

# Les centres relais téléphoniques accessibles aux personnes

Rendre aussi naturel à un sourd qu'à un entendant le geste de décrocher son téléphone ? Il y a à peine quelques années, innovation à un coût que devra supporter la société. Explications.

Même une déficience auditive légère peut dissuader de toute forme de communication orale à distance. Pour les personnes atteintes de surdité moyenne à profonde (elles seraient au moins 450 000 en France) ou de fortes difficultés d'élocution, t lphoner peut s'avérer soit extrêmement inconfortable, soit compl tement impossible, faute d'échange bidirectionnel, synchrone et fluide de la parole. Longtemps limitées dans leurs fonctionnalités et peu diffusées, les aides techniques nécessaires pour surmonter ces difficultés connaissent depuis vingt ans un essor spectaculaire. Plusieurs pays connaissent déjà des services de « centres relais » t lphoniques dédiés, avec toutefois de grandes disparités de qualité ou de prix. Les perspectives de déploiement de ces aides sont prometteuses, à condition que soient surmontés les obstacles qui s'opposent actuellement à leur généralisation.

## Un principe simple

Le principe général des centres relais t lphoniques est extrêmement simple. Le système consiste à intégrer dans la communication un dispositif intermédiaire assurant la transcription ou la traduction, depuis la langue parl e vers la langue écrite ou la langue des signes, et vice-versa. Dans le cas de la langue des signes, l'utilisateur signe et l'interprète communique par visioconférence. On parle donc respectivement de « centre relais texte » et de « centre relais vidéo ». Les premiers centres relais texte se sont développés sur la base du télétype, un dispositif de communication textuelle connecté ou intégré au t lphone analogique classique qui s'est r pand  au Royaume Uni, en Amérique du Nord et dans les pays nordiques dans les années 1980. Quant aux centres relais vidéo, ils sont apparus avec les premières technologies de visioophonie performantes. La Suède a lancé son centre relais vidéo en 1997, sur le RNIS. Avec l'ADSL, ces offres se multiplient, aux Etats-Unis, en Allemagne, en Australie puis dans d'autres pays industrialisés.

Les centres relais sont cependant encore loin d'avoir conquis le monde. A ce jour, seuls quelques pays développés sont concernés. Ainsi, une grande partie de l'Europe de l'Ouest est couverte par au moins une offre

mais ce n'est pas le cas de l'Europe centrale et orientale, ni a fortiori des pays en développement. Le traitement de ces services diffère sensiblement d'un régime juridique à l'autre, avec pour conséquence des conditions plus ou moins favorables à l'utilisateur en matière d'horaires d'ouverture du service, d'options d'utilisation et surtout de prix. Or, si des offres disponibles en horaires restreints pour un prix élevé sont susceptibles d'intéresser la clientèle d'entreprise, elles peuvent beaucoup moins contribuer à l'accessibilité de la t lphonie à l'ensemble de la population des personnes sourdes et malentendantes.

## La France en phase de démarrage

Malgré trois principaux prestataires commerciaux de centres relais texte et vidéo – Websourd, Viable et Tad o –, la France se trouve à peine dans une phase de démarrage. Les centres relais ne font pas partie du service universel et, alors qu'ils pourraient fortement contribuer à l'accessibilité de celui-ci, ils y sont difficilement intégrables puisque l'on ne saurait aujourd'hui concevoir de centres relais reposant sur autre chose que l'internet à haut débit. Privés de financement public, les prestataires français ne peuvent proposer que des offres bien plus coûteuses que la communication t lphonique standard. En effet, si le coût d'usage des plateformes techniques peut être fortement dilué par une demande suffisante, le coût de l'interprétariat est, lui, incompressible. On ignore en outre si le nombre d'interprètes d ument formés serait suffisant pour un déploiement à grande échelle. Ces conditions économiques rendent difficile la fourniture d'offres ciblées sur les particuliers, d'autant que l'étendue de la demande et sa solvabilité sont encore mal connues. Les centres relais français sont donc à ce jour cantonnés à un usage professionnel, principalement dans le cadre d'expérimentations menées par quelques grandes entreprises ou par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph).

L'avenir réserve toutefois beaucoup d'espoirs, si la collectivité est à disposée à payer le coût de cette forme de solidarité et à condition qu'émerge un modèle institutionnel

adéquat. C'est en tout cas ce que donnent à penser les expériences étrangères. Au Royaume Uni, les centres relais texte font depuis longtemps partie des services obligatoires financés par les opérateurs en charge de la fourniture du service universel. L'utilisation de ces services est gratuite en dehors du coût de la communication vers le destinataire final. En Allemagne, l'opérateur historique finance également un service à destination des sourds et malentendants, qui nécessite un abonnement mensuel de 5  et le paiement d'un prix à la minute en plus de celui de la communication, mais qui inclut un service de centre relais vidéo. En Australie, des services équivalents sont offerts gratuitement, de même qu'en Suède, où ils sont même multilingues. Quant aux Etats-Unis, la création et le développement de multiples centres relais haut-d gamme y est encouragée par un généreux régime de remboursement forfaitaire de chaque minute fournie par les prestataires. Cela a rendu possible l'émergence de nombreux services gratuits pour l'utilisateur, souvent accessibles 24h/24, dans différentes variantes facilitant l'utilisation : *voice carry-over* (VCO : la voix d'un utilisateur est transmise telle quelle, alors que la réponse de son correspondant fait l'objet d'une transcription/interprétation), *hearing carry-over* (l'utilisateur muet fait lire/interpréter ses propos mais entend directement son correspondant), *captioned telephony* (sous-titrage en direct des propos pendant une visioconférence), etc. Ce financement incitatif a mis en évidence la grande variété des besoins et des réponses techniques pertinentes.

Une t lphonie accessible aux sourds suppose de repenser certains usages, car la t lphonie par centre relais se différencie significativement de la t lphonie directe. La simple utilisation du service requiert un équipement terminal spécifique. A cela s'ajoute, dans le cas des centres relais vidéo, la connexion à une ligne internet à haut débit, fixe ou mobile. Le principe même de l'intermédiation soulève des enjeux éthiques : que le transcripteur ou l'interprète soit une personne physique ou un automate – c'est encore impensable pour les centres relais vidéo, mais de plus en plus envisageable pour la transcription –, les utilisateurs peuvent légitimement exiger de fortes garan-

# iques : rendre la téléphonie sourdes et malentendantes

l'idée aurait paru saugrenue. Ce n'est plus le cas aujourd'hui, avec les centres relais téléphoniques. **Mais cette**

ties en matière de confidentialité et de conformité des propos. Aux aspects juridiques s'ajoutent les difficultés linguistiques, en particulier pour la transmission d'informations à caractère technique ou spécialisé, parce que le lexique des langues par signes peut comporter des lacunes, mais aussi parce que de nombreuses variantes existent au sein d'une langue comme la langue des signes française (LSF). Ces écueils sont encore beaucoup plus notables dans les situations d'urgence, pour lesquelles l'intervention de médecins, policiers ou sapeurs-pompiers spécialement formés est nécessaire et requiert une organisation considérable, au-delà du seul dispositif de communication.

## Rattraper le retard ?

Face à ces défis, la France a plusieurs longueurs de retard. Le Président de la République a annoncé en juin 2008 la création prochaine d'un centre relais national, une innovation qualifiée d'« essentielle » à l'accessibilité, sur laquelle les institutions se mobilisent. Parallèlement, des textes français et européens ont préparé la mise en place d'un centre relais d'appels d'urgence. Mais les réalisations tardent et d'importants efforts de réglementation devront avoir lieu. Surtout, il faudra trouver et pérenniser des financements importants, à l'instar des pays les plus avancés dans ce domaine. A cette fin,

l'Arcep, l'Agefiph et le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique lanceront prochainement une étude précise de l'ampleur et de la nature des besoins. La solidarité avec les sourds et malentendants aura un prix : les centres relais coûtent plus de 650 millions de dollars par an aux consommateurs des Etats Unis. Mais dans un contexte où les déficiences auditives deviennent plus courantes, pour cause de vieillissement de la population et de nouveaux risques liés au bruit, cet effort – environ deux dollars par personne et par an – paraîtra de plus en plus anodin, au regard du bénéfice apporté à la société. ■

## « Le téléphone : un formidable facteur d'autonomie et d'intégration »

### Quels sont les problèmes et besoins des personnes handicapées en matière de téléphonie ?

Plusieurs millions d'usagers sont ou peuvent être en situation de handicap face au téléphone. En fonction de chaque type de handicap, le besoin et les réponses sont spécifiques, que ce soit pour manipuler les outils téléphoniques ou pour accéder aux services des opérateurs. Par exemple, une personne aveugle utilisera un téléphone équipé d'un logiciel de vocalisation permettant d'entendre la lecture des messages écrits. Pour le handicap moteur, c'est l'ergonomie des terminaux qui sera améliorée. Le handicap mental nécessite de concevoir un usage le plus simple possible du téléphone. Les opérateurs et les associations travaillent régulièrement ensemble pour permettre un accès plus large des personnes handicapées à la téléphonie. Au-delà des obstacles, le téléphone peut également être un formidable facteur d'autonomie et d'intégration de ces personnes. En ce qui concerne plus particulièrement les personnes sourdes ou malentendantes, les difficultés, voire l'impossibilité de téléphoner ou d'être contactées par téléphone, peuvent entraîner rupture professionnelle et

exclusion sociale. C'est pourquoi le développement de centres relais téléphoniques est attendu : ce dispositif aura pour mission de permettre les échanges téléphoniques entre les personnes sourdes et leurs interlocuteurs entendants, grâce à l'intervention d'un opérateur qui retranscrit par écrit en simultané la conversation, ou d'un interprète en langue des signes par vidéo. Les appels d'urgence doivent également être couverts par ce dispositif pour que les personnes sourdes aient accès aux services de secours.

### Qu'est-ce qu'une « bonne accessibilité téléphonique » pour l'UNISDA ?

Notre définition s'articule autour de six objectifs de qualité :

- 1- Les centres relais doivent permettre l'accessibilité de tous les types d'échanges téléphoniques, en temps réel, que ce soit l'usager sourd qui appelle une personne entendant ou l'inverse ;
- 2- Cette accessibilité ne doit pas être facturée aux seules personnes sourdes ou malentendantes mais son coût doit être supporté par l'ensemble des usagers du téléphone, dans une véritable logique d'accessibilité ;



**Jérémie Boroy**  
Président de l'Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif (UNISDA)

- 3- Ces services devront pouvoir progressivement fonctionner 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- 4- L'ensemble des modes de communication des personnes sourdes ou malentendantes devra être pris en compte : certaines communiquent oralement et s'appuient sur l'écrit, d'autres privilégient la langue des signes française ou bien le langage parlé complété ;
- 5- Les services de ces centres relais devront veiller à la plus grande simplicité de leur utilisation et s'adapter à tous les types d'équipements, en étant

accessibles sur l'ensemble du territoire ;

- 6- Enfin, des critères rigoureux sur la qualité du service rendu devront être imposés (qualification des professionnels qui suivent les échanges téléphoniques pour garantir l'exactitude de leur transcription ou interprétation, délai de prise en charge de l'appel, etc.).

Le cadre légal d'intervention de ces centres relais n'est pas encore défini, mais certains porteurs de projets ont clairement choisi d'adhérer à ces objectifs, tandis que d'autres s'en affranchissent déjà, ce qui est regrettable.

### Quelles sont vos attentes en matière de régulation ?

Le rôle du régulateur est fondamental pour garantir le développement de ces services dans le respect des objectifs de qualité. L'accessibilité téléphonique doit être définie comme une mission d'intérêt général et le régulateur devra veiller à l'accès de toutes les personnes concernées à ces services.

L'UNISDA a ouvert un blog entièrement consacré aux centres relais téléphoniques :  
<http://relaistelephonique.blog.lemonde.fr>  
[www.unisda.org](http://www.unisda.org)