

**Chemin :****LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (1)**

- ▶ Titre III : L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE
  - ▶ Chapitre III : Accès des publics fragiles au numérique
    - ▶ Section 1 : Accès des personnes handicapées aux services téléphoniques

**Article 105**ELI: [https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECFI1524250L/jo/article\\_105](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECFI1524250L/jo/article_105)Alias: [https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/2016-1321/jo/article\\_105](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/2016-1321/jo/article_105)

I.-Après le o du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un p ainsi rédigé :

« p) Un accès des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques à une offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

« Cette offre est proposée sans surcoût aux utilisateurs finals, dans la limite d'un usage raisonnable dont les conditions sont définies par décret et dans le respect de conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

« Elle garantit les conditions de neutralité et de confidentialité mentionnées au b du présent I ainsi que la prévention de la violation des données à caractère personnel mentionnée à l'article 34 bis de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; ».

II.-L'article 78 de 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 est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est ainsi modifié :

a) Les mots : « déficientes auditives » sont remplacés par les mots : « sourdes et malentendantes » ;

b) Les mots : « écrite simultanée ou visuelle » sont remplacés par les mots : « simultanée écrite et visuelle » ;

2° Après le même premier alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« Les services d'accueil téléphonique destinés à recevoir les appels des usagers sont accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des services publics concernés.

« Les services d'accueil téléphonique sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle. L'accessibilité est soit assurée directement par le service public, soit confiée par le service public, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. » ;

3° Après le deuxième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Le service de traduction ou le dispositif de communication adaptés mentionnés aux quatre premiers alinéas du présent article garantissent le respect de la confidentialité des conversations traduites ou transcrites. » ;

4° Au dernier alinéa, les mots : « déficientes auditives » sont remplacés par les mots : « sourdes et malentendantes ».

III.-Le chapitre II du titre Ier du livre Ier du code de la consommation est complété par un article L. 112-8 ainsi rétabli :

« Art. L. 112-8.-Les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à un seuil défini par décret rendent le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des entreprises concernées.

« Les services d'accueil téléphonique concernés sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle. L'accessibilité est soit assurée directement par l'entreprise, soit confiée par elle, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. »

IV-La mise en œuvre du p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, de l'article 78 de 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 et de l'article L. 112-8 du code de la consommation s'appuie notamment sur la création d'un groupement interprofessionnel comportant notamment des opérateurs de communications électroniques, dont l'objet est d'assurer l'organisation, le fonctionnement et la gestion de services d'accessibilité téléphonique grâce à une mutualisation des coûts, selon des modalités définies par le décret mentionné au VII

du présent article et sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Les services de traduction mentionnés au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation assurent, en mode simultané et à la demande de l'utilisateur, l'interprétariat entre le français et la langue des signes française, la transcription écrite et le codage en langage parlé complété. L'accessibilité des services d'accueil mentionnés à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation peut être réalisée directement par des téléconseillers professionnels maîtrisant la langue des signes française, la transcription écrite ou le codage en langage parlé complété et dont les diplômes et qualifications sont précisés par le décret mentionné au VII du présent article. V.-Au plus tard dix ans après la promulgation de la présente loi, et selon des modalités définies par le décret prévu au VII, le service de traduction mentionné au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, le service de traduction mentionné à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée fonctionne aux horaires d'ouverture des services d'accueil téléphonique concerné et le service de traduction mentionné à l'article L. 112-8 du code de la consommation fonctionne aux horaires d'ouverture des services clients. VI.-La mise en œuvre du p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, de l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et de l'article L. 112-8 du code de la consommation peut s'appuyer sur des applications de communications électroniques permettant la vocalisation du texte, la transcription de la voix en texte, la traduction en et depuis la langue des signes française ou la transcription en et depuis le langage parlé complété. Cette mise en œuvre ne peut se substituer au service de traduction simultanée écrite et visuelle mentionné au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée et à l'article L. 112-8 du code de la consommation qu'à la condition de garantir une accessibilité de qualité équivalente et d'offrir les mêmes conditions de traduction aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques. VII.-Les I et II entrent en vigueur selon des modalités et à une date prévues par décret et, au plus tard, cinq ans après la promulgation de la présente loi. Le III entre en vigueur à une date fixée par décret et, au plus tard, deux ans après la promulgation de la présente loi. Ce décret précise également les modalités de suivi de l'application du présent article et les diplômes et qualifications requis pour les professionnels intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels. VIII.-Dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement présente un plan des métiers visant à développer les formations conduisant aux professions spécialisées nécessaires à la mise en œuvre du présent article.

## Liens relatifs à cet article

Cite:

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 - art. 34 bis (V)  
Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 - art. 78 (V)  
LOI n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 105, v. init.  
Code de la consommation - art. L112-8 (M)  
Code des postes et des communications électroni... - art. L33-1 (V)

Cité par:

Code de la consommation - art. L112-8 (V)