



**L'EXPERIMENTATION D'UN CENTRE RELAIS
TELEPHONIQUE POUR LES PERSONNES
SOURDES OU MALENTENDANTES : ENJEUX
ET AVENIR**

RAPPORT

Remis le 16 juillet 2014

Établi par

Corinne ERHEL
Députée des Côtes d'Armor

*Avec l'appui de Marie-Hélène CUBAYNES
Administratrice civile hors classe.
Ministère des affaires sociales et de la santé*

MISSION CONFIEE PAR LE PREMIER MINISTRE

Décret du
25 février 2014

L'EXPERIMENTATION D'UN CENTRE RELAIS TELEPHONIQUE POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES : ENJEUX ET AVENIR

L'EXPERIMENTATION D'UN CENTRE RELAIS TELEPHONIQUE POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES : ENJEUX ET AVENIR	1
INTRODUCTION.....	4
1 LE CONTEXTE	8
1.1 Données épidémiologiques et statistiques	8
1.2 Le cadre législatif et réglementaire français et communautaire :	11
1.2.1 Le principe d'accessibilité posé par la loi du 11 février 2005	11
1.2.2 Les décisions interministérielles et le plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes olmalentendantes.....	13
1.2.3 Les dispositions en matière d'accessibilité issues de la directive européenne 2009/136/CE du 25 novembre 2009 - « le 3 ^{ème} paquet télécom ».....	14
1.2.4 L'étude « Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques » de 2010.....	17
2 L'EXPERIMENTATION : GENESE, HISTORIQUE ET PILOTAGE	20
2.1 Les différentes étapes administratives	20
2.1.1 Un parcours tourmenté	20
2.1.2 L'appel d'offres pour l'évaluation.....	23
2.2 Le lancement de l'expérimentation en juin 2014 : panel, champs couverts et objectifs poursuivis	23
2.2.1 Le panel	23
2.2.2 Les principales dispositions du Cahier des Clauses Techniques Particulières et l'offre du prestataire Websourd	25
2.3 L'évaluation de l'expérimentation : cahier des charges, méthode et objectifs poursuivis.....	28
3 VERS UNE ACCESSIBILITE GENERALISEE : L'EXPERIMENTATION A L'EPREUVE DU REEL, POINTS DE VIGILANCE, PISTES DE REFLEXION ET PROPOSITIONS	34
3.1 Les points de vigilance pour atteindre l'objectif partagé d'accessibilité optimale et de qualité de service.....	35
3.1.1 Un pilotage interministériel essentiel et à renforcer	35
3.1.2 Le panel : une méthodologie de constitution insuffisamment cadrée.....	36
3.1.3 L'usage en mobilité : raéltité des usages,impact et mise à niveau	38
3.1.4 Garantir la protection de la vie privée et des données personnelles durant l'expérimentation en travaillant étroitement avec la CNIL.....	39
3.1.5 Veiller à l'autonomie et l'indépendance de l'évaluation dans un objectif de pérennisation et de généralisation	40
3.2 Répondre à un besoin légitime et préparer l'avenir	41
3.2.1 Définir le périmètre	41

3.2.2 Identifier et répondre aux facteurs limitants	42
3.2.2.1 Relever le défi des ressources humaines	42
3.2.2.2 Financer durablement l'accessibilité pour les personnes sourdes et malentendantes	50
3.2.3 Faire face à l'urgence en développant de bonnes pratiques	60
3.2.3.1 Une exigence : l'exemplarité de l'Etat et des services publics	61
3.2.3.2 Responsabiliser les acteurs privés et valoriser leurs démarches	63
3.2.3.3 Sensibiliser les PME et TPE aux enjeux de l'accessibilité	65
3.2.4 Recenser, accompagner, structurer et encourager les évolutions technologiques ..	65
CONCLUSION	70
DECRET	71
LETTRE DE MISSION DE M. MANUEL VALLS	72
LISTE DES PERSONNES AUDITIONNEES	73
ADMINISTRATIONS ET SERVICES NATIONAUX	73
ASSOCIATIONS DE PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES	74
OPERATEURS TELEPHONIQUES	74
ENTREPRISES/PROFESSIONNELS	75
PRESTATAIRES	75
PERSONNES QUALIFIEES	76
PARTICULIERS	76
LISTE DES SIGLES UTILISES	77

Introduction

L'affirmation du droit à l'accès à la communication pour les personnes sourdes ou malentendantes est l'aboutissement d'une démarche s'inscrivant dans l'évolution de la politique du handicap en France.

A la fin du XIX^{ème} et début du XX^{ème} siècle, apparaissent les notions de protection et d'assistance publique qui se traduisent, notamment, par les lois de 1898 sur la responsabilité de la collectivité¹ et de 1905 sur l'assistance aux vieillards, infirmes et incurables².

Depuis, le concept de « droits » émerge. Il est essentiellement fondé sur l'obligation de l'Etat à assurer aux personnes handicapées une protection médicale et sociale. Le préambule de la Constitution de 1946 stipule que la Nation « *garantit à tous, notamment à l'enfant, à la mère et aux vieux travailleurs, la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs. Tout être humain qui, en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence* ».

Le premier dispositif législatif d'ampleur date de la « *loi d'orientation en faveur des personnes handicapées* » du 30 juin 1975³. Ce texte met l'accent sur l'importance de la prévention et du dépistage des handicaps, l'obligation éducative pour les jeunes personnes en situation de handicap, l'accessibilité des institutions publiques, le maintien dans un cadre ordinaire de travail et de vie chaque fois que possible. Cette loi a été modifiée et complétée à de nombreuses reprises pour renforcer l'effectivité des droits sociétaux des personnes handicapées.

La loi du 11 février 2005 « *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*⁴ » a voulu moderniser la loi de 1975, en renforçant l'autonomie des personnes handicapées à travers des projets individuels de vie et l'accessibilité totale englobant l'accès aux informations et à la communication.

Au plan international, la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 reconnaît « *qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales* ».

Son article 2 stipule qu'afin « *de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures [...] s'appliquent, entre autres [...]*

¹ Loi du 9 avril 1898 sur l'indemnisation des accidents du travail

² Loi du 14 juillet 1905

³ Loi n° 75-534 - JORF du 1 juillet 1975

⁴ Loi n°2005-102 du 11 février 2005 - JORF du 12 février 2005

aux services d'information, de communication⁵ et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence ».

Dans ce cadre, les Etats doivent, particulièrement, promouvoir

- des formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information ;
- l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet ;
- l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.

D'autre part, au niveau européen, la Charte sociale européenne garantit aux personnes handicapées l'exercice effectif du droit à l'autonomie, à l'intégration sociale.

Le Conseil de l'Europe a adopté en 2006 un Plan d'action 2006-2015 pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société. Présenté comme complémentaire de la convention de l'ONU, il propose des mesures très spécifiques qui faciliteraient la ratification et la mise en œuvre de cette dernière.

Dans le cadre des travaux du Comité Interministériel du Handicap du 25 septembre 2013, le Gouvernement a affirmé son ambition de rendre notre société accessible aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap et, ce, dans tous les secteurs de la vie quotidienne. À ce titre, l'accès à la téléphonie et aux services numériques est inscrit sur la feuille de route du gouvernement et fait l'objet de plusieurs chantiers.

Que ce soit dans leur vie personnelle, sociale ou professionnelle, les personnes sourdes, malentendantes ou handicapées de la parole se trouvent en situation de handicap face au téléphone. Certains pays ont développé des centres relais téléphoniques qui sont des plateformes assurant en temps réel l'accessibilité des conversations téléphoniques entre les personnes sourdes et leurs interlocuteurs sourds, malentendants ou entendants, via un site internet, une webcam et des opérateurs maîtrisant les modes de communication qu'elles utilisent (langue des signes française, langage parlé complété, transcription écrite simultanée).

L'arrivée du minitel, d'internet et l'utilisation croissante des SMS et des mails ont constitué des outils importants pour améliorer la communication des personnes sourdes ou malentendantes. Internet a bouleversé tous les modes de communication avec de nouvelles applications et de nouveaux usages. Le développement de la vidéo, a ainsi constitué un pas de plus tout particulièrement pour les personnes utilisant la langue des signes et qui ne maîtrisent pas toujours l'écrit.

En France, on estime à 500 000 le nombre de personnes sourdes ou malentendantes susceptibles de recourir à un dispositif de centre relais téléphonique.

⁵ La Convention « entend par « communication », entre autres, les langues, l'affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative à base de supports écrits, supports audio, langue simplifiée et lecteur humain, y compris les technologies de l'information et de la communication accessibles ».

Le Comité Interministériel du Handicap a confirmé le lancement d'une expérimentation auprès de 500 testeurs qui bénéficieront d'une heure de téléphonie accessible par mois pendant un an dans le mode de communication de leur choix. Sous la responsabilité de la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, cette expérimentation a démarré effectivement le 2 juin 2014.

Dans le prolongement de l'expérimentation d'un an, le Gouvernement a souhaité envisager dès à présent les conditions de développement de ce service innovant qui supposera un recours croissant aux professionnels de la communication accessible, l'utilisation croissante des potentialités offertes par les technologies et qui devra reposer sur un financement adéquat et pérenne.

Le décret du 25 février 2014, pris par Monsieur Jean-Marc Ayrault, Premier ministre, en application de l'article L.O. 144 du code électoral, m'a chargée d'une mission temporaire auprès de la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, et de la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique.

Cette mission m'a été confirmée par Monsieur Manuel Valls, Premier ministre, par lettre en date du 11 avril 2014.

Les objectifs de la mission sont les suivants :

- Définir les conditions de développement de ce service innovant ;
- Relever les outils complémentaires aux centres relais téléphoniques et les innovations technologiques qui permettraient d'accélérer la mise en accessibilité des communications téléphoniques ;
- Evaluer l'impact du développement d'un tel service sur le marché de l'emploi ;
- Articuler ces travaux avec la réflexion engagée sur l'évolution du service universel.

Cette mission a effectivement démarré le 2 avril 2014 ; l'expérimentation ayant quant à elle débuté le 2 juin 2014, soit avec deux mois de retard sur le calendrier initial.

Il ne m'a donc pas été possible d'observer le fonctionnement du centre relais expérimental avec le recul nécessaire pour en tirer dès à présent des enseignements tangibles sur les usages.

Je me suis en conséquence penchée sur la méthodologie adoptée à partir des divers documents mis à ma disposition et j'ai procédé à une trentaine d'auditions afin de mieux percevoir les attentes respectives des différents partenaires en présence (administrations et Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, associations, opérateurs télécoms, prestataires de centres relais téléphoniques (CRT), entreprises utilisant des CRT pour leurs ressources internes et/ou leurs relations clients, entreprises innovantes, etc.). J'ai également tenu à visiter plusieurs plateformes de services clients d'opérateurs téléphoniques ainsi que le site de Websourd à Paris pour une démonstration de son logiciel Elision Perse™.

Dans le contexte rappelé en première partie, et au regard du cadrage de l'expérimentation et de l'évaluation, j'ai souhaité souligner des points de vigilance et

ouvrir des pistes de réflexion et d'action sur les moyens techniques, humains, financiers à mobiliser.

Ce rapport poursuit l'objectif partagé d'une accessibilité effective des services de téléphonie et des services numériques pour les personnes sourdes et malentendantes.

1 LE CONTEXTE

1.1 Données épidémiologiques et statistiques

L'observation des données épidémiologiques sur les personnes sourdes ou malentendantes montre la difficulté d'appréhender précisément la situation. En effet nombre d'études comptabilisent ensemble différents types de handicaps et des études spécifiques sur les personnes sourdes ne portent souvent que sur une partie d'entre-elles.

De plus, les études spécifiques concernant les personnes atteintes d'une surdité en France sont peu récentes. Trois sources, parmi les plus récentes peuvent être retenues, elles affichent des ordres de grandeur comparables qui permettent d'avoir une image assez proche de la réalité :

- Etude de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) des Pays de la Loire - basée sur l'exploitation des données de l'enquête HID 1998-1999 (Handicaps - Incapacités - Dépendances) réalisée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE),
- Données diffusées en février 2010 pour le plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes ou malentendantes,
- Données figurant dans le rapport final de mars 2010 de l'étude « *Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques* » réalisée par le cabinet Advention Business Partners pour l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (AGEFIPH) et le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) – chiffres repris dans le cahier des charges de l'expérimentation.

Tableau 1 : Principales données épidémiologiques existantes (en millions)

	Etude de la DREES	Plan 2010-2012	Evaluation ARCEP
Nombre de naissances/an		un enfant sur 1 000 naît avec une déficience auditive ou est dépisté en tant que tel avant l'âge de deux ans (soit 700 enfants par an)	
Nombre de personnes sourdes ou malentendantes	5,182 en France métropolitaine dont < 20 ans : 4,1 % 20 - 39 ans : 6,9 % 40 - 59 ans : 20,7 % 60 - 74 :33,8 % > 75 ans : 34,5 %	4,09	5 dont : <7 ans : 2% 7 à 20 ans : 4% 20 à 59 ans inactifs : 13% 20 à 59 ans actifs : 6% 60 à 75 ans : 23% >75 ans : 52%
Soit % de la population	8.7%	6%	8%
Personnes atteintes de déficience auditive légère (perte comprise entre 20 et 40 db)	- 3,450 déficients auditifs léger à moyen	2,309 soit 3,72 % de la population	
dont personnes atteintes de déficience auditive moyenne (perte comprise entre 40 et 70 db),	-1,430 déficients auditifs moyen à sévère	1, 300 soit 2,10 % de la population	
dont personnes atteintes de déficience auditive sévère (perte comprise entre 70 et 90 db)		0.372 soit 0,6 % de la population	
personnes atteintes de déficience auditive profonde (perte supérieure à 90 décibels),	0.3	0.112 soit 1,8 pour mille de la population	0.450

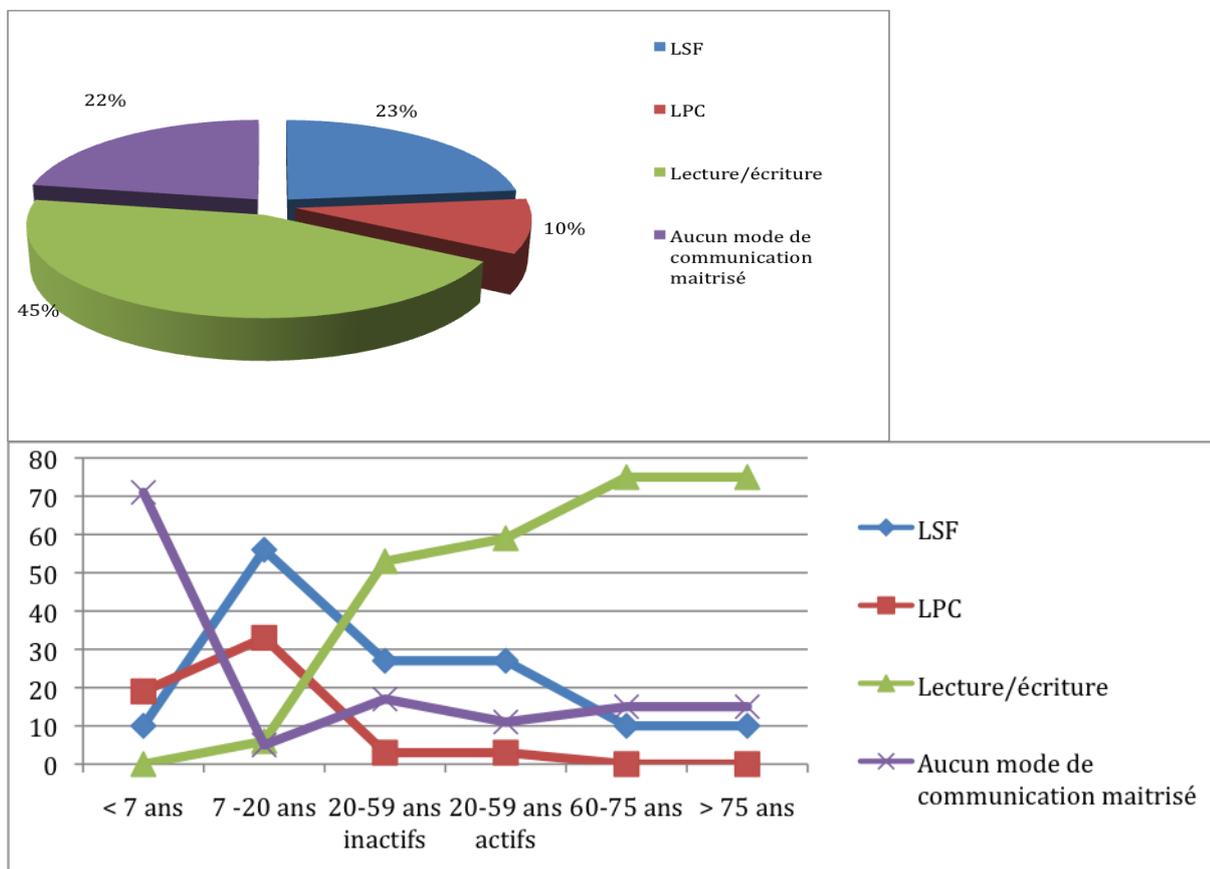
Source : Synthèse Mission

L'étude de 2010, « *Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques* », précise également que :

- la moitié des personnes utilisant la LSF comme mode de communication privilégié ne lisent et n'écrivent pas le français ;
- la majorité des personnes sourdes utilisant l'écrit comme mode de communication privilégié communiqueraient oralement ; ces personnes sont en majorité des « devenus sourds », ayant donc fait auparavant un usage régulier de la parole ;
- 80.000 personnes sourdes ne maîtriseraient suffisamment aucun mode de communication.

En reprenant les estimations de cette étude, on peut synthétiser ainsi la répartition des modes de communication utilisés par les personnes atteintes d'une déficience auditive sévère à totale :

Graphique 1 : Répartition des différents modes de communication des personnes atteintes d'une surdité sévère à totale (en %)



Source : Synthèse Mission

Les personnes sourdes ou malentendantes

Source : Etude de 2010 « Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques »

Les personnes sourdes ou malentendantes seraient environ 5 millions en France avec différents niveaux de handicap auditif, allant de malentendants légers à une surdité totale.

Cette population présente une grande diversité liée :

- aux nombreux modes de communication utilisés : LSF (langue des signes française), LPC (langage parlé complété), écrit, voix ;
- à l'âge d'apparition de troubles auditifs, existant dès la naissance ou apparus tout au long de la vie, mais aussi à leur évolution dans le temps notamment avec la vieillesse,

- *au niveau de déficience : malentendants, sourds plus ou moins profonds, personnes présentant d'autres handicaps : troubles de l'élocution (300 000 personnes sont aphasiques en France) ou déficience visuelle par exemple.*

Si une majorité des personnes malentendantes n'a pas besoin de recourir à des services de communication spécifiques, 500 000 personnes environ en ont toutefois réellement la nécessité.

Sur ces 500 000, 450 000 personnes présentent une surdité sévère ou profonde et 50 000 personnes malentendantes sont plus affectées.

L'évaluation précitée de l'ARCEP estime à 417 000 le nombre d'utilisateurs potentiels d'un service de centre relais téléphonique maîtrisant suffisamment un mode de communication pour pouvoir dialoguer avec un opérateur. La répartition par modes de communication est la suivante :

- *332 000 utilisateurs privilégiant la lecture/écriture,*
- *75 000 utilisateurs privilégiant la LSF,*
- *10 000 utilisateurs privilégiant le LPC.*

Au-delà de la population sourde et malentendante, s'ajoutent leur entourage et les personnes entendant qui se trouvent dépourvues de moyens de communication adaptés lorsqu'elles doivent les contacter.

1.2 Le cadre législatif et réglementaire français et communautaire :

1.2.1 Le principe d'accessibilité posé par la loi du 11 février 2005

La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées pose en son article 47 le principe de l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication :

« Les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

Un décret en Conseil d'Etat fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'Agence pour le développement de l'administration électronique, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce

en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne.»⁶

En juin 2009, la France signe avec 137 autres pays la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Son article 9 précise que les États signataires « prennent des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence ».

Plus spécifiquement pour les personnes déficientes auditives, il existe, depuis septembre 2011, un centre relais national public dédié aux appels d'urgence, le 114, centre relais chargé de la réception et de l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives vers les numéros d'appel d'urgence des services publics (le 15, le 17, le 18). Ce dernier a été mis œuvre conformément au décret n°2008-346 du 14 avril 2008 relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives.

Données sur le bilan d'activité du CNR 114 – CHU de Grenoble

Le bilan de l'activité du 114 présenté en mai 2014 fait apparaître qu'un nombre important de dossiers traités ne sont pas des urgences (en 2013 sur 7103 dossiers traités, seuls 1465 étaient des urgences dont 55% pour le 15, 29% pour le 17 et 16% pour le 18). En 2013, la moyenne de demandes urgentes par jour était de 4.14 et de 4.45 pour les premiers mois de 2014.

Le CNR 114 ne propose pour l'instant qu'un accès exclusif par fax et SMS (pas d'appels mixtes voix et texte et pas de visioconférence)

Répartition en % des dossiers par SMS ou FAX pour l'année 2013

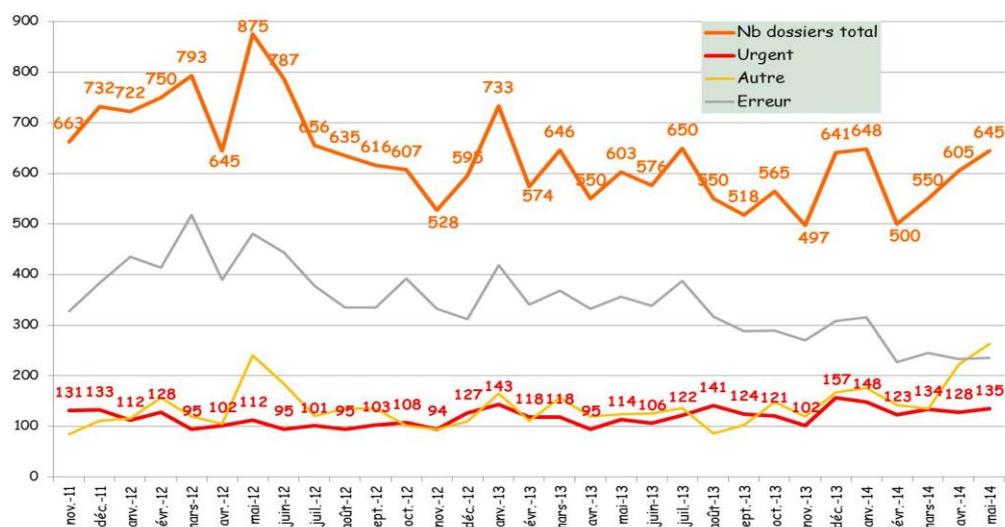
	<i>Urgence</i>	<i>Non urgents</i>	<i>Total</i>
<i>SMS</i>	20.2	71.3	91.5
<i>Fax</i>	0.4	8.1	8.5
<i>total</i>	20.6	79.4	100

Les flux sont encore modestes du fait de la large méconnaissance du 114 ou des modes d'utilisation des services d'urgence existants par les personnes sourdes ou malentendantes qui n'y en avait jamais eu accès antérieurement.

L'évolution de l'activité du 114 fait apparaître une diminution des erreurs et une stabilité des dossiers urgents.

⁶ Le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (JORF du 16 mai 2009) prévoit la création d'un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne pour l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent afin d'assurer aux personnes handicapées, quel que soit la nature de leur handicap « la réception et la compréhension de tout type d'information diffusée sous forme numérique, de leur permettre d'utiliser ces services et, le cas échéant, d'interagir avec ces derniers » - il doit être mis en œuvre dans un délai de trois ans.

Activité depuis novembre 2011/ Nombre des dossiers traités



Source : Comité interministériel du handicap – mai 2014

1.2.2 Les décisions interministérielles et le plan 2010- 2012 en faveur des personnes sourdes ou malentendantes

La première Conférence nationale du handicap du 10 juin 2008 prévoit en faveur des personnes sourdes ou malentendantes la création de centres relais téléphoniques permettant d'assurer la traduction simultanée en langue des signes et en français écrit des conversations, et le lancement d'un premier centre relais au premier semestre 2009.

Les opérateurs, avec la Fédération française des télécoms et l'Association française des opérateurs de mobiles, dans le cadre d'une charte signée en 2005, s'engagent à produire une offre de terminaux mobiles et de services adaptés aux personnes handicapées. En juin 2011, une nouvelle charte d'engagement volontaire élargit la démarche à l'ensemble des services de communications électroniques fixes, mobiles, internet, diffusion de TV. Un bilan est élaboré chaque année avec indicateurs associés.

En février 2010, le plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes ou malentendantes⁷ prévoit le développement du relais téléphonique (mesures 47 et 48).

La fiche 10 présentant ces deux mesures rappelle que « *Le téléphone représente l'un des obstacles les plus importants pour les personnes sourdes ou malentendantes dans leur vie personnelle, sociale et professionnelle. En effet, aujourd'hui, les personnes sourdes sont dans l'impossibilité d'utiliser le téléphone classique. Elles ont donc recours à des moyens de communication alternatifs, comme les SMS, les courriels, etc. Dans bien des cas, la seule solution est de faire téléphoner une tierce personne capable de traduire la*

⁷ Ce plan, doté de 52M€ comprend 52 mesures concrètes en direction des personnes sourdes ou malentendantes regroupées selon trois objectifs : améliorer la prévention, le dépistage et l'accompagnement lors de la découverte d'une déficience auditive ; mieux prendre en compte la déficience auditive à tous les âges de la vie (école, enseignement supérieur, emploi, personnes âgées devenues sourdes) ; rendre notre société plus accessible aux personnes sourdes ou malentendantes (accès à l'information et à la culture, téléphonie, développement des métiers de l'accessibilité).

conversation, mais c'est une solution qui limite énormément l'autonomie de la personne sourde et qui n'est la plupart du temps envisageable que pour les appels émis et non les appels reçus, sauf à disposer en permanence d'un interprète auprès de soi ».

L'objectif de la mesure 47 est de « rendre accessibles les communications téléphoniques, en temps réel, entre une personne sourde et son interlocuteur entendant, en tenant compte des modes de communication utilisés (Langue des Signes Française, transcription écrite simultanée, langage parlé complété) ». Il est prévu « un mode de financement non basé sur une facturation du service aux seuls usagers sourds » et « une complémentarité et lisibilité des services aux utilisateurs avec les services spécifiquement professionnels offerts par l'AGEFIPH et le FIPHFP ».

Le lancement du centre relais pilote, « calibré pour la prise en charge des appels de 1500 personnes sourdes ou malentendantes (500 par opérateur), sur la base d'un accès de 60 mn par mois et par personne [avec un coût prévisionnel...] évalué à 5 M€ par an » est annoncé pour le 2ème semestre 2010.

Un comité de pilotage (COPIL) sous la responsabilité du secrétaire général du Comité interministériel du handicap (CIH), avec l'ensemble des acteurs concernés (représentants des usagers et des professionnels, opérateurs de téléphonie, ARCEP, financeurs), doit être installé avant mars 2010, pour arrêter le cahier des charges, définir les ajustements financiers et réglementaires éventuellement nécessaires au fonctionnement du centre relais, en évaluer le fonctionnement (coût, ressources humaines, technique et efficacité) afin d'en tirer les enseignements pour la phase de déploiement et préparer la programmation pluriannuelle et le déploiement pérenne du dispositif.

En complément, la mesure 48 indique le lancement en 2011 d'une étude sous l'autorité de l'ARCEP pour déterminer le mode de financement et les ajustements réglementaires à opérer pour permettre l'accessibilité téléphonique en vue de la deuxième phase du déploiement

Lors de la Conférence nationale du handicap du 8 juin 2011, la décision de lancer l'expérimentation du projet pilote de centre relais téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes est réaffirmée avec l'annonce d'un déblocage de crédits de 3 millions d'euros. Les travaux démarrent en septembre 2011 dans l'objectif de lancer le centre relais expérimental fin septembre 2012.

1.2.3 Les dispositions en matière d'accessibilité issues de la directive européenne 2009/136/CE du 25 novembre 2009 - « le 3^{ème} paquet télécom »

➤ Les dispositions en matière d'accessibilité issues de la directive européenne du 25 novembre 2009

Les dispositions de la directive 2002/22/CE modifiée par la directive 2009/136/CE⁸ ont été transposées, concernant les questions afférentes à l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques, par l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 qui complète les dispositions du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

⁸ Article 23 bis et du 4) de l'article 26

L'article L.33-1(o) du CPCE prévoit que les opérateurs doivent assurer l'accès des utilisateurs finals handicapés à des services de communications électroniques à un tarif abordable et aux services d'urgence, équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals.

L'article D.98-8 est complété pour préciser que chaque opérateur prend les mesures nécessaires pour fournir gratuitement aux utilisateurs finals handicapés un accès aux services d'urgence équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. Lorsque le moyen de communication utilisé⁹ n'est pas le service téléphonique, cet accès est assuré dans la limite des contraintes techniques inhérentes au mode de communication utilisé. L'opérateur ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre.

L'article D 98-13 fixe les obligations nouvelles:

« L'opérateur prend les mesures nécessaires pour fournir aux utilisateurs finals handicapés, à un tarif abordable, des produits et des services adaptés leur permettant de bénéficier d'un accès à tout ou partie des services de communications électroniques qu'il fournit équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals.

L'opérateur rend accessible ses services dédiés à la clientèle aux utilisateurs finals handicapés par tout moyen adapté à leur handicap.

Les contrats, les factures et la documentation relative aux produits et services ou, à défaut, les informations qu'ils comportent sont mises à disposition des utilisateurs finals handicapés par des moyens ou sur des supports adaptés à leur handicap. L'opérateur met également en place une signalétique destinée à ses clients indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap, évalués sur la base de critères objectifs et transparents.

Lorsque des offres de l'opérateur prévoient la fourniture d'un équipement terminal, celui-ci met à la disposition des utilisateurs finals handicapés des terminaux adaptés à leur handicap disponibles sur le marché. L'opérateur tient également compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés à ses offres d'accès à internet fixe.

L'opérateur publie tous les ans avant le 30 juin un rapport de l'avancement des actions qu'il a engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de ses offres de communications électroniques aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services, et ce pour les différentes catégories de handicaps. Le rapport peut être intégré au rapport d'activité annuel de l'opérateur et fait notamment un point sur l'avancement des nouvelles technologies disponibles et leur mise en œuvre par l'opérateur. Ce rapport est transmis à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. »

L'ARCEP, à qui le CPCE¹⁰ confie des pouvoirs de sanction pour s'assurer que les opérateurs respectent leurs obligations, doit préciser¹¹, dans son rapport public annuel les

⁹ L'envoi de SMS d'urgence n'est actuellement autorisé que pour le « CNR 114 » chargé de la prise en charge des personnes sourdes et malentendantes en attendant la mise en place par ce centre d'autres moyens de communication (ex : vidéo, texte en temps réel, total conversation). Cette disposition a pour objet de limiter la responsabilité des opérateurs, les SMS ne présentant pas les mêmes garanties que les appels vocaux en termes d'acheminement.

¹⁰ Article L.5-3

¹¹ Article L.135 du CPCE

mesures mises en œuvre pour assurer aux utilisateurs finals handicapés un accès aux réseaux et aux services de communications électroniques équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals.

Les obligations découlant des articles précités sont à la charge des opérateurs.

➤ Les obligations en matière d'accessibilité applicables aux opérateurs chargés de fournir les prestations de service universel

L'article 7 de la directive européenne de 2002 a été transposé en droit national en 2004 concernant les obligations d'accessibilité mises en œuvre dans le cadre du service universel des communications électroniques (SU).

Ainsi, l'article L.35-1¹² du CPCE prévoit que les opérateurs en charge du service universel des communications électroniques mettent en œuvre des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés afin d'assurer, d'une part, un accès à l'ensemble des prestations de service universel (téléphonie fixe, renseignements et annuaires, publiphonie) qui soit équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et, d'autre part, le caractère abordable de ces services « *en raison notamment de leur niveau de revenu et en proscrivant toute discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur* ».

L'article R.20-30-4 précise que :

- tout opérateur chargé des prestations de téléphonie fixe assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap ;
- tout opérateur chargé du service de renseignement fournit un accès gratuit à ce service, aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel ;
- tout opérateur chargé des prestations de publiphonie veille à ce que des publiphones ou d'autres points d'accès au service téléphonique au public soient accessibles aux handicapés moteurs et aux aveugles ; le nombre de ces publiphones ou d'autres points d'accès au service téléphonique au public et leur répartition géographique tiennent compte des besoins de la population concernée.

Les opérateurs en charge des prestations de service universel peuvent recevoir, y compris pour leurs mesures en faveur des personnes handicapées, une compensation du fonds de service universel mis en place en France et alimenté par des contributions financières de l'ensemble des opérateurs de communications électroniques.

¹² Modifié par l'ordonnance n°2011-1895 du 19 décembre 2011 - art. 3

1.2.4 L'étude « *Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques* » de 2010

Le rapport d'« *Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques* » réalisé en 2010 sous l'autorité de l'ARCEP présente une analyse des besoins en téléphonie des sourds et malentendants en quantifiant le volume de demande. Il évalue les contraintes liées aux ressources humaines, les coûts de mise en œuvre et de fonctionnement de services relais et les modes organisationnels possibles.

Réalisée par le cabinet Advention Business Partners, cette étude comprend un benchmark international avec sept pays ayant des CRT : Allemagne, Suisse, Suède, Etats Unis, Royaume Uni, Canada, Pays Bas.

Extraits de la synthèse du rapport d'« *Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques* » de 2010

➤ Analyse des attentes des utilisateurs

Les attentes prioritaires sont les suivantes :

- Accessibilité 6 jours / 7 (de 8h30 à 19h du lundi au vendredi et de 8h30 à 14h le samedi)
- Disponibilité du service dans les trois langages : LSF, LPC et texte
- Possibilité pour la personne sourde de s'exprimer oralement directement vers son interlocuteur
- Temps d'attente inférieur à 5 minutes
- Haute qualité des opérateurs texte et vidéo
- Texte : vitesse de transcription écrite supérieure à 150 mots / minute avec un haut niveau de qualité de la transcription (ex : vélotypie)
- Vidéo : diplôme obligatoire
- Prix comparables à ceux payés par les personnes entendant pour les communications et le terminal
- Les attentes sont en ligne, voire moins exigeantes que l'offre des pays analysés, à l'exception de la vitesse de transcription écrite qui est très supérieure au benchmark (de l'ordre de 60 mots par minute à l'étranger contre 150 mots par minute demandés pour la France)

➤ Solutions techniques

- Huit solutions sans intermédiaire et quatre avec intermédiaire ont été identifiées et analysées
- Aucune solution technique entièrement automatisée (de type reconnaissance vocale) n'est et ne sera suffisamment mature dans les 5 à 10 années à venir pour pouvoir se passer d'un centre relais
- Dans le scénario étudié ici, la solution technique et organisationnelle privilégiée au lancement reposerait sur :
 - Un service de relais texte et vidéo IP couvrant les attentes prioritaires

identifiées

- Une ouverture du service du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 14h
- Une offre d'intermédiation en LSF, LPC et écrit avec la possibilité laissée à l'utilisateur de s'exprimer à l'oral (Voice Carry Over)

➤ **Quantification du volume de demande**

- D'après les enseignements du benchmark, les centres relais devraient arriver à maturité en 12 ans pour la LSF (avec une forte adoption dès la première année), 14 ans pour le texte et 16 ans pour le LPC
- Le nombre d'utilisateurs (parmi les actifs, une personne physique peut représenter deux utilisateurs : un utilisateur à titre personnel et un utilisateur à titre professionnel) devrait atteindre 91.000 en dix ans, répartis de la façon suivante :
 - 54.000 pour le texte (soit 19% de taux d'adoption cible), 34.000 pour la LSF (soit 48% de taux d'adoption cible), 3.000 pour le LPC (soit 54% de taux d'adoption cible)
 - Le volume de minutes d'appel (temps de préparation des appels compris) correspondant devrait être de l'ordre de 43 millions, répartis de la façon suivante :
 - 37 millions de minutes pour les appels personnels (87% du total)
 - 6 millions de minutes pour les appels professionnels (13% du total)

La première année, 4.000 utilisateurs devraient consommer environ 1,5 millions de minutes d'appel

➤ **Evaluation des contraintes liées aux ressources humaines**

- Le nombre d'opérateurs et le rythme de formation actuel des opérateurs ne permettra pas de répondre à l'ensemble de la demande pour le texte et pour la LSF (dès la deuxième année), même si le pourcentage d'opérateurs acceptant de travailler en centre relais augmentait sensiblement.
- Pour ces deux modes de communication, le rythme de formation devra être accéléré dès 2010 pour atteindre 140 interprètes LSF et 120 techniciens de l'écrit diplômés par an à partir de 2013.
- Malgré cela, les besoins avant l'année 4 ne pourront être couverts en raison du temps de formation nécessaire. Des mesures transitoires devront être prises, parmi lesquelles les plus acceptables sont
 - La restriction de l'accès au service (définition de populations prioritaires), pouvant être en partie compensée par l'accès au service via des cabines téléphoniques publiques
 - L'incitation des opérateurs à accepter de travailler en centre relais

➤ **Evaluation du coût du service relais**

- L'évaluation des coûts a donné lieu à une distinction entre :
 - Les coûts de mise en œuvre (non-récurrents), soit les coûts relatifs à l'installation de la plateforme technique (achat des serveurs, des logiciels, etc.) et à la mise en place du service relais (formation des opérateurs,

équipement et aménagement des cabines)

- Les coûts de fonctionnement (récurrents), comprenant le fonctionnement de la plateforme (abonnements Internet, exploitation de la plateforme, maintenance, R&D), le fonctionnement du service relais (salaires des opérateurs) et les frais administratifs et immobiliers
- Le cumul sur 10 ans des dépenses à prévoir pour le service relais est d'environ 370 M€ dans le cas où un plan de formation permettant de couvrir l'ensemble des besoins est mis en place, le nombre d'utilisateurs étant limité pendant les trois à quatre premières années (le temps de former les opérateurs nécessaires)
- Une participation du service relais au financement de la formation des opérateurs pourrait permettre de garantir un nombre minimum de recrutement. Le cumul sur 10 ans du coût de formation de l'ensemble des opérateurs s'élèverait à 41 M€

➤ **Modèles organisationnels**

- La mise en place du service nécessite de définir précisément cinq dimensions qui ont été analysées au regard du benchmark international :
 - Services couverts : dans l'ensemble des pays analysés, à l'exception de l'Allemagne, le service relais couvre tous les types d'appels, limitant la porosité entre les services et optimisant les ressources humaines
 - Nombre et spécialisation des prestataires : les pays européens ont généralement privilégié un modèle avec un seul prestataire pouvant être spécialisé sur un type de service (vidéo ou texte). Les Etats-Unis et du Canada ne limitent a priori pas le nombre de prestataires.
 - Mode de choix des prestataires : le plus souvent la responsabilité de la fourniture du service relais incombe à un ou plusieurs opérateurs télécoms (l'opérateur en charge du SU ou bien tous les opérateurs), avec la possibilité de déléguer cette obligation. Aux États-Unis, les prestataires doivent être agréés par le régulateur ; en Allemagne, le prestataire a été créé par l'opérateur de SU sous l'impulsion du régulateur ; en Suède, le régulateur porte la responsabilité de la fourniture du service et sélectionne ses prestataires sur appel d'offres
 - Modalités de financement : dans les pays analysés en dehors de l'Allemagne, le service relais est financé par une même source de financement pour tous les types d'appels, le financement du service étant assuré principalement par les opérateurs télécoms, sauf en Suède et au Canada. Le financement du service relais ne couvre généralement pas l'achat des terminaux mais d'autres mécanismes existent en général pour les prendre en charge
 - Rôle du régulateur : dans les pays analysés, le régulateur apparaît fortement impliqué et est quasi systématiquement en charge du contrôle de la qualité du service et de son financement

2 L'EXPERIMENTATION : GENESE, HISTORIQUE ET PILOTAGE

2.1 Les différentes étapes administratives

2.1.1 Un parcours tourmenté

Des réunions du comité de pilotage ont été organisées dès 2010 en vue d'élaborer le cahier des charges de l'appel d'offres.

Les comptes rendus du COPIL reflètent une évolution du périmètre du projet et un flou certain sur sa mise en place.

Au démarrage, il était envisagé de faire appel à plusieurs prestataires : *« Le budget actuel est de 3 millions d'euros. Il ne correspond plus aux estimations initiales. Elles reposaient sur la base d'une heure de communication par mois gratuite pour les membres du panel, sur la base de 500 clients pris en charge par chaque opérateur, soit un coût de 5 millions d'euros (sur 1 an, pour 1500 personnes). Le centre devait prendre en charge les appels 8h par jour entre 10h et 18h, 7 jours sur 7, avec trois modes de communication possibles, en s'appuyant sur les ressources des sociétés de service¹³ »*. Puis en 2011, *« Compte-tenu du budget alloué, la durée de l'expérimentation est à réexaminer. Elle peut varier de un an à 18 mois, voire 2 ans, pour tenir compte de paramètres tels que la capacité de réponse des sociétés de service. La taille du panel pourra varier en conséquence. Par exemple, sur la base d'une heure de communication par mois, le panel pourra comprendre 900 personnes sur 1 an et 600 personnes sur 6 mois. »¹⁴*. En définitive le panel sera réduit, lors du second appel d'offres à 500 personnes et le recours à plusieurs prestataires a été abandonné.

En janvier 2012¹⁵, le Secrétaire général du CIH indique *« qu'après consultation du service des affaires juridiques de la DGCS, la procédure qui sera mise en œuvre ne sera pas celle du marché public car elle ne permet de contracter qu'avec un seul candidat. A la place, c'est la procédure de l'appel à projets classique¹⁶ qui sera mise en œuvre, car elle permet de contracter avec plusieurs candidats »*. Puis, en avril suivant, Il déclare *« que la procédure d'appels à projets initialement envisagée ne sera pas retenue. Pour l'expérimentation, c'est la procédure d'appel d'offres qui sera mise en œuvre. Il sera organisé en postes techniques »¹⁷*.

Les opérateurs télécoms ont remis au CIH en novembre 2011 une note technique et réglementaire sur l'expérimentation qui a servi de base à l'élaboration du cahier des charges à destination des prestataires de service.

Les crédits budgétaires nécessaires (3M€) n'ont été disponibles qu'en 2012. La procédure du marché public *« pour expérimenter, pendant une année, une prestation de centre relais téléphonique pour les personnes sourdes ou malentendantes, à partir d'un*

¹³ CR du COPIL du 11 octobre 2011

¹⁴ CR du COPIL du 11 octobre 2011

¹⁵ CR du COIPL du 11 janvier 2012

¹⁶ Financement des attributaires par subventions

¹⁷ CR du COPIL du 19 avril 2012 ; Un poste technique était alors défini comme le nombre de panélistes rattachés à un opérateur de téléphonie. *« Cette organisation du marché va favoriser la réponse de plusieurs candidats et va également permettre à plusieurs candidats de se regrouper »*.

panel de personnes constitué par les associations représentant les personnes handicapées » a donné lieu à trois appels d'offres successifs.

Un premier appel d'offres est publié au Bulletin officiel des annonces des marchés publics (BOAMP) le 9 octobre 2012, le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) manque de précision sur certains points, notamment quant à la composition du panel prévu de 900 personnes.

Le marché est déclaré infructueux le 14 décembre 2012 car la seule offre présentée par la société Websourd, outre qu'elle ne répond pas totalement au cahier des charges, dépasse le budget de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) alloué pour ce projet.

Par ailleurs, à la suite d'un contentieux en référé, le tribunal administratif de Paris, qui reconnaît que le pouvoir adjudicateur a suffisamment défini sur les points contestés par le demandeur (indications suffisantes sur les enseignements qu'il entend tirer de l'expérimentation, contenu des appels « *démarches administratives auprès des services publics* », consistance exacte du centre relais sur le nombre et les dates de réunion d'information) annule la procédure au motif « *qu'il est constant que la constitution des panels de personnes malentendantes sur lesquels porte l'expérimentation, objet du marché, n'était pas détaillée ; que le règlement de la consultation prévoit une durée d'exécution du marché de 24 mois différente de celle de 20 voire 18 mois mentionnée dans les autres pièces du dossier de la consultation* »¹⁸.

Un second appel d'offres est publié au BOAMP le 13 mars 2013. Le nouveau CCTP est plus précis sur le fonctionnement et la composition du panel désormais composé de 500 personnes avec répartition entre les différentes catégories visées¹⁹.

Trois sociétés répondent à l'appel d'offres : Edagora, Vivecom et Websourd, mais le marché est déclaré sans suite le 5 juin 2013 : l'offre de Vivecom a été rejetée, ne répondant pas aux exigences du code des marchés publics ; les offres de Websourd et Edagora ont quant à elles été déclarées irrecevables du fait de nombreux points de non-conformité au cahier des charges, et de l'absence de pièces ou d'informations exigées.

Le 14 juin 2013, un avis de marché à procédure adaptée est publié au BOAMP pour « assister la direction générale de la cohésion sociale pour la mise au point d'un marché public relatif à l'expérimentation d'une prestation de centre national relais pour les appels généralistes des personnes sourdes ou malentendantes et du marché d'évaluation de l'expérimentation ». La prestation d'assistance comprenait :

« 1. l'étude préliminaire des conditions techniques et économiques de réalisation de l'expérimentation en identifiant les modalités de prise en charge des appels des personnes sourdes ou malentendantes ainsi que le coût d'une telle prestation ainsi que les catégories d'entreprises de service susceptibles d'assurer la prestation recherchée.

2. Sur la base de l'étude préliminaire, un projet d'expérimentation et la rédaction des pièces constitutives du marché de l'expérimentation ainsi que l'éventuelle adaptation

¹⁸ Ordonnance du 20 décembre 2012

¹⁹ Une variante est prévue, le candidat pouvant « proposer, dans la limite du pourcentage affecté aux personnes aphasiques prévu à l'article 4.1, la prise en charge de cinq personnes aphasiques qui ne peuvent ni parler ni écrire et qui s'expriment uniquement par le biais de pictogrammes et il indiquera alors dans son offres, les délais et les modalités de la prise en charge de ce public ».

des pièces du marché d'évaluation de l'expérimentation pour permettre à la DGCS de publier les avis d'appel à la concurrence deux marchés.

3. Assister la DGCS dans l'analyse des offres en réponse aux deux marchés relatif à cette expérimentation de centre relais et à son évaluation ».

Une seule offre a été reçue. Elle émanait de la société Solutions Productives. Alors qu'il a déjà publié le troisième appel d'offres, le ministère, par courrier en date du 9 décembre 2013, a indiqué à ce candidat qu'il avait décidé de déclarer **cette procédure sans suite pour motif d'intérêt général.**

Le troisième appel d'offres est publié au BOAMP le 11 octobre 2013. Son cahier des clauses techniques est globalement identique au second – mais avec suppression de la variante. Il précise en outre la situation des personnes aphasiques et sourdes ne pouvant pas parler.

Il ajoute aux moyens de contact des personnes prévus initialement (téléphone fixe et ordinateur), selon la situation du panéliste, le téléphone mobile et la tablette équipée ou non d'une webcam. Toutefois, dans les faits, l'utilisation de ces deux nouveaux modes de contact qui nécessitent des adaptations techniques, est prévue pour juillet 2014.

Trois sociétés ont répondu: Edagora, Régis Duval et Websourd. L'offre de la SCIC Websourd²⁰ est retenue et le marché est notifié le 31 janvier 2014 pour un montant de 1,9 M€ HT (2,2 M€ TTC)²¹. Trois recours ont été déposés (deux référés devant le tribunal administratif de Paris, l'un en décembre 2013, l'autre en mai 2014 et une plainte devant la juridiction pénale). Le tribunal administratif a rejeté les deux référés par ordonnances du 30 décembre 2013 et du 4 juin 2014.

Le marché est organisé en quatre phases²² :

- Quatre mois pour la phase amont de préparation : développements informatiques et scripts, authentification des panélistes, communication et information des panélistes, présentation de la prestation aux comités technique et de pilotage l'expérimentation ;
- Douze mois pour la phase d'expérimentation : mise en service du centre relais ;
- Un mois pour la phase de restitution de l'expérimentation : bilan global qualitatif et quantitatif de l'activité, note de synthèse de dix pages maximum précisant de manière factuelle les atouts et faiblesses de l'expérimentation ainsi que les difficultés rencontrées lors de l'expérimentation,
- Deux mois pour la phase d'échange avec l'administration devant permettre à celle-ci de demander au prestataire d'apporter si nécessaire, des modifications au bilan global et à la note de synthèse.

²⁰ Société coopérative d'Intérêt Collectif, statut lui permettant d'être, à la fois une société commerciale (S.A.) et de poursuivre un objet social d'intérêt général, sans but lucratif. Fondé par la Fédération nationale des sourds de France (pour remplir la mission de développer des réponses concrètes d'accessibilité à la société française. Il a l'agrément entreprise solidaire et est reconnu comme entreprise innovante par BPF (OSEO, ANVAR) et le ministère de la recherche, dans les domaines technologiques, linguistiques ou sociaux

²¹ Avis d'attribution publié Au BOAMP le 19 avril 2014

²² Marche prévu pour une durée de 28 mois afin de garantir d'éventuelles nécessités de prolongation d'une phase.

18 en 2013 le comité de pilotage ne s'est pas réuni, la DGCS préparant et gérant les appels d'offres successifs à partir des orientations définies par ce comité

2.1.2 L'appel d'offres pour l'évaluation

L'appel d'offres est publié au BOAMP le 14 octobre 2013 et deux offres ont été déposées par Orange Consulting et Winnove.

Le marché a été attribué à la société Orange Consulting, filiale du groupe Orange, opérateur télécom pour un montant de 108.825 € HT (130.154 € TTC) le 31 janvier 2014.

2.2 Le lancement de l'expérimentation en 2014 : panel, champ couvert et objectif poursuivis

Le comité de pilotage sous l'égide du secrétariat général du CIH est composé de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), qui porte le projet, de la Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services (DGCIS), des associations représentatives de personnes handicapées, de la Fédération française des Télécoms (FFT), de Bouygues Telecom, SFR, Orange et de l'ARCEP.

On peut s'interroger sur l'absence de l'opérateur télécoms Iliad-Free, certes non-membre de la FFT mais détenteur lui aussi d'une expertise sur ces sujets.

Ce comité de pilotage s'est réuni une fois en 2010, deux fois en 2011, trois fois en 2012²³. Une réunion s'est tenue le 8 avril 2014 à la suite du choix du prestataire pour examiner les contours de l'expérimentation, le calendrier et les modalités de l'évaluation. La prochaine réunion est prévue début juillet 2014.

Le pilotage opérationnel du projet est assuré par un comité technique réunissant tous les mois, depuis mars 2014, la DGCS et les prestataires, Websourd et Orange Consulting.

2.2.1 Le panel

Dès l'annonce du projet d'expérimentation, il a été acté que deux associations, l'Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif (UNISDA) et le Bureau de coordination des associations de devenus sourds et malentendants (BUCODES SURDIFRANCE) devaient être missionnées par le ministère des affaires sociales pour constituer le panel de volontaires.

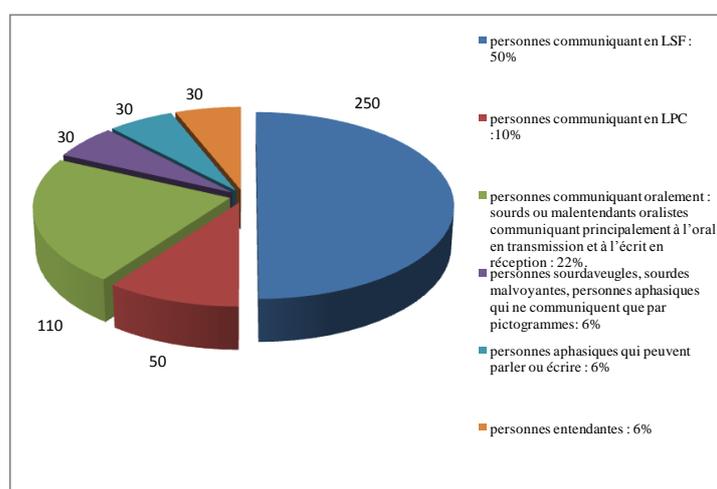
Ce panel de 500 personnes doit comprendre des personnes sourdes signant en LSF, des personnes sourdes pratiquant le LPC, des personnes sourdes ou malentendantes oralistes, des personnes aphasiques communiquant par écrit ou oral ou s'exprimant par le biais de pictogrammes, des personnes sourdaveugles et des personnes entendantes.

²³ En 2013, le comité de pilotage ne s'est pas réuni, la DGCS préparant et gérant les appels d'offres successifs à partir des orientations définies par ce comité.

La répartition des panélistes, essentiellement fondée sur le mode de communication utilisé, est prévue ainsi dans le CCTP :

- Personnes sourdaveugles, sourdes malvoyantes, personnes aphasiques qui ne communiquent que par pictogrammes : 6%,
- Personnes entendants : 6%,
- Personnes aphasiques qui peuvent parler ou écrire : 6%,
- Personnes communiquant en LSF : 50%,
- Personnes communiquant en LPC : 10%,
- Personnes communiquant oralement : sourds ou malentendants oralistes communiquant principalement à l'oral en transmission et à l'écrit en réception : 22%.

Graphique 2 : Répartition prévisionnelle des panélistes



Source : Mission

Il ressort de l'audition des associations qu'en mai 2014 la sélection des panélistes n'était pas encore stabilisée et que des glissements entre catégories pouvaient intervenir.

Pour les personnes sourdaveugles et les aphasiques, Websourd a indiqué dans son offre qu'il fallait développer en amont un protocole expérimental et des développements spécifiques et a précisé que « A travers le projet européen REACH112 [il] s'est intéressé aux personnes sourdaveugles afin qu'elles puissent avoir accès aux services d'urgence. Les réflexions développées pour REACH112 permettront d'alimenter l'expérimentation ».

2.2.2 Les principales dispositions du Cahier des Clauses Techniques Particulières et l'offre du prestataire Websourd

Websourd propose dans son offre de mettre en place le centre relais en appliquant la même organisation qu'elle retient depuis ses débuts avec ses partenaires historiques qu'il sollicitera « *en qualité d'intervenants techniques de l'expérimentation [...] La société Websourd, ses partenaires historiques, la société Wortline et la société CCA International se sont rapprochées dans la perspective de la mise en place d'un centre relais téléphonique pérenne au-delà de la phase expérimentale.* »²⁴.

► Les objectifs de l'expérimentation précisés dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières

L'expérimentation doit permettre :

- de traiter les demandes de mise en relation, en recourant aux moyens de communication appropriés (LSF, LPC, écrit, voix, pictogrammes)²⁵.
- de disposer d'analyses et de bilans qualitatifs et quantitatifs de l'activité de centre relais expérimental,
- d'en tirer les enseignements nécessaires en vue d'une éventuelle généralisation ultérieure à l'échelon national.

En parallèle, et afin de garantir une analyse objective, le ministère des Affaires sociales et de la Santé procèdera, au travers d'un autre prestataire externe, à une évaluation de l'expérimentation qui ira au-delà de l'audit de qualité de service fourni par le prestataire chargé de l'expérimentation.

L'expérimentation ne porte pas sur les appels :

- qui relèvent de l'urgence : 15, 17, 18, 112, 114, 115, 119, 116000. Ces numéros sont limitativement mentionnés à l'article D. 98-8 du Code des postes et des communications électroniques.
- qui ne sont pas en provenance ou à destination du territoire métropolitain.
- à caractère professionnel, c'est-à-dire relatif à l'exercice de l'emploi, que le panéliste exerce son métier à domicile ou sur son lieu de travail

²⁴ Les différents intervenants techniques de l'expérimentation sont présentés par Websourd :

- Trait d'Union, coopérative qui regroupe 10 services d'interprétation / traduction en langue des signes française, représentant près de 100 salariés ;
- ISOS Accessibilité, service d'accessibilité pour des situations de communications impliquant des personnes sourdes ou malentendantes utilisant le LPC ;
- Système RISP qui assure la mise en œuvre de la transcription en temps réel par vélotypie dans diverses situations de communications orales ;
- IVès qui développe et déploie depuis 2006 des services innovants de télésanté, de visioconférence et de centre relais téléphonique (CRT), en intégrant les dernières technologies et standards de communication multimédia (audio, vidéo et texte) dit de conversation totale ;
- Le Messageur, SCOP qui assure la mise en œuvre de la transcription en temps réel avec la reconnaissance vocale ;
- Worldline qui apporte une capacité industrielle puissante et éprouvée, optimisant la mise en place des services des clients ;
- CCA International qui dispose d'une expertise dans les métiers de la relation client sur l'ensemble des parcours client et canaux. Son savoir-faire porte sur le déploiement des nouvelles offres et services à base de son expertise métier, projet et outils

²⁵ Modes de communication précisés en annexe 2 du CCTP

Websourd rappelle dans son offre que « *L'expérimentation permettra d'évaluer la pertinence des technologies ou des normes techniques mais surtout d'évaluer la nature des besoins, les volumes mis en jeu, les limites inhérentes aux technologies choisies, les qualifications nécessaires et les pratiques professionnelles pertinentes, les coûts, les usages, les horaires d'utilisation, etc.* ».

Les appels pris en charge dans le champ de l'expérimentation, tels que prévus dans le CCTP pourront être les suivants – liste non exhaustive : prise de rendez-vous (médecin, banque, coiffeur, etc.) ; commandes ou réservations (commerces, services clients, services d'écoute) ; demandes d'informations ou de relations commerciales, en particulier avec les nombreux services utilisant des boîtes vocales (services clients) ; appels de demandes de dépannage (assurances, dépannages voitures) ; recherche de logement (agence immobilière) ; recherche d'emploi (pôle emploi, employeur, cabinet de recrutement) ; démarches administratives auprès des services publics ; appels personnels (famille, amis).

➤ Le fonctionnement du centre relais

Le centre relais dispose d'un site ORIGO²⁶ regroupant toutes les informations utiles aux panélistes et leur permettant d'accéder à la plateforme.

Le CCTP prévoit que les panélistes doivent pouvoir entrer en contact avec le centre relais à partir soit d'un téléphone fixe, soit d'un téléphone mobile soit d'un ordinateur ou d'une tablette équipé ou non d'une webcam.

Websourd indique que la nouvelle version de son logiciel Elision Perse™ est aujourd'hui accessible aux entendants par téléphone fixe ou mobile et aux personnes sourdes ou malentendantes par un ordinateur (PC ou MAC), sur tablettes et sur smartphones (plusieurs applications disponibles) ». L'utilisation de mobiles ou tablettes devait être effective début juillet 2014.

La plateforme expérimentale sera ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 19h en continu, hors jours fériés. Le prestataire doit assurer la continuité du service et garantir un taux d'appels en échec ne dépassant pas 10%²⁷.

Chaque panéliste, à qui un numéro spécifique de téléphone est attribué, bénéficie d'un crédit de temps de transcription/traduction d'une heure²⁸ par mois (deux heures sur 6 mois pour les aphasiques qui ne communiquent que par pictogrammes et les sourdaveugles).

Les associations auditées ont manifesté leur inquiétude sur certaines imprécisions quant au fonctionnement de la plateforme, par exemple sur le décompte des « appels non désirés » sur le forfait mensuel du panéliste.

Dans le premier bilan fourni par Websourd pour la période du, 2 au 22 juin 2014, l'utilisation du forfait par les 139 panélistes ayant utilisé le CRT est en moyenne de 37%. Les chiffres relevés dans le tableau ci-dessous sont à relativiser, s'agissant du premier mois d'ouverture du centre relais.

²⁶ <http://www.origo-crt.fr/>

²⁷ Il est précisé qu'un appel en échec correspond à un appel émis qui n'a pas abouti techniquement (défaillance de la plateforme dans la mise en relation de l'appelant et de l'appelé).

²⁸ Avec report de la durée non utilisée sur le mois suivant, dans le strict respect de la durée de l'expérimentation qui est limitée à 12 (douze) mois. Le report qui ne sera pas utilisé sur le mois suivant est perdu. Le report n'est possible que jusqu'au 11^{ième} mois, afin de ne pas dépasser la durée de l'expérimentation.

Tableau 2 : Utilisation du forfait par les panélistes du 2 au 22 juin 2014

Utilisation du forfait	% de panélistes
<20%	36,43
de 20 à 49%	34,29
de 50 à 79%	16,43
de 80 à 99%	9,29
100%	3,57

Source : *Synthèse Mission des données de Websourd*

Les 500 panélistes seront traités de façon différenciée des clients habituels de Websourd sur Elision Perse™ avec des comptes spécifiques et une interface dédiée, créés pour l'occasion.

Le CCTP précise que le prestataire doit joindre un panéliste soit à sa demande (par mail, par téléphone, par SMS), soit à la demande de la personne qui souhaite joindre le panéliste :

- la tierce personne prend en charge le coût de la communication avec le centre relais. Ce coût dépend du type de forfait qu'elle a souscrit auprès de son opérateur de téléphonie. Le prestataire n'intervient pas dans la facturation de la communication téléphonique.
- le temps de transcription entre le centre relais et le panéliste est alors décompté du forfait mensuel du panéliste. Son coût est gratuit s'il reste dans la limite du forfait mensuel.

➤ La qualification des intervenants

Afin de répondre aux attentes des associations, le CCTP insiste sur la qualification professionnelle des agents chargés de la réception et du traitement des appels. Le prestataire doit fournir impérativement une attestation de capacité professionnelle pour les vélotypistes et la photocopie des diplômes et des qualifications pour les agents qui utilisent la LSF et le LPC- la liste des diplômes est rappelée en annexe 1 du CCTP.

Websourd présente ainsi le nombre et la qualification de ses intervenants :

Services	Nombre	Compétence
Des'L	3	Interprètes LSF diplômés
Signe	3	Interprètes LSF diplômés
Interpretis	22	Interprètes LSF diplômés
Cinésourds	2	Interprètes LSF diplômés
VIA	4	Interprètes LSF diplômés
ASIP	7	Interprètes LSF diplômés
TANDEM	6	Interprètes LSF diplômés
IMR	2	Interprètes LSF diplômés
2LPE	6	Interprètes LSF diplômés
EXAEQUO	2	Interprètes LSF diplômés
Système RISP	9	Transcripteurs
Isos Accessibilit	7	Codeurs
<i>Total</i>	<i>73</i>	

2.3 L'évaluation de l'expérimentation : cahier des charges, méthode et objectifs poursuivis

L'évaluation a pour objectif de disposer des éléments qualitatifs et quantitatifs d'information et de connaissance les plus objectifs possibles sur l'expérimentation, dans la perspective d'une généralisation éventuelle du dispositif.

Calibrée sur durée de 12 mois²⁹, elle doit être réalisée à compter du début du troisième mois de l'expérimentation. Outre les données précitées, l'évaluateur peut demander des informations complémentaires et organiser des réunions avec Websourd.

Pour mener son évaluation, Orange Consulting va, d'une part, s'appuyer sur l'analyse des données et bilans fournis par Websourd et, d'autre part, procéder à ses propres travaux.

➤ Les données et bilans devant être fournis par Websourd en application de son contrat :

Le prestataire chargé de l'expérimentation, Websourd, doit fournir mensuellement une analyse effectuée à partir des appels (nombre et taux d'appels traités par mois ; degré d'utilisation par les panélistes du forfait alloué ; durée d'attente (minimum, moyenne, maximum) d'un appel entrant ; temps d'interruption des appels entrants ; raisons des non-réponses ; détail des appels perdus, non répondus, inadaptés, auxquels il a été renoncé (notamment ceux n'entrant pas dans le cadre des jours et plages horaires) ; thématique des appels (santé, travail, relations familiales, etc.) ; répartition des appels en nombre par tranches horaires ; répartition des appels par mode de communication (LSF, LPC, écrit, oral, pictogrammes) ; répartition des appels par support de communication utilisé (téléphone fixe, ordinateur)³⁰ ; temps de traitement (minimum, moyen, maximum) d'un appel (entre la réception et la clôture de l'appel) ; durée (minimum, maximum, médiane, moyenne) des temps de traduction/transcription.

Il doit également fournir trimestriellement une analyse effectuée à partir des entretiens et des sondages auprès des panélistes. Il transmet trois bilans d'étape qualitatifs et quantitatifs de l'activité de centre relais expérimental présentant les réorientations éventuelles si les dysfonctionnements graves remettent en cause l'économie générale de l'expérimentation.

Enfin, Websourd doit remettre un bilan global, qualitatif et quantitatif de l'activité effectuée pendant les douze mois de l'expérimentation et une note de synthèse précisant de manière factuelle les atouts et faiblesses de l'expérimentation ainsi que les difficultés rencontrées lors de l'expérimentation.

L'ensemble de ces informations fournies à l'administration doivent être transmises au prestataire chargé de l'évaluation.

²⁹ La durée globale du marché est de 28 mois afin de garantir d'éventuelles nécessités de prolongation d'une phase de l'expérimentation

³⁰ Il n'est pas prévu ici l'utilisation de mobiles ou tablettes

➤ La mission confiée à Orange Consulting

La prestation vise trois objectifs:

- Évaluer les besoins, usages et pratiques des panélistes ainsi que la mesure de leur degré de satisfaction de la prestation de mise en relation avec une autre personne;
- Évaluer l'activité et le fonctionnement du centre relais ;
- Proposer différents scénarii de développement et formuler un avis argumenté sur la pertinence d'un scénario économiquement pérenne d'un centre relais d'appels généralistes au plan national, (en présentant les modalités de mise en place dans des conditions économiquement acceptables - moyens humains et techniques, besoins en formation, plans de financement..).

Orange Consulting doit également proposer un cahier des charges type pour une prestation de centre relais.

Lors du COPIL du 8 avril 2014, Orange consulting a présenté l'organisation de l'évaluation qui s'articule autour de trois champs :

- Les besoins, les usages des panélistes et le service perçu,
- L'activité opérationnelle, le fonctionnement du CRT et le service délivré,
- Les conditions de généralisation et le modèle économique.

L'évaluateur a défini six modalités de travail :

- L'animation de deux tables rondes avec des représentants de panélistes,
- La conduite d'une enquête de satisfaction en ligne auprès des panélistes,
- L'observation in situ et conduite d'entretiens avec des intervenants au sein du CRT,
- L'analyse des enregistrements d'appels,
- La prise en compte des retours d'expérience de CRT en France et à l'international,
- La modélisation des scénarii économiquement viables et pérennes.

Orange Consulting compte sur les associations pour inciter et rappeler aux panélistes, avant et pendant toute la durée de l'expérimentation, la nécessité de participer au dispositif d'évaluation.

Les trois enquêtes sont accessibles en ligne sur le site du centre relais ORIGO pendant une durée d'environ d'un mois, les panélistes étant avertis par mail traduits en LSF. Les réponses à l'enquête sont anonymes.

Leur objectif est d'analyser les usages des panélistes du CRT en expérimentation, mesurer le niveau de satisfaction des usagers et identifier les axes d'amélioration attendus pour satisfaire leurs besoins.

Synthèse des principales questions du premier questionnaire d'Orange consulting pour la période du 02 juin au 29 août 2014

Le profil

Sexe/tranche d'âge / département et zone (urbaine ou rurale), situation professionnelle et catégorie socioprofessionnelle / situation (personne sourde, malentendante, devenue sourde, sourdaveugle, aphasique, entendant) / mode de communication privilégiés (LSF, LPC, écrit et oral, écrit, Braille, Pictogrammes)

L'utilisation du centre relais téléphonique

- Utilisation du CRT durant la période concernée : Jamais, Ponctuellement (en moyenne, une seule utilisation par mois), Régulièrement (en moyenne, une seule utilisation par semaine), Fréquemment (plusieurs fois par semaine / Raisons d'une non utilisation : pas besoin, pas à l'aise avec les terminaux (PC, Smartphone), crainte de déranger votre interlocuteur, appréhension d'être mis en relation avec un agent relais pour passer l'appel, Autre)
- Mode de communication utilisé : LSF, LPC, écrit – écrit, braille, pictogrammes, voix – écrit
- Demande le changement de mode de communication (oui/non) / Si oui, quelle(s) raison(s) ? Temps d'attente trop long, erreur de mode de communication, paramétrage de Websourd n'était pas le bon, traduction LSF, la transcription écrite ou le codage LPC ne convenait pas, Autre)
- Utilisation du CRT : Avant 10h, Entre 10h et 12h, Entre 12h et 14h, Entre 14h et 17h, Après 17h
- Terminaux privilégiés pour utiliser le CRT ? : téléphone mobile ou Smartphone avec fonction webcam, Téléphone mobile ou Smartphone sans fonction webcam, Tablette, Ordinateur (fixe ou portable), Téléphone fixe
- Utilisation du CRT à domicile / Utilisation du CRT sur votre lieu de travail / Utilisation du CRT à l'extérieur et pour chacune des rubriques : Jamais, Ponctuellement (plusieurs fois par mois), Régulièrement (plusieurs fois par semaine), Fréquemment (au quotidien)
- Si utilisation sur le lieu de travail, quel mode de connexion : PC professionnel et réseau de l'entreprise, terminal personnel et réseau de l'entreprise, terminal personnel et autre réseau par exemple, Wifi public.
- Utilisation du CRT : pour émettre des appels, recevoir des appels/Pour les appels reçus, a-t-on laissé des messages/consultation de la messagerie

Appréciation générale du centre relais téléphonique

- Niveau global de satisfaction (Sur une échelle de 1 à 10)
- L'utilisation du CRT a-t-elle permis d'entrer en relation avec une personne ou un service qui n'aurait pas pu être contacté par un autre moyen de communication ?

Evaluation des jours et horaires d'ouverture

Plage d'ouverture du CRT (Très satisfaisante, Satisfaisante, Peu satisfaisante, Pas du tout

satisfaisante)/ horaires d'ouverture et autres jours d'ouverture souhaités en complément (05h – 07h, 07h – 08h30, 19h – 21h, 21h – Minuit, samedi matin, samedi après-midi, samedi soir, dimanche, jours fériés)

Evaluation du CRT (ergonomie, fonctionnalités, technologies)

- Utilisation du CRT (Très facile, Facile, Assez difficile, Difficile/ Temps d'adaptation et d'adoption du CRT (Immédiat, Quelques jours, Une semaine, Plus d'une semaine)
- Qualité vidéo (Très bonne, Bonne, Moyenne, Mauvaise)
- Problèmes techniques (Jamais, Ponctuellement, Régulièrement, Fréquemment) / Nature des problèmes techniques (Problème d'identification lors de la connexion sur l'interface, / Difficulté à être mis en relation avec un agent relais, Impossibilité de recevoir la transcription écrite, Coupure durant l'appel, Impossible d'accéder à certaines fonctionnalités, Mauvaise qualité d'image, Mauvaise qualité de son, Autre)
- Terminaux où la qualité était la moins bonne (Téléphone mobile ou smartphone avec fonction webcam, Téléphone mobile ou smartphone sans fonction webcam, Tablette, Ordinateur fixe ou portable, Téléphone fixe) / La qualité était identique d'un terminal à l'autre

Evaluation du temps d'attente

Temps d'attente avant d'être mis en relation avec l'opérateur relais (Très court , Court, Long, Très long) / Temps d'attente (Tout à fait acceptable, Acceptable, Peu acceptable, Pas du tout acceptable)/ Renoncement à un appel en raison d'un temps d'attente trop long (Aucune fois, Une fois, Entre 2 à 5 fois, Entre 6 à 10 fois, Plus de 10 fois) / A quel moment de la journée est-il difficile d'être mis en relation avec un opérateur relais (Avant 10h, Entre 10h et 12h, Entre 12h et 14h, Entre 14h et 17h, Après 17h)

Evaluation du déroulement de l'appel

- Qualité de l'accueil et de la préparation de l'appel avec l'opérateur relais (Très satisfait, Satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait)
- Qualité de l'interprétation en LSF ou de la transcription écrite ou du codage LPC sur le fond des échanges - contenu des échanges, et sur la forme comme la restitution des émotions (Très satisfait, Satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait)
- Qualité de l'interprétation en LSF ou de la transcription écrite ou du codage LPC sur la forme des échanges ? - restitution des émotions (Très satisfait, Satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait)
- Comportement et relationnel des interprètes, codeur, transcripteur (Très satisfait, Satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait)
- Quel ressenti quant à la présence d'un interprète, codeur, transcripteur lors de votre conversation (Pas gêné, Moyennement gêné, Fortement gêné)/ Si moyennement ou fortement gêné, quel impact (Vous ne vous exprimez pas librement, Vous avez raccroché, Vous utilisez moins le CRT, Vous n'utilisez plus du tout le CRT, Autre).

Evaluation de la formation

Suivi une session de formation au CRT organisée par Websourd (Oui, Non) / Jugement sur la session de formation (Indispensable, Utile, Faiblement utile, Inutile) / Si cette formation est faiblement utile ou inutile, pourquoi (déjà utilisé un CRT, formation trop légère en termes d'information, formateur incompetent, formation trop longue et trop complexe, didacticiels suffisamment clairs)

Evaluation de l'information et de la documentation disponible

- Connaissance de la FAQ (Foire Aux Questions) en ligne / Intérêt de cette FAQ (Très utile, Utile, Peu utile, Pas du tout utile, non consultée)
- Connaissance du didacticiel en ligne / intérêt de ce didacticiel (Très utile, Utile, Peu utile, Pas du tout utile, non consulté)

Evaluation de la gestion de la continuité de service

Satisfaction du niveau d'information d'ORIGO en cas d'incidents techniques ou d'indisponibilité du CRT (Très satisfait, Satisfait, Peu satisfait, Pas du tout satisfait)/ Moyen d'information sur ces incidents (mail, SMS, par un autre panéliste, Autre)

Evaluation de l'assistance technique

Support technique d'ORIGO (Très utile, Utile, Peu utile, Pas du tout utile, jamais sollicité) / Si ce support technique peu ou pas du tout utile, pourquoi (pas réussi à entrer en relation avec le support, délai d'attente pour la réponse long, Le support n'a pas su apporter de réponse à la question)

Evaluation du forfait mensuel (nombre d'heures d'interprétation en LSF ou de transcription écrite ou de codage LPC)

- Connaissance claire de l'état de la consommation (Oui, Non,)/ Consommation déjà intégrale du forfait (Oui, Non) / Si oui, le système d'alerte du CRT a-t-il permis de gérer convenablement la fin de forfait et les dernières minutes restantes de conversation (Oui, Non) / Connaissance claire du report du forfait non-consommé sur le mois suivant (Oui, Non)
- Le forfait d'une heure par mois paraît-il adapté (forfait d'une heure tout à fait adapté à mes besoins, assez adapté à mes besoins, trop important par rapport à mes besoins. insuffisant par rapport à mes besoins).
- Quelle serait la durée idéale du forfait (Une heure par mois, Deux heures par mois, Trois heures par mois, Plus de trois heures par mois - forfait illimité)

Equipements et abonnements

- Equipement(s) de téléphonie possédés (Téléphone fixe sans visiophone, Téléphone fixe avec visiophonie, /Téléphone mobile sans visiophonie, Téléphone mobile avec visiophonie, Smartphone 3G/4G sans visiophonie, Smartphone 3G/4G avec visiophonie, Aucun)

- Equipement(s) informatique(s) possédés (Ordinateur PC ou MAC sans webcam, Ordinateur PC ou MAC avec webcam, Tablette sans webcam, Tablette avec webcam, Aucun)
- Type de forfait de téléphonie (Forfait illimité Voix, Forfait illimité Data-communication Internet/visiophonie, Forfait bloqué Voix, Forfait bloqué Data-communication Internet/visiophonie, Forfait limité, Autre forfait, Je ne sais pas)
- Type d'accès à Internet au domicile (Accès bas débit, Accès haut débit par l'ADSL, Accès haut débit par le câble, Accès très haut débit par la fibre, Autre type d'accès, Je ne sais pas)
- Débit d'au moins 256 Kbits / seconde ? (Oui, Non, Je ne sais pas)

Conclusion

- Moyen privilégié de communication pour un appel personnel (famille, amis, etc.) : Le CRT, Le SMS, L'email, La messagerie instantanée
- Moyen privilégié de communication pour un appel vers un service privé (santé, commerces, banques, loisirs, logement, emploi, etc.) : Le CRT, L'email, La messagerie instantanée
- Moyen privilégié de communication pour un appel vers un service public (mairie, CAF, service des impôts, école, MDPH, etc.) ? : Le CRT ? L'email
- Pour les différents types d'appel ? pourquoi est-ce votre moyen de communication privilégié et ce qu'il vous apporte plus qu'un autre ?
- Si le CRT devait être généralisé, quelle(s) amélioration(s) proposeriez-vous ?
- Pour toute autre opinion, remarque ou critique que vous n'auriez pu exprimer, utilisez ce champ libre.

3 VERS UNE ACCESSIBILITE GENERALISEE : L'EXPERIMENTATION A L'EPREUVE DU REEL, POINTS DE VIGILANCE, PISTES DE REFLEXION ET PROPOSITIONS

L'accès des personnes sourdes ou malentendantes à la communication, quel qu'en soit le cadre (professionnel ou privé) et les motifs, est un droit posé par la loi.

L'annonce de l'expérimentation d'un centre relais prenant en charge les communications interpersonnelles a fondé de fortes attentes. Certaines associations ont exprimé une attente plus large que le périmètre de l'expérimentation. Ainsi, l'UNISDA a listé les besoins cibles liées aux centres relais de la manière suivante :

- Accessibilité totale en temps réel des communications entrantes et sortantes,
- Service gratuit, seul le coût des communications étant facturé à l'utilisateur (coût identique à celui supporté par les personnes entendantes),
- Accessibilité 7 jours sur 7, 24h sur 24,
- Trois modes de communication couverts (LSF, LPC, écrit),
- Simplicité d'usage,
- Qualité du service (qualification des opérateurs, déontologie, temps d'attente).

Au terme de l'expérimentation et de son évaluation, il sera indispensable de clarifier et de définir les objectifs poursuivis, les ressources humaines indispensables ainsi que les moyens financiers mobilisables et les calendriers de mise en œuvre. En conséquence, le suivi et l'évaluation doivent faire l'objet d'une attention renforcée au niveau interministériel et par le Régulateur des télécommunications.

Il convient également d'envisager des solutions technologiques complémentaires permettant de répondre aux besoins des personnes et des solutions évolutives au regard des innovations technologiques à venir.

Il est dès à présent essentiel d'appeler l'attention des pouvoirs publics sur les suites immédiates de l'expérimentation. Si le calendrier est respecté, l'expérimentation se terminera le 2 juin 2015 et les associations ont déjà exprimé une très vive inquiétude quant à un arrêt brutal du fonctionnement du centre relais expérimental.

Le nombre de panélistes qui auront utilisé le centre relais sera certes limité mais il est évident que leur expérience et la mise à disposition durant une année d'un tel service va créer une attente légitime de leur part mais aussi de celle des associations de personnes sourdes et malentendantes-

Si l'évaluation conduisait les décideurs à ne pas généraliser à terme le dispositif, les éléments d'explication devront être préparés en amont et les alternatives anticipées.

Si l'expérimentation est positive, quelles que soient les décisions prises quant aux conditions de pérennisation d'un (ou de) centre(s) relais téléphonique(s) généraliste(s), leur mise en place prendra du temps et sera probablement progressive.

3.1 Les points de vigilance pour atteindre l'objectif partagé d'accessibilité optimale et de qualité de service

A la date de remise de ce rapport, il est impossible de prendre suffisamment de recul sur le déroulement de l'expérimentation proprement dite. Cependant, après avoir auditionné les principaux acteurs et examiné les documents préparatoires (dont le CCTP et l'offre des prestataires retenus), je souhaite souligner plusieurs points de vigilance susceptibles d'impacter le bon déroulement de l'expérimentation et la qualité de son évaluation.

3.1.1 Un pilotage interministériel essentiel et à renforcer

En premier lieu, il ressort que le pilotage interministériel de cette expérimentation semble ne pas avoir été optimal et paraît, aujourd'hui, plus théorique qu'effectif alors qu'il constitue la clef de voute de la réussite ou non dans un tel projet.

De même il est indispensable de renforcer dès à présent la participation effective et la consultation du régulateur, ARCEP, à toutes les étapes de l'évaluation et du suivi.

Ce dossier croise deux cultures différentes : l'approche sociale attentive aux demandes formulées par les associations d'une part, et l'approche économique au regard des technologies utilisées, de leur coût et de leur impact d'autre part.

Malgré l'implication, aux côtés de la DGCS, de la DGCIS avec l'appui de la FFT dans la rédaction du premier CCTP, le pilotage effectif interministériel paraît rester encore insuffisant pour atteindre l'objectif partagé d'accessibilité la plus totale possible et de qualité de service. Un travail coordonné sera d'autre part clé pour envisager la généralisation d'un tel dispositif.

L'étude de 2010 réalisée à la demande de l'ARCEP apporte des informations sur les populations concernées, des projections sur le nombre d'appels attendus et leur évolution et expose un benchmarking avec les pays possédant des CRT, notamment sur leur financement. Elle présente un grand intérêt mais elle n'évoque ni le mode de financement, ni les ajustements réglementaires à opérer en France pour permettre l'accessibilité téléphonique en vue d'une deuxième phase du déploiement comme le prévoyait la mesure 48 de la Conférence nationale de 2010.

Paradoxalement, malgré les délais écoulés depuis son annonce en 2010, le démarrage de l'expérimentation a semblé parfois, au cours des auditions, presque précipité sur certains points encore aujourd'hui flous.

Les débats du COPIL ont essentiellement portés sur les questions juridiques relatives à l'organisation du marché public. Les aspects technologiques ne semblent pas, au vu des comptes rendus, y avoir été abordés.

Le cadrage général de l'expérimentation quant à sa durée, voire à l'allotissement du marché, sont sans doute induits par les décisions antérieures, et extérieures, au COPIL et à la pression pour aboutir « enfin » rapidement. Ils sont en décalage avec le contexte actuel, notamment au regard des évolutions technologiques et des usages entre 2010 et 2014.

Rien dans le code des marchés publics n'interdisait de faire une expérimentation avec plusieurs lots (par type de communication des personnes sourdes/solutions techniques). On a sans doute voulu éviter les difficultés méthodologiques de définition des lots.

Dans la mesure où cette expérimentation a pour but essentiel de mesurer les usages, et non les technologies utilisées, il aurait sans doute été possible de favoriser une expérimentation plus courte dans le temps et plus large en amplitude horaire. L'argument du temps nécessaire à l'appropriation de l'outil par les panélistes, s'il est pertinent, aurait pu amener à procéder à une phase en amont d'information et de formation plus longue et une mise en place effective de la plateforme plus courte. Les gains ainsi dégagés auraient pu permettre une ouverture des horaires de la plateforme élargis, au moins le soir jusqu'à 21h et le samedi matin.

3.1.2 Le panel : une méthodologie de constitution insuffisamment cadrée

La composition du panel traduit la volonté affichée dans le CCTP de surreprésentation de la LSF (50% du panel alors que seules 23% des personnes concernées l'utilisent selon l'étude de l'ARCEP) et le choix de faire appel au volontariat plutôt qu'en prédéfinissant des critères méthodologiques.

Ceci est expliqué en considérant que les utilisateurs de la LSF sont de fait les utilisateurs majoritaires du CRT par rapport aux personnes devenues sourdes. La mise en relation via des interprètes de la LSF est techniquement la plus complexe.

Dans ces conditions, et en l'absence de lotissement du marché, il est nécessaire de veiller à ce que l'évaluation ne globalise pas les informations mais les présente et les étudie en individualisant chaque catégorie de panélistes afin d'avoir une bonne vision des besoins et usages respectifs.

BUCODES indique d'ailleurs qu'il est moins concerné par une plateforme relais que les personnes sourdes utilisant la LSF et s'intéresse plus au développement de solutions numériques.

Lors du COPIL du 7 novembre 2011, la FNSF et l'UNISDA « *présentent chacun leur démarche pour la constitution du panel, sur laquelle ils s'accordent. Outre la prise en compte de tous les handicaps, des critères d'âge, géographiques, socioprofessionnels notamment vont permettre de constituer le panel* ». Mais la FNSF « *indique qu'elle ne sait pas comment il va recruter les panélistes* ».

En janvier 2012, il est fait référence lors du COPIL à l'élaboration d'une méthodologie pour la constitution et la recherche des panélistes. Toutefois les associations chargées de piloter le groupe de travail sur la construction de ce panel, ne l'ont pas évoqué lors de leur audition. Face aux difficultés pour constituer ce panel, elles se sont appuyées sur le volontariat de leurs membres. La DGCS indique qu'elle a néanmoins travaillé avec les associations pour tendre à respecter un équilibre par genre et géographique, mais aucun document n'a été remis en ce sens à la mission.

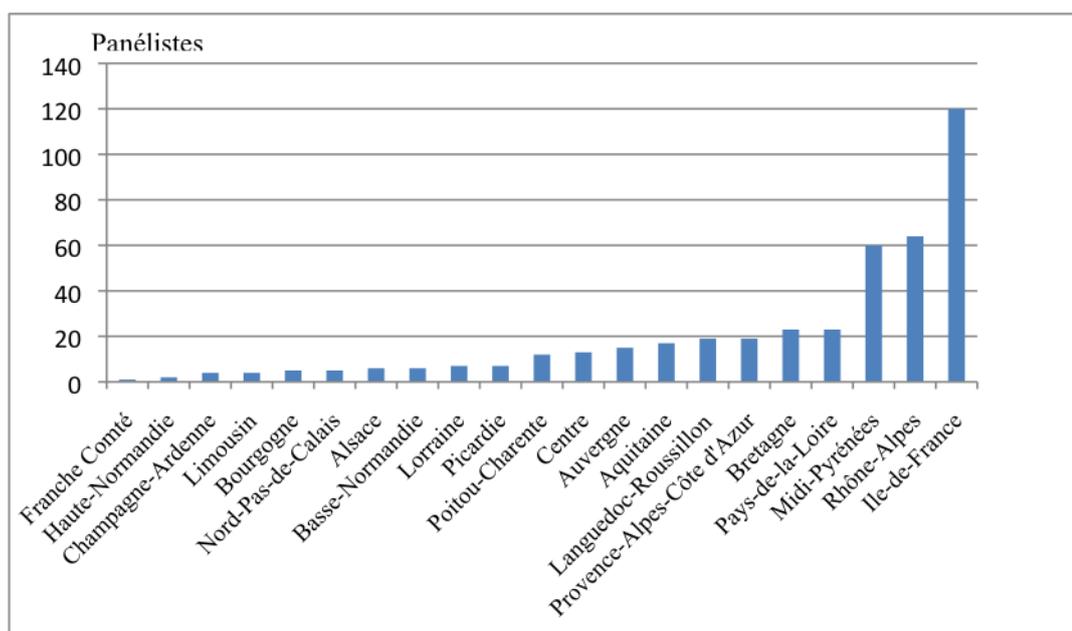
Cette absence d'échantillonnage par âge, sexe, lieu d'habitation (urbain/rural) alors même que ces sous-catégories peuvent avoir un impact sur le comportement des panélistes et la qualité du flux pour des échanges via vidéo, n'est pas optimale.

La DGCS m'a fait parvenir des éléments d'analyse de la composition du panel constitué le 25 juin 2014. Ces informations sont parcellaires et ne concernent que 432 panélistes.

La répartition géographique par département ne permet pas de repérer les zones rurales et urbaines. On peut noter que sur les 67 départements représentés, 77% comptent moins de 10 panélistes, 20 % de 10 à moins de 30 panélistes et que Paris et la Haute-Garonne comptent respectivement 37 et 50 panélistes.

En consolidant les données brutes par régions, on obtient la répartition suivante :

Graphique 3 : Répartition par région des 432 panélistes recensés au 25 juin 2014



Synthèse par la mission des données DGCS

On peut noter une représentation très forte des panélistes issus des régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et Midi-Pyrénées.

Le tableau remis par la DGCS quant à la répartition globale par tranche d'âge est le suivant :

Tableau 3 : Répartition des panélistes par tranche d'âge

	Nombre de panélistes
0-17 ans	9
18-29 ans	77
30-39 ans	132
40-49 ans	101
50-59 ans	71
60-69 ans	36
70 ans et plus	6
Total	432

Source : *Tableau DGCS*

Ces données confirment qu'il conviendra d'être vigilant quant aux bilans et analyses fournies.

3.1.3 L'usage en mobilité : réalité des usages, impact et mise à niveau

Websourd assure que l'utilisation en mobilité (smartphones et tablettes) est aujourd'hui techniquement possible. Le prestataire souligne qu'il va falloir donner des règles d'usage aux panélistes afin que les interprètes LSF puissent parfaitement comprendre le panéliste (par exemple, les utilisateurs des mobiles échangeant entre eux en LSF ont tendance à tenir l'appareil d'une main et signer de l'autre – il faut donc leur expliquer comment poser le mobile pour signer des deux mains).

La réalité de l'usage de ces outils technologiques qui facilitent la mobilité des personnes sourdes doit être suivie précisément tant quantitativement que sur le plan de la qualité des transmissions visuelles et audio que ce soit en zone rurale ou urbaine. En effet il faut noter que dans les analyses mensuelles que Websourd doit fournir en application du CCTP, les appels par support de communication utilisé ne visent expressément que le poste fixe. Cet oubli doit être corrigé.

Le premier bilan présenté par le prestataire pour la période du 2 au 22 juin 2014 indique que les appels passés via un Smartphone ou une tablette (Android ou Ios) représentent 9.9% du total. Il note en commentaires que « *6 appels ont été passé sur Smartphone/Tablette Ios, alors que l'expérimentation sur ce type de matériel est prévue le 1er juillet 2014. Il s'agit de 2 panelistes faisant parti du 1er groupe Android qui ont souhaité passer des appels depuis leur matériel Ios* ».

3.1.4 Garantir la protection de la vie privée et des données personnelles en travaillant étroitement avec la CNIL

Le CCTP précise que *« dans le cadre de l'expérimentation, aucune donnée de santé n'est collectée ni traitée. Par conséquent, l'agrément pour les hébergeurs de données de santé à caractère personnel, prévu par le décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel et modifiant le code de la santé publique n'a pas lieu d'être »*.

Les données personnelles des panelistes recueillies concernent la situation (personne sourde, malentendante, devenue sourde, aphasique, entendante), le mode de communication préféré pour un contact à distance, l'appartenance ou non à une association représentative de personnes handicapées, les noms, prénoms, âges, adresses mail et numéros de téléphone, le département de résidence.

Le CCTP rappelle qu'il *« a été procédé à une déclaration normale auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, pour le recueil de ces données et leur traitement automatisé dans le cadre de cette expérimentation »*.

Une première déclaration normale auprès de la CNIL a été faite le 29 juin 2012 par la DGCS pour la *« mise en place d'une enquête pour constituer un panel de personnes sourdes ou malentendantes et de personnes entendant dans le cadre de l'expérimentation d'un ou plusieurs centres-relais »*. Elle énonce que les données recueillies (données d'état civil et de connexion) directement auprès de la personne concernée seront conservées durant 18 mois. La compilation de ces données est réalisée par l'UNISDA et Bucodes et sont ensuite transmises au ministère des affaires sociales et de la santé et, in fine, au prestataire qui sera chargé de l'expérimentation.

La CNIL a réceptionné cette déclaration le 17 juillet 2012.

Le 12 novembre suivant, la DGCS a modifié sa déclaration initiale pour ajouter un destinataire concernant les données de l'enquête : *« Il s'agit du ou des prestataire(s) chargé(s) par le ministère d'évaluer l'expérimentation d'un ou plusieurs centre(s) relais, dans le cadre d'un second appel d'offres obligatoirement distinct du premier. Ce destinataire supplémentaire effectuera les traitements appropriés à partir des données de l'enquête, pour conduire son évaluation »*. Les différentes rubriques de la déclaration initiale ont été modifiées en conséquence.

Toutefois cette déclaration ne couvre pas l'enregistrement d'appels prévu dans le CCTP *« dans une démarche d'évaluation qualitative »*. Dans le formulaire de consentement, le paneliste est informé et accepte que sa communication puisse être éventuellement enregistrée.

Lors du COPIL du 8 avril 2014, dans le document présenté par Websourd et Orange Consulting, il est rappelé que lors des enregistrements ponctuels, les appelants seront informés de l'enregistrement en cours et que seule l'équipe en charge de l'analyse (5 personnes) sera autorisée à accéder aux enregistrements qui, à la fin de l'expérimentation, seront détruits. L'analyse de ces enregistrements fait partie des modalités d'évaluation.

Interrogée sur l'absence de déclaration de ces enregistrements, la DGCS a indiqué, par mail le 16 juin 2014, « *après avoir repris l'attache de Websourd, que des formalités déclaratives sont bien en cours à son initiative :*

- *l'enregistrement des conversations téléphoniques doit faire l'objet d'une déclaration normale auprès de la CNIL lorsque le dispositif d'enregistrement repose sur des moyens numériques.*
- *l'écoute des conversations téléphoniques doit faire l'objet d'une déclaration normale auprès de la CNIL lorsqu'elle est suivie d'un compte rendu ou d'une grille d'analyse ».*

La DGCS conclut en soulignant qu'elle veille à ce que ces déclarations soient faites.

Il convient en effet de suivre l'effectivité de cette formalité et, la pertinence de sa mise en œuvre qui devrait exclure les conversations «intimes» de l'appelant notamment, pour préserver le secret médical lors d'échanges avec un médecin.

Il est essentiel que l'administration veille également aux modalités de protection et de conservation de ces données qui pourraient constituer une base de données d'informations sur les panélistes et leurs correspondants.

3.1.5 Veiller à l'autonomie et l'indépendance de l'évaluation dans un objectif de pérennisation et de généralisation

N'ayant pas à ce jour eu connaissance des critères précis retenus pour l'évaluation, je ne peux qu'attirer l'attention sur la supervision du COPIL en cette matière.

Eu égard au choix d'un évaluateur filiale d'un opérateur télécom potentiellement appelé à contribuer au financement d'un service généralisé, selon le scénario de pérennisation retenu – et sans remettre en cause la qualité et la déontologie professionnelle des évaluateurs -, il est essentiel pour éviter toute contestation et contentieux ultérieurs, que les scénarii proposés fassent l'objet d'un examen attentif et objectif tant sur les aspects techniques que financiers.

La présence et la participation de l'ARCEP est essentielle. Il convient aussi d'interroger les modèles organisationnels proposés : plateforme centralisée ou plateau d'intervenants « délocalisés » appartenant le plus souvent à des structures avec lesquels le prestataire responsable du CRT a passé des conventions mais aussi, parfois, pratiquant le télétravail.

3.2 Répondre à un besoin légitime et préparer l'avenir

L'accès des personnes sourdes ou malentendantes à la communication, quel qu'en soit le cadre (professionnel ou privé) et les motifs est un droit posé par la loi.

3.2.1 Définir le périmètre

L'évaluation devra définir et délimiter les besoins exprimés par les personnes sourdes et malentendantes tant sur le plan qualitatif que quantitatif et la population-cible en volumétrie afin de préparer une réponse adaptée à cette demande légitime. Nous ne pouvons pas présager du bilan et des conclusions qu'il faudra en tirer.

Toute décision sur le moyen de répondre aux besoins exprimés devra s'appuyer sur une analyse pragmatique, tenant compte des ressources humaines et financières mobilisables et des délais nécessaires à la mise en œuvre d'une solution.

L'expérimentation concerne aujourd'hui un périmètre d'appels qui ne couvre ni les appels professionnels, ni les appels d'urgence, ni les appels hors-métropolitain.

Reste alors le domaine des relations que certains nomment « interpersonnelles ». La notion de « communication interpersonnelle » faisant l'objet d'un débat entre les acteurs de la communication numérique, la Fédération française des télécoms y inclut par exemple l'accès aux petits commerces et services de proximité, je lui préfère donc le terme d'appels généralistes qui me semble plus convenir à un champ large et hétérogène d'appels.

Les communications interpersonnelles ou généralistes sont souvent les plus personnelles, les plus intimes. L'Etat doit être le garant d'une réponse de qualité aux besoins en communication interpersonnelles des personnes sourdes ou malentendantes.

Compte tenu des moyens actuels à disposition et de l'urgence à trouver une solution à la fin de l'expérimentation, il me semble que la responsabilisation des acteurs publics (accès aux services publics) et des acteurs privés (accès aux services marchands) permettra d'optimiser le champ couvert par le projet de centre relais téléphonique pour les appels généralistes et d'en faciliter la mise en place ainsi que le financement.

Lors des auditions, le représentant d'une société offrant des prestations de conception de solutions d'accessibilité et de transcription instantanée ainsi que de visio-interprétation LSF a expliqué que selon lui tous les appels en direction des services marchands et en direction des professions libérales relèveraient de l'obligation d'accessibilité aux biens et services ceux-ci devant prendre les mesures pour y répondre, sous peine de sanction pénale au titre des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

Cette affirmation doit être juridiquement expertisée. En effet la seule mesure de la loi de 2005, estampillée « nouvelles technologies » concerne l'accessibilité des services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent (article 47 de la loi). Aucune disposition ne vise en tant que telle une obligation pour les entreprises à garantir l'accessibilité à la communication de leurs clients.

S'il faudra attendre le bilan de l'expérimentation pour avoir un aperçu plus clair des besoins, deux facteurs limitants apparaissent dès maintenant et appellent des solutions qui nécessitent de l'anticipation.

3.2.2 Identifier et répondre aux facteurs limitants

3.2.2.1 Relever le défi des ressources humaines

Répondre au besoin exprimé aujourd'hui et que l'expérimentation permettra d'évaluer va nécessiter des ressources considérables d'interprètes, codeurs et transcripteurs.

Formidable opportunité d'employabilité des personnes sourdes et malentendantes mais également levier de création d'emploi pour les personnes entendant, la mise en place de centres relais téléphoniques pose un défi humain de taille.

Ainsi, dans une note qu'il m'a adressée, le directeur de DEAFI, une entreprise spécialiste de l'employabilité de travailleurs sourds ou malentendants, estime que si l'on respecte le ratio de télé-conseillers généralistes par habitants au niveau national, il faudrait créer en France 16 000 postes de vidéo-conseillers pour couvrir les besoins des personnes sourdes ou malentendantes.

Il faut également souligner le degré d'exigence et de formation demandé par les parties prenantes associatives, un enjeu de taille qui s'ajoute à celui du volume de personnes qualifiées.

L'annexe 1 du CCTP sur l'expérimentation liste les qualifications professionnelles exigées des agents chargés de la réception et du traitement des appels :

a) pour l'interprétariat en Langue des Signes Française :

Diplômes d'Etat d'interprètes LSF/français :

- Maîtrise de sciences et techniques d'interprétation français-LSF (ESIT-Paris III)
- diplôme d'études supérieures spécialisées d'interprétation LSF-français (Lille III)
- Master d'interprétation français-LSF (ESIT-Paris III ; Lille III ; Paris VIII ; Rouen)
- Master 2- traduction et interprétation (CETIM/ex IUP Toulouse-Mirail)

Diplômes d'Université d'interprètes LSF/français :

- DPCU-IDA, diplôme de premier cycle universitaire d'interprète pour Déficients Auditifs (université Paris VIII)
- DFSSU, Diplôme de Formation Supérieure Spécialisée Universitaire d'interprète polyvalent (Conférence, Liaison, Traduction) en LSF (SERAC ; Paris VIII)
- Certificat universitaire d'interprète français/LSF (Ecole de Traduction et d'Interprétation (ETI) de l'université de Genève)

Autres diplômes :

- Diplôme d'interprète français-LSF (SERAC-AFILS)

Autres qualifications :

- CC2 : Capacité Communicationnelle 2ème degré (délivrée par l'ANFIDA, ancienne dénomination de l'AFILS)
- Carte professionnelle, niveaux 1 et 2 (délivrée par l'AFILS)

b) pour le codage en langage Parlé Complété :

- Licence professionnelle de codeur –université Paris VI et université Lyon 1
- Certificat de codeur ALPC obtenu de 1987 à 2005 + pratique professionnelle sans interruption depuis son obtention

c) pour la transcription écrite simultanée

Cette qualification devra impérativement permettre les performances minimales suivantes (en condition d'écoute optimale) :

- vitesse de frappe minimale : 500 caractères par minute (83 mots/minute)
- affichage continu (l'interlocuteur sourd doit pouvoir au minimum bénéficier d'un affichage mot à mot, indépendamment des contraintes logicielles)
- décalage maximal de 5 secondes
- fidélité de signification dans la restitution des propos des orateurs : absence de faute de sens et phrases construites ne permettant pas les ambiguïtés de sens
- fautes d'orthographe ou de grammaire : maximum 2 fautes par minute

Les parcours de formation proposés sont peu nombreux et souffrent d'une publicité insuffisante en direction des étudiants ou des publics en recherche de reconversion.

Les formations des différents professionnels amenés à intervenir dans un CRT

- Les interprètes en LSF

Cinq universités délivrent aujourd'hui un master d'interprétation français/langue des signes : Lille-III, Paris-III (dans le cadre de l'Ecole supérieure d'interprètes et de traducteurs, Esit), Paris-VIII (en partenariat avec SERAC-Interprétation), Rouen et Toulouse-II. La formation, qui dure deux ans, est ouverte aux titulaires d'un bac + 3 dans n'importe quelle discipline permettant une bonne maîtrise du français et de la LSF.

Il n'existe pas de licence de LSF. Certains candidats à ces masters apprennent la LSF dans des associations en cours du soir ou lors de stages intensifs et ce sont des formations payantes. Plusieurs universités (Département des sciences du langage et de la communication de l'université de Rouen, l'UFR de lettres modernes de l'université de Lille 3, l'université de Paris 8 et la licence professionnelle de l'université d'Aix-en-Provence° et le Diplôme d'Université « Langue des Signes Française» de l'université de Grenoble qui permet aussi en 360 heures l'acquisition et le perfectionnement en LSF afin d'atteindre le niveau de compétences B2) proposent des parcours spécifiques en organisant des préformations enseignant la LSF au niveau des licences.

A la suite des formations universitaires, l'association des interprètes en langue des signes (AFILS) et certaines universités organisent, en partenariat avec des associations locales ou des universités, ponctuellement et sur demande, des formations de spécialisation pour interprètes dans des domaines ciblés. : Unités de soins, LSF et justice, LSF en milieu médical.

Par ailleurs la LSF est depuis 2008 admise comme épreuve facultative au baccalauréat et devient une option facultative pour le diplôme national du brevet (en 2010) et du BTS (en 2011). Mais l'organisation de ces épreuves est confrontée au nombre insuffisant d'enseignants et de correcteurs.

Le nombre de candidats dans l'ensemble des académies (sauf Mayotte et la Polynésie) est en augmentation constante, passant de 717 en 2010 à 1374 en 2014.

En 2014 quatre académies représentent 44.3% des candidates : l'académie de la région parisienne : 19.94%, Toulouse : 8.66%, Rennes !8.22% et Montpellier 7.5%.

- Les codeurs en LPC

En ce qui concerne les codeurs Langue française parlée complétée (LPC), deux licences professionnelles d'une année à Paris (Université Pierre et Marie Curie Paris 6) et à Lyon (Université Claude Bernard Lyon 1) sont proposées. Elles sont accessibles aux personnes de niveau bac+2, avec une possible validation des acquis d'expérience.

- Les transpositeurs

Aucun diplôme universitaire n'existe pour les transpositeurs en écrit simultané.

Pour les vélotypistes, la formation qui se déroule sur deux années (1603 heures) est organisée par Système RISP à Caen qui est également l'exploitant exclusif de cette méthode : Elle est proposée avec des appels à candidature selon les besoins futurs estimés et s'adresse à des personnes de niveau bac+2.

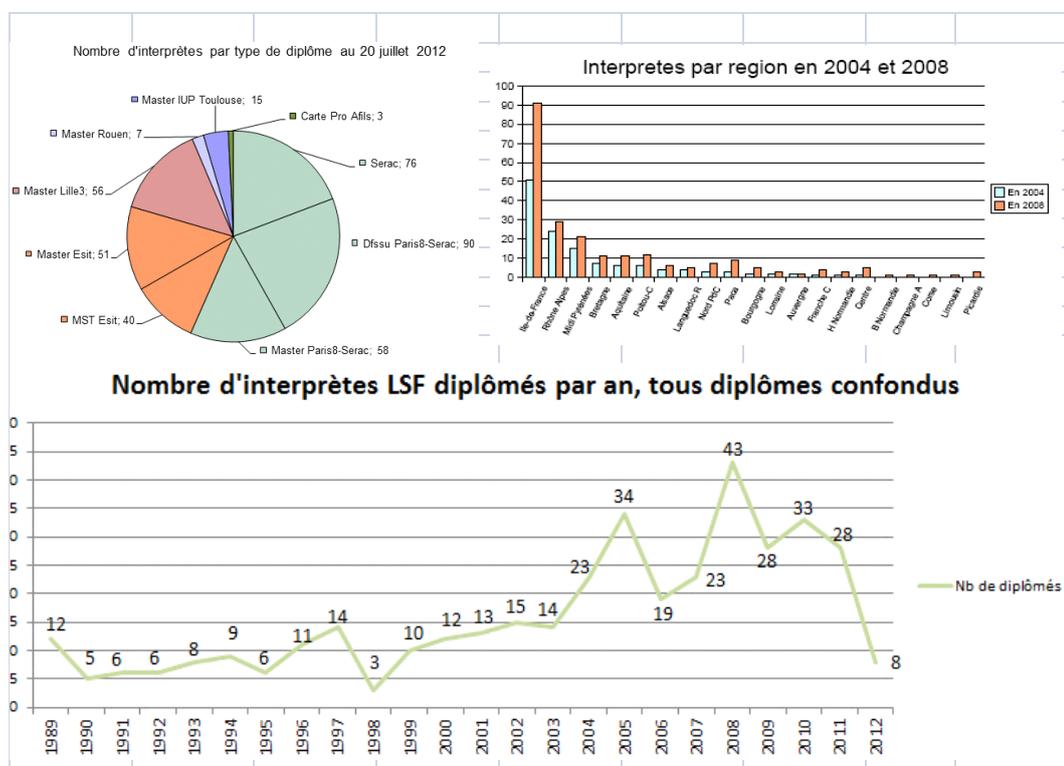
La formation des sténotypistes est organisée par l'école Grandjean à Paris et le Centre Lyonnais de Sténotypie à Lyon : Elles sont accessibles avec un Bac ou un Bac+2, et se concentrent sur l'apprentissage de la vitesse. Le diplôme est obtenu lorsque l'étudiant atteint 220 mots/minutes.

Les professionnels de la relation avec les personnes sourdes sont essentiellement salariés d'une association, d'une SCOP, ou d'une entreprise privée ; d'autres sont travailleurs indépendants. Certains cumulent les deux exercices et alternent prestations directes auprès d'une personne sourde (accompagnement lors de démarches, traduction dans des réunions) et les prestations dans un CRT. Le rapport de l'ARCEP évalue le temps de travail en centre relais à 40% pour les opérateurs vidéo et 80% pour les opérateurs texte. L'étude de l'ARCEP considère que « *la part des opérateurs acceptant de travailler en centre relais se situera entre 45 et 72% en année 10 selon la population visée* ».

Le nombre de ces personnels est actuellement faible et les formations mises en place, ainsi que le nombre de candidats, ne permettent pas de penser à accroissement rapide à la hauteur des besoins.

Ainsi, l'annuaire des interprètes en LSF³¹ comptabilise en juillet 2012 395 diplômés dont 367 en exercice en France. Les promotions dans chaque université sont limitées et, au total, entre 30 et 40 étudiants /an sont diplômés :

Graphique 1 : Nombre et répartition géographique des interprètes en LSF (données 2012)



Source : Regroupement Mission, de trois graphiques du Site internet de l'AFILS

³¹ <http://www.annuaire-interpretes-lsf.com/liste-des-interpretes>

Le nombre de **codeurs LPC** est estimé à 240, le nombre de diplômés étant en moyenne de 40/an.

Quant aux **transcripteurs en sténotypie et en vélotypie**³², leur nombre est très faible et on estime que sont formés en moyenne, pour les premiers 16 personnes/an et, pour les seconds, trois personnes/an. Le rapport de l'ARCEP, compte-tenu des niveaux de qualité perçus, a privilégié dans son étude sur la vélotypie.

L'étude de l'ARCEP de 2010 a estimé que le « *rythme de formation actuel permettrait de disposer d'environ 780 codeurs LPC, 590 interprètes LSF, 350 sténotypistes et 45 vélotypistes d'ici 10 ans* ». Projetant les besoins en ressources humaines au regard de son scénario de montée en charge du CRT, elle conclut que leur nombre et le rythme de formation ne permettra pas de répondre à l'ensemble de la demande pour le texte et la LSF.

L'évaluation de l'expérimentation devra confirmer, réactualiser ou infirmer ces projections. Mais d'ores et déjà ce constat est inquiétant car il repose sur une estimation du nombre de professionnels disponibles sur dix années qui paraît aujourd'hui surévalué.

Le plan d'action du gouvernement en faveur des personnes sourdes ou malentendantes, de 2010 faisait état d'un "plan métiers" dans ce domaine et notamment d'une programmation des formations conduisant aux professions de la communication accessible (dont un plan conjoncturel de formation de 10 vélotypistes par an en 2010 et 2011). Il est regrettable que cette réflexion n'ait donné lieu à une première table ronde qu'en juin 2014.

D'autre part, tout calcul relatif au nombre d'emplois nécessaires pour répondre aux appels doit inclure dans le calcul du temps de travail de ces personnels, des plages consacrées à des réunions de groupe leur permettant de débriefer et de comparer leur expérience face à des conversations qui peuvent parfois être difficiles à assumer. Ces temps sont d'autant plus essentiels quand ces professionnels ont un exercice isolé.

Les quatre sociétés proposant des CRT, n'ont pas toutes les mêmes exigences de formation pour leurs intervenants, notamment en ce qui concerne les interprètes LSF.

Une des sociétés auditionnée fait ainsi appel, notamment, à des étudiants non encore diplômés en considérant que les conversations souvent répétitives (cas des services Relations clients ne nécessitant pas un niveau Bac+5) d'autant que les vidéo-conseillers ont à leur disposition des lexiques spécifiques élaborés par les sociétés clientes Ces dernières ne semblent pas contester ce choix.

Pour des conversations interpersonnelles de nature plus complexe et parfois intimes, la qualification des professionnels, qu'ils soient interprètes LSF, codeurs, techniciens de l'écrit, est indispensable ainsi que Le respect de règles déontologiques telles que celles définies par l'association des interprètes en langue des signes (AFILS) dans un code éthique. Ce code déontologique repose sur trois grands principes : Secret professionnel, confidentialité de l'interprétation qui garantit à l'utilisateur un respect de sa vie privée et une liberté d'expression ; Neutralité imposant à l'interprète de ne pas donner son point de vue ou de ne pas le faire transparaître à travers ses interprétations ; Fidélité au message.

³² Un sténotypiste « dactylographie » phonétiquement – sur place - les débats. Un logiciel de transcription assistée par ordinateur permet d'obtenir un texte écrit phonétiquement, qu'il faut relire et corriger. La vélotypie utilise un système³² syllabique – et non phonétique - qui permet d'obtenir directement un texte en français correct. Cette technique permet d'écrire à la vitesse de la parole. Elle est utilisée pour le sous-titrage en direct des intervenants.

Les professionnels considèrent que les personnes sourdes ou malentendantes ont le droit de bénéficier de la prestation de personnels qualifiés quelle que soit la nature de leurs appels. A l'inverse, les prestataires de CRT gérant des Services clients estiment que l'on peut mettre en place une graduation des compétences des interprètes en fonction de la nature des appels. En ce sens le rapport de l'ARCEP a estimé que « *Les entretiens réalisés montrent qu'il serait envisageable de diminuer le temps de formation à 2 ans en autorisant les étudiants en professionnalisation à travailler en centre relais, à condition qu'un encadrement adéquat soit prévu* ».

La réalité des chiffres conduit à dégager des pistes réalistes.

En premier lieu, on peut envisager des mesures incitatives pour développer le nombre de candidats se présentant à ces formations – sans préjudice du nombre d'enseignants nécessaires : sensibilisation des lycéens sur la LSF et les carrières possibles d'intervenants auprès des personnes sourdes, informations dans les missions locales, les centres d'orientation et les services de Pôle emploi sur les viviers possibles d'emploi et les possibilités de reconversion - sachant que les professionnels formés trouvent facilement un emploi pour un salaire mensuel net moyen de 1 500 à 1 200€.

Candidats au Bac – Inscrits à l'option facultative Langue des signes française

ACADEMIES	Total Inscrits 2010	Total Inscrits 2011	Total Inscrits 2012	Total Inscrits 2013	Total Inscrits 2014
AIX MARSEILLE	43	72	66	48	50
AMIENS	12	3	12	18	24
BESANCON	7	4	6	3	4
BORDEAUX	12	31	44	19	89
CAEN	9	6	2	8	10
CLERMONT-FERRAND	2	8	12	14	19
CORSE	0	2	4	0	1
DIJON	6	6	6	7	9
GRENOBLE	34	47	44	30	36
GUADELOUPE	76	53	16	28	11
GUYANE	0	2	0	7	4
LA REUNION	9	6	7	7	3
LILLE	31	37	39	53	93
LIMOGES	13	12	13	9	10
LYON	35	58	55	79	82
MARTINIQUE	1	1	0	0	0
MAYOTTE	0	0	0	0	0

MONTPELLIER	33	31	56	41	103
NANCY METZ	17	43	23	68	53
NANTES	35	37	46	61	77
NICE	11	22	19	18	15
ORLEANS TOURS	7	31	21	20	43
POITIERS	28	28	19	38	54
POLYNESIE	0	0	0	0	0
REIMS	13	22	18	17	19
RENNES	24	50	70	81	113
ROUEN	5	11	28	47	47
SIEC	197	163	176	188	274
STRASBOURG	6	10	10	10	12
TOULOUSE	51	55	52	106	119
TOTAL	717	851	864	1025	1374

Source : ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

La prise en charge des coûts de formations préalables aux formations universitaires et des formations de transcripteurs par les sociétés futurs employeurs peut aussi être envisagée. L'étude de l'ARCEP calcule que la « participation du service relais au financement de la formation des opérateurs pourrait permettre de garantir un nombre minimum de recrutement. Le cumul sur 10 ans du coût de formation de l'ensemble des opérateurs s'élèverait à 41 M€ ». Mais cette mesure aura un impact sur le coût de fonctionnement du CRT.

L'université de Paris a mis en place un diplôme d'études supérieures d'université (DESU) de niveau baccalauréat + 4, et ouvert soit sur titre (bac+3 ou équivalent), soit sur validation des acquis professionnels et personnels (VAPP). Les débouchés professionnels peuvent être des postes de médiateur-relais sourds/entendants, de traducteur, de conseiller en communication dans les ESAT ou IME, de référent surdité dans toutes structures privées ou publiques accueillant du public sourd, ainsi que la poursuite d'études possible en Master « Interprétariat français/LSF » (1re ou 2e année selon les diplômes obtenus antérieurement).

Le DESU de Médiateur relais sourds/entendants

La formation a pour but de former des médiateurs pour faciliter la communication des personnes sourdes avec leur environnement lorsque l'intervention d'un interprète n'est pas suffisante et que les explicitations sociales et/ou culturelles sont nécessaires, L'accent est mis sur l'approche déontologique de la médiation et du métier et la professionnaliser la fonction de médiateur-relais par un niveau de formation universitaire

Cette formation s'adresse :

- aux personnes en poste exerçant déjà dans une fonction d'intermédiaire - relais de communication et/ou de traducteurs dans des structures telles que : hôpitaux, ESAT, services sociaux etc.

- à toute personne sensible aux aspects sociaux et interculturels, pratiquant déjà la LSF à un niveau confirmé et désirant ancrer son projet professionnel dans des activités en lien avec le public sourd. Former des médiateurs pour faciliter la communication des sourds avec leur environnement lorsque l'intervention d'un interprète n'est pas suffisante et que les explicitations sociales et/ou culturelles est nécessaires.

L'objectif du DESU est qu'à l'issue de cette formation, les stagiaires soient capables de :

- adapter leur communication visio-gestuelle aux personnes sourdes,
- identifier les bases de la communication mise en œuvre par les personnes sourdes d'origine étrangère, les personnes sourdes « illettrées » ou en situation d'échec (échec scolaire ou échec de communication en LSF) et adapter en fonction son mode de communication,
- tenir un discours en LSF et en français,
- utiliser le lexique en LSF des domaines juridiques, social, de la santé et administratif,
- pratiquer les techniques de base de passage d'une langue à l'autre (oral et écrit),
- maîtriser les aspects culturels de la surdité, intervenir dans des sessions de sensibilisation et d'information.

Un autre métier se développe dans cadre des métiers au service du handicap : l'interface de communication.

L'interface de communication en langue des signes (LSF) assure la mise en relation et la communication entre les personnes déficientes auditives, entendantes et l'environnement. Il a différentes missions telles qu'informer les personnes en demande à propos de la surdité, c'est un professionnel de la surdité. L'interface de communication s'adapte au mode de communication des personnes en présence : sourd oraliste, gestualiste, par exemple. Il exige des compétences en matière de connaissances de la surdité d'un point de vue social, psychologique, physiologique, historique, culturel et les stratégies de compensation du handicap, connaissance des lois et textes référentiels, connaissance des différentes aides pour un maintien dans l'emploi ou des aides techniques et humaines ainsi que les dispositifs existants et les structures pour accéder à l'information.

Aucune formation n'est reconnue mais il existe des formations en interne dans les structures employant des interfaces et par des associations comme l'Union nationale des associations de parents d'enfants handicapés (UNAPEDA).

Propositions :

Ouvrir un débat sur les métiers de la relation au service des personnes sourdes ou malentendantes afin d'évaluer les besoins, les formations existantes, les métiers émergents.

Elaborer un plan de formation métiers avec un calendrier opérationnel

Dans son document d'orientation 2010-2014, l'UNISDA, proposait :

- *« d'évaluer les besoins quantitatifs et qualitatifs en compétence en matière d'accessibilité dans les domaines suivants : scolarisation et études supérieures, accessibilité professionnelle, relations avec les services publics, participation à la vie sociale, centres relais téléphoniques, télévision, cadre bâti, etc. d'identifier les métiers et des formations à développer pour satisfaire ces besoins en compétence : ce travail pourrait déboucher sur la reconnaissance formelle de nouveaux métiers et/ou sur la rédaction de référentiels de formation des professionnels "de droit commun" aux spécificités de l'accessibilité pour les personnes sourdes.*
- *Élaboration d'un plan d'action conjoncturel de formation de 20 interprètes LSF et de 10 vélotypistes par an pour le démarrage du schéma. Ce plan mobilisera prioritairement les moyens de formation à disposition de Pôle emploi.*
- *Élaboration d'un schéma pluriannuel des formations.*
- *Reconnaissance formelle des trois professions du dispositif de communication adapté : interprète LSF / langue française, technicien de la transcription écrite, codeur LPC. Ainsi que des professions de techniciens de la boucle magnétique. »*

Au défi humain, s'ajoute la nécessité de financer durablement l'accessibilité.

3.2.2.2 Financer durablement l'accessibilité pour les personnes sourdes et malentendantes

L'étude de l'ARCEP réalisée en 2010 distingue « les coûts de mise en œuvre (non-récurrents), soit les coûts relatifs à l'installation de la plateforme technique (achat des serveurs, des logiciels, etc.) et à la mise en place du service relais (formation des opérateurs, équipement et aménagement des cabines) » et « les coûts de fonctionnement (récurrents), comprenant le fonctionnement de la plateforme (abonnements Internet, exploitation de la plateforme, maintenance, R&D), le fonctionnement du service relais (salaires des opérateurs) et les frais administratifs et immobiliers ».

«Le cumul sur 10 ans des dépenses à prévoir pour le service relais est d'environ 370 M€ dans le cas où un plan de formation permettant de couvrir l'ensemble des besoins est mis en place, le nombre d'utilisateurs étant limité pendant les trois à quatre premières années (le temps de former les opérateurs nécessaires) ».

Compte tenu du temps écoulé depuis cette évaluation et de l'évolution des technologies désormais à disposition, le calcul du coût global doit être réactualisé et reformaté.

Il est également précisé que « dans les pays analysés en dehors de l'Allemagne, le service relais est financé par une même source de financement pour tous les types d'appels, le financement du service étant assuré principalement par les opérateurs télécoms, sauf en Suède et au Canada. Le financement du service relais ne couvre généralement pas l'achat des terminaux mais d'autres mécanismes existent en général pour les prendre en charge ».

Deux tableaux faisant une comparaison européenne et extra-européenne sont intéressants à examiner, le premier réalisé dans le cadre de l'étude « Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques » de 2010 et le second, datant de 2014, portant sur un benchmark réalisé par l'organe des régulateurs européens des communications électroniques.

**Extraits de l'étude de 2010 « Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques » :
grandes lignes des systèmes de financement**

ALLEMAGNE

Le service est financé minoritairement par les utilisateurs.

- Ces prix ont été calculés après consultation des utilisateurs lors de la phase de test sous la contrainte fixée par le régulateur d'une participation maximum de 10% des utilisateurs au financement du service relais.
- Les dirigeants de Tess ne savent pas si ce mode de financement partiel est pérenne car la Commission Européenne pourrait à l'avenir réglementer l'accessibilité des services relais et interdire toute surtaxe sur les appels relayés.
- Le paiement se fait grâce au porte-monnaie virtuel T-Pay de Deutsche Telekom ou directement sur la facture téléphonique de Deutsche Telekom pour les appels à partir de ligne de téléphonie classique. L'opérateur reverse ensuite les frais prélevés à Tessel par les opérateurs.
- Le service est financé par les opérateurs de téléphonie fixe, mobile et téléphonie par IP (fournisseurs d'offres intégrées).
- Sur les 2.500 sociétés de télécommunications allemandes potentiellement concernées, seules participent celles dont le volume de communications est supérieur à 0,9% du volume de communications nationales.

- Le taux de participation est calculé au prorata du volume de minutes de chaque opérateur.
- Les fonds sont directement versés à Tess sous le contrôle du régulateur.

Un financement d'une partie du service relais par les Länder était envisagé pour 2010.

CANADA

- Le service de relais texte canadien est financé par un prélèvement de 8 centimes d'euros par mois et par ligne de téléphonie fixe, mobile et IP.
- Ce taux de prélèvement a été décidé lors du lancement du relais texte et ne correspond plus aux coûts réels du service.
- Le régulateur a décidé que le surplus perçu par les prestataires leur permettrait de développer le service de relais texte IP et de prendre en charge les coûts de fonctionnement du nouveau service.
- Le régulateur a demandé à Bell et Telus de lancer des tests sur le relais vidéo pour évaluer le coût d'un tel service.

ETATS UNIS

Au niveau fédéral

- L'Interstate TRS Fund, fonds géré par les opérateurs télécoms sous le contrôle de la FCC finance :
 - Les communications inter-Etats texte RTC, speech-to-speech et en Captel RTC
 - Les communications intra et inter-Etats vidéo, texte IP et en Captel IP
- Chaque opérateur télécom contribue à ce fonds en proportion de ses revenus de téléphonie fixe, mobile ou d'offres intégrées incluant le téléphone

Au niveau des Etats

- Chaque Etat finance à 100% les conversations intra-Etat pour :
 - Le texte RTC
 - Le speech-to-speech
 - Le Captel RTC
- Le financement se fait par une taxe sur les factures téléphoniques fixes et

mobiles des usagers de chaque Etat :

- Prélèvement variable en fonction des Etats (entre 2 et 6 centimes d'euros par ligne par mois en ordre de grandeur)
- Inscription du prélèvement de la taxe sur la facture des usagers
- Les Etats ont payé 41,8 M€ en 2008 pour financer leurs services relais
- Ce prélèvement permet également de financer complètement l'achat des téléscripteurs pour les personnes sourdes (sous conditions de revenus et de niveau de surdité certifié par un médecin)

Les services relais aux Etats-Unis ont couté environ 500 M€ en 2008

PAYS-BAS

- Il n'existe pas de réglementations sur l'accessibilité des personnes sourdes aux moyens de télécommunications
- L'opérateur télécom historique KPN propose un service de relais texte depuis 30 ans sur la base du volontariat
- La majorité du financement du service relais texte est assurée par KPN
- Une nouvelle loi sur les services relais est en cours d'écriture et devrait permettre de développer l'offre de services proposés
- Cette nouvelle loi a également pour objectif de clarifier le financement de ces nouveaux services
- L'opérateur télécom historique souhaite profiter de la publication des nouvelles conditions de service et de financement pour se désengager
- Bien qu'il n'y ait pas de contraintes réglementaires, l'opérateur télécom historique KPN propose et finance le service de relais texte depuis 30 ans
- Une loi est en cours de préparation pour permettre de développer.

SUISSE

- Swisscom finance Procom à 100% dans le cadre de la délégation de SU, les utilisateurs ne payant que le prix d'une communication traditionnelle
- Swisscom est le seul opérateur à participer au fonds de service universel
- Le taux des remboursements est fixé contractuellement
- Le remboursement se fait sur la base d'un montant fixe par appel et d'un

prix à la minute. Le prix fixe par appel est censé nous inciter à fournir un service de traduction rapide et efficace. »

- Les téléscripteurs peuvent être intégralement remboursés, sur demande de la personne sourde ou malentendante, par l'Assurance Invalidité, fonds abondé par les cotisations salariales et destiné à aider les personnes handicapées.

ROYAUME UNI

- British Telecom finance le service de relais texte en tant qu'opérateur de service universel :
 - British Telecom finance le service relais dans le cadre de l'obligation de SU. Les autres opérateurs télécoms dédommagent British Telecom pour la part d'appels relayés pour leurs abonnés, mais, dans les faits, plus de 90% des utilisateurs sont des abonnés de BT.
 - La participation de BT est en recul depuis 2003, ce qui s'explique par la baisse du volume d'appels relayés.
- British Telecom ne souhaite pas prendre en charge le financement d'un nouveau service de relais vidéo
- Les utilisateurs bénéficient de tarifs préférentiels sur les appels relayés
- L'achat du terminal est à la charge de l'utilisateur qui peut néanmoins demander un prêt aux organismes sociaux en fonction de ses revenus

SUEDE

- Le relais texte est entièrement financé par l'Etat.
- Le prestataire est remboursé en fonction du nombre de minutes relayées.
- L'utilisateur ne paie que :
 - Les minutes de communication relayées au prix d'une communication normale
 - Son abonnement téléphonique
- L'achat des téléscripteurs (prix estimé d'un téléscripteur selon PTS est pris en charge par les services locaux d'assistance sociale. Les personnes sourdes doivent simplement se faire prescrire leurs équipements par un médecin pour pouvoir bénéficier gratuitement d'un téléscripteur.
- Le relais vidéo est entièrement financé par l'Etat suédois via le régulateur.
- Le prestataire de relais est remboursé en fonction du nombre d'appels

relayés selon un barème dégressif.

- Le prestataire de relais vidéo est le Conseil Général d'Örebro, organisme public qui ne peut donc pas réaliser de bénéfices
- L'utilisateur paie quant à lui un abonnement Internet ou RNIS, les communications étant totalement gratuites (même internationales en suédois)
- L'achat des visiophones ou du logiciel et de la webcam sont pris en charge par les services locaux d'assistance sociale. Les personnes sourdes doivent simplement se faire prescrire leurs équipements par un médecin pour pouvoir bénéficier gratuitement d'un visiophone.

Synthèse du « Benchmark concernant le recours a des services relais pour personnes atteintes de un handicap auditif en Europe » réalisé en 2014

Début 2014, l'ORECE (organe des régulateurs européens des communications électroniques) a fait circuler un questionnaire sur le service universel aux régulateurs européens. Dans le cadre de ce questionnaire, plusieurs questions étaient posées afin d'évaluer la manière dont les ARN assuraient la transposition de l'article 23 bis de la directive SU de 2009³³ visant l'équivalence d'accès des personnes atteintes d'un handicap aux communications électroniques. Certaines des réponses évoquent ainsi l'existence de centres relais, dont les principaux éléments sont répertoriés dans cette note.

On constate tout d'abord que, sur les 36 pays membres de l'ORECE, 7 (Allemagne, Danemark, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède) mentionnent les services de centres relais, dont 4 (Allemagne, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède) avec de la vidéo. 4 (Danemark, Irlande, Pays-Bas, Slovaquie) de ces pays considèrent que cette obligation est une composante du service universel, 2 (Allemagne, Royaume-Uni) en ont fait une obligation symétrique, 1 dernier (Suède) a lui-même mis en place ce service.

	Cadre	Type de service	Financement
Allemagne	Symétrique	texte + vidéo	Secteur (chaque opérateur)
Danemark	SU	texte	Opérateur de SU (Coût net du Su = 0)

³³Directive 2009/136/CE du parlement européen et du conseil du 25 novembre 2009

Irlande	SU	texte	Opérateur du SU (pas de charge excessive du coût du SU)
Pays-Bas	SU	texte + vidéo	Secteur (fonds de financement du SU)
Royaume-Uni	Symétrique	texte "nouvelle génération"	Secteur (chaque opérateur)
Slovaquie	SU	texte	NC
Suède	Action du régulateur	texte + vidéo + difficultés d'élocution (les trois étant séparés)	Régulateur

Remarque : Il n'est pas possible, sur le fondement des réponses au questionnaire, de déterminer si l'accès au centre relais, lorsqu'il relève du SU, se fait nécessairement via une ligne fixe SU ou indépendamment de celle-ci.

Le recours des régulateurs à des centres relais pour assurer l'équivalence d'accès des utilisateurs atteints d'un handicap auditif ou ayant des difficultés d'élocution aux communications électroniques semble limité en Europe.

Il semble que, lorsque les régulateurs décident de mettre en place un centre relais, son financement repose dans de nombreux cas sur le secteur.

En France, plusieurs hypothèses peuvent être envisagées afin de financer la prestation de centre relais téléphonique :

- Une prise en charge intégrale par l'Etat
- Une réflexion autour de la prestation de compensation du handicap (PCH)
- Une prise en charge au titre du service universel (SU) à la faveur de sa refonte annoncée
- La mise en place d'une obligation réglementaire applicable à l'ensemble des opérateurs télécoms
- La possibilité d'un recours à un numéro surtaxé

J'ai volontairement choisi de ne pas développer cette hypothèse. Le financement n'aurait en effet reposé que sur les utilisateurs en situation de handicap recourant à l'envoi de messages textes ou sur les utilisateurs cherchant à joindre une personne en situation de handicap.

- La mise en place d'une taxe même minime sur l'ensemble des forfaits téléphoniques.

Elle me paraît quant à elle difficilement envisageable dans le contexte actuel de pouvoir d'achat contraint et de situation économique complexe. Un temps évoquée pour soutenir le déploiement du Très Haut débit, la possibilité d'une telle taxe avait rapidement été écartée.

Ainsi, quatre hypothèses sont à expertiser :

➤ Mettre en place un financement intégralement à la charge de l'Etat

Cela permettrait d'envoyer un signal politique fort mais nécessiterait de trouver les crédits correspondants et présenterait des risques de disparité importante dans la prise en charge des différents handicaps par l'Etat.

Cette hypothèse, dont la faisabilité doit être démontrée, relèverait d'un choix politique et budgétaire appartenant au gouvernement.

➤ Engager une réflexion autour de la prestation de compensation du handicap (PCH)

Ce forfait de 30 heures d' « aide humaine » par mois (soit en 2014, 371,70 €) sert en effet à répondre à des besoins de communication lors de situations nécessitant l'intervention d'un interprète en langue des signes, d'un codeur LPC, d'un répétiteur en lecture labiale ou d'un transcripteur (pour un rendez-vous médical, administratif, etc.). Le fait de souscrire à un abonnement auprès d'un CRT pourrait y être assimilé.

Une partie modeste de la prestation compensatrice du handicap, PCH surdité, pourrait par exemple être sollicitée au travers d'un système d'abonnement à un CRT à un coût faible ; la PCH pouvant d'ailleurs être abondée en ce sens par l'Etat.

➤ Saisir l'opportunité de la refonte du service universel des communications électroniques (SU).

L'introduction du financement d'un centre relais prenant en charge les communications interpersonnelles des personnes sourdes ou malentendantes dans le service universel me paraît légitime. Toutefois, les contraintes réglementaires, communautaires et nationales, complexifient considérablement cette hypothèse.

Deux pistes sont à considérer :

Créer une prestation de service universel distincte des composantes actuelles du service universel (SU)

Le périmètre du service universel (raccordement associé au service de téléphonie fixe, annuaire et publiphone) est prévu limitativement par la directive 2002/22/CE dite « service universel » modifiée en 2009 par la directive 2009/136/CE et par les dispositions législatives de transposition : article L.35-1 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Le cadre européen et national en vigueur ne permet pas de créer une prestation de service universel autonome liée à un service d'accès téléphonique pour les utilisateurs en situation de handicap.

Il est à noter que la directive service universel dans sa version initiale de 2002 permettait de créer une telle prestation de service universel, possibilité qui a disparu dans la version de 2009 de la directive au profit d'une nouvelle disposition permettant de prendre, hors SU, des mesures en faveur des handicapés imposées à l'ensemble des opérateurs ou aux principaux opérateurs présents (voir ci-dessous référence aux articles 23 bis de la directive SU et D. 98-13 du CPCE).

La création d'une prestation autonome de service universel n'est pas faisable en l'état actuel de la directive « SU » et des dispositions législatives la transposant.

Mettre en place une nouvelle composante du SU donnant lieu à une attribution à un prestataire spécifique

Dans le cadre du service universel, la loi impose, dans le 4° de l'article L. 35-1 du CPCE, issu de la transposition de l'art. 7 de la directive SU et prenant en compte le considérant 13 de la même directive, de prendre des mesures particulières en faveur des utilisateurs finals handicapés afin de leur assurer un accès équivalent aux trois composantes du SU dont bénéficient les autres utilisateurs finaux.

Dès lors, le champ est ouvert et il est envisageable d'ajouter aux mesures déjà prévues dans l'article R. 20-30-4) et imposées dans le cahier des charges de l'opérateur de SU en charge du service de téléphonie fixe, l'obligation de mettre en place un service relais pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Malgré sa faisabilité, cette solution présente des difficultés de mise en œuvre.

- la prestation en cause est nécessairement associée à un accès au service universel de téléphonie fixe en position déterminée. Elle ne pourrait dès lors bénéficier qu'aux utilisateurs handicapés abonnés au service universel d'accès à la téléphonie fixe et exclurait donc les services de téléphonie mobile, les services d'accès à l'internet (indispensables pour avoir accès à des services de vidéo), les services de téléphonie fixe hors du champ du service universel ou toute offre couplée (offre triple play par exemple).

- la prestation pourra être mise en place « dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable » (article R. 20-30-4 du CPCE);
- l'opérateur Orange a été désigné, par arrêté du 31 octobre 2013, comme prestataire de la composante « raccordement et service téléphonique » du service universel pour une durée de 3 ans. L'inclusion de la fourniture d'un centre relais dans le cahier des charges s'apparentant à une modification substantielle de celui-ci, cela signifierait qu'il faudrait soit attendre la fin de la période de désignation pour que soit mis en place ce type de service, soit relancer une nouvelle procédure d'appel à candidatures de la composante.

L'hypothèse d'une prestation annexe dans le cadre de la composante « raccordement et téléphonie fixe » du service universel (article L. 35-1, 1° du CPCE) est juridiquement possible et pourrait être prévue dans le prochain cahier des charges de l'opérateur de SU mais ne permettrait pas en l'état actuel des textes de répondre à l'ensemble des besoins et des usages envisagés à l'issue de l'expérimentation.

➤ **Mettre en place une obligation réglementaire générale, applicable à l'ensemble des opérateurs télécoms.**

Le gouvernement est habilité par le législateur à prévoir des règles pesant sur les opérateurs de communications électroniques et portant sur « un accès des utilisateurs finals handicapés à des services de communications électroniques à un tarif abordable et aux services d'urgence, équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. » (Art. L. 33-1 I o) du CPCE).

A cet égard, le gouvernement a fixé certaines obligations aux opérateurs vis-à-vis des utilisateurs handicapés (par décret n° 2012-488 du 13 avril 2012 codifié à l'article D.98-13 du CPCE). En particulier est prévu que :

« L'opérateur prend les mesures nécessaires pour fournir aux utilisateurs finals handicapés, à un tarif abordable, des produits et des services adaptés leur permettant de bénéficier d'un accès à tout ou partie des services de communications électroniques qu'il fournit équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. »

Il serait compatible avec le cadre communautaire et conforme au cadre législatif actuel d'ajouter à l'article D. 98-13 du CPCE des obligations relatives à la prestation en cause. Cette solution présente l'avantage de viser tous les types de services téléphoniques, fixes ou mobiles, à l'heure où les usages en mobilité ne cessent de se développer.

Il pourrait apparaître raisonnable d'imposer sa mise en œuvre et sa prise en charge financière aux quatre opérateurs les plus importants sur le marché. Le critère permettant de déterminer quels acteurs seront mobilisés pourrait par exemple consister en ce que les opérateurs concernés regroupent un pourcentage donné du marché adressable qui devrait faire l'objet d'un examen plus poussé.

Ces opérateurs seraient ensuite libres de définir les modalités optimales de mise en place de ce service : en propre, en sollicitant un centre relais déjà existant, en se regroupant en groupement d'intérêt économique mutualisant le service, etc.

Le service serait donc proposé par les opérateurs regroupant la majorité des utilisateurs finals. Certes cette solution limite le choix par l'utilisateur handicapé des opérateurs proposant ce service. Néanmoins, cette mesure a l'avantage de ne pas générer de charge financière pour les petits opérateurs, et d'autre part, elle est conforme aux textes en vigueur.

Si l'obligation de fournir ce service devait être limitée à certains opérateurs, il conviendrait de modifier l'article D. 98-3 du CPCE qui détermine notamment le champ d'application des dispositions de l'article D. 98-13, puis d'intégrer à ce dernier la mise en œuvre spécifique du service. Pour les usages en mobilité, en croissance, il s'agira également de s'interroger sur les modèles de financement additionnels alors que le montant des forfaits mobile (smartphones et tablettes) dépend désormais essentiellement du volume des données échangées. L'utilisation des supports mobiles pour communiquer en LSF via vidéo consommant plus de data, des forfaits avec tarifs spécifiques pourraient alors être accordés aux personnes sourdes et malentendantes utilisant ce mode de communication.

Parmi les composantes originales du service universel, la publiphonie qui correspond à l'installation et à l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public pourrait disparaître. Elle représenterait selon les dernières données disponibles, 12,344 M€. La disparition de cette obligation liée pourrait compenser en partie cette nouvelle obligation. Le reste du financement relèverait de la stratégie propre aux opérateurs et leur permettrait d'afficher une politique volontariste en matière d'accessibilité.

Ces hypothèses d'organisation et de financement doivent être expertisées avec l'appui du régulateur (ARCEP).

3.2.3 Faire face à l'urgence en développant de bonnes pratiques

L'expérimentation s'achevant en juin 2015, il est urgent de dégager sans attendre des solutions pouvant prendre effet dans moins d'un an.

On l'a vu, les ressources humaines actuelles ne pourront permettre qu'une montée en charge progressive compte-tenu de la durée de formation et de la nécessité d'attirer les étudiants dans les cursus visés.

Le règlement de la question du financement demandera lui aussi du temps afin d'expertiser et de mesurer l'impact des hypothèses proposées à la fin de l'expérimentation.

Aussi, il est nécessaire d'encourager dès aujourd'hui le développement d'initiatives vertueuses et responsables en faveur de l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes.

3.2.3.1 Une exigence : l'exemplarité de l'Etat et des services publics

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005, dans son article 47, établit que « les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées. ».

Toutefois, si des entreprises assurant un service public, telles la RATP et la Poste, ont mis en place un service client pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'Etat est, quant à lui, encore très en retard en matière de mise en accessibilité de ses services aux usagers déficients auditifs.

Lors d'une question écrite en novembre 2010, le député Marc Goua³⁴ attirait l'attention du Gouvernement « sur l'utilisation croissante par les administrations et les services publics de serveurs téléphoniques. Comme l'ont constaté les services du médiateur de la République, il semblerait qu'un certain nombre d'administrations, services publics mais aussi entreprises privées ayant une mission de service public, confondent modernisation et déshumanisation des services rendus aux usagers. Les possibilités offertes par les nouvelles technologies, efficaces sur le traitement de masse, ne doivent pas se substituer à toute possibilité de contact humain, seul à même d'appréhender certaines situations complexes impossibles à réduire à une touche de téléphone. Ce jusqu'au-boutisme technologique pénalise déjà les catégories les plus en difficulté, celles qui ne rentrent pas dans les cases, d'un accès normal aux services publics. Bien plus, il risque d'exclure totalement les usagers déficients auditifs de l'accès à ces services et aux administrations publiques qui ont de plus en plus tendance à ne proposer aucune alternative aux serveurs vocaux ».

Dans sa réponse, le Gouvernement déclarait faire « de la rénovation du lien entre l'administration et ses usagers une priorité d'action [qui] concerne l'ensemble des usagers, au premier rang desquels les personnes handicapées. Un service public moderne, c'est avant tout un service public accessible pour tous. L'accueil des usagers constitue un enjeu fort parce qu'il s'agit de la première étape du service rendu et d'un signe tangible d'une administration équitable, attentive aux besoins des usagers qu'elle sert ».

Plus spécifiquement, pour les besoins des déficients auditifs, la réponse gouvernementale met en exergue un certain nombre d'initiatives ;

- L'administration fiscale qui a adapté son accueil et ses services afin de faire bénéficier les personnes handicapées du même niveau d'information que les autres usagers, notamment au moment du dépôt des déclarations d'impôt sur le revenu³⁵ et. « *Sur l'ensemble du territoire a été généralisée la prise en charge de*

³⁴ Question écrite N° : 92070, JORF du 02 novembre 2010

³⁵ Le site « impots.gouv.fr » met à disposition un site avec traduction en LSF des informations et formulaires pour les aider dans leurs démarches, particulièrement lors du dépôt de la déclaration de revenus : Il donne des définitions simplifiées de quelques termes spécifiques à la fiscalité, accompagnées d'une courte vidéo en LSF

ces contribuables grâce à un accueil spécifique dans chaque département. Des agents volontaires ont été formés et dans certaines directions des dispositifs de visioconférence, de visio-interprétation, de boucle magnétique, d'amplification sonore et le recours à des interprètes en langue des signes permettent également de faciliter les échanges d'informations avec le contribuable sourd ou malentendant » ;

- « *le développement des relais services publics, qui offrent la possibilité d'être accueilli par un même agent pour obtenir des informations et effectuer des démarches administratives correspond en particulier à la volonté de ne pas laisser de côté les usagers non connectés ou peu familiarisés avec les démarches* » ;
- La mise en place au ministère de l'intérieur du dispositif « IRAUDA » permettant aux personnes sourdes ou malentendantes d'envoyer un SMS de demande de secours très rapidement grâce à des icônes représentant les principales situations d'urgence (ce dispositif du 114 est aujourd'hui généralisé pour tous les numéros d'urgence) ;
- « *Une démarche d'amélioration de la performance de l'accueil téléphonique est actuellement en cours auprès des centres d'appels (organismes de protection sociale et Pôle emploi) et des standards des préfectures [...]. Pour les déficients auditifs, la démarche invite les administrations à se doter d'outils permettant de rendre accessible une communication téléphonique entre personne sourde ou malentendant et son correspondant de façon simultanée : transcription écrite, interprétation en langue des signes française, codage en langue française parlée complétée, ou utilisation de formules mixtes, type Captel. Cette démarche d'amélioration sera mise en œuvre d'ici fin 2011 dans l'ensemble des grands centres d'appels (CNAF, assurance maladie, Pôle emploi...) et au sein de préfectures expérimentales* »

En outre, le Gouvernement rappelle que les sites Internet sont de plus en plus adaptés pour les déficients visuels, par exemple, le site de Pôle emploi » et souligne le renforcement d'« Allô service public 39-39 » où « *Chaque appelant est directement mis en relation avec un téléconseiller, sans passer par un serveur vocal interactif et impersonnel, qui saura s'adapter au besoin de chaque citoyen* ».

Aujourd'hui l'on constate qu'en application de la loi de 2005, l'Etat a essentiellement développé ses sites numériques en prévoyant une adaptation pour les déficients visuels. En revanche, l'accès aux services publics, aux informations légales et administratives pour les personnes sourdes ou malentendantes n'est pas généralisé et relève encore trop d'initiatives locales.

Plusieurs services, des caisses d'allocations familiales, des préfectures ont mis en place une accessibilité par centre mais il est difficile d'en établir une liste.³⁶

Il faut signaler, dans le domaine de la santé, l'initiative notable de l'Institut national de prévention et d'éducation à la santé (INPES) qui a adapté une partie de son site pour les

³⁶ D'autres services, ainsi que les caisses de sécurité sociale ont organisé des permanences avec présence d'interprètes en LSF (leur calendrier est disponible sur chacun de sites de ces structures).

déficients auditifs³⁷ afin de leur donner accès à des contenus sur la vaccination, la canicule, la nutrition, etc. sous forme écrite et en langue des signes française.

La loi de 2005 fait peser sur les collectivités territoriales les mêmes obligations que sur l'Etat. Actuellement, quelques communes et départements expérimentent le recours à un CRT Service clients pour permettre l'accessibilité des personnes sourdes ou malentendantes à leurs services administratifs ou à des services spécifiques (par exemple, enseignement, EPHAD, etc.). Il ne s'agit encore que d'initiatives trop éparpillées et les collectivités locales et territoriales devraient également développer l'accessibilité de leurs services aux usagers déficients auditifs.

L'exemplarité de l'Etat étant indispensable, il lui appartient de lancer au plus vite un signal fort en matière d'accessibilité de ses services aux personnes sourdes et malentendantes en envisageant la possibilité de favoriser l'employabilité de personnels déficients auditifs.

Propositions :

Inciter l'Etat à développer une version du « 3939 Allô Service Public » accessible aux personnes sourdes ou malentendantes via le site Internet de « Service Public »

Définir en amont du prochain Conseil national du handicap un calendrier de mise en accessibilité des services de l'Etat pour les personnes sourdes et malentendantes avec pour date cible la fin de l'expérimentation

Inciter les collectivités locales et territoriales à être proactives dans la mise en accessibilité de leurs services pour les personnes sourdes et malentendantes

3.2.3.2 Responsabiliser les acteurs privés et valoriser leurs démarches

Au sein de la sphère privée, l'accessibilité des services aux personnes sourdes et malentendantes n'est pas acquise et nécessitera un effort considérable de la part des acteurs économiques pour faire face à l'urgence. Il faut néanmoins souligner que certaines entreprises mènent depuis de nombreuses années des politiques plus ou moins contraintes mais souvent volontaires en la matière et qui ont porté leurs fruits.

Ainsi, en application de l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011, les quatre opérateurs télécoms ont organisé leurs services clients pour répondre aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes selon deux modèles :

- Trois emploient des personnes elles-mêmes sourdes, intégrées au sein d'un service client totalement ou partiellement internalisé ;
- L'un d'entre eux a confié son service client pour les personnes sourdes à un prestataire externe.

³⁷ <http://www.inpes.sante.fr/lstf/default.asp>

Les trois entreprises ayant choisi le premier modèle internalisé mettent en avant l'impact positif de ce choix sur l'ensemble de leurs services (solidarité, meilleure acceptation des différences. Au-delà, ce modèle présente un intérêt tout particulier pour l'employabilité des personnes handicapées auditives. Celles-ci bénéficient d'une formation diplômante de vidéo-conseiller dispensée par l'AFPA puis d'une formation spécifique interne à l'entreprise les recrutant.

Lors de mes auditions, certains représentants d'entreprises, interrogés sur ce point, ont souligné la difficulté de gestion de tels services, notamment en ce qui concerne la possibilité d'assurer à ces vidéo-agents un parcours professionnel satisfaisant (déroulement de carrière et mobilité).

Proposition :

Etudier l'évolution des parcours professionnels des agents occupant des fonctions depuis 2010 au sein de services relation clients pour répondre aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que le turn-over observé

Sans obligation législative, certaines grandes entreprises disposant d'un service client ont confié à un prestataire de CRT la gestion des appels de leurs clients sourds ou malentendants. Lors des auditions, elles ont manifesté leur satisfaction du service rendu.

A cet égard, la présence de ces accès réservés gagnerait à plus de visibilité. Selon les schémas organisationnels retenus, la personne sourde ou malentendante peut obtenir le service client demandé via la plateforme du CRT, ou via le site internet de l'entreprise. Dans ce cas le chemin d'accès, pour accéder au service dédié est parfois complexe. Surtout, il n'existe aucune liste récapitulative des entreprises dotées d'un CRT. Trouver une entreprise dotée d'un service client accessible aux déficients auditifs en utilisant un moteur de recherche sur Internet est extrêmement long et pas toujours fiable.

Des mesures incitatives pourraient être prises afin de valoriser ces initiatives et inciter à leur généralisation.

Propositions :

Intégrer les critères d'accessibilité pour les personnes sourdes et malentendantes dans les critères de notation des entreprises

Valoriser les initiatives vertueuses pour impulser un mouvement général

Sur son site, l'un des prestataires de CRT a mis en place l'annuaire de ses abonnés. En le parcourant, on s'aperçoit qu'à côté des grandes entreprises figurent des PME, des commerces, cafés et restaurants, des médecins, etc. ces initiatives manquent encore trop de visibilité.

Propositions :

Etablir une liste des services clients dédiés et la diffuser au travers d'une plateforme à destination des personnes déficientes auditives, des associations et des professionnels concernés (médecins spécialisés, prothésistes, mutuelles, etc.).

Evaluer ces services afin de déterminer les bonnes pratiques et les diffuser

3.2.3.3 Sensibiliser les PME et TPE aux enjeux de l'accessibilité

Ces initiatives restent encore trop isolées alors que les PME et les TPE sont souvent les premiers interlocuteurs dans les territoires des personnes sourdes et malentendantes (commerces, services de proximité, etc.).

Des mesures d'information de ces professionnels, sont essentielles. Beaucoup ignorent tout de la problématique de la surdité, l'existence et le fonctionnement de services de CRT et les possibilités et coûts d'adhésion, seul ou par mutualisation (grandes enseignes regroupant plusieurs magasins ou sites répartis sur le territoire, associations locales de commerçants, etc.).

En ce sens l'on peut rappeler l'expérimentation mise en place par la commune de Saint-Maur-des-Fossés (Val de Marne) qui met à disposition gratuitement des médecins libéraux qui le souhaitent un numéro spécial dédié avec abonnement groupé (coût pour la mairie : 5 000€).

L'accroissement du nombre de service clients / usagers dédiés aux personnes sourdes ou malentendantes, par un système d'abonnement pour les entreprises adhérentes serait un levier d'attractivité pour ces entreprises et d'autonomie pour les personnes sourdes et malentendantes mais aussi porteuse d'un accroissement sensible des créations d'emplois.

3.2.4 Recenser, accompagner, structurer et encourager les évolutions technologiques

Les e-mails et, surtout, les mobiles avec utilisation des SMS, ont constitué une grande avancée, essentiellement pour les personnes devenues sourdes qui maîtrisent l'écrit et utilisent peu la LSF ou la LPC (elles représentent 88% des personnes sourdes ou malentendantes).

De même l'arrivée de la vidéo avec des logiciels tels Skype et des écrans plus grands en fixe et en mobilité (tablettes), facilite les communications en LSF sans intermédiaires entre deux personnes signantes.

A mesure que la technologie progresse, les fonctionnalités d'accessibilité des téléphones portables s'améliorent, permettant ainsi une plus grande facilité d'utilisation aux personnes présentant des déficiences. La base GARI³⁸ regroupe les informations sur les

³⁸ Global Accessibility Reporting Initiative

différentes fonctionnalités d'accessibilité dont peut disposer un téléphone, ainsi que les liens vers les sites internet des constructeurs pour obtenir des informations sur un modèle spécifique).

Des start-up en France et à l'étranger développent des projets innovants dans le domaine du numérique pour l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes à la communication. Dans la ligne de ses initiatives et alors que les évolutions technologiques de la dernière décennie ont durablement modifié et étendu les moyens mis à la disposition des usagers pour communiquer, il serait pertinent pour l'Etat d'engager une politique volontariste en faveur de l'innovation visant à développer l'accessibilité des communications pour les personnes sourdes et malentendantes.

La synthèse et la reconnaissance vocale ont progressé et constitueront dans quelques années un atout majeur pour les personnes oralisantes. Si la reconnaissance vocale n'est pas encore totalement au point pour la langue française, notamment pour des personnes ayant des difficultés d'élocution, de nombreux projets fondés sur ces deux techniques se développent.

Une start-up, RogerVoice, m'a présenté lors de son audition une solution destinée à permettre un dialogue entre une personne sourde et une personne entendante via un mobile et un ordinateur ou tablette : le système traduit le texte d'une personne parlant via n'importe quel mobile en texte sur l'ordinateur de la personne sourde et la société travaille actuellement sur la fiabilisation de la communication inversée.

Les avatars signants, (utilisés par exemple par la SNCF pour les horaires de train : le personnage virtuel Jade en gare de l'Est à Paris) se développent sur les sites Internet. L'utilisation d'un personnage de synthèse signant, et non d'une vidéo avec un signeur humain, permet aussi une meilleure compatibilité avec les systèmes qui délivrent des messages automatisés. Ils peuvent être utiles pour les annonces diffusées dans les lieux publics comme les gares, les aéroports, les transports en général, sur écrans ou bornes interactives, mais on peut également les concevoir dans les lieux d'exposition musées et pour l'enseignement, sous la forme de guides virtuels

Cette technologie est encore limitée car elle ne peut prendre en charge des traductions sens direct (insuffisance de la taille de leur vocabulaire, difficultés à prendre en compte la complexité linguistique des phrases, etc.) mais plusieurs sociétés travaillent sur ses évolutions techniques.

Microsoft Research Asia développe avec le système Kinect, un **dispositif pour traduire en direct la langue des signes en langue parlée, et vice-versa**³⁹ Ce système qui n'est pas développé en France pourrait être mis en place dans de nombreux lieux du quotidien où les personnes malentendantes peuvent rencontrer des difficultés de communication (dans un cabinet de médecin, dans les commerces) capte une conversation des deux côtés : il affiche la personne qui signe d'un côté d'un écran, avec une traduction écrite et orale effectuée simultanément. Inversement, les paroles de la personne parlante sont traduites en langue des signes et communiquées via un avatar sur l'autre partie de l'écran.

³⁹ Kinect Sign Language Translator

La DGCIS, interrogée par mes soins m'a remis les éléments ci-après :

Il ne semble pas y avoir beaucoup d'entreprises sur ce créneau en France. Certaines dans le secteur du jeu vidéo développent des solutions qui pourraient néanmoins s'en rapprocher. Notons que Websourd est un acteur connu dans ce domaine, qui apparaît régulièrement dans les projets soumis à la DGCIS pour demande de subventionnement.

En priorité, nous pouvons citer les travaux d'Orange sur la conception d'un système de traduction automatique du français vers la LSF grâce à un avatar virtuel. Les autres projets de ce type sont étrangers, à l'image du programme SISI (say it, sign it) développé par des étudiants sponsorisés par IBM.

Un projet en particulier peut être mentionné, SIGN3D, ainsi que 2 autres impliquant Websourd.

Projet SIGN3D : Moyens d'Enregistrement, d'Accès et d'Exploitation en 3D pour les Contenus Numériques en Langue des Signes Française

Résumé projet : Conception d'un ensemble d'outils innovants pour permettre l'enregistrement et la manipulation de contenus numériques en Langue des Signes Française (LSF). Le défi est ici de pouvoir proposer une chaîne complète de numérisation et d'exploitation Haute-fidélité de données de mouvements (corps, doigts, facial, regards) captés en 3D sur des signeurs réels (personne physique) et retranscrits au moyen de signeurs virtuels (avatars : personnages virtuels 3D s'exprimant en LSF).

Partenaires du consortium : entreprise Mocaplab pour le développement de méthodes d'acquisition nécessitant une haute technicité ; laboratoire VALORIA pour le développement d'outils logiciels permettant l'exploitation des données, conception et évaluation d'outils spécifiques ; entreprise Websourd pour les cas d'usages et de méthodes d'évaluation pour les usagers sourds.

Cible Marché : satisfaire aux besoins de plusieurs types de populations et de structures :

- Une première cible est ceux qui souhaitent diffuser des informations en LSF de manière automatique et anonymes (ce que ne permet pas la vidéo, où on voit le locuteur s'exprimant en LSF). Ainsi, WebSourd travaille actuellement sur un projet de diffusion automatique d'informations dans les gares ferroviaires, dont le but est de diffuser sur écran l'équivalent en LSF des annonces vocales diffusées en gare. Les manipulations investiguées dans le cadre du projet SIGN3D permettront d'optimiser grandement la mise en place de tels dispositifs, et d'intéresser d'autres types de systèmes d'information publics comme privés.

- Une seconde cible concerne les organismes de formations et les structures en fort besoins pédagogiques. En effet, bien que des choses soient mises en place grâce à l'utilisation de la vidéo, rien de comparable au domaine des langues écrites n'existe en LSF. Par exemple, Websourd travaille depuis de nombreuses années avec Visuel LSF, organisme de formation de et en LSF à destination de personnes sourdes et entendants. De la même manière, le CNED a approché WebSourd pour une

collaboration éventuelle. Tout cela sera possible avec SIGN3D.

- Une troisième cible est les services d'agents conversationnels animés (ACA). Ces agents virtuels se trouvent sur les sites commerciaux tels que les banques, magasins en lignes, bornes interactives publiques, et permettent aux utilisateurs d'interagir en apportant des réponses à leurs questions, à ce jour à l'écrit exclusivement. Le trombone animé de Microsoft Office, ou l'agent d'accueil virtuel du site Web de la FNAC constituent des exemples d'agents conversationnels animés.

D'autres projets réalisés avec Websourd :

- **Projet ANR SignCom (2008-2011)** : Dans le cadre du programme Audiovisuel et Multimédia de l'ANR, le projet SignCom, porté par le VALORIA, est centré sur la communication en langue des signes entre agents réel et virtuel. Ce projet fait intervenir des partenaires académiques (l'INRIA à Rennes, le laboratoire M2S de l'université de Rennes 2, le laboratoire IRIT de l'université Paul Sabatier à Toulouse) et industriels : Polymorph-Software (Rennes), WebSourd (Toulouse) en tant que prestataire externe. Un corpus de Mocap réalisé dans ce projet a permis d'étudier la faisabilité du projet d'un point de vue de la capture multimodale, de la reconnaissance en temps réel de signes isolés, et de la production d'énoncés en LSF à partir de situations de dialogue simples.

- **Projet DictaSign (2009 - 2012)** est un projet de trois ans financé par l'union européenne et associant des partenaires Grecs, Allemands, Anglais et Français (LIMSI, IRIT et Websourd). Il est centré sur des objectifs de traitement de la langue (modélisation des langues des signes de 4 pays européens, reconnaissance, synthèse), avec une dimension interlangue (traduction d'un lexique d'une LS à une autre LS, étude à partir d'un domaine lexical commun (transports), etc.). Il a pour but de développer les technologies permettant de transposer les mouvements d'une personne signant devant sa webcam vers un signeur virtuel et de pouvoir faire des reconnaissances de signes. L'objectif principal est de permettre aux sourds de dialoguer plus facilement sur Internet

Propositions :

- Inciter la DGCIS à organiser une veille recensant les innovations développées dans le champ de la communication des personnes sourdes et malentendantes. Un recensement des entreprises innovantes travaillant sur ces questions au sein des pôles de compétitivité doit être mené et régulièrement actualisé.
- Inciter l'Etat à créer une plateforme ouverte d'innovation regroupant les outils, applications développées dans un objectif d'accessibilité des communications aux personnes sourdes et malentendantes.

Cette plateforme poursuivrait les objectifs suivants :

- Les utilisateurs disposeraient d'un ensemble d'outils innovants faciles d'accès et facilement identifiables,

- Les entreprises, quelle que soit leur taille, seraient encouragées dans leur démarche d'innovation par l'Etat. L'Etat pourrait se fonder sur un tel outil pour développer une structure d'accompagnement sur le modèle d'un incubateur et/ou d'un accélérateur
- Les structures innovantes disposeraient d'un espace leur permettant d'échanger et de travailler en commun dans une démarche d'innovation partagée.

Cette plateforme pourrait également permettre aux acteurs économiques d'échanger avec les acteurs institutionnels et associatifs pour élaborer collectivement les modèles de communications de demain afin qu'ils rencontrent les besoins des utilisateurs tout en s'adaptant aux innovations permanentes permises par le numérique.

CONCLUSION

Cette mission a permis, concomitamment au lancement du centre relais expérimental, d'insister sur l'importance de l'adoption, en amont, d'une méthodologie précise et partagée afin de répondre aux besoins et à l'attente très forte exprimée à juste titre par les personnes sourdes ou malentendantes depuis plusieurs années.

Alors que l'expérimentation s'achèvera le 2 juin 2015, soit dans moins de 11 mois, il est probable que les contraintes en matière de ressources humaines disponibles et la nécessité de construire un modèle de financement viable ne permettront sans doute pas une généralisation immédiate du centre relais téléphonique. La montée en charge ne pourra dès lors n'être que progressive et appelle le déploiement de solutions complémentaires ainsi que l'ouverture urgente du chantier de la formation et de la qualification.

C'est pourquoi, il est essentiel que les acteurs publics et privés se mobilisent pour accélérer à très court terme l'accessibilité de leurs services pour les personnes sourdes et malentendantes. L'Etat devra s'engager résolument dans cette voie et jouer un rôle de moteur et de prescripteur.

Il serait également pertinent de renfoncer le pilotage interministériel et de s'appuyer davantage, comme l'ont fait nombre de pays, sur le régulateur des communications électroniques, détenteur de compétences clés pour élaborer un schéma pertinent et opérationnel.

Enfin, il est essentiel de mener une politique volontariste d'accompagnement et d'encouragement de l'innovation en faveur de l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes alors que les évolutions technologiques modifient et modifieront considérablement les modes de communication et le quotidien de chaque citoyen dans les mois et les années à venir.

DECRET



JORF n°0048 du 26 février 2014 page 3486
texte n° 43

DECRET

Décret du 25 février 2014 chargeant une députée d'une mission temporaire

NOR: PRMX1404894D

Le Premier ministre,
Vu la Constitution ;
Vu le [code électoral](#), notamment son article LO 144,
Décrète :

Article 1

Mme Corinne ERHEL, députée, est, dans le cadre des [dispositions de l'article LO 144 du code électoral susvisé](#), chargée d'une mission temporaire auprès de la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, et de la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique.

Article 2

Le présent décret sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 25 février 2014.

Jean-Marc Ayrault

LETTRE DE MISSION DE M. MANUEL VALLS

Le Premier Ministre

Paris, le 11 AVR. 2014

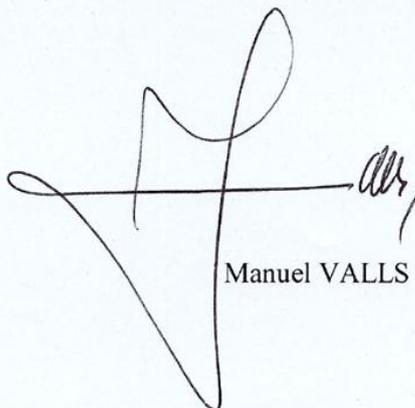
. 559 / 14 SG

Madame la Députée,

Par décret en date du 25 février 2014, vous avez été chargée d'une mission temporaire auprès de la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et de la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, relative au développement des centres relais téléphoniques.

Je vous informe que votre mission est confirmée jusqu'au terme initialement prévu, soit jusqu'au 24 août 2014, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique et de la ministre des affaires sociales.

Je vous prie d'agréer, Madame la Députée, l'expression de mes respectueux hommages.



Manuel VALLS

Madame Corinne ERHEL
Députée
Assemblée nationale
126, rue de l'Université
75355 PARIS SP 07

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNEES

Secrétariat d'Etat chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion, auprès de la ministre des Affaires Sociales et de la Santé

- Mme Ségolène NEUVILLE, Secrétaire d'Etat chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion, auprès de la ministre des Affaires Sociales et de la Santé
- M. Jérémie BOROY, conseiller en charge des personnes handicapées

ADMINISTRATIONS ET SERVICES NATIONAUX

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)

- M. Benoit LOUTREL directeur général,

Comité interministériel du handicap (CIH) :

- Mme Agnès MARIE-EGYPTIENNE, Secrétaire générale

Commission nationale Informatique et liberté (CNIL)

- Mme Tiphaine INGLEBERT, Conseillère pour les questions institutionnelles et parlementaires
- M. Marc-André BEAUDET, ingénieur expert à la Direction des technologies et de l'information
- M. Judicaël PHAN, juriste à la Direction de la Conformité

Direction générale de la cohésion sociale, ministère des affaires sociales et de la santé

- Mme Nathalie CUVILLIER, sous-directrice de l'autonomie des personnes handicapées et des personnes âgées
- Mme Delphine CHAUMEL, adjointe à la sous-directrice
- Mme Frédérique CHADEL, chef de bureau

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) - Service des technologies de l'information et de la communication, ministère de l'Economie, du Redressement productif et du Numérique

- Mme Cécile DUBARRY, chef du Service des Technologies de l'Information et de la Communication

Direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle - Sous-direction de l'égalité des chances et de la vie étudiante - Ministère Recherche et enseignement supérieur

- Mme Fabienne CORRE, Chargée de mission handicap

ASSOCIATIONS DE PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

Association française pour l'information et la défense des sourds s'exprimant oralement (AFIDEO)

- Mme Clémentine VIE, présidente

Association pour la promotion et le développement de la langue française parlée (ALPC)

- Mme Magali MARTIN, présidente
- Mme Bénédicte ANDRE, administratrice
- Mme Aurélie BERNARD

Association nationale des parents d'enfants déficients auditifs (ANPEDA)

- M. Didier VOÏTA, président

Bureau de Coordination des associations de Devenus Sourds et malentendants (BUCODES)

- M. Dominique DUFOURNET, président
- M. Richard DARBERA, vice-président

Fédération nationale des sourds de France (FNSF)

- Madame Ronit LAQUERRIERE-LEVEN, vice-présidente
- Mme Anne MADEC, commission « Centre-relais téléphonique »

Mouvement des sourds de France (MSF) :

- M. BRUNEAU, président

Union nationale pour l'Insertion Sociale du Déficient Auditif (UNISDA)

- M. LORANT, président

OPERATEURS TELECOMS

Fédération française des Télécoms (FFT)

- M. Yves LE MOUËL, directeur général
- Mme Dominique MARTIN, directrice générale adjointe
- M. Richard PORETI, pôle développement durable, direction du développement durable (SFR)

ILIAD (visite du centre de relation client)

- Mme Angélique BERGE, directrice de la relation client
- M. Olivier DE BAILLENX, directeur des relations institutionnelles
- M. Alexandre ARCHAMBAULT, affaires réglementaires et l'équipe de la plateforme

ORANGE (visite de la boutique Arc-en-Ciel)

- M. François-René GERMAIN, directeur de la direction Accessibilité
- Mme Monique MAI, directrice Vente à distance "offres autonomie" et partenariats
- Mme Florence CHINAUD, directrice des affaires publiques
- M. Dimitry DEBENAY, responsable des relations institutionnelles

SFR (visite du centre de relation client de Massy)

- M. Olivier HENRARD, secrétaire général
- M. Marc BOEHLER, directeur du site de Massy
- Mme Gwenaëlle ROUSSEL, relation clients
- M. Frédéric DHERMY, responsable Coordination RSE
- M. Vincent TALVAS, directeur des affaires publiques, de la santé et de l'environnement
- M. Thomas PUIJALON, responsable des affaires publiques
- M. Jean-Charles CORREA, fondateur de DEAFI
- M. William DEBUREAUX, superviseur service clients DEAFI et l'équipe DEAFI de la plateforme

ENTREPRISES/PROFESSIONNELS

Association Française de la Relation Client (AFRC)

- M. Eric DADIAN, président

BNP Paribas

- Mme Dominique BELLION, responsable Mission Handicap

EDAGORA

- M. Marcel BROUILLET, Président ;
- Mme Laëtitia TREHET, responsable partenariats

Lyonnaise des eaux

- Mme Rute Isabel VIRGILIO-VENANCIO, responsable Mission Handicap

Société ROGER VOICE

- M. Olivier JEANNEL DE THIERSANT, PDG
- M. Olivier PERRI, consultant

TADEO

- M. Hervé ALLART DE HEES, président directeur général de DELTA PROCESS,
- M. Julien MONNET, directeur du développement

PRESTATAIRES

ORANGE Consulting

- Mme Blandine FUZEAU, directrice associée
- M. Jean-Yves DUGARDIN, consultant expert
- Mme Marion LEONARD, chargée de mission

WEBSOURD

- M. François GOUDENOVE, directeur,
- Mme Elodie GAUTHIER, chargée d'affaires

Et lors de la démonstration du fonctionnement des appels, échanges avec M. Rachid MIMOUN directeur de Visuel-LSF Paris.

PERSONNES QUALIFIEES

- Mme Pascale LUCIANI-BOYER, maire-adjointe de Saint-Maur-des-Fossés (Val de Marne),
- Mme Roxanne POISSON, psychologue clinicienne
- M. Gilles QUAGLIANO, membre de l'AFIDEO
- Mme Armelle RICCIO, interprète LSF

PARTICULIERS

- M. Brice ALLAIN, comptable, utilisateur de CRT
- M. Frédéric MOYNET, menuisier-charpentier, utilisateur de CRT

LISTE DES SIGLES UTILISES

AFILS	Association des interprètes en langue des signes
AGEFIPH	Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées
ARCEP	Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
BOAMP	Bulletin officiel des annonces des marchés publics
BUCODES	Bureau de coordination des associations de devenus sourds et malentendants
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières
CIH	Comité interministériel du handicap
CMP	Code des marchés publics
COFIL	Comité de pilotage
CPCE	Code des postes et des communications électroniques
CRT	Compte rendu
CRT	Centre relais téléphonique
DESU	Diplôme d'études supérieures d'université
DGCIS	Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services
DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
DREES	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
ESAT	Etablissements et services d'aide par le travail
FFT	Fédération française des télécoms
FIPHFP	Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique
FNSF	Fédération nationale des sourds de France
IME	Institut médico-éducatif
INPES	Institut national de prévention et d'éducation pour la santé
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
JORF	Journal officiel de la République française
LCP	Langue parlée complétée,
LSF	Langue des signes française
SCIC	Société coopérative d'intérêt collectif
SU	Service universel des communications électroniques
UNAPEDA	Union nationale des associations de parents d'enfants handicapés
UNISDA	Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif

