

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Centre relais téléphonique : les opérateurs de la FFTélécoms saluent la mobilisation collective engagée par le gouvernement**

La Fédération Française des Télécoms (FFTélécoms) et ses membres saluent la concertation engagée par le gouvernement avec les associations représentant les personnes sourdes et malentendantes, sourdaveugles et aphasiques, et les représentants des entreprises et des services publics. Cette concertation **doit permettre de simplifier les dispositifs actuels de mise en accessibilité des appels téléphoniques** en application de l'article 105 de la loi pour une République numérique, dont le centre relais téléphonique mis en œuvre depuis octobre 2018 par les membres de la Fédération Française des Télécoms avec Rogerveice fait partie.

Afin de garantir la qualité de service du centre relais opéré par les opérateurs membres de la Fédération, et notamment le temps d'attente, **des mesures de filtrage des appels vers les grandes entreprises et services publics, qui doivent disposer de services accessibles en propre, étaient envisagées à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021.** Tenant compte des inquiétudes exprimées par les associations représentant les personnes sourdes et malentendantes, sourdaveugles et aphasiques, et, par ailleurs, **au vu de la volonté du gouvernement de mener une grande concertation visant à simplifier le dispositif actuel, d'en équilibrer les coûts, et d'engager un plan métier, les opérateurs membres de la FFTélécoms ont décidé de suspendre ces mesures de filtrage.**

Conformément à la loi, le centre relais téléphonique opéré par les opérateurs de la FFTélécoms et Rogerveice devait être mis en œuvre en parallèle de la mise en accessibilité téléphonique des grandes entreprises et services publics. Par ailleurs, afin de permettre à l'ensemble de ces services de fonctionner, le gouvernement devait initier un plan de formation permettant de mettre suffisamment d'interprètes en langues des signes française à disposition des centres relais.

Depuis le lancement du service, la Fédération et ses membres ont plusieurs fois alerté **les pouvoirs publics sur la pénurie grandissante d'interprètes, l'absence de plan métiers et sur l'absence de mise en conformité d'un nombre important d'entreprises et services publics assujettis.** Ces facteurs combinés ont mené à une saturation grandissante du service des opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms : **plus de 65% (données de Rogerveice) des appels passés depuis le lancement du service sont aujourd'hui à destination d'entités qui devraient être accessibles par leurs propres moyens, comme le prévoit initialement la loi, et qui ne le sont toujours pas.** Ainsi, les clients disposent actuellement d'un forfait d'une heure, offert par les opérateurs télécoms. Or ce forfait est aujourd'hui en grande partie consommé par des appels vers les entreprises normalement assujetties, ce qui cause un préjudice à la fois au client qui perd une partie du volume offert, comme aux opérateurs qui prennent à leur charge des communications qui ne devraient pas l'être.

Une mobilisation collective est essentielle pour parvenir rapidement à une solution plus simple pour les utilisateurs et **qui engagerait l'ensemble des acteurs assujettis à respecter leurs obligations,** afin de faire de l'accessibilité téléphonique une réalité. Les opérateurs se sont investis de longue date en faveur de l'accessibilité. Cet engagement s'est traduit par de nombreuses initiatives dont la mise en œuvre d'une charte d'engagements volontaires pour l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques.

Leur détermination à permettre au plus grand nombre d'accéder au numérique se poursuit avec le passage prochainement à 3 heures offertes et à une extension des horaires et jours d'ouverture du service. **Un objectif ambitieux qui ne pourra être atteint sans la mise en place d'une mobilisation collective des acteurs privés et publics visant à mutualiser le service entre les assujettis, la juste participation financière de chacun d'eux et la formation d'interprètes dont le nombre est aujourd'hui insuffisant.**