

CHARTRE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS POUR FACILITER L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES AUX SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE

9 juin 2011

**CHARTRE D'ENGAGEMENT VOLONTAIRES DU SECTEUR
DES TELECOMMUNICATIONS POUR FACILITER L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES
AUX SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE***

** téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès à Internet, diffusion de la télévision...*

Les services de communication électronique font désormais partie de la vie quotidienne de la majorité des Français et sont considérés comme des services fondamentaux.

Les trois opérateurs Bouygues Telecom, France Telecom-Orange et SFR se sont engagés en 2005 à faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile par le biais d'une charte d'engagements qui fait l'objet d'un bilan annuel.

Les membres de la Fédération Française des Télécoms reprennent ces engagements et élargissent la démarche à l'ensemble des services de communication électronique, véritable outil d'autonomie et d'intégration sociale pour tous.

C'est l'objet de cette nouvelle charte d'engagements volontaires, élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et de la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées. La charte est applicable sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Les constructeurs de terminaux et d'équipements, ainsi que les éditeurs de logiciels et de systèmes d'exploitation, seront invités à s'associer à cette démarche, en particulier en intégrant les critères d'accessibilité dans la conception des téléphones mobiles, des logiciels et autres équipements de communication électronique.

Les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms – opérateurs de réseaux et opérateurs mobiles virtuels – s'engagent à mettre en œuvre les dispositions de cette charte d'engagements volontaires.

1. Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées

- 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

- Assurer la distribution et la promotion de services audiovisuels adaptés

2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées

- 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

3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées

- 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

4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

- 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.

Marie-Anne Montchamp

Secrétaire d'Etat auprès de la ministre
des Solidarités et de la Cohésion sociale

Frank Esser

Président de la Fédération Française
des Télécoms

Thierry Dieuleveux

Secrétaire général
Comité Interministériel du Handicap

Jean-Ludovic Silicani

Président de l'ARCEP

A propos :

La Fédération Française des Télécoms réunit les associations et opérateurs de communication électronique en France (un opérateur est « une entreprise qui fournit ou est autorisée à fournir un réseau de communications public ou une ressource associée » selon la définition donnée par la directive européenne directive 2002/19/CE).

Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de défendre les intérêts économiques du secteur et de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international.

Pour cela, la Fédération propose un dialogue structuré, ouvert, constructif et permanent avec l'ensemble des parties prenantes du secteur : les consommateurs, les pouvoirs publics, les partenaires professionnels et institutionnels...

Elle privilégie chaque fois que possible la régulation ouverte.

Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur et défend ses intérêts collectifs, dans le respect absolu des règles de concurrence.

Les membres de la Fédération :



Annexe 1 : les indicateurs de suivi de la charte

1. Proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées

- a. Nombre annuel de terminaux mobiles d'une part, et de terminaux fixes d'autre part, identifiés comme adaptés par les opérateurs, consolidé et par type de handicap
- b. Nombre de services mobiles ou applications développés à destination des personnes handicapées
- c. Nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles
- d. Taux moyen de pages web accessibles sur le site principal des opérateurs
- e. Taux de reprise des sous-titres destinés aux « sourds ou malentendants » des chaînes en qualité standard et haute définition proposés sur les différents réseaux (mobiles, ADSL, satellite, fibre optique, etc) selon les décodeurs fournis
- f. Taux de reprise de l'audiodescription des chaînes en qualité standard et haute définition proposées sur les différents réseaux (mobiles, ADSL, satellite et fibre optique) selon les décodeurs fournis.

2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées

- a. Nombre et types de supports de communication édités dans un format adapté aux différents types de handicap (guides utilisateurs, commerciaux, juridiques, actions multimédias, ...) dont le taux moyen de disponibilité de ces documents en version électronique

3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées

- a. Durée de communication cumulée enregistrée en LSF/LPC/Texte en relation client à destination des personnes sourdes ou malentendantes
- b. Nombre de factures fixes, mobiles et Internet adaptées (document électronique, braille, caractères agrandis ou audio...) diffusées
- c. Nombre (cumul) de points de vente réaménagés ou créés accessibles ou dédiés aux personnes handicapées
- d. Nombre des actions de formation dispensées aux forces de vente
- e. Part moyenne des collaborateurs sensibilisés à la problématique du handicap

4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

- a. Pourcentage d'entreprises membres de la Fédération ayant rendu publique leur politique en matière de handicap via une communication dédiée (communiqués, page(s) Internet...)
- b. Tenue du 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, en version accessible

Les indicateurs seront précisés en termes de définition et de périmètre, dans le temps et dans le cadre de la concertation permanente avec les différentes parties prenantes, conformément à la démarche de progrès continu prise dans l'engagement numéro 4.

Annexe 2 : les critères d'accessibilité

Les critères d'accessibilité établis par type de handicap en 2005, ont été actualisés en 2008. Ceux-ci feront l'objet d'une mise à jour régulière, en étroite collaboration entre les associations de personnes handicapées, la Fédération Française des Télécoms, le ministère des solidarités et de la cohésion sociale et les constructeurs, de préférence lors des bilans annuels.

Les critères ci-dessous présentés sont donnés à titre indicatif, puisqu'ils ne s'appliquent qu'à la téléphonie mobile. Ils seront examinés en 2011/2012, afin de prendre en compte l'élargissement de la présente charte à l'ensemble des services de communication électronique.

Déficience visuelle

- **Fonctionnalités disponibles en série :**
 - Identifiant sonore du faible niveau de batterie.
 - Touches programmables permettant à l'utilisateur de simplifier l'accès à certaines fonctions.
 - Documentation en fichier électronique disponible sur le web.
 - Identification de l'appelant par l'intermédiaire de sonneries différenciées.

- **Critères primordiaux :**
 - Réglage de la luminosité et du contraste.
 - Taille d'écran (minimum de 128x128).
 - Commande vocale de la fonction répertoire de l'appareil.
 - Bip touche.
 - Perception tactile des touches : pouvoir identifier au toucher le passage d'une touche à une autre.
 - Identification de la touche 5 pour un repérage spatial du clavier.
 - Identifiant sonore différencié pour avertir de l'absence de réseau, d'une nécessité d'entrée du code PIN (+ erreur / réussite).
 - Menus déroulants bloqués (éviter les menus déroulants sans fin)

- **Critères de confort :**
 - Documentation au format CD-Rom.
 - Possibilité d'ajuster la police des caractères.
 - Identification de l'appelant par l'intermédiaire de sonneries différenciées.
 - Commande vocale pour les fonctions SMS et Menu de l'appareil.
 - Identification vocale de l'appelant.
 - Numérotation vocale.
 - Effacement simplifié des SMS.

- **Critères d'évolution :**
 - Documentation sous format CD audio.

- Fonction loupe.
- Gradation sonore différenciée pour avertir du niveau de la batterie.
- Navigation avec aide GPS.
- 100% vocal.
- Compatibilité des logiciels PC (fournis avec les terminaux) avec les aides techniques.
- Fichiers PDF au format « accessible » disponibles sur le web
- Compatibilité des logiciels fournis avec les aides techniques adaptées à la déficience visuelle

Déficience auditive

- **Fonctionnalités disponibles en série :**

- Signalisation des appels par vibreur et avertisseur lumineux.
- Identification de l'appelant.
- Ecriture intuitive des SMS.
- Journal des derniers appels : manqués, reçus, émis.

- **Critères primordiaux (on distingue 3 type d'usages : voix, écrit, vidéo) :**

Voix :

- Puissance et qualité sonore des écouteurs au maximum de leur débit.
- Compatibilité avec un appareil auditif :
 - Hearing Aid Compatibility (HAC) / Boucle à induction
 - Ecouteur incurvé vers l'intérieur pour éviter l'effet larsen

Écrit :

- Puissance
- Taille de l'écran (minimum 128x128)
- Perception tactile du clavier
- SMS pré-enregistrables
- Perception tactile des touches

Vidéo :

- Clapet et dos plat pour la vidéo
- Caméra

- **Critères de confort :**

- Clavier alphanumérique à plus de 12 touches.
- Vibrations personnalisables en fonction des types d'appels reçus (appel téléphonique, SMS, message, etc.).
- Caméra grand angle.
- Synchronisation avec un PC ou un Mac.
- Courrier électronique (Option Push/Pull).
- Navigateur Internet.
- Compatibilité Bluetooth.
- Combinaison des 3 usages (voix, écrit, vidéo)

- **Critères d'évolution :**

- Equaliseur : capacité à moduler le spectre audio pour s'adapter à la perte d'audition.
- Connexion à un clavier externe.

Déficiences d'élocution

- **Fonctionnalités disponibles en série :**

- Ecriture intuitive des SMS.
- Identification de l'appelant.
- Journal des derniers appels : manqués, reçus, émis.

- **Critères primordiaux :**

- SMS pré-enregistrables pour différentes situations.

- **Critères de confort :**

- MMS, accès e-mail.
- Navigateur Internet.
- Possibilité de messages vocaux pré-enregistrés.
- Compatibilité Bluetooth
- Possibilité de connexion de périphériques : clavier externe, appareil de synthèse vocale.

Déficiences motrices

- **Fonctionnalités disponibles en série :**

- Téléphone mobile à dos plat.

- **Critères primordiaux :**

- Commande vocale du répertoire.
- Décroché depuis n'importe quelle touche ou décroché automatique.
- Possibilité de connexion de périphériques : clavier externe, prise jack.
- Téléphone mobile monobloc (sans clapet).
- Haut Parleur.
- Raccourcis.
- Taille et démarquage tactile des touches.

- **Critères de confort :**

- Solidité du terminal
- Paramétrage de la durée du rétroéclairage
- Activation de la fonction vocale par un mot clé.
- Commande vocale des menus / fonctions.
- Enregistrement automatique des numéros dans le répertoire.

- Sensibilité des touches.
- Compatibilité avec un support (Fauteuil roulant).

- **Critères d'évolution :**

- Possibilité de connexion à un joystick.
- Ergonomie du kit oreillette.
- 100% Vocal.
- Paramétrage du nombre de sonneries avant basculement sur la messagerie.
- Qualité dynamique du micro (élimination du bruit ambiant).

Déficience mentale

- **Critères primordiaux :**

- Simplicité des menus (répertoire, prise d'appel, etc.).
- Identification simple des fonctions de base (répertoire, prise et réception d'appel, répondre).
- Taille et contraste des caractères pour le clavier et l'écran.
- Taille de l'écran (minimum 128x128).
- Raccourcis.
- Indicateur sonore de validité du code PIN.
- Identification de l'appelant.
- SMS pré-enregistrables pour différentes situations.
- Limitation d'appels.
- Taille et démarquage tactile des touches.

- **Critères de confort :**

- Enregistrement automatique des numéros dans le répertoire.
- Solidité du terminal.
- Personnalisation de l'appelant et de l'appelé par les photos que le mobile permet de prendre ou par un visuel.
- Messages vocaux pré-enregistrés.

- **Critères d'évolution :**

- Géolocalisation.
- Notice d'utilisation simplifiée