
Avis du CNCPH sur le projet de décret relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques. Article 105 de la loi « Pour une République numérique »

Séance du 10 avril 2017

Le projet de décret précise les modalités ainsi que les délais d'entrée en vigueur des obligations prévues à l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Il définit la limite d'usage raisonnable de l'offre de services de communications électroniques accessible que les opérateurs de communications électroniques ont l'obligation de commercialiser, et fixe le seuil du chiffre d'affaires au-delà duquel les entreprises doivent rendre leur numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques. Enfin, il précise les diplômes et les qualifications requis pour les professionnels intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels, ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation de la mise en œuvre de l'obligation d'accessibilité des services téléphoniques.

Ce projet de décret ainsi que l'article 105 sont le fruit d'une intense mobilisation et d'une concertation débutée depuis une dizaine d'années par l'ensemble des acteurs concernés, des représentants des utilisateurs aux opérateurs de communications électroniques en passant par les différents gouvernements.

La Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) saisi pour avis de ce projet de décret adhère tout particulièrement à la logique de montée en charge du dispositif sur dix ans, cohérente sur l'ensemble du texte, qu'il s'agisse des volumes horaires ou des heures d'ouverture.

Le CNCPH approuve le projet de suivi semestriel avec la participation de représentants désignés par ses membres et une procédure d'alerte accessible aux utilisateurs, ainsi que la prise en compte des usages spécifiques aux utilisateurs aphasiques et sourdaveugles.

Le Conseil retient que la commission consultative chargée de donner son avis sur les diplômes et qualifications requis intègre la participation d'un représentant du CNCPH pour veiller notamment à la prise en compte de la diversité des usages prévus par la loi pour une République numérique (sourdaveugles, aphasiques, langue des signes française, langage parlé complété, texte).

.../...

En ce qui concerne l'accessibilité simultanée, il précise que le niveau minimal requis pour assurer l'interprétation langue française – langue des signes française est le Master II (et non I).

Par ailleurs, le Conseil national consultatif des personnes handicapées prend acte des précisions apportées par le Gouvernement, à savoir, entre autres, que :

- Le groupement interprofessionnel des opérateurs de communications électroniques prévu au IV de l'article 105 de la loi pour une République numérique pour assurer l'organisation, le fonctionnement et la gestion de services d'accessibilité téléphonique grâce à une mutualisation des coûts sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, fait l'objet de discussions du Gouvernement avec les opérateurs et l'ARCEP pour aboutir le plus rapidement possible ;
- La limite d'usage raisonnable exclut les appels passés et reçus dans le cadre de l'activité professionnelle des utilisateurs du dispositif prévu à l'article 105 de la loi pour une République numérique ;
- Les conditions de qualité mentionnées par la loi pour une République numérique engloberont les spécifications techniques nécessaires au bon fonctionnement du dispositif (temps de mise en relation avec l'assistant de communication qui doit être inférieur à 30 secondes dans 70% des cas et inférieur à 60 secondes dans 90% des cas au sens de la norme ETSI ES 202 975, accessibilité de l'interface en braille et pour les utilisateurs malvoyants, disponibilité du service sur tous les supports, ordinateur et tablette compris, notamment pour une simplicité d'usage pour les utilisateurs aphasiques, possibilité de basculer d'un mode d'accessibilité à l'autre, etc.) et feront l'objet d'une décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes qui sera prochainement publiée ;
- Un plan métiers est destiné à contribuer à l'effort de formation à venir pour une bonne mise en œuvre de l'article 105 de la loi République Numérique. Il est en cours d'élaboration et prévu pour le mois d'avril ;
- L'article 105 de la loi pour une République numérique est bien applicable dans les mêmes conditions que pour la métropole en Guadeloupe, Guyane, Martinique, à La Réunion, à Mayotte, ainsi qu'à Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Le CNCPH tient à souligner qu'il se félicite de la méthode de concertation qui a prévalu avec l'administration lors de l'élaboration du présent décret, en l'occurrence les représentants du secrétariat d'État chargé du numérique et de l'innovation.

En conséquence, les membres du Conseil national consultatif des personnes handicapées adoptent, à l'unanimité, un avis favorable sur le présent projet de décret en rappelant leur demande pour que le niveau de diplôme retenu pour l'interprétariat de la Langue des signes française soit le master 2.