

JORF n°0109 du 10 mai 2017  
texte n° 54

## Décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques

NOR: ECFI1709954D

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/5/9/ECFI1709954D/jo/texte>

Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/5/9/2017-875/jo/texte>

Publics concernés : professionnels ; entreprises et opérateurs du secteur des communications électroniques en particulier ; services publics ; usagers sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques.

Objet : accessibilité des services téléphoniques aux personnes sourdes, malentendantes sourdaveugles et aphasiques.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret prévoit les modalités et les délais d'entrée en vigueur des obligations prévues à l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Il définit les limites d'un usage raisonnable de l'offre de services de communications électroniques accessible que les opérateurs de communications électroniques ont l'obligation de commercialiser, et fixe le seuil du chiffre d'affaires au-delà duquel les entreprises doivent rendre leur numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques. Enfin, il précise les diplômes et les qualifications requis pour les professionnels intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels, ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation la mise en œuvre de l'obligation d'accessibilité des services téléphoniques.

Référence : le décret est pris en application de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Les textes qu'il modifie peuvent être consultés, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie et des finances,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article L. 146-1 ;

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 112-8 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment son article L. 33-1 ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration, notamment ses articles R.\* 133-1 et suivants ;

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment son article 78 ;

Vu la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, notamment son article 105 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 6 avril 2017 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 28 mars 2017 ;

Vu l'avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées en date du 25 avril 2017,

Décète :

### Article 1

Au paragraphe 2 du chapitre II du titre 1er du livre II de la partie réglementaire (décrets simples) du code des postes et des communications électroniques, il est ajouté un article D. 98-14 ainsi rédigé :

« Art. D. 98-14. - I. - L'offre mentionnée au p du I de l'article L. 33-1 est destinée à toute personne physique en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« II. - La limite d'usage raisonnable mentionnée au p du I de l'article L. 33-1 est fixée à :

« - une heure de communications mensuelles jusqu'au 30 septembre 2021 inclus ;

« - trois heures de communications mensuelles du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus ;

« - cinq heures de communications mensuelles à compter du 1er octobre 2026.

« Cette durée comprend les appels émis et reçus.

« Est exclu du décompte de cette durée le temps d'attente avant la mise en relation avec l'opérateur relais.

« III. - Le service de traduction simultanée écrite et visuelle est proposé via une offre de téléphonie fixe ou mobile incluant un accès internet à des débits permettant la fourniture de ce service sans surcoût par rapport à

une offre abordable et dans le respect des conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

« IV. - Le service mentionné au p du I de l'article L. 33-1 fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

- « - du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 heures, hors jours fériés jusqu'au 30 septembre 2021 inclus ;
- « - du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 heures et le samedi matin de 8 h 30 à 13 heures, hors jours fériés du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus ;
- « - vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année à compter du 1er octobre 2026. »

## Article 2

Le service mentionné au deuxième alinéa de l'article 78 de la loi du 11 février 2005 susvisée fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

- jusqu'au 30 septembre 2026, sur une amplitude horaire au moins égale à 50 % de celle du service d'accueil téléphonique destiné à recevoir les appels des usagers ;
- à compter du 1er octobre 2026, aux mêmes horaires d'ouverture que ceux du service d'accueil téléphonique destiné à recevoir les appels des usagers.

## Article 3

I. - Le seuil de chiffre d'affaires mentionné à l'article L. 112-8 est fixé à 250 millions d'euros. Il est calculé par unité légale sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables précédant l'année considérée.

II. - Le service mentionné à l'article L. 112-8 du code de la consommation fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

- jusqu'au 30 septembre 2026, sur une amplitude horaire au moins égale à 50 % de celle du service client de l'entreprise concernée par l'obligation ;
- à compter du 1er octobre 2026, aux mêmes horaires d'ouverture que ceux du service client de l'entreprise concernée par l'obligation.

## Article 4

Les obligations de mise en accessibilité prévues par l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée font l'objet d'une évaluation semestrielle.

Cette évaluation porte sur la qualité des services décrits aux articles 1er à 3, notamment en ce qui concerne les usages spécifiques liés aux aphasiques et sourdaveugles, et sur l'impact économique pour le service public, les entreprises visées par l'article L. 112-8 du code de la consommation, et les opérateurs de communications électroniques fournissant ce service. Elle prend par ailleurs en compte les signalements des utilisateurs du service mentionné à l'article 1er, recueillis au terme d'une procédure définie dans le cadre des conditions de qualité mentionnées par l'article 105 susmentionné.

Cette évaluation est menée par les ministres en charge du numérique et du handicap, avec l'appui de l'Autorité de régulation des communications électronique, du Conseil national consultatif des personnes handicapées mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles, des opérateurs de communications électroniques précités et des entreprises concernées.

L'évaluation du second semestre 2020, rendue publique le 31 décembre 2020 au plus tard, comprend également toute proposition permettant de renforcer, le cas échéant, l'effectivité, la qualité et la soutenabilité du dispositif.

## Article 5

I. - En l'application du VII de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée pour une République numérique, la liste des diplômes et qualifications requis pour les professionnels qui interviennent sur l'accessibilité simultanée des appels des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques est la suivante :

1° Pour l'interprétation en langue française - langue des signes française :

- les diplômes nationaux de niveau Maitrise, Master ou équivalent en interprétation en langue des signes française ;
- les diplômes des établissements d'enseignement supérieur d'interprétariat en langue des signes française fixés par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ;
- les diplômes et les qualifications professionnelles délivrés par des organismes de formation et fixés par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ;

2° Pour le codage en langage parlé complété :

- les licences professionnelles de codeurs langue française parlée complétée délivrées par les universités, et les diplômes de catégorie supérieure ;
- les qualifications professionnelles fixées par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ;

3° Pour la transcription écrite simultanée :

- les attestations démontrant les performances minimales suivantes : vitesse de frappe minimale de 500 caractères par minute avec un maximum de deux fautes d'orthographe et de grammaire par minute, une fidélité de signification dans la restitution des propos des orateurs, un affichage continu avec un décalage maximal de cinq secondes permettant la fluidité des échanges.

II. - En application du IV de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée, la liste des diplômes et qualifications requis pour les téléconseillers professionnels qui interviennent dans les services d'accueil mentionnés à l'article 78 de la loi du 11 février 2005 susvisée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation est la suivante :

- les diplômes et qualifications mentionnés au I du présent article ;
- le diplôme de compétence en langue appliquée - spécialité langue des signes françaises de niveau au moins équivalent au niveau B2.

III. - Il est créé une commission consultative placée auprès du ministre chargé des affaires sociales, chargée de donner son avis au ministre sur :

- la liste des diplômes et qualifications en langue des signes française et en codage en langage parlé complété mentionnés au I en vue de son actualisation ;
- la liste des diplômes et qualifications requises pour l'accessibilité simultanée concernant les personnes aphasiques et les personnes sourdaveugles.

Cette commission comprend sept membres nommés par arrêté du ministre chargé des affaires sociales :

- un représentant du ministère chargé des personnes handicapées ;
- un représentant du ministère chargé de l'enseignement supérieur ;
- un représentant du ministère chargé du numérique ;
- un représentant de l'institut d'enseignement supérieur et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés ;
- deux représentants d'établissement d'enseignement supérieur ;
- un représentant du Conseil national consultatif des personnes handicapées.

Cette commission se réunit en tant que de besoin, sur convocation du directeur général de la cohésion sociale.

## Article 6

I. - Les dispositions du I de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur deux ans après la promulgation de cette loi.

II. - Les dispositions du II de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur :

- deux ans après la promulgation de cette loi en ce qui concerne les services publics gérés par l'Etat ou un organisme le représentant et ceux gérés par des personnes privées chargées d'une mission de service public ;
- quatre ans après la promulgation de cette loi en ce qui concerne les services publics gérés par des collectivités territoriales, à l'exception des communes de moins de 10 000 habitants et de leurs groupements, ou des organismes les représentant ;
- cinq ans après la promulgation de cette loi en ce qui concerne les services publics gérés par des communes de moins de 10 000 habitants et de leurs groupements ou des organismes les représentant.

III. - Les dispositions du III de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur deux ans après la promulgation de cette loi.

## Article 7

La ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, le ministre de l'économie et des finances, la ministre des affaires sociales et de la santé, le secrétaire d'Etat chargé de l'enseignement

supérieur et de la recherche, la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, le secrétaire d'Etat chargé de l'industrie, du numérique et de l'innovation et la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 9 mai 2017.

Bernard Cazeneuve

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie et des finances,

Michel Sapin

La ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Najat Vallaud-Belkacem

La ministre des affaires sociales et de la santé,

Marisol Touraine

Le secrétaire d'Etat chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Thierry Mandon

La secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,

Martine Pinville

Le secrétaire d'Etat chargé de l'industrie, du numérique et de l'innovation,

Christophe Sirugue

La secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion,

Ségolène Neuville