



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 26 juillet 2021

Amélie DE MONTCHALIN

*Ministre de la
transformation et de la
fonction publiques*

Sophie CLUZEL

*Secrétaire d'État auprès du
Premier ministre chargée
des personnes handicapées*

Cédric O

*Secrétaire d'État chargé de
la transition numérique et
des communications
électroniques*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le Gouvernement lance une mission de préfiguration afin de mettre en place une solution universelle d'accessibilité téléphonique adaptée aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

Amélie de Montchalin, ministre de la transformation et de la fonction publiques, Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargée des personnes handicapées et Cédric O, secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques, annoncent le lancement d'une mission de préfiguration d'une solution d'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques.

Prendre son téléphone pour passer un appel, geste anodin pour la grande majorité des Français, revêt **une grande complexité pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques** qui doivent recourir à des solutions spécifiques basées par exemple sur l'interprétariat visuel en langue des signes ou sur l'écriture tactile en braille.

Face à cette situation, le Gouvernement a initié **une concertation avec les associations représentant les personnes handicapées et les différentes parties prenantes**, opérateurs de communications électroniques, grandes entreprises et services publics. En application des obligations de l'article 105 de la loi pour une République numérique, ces derniers ont en effet mis en place **des solutions d'accessibilité téléphonique diverses**. En découlent **une offre hétérogène et fragmentée**, ainsi qu'une **forte complexité d'utilisation pour les usagers** qui doivent chercher, pour chaque destinataire de leurs appels, la solution idoine. La situation des **personnes sourdaveugles et des personnes aphasiques** se révèle particulièrement problématique.

Ce dialogue a permis de dégager une piste de travail consensuelle pour améliorer l'offre et le recours à l'accessibilité téléphonique : celle d'une **solution unique, intuitive et simple d'utilisation**, qui permettrait également d'optimiser les ressources humaines et financières nécessaires à la fourniture de ce service.

Afin de préciser les modalités pratiques d'une solution universelle et unifiée, **le Gouvernement confie aujourd'hui une mission de préfiguration à Jérémie Boroy**, président du Conseil national consultatif pour les personnes handicapées (CNCPH), et **Anthony Colombani**, directeur responsabilité sociale des entreprises (RSE), affaires publiques et communication de Bouygues Telecom, en lien avec l'ensemble des acteurs concernés par ce sujet et en s'appuyant sur les services de l'État compétents.

Cette mission devra déterminer **le cadre juridique d'une telle solution d'accessibilité**, définir **un modèle** permettant de préserver la dynamique concurrentielle du marché des fournisseurs de solutions d'accessibilité téléphonique et, enfin, évaluer **le coût du développement et de l'utilisation du dispositif retenu**, en définissant **un modèle de financement** acceptable par tous. La mission devra également travailler sur l'intégration à cette démarche d'unification des **solutions adaptées aux personnes sourdaveugles et aphasiques**.

Les conclusions de ces travaux sont attendues **à la fin du mois d'octobre 2021**, avec la remise d'un rapport d'étape aux ministres à la fin du mois de septembre.

Pour Amélie de Montchalin, « *Tous les Français doivent avoir accès aux services publics, sans distinction. Les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques, ne sauraient être discriminées à cet égard par des complexités administratives. C'est pourquoi j'ai voulu avec Sophie Cluzel et Cédric O lancer sans attendre des travaux concrets pour créer rapidement une solution universelle d'accessibilité téléphonique pour tous.* »

Pour Sophie Cluzel, *« L’accessibilité téléphonique est un enjeu majeur dont le gouvernement se saisit pour faire bénéficier à toutes les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques, d’un usage facilité des services de téléphonie, qu’il s’agisse de joindre un service public, une entreprise privée ou un particulier. »*

Pour Cédric O, *« Garantir l’accès de tous aux communications téléphoniques est consubstantiel à une égalité des chances effective. L’élaboration d’une solution universelle d’accessibilité téléphonique doit permettre à l’ensemble de nos concitoyens d’en bénéficier, et la mission de préfiguration que nous lançons aujourd’hui en constitue le premier pas. »*

Contacts presse :

Ministère de la transformation et de la fonction publiques :

presse.mtfp@transformation.gouv.fr

Secrétariat d’État chargé des personnes handicapées :

seph.communication@pm.gouv.fr

Secrétariat d’État chargé de la transition numérique et des communications électroniques :

presse@numerique.gouv.fr