

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Secrétariat d'Etat chargé des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion

La Secrétaire d'Etat

CAB/MB/ET/D-16-013234

Paris, le **26 MAI 2016**

Madame la Présidente,

Vous avez bien voulu me faire part de votre position concernant la mise en accessibilité des services téléphoniques pour les personnes sourdes et malentendantes.

J'ai pris connaissance de votre correspondance avec la plus grande attention.

Vous indiquez soutenir les propositions de mise en place d'un centre relais téléphonique (CRT) national pour les appels généralistes des personnes sourdes et malentendantes. Cette solution n'a pas été retenue à la suite de l'évaluation des résultats de l'expérimentation d'un centre relais téléphonique généraliste qui s'est déroulée entre juin 2014 et mai 2015.

En effet, compte tenu des enjeux de l'accessibilité téléphonique, le Gouvernement a fait le choix de la responsabilisation des différents acteurs : les organismes publics, les entreprises et les opérateurs téléphoniques. L'objectif étant notamment de répartir l'effort d'accessibilité sur tous ces acteurs qui doivent, dans le cadre de leur action ou mission, permettre l'accessibilité à l'information des personnes en situation de handicap.

Le choix a ainsi été fait d'imposer aux services publics, entreprises et opérateurs des obligations de résultats, tout en stimulant le développement d'une filière économique et industrielle dédiée. Afin de répondre aux attentes de l'ensemble des publics visés, l'offre de service visera les trois modes de communication que sont la Langue des signes française (LSF), le Langage parlé complété (LPC) et la transcription texte.

Madame Marie-Louise GOURDON
Présidente du Groupe socialiste et écologiste
Conseil départemental des Alpes-Maritimes
BP 3007
06201 NICE Cedex 3

Par ailleurs, deux problématiques ont émergé à la suite de l'expérimentation. D'une part, pour certains acteurs, tels que les banques par exemple, l'accès au service clients via un centre relais généraliste ne permet pas de garantir toutes les conditions de sécurité, en termes d'accès aux données personnelles. D'autre part, l'adoption d'un tel modèle figerait une modalité d'organisation alors même que des organisations différentes d'un CRT sont d'ores et déjà mises en place, notamment dans les entreprises, dans des conditions de qualité tout à fait équivalentes.

Les échanges au sein la Haute Assemblée ont permis d'apporter des améliorations au projet initial, pour éviter d'une part d'éventuels surcoûts aux usagers, et pour initier d'autre part la constitution d'un groupement interprofessionnel visant à mutualiser les coûts entre l'ensemble des acteurs concernés (services publics, entreprises et opérateurs), sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications téléphoniques et des postes (ARCEP).

L'article 43 du projet de loi pour une République numérique, tel qu'adopté au Sénat, a ainsi été salué par les associations représentatives des publics concernés.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations les plus sincères.

Cherement,

Ségolène NEUVILLE

