



**CHARTRE D'ENGAGEMENTS
POUR L'ACCES DES PERSONNES
HANDICAPEES
AUX COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

**Premier bilan d'application
pour l'année 2011**

Paris, décembre 2012

SOMMAIRE

Introduction	3
1-Proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées	4
2-Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées	10
3-Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées	11
4-S'inscrire durablement dans une démarche de progrès	14
Tableau des indicateurs 2011	19
Annexes	20
En annexe 1 : Avant-Propos	
En annexe 2 : Lexique	
En annexe 3 : Téléphonie mobile	
En annexe 4 : Téléphonie fixe, accès à Internet, accès à la TV	

INTRODUCTION

En juin 2011, la Fédération Française des Télécoms a signé avec le Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale, le Comité Interministériel du Handicap (CIH) et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées, une charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques.

Réalisée en concertation avec les associations de personnes handicapées, cette nouvelle charte illustre la volonté des opérateurs d'élargir à l'ensemble de leurs produits et services la démarche initiée en 2005 sur l'accessibilité à la téléphonie mobile.

Elle s'articule autour de quatre engagements principaux :

1. Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées
2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées
3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées
4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

Dans le cadre de cette démarche de progrès, il est prévu que la Fédération Française des Télécoms présente chaque année un bilan consolidé incluant les indicateurs associés à cette charte, tous opérateurs confondus, et valorisant les bonnes pratiques de chacun des signataires de la charte, sachant que chaque opérateur présente des offres et services spécifiques à l'attention des personnes handicapées et que ces offres et services relèvent du champ concurrentiel.

Ce premier bilan établi pour l'année 2011 présente la synthèse des indicateurs sur la base des valeurs déclarées par les opérateurs pour l'année 2011, auxquels peuvent s'ajouter des indicateurs qualitatifs, issus principalement des rapports de responsabilité sociale des entreprises des opérateurs et d'actions menées par la FFTélécoms sur l'accessibilité. Le périmètre de ce premier bilan porte sur les actions de trois opérateurs de communications électroniques à savoir Bouygues Telecom, Orange et SFR. Il pourra être élargi par la suite à d'autres opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms.

En parallèle des travaux sur le bilan de la charte et l'établissement des critères d'accessibilité, la FFTélécoms a œuvré toute l'année 2011 sur des projets d'accessibilité tels que le 114 (le centre national de relais des appels d'urgence pour les personnes déficientes auditives) et le Centre-relais expérimental pour les personnes sourdes et malentendantes, là aussi en concertation permanente avec les associations de personnes handicapées, les pouvoirs publics et autres parties prenantes.

1. PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Rappel des engagements de la charte :

- Identifier dans les gammes de terminaux, le ou les équipements les mieux adaptés aux différents handicaps, et intégrer les besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des box, des décodeurs TV et des accessoires périphériques, notamment en matière d'interface et d'ergonomie
- Développer des solutions et des services accessibles aux personnes handicapées, notamment les services d'installation des box à domicile et l'accessibilité de leurs sites web en visant à respecter le référentiel d'accessibilité international WCAG 2.0 du W3C



Les opérateurs proposent des produits et équipements accessibles aux personnes handicapées sur la base d'une liste des critères d'accessibilité, dont la première version avait été définie avec les associations en 2005 et mise à jour en 2008 dans le cadre d'une

charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile.

*Depuis l'extension de la charte en 2011, la Fédération a travaillé avec les associations de personnes handicapées pour actualiser les critères d'accessibilité des terminaux et des box en fonction de leurs attentes et des évolutions technologiques. **Après un travail de fond réalisé avec les associations de personnes handicapées, trois réunions de concertation ont eu lieu, sous l'égide du CIH, avec la participation de l'ARCEP et du CSA. Pour la première fois le GITEP TICS, représentant les constructeurs et l'AFDEL, représentant les éditeurs de logiciels ont participé aux travaux. Ces critères réactualisés figurent en annexe de ce premier bilan. Ces travaux ont permis notamment de rendre cohérent les critères mis à jour avec la base GARI¹. En 2011, les opérateurs français membres de la FFTélécoms ont été sollicités par le Mobile Manufacturers Forum (MMF) pour optimiser le fonctionnement de cette base tant sur le fond – critères de sélection – que sur la forme – ergonomie de l'interface. Dans un esprit de concertation, la Fédération a associé les associations de personnes handicapées à ce travail de mise à jour qui a eu lieu en novembre et décembre 2011. Depuis mai 2012, la base GARI est accessible directement depuis le site Internet de la FFTélécoms. Outre la mise à jour des critères, ces réunions de concertation ont été également l'occasion pour la FFTélécoms de partager avec les associations de personnes handicapées et les parties prenantes réunies, les différentes actions de ses opérateurs membres.***

¹ **Base GARI (Global Accessibility Reporting initiative)** : élaborée en 2008 par le Mobile Manufacturers Forum (MMF) qui représente les constructeurs de téléphone mobiles au niveau mondial, la base GARI a été pensée comme une source centralisée d'informations en matière d'accessibilité. On y trouve des informations détaillant les différentes fonctionnalités d'accessibilité disponibles sur un téléphone, ainsi que les liens vers les sites internet des constructeurs pour obtenir des informations sur un modèle spécifique.

Indicateurs :

Nombre annuel de terminaux mobiles et terminaux fixes identifiés comme adaptés par les opérateurs

44 modèles de terminaux mobiles (hors tablettes) adaptés en 2011, tous opérateurs confondus, dont :

- **23** adaptés au handicap visuel
- **20** adaptés au handicap auditif
- **7** adaptés au handicap cognitif
- **14** adaptés au handicap moteur
- **5** adaptés au handicap d'élocution

10 terminaux fixes adaptés en 2011. En l'absence de critères communs définis pour les produits et services fixes (élargissement réalisé en 2012), les caractéristiques basiques d'accessibilité ont été retenues par chacun des opérateurs pour qualifier un terminal comme adapté : larges touches, amplification de la voix, bon contraste des écrans, amplification de la voix à l'émission et à la réception, bonne ergonomie du combiné, option mains-libres, compatibilité avec les appareils auditifs...

A noter : un même terminal fixe ou mobile adapté peut répondre à différents types de handicaps.



Le chiffre des terminaux mobiles adaptés est en sensible hausse par rapport aux années précédentes. Ainsi, les bilans de la précédente charte faisaient état de 10 à 20 mobiles adaptés en 2008 et 15 à 25 mobiles adaptés en 2009. Cette augmentation est due notamment à la généralisation des téléphones mobiles intelligents qui permettent d'intégrer de manière native ou applicative des fonctions permettant l'accessibilité des terminaux.

Ces terminaux sont choisis à partir de l'offre proposée par les constructeurs de téléphones mobiles aux opérateurs, au niveau mondial. C'est pourquoi, il est important que les constructeurs participent à la démarche d'engagements volontaires en amont ; ils se sont ainsi associés aux réunions de concertation avec les associations de personnes handicapées, l'ARCEP et le CSA, sous l'égide du CIH, depuis juillet 2011.

Nombre de services mobiles ou applications développés à destination des personnes handicapées

39 services mobiles ou applications adaptés aux personnes handicapées en 2011, dont 10 développés spécifiquement par les opérateurs à leur destination, les autres étant développés par des éditeurs tiers et proposés directement aux utilisateurs.



L'ensemble des services ou applications adaptés aux personnes handicapées apportent un vrai complément de confort pour l'utilisation des produits fournis par les opérateurs. On peut en

distinguer deux types :

- *L'adaptation de services existants pour qu'ils puissent être utilisés par les personnes handicapées : c'est le cas des messageries instantanées, des options de messagerie vocale visuelle ou de rappel automatique.*
- *La création d'applications dédiées. On peut citer à titre d'exemple deux applications développées par un opérateur répondant aux besoins des personnes pour l'audition : l'une pour créer différents types de vibrations de son téléphone mobile, personnalisées en fonction de l'appelant, l'autre permettant d'avoir des voyants lumineux de couleurs différentes en fonction des appelants.*

Nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles

Les opérateurs ont procédé à **12 851** installations gratuites de logiciels dédiés au handicap visuel sur des terminaux mobiles.



Certains systèmes d'exploitation préinstallés sur les terminaux mobiles commencent à embarquer de manière native des fonctionnalités dédiés au handicap visuel (vocalisation des contenus ou revue d'écrans par exemple), qui ne sont pas comptabilisées dans le chiffre ci-dessus. Ils ne répondent toutefois pas tous totalement aux besoins des personnes handicapées visuelles. C'est pourquoi il est nécessaire de les compléter par des logiciels et applications dédiées et de favoriser l'intégration d'interfaces de programmation (API) d'accessibilité pour en permettre le développement et l'installation.

Taux de pages web accessibles sur le site principal des opérateurs

Les opérateurs ont tous initiés une démarche d'accessibilité de leur site Internet.

Le taux de pages accessibles sur le site principal des opérateurs peut aller, pour certains jusqu'à **70 %** au regard des critères internationaux (AA WCAG1.0)



***Méthodologies suivies par les opérateurs pour rendre leurs sites accessibles** : le périmètre des sites des opérateurs rendus accessibles concerne principalement les sites commerciaux et institutionnels. Pour rendre leurs sites accessibles, les opérateurs ont choisi de mettre en place plusieurs fonctionnalités d'accessibilité, par exemple (liste non exhaustive) :*

- *Alternatives textuelles aux images ou photos : tout internaute qui passe la souris sur le visuel voit apparaître une info-bulle avec la description du visuel. Cette info-bulle est lisible par une synthèse vocale ou par une plage braille.*
- *Navigation facilitée avec la touche « tabulation » pour aller de lien en lien, avec les raccourcis clavier actifs soit pour aller en bas/en haut, soit pour accéder au plan du site.*
- *Amélioration du contraste et utilisation des couleurs recommandées pour faciliter la visibilité du site et la lisibilité du contenu.*
- *Organisation de la présentation du contenu pour faciliter la lecture par les périphériques tels que la synthèse vocales et la plage braille.*
- *Accessibilité du formulaire par lequel un internaute malvoyant ou aveugle peut utiliser la synthèse vocale pour lire les « informations » et entrer les données.*
- *Accessibilité des menus déroulants (liste des marques des téléphones par exemple) et lecture par la synthèse vocale.*

Plus précisément, en termes de méthodologies suivies, certains opérateurs ont procédé à un audit des sites Internet concernés suivi d'un plan d'actions. C'est le cas par exemple d'un opérateur qui a identifié fin 2011 plus de 700 critères à prendre en compte, dont 468 pour atteindre la classification bronze par un organisme de certification. Un plan sur 2 ans a alors été initié pour déployer et optimiser l'accessibilité du site Internet concerné. A mi-parcours, l'état d'avancement du chantier montrait que la moitié des critères avait déjà été pris en compte et l'autre moitié était en cours d'analyse. En parallèle, l'amélioration continue du référencement contribue fortement à l'accessibilité du site.

Mise en accessibilité du site de la Fédération www.fftelecoms.org : le nouveau site Internet de la Fédération a été développé en respectant les critères d'accessibilité. Il est en voie de certification label Bronze, par un organisme de certification Accessiweb. En complément, un module de vocalisation des pages du site, ReadSpeaker, a été intégré afin de permettre aux internautes non-voyants d'avoir accès aux informations qui y sont diffusées. Pour ce chantier, la Fédération a travaillé en concertation avec des associations de personnes handicapées, qui ont pu auditer à la fois le cahier des charges en amont de la réalisation du site ainsi que la version mise en ligne.

Taux de reprise des sous-titres destinés aux personnes « sourdes et malentendantes » des chaînes en qualité standard et haute définition proposés par sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis

Reprise des sous-titres sur les réseaux des distributeurs

Distributeurs	Bouygues Télécom plus d'infos Janvier 2011	SFR plus d'infos, Nov. 2010	Orange plus d'infos Juillet 2010
TF1	■	■	■
2	■	■	■
3	■	■	■
CANAL+	■	■	■
5	■	■	■
6	■	■	■
arte *	■	■	■
4 *	■	■	■

* Constatations réalisées lors de la diffusion de programmes de stock et non pas de direct.

Legende

- A - Présence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur
- B - Présence de sous-titres défaillants affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur (i.e. présence mais inexploitable ou difficilement exploitable : saccades, blocages, etc.)
- C - Absence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur. Présence de sous-titres « télétexte » affichables en utilisant en outre la télécommande du téléviseur
- D - Absence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur. Présence de sous-titres « télétexte » défaillants affichables en utilisant en outre la télécommande du téléviseur
- E - Absence totale de sous-titres affichables en utilisant la télécommande du décodeur ou la télécommande du téléviseur.

Les opérateurs de télécommunications doivent reprendre, via leurs décodeurs, les sous-titrages fournis par les chaînes sans dégradation du service. C'est ce que mesure régulièrement le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Ce tableau présente les résultats de la première campagne de constatation menée par le CSA entre juillet 2010 et janvier 2011, sur les chaînes diffusées en qualité standard, pour les trois opérateurs concernés par ce bilan. Il en ressort qu'ils respectent tous cette obligation réglementaire.

Pour plus d'information sur la méthodologie de cette campagne, [rendez-vous sur le site du CSA](#).

Reprise de l'audio description des chaînes en qualité standard et haute définition proposées sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis

Depuis la loi de juillet 2011, les opérateurs, en tant que distributeurs de services de télévision, doivent reprendre l'audio description proposée par les éditeurs de programmes, lorsqu'elle est disponible. La transmission de l'audio description sur les réseaux des opérateurs membres de la Fédération nécessite d'une part la mise en œuvre de nouveaux équipements en tête de réseau après avoir récupéré auprès des éditeurs les informations à transmettre et d'autre part la mise à jour des décodeurs installés chez les abonnés dès lors qu'elle est techniquement possible eu égard notamment à la capacité de mémoire et de traitement disponible à bord de ces terminaux. Ces travaux techniques permettant l'accès à l'audio description sont actuellement en cours. Les nouveaux décodeurs mis en circulation sont compatibles avec l'accès à l'audio description.

2. INFORMER LE GRAND PUBLIC DES OFFRES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Rappel des engagements de la charte :

- Faire connaître largement le contenu des offres auprès de l'environnement social des personnes handicapées ainsi qu'auprès des personnes handicapées par une information accessible à ces dernières
- Mettre en place des pictogrammes (signalétique) adaptés aux différents handicaps

Indicateurs :

Nombre et types de supports de communication édités dans un format adapté aux différents types de handicap (guide utilisateurs, commerciaux, juridiques...) et taux moyen de disponibilité

En 2011, afin d'informer les clients en situation de handicap, les opérateurs ont rendus accessibles aux personnes handicapées **68 213** exemplaires de supports de communication en version papier.

A noter : une méthodologie commune à l'ensemble des opérateurs n'a pu être trouvée pour calculer un taux moyen de disponibilité. Un travail sur cet indicateur sera engagé en 2012 – 2013 pour le 2ème bilan d'application de la charte.



Exemples de supports de communication adaptés : ces supports de communication peuvent être des catalogues d'offres dédiées aux personnes handicapées, ou plus généralement des brochures commerciales, des fiches tarifaires, les conditions générales de vente ou encore les modes d'emploi de téléphones. Cette mise en accessibilité se décline selon les formats suivants : format papier en version braille et aux caractères agrandis, format électronique en PDF, HTML (label W3C) ou vocal sur les sites Internet, ou encore format CD audio pour présenter de façon alternative au catalogue les offres relatives aux solutions pour la vision. Par ailleurs, les informations contenues dans les supports de communication qui ne sont pas accessibles sont mises à la disposition des personnes handicapées, à travers des bannières mises en ligne sur des sites de référence sur le handicap comme handicap.fr ou à travers un partenariat avec l'association HandicapZéro qui rend ces documents accessibles, en HTML sur son site ou directement sur le site de l'opérateur.

En complément de ces supports d'informations internet et papier, la mise à disposition pour les conseillers de clientèle comme pour les distributeurs, d'un outil d'information et de conseil pour les assister dans l'accueil, l'information et le conseil des personnes en situation de handicap et leur entourage dans le choix des produits et services en complément des supports déjà existants (web, magazine, Service Clients) est une bonne pratique que l'on peut citer à titre d'exemple.

3. ASSURER UN SUIVI CLIENTELE ADAPTE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPEES

Rappel des engagements de la charte :

- Rendre accessible aux personnes handicapées les services-clients
- Proposer des supports de communication adaptés pour informer les personnes handicapées, avant et après souscription, sur les produits et services, ainsi que sur les informations délivrées dans le cadre de la relation clientèle avec leur opérateur
- Travailler à l'amélioration de l'accueil des personnes handicapées, en particulier dans leurs réseaux de distribution propriétaires, notamment par une politique d'information et/ou de formation des vendeurs

Indicateurs :

Durée de communication cumulée enregistrée en LSF / LPC / Texte en relation client à destination des personnes sourdes et malentendantes*

** Le périmètre de cet indicateur est limité à deux opérateurs, pour des raisons de méthodologie de calcul homogène*

Les services clients des opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes grâce à la mise en place de centre-relais, internalisés ou externalisés depuis 2009. Le service est proposé en **Langue des Signes Française, en Langage Parlé Complété via une webcam, ou par transcription écrite simultanée.**

La durée de communication cumulée enregistrée en LSF / LPC / Texte en relation client à destination des personnes sourdes et malentendantes était en 2011 de **78 860** minutes, soit plus de 1 214 heures.

Nombre de factures fixes, mobiles et Internet adaptées diffusées

42 177 factures ont été adaptées en 2011 par les opérateurs. Pour mémoire, 22 650 factures adaptées avaient été envoyées en 2009 et 12 000 en 2008.



Ces factures, le plus souvent en version imprimées, sont éditées soit en braille soit en caractères agrandis. Des extraits ou la totalité de la facture, selon les opérateurs, en version dématérialisée sont accessibles via les logiciels de vocalisation.

Nombre de points de vente réaménagés ou créés accessibles ou dédiés aux personnes handicapées

1 454 points de vente étaient accessibles aux personnes handicapées moteur en 2011, soit un taux moyen de 78 % du total des points de vente dont les opérateurs sont propriétaires. Les 1454 points de vente accessibles sont majoritairement des aménagements de boutiques existantes. Pour autant, l'ensemble des points de vente inaugurés en 2011 (nouvelles boutiques ou réaménagement total) sont accessibles.



Exemples de bonnes pratiques pour rendre accessibles les points de vente :

- *Un opérateur a développé un label pour sa démarche en faveur de l'accessibilité de ses espaces de vente : installation de boucles magnétiques, une signalétique avec des pictogrammes pour qualifier les produits et services, la mise en place progressive de parcours podotactiles avec des bandes de guidage, le marquage des surfaces vitrées, une signalétique braille, la sécurisation des escaliers, des dispositifs d'éveil à la vigilance. Toutes les nouvelles grandes boutiques sont labellisées. On en comptait 230 fin 2011.*
- *Un autre opérateur a renforcé l'accessibilité de ses boutiques en mettant en œuvre un nouveau concept en matière de facilité d'accès des boutiques, visibilité des offres et produits, accompagnement client adapté... : le mobilier central ainsi que les espaces d'accueil des clients ont été entièrement repensés pour les rendre encore plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'organisation des niveaux de lecture de l'offre, l'organisation et la hiérarchisation de l'information offrent une plus grande lisibilité. En 2011, près de 10 % des points de vente de cet opérateur ont été déclinés sur la base de ce nouveau concept.*

Nombre d'actions de formation dispensées aux forces de vente

6 600 collaborateurs appartenant aux forces de vente, mais également aux autres services des opérateurs liés à la vente (technique, marketing, systèmes d'information), ont été formés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap sur toute l'année 2011, soit par des formations en présentiel soit sur la base de module de e-learning.

Part de collaborateurs sensibilisés à la problématique du handicap

Les actions de sensibilisation sur le handicap sont allées au-delà des forces de vente. Ainsi, l'ensemble des salariés des opérateurs ont été sensibilisés à la problématique du handicap dans le cadre des programmes globaux « Diversité » mis en place par les opérateurs.



Les actions de sensibilisation se sont traduites par des campagnes de communication déployées auprès de l'ensemble des salariés afin de les sensibiliser sur la politique « handicap » de leur entreprise, les informer sur l'ensemble des dispositifs mis en place en faveur de l'insertion des travailleurs handicapés, dans le cadre des accords internes signés sur cette problématique et leur faire connaître les produits et offres adaptées. En complément, l'année 2011 a été marquée par des temps forts de sensibilisation notamment lors de la semaine du Handicap ou à l'occasion des démarches pour l'obtention du Label Diversité.

4. S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES

Rappel des engagements de la charte :

- Renforcer, par le dialogue et la concertation avec les principales associations représentatives, les actions vis-à-vis des personnes handicapées
- Poursuivre le dialogue entamé avec les constructeurs pour intégrer dans les cahiers des charges qui leur sont transmis les critères d'accessibilité, qui seront réévalués régulièrement avec les associations représentatives des personnes handicapées en fonction des avancées technologiques et de l'évolution des usages
- Analyser avec les associations représentatives des personnes handicapées leurs attentes pour mieux appréhender leurs besoins
- Tirer le meilleur parti des innovations technologiques et les mettre à disposition des personnes handicapées
- Favoriser l'échange de bonnes pratiques au sein de la Fédération Française des Télécoms sur l'ensemble des objectifs de la charte dans le respect absolu des règles de concurrence
- Informer chaque année sur l'avancement des actions engagées en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées. A cet effet, un bilan consolidé incluant les indicateurs associés à cette charte, tous opérateurs confondus, et valorisant les bonnes pratiques de chacun des signataires de la charte sera présenté par la Fédération Française des Télécoms. Les pistes d'amélioration seront discutées en concertation avec les associations représentatives dans le cadre de ce bilan. Un lien vers le bilan annuel de chaque opérateur, en version accessible, sera également communiqué aux associations.

Indicateurs

Publication des politiques en matière de handicap via une communication dédiée (communiqués, page(s), Internet...)

Les opérateurs signataires de la charte mettent tous en place une communication dédiée sur leurs initiatives en matière de handicap, notamment sur leurs sites Internet respectifs, commerciaux et institutionnels.

Téléphonie et handicap

Tout savoir sur Bouygues Telecom > Développement durable > Notre engagement société > Accessibilité des personnes en situation de handicap aux communications électroniques

Couverture Réseau

Notre entreprise

→ Développement durable

- Notre approche du Développement durable
- Notre engagement environnemental
- Notre engagement sociétal
- Accessibilité des personnes en situation de handicap aux communications électroniques
- Veiller à la santé des personnes
- Accompagner nos clients dans leur usage
- Favoriser l'égalité des chances
- Contrôler la provenance de nos produits
- Notre système de management

Radiofréquences et santé

Qualité de service

Carières

La Fondation

ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Depuis 2010, Bouygues Telecom étend progressivement ses engagements sur l'accès à la téléphonie mobile à l'ensemble des services de communications électroniques : mobile, fixe et internet.

En 2011, Bouygues Telecom a poursuivi sa démarche en signant, le 9 juin, la nouvelle charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux services de communication électronique. Cette charte étendue a été élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Solidarités et à la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et en concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap.

Après celle de 2005, cette deuxième charte d'engagements est destinée à renforcer et inscrire dans la durée les actions des opérateurs en faveur de l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques.

Les actions 2011 ont notamment porté sur (non exhaustif) : l'extension de la « Sélection handicap » aux équipements fixes/Internet (la refonte des critères d'accessibilité au téléphone mobile et la création de critères d'accessibilité des équipements fixe et internet avec les associations (en cours)), le repasse des sous-titres des émissions diffusées, l'évolution continue du mobilier et de l'accessibilité des magasins Club Bouygues Telecom.

Bouygues Telecom a également participé à la mise en place du centre national de réception des appels d'urgence à l'attention des personnes sourdes et malentendantes qui a ouvert en septembre 2011 (joignable au numéro court 114 par SMS à partir d'un téléphone mobile et par fax à partir d'un téléphone fixe) ainsi qu'aux travaux de mise en œuvre d'une expérimentation de centre relais pour l'accès des personnes sourdes et malentendantes aux services de proximité.

Plus largement, Bouygues Telecom continue de labelliser les téléphones, par type de handicap (moteur, visuel, mental, d'écoulement ou auditif) selon les critères définis avec les associations représentatives des personnes handicapées et en collaboration avec les représentants des principaux constructeurs de téléphones mobiles. La « Sélection Handicap » présente ces téléphones, par type de handicap, sur le site internet www.bouyguestelecom.fr à la rubrique « Sélection Handicap ». Cette information est disponible auprès des conseillers de clientèle et des vendeurs.

Bouygues Telecom poursuit son action en partenariat avec l'association HandiCaPZéro en proposant gratuitement l'installation de logiciels de vocalisation des fonctions du téléphone mobile « Mobile Speak » ou d'agrandissement des caractères « Mobile Magnifier » et la documentation adaptée pour les personnes déficientes visuelles.

Enfin, depuis mars 2010, le service Client de Bouygues Telecom est accessible aux personnes sourdes et malentendantes, en langue des signes française et en langage parlé complété via une webcam ou par transcription écrite simultanée.

Dans le cadre de ses obligations, Bouygues Telecom s'est engagé à publier annuellement ses actions et avancées en matière d'accessibilité des personnes handicapées aux services de communications électroniques. Le rapport annuel 2011 présente ces actions et avancées en téléphonie mobile, fixe et internet selon les engagements de la Charte.

[Accédez au rapport 2011 complet sur l'avancement des actions engagées par Bouygues Telecom pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux communications électroniques.](#)

Accédez aux différents chapitres du rapport :

- [Proposer de produits et des services accessibles aux personnes en situation de handicap](#)
- [Informer le grand public et les personnes en situation de handicap des offres et services accessibles sur des supports adaptés](#)
- [Assurer un accueil et un suivi adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap](#)
- [S'inscrire durablement dans une démarche de progrès](#)

date de mise à jour : mars 2012

Sélection handicap



Bouygues Telecom propose la sélection des téléphones et services les plus adaptés à chaque famille de déficiences.

[Choisir un mobile adapté](#)

Communiquer, s'organiser, se divertir



Découvrez comment un mobile peut vous simplifier la vie !

[Télécharger](#)

Charte FFT d'engagements des télécoms pour l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique

Bouygues Telecom et les autres opérateurs se sont ré-engagés en 2011 à travers cette charte.

[Télécharger](#)

Offres Mobile

Forfaits
Forfaits bloqués
Cartes prépayées

Mobiles

Mobiles Android
Mobiles BlackBerry
Mobiles iPhone
Mobiles Smartphones
Autres mobiles

Offres clé 3G+ / iPad

Clé 3G+ sans engagement
Offre iPad sans engagement
Forfaits Internet 3G+

Offres box

Services et options
Assistance Bbox

Offres mobile + box

Les offres Ido
Les offres Ido 24/24

Boutique

Nos engagements
Mobiles
Offres mobile
Offres mobile + box
Offres box
Offres clé 3G+ / tablette 3G+
Ido multi-lignes
Offres de parrainage
Boutique plus responsable
Trouver un magasin Club

Espace Client

Espace Client Forfaits
Espace Client Forfaits bloqués
Espace Client Carte
Espace Client Boox
Espace Client mobile + box
Ido multi-lignes
Assistance
Déclarer une perte ou un vol
Payer une facture
Le service après-vente
Annuaire Universel

Pro & Entreprises

Offres mobile et clé 3G+ Pro
Offres box et Tout-en-un Pro
Espace Client Pro
Conseil et Assistance Pro
Préférence Pro
Offres mobiles Entreprises
Offres fixe et Internet Entreprises
Espace Client Gestionnaire
Espace Client Utilisateur
Contact Entreprises

Bouygues Telecom

Essentiel 2011
Réseau 3G+
Plus pour vous
Plus responsable
Recyclage
Contrôle parental
Informations légales
Lutte contre les spam
Oni
Carières
Presse
Contact
Newsletter
Le blog de Bouygues Telecom
Le blog Club Initiatives
Espace fournisseurs

Agir au quotidien

accueil

contrôle parental

protection des données et sécurité

réflexes verts et recyclage

ondes radio et santé

autonomie

autonomie

un dispositif d'accessibilité pour les clients handicapés et âgés en situation de déficience

« Notre mission, adapter l'offre et les réseaux de distribution du Groupe aux usages de nos clients handicapés et âgés, pour le plus grand bénéfice de tous nos clients ». La responsabilité de la Direction de l'Accessibilité du Groupe est de garantir l'accès à tous, y compris aux personnes déficientes, à notre offre et à nos réseaux de distribution.

Près de 12 millions de personnes éprouvent une gêne au quotidien (problèmes de vue, audition, parole, motricité...). Orange ambitionne d'être l'opérateur qui démocratiser l'accès à l'avenir digital dans la continuité de son projet « Conquêtes 2015 ». Avec une volonté forte de s'engager pour l'accessibilité dans tous les pays où le Groupe est implanté, la Direction de l'Accessibilité développe des solutions adaptées aux personnes déficientes, quelle que soit leur difficulté ou mode d'accès.

accessibilité et "Conception pour tous"

La "conception pour tous" : être à l'écoute de tous en prenant en compte des spécificités du handicap très en amont, et les retours d'usage des clients concernés.

Quelques illustrations. Orange propose dans son catalogue « les offres autonomie » plus de 45 solutions (téléphone fixe, mobile, Internet). Téléphones fixes adaptés, programme pour les personnes sourdes ou malentendantes, Assistant Vocal, accessibilité des sites Internet sont quelques-uns des produits et services disponibles.

Une démarche de progrès continu, une information adaptée, un sens de l'échange, une présence en France et à l'étranger pour améliorer sans cesse nos offres.

Ces initiatives s'inscrivent dans un contexte réglementaire donné et dans le cadre de programmes européens (ex. e-inclusion de la Commission Européenne) de lutte contre l'exclusion de citoyens européens de la société d'information et des médias, notamment les personnes âgées et handicapées. Orange entretient un dialogue permanent avec l'ensemble de ses partenaires associatifs sur les principaux salons du handicap et de la dépendance ou autres événements internationaux (réunions de normalisation, Journées de l'Accessibilité). Maintenir l'échange, c'est également bien informer : nos experts publient régulièrement une lettre pour les associations et des articles dans des revues et guides spécialisés.

un dispositif de distribution adapté ...et des conseillers spécialisés

A l'écoute de ses clients...en boutique.

Pour les accompagner dans leurs besoins spécifiques, nos clients en situation de déficience peuvent se rendre dans une des 220 boutiques labellisées "Autonomie" où les managers et vendeurs formés sont à leur écoute pour les orienter. 4 Espaces Aro-en-ciel1 sont également spécialement aménagés (parcours podo-tactile, boucles magnétiques et signalétique renforcée), et proposent les offres Autonomie phares en démonstration avec la possibilité de les tester.

...depuis chez eux. Ceux qui ne peuvent pas se déplacer, ont la possibilité de s'informer et d'acheter à distance :

- sur le site d'Orange.fr > rubrique autonomie,

- au Numéro Vert : par téléphone 0800 11 22 33, fax 0800 24 69 87 ou par mail offres.autonomie@orange-ftgroup.com. Ce service est également accessible aux personnes sourdes et malentendantes : Il leur permet de contacter par Internet (orange.fr > autonomie > le mardi en langue des signes et en texte) un conseiller en temps réel en texte et/ou en Langue des Signes Française via une webcam.



SFR s'engage > Handicap

SFR pour le handicap

Découvrez les offres, mobiles et services adaptés aux handicaps.

Offres et mobiles



SFR propose des offres et des mobiles adaptés à vos besoins : Forfaits Texto ou voix illimités, mobiles avec touches programmables, vocalisation des fonctions ou zoom...

[Les offres et services >](#)

Logiciels et services



Découvrez les services et logiciels proposés par SFR pour adapter votre mobile à votre handicap : vocalisation, appels Visio, traduction en braille ou langue des signes...

[Les logiciels et services >](#)

Partenaires



SFR s'appuie sur des partenaires associatifs depuis 1997 afin de proposer des offres et des services adaptés aux personnes handicapées.

[Les partenaires de SFR >](#)

Bon à savoir

- Adapté aux personnes avec une déficience motrice
- Adapté aux personnes sourdes ou malentendantes
- Adapté aux personnes présentant une déficience d'élocution
- Adapté aux personnes malvoyantes et aveugles

Assistance

Retrouvez les fiches d'aide qui vous aideront à bien utiliser votre mobile, vos services ou votre connexion internet.

[Toute l'assistance internet SFR en vidéo](#)

Les engagements SFR

Depuis 1997, SFR répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées. En 2005, SFR a reconnu cette responsabilité en adhérant à la charte pour faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile, élaborée par l'Association Française des Opérateurs Mobiles (AFOM). En 2011, la FFT a transposé la charte mobile au fixe et à internet. Cette responsabilité se décline en 4 engagements :

- Proposer des téléphones mobiles adaptés pour les personnes handicapées
- Développer l'offre de services destinés à favoriser leur autonomie
- Informers le grand public des offres destinées aux personnes handicapées
- S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

[Haut de page](#)

RESTER EN CONTACT	ASSISTANCE	NOS OFFRES ET SERVICES	PORTAIL SFR	SFR S'ENGAGE
Trouver un espace SFR Nous contacter Forum SFR L'actualité du groupe SFR	Mot de passe oublié? Mobile perdu ou volé? Le Contrôle Parental Couverture réseau SFR	Offre de remboursement Parrainage Suivi de commande Tarifs et conditions	Actualités Guide TV Jeux Musique	Handicap Sécurité et santé Recyclage Fondation SFR

Bilan annuel consolidé des efforts entrepris par les membres de la fédération, consultable en version accessible sur le site de la Fédération Française des Télécoms, ainsi qu'un lien vers les bilans annuels propres à chaque opérateur

Le bilan de la FFTélécoms, incluant les indicateurs associés à cette charte, tous opérateurs confondus, et valorisant les bonnes pratiques de chacun des signataires de la charte sera mis en ligne sur le site de la Fédération Française des Télécoms dès sa remise officielle.

La FFTélécoms renverra alors sur son site Internet accessible aux personnes handicapées (en voie de certification label Bronze) vers les rapports RSE de ses opérateurs membres.



Dans le cadre de cet engagement, et sur la base de ce bilan, des pistes de progrès pour l'année 2012 peuvent déjà être dessinées :

S'agissant des pistes de progrès dont certaines sont intégrées dans ce premier bilan, elles sont le fruit de la concertation avec les associations représentatives auxquelles se sont ajoutées les remarques du CIH et de l'ARCEP. On peut y ajouter :

- Poursuivre la concertation avec les constructeurs de terminaux mobiles et les éditeurs de logiciels, afin que les fonctionnalités d'accessibilité soient pensées en amont sur les équipements et que les environnements de développements d'applications soient adaptés.

- Réfléchir à la ventilation, quand cela est possible, des différents indicateurs par type de handicap

Les pistes de progrès pour l'année prochaine, au-delà de celles d'ores et déjà proposées dans le bilan, seront travaillées en concertation avec les associations de personnes handicapées sur la base de la remise officielle du premier rapport de la Fédération Française des Télécoms dans le cadre de réunions de travail en présence des signataires de la charte.



La Fédération Française des Télécoms a créé dès sa fondation fin 2007, une Commission Développement Durable qui se réunit tous les deux mois et dans laquelle sont représentés les membres : directeurs du développement durable, directeurs de la RSE et leurs

collaborateurs et spécialistes des sujets.

En 2011, 4 groupes de travail se sont réunis régulièrement sur les problématiques du handicap : 114, centre-relais expérimental, charte/critères d'accessibilité, groupe de travail NTIC de l'Observatoire de l'Accessibilité Universelle. Les 6 autres portent sur les sujets visant à réduire l'empreinte carbone du secteur des télécoms. Les sujets de la Commission sont portés à chaque réunion du Conseil d'Administration de la Fédération qui se réunit tous les deux mois environ.

TABLEAU DES INDICATEURS 2011

INTITULE DE L'ENGAGEMENT	2011
Engagement 1 :	
Proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées	
<i>Nombre annuel de terminaux mobiles et terminaux fixes identifiés comme adaptés par les opérateurs</i>	44 terminaux mobiles 10 terminaux fixes
<i>Nombre de services mobiles ou applications développés à destination des personnes handicapées</i>	39 services mobiles ou applications adaptés dont 10 développées par les opérateurs
<i>Nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles</i>	12 851 installations de logiciels dédiés au handicap visuel sur des terminaux mobiles
<i>Taux de pages web accessibles sur le site principal des opérateurs</i>	Jusqu'à 70 % selon les opérateurs
<i>Taux de reprise des sous-titres destinés aux personnes sourdes et malentendantes des chaînes en qualité standard et haute définition proposés par sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis</i>	Respect par tous les signataires de la charte de cette obligation réglementaire (source CSA juillet 2010 janvier 2011)
<i>Reprise de l'audio description des chaînes en qualité standard et haute définition proposées sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis</i>	<i>Les nouveaux décodeurs mis en circulation sont compatibles avec l'accès à l'audio description</i>
Engagement 2 :	
Informier le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées	
<i>Nombres et types de supports de communication édités dans un format adapté aux différents types de handicap</i>	68 213 exemplaires de supports de communication
Engagement 3 :	
Assurer un suivi en clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées	
<i>Durée de communication cumulée enregistrée en LSF / LPC / Texte en relation client à destination des personnes sourdes et malentendantes</i>	78 860 minutes soit plus de 1214 heures (périmètre : 2 opérateurs, les chiffres du troisième n'ayant pu être intégrés)
<i>Nombre de factures fixes, mobiles et Internet adaptées diffusées</i>	42 177 factures adaptées
<i>Nombre de points de vente réaménagés ou créés accessibles ou dédiés aux personnes handicapées</i>	1 454 points de vente accessibles aux personnes handicapées
<i>Nombre d'actions de formation dispensées aux forces de vente</i>	6 600 collaborateurs
<i>Part de collaborateurs sensibilisés à la problématique du handicap</i>	Jusqu'à 100 % des salariés selon les opérateurs
Engagement 4 :	
S'inscrire durablement dans une démarche de progrès	
<i>Publication des politiques en matière de handicap via une communication dédiée (communiqués, page(s), Internet...)</i>	<i>Les opérateurs signataires de la charte mettent tous en place une communication dédiée</i>
<i>Bilan annuel consolidé des efforts entrepris par les membres de la Fédération, consultable en version accessible sur le site de la FFTélécoms, ainsi qu'un lien vers les bilans annuels propres à chaque opérateur</i>	<i>Bilan réalisé en novembre 2012 posté sur le site Internet de la FFTélécoms, accessible aux personnes handicapées avec renvoi sur les rapports RSE de ses opérateurs membres</i>

ANNEXES

Critères d'accessibilité des services et équipements de communication électronique pour les personnes handicapées

Avant-propos

Cette liste de critères d'accessibilité a été élaborée en juillet 2012 en concertation avec les associations de personnes handicapées et les représentants des opérateurs télécoms, membres de la Fédération Française des Télécoms, des constructeurs de téléphones mobiles (GITEP TICS) et des éditeurs de logiciels (AFDEL), sous l'égide du Comité Interministériel au Handicap et avec la participation de l'ARCEP et du CSA.

Ils font suite aux précédents critères établis en 2005, mis à jour en 2008, sur le seul périmètre des équipements ou terminaux mobiles. Ils couvrent aujourd'hui l'ensemble des services de communication électronique.

L'objectif de cette liste est de compléter, par des caractéristiques techniques précises sur les équipements et services de communications électroniques, les engagements volontaires des opérateurs télécoms membres de la Fédération Française des Télécoms pris dans le cadre d'une Charte signée avec le ministère en charge des personnes handicapées, le CIH et l'ARCEP en juin 2011. Non exhaustive, elle constitue un cadre de référence pour l'accessibilité des équipements et services qui permet de répondre, sans pour autant constituer des requis obligatoires, aux besoins des personnes handicapées.

Sur la durée, elle servira de base de concertation entre les parties qui ont contribué à son élaboration : représentants des opérateurs télécoms membres de la Fédération Française des Télécoms, des constructeurs de téléphones mobiles et éditeurs de logiciels, d'une part, et les associations représentatives de personnes handicapées, d'autre part. Elle permettra également à ces dernières de mesurer, de manière objective, les progrès réalisés chaque année par ces parties prenantes dans leur démarche pour faciliter l'accès aux services de communications électroniques, en parallèle de la publication du bilan d'application de la Charte.

A noter que la liste de critères présentée reflète l'état du marché actuel. Les évolutions technologiques en cours peuvent rendre obsolètes une partie des dispositions mentionnées ici. Les critères évolueront donc progressivement en fonction de ces évolutions technologiques, des besoins et des usages des personnes handicapées, afin de permettre aux opérateurs de continuer d'identifier, au sein du catalogue des constructeurs, les terminaux adaptés à chaque handicap.

A ce stade, cette liste ne pourra porter que sur les équipements et services fournis par les parties prenantes réunies par le CIH. A terme, le CIH devra veiller à élargir la concertation à l'ensemble des acteurs afin de tenir compte notamment des évolutions technologiques (par exemple les nouveaux objets connectés), l'apparition de nouveaux acteurs ou encore l'évolution des usages.

Définitions des catégories de critères :

- Les critères en série rassemblent l'ensemble des fonctionnalités qui existent déjà et qui répondent à des besoins incontournables pour les personnes handicapées.
- Les critères primordiaux rassemblent les fonctionnalités qu'il est important de prendre en compte dans le cadre de l'accessibilité des équipements de communication.
- Les critères d'évolution rassemblent de manière prospective les fonctionnalités qui ne sont pas encore complètement intégrées dans les équipements.

Lexique

API : interface de programmation pour un type de système informatique qui comprend un ensemble de fonctions et procédures pour développer des applications.

Application(s) : logiciel qui s'installe sur un smartphone et qui permet à l'utilisateur de bénéficier d'un service particulier

Box : boîtier fourni par l'opérateur et qui permet d'accéder à Internet via l'ADSL ou la fibre

Communication électronique : on entend par communication électronique les émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique (source L.32 du code des postes et communications électroniques). Ce document couvre à la fois les services, au sens des fonctionnalités qui permettent d'accéder à un contenu, et les équipements.

Décodeur TV : équipement fourni par l'opérateur qui permet d'accéder aux chaînes de télévision et services associés. Cet appareil est habituellement accompagné, dans la majorité des cas, d'une télécommande qui lui est appariée exclusivement.

Revue d'écran : solution logicielle qui permet d'agrandir, de vocaliser ou de transmettre vers un dispositif tiers, l'information apparaissant à l'écran.

Système d'exploitation : ensemble des logiciels du système central, d'un ordinateur ou d'un smartphone, qui contrôle l'utilisation de l'appareil informatique par les autres logiciels. C'est à ce système d'exploitation, se rajoutent des applications permettant à l'utilisateur d'accéder à des services complémentaires.

Terminal fixe : appareil téléphonique ou box utilisé pour les communications fixes, traditionnelles ou via le réseau Internet (VoIP). Conçu par un constructeur au niveau mondial, ils sont rarement fournis par l'opérateur télécom.

Terminal mobile : téléphone mobile conçu par un constructeur au niveau mondial et fourni, dans la majeure partie des cas, par l'opérateur télécom. Ces terminaux mobiles sont de plus en plus tactiles et dits « intelligents », et bénéficient à ce titre d'un système d'exploitation. Les tablettes, bien que ne faisant pas partie du périmètre de la charte, sont considérées comme des terminaux mobiles.

Téléphonie mobile

1. Critères en série.

- 1.1 Ergonomie (matériaux, forme et taille) du téléphone pour permettre une bonne utilisation et prise en main du téléphone : parties antidérapantes sur les côtés de l'appareil pour empêcher qu'il ne glisse des mains, facilité d'ouverture, possibilité de distinguer le haut et le bas du téléphone, l'avant et l'arrière.
- 1.2 Touche de mise sous tension dédiée et parfaitement distincte.
- 1.3 Identification mécanique, physique et visuelle des touches de clavier (virtuelle ou physique)
- 1.4 Identification sonore, vibratoire et visuelle des touches à l'appui
- 1.5 Matériaux des touches : éviter les matières réfléchissant la lumière.
- 1.6 Ergot sur la touche 5 + Ergots différenciés sur les lettres F et J des claviers Azerty physiques
- 1.7 Rétro-éclairage du clavier alphanumérique et du pad de navigation.
- 1.8 Reprise du code couleur et du positionnement "Vert à gauche pour la touche d'appel" et "Rouge à droite pour la touche de fin d'appel".
- 1.9 Touches de volume (+/-) dédiées et parfaitement distinctes.
- 1.10 Touche de verrou écran dédiée et parfaitement distincte.
- 1.11 Connectiques accessibles (facilité d'ouverture des caches) et facilité d'accès à la carte SIM, la carte mémoire et la batterie.
- 1.12 Haut-parleurs permettant un bon niveau sonore et une bonne qualité de voix.
- 1.13 Alerte sonore, visuelles et vibratoires pour la fonction Marche/Arrêt
- 1.14 Indications sonore et visuelle différenciées pour avertir d'une nécessité d'entrer un Code PIN (erreur/réussite) enrichi de l'icône concerné.
- 1.15 Indications sonore et visuelle différenciées pour avertir de l'absence de réseau
- 1.16 Possibilité de désactiver le Code PIN après une première utilisation
- 1.17 Alerte sonore et vibratoire pour batterie en charge ou faible niveau de batterie
- 1.18 Alerte visuelle et vibratoire pour batterie en charge ou faible niveau de batterie
- 1.19 Appels abrégés.
- 1.20 Sonneries différents selon l'appelant ou le groupe d'appelants
- 1.21 Annonce vocale du numéro de l'appelant et de son nom s'il se trouve dans les contacts, ou d'une information du type « appel secret » si en mode caché
- 1.21.1 Identification de l'appelant par un texte apparaissant sur l'écran
- 1.22 Journal d'appel : manqués, reçus, émis.
- 1.23 Écriture prédictive des SMS et mails : possibilité de l'activer et de la désactiver
- 1.24 Mode d'emploi accessible avec description physique du terminal sur des supports matérialisés (papier / CD-Rom) et dématérialisés (ex : embarqué / en ligne).

Spécificités personnes handicapées moteurs.

- 1.25 Téléphone à dos plat pour être utilisé sur une surface plate
- 1.26 Téléphone monobloc (ni coulissant, ni clapet).

Spécificités téléphones tactiles, personnes malvoyantes ou aveugles.

- 1.27 Intégration native d'une revue d'écran sur le système d'exploitation du téléphone
- 1.28 Intégration native d'une API d'accessibilité pour permettre le développement de solutions de vocalisation des contenus.
- 1.29 Touches de Menu, d'appel et de fin d'appel dédiée et parfaitement distinctes.

2. Critères primordiaux.

- 2.1 Résistance du terminal : solidité de l'écran, éléments restants soudés entre eux en cas de choc, résistance lors de l'appui des touches
- 2.2 Facilité d'identification des touches par l'utilisateur : grandes touches (physiques ou virtuelles) avec ~~bon~~ un contraste entre couleur touche et caractère imprimé.
- 2.3 Bip touches physiques ou virtuelles optionnel
- 2.4 Permettre l'assignation de touches à des fonctions/applications.
- 2.5 Taille d'écran minimum de 3,5 pouces et/ou résolution minimum de 960 x 640 pixels à 326 ppp afin de permettre un confort de lecture, un confort de visiophonie et un agrandissement uniforme des caractères et des menus.
- 2.6 Luminosité paramétrable de l'écran
- 2.7 Contraste paramétrable de l'écran
- 2.8 Ecran antireflet (bonne visibilité au soleil).
- 2.9 Interface, organisation de l'affichage, libellés et menus simplifiés et intuitifs, en limitant la profondeur des sous-menus.
- 2.10 Affichage lisible des icônes même en cas de non différenciations des couleurs »
- 2.11 Affichage compréhensible des icônes avec des illustrations qui traduisent de manière immédiate le service apporté
- 2.12 Permettre l'affichage du Menu en liste.
- 2.13 Possibilité d'agrandir les caractères du numéro de téléphone
- 2.14 Faciliter l'enregistrement des contacts (en direct et à partir d'un appel reçu)
- 2.15 Possibilité d'utiliser les commandes vocales pour numéroté ou accéder à des fonctions du téléphone
- 2.16 Suppression simplifiée des SMS et des Mails.
- 2.17 SMS pré-enregistrables.
- 2.18 Gradation différenciée (son ou vibration) de l'état du réseau et niveau de batterie.
- 2.19 Vibration personnalisée en fonction des réceptions (appels, SMS, mails).
- 2.20 Combinaison possible de la voix et de l'écrit, et si possible de la vidéo, sous réserve de la compatibilité du terminal et du service fourni

- 2.21 Mémoire disponible de 1Go à prévoir, et à défaut mémoire extensible par slot carte mémoire.
- 2.22 Compatibilité des terminaux avec les aides techniques périphériques et leurs connectiques (Bluetooth et /ou WiFi)
- 2.23 Accessibilité de la synchronisation avec PC et Mac.

Spécificités personnes handicapées moteurs

- 2.24 Possibilité de paramétrer le temps de sonnerie avant passage en boîte vocale.
- 2.25 Possibilité de décrocher/raccrocher depuis n'importe quelle touche.

Spécificités personnes sourdes ou malentendantes.

- 2.26 Caméra face à l'utilisateur pour permettre la visiophonie, vue grand angle.
- 2.27 Clapet pour la vidéo.
- 2.28 Dos plat pour la vidéo
- 2.29 Compatibilité avec un appareil auditif :
 - Hearing Aid Compatibility (HAC) / Boucle à induction (de bonne qualité),
 - existence d'une prise jack compatible avec les écouteurs ou les boucles magnétiques en collier.

Spécificités téléphones à touches, personnes malvoyantes ou aveugles.

- 2.30 Intégration native d'une revue d'écran sur le système d'exploitation du téléphone
- 2.31 Intégration native d'une API d'accessibilité pour permettre le développement et l'installation d'une revue d'écran
- 2.32 Proposer des kits oreillette sans fil compatibles avec le lecteur d'écran activé qui permettent de reprendre la synthèse vocale présente sur le téléphone.

3. Critères d'évolutions.

- 3.1 100 % commandes vocales.
- 3.2 Accessibilité de l'application Web embarquée.
- 3.3 Accessibilité des plateformes d'achat applications.
- 3.4 Accessibilité des applications opérateurs.
- 3.5 Accessibilité des solutions logicielles mises à disposition pour effectuer la maintenance du téléphone, la mise à jour du firmware, la synchronisation des données.
- 3.6 Connectique universelle.
- 3.7 Accessibilité d'un GPS piéton pré-installé sur le terminal.
- 3.8 Possibilité technique du terminal de géolocaliser de l'utilisateur de mobile par des tiers si la réglementation et l'utilisateur l'autorisent
- 3.9 Simplification du manuel, vidéos explicatives sur l'utilisation du téléphone.
- 3.10 Si existants, rassembler tous les paramètres d'accessibilité dans un seul menu facilement repérable dans l'interface du téléphone.

- 3.11 Fonction permettant l'atténuation des bruits ambiants autour de la voix de l'interlocuteur
- 3.12 Généralisation du traitement qualitatif du son haute définition
- 3.13 Messages vocaux pré-enregistrables
- 3.14 Mode d'emploi accessible avec description physique du terminal embarqué dans le téléphone.

Critères spécifiques pour les personnes sourdes ou malentendantes.

- 3.15 Equaliseur : capacité à moduler le spectre audio pour s'adapter à l'audition (perte ou non).
- 3.16 Compatibilité avec un appareil auditif : écouteur incurvé vers l'intérieur pour éviter l'effet larsen

Téléphonie fixe, accès à Internet, accès à la télévision.
--

1. Accessibilité du téléphone fixe

Mêmes recommandations d'accessibilité (critères en série et primordiaux) que les téléphones mobiles dans la limite des fonctionnalités disponibles sur le fixe. Au-delà de ces recommandations, il faut tenir compte des spécificités suivantes :

- 1.1 Base de rechargement pratique et accessible (confirmation sonore et visuelle du bon positionnement du téléphone sur la base, pose facile du combiné).
- 1.2 Appel du téléphone via la base.
- 1.3 Assigner une touche au répondeur.
- 1.4 Indicateurs visuel et sonore des messages et appels reçus.
- 1.5 Alerte visuelle en complément de la sonnerie (flash lumineux clignotant).
- 1.6 Permettre la rédaction, l'envoi et la réception de SMS.

2. Accessibilité de la télécommande du décodeur TV

Critères primordiaux

- 2.1 Assurer une bonne prise en main de la télécommande (ergonomie, forme, taille optimisées) : parties antidérapantes sur les côtés de l'appareil pour empêcher qu'elle ne glisse des mains, possibilité de distinguer le haut du bas de la télécommande, l'avant et l'arrière.
- 2.2 Résistance de la télécommande : éléments restants soudés entre eux en cas de choc, résistance lors de l'appui sur touches.
- 2.3 Accessibilité du process d'appairage de la télécommande.
- 2.4 Pouvoir identifier l'emplacement de l'émetteur et ainsi tenir la télécommande dans le bon sens sans masquer l'émetteur.
- 2.5 Offrir une bonne distinction des différentes touches et ensembles de touches - touches alphanumériques, touches de commandes, touches de services complémentaires – et s'assurer que les touches sont bien espacées
- 2.6 Apporter une identité visuelle et tactile spécifique différente sur les touches clé, soit par la forme, la matière, la position ou les reliefs apportés, et sur la base des critères de conception universelles, pour les touches suivantes :
 - Touche Allumer/Éteindre.
 - Touche 5.
 - Touches Volume + et -.
 - Touches Programme + et -.
 - Pad de navigation (haut, bas, droite, gauche, touche de validation).
- 2.12 Les piles :
 - Identifier et ouvrir facilement le compartiment des piles.
 - Faciliter le sens d'insertion des piles.

Critères d'évolution

2.13 Etudier la pertinence de proposer une télécommande pour les deux boîtiers (box + décodeur TV)

2.14 Touche unique pour ouvrir les paramètres d'accessibilité : activer/désactiver l'audio-description, activer/désactiver le sous-titrage « sourds et malentendants », activer le changement de langues, activer/désactiver la fonctionnalité de vocalisation

2.15 Alerte sonore et visuelle pour indiquer le faible niveau de batterie

2.16 Apporter une identité visuelle et tactile spécifique différente sur les touches clé, soit par la forme, la matière, la position ou les reliefs apportés, et sur la base des critères de conception universelles pour les touches suivantes :

- Touche audiodescription.
- Touche sous-titrage.
- Touche de changement de langues.
- Touche d'enregistrement.
- Touche d'accès aux paramètres d'accessibilité.

3. Accessibilité des Box

Niveau 1 : le matériel

Critères primordiaux

3.1 A défaut d'une accessibilité de la box et/ou du décodeur TV et de leur mise en service, prévoir une installation à domicile.

3.2 Pouvoir identifier facilement le positionnement du boîtier en distinguant l'avant de l'arrière de l'appareil et l'emplacement de la connectique

3.3 Repérage et identification facile des touches proposées.

3.4 Présenter un bouton dédié on/off facilement identifiable (relief, symbole explicite, feedback à l'appui)

3.5 Guides d'installation et d'utilisation accessibles avec description physique des équipements sur des supports adaptés matérialisés (papier, CD-Rom) et dématérialisés (en ligne)

3.6 Assistance :

- Numéro d'assistante téléphonique accessible depuis un téléphone fixe et mobile
- A défaut d'une accessibilité des procédures de dépannage prévoir la possibilité d'une intervention à domicile.

3.7 Accessibilité de l'appairage de nouveaux équipements sur son réseau Wifi mobile.

Critères d'évolution

3.8 Présenter un seul boîtier en place des 2 systématisés.

3.9 Permettre l'identification et la connexion des câbles par rapport à la connectique correspondante (par association de couleur par exemple ou apposition de relief fiche/câble).

3.10 Information sonore et visuelle de la mise sous tension/hors tension.

- 3.11 Apporter une information vocalisée des signaux led ou digitaux du bon ou mauvais fonctionnement de la box.
- 3.12 Apporter des informations digitales contrastées et de grande taille
- 3.13 Permettre le raccordement de matériels spécifiques audio (micro d'amplification, à induction magnétique,
- 3.14 Permettre d'échanger avec l'assistance technique par SMS et par mail

Niveau 2 : l'accessibilité des contenus.

Dans les propositions qui suivent, le mot accessible reprend chaque fois :

- une vocalisation en langue française des textes affichés pour les personnes non-voyantes,
- un agrandissement et la gestion des couleurs et contrastes pour les personnes malvoyantes,
- une simplification des contenus.

Critères primordiaux

- 3.15 CD du pack accessible (auto-run ou lancement simplifié des contenus si celui-ci est désactivé).
- 3.16 Interface de gestion du compte accessible via Internet, télévision, terminal mobile...
- 3.17 Webmail accessible.
- 3.18 Interface, organisation de l'affichage, libellés et menus simplifiés et intuitifs, en limitant la profondeur des sous-menus.
- 3.19 Mettre en évidence une entrée unique vers les paramètres d'accessibilité : audio-description, sous-titrage, police de caractères et type de bandeau de sous-titrage, luminosité, contraste, agrandissement, vocalisation, etc.
- 3.20 Accessibilité des fonctionnalités du type : piloter le DVD, programmation d'enregistrement, gérer l'espace ftp, partager des contenus multimédia, etc.
- 3.21 Tchat Internet du service client accessible.
- 3.22 Veiller à la compatibilité des équipements s'ils disposent d'un tuner TNT avec la norme de sous-titrage DVB_Subtitling (EN 300 743)
- 3.23 S'assurer de la bonne reprise sur les réseaux des distributeurs des flux de sous-titrage sourds et malentendants (y compris de leur synchronisation) et d'audio-description lorsqu'ils sont disponibles en accord avec l'article 34-2 de la loi du 30 septembre 1986
- 3.24 Guide des programmes accessible.
- 3.25 Bonne reprise des flux de sous-titrages et audiodescription de la VOD lorsqu'ils sont disponibles
- 3.26 Interface VOD accessible avec identification des diffusions qui proposent de l'audiodescription et du sous-titrage
- 3.27 Obtenir des contenus dynamiques et instantanés en réponse à l'appel de commande.

Critères d'évolution

Bonne reprise des flux de sous-titrages et audiodescription sur les applications TV pour smartphones lorsqu'ils sont disponibles.