

Accessibilité téléphonique : une solution universelle à l'horizon 2024 pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques

Publié le 03/02/2022 Temps de lecture : 4 minutes

[Accessibilité](#)

À l'occasion du comité interministériel du handicap du 3 février 2022, Jérémie Boroy, président du Conseil national consultatif pour les personnes handicapées (CNCPH) et Anthony Colombani, directeur RSE, affaires publiques et communication de Bouygues Telecom, ont remis au Premier ministre **les conclusions de leur rapport portant sur l'accessibilité téléphonique adaptée aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques.**

Ce rapport, qui est rendu public ce jour, avait été confié par le Gouvernement à ces deux personnalités en juillet 2021 pour étudier les pistes visant à améliorer la mise en œuvre des obligations d'accessibilité qui incombent aux services publics, aux opérateurs de téléphonie et aux grandes entreprises depuis la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

Aujourd'hui, l'accessibilité téléphonique n'est effectivement pas appréhendée de manière homogène entre les différents services publics et privés concernés. De cette situation découle un paysage fragmenté et une forte complexité d'utilisation pour les usagers, qui doivent chercher pour chaque destinataire de leurs appels la solution idoine.

Conformément aux recommandations de la mission, Amélie de Montchalin, ministre de la transformation et de la fonction publiques, Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, et Cédric O, secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électronique, **annoncent la mise en œuvre d'une solution universelle de l'accessibilité téléphonique à l'horizon 2024.**

- Cette solution-cible **permettra aux personnes concernées de pouvoir appeler et de recevoir des appels sans distinction d'interlocuteur**, grâce à une **interprétation en direct en langue des signes française ou en langage parlé complété**, ou encore à **une transcription texte**. Il s'agit d'une amélioration majeure, en matière d'accessibilité et d'expérience utilisateur, pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques qui représentent près d'un million de personnes en France.

L'utilisateur pourra recourir au fournisseur de solutions d'accessibilité de son choix, sous réserve que les solutions qu'il propose répondent à un cahier des charges donné. **Le fournisseur sera alors rémunéré en conséquence.**

- Cette solution-cible sera dotée d'une gouvernance associant représentants d'usagers, opérateurs, services publics et grandes entreprises. Les entreprises assujetties auront le

choix de rejoindre la solution universelle ou de proposer leur propre système d'accessibilité.

Dans l'intervalle, les ministres annoncent **plusieurs actions**, également recommandées par la mission, permettant d'améliorer la situation existante en matière d'accessibilité téléphonique :

- **l'élaboration d'un annuaire des services publics et privés d'ores et déjà accessibles**, pour **simplifier** les parcours d'appel des utilisateurs et désengorger le centre relais téléphonique (CRT) ;
- la **publication d'un « plan métiers » de l'accessibilité téléphonique** en avril 2022, afin de satisfaire les besoins en matière de ressources humaines ;
- le **renforcement de la responsabilité qui incombe aux grandes entreprises**, avec notamment la publication de la liste des entreprises ne respectant pas leur obligation d'accessibilité, voire la mise en œuvre de sanctions dans un second temps ;
- et le **lancement d'une première étape de développement d'une solution adaptée** aux personnes aphasiques, qui sera opérationnelle en 2023.

Les Ministres s'engagent enfin à rechercher à brève échéance la conclusion d'un accord avec les opérateurs du centre relais téléphonique permettant de garantir la prise en charge des appels à destination des services publics qui ne se seraient pas déjà mis en conformité en proposant une solution d'accessibilité.

Accéder au rapport en cliquant [ici](#)

Amélie de Montchalain : « 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 le Gouvernement souhaite initier sans attendre les travaux concrets pour créer rapidement une solution universelle d'accessibilité téléphonique pour tous en s'appuyant sur les conclusions du rapport d'Anthony Colombani et de Jérémie Boroy. »

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. Prendre son téléphone pour passer ou recevoir un appel doit être, demain, un geste anodin pour tous. »

Cédric O : « L'accès de tous aux communications téléphoniques est une condition d'une égalité des chances effective. Les annonces d'aujourd'hui sont cruciales : elles marquent le lancement des travaux pour l'élaboration d'une solution universelle d'accessibilité téléphonique qui contribuera à cette égalité des chances pour les personnes malentendantes, sourdes, sourdaveugles ou aphasiques ».

Contacts presse :

Ministère de la transformation et de la fonction publique :
presse.mtftp@transformation.gouv.fr

Secrétariat d'Etat chargé des Personnes handicapées : seph.communication@pm.gouv.fr

Secrétariat d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques :
presse@numerique.gouv.fr

Téléchargements

[\(version accessible\) CP - Accessibilité téléphonique.docx](#) (47.76 Ko)

[CP - Accessibilité téléphonique.pdf](#) (508.07 Ko)

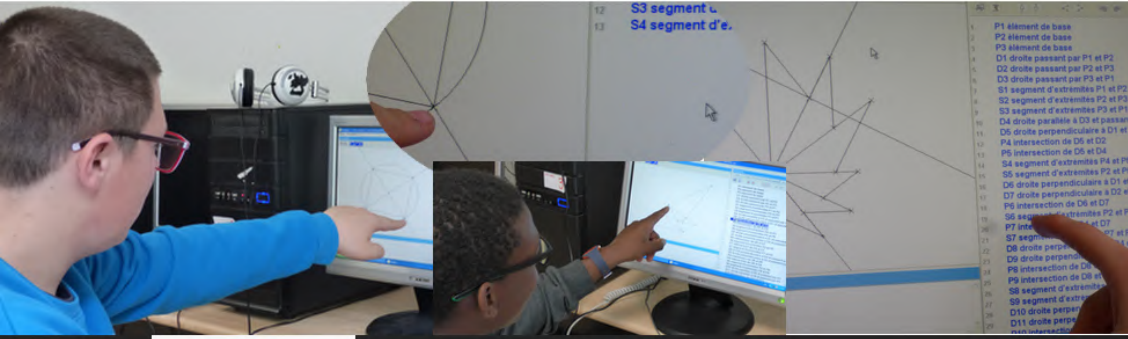
Partager cet article

-
- [Email](#)
- [Linkedin](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)

Liens utiles

Les Langagiciels

Une suite logicielle proposée par l'association EcLire



[Accueil](#) [Documentation théorique](#) [Documentation technique](#) [Téléchargement](#) [À propos](#)

Documentation technique

Toute la documentation est au format pdf.

Documents joints

- [Algécrit \(PDF – 148.8 ko\)](#) • Le satellite Algécrit permet de produire des expressions numériques et/ou algébriques équivalentes à une expression modèle proposée par le formateur.
- [Cesécrit \(PDF – 231.1 ko\)](#) • Le satellite Cesécrit permet de travailler sur des textes présentés sous forme de chaînes de caractères continues, sans segmentation. L'apprenant décide librement de pénétrer dans l'écrit par le lieu d'entrée qu'il choisit.
- [Corécrit \(PDF – 77.9 ko\)](#) • Le satellite Corécrit permet de travailler la dimension orthographique d'un texte produit par l'apprenant ou proposé par le formateur.
- [Nuages \(PDF – 212.1 ko\)](#) • Le satellite Nuages propose 5 modes différenciés de travail permettant une entrée originale et dynamique dans le Lire et l'Ecrire : • Le mode Ascendant : le texte apparaît progressivement à l'écran. • Le mode Descendant : le texte disparaît progressivement. • Le mode Périodique : les mots apparaissent et disparaissent en permanence. • Le mode Mot à Mot : les mots s'affichent aléatoirement. • Le mode Occultation : une partie des mots est occultée.
- [Rédigéo \(PDF – 284.4 ko\)](#) • Rédigéo désigne un environnement complet contenant un éditeur spécifié, un interpréteur et un logiciel de représentation graphique, Géoclode. C'est un logiciel capable d'interpréter certaines propositions appartenant au langage de la géométrie.
- [Le Rédigreur \(PDF – 807.9 ko\)](#) • Le Rédigreur est l'outil de saisie, de production, de manipulation et de transformation des écrits. Les textes obtenus sont directement exploitables dans les satellites. Le Rédigreur est compatible avec tout autre traitement de textes du marché.
- [Tirécrit \(PDF – 179.5 ko\)](#) • Le satellite Tirécrit propose à l'apprenant un environnement informatique l'autorisant à travailler en émettant des hypothèses de sens à partir d'un texte réduit à sa silhouette où chaque caractère a été remplacé par sa forme.
- [Ponécrit \(PDF – 1,64 Mo\)](#) • Le satellite Ponécrit vient compléter le monde des situations de travail permettant de développer et de renforcer des compétences essentielles à la maîtrise du Lire et de l'Ecrire. Son champ d'application est celui du rapport entre Écrit/Écriture et ponctuation.

Un ensemble d'articles venant éclairer la philosophie des Langagiciels.

Les Langagiciels, c'est quoi ?

Mis en avant

Pour mieux comprendre ce que sont les Langagiciels et ce qu'ils peuvent vous apporter, nous vous proposons 2 documents : le premier se veut un balayage succinct des différents satellites contenus dans l'environnement logiciel (8 pages).

Le second s'avère plus complet en éclairant de manière plus approfondie chacun des satellites du dispositif (18 pages).

Documents joints

- [Présentation générale des Langagiciels](#)
- [Un outil pour aider à l'appropriation du monde de l'écrit](#)

Articles généraux

Nous vous proposons deux articles sur la philosophie générale des Langagiciels.

[Article de Philippe Lestievent](#) : Les Langagiciels, la qualité sort de la souche des écrans.
(Article paru dans les cahiers de Beaumont en 1994 et réactualisé en 2005).

[Article de Dominique Barataud](#) : Les Langagiciels, au service de l'apprenant.
(Article paru dans les cahiers de Beaumont en 1994 et réactualisé en 2005).

Les Langagiciels : derrière l'objet informatique, une certaine conception des apprentissages

Article publié dans la Nouvelle Revue de l'Adaptation et de la Scolarisation n° 43 – 3e trimestre 2008

Les Langagiciels : derrière l'objet informatique, une certaine conception des apprentissages

Documents joints

- [NRAS-43-Langagiciels-et-apprentissages.pdf \(PDF – 15 Mo\)](#)

Utilisation des Langagiciels : des bénéfices non secondaires !

Article publié dans le n° 29 de la revue du CERFOP (Cercle d'Etudes et de Recherches sur la FOrmation Professionnelle) – décembre 2014

Utilisation des Langagiciels : des bénéfices non secondaires !

Cet article fait le point sur les apports constatés avec d'une part, des adolescents à l'UEAJ [1] de Malakoff et d'autre part, des enfants de l'Erea [2] Jacques Brel de Garches, deux terrains d'expérimentation situés dans les Hauts-de-Seine. L'étude a duré de 2011 à 2013 et a été menée en collaboration étroite avec les éducateurs de l'UEAJ et les enseignants de l'Erea. Les résultats montrent que les paramètres habituels de la situation d'apprentissage sont remaniés

en profondeur, entraînant une modification sensible de la posture des adultes et une concentration sur l'apprentissage de la part des apprenants. Enfants et adolescents abordent avec moins d'anxiété lecture et production d'écrit, dépassent leurs inhibitions et retrouvent une certaine confiance en eux, si importante pour s'ouvrir à de nouvelles connaissances.

Documents joints

- [cerfop_no29_etude_langagiciels.pdf](#) (PDF – 2.2 Mo)
-

[1] Unité Educative d'Activités de Jour, un service de la PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse)

[2] Etablissement Régional d'Enseignement Adapté

Autour de Rédigéo

Afin de mieux cerner toutes les possibilités qu'offre ce satellite, voici 3 documents. Les deux premiers vous proposent de découvrir quelques scénarios ainsi que quelques constructions pédagogiques.

Concernant le 3ème document, Marie-Joëlle Conraux, professeure de mathématiques en collège, dans le cadre de sa formation au 2CA-SH, a travaillé avec des élèves d'ULIS des activités géométriques autour de Rédigéo durant l'année 2011.

Vous pouvez découvrir son travail et le fruit de ses réflexions en téléchargeant son mémoire disponible au format pdf.

Merci à elle pour nous avoir autorisé à mettre en ligne son travail.

Documents joints

- [constructions Rédigéo](#)
- [scénarios Rédigéo](#)
- [mémoire 2CA-SH autour de Rédigéo](#)

Autour de Ponécrit

De tous les satellites des Langagiciels, Ponécrit est celui qui peut s'avérer le plus délicat à mettre en œuvre car il touche au domaine de la ponctuation, qu'elle soit à l'intérieur de la phrase, au sein d'un paragraphe, ou au niveau d'un texte.

Pour mieux vous aider à appréhender ce satellite, voici un texte écrit par Fabienne Rondelli : [Pour faire le point sur la ponctuation.](#)

A cela s'ajoute un [document de synthèse de l'ensemble des textes proposés](#) dans le satellite Ponécrit, avec quelques pistes pédagogiques.

Nota bene : si un des textes contenu dans la bibliothèque s'avérait ne pas respecter les droits d'auteur, merci de prendre contact avec nous afin que nous le supprimions.

