

Mise en œuvre de la loi pour une République numérique :

Accessibilité téléphonique

« Plan des métiers » prévu à l'article 105

Document élaboré par le Secrétariat général du Comité interministériel du handicap avec l'appui la mission CAPGouv du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique.

Mai 2017

Sommaire

| | |
|--|----|
| Le plan vise à mettre en mouvement l'écosystème des métiers de l'accessibilité téléphonique..... | 4 |
| L'élaboration de ce document par l'Etat est prévue dans la loi pour une République numérique. | 4 |
| Le présent plan offre une synthèse des analyses et des points de vue des parties prenantes, sachant que les conditions réelles de mise en œuvre de l'article restent hypothétiques. | 4 |
| L'ambition du plan, document amené à évoluer et dont la version présente constitue un point de départ, est de clarifier les enjeux et de fixer des orientations stratégiques..... | 5 |
| La « question RH » relative à l'article 105 s'articule autour de deux filières métiers distinctes répondant chacune à une logique propre. | 6 |
| L'accessibilité simultanée..... | 6 |
| La « relation à distance » accessible | 6 |
| L'enjeu RH à un horizon de 10 années pourrait être de former plusieurs centaines de nouveaux professionnels ; mais le manque de professionnels formés ne fait pas obstacle au respect l'obligation dès 2018. | 8 |
| L'ordre de grandeur du nombre de professionnels « additionnels » et à former s'élèverait à 60 interprètes LSF, 5 codeurs LPC et 30 transpositeurs par an à un horizon de 10 ans..... | 8 |
| La « cible » en nombre de professionnels nécessaires à la mise en œuvre de l'article 105 est néanmoins soumise à trop d'hypothèses pour pouvoir être évaluée avec précision..... | 11 |
| Les professionnels, confortés par certaines associations, estiment être suffisamment nombreux pour gravir le premier palier, prévu en 2018..... | 12 |
| L'enjeu RH consiste donc à initier une dynamique qui permettra d'adapter de manière souple les dispositifs de formation à une trajectoire qui ne peut être anticipée, plutôt qu'à planifier de manière rigide..... | 12 |
| La formation massive, à terme, de professionnels de l'accessibilité téléphonique emporte de nombreux défis et quelques opportunités. | 13 |
| ✓ L'économie globale et l'organisation de ces filières restent à construire. | 13 |
| ✓ Les associations représentant les futurs utilisateurs des services téléphoniques font part d'un impératif fort de qualité. | 13 |
| ✓ La capacité de formation de certains cursus pourrait être accrue, au prix d'un investissement financier, si les débouchés étaient garantis. | 13 |
| ✓ Il convient de mobiliser des moyens d'ingénierie propres au secteur de la formation et notamment de la formation professionnelle. | 14 |
| ✓ Enfin, la mise en accessibilité des services d'accueil téléphonique présente une opportunité unique de formation et d'emploi pour les personnes sourdes et malentendantes..... | 14 |
| Le plan d'action proposé doit permettre un dialogue entre les nombreuses parties prenantes (axe 1) et de conduire des actions dans les deux grandes filières métiers (axes 2 et 3). | 15 |
| Axe « Pilotage »..... | 15 |
| Axe « Accessibilité simultanée » | 15 |
| Axe « Relation à distance » accessible | 15 |
| Annexe : les formations universitaires | 17 |

DOCUMENT DU TRAVAIL

Le plan vise à mettre en mouvement l'écosystème des métiers de l'accessibilité téléphonique.

L'élaboration de ce document par l'Etat est prévue dans la loi pour une République numérique.

L'article 105 de la loi pour une République numérique prévoit que plusieurs services téléphoniques seront rendus accessibles pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques. Le respect de cette obligation par les entreprises et par les administrations concernées va générer un besoin de professionnels disposant des connaissances et compétences nécessaires à la communication avec ce public : la langue des signes française (LSF), le codage en langage parlé complété (LPC), la transcription écrite simultanée.

Les travaux réalisés depuis 2010¹ au sujet de l'accessibilité téléphonique en France mettent en avant la question du nombre de professionnels à former pour permettre la mise en œuvre de l'accessibilité téléphonique. L'enjeu pourrait être, à terme, de disposer d'un vivier de plusieurs milliers de personnes alors qu'actuellement seules quelques centaines sont formées et en activité. Pour y faire face, le point VIII de l'article de loi prévoit que « *dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement présente un plan des métiers visant à développer les formations conduisant aux professions spécialisées nécessaires à la mise en œuvre du présent article.* » L'application de cet article nécessite par ailleurs la prise d'un décret, publié le 7 mai 2017.

Le présent plan offre une synthèse des analyses et des points de vue des parties prenantes, sachant que les conditions réelles de mise en œuvre de l'article restent hypothétiques.

Le présent Plan des métiers a été élaboré à la suite de la promulgation de la loi, simultanément et en articulation avec les travaux d'élaboration du décret d'application. Il a été alimenté grâce à de nombreuses consultations d'associations d'usagers, de professionnels et d'acteurs de la formation. Pour autant, la première version de ce document est élaborée alors que de nombreux aspects des dispositifs à mettre en œuvre ne sont pas arrêtés et que la capacité d'action des acteurs soumis à l'article 105 n'est pas affirmée. En outre, le temps nécessaire à l'atteinte de résultats dans le domaine de la formation s'élève à plusieurs années, si l'on considère qu'il faut modifier ou créer des cursus de formation, mobiliser des financements pouvant s'élever à plusieurs millions d'euros par an, et amener des candidats vers de nouveaux emplois. Enfin, la capacité d'action des acteurs est conditionnée par le niveau d'ambition qui sera fixé par l'Etat, ce qui fait peser une incertitude en période de changement de gouvernement. Pour autant, le besoin – et le retard – auxquels répond l'article 105 de la loi pour une République numérique doit être le corollaire d'un engagement sans faille des pouvoirs publics et des entreprises.

¹ Les principaux travaux, qui servent de base au présent rapport avec les contributions communiquées par les associations et certains professionnels, sont les suivants :

- *Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques*, étude conduite en 2010 par la société Advention à la demande de l'ARCEP, de l'AGEFIPH et du FIPHFP
- *L'expérimentation d'un centre relais téléphonique pour les personnes sourdes ou malentendantes : enjeux et avenir*, rédigé par la députée Corinne Erhel en 2014
- *Analyse des perspectives de généralisation du service de Centre Relais Téléphonique à l'échelle nationale*, élaboré en 2015 par la société Orange Consulting à la demande de la DGCS

L'ambition du plan, document amené à évoluer et dont la version présente constitue un point de départ, est de clarifier les enjeux et de fixer des orientations stratégiques.

Des travaux préalables ont déjà été réalisés spécifiquement sur la « question RH ». Le rapport de la députée Corinne Erhel consacre 9 pages au « *défi des ressources humaines* ». Des analyses émanant d'associations ou de professionnels ont également été produites.

Dès lors, l'ambition de ce plan, au-delà de l'exercice formel qui consiste à publier un document prévu par la loi, consiste à dresser un état des lieux réaliste des enjeux et à identifier les pistes d'action pertinentes.

DOCUMENT DU TRAVAIL

La « question RH » relative à l'article 105 s'articule autour de deux filières métiers distinctes répondant chacune à une logique propre.

L'analyse de l'article de loi conduit à identifier deux grandes filières de métiers qui seront affectées par sa mise en œuvre. Le tableau ci-dessous reprend les principales caractéristiques de ces filières.

| Filière | L'accessibilité simultanée | La « relation à distance » accessible |
|--|--|--|
| Employeurs concernés | - Opérateurs télécoms | - Ensemble des administrations publiques - Ensemble des entreprises soumises à la loi pour leur service d'accueil téléphonique |
| Fonctions organisationnelles concernées | Accessibilité simultanée des appels dans le cadre d'échanges entre une personne sourde ou malentendantes ou aphasiques ou sourdaveugles et une autre personne, que ce soit dans le cadre d'un forfait téléphonique « adapté » ou de la mise en accessibilité d'un service client | Fonctions de téléconseillers professionnels dans les entreprises et dans les administrations |
| Compétences clés nécessaires | ✓ Compétence générale en accessibilité : LSF, LPC ou transcription | ✓ Compétence en accessibilité : LSF, LPC ou transcription ✓ Relation-client, qui peut être propre à un secteur économique ou à une entreprise |
| Cas d'usage correspondant | ✓ L'« offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle » par les opérateurs de téléphonie ❖ <i>ce cas pouvant faire l'objet d'une sous-traitance</i> | ✓ Les « services d'accueil téléphonique destinés à recevoir les appels des usagers » des services publics ✓ Les services d'accueil téléphoniques « destiné[s] à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation » au sein des entreprises dont le CA dépasse 250 M€ ❖ <i>ce cas pouvant faire l'objet d'une sous-traitance</i> |
| Diplômes et certifications requis dans le décret | 1°) Pour l'interprétation en langue française - langue des signes française : - les diplômes nationaux de niveau Maîtrise, Master ou équivalent en interprétation en langue des signes française ; - les diplômes des établissements d'enseignement supérieur d'interprétariat en langue des signes française fixés par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ; - les diplômes et les qualifications professionnelles délivrés par des organismes de formation et fixés par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur et des personnes handicapées ; 2°) Pour le codage en langage parlé complété : - les licences professionnelles de codeurs langue française parlée complétée délivrées par les universités, et les diplômes de catégorie supérieure ; - les qualifications professionnelles fixées par arrêté des ministres en charge de l'enseignement supérieur | - les diplômes et qualifications mentionnés au I du présent article [i.e. mentionnés pour le cas de l'accessibilité simultanée] - le diplôme de compétence en langue appliquée – spécialité langue des signes françaises de niveau au moins équivalent au niveau B2. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>et des personnes handicapées ;</p> <p>3°) Pour la transcription écrite simultanée :</p> <ul style="list-style-type: none">- les attestations démontrant les performances minimales suivantes : vitesse de frappe minimale de 500 caractères par minute avec un maximum de deux fautes d'orthographe et de grammaire par minute, une fidélité de signification dans la restitution des propos des orateurs, un affichage continu avec un décalage maximal de cinq secondes permettant la fluidité des échanges. | |
|--|---|--|

DOCUMENT DU TRAVAIL

L'enjeu RH à un horizon de 10 années pourrait être de former plusieurs centaines de nouveaux professionnels ; mais le manque de professionnels formés ne fait pas obstacle au respect l'obligation dès 2018.

L'ordre de grandeur du nombre de professionnels « additionnels » et à former s'élèverait à 60 interprètes LSF, 5 codeurs LPC et 30 transcripteurs par an à un horizon de 10 ans.

Plusieurs études ont été menées depuis 2010 au sujet du besoin de la population sourde ou malentendante et des manières d'y répondre avec la mise en place d'un centre-relais téléphonique. L'étude Advention de 2010, qui a été repris dans d'autres travaux², fournit de nombreuses données chiffrées sur l'analyse des besoins en téléphonie des sourds et malentendants, sur la quantification du volume de demande et sur l'évaluation des contraintes liées aux ressources humaines.

Nous faisons ici l'hypothèse que ces chiffres restent valides. Nous les rappelons dans la suite du document.

En outre, si ce document ne porte que sur la mise en place d'un unique centre-relais, nous faisons l'hypothèse que les chiffres, notamment le nombre de professionnels nécessaires, restent pertinents pour la configuration qui résultera de la mise en œuvre de l'article 105. On estime en particulier que le nombre de professionnels nécessaires et leurs ventilations par grande compétence³ est identique, que les moyens soient centralisés dans un CRT ou bien répartis entre plusieurs opérateurs télécoms et plusieurs services d'accueil téléphonique. Cette hypothèse demandera pour autant à être réévaluée au regard des stratégies et des organisations mises en œuvre par les acteurs pour remplir les obligations liées à l'article 105 et de la capacité à réaliser des économies d'échelle sur ces activités.

Enfin, de manière générale, nous considérons que les modalités concrètes d'application de l'article 105 comme le développement des formations qui sont l'objet du présent plan des métiers comportent de nombreuses inconnues qui dépendent des choix futurs des acteurs. Dans ce contexte, la vocation du document n'est pas de modéliser un système complexe avec de nombreuses inconnues mais de situer les enjeux et de tracer des orientations stratégiques qui resteront à décliner.

Parmi les inconnues, nous pouvons citer les suivantes dont l'impact serait significatif sur ce marché et qui sont susceptibles de varier la demande en nombre de professionnels formés :

- le comportement des usagers : volume d'utilisation des services téléphoniques accessibles, courbe d'adoption, ventilation entre les différentes modalités⁴ ;
- le comportement futur des professionnels compétents en LSF, LPC et transcription : le « taux de charge » des professionnels (le % de temps qu'ils accepteront de passer dans un centre plutôt qu'en présentiel), les différences éventuelles de comportement entre les professionnels en place et les nouveaux entrants ;
- l'impact de la mise en place des nouveaux services téléphoniques accessibles sur l'activité des professionnels ;

² Le travail d'Advention est cité dans le rapport de la députée de Corinne Erhel de 2014 et dans l'étude d'Orange Business Consulting de 2015

³ LSDF, LPC, transcription écrite simultanée

⁴ Les associations pointent d'ailleurs le fait que les conditions de l'expérimentation menée en 2014-2015 ne permettent d'anticiper correctement l'adoption du dispositif par les utilisateurs

- l'émergence d'innovations technologiques à un horizon indéterminé – 5 ans selon certains professionnels ;
- le niveau de mutualisation des solutions mises en place par les organisations soumises à l'article 105 et la mise en place du « *groupement interprofessionnel* » mentionné au point IV de l'article ;
- les coûts de formation et leur prise en charge.

Cette cible dépend en premier lieu de la population sourde et malentendante susceptible d'utiliser les nouveaux services, soit moins de 100 000 personnes.

Rappelons les conclusions de l'étude Advention concernant les besoins de la population sourde et malentendante :

- 500 000 personnes ont une déficience auditive sévère à totale nécessitant un service téléphonique spécifique ;
- 417 000 utilisateurs potentiels (sur la population de 500 000 personnes) maîtrisent suffisamment un mode de communication - langue des signes française (LSF), langage parlé complété (LPC), lecture/écriture - pour pouvoir dialoguer avec un opérateur de centre relais ;
- la population cible est estimée à 91 000 personnes⁵ à horizon de dix ans, répartis comme suit :
 - o 54 000 pour le texte (soit 19% de taux d'adoption cible),
 - o 34 000 pour la LSF (soit 48% de taux d'adoption cible),
 - o 3 000 pour le LPC (soit 54% de taux d'adoption cible).

Le tableau ci-dessous illustre la montée en charge du nombre d'utilisateurs de services relais téléphoniques sur les 10 premières années, selon le mode de communication utilisé :

| Année | Cible utilisateurs totale | dont utilisateurs LSF | dont utilisateurs LPC | dont Texte utilisateurs |
|-------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | 4 000 | 1 495 | 132 | 2 374 |
| 2 | 5 000 | 1 868 | 165 | 2 967 |
| 3 | 8 000 | 2 989 | 264 | 4 747 |
| 4 | 13 000 | 4 857 | 429 | 7 714 |
| 5 | 22 000 | 8 220 | 725 | 13 055 |
| 6 | 33 000 | 12 330 | 1 088 | 19 582 |
| 7 | 45 000 | 16 813 | 1 484 | 26 703 |
| 8 | 62 000 | 23 165 | 2 044 | 36 791 |
| 9 | 79 000 | 29 516 | 2 604 | 46 879 |
| 10 | 91 000 | 34 000 | 3 000 | 54 000 |

Source : rapport commandé en 2015 par la DGCS à Orange Consulting : *Analyse des perspectives de généralisation du service de Centre Relais Téléphonique à l'échelle nationale*

⁵ Estimation réalisée sur la base d'une comparaison internationale sur l'usage des services de téléphonie par les personnes sourdes et malentendantes

La communication avec les personnes aphasiques requiert à la fois d'autres compétences que la LSF, le LPC ou la transcription et une capacité à gérer chaque situation personnelle.

Selon la Fédération nationale des aphasiques de France, il y a 300.000 personnes aphasiques dans le pays. La FNAF met en avant les enjeux suivants. Les opérateurs et les aphasiques doivent avoir une banque de pictogrammes à leur disposition dans l'interface d'appel. Les pictos doivent être adaptés à la population aphasique. Une banque de pictos libre de droits a été créée par la FNAF (Fédération Nationale des Aphasiques de France). Les opérateurs doivent être formés à l'utilisation de ces pictos dans la communication multimodale (voix, texte, gestes) avec des personnes aphasiques.

Les aphasiques ont besoin de découvrir le centre relais téléphonique et ce nouveau métier, avant de l'utiliser. Des formations doivent être organisées dans les associations de la FNAF, puis proposées à distance depuis leur domicile avec des aidants familiaux ou professionnels, pour pouvoir l'utiliser ensuite en toute autonomie.

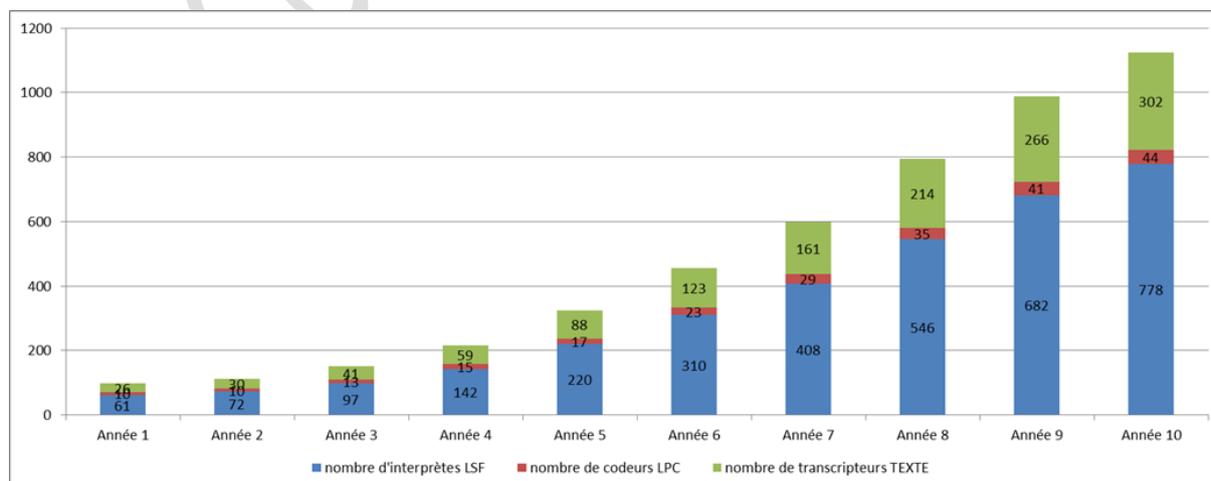
L'utilisation du service par les personnes aphasiques sera progressive en raison de la méconnaissance de ce service et des besoins de formation des usagers à son utilisation.

Enfin, la durée d'appel mensuelle doit prendre en compte un temps de préparation des appels plus long que pour d'autres populations et un moment pris avec l'opérateur en fin d'appel pour noter ensemble les informations à retenir.

La communication à distance avec les sourdaveugles concernerait quelques dizaines de personnes.

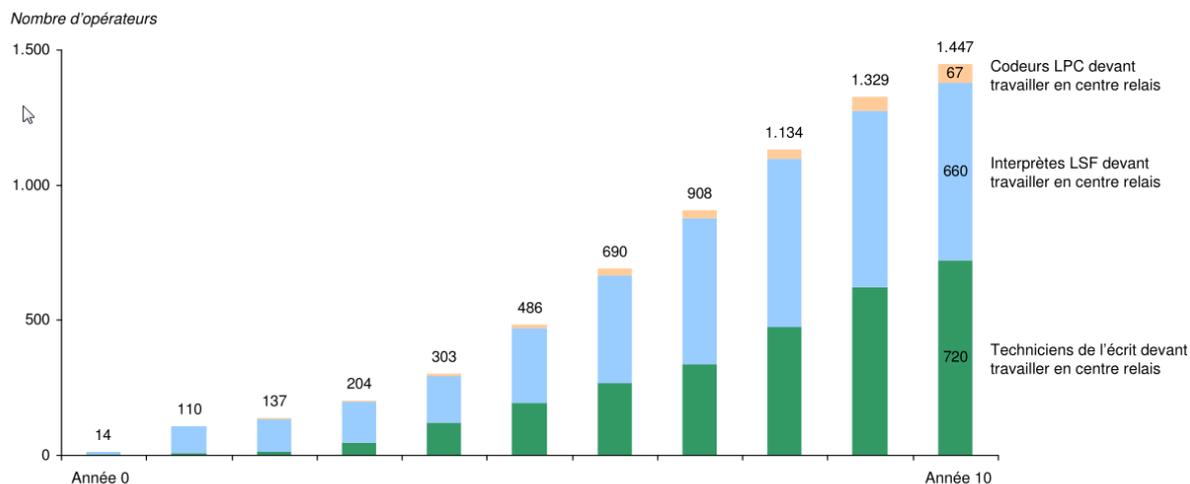
Les personnes sourdaveugles font partie des futurs bénéficiaires de l'obligation imposée par la loi. Seuls quelques professionnels seraient concernés par la question de la relation à distance. Pour cette raison, la question de la formation des professionnels compétents n'est pas celle du passage à l'échelle de formations existantes mais celle de la création d'une formation pour un petit nombre de professionnels.

Le nombre de professionnels à former pourra différer fortement en fonction des nombreuses inconnues évoquées. Les travaux d'Orange Business Consulting de 2015 donnent une indication de la cible de professionnels nécessaires pour déployer un CRT :



Source : rapport Orange Business Consulting, 2015

Ces chiffres sont cohérents, en ordre de grandeur, avec les projections du rapport d'Advention concernant la LSF et le LPC. Un écart est cependant observé pour la transcription.



Source : rapport Advention, 2010

Le nombre de professionnels en activité a aussi fait l'objet d'évaluation, notamment par Orange Business Consulting. Elles sont reprises ici :

| | interprètes LSF | codeurs LPC | transcripteurs |
|---|--|---|---|
| <i>nombre d'opérateurs diplômés en activité</i> | <ul style="list-style-type: none"> • 400 à 500 interprètes diplômés et en activité, dont seulement 2/3 disponibles pour intervenir en centre relais | <ul style="list-style-type: none"> • 150 et 180 codeurs diplômés et en activité (mais intervenant principalement auprès d'un public d'enfants) | <ul style="list-style-type: none"> • absence de données précises |
| <i>rythme de formation</i> | <ul style="list-style-type: none"> • entre 20 et 40 nouveaux interprètes sont diplômés chaque année • nombres soumis à une variabilité importante • durée formation : 5 ans | <ul style="list-style-type: none"> • environ 20 codeurs diplômés chaque année • durée formation : 3 ans | <ul style="list-style-type: none"> • 16 personnes par an pour la sténotypie • 3 personnes par an pour la vélotypie • durée formation vélotypie : 2 ans |

Ces données permettent d'estimer le nombre de nouveaux professionnels à former par an, au-delà de ceux déjà en activité, pour satisfaire la demande existante : environ 60 interprètes LSF par an, 5 codeurs LPC, 30 transcripteurs.

La « cible » en nombre de professionnels nécessaires à la mise en œuvre de l'article 105 est néanmoins soumise à trop d'hypothèses pour pouvoir être évaluée avec précision.

Pour autant, ces ordres de grandeur relatifs au nombre de professionnels sont incertains. Ils pourraient être bien inférieurs à la réalité si l'on adopte d'autres hypothèses. Ainsi Corinne Erhel cite-t-elle un professionnel qui évoque un besoin de « 16 000 postes de vidéoconseillers » si l'on respecte le ratio de téléconseillers généralistes par habitant au niveau national.

Au contraire, ces chiffres pourraient également être supérieurs aux besoins réels, notamment pour la LSF et le LPC. Les professionnels font état d'une surcapacité sur le marché du travail. Certains d'entre eux évoquent aussi la possibilité de faire évoluer leurs conditions de travail et leur taux de charge.

Au-delà des seuls postes d'opérateurs téléphoniques cités jusqu'ici, les besoins RH réels des entreprises et des administrations, qui se traduiront par des fiches de postes, dépendront également du comportement des usagers et de leur évolution dans le temps, qui restent difficiles à anticiper en raison.

Enfin, la future économie globale de l'accessibilité à distance dépend de paramètres nombreux :

- la ventilation des postes entre les deux filières : « accessibilité simultanée » et « relation à distance » ;
- la capacité de mutualisation du secteur et les économies d'échelles ;
- les évolutions technologiques en matière de transcription et d'automates ;
- les fonctions support ou d'encadrement⁶ à développer autour des postes de téléopérateurs, selon des ratios qui restent inconnus à ce stade : à titre d'exemple, 3 grandes fonctions et 13 métiers sont décrits dans le *Guide des métiers de la relation-client* de l'Institut national de la relation client.

Les professionnels, confortés par certaines associations, estiment être suffisamment nombreux pour gravir le premier palier, prévu en 2018.

Il semble donc que la réalité du besoin ne pourra être mesurée que lors de la mise en œuvre effective de l'article de loi. En tout état de cause, il semble réaliste de considérer que les professionnels actuellement en activité pourront absorber la montée en charge résultant de la mise en œuvre de l'article 105 au moment de l'entrée en vigueur de l'obligation, en 2018, et durant les premières années. Les projections seront à réévaluer à l'aune de la future économie globale d'une filière qui sera totalement transformée par la loi pour une République numérique mais dont l'équilibre économique n'est pas posé.

L'enjeu RH consiste donc à initier une dynamique qui permettra d'adapter de manière souple les dispositifs de formation à une trajectoire qui ne peut être anticipée, plutôt qu'à planifier de manière rigide.

⁶ Le responsable d'une équipe d'opérateurs LSF doit-il lui-même être interprète ? si oui, combien de personnes peut-il encadrer ?

La formation massive, à terme, de professionnels de l'accessibilité téléphonique emporte de nombreux défis et quelques opportunités.

✓ L'économie globale et l'organisation de ces filières restent à construire.

La répartition des différents coûts liés au respect de l'obligation d'accessibilité n'est pas arrêtée par la loi. Le rapport d'Orange Business Consulting chiffre à près de 60 M€ de le fonctionnement d'un centre relais en année pleine (10 ans après sa création), ce qui donne au moins un ordre de grandeur.

En outre, le pilotage de la question des « métiers » doit être conduit en articulation avec le pilotage de la mise en œuvre de l'article 105 dans ses différents volets.

✓ Les associations représentant les futurs utilisateurs des services téléphoniques font part d'un impératif fort de qualité.

Les associations mettent en avant un impératif très fort de qualité de service : il s'agit d'éviter les situations où les téléopérateurs commettraient des erreurs de compréhension dont seraient victimes les utilisateurs. Ce risque est plus important, en impact, dans le cas des forfaits téléphoniques, car les échanges sont susceptibles de porter sur thème très variés et moins contextualisés que dans le cas de services d'accueil téléphoniques. Les erreurs qui seraient commises sont en outre difficiles à repérer et à corriger au moment de l'échange.

La qualité du service doit également inclure le respect de règles de déontologie relative à la confidentialité des échanges.

Les associations associent l'exigence de qualité au niveau et à la nature de diplôme des téléopérateurs, à leur caractère généraliste et à la qualité des formations délivrées, l'exemple donné étant le master LSF. Cette question se pose néanmoins différemment pour les deux filières métiers. Ainsi est-il nécessaire d'assurer une cohérence en termes de niveaux de diplômes demandés pour les postes liés à l'accessibilité et ceux des autres postes dans les filières considérées, notamment la relation-client.

✓ La capacité de formation de certains cursus pourrait être accrue, au prix d'un investissement financier, si les débouchés étaient garantis.

Certaines formations font état de places libres dans le domaine de la LSF. L'annonce en 2014 de l'ouverture de certaines formations avait suscité des craintes pour l'emploi des futurs diplômés et des questionnements sur la capacité à attirer des candidats ayant le niveau requis. Cette observation appelle d'ailleurs à sécuriser les débouchés professionnels en sortie avant de créer des places de formation.

Par ailleurs, certains cursus universitaires témoignent du fait qu'il serait possible d'augmenter la capacité des formations existantes, si des moyens supplémentaires étaient mobilisés.

✓ **Il convient de mobiliser des moyens d'ingénierie propres au secteur de la formation et notamment de la formation professionnelle.**

Pour chacune des deux filières considérées, il est nécessaire de mettre en place une ingénierie permettant de faire le lien entre les dimensions suivantes :

Contenu des postes et diplômes requis => définition des cursus des formations adaptés et identification des opérateurs possibles, publics ou privés, => montage financier.

Cette ingénierie requiert en particulier de repositionner les deux filières métiers dans le contexte de la formation professionnelle et les financeurs possibles : régions, OPCA, Pôle Emploi, AGEFIPH, FIPHFP, Etat.

✓ **Enfin, la mise en accessibilité des services d'accueil téléphonique présente une opportunité unique de formation et d'emploi pour les personnes sourdes et malentendantes.**

Les entreprises qui ont déjà mis en place un service d'accueil téléphonique accessible, comme les prestataires sous-traitant une partie de ces activités, indiquent que de nombreux postes de ce type peuvent être ouverts à des personnes sourdes et malentendantes à la condition qu'elles suivent une formation à la relation-client. Or les moyens financiers disponibles pour former des personnes sourdes et malentendantes sont aujourd'hui insuffisants. Les coûts additionnels nécessaires à la mise en accessibilité des formations pour une personne sourde ou malentendante sont peu pris en charge par les dispositifs existants.

Or les entreprises déjà engagées dans ces démarches font un retour très positif tant en termes d'image, que de valorisation de leurs équipes et de respect de l'obligation d'emploi des personnes handicapées.

Le plan d'action proposé doit permettre un dialogue entre les nombreuses parties prenantes (axe 1) et de conduire des actions dans les deux grandes filières métiers (axes 2 et 3).

Pour chacun des axes, certaines actions sont d'ores et déjà envisagées mais n'ont pas été discutées avec les acteurs.

Axe « Pilotage »

Actions possibles :

- ✓ Informer l'écosystème (grandes entreprises et administrations) sur les futures obligations
- ✓ Mettre à jour annuellement le plan des métiers
- ✓ Organiser une table ronde avec l'ensemble des parties prenantes, autour des questions suivantes
 - *Filières et métiers* : Comment les entreprises et les administrations vont-elles respecter l'obligation relative à l'article 105 ? Comment vont-elles s'organiser ? Quels sont les métiers pour lesquelles elles vont recruter ? Les deux filières identifiées (accessibilité simultanée vs. Relation-client) sont-elles pertinentes ? Quelle place pour les prestataires ?
 - *Cursus* : quel contenu pédagogique ? quels organismes de formation ? quelle ingénierie des formations ?
 - *« Optimisation » des formations existantes* : comment remplir les formations existantes ?
 - *Accroissement de la capacité de formation* : comment augmenter la capacité de formation au sein des universités ? comment mobiliser les organismes de formation privés ?
 - *Financement* : quels financements (formation professionnelle / OPCA, Régions, AGEFIPH/FIPH, Etat, autre) sont-ils mobilisables pour augmenter les capacités de formation aux métiers de l'accessibilité téléphonique ?

Axe « Accessibilité simultanée »

Enjeu : former des professionnels très qualifiés, par des cursus universitaires délivrant un niveau master, ce qui n'est possible que si des emplois certains sont proposés en sortie.

Actions possibles :

- ✓ Remplir les cursus universitaires existants (notamment grâce à la VAE) à horizon 2-5 ans
- ✓ Mobiliser des moyens nouveaux pour accroître la capacité des cursus existants
- ✓ *Concernant les personnes sourdaveugles* : Mettre en place le module de formation « Surdicécité et formation à distance » proposé par l'ANPSA
- ✓ *Concernant les personnes aphasiques* : Créer le Diplôme universitaire « Communication et aide à la communication avec des personnes aphasiques » dès 2017 avec la FNAF

Axe « Relation à distance » accessible

Enjeu : faire évoluer une filière professionnelle existante et structurée, celle de la relation client, pour offrir des opportunités d'emploi et de reconversion à des personnes au chômage, en particulier des personnes sourdes ou malentendantes.

Actions possibles :

- ✓ Mettre en place une ingénierie de la formation professionnelle aux métiers de la relation-client accessible : définir un cahier des charges pédagogiques des formations à mettre en place, identifier montages financiers possibles avec les financeurs de la formation professionnelles

- ✓ Conduire une enquête auprès des organismes de formation pour mesurer l'existant en termes capacité de formation
- ✓ Mettre en place une filière de formation spécifique pour les personnes sourdes ou malentendantes
- ✓ Créer un label ou faire évoluer un label existant (INRC) concernant la qualité de l'accueil téléphonique

DOCUMENT DU TRAVAIL

Annexe : les formations universitaires

Dans le domaine de la LSF :

| Institution | Diplôme | Nombre d'élèves diplômés par an |
|--|--|--|
| ESIT Ecole Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3 | Master professionnel d'interprétation et traduction français-LSF / LSF-Français. (2 ans) | De 12 à 15 |
| CETIM, Centre de Traduction Interprétation et de médiation linguistique, Université Toulouse Jean Jaurès | Master LEA parcours traduction Interprétation Français-anglais-LSF | L'effectif maximal est de 10 places (non accessible actuellement aux étudiants sourds) |
| | Licence LEA parcours traduction Interprétation Français-anglais-LSF | L'effectif maximal est de 20 places (dont 1/4 d'étudiants sourds) |
| Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis | Master Sciences du langage parcours Interprétation LSF/français (2 ans) | 16 par an (hors redoublants) |
| | Master Sciences du langage parcours Interprétation en VAE | 1 personne tous les 3 ans |
| | Licence | |
| Université Lille 3 | Master Mention "Sciences du langage" Parcours "Interprétariat Langue des Signes Française / Français" | 15 places par an |
| Université de Rouen | Master Interprétariat en Langue des Signes | |
| | Licence | 15 places offertes |
| Aix-Marseille | Master Ouverture en 2017 – à confirmer | |
| Université de Grenoble 3 | | |
| Université de Poitiers | Licence | |
| Nantes – Université catholique de l'ouest Angers | | |
| Plate-forme l'@cces | Université BP Clermont, Grenoble 3, Paris-Sorbonne, Poitiers, Savoie et Strasbourg) : plateforme numérique de ressources dont une des missions est l'apprentissage de la LSF : Modules de LSF (initiation jusqu'au perfectionnement, cours CAPES LSF, DCL) | |
| Modules LSF dans plusieurs universités | - création d'une épreuve optionnelle de LSF au BTS, - Education Nationale : préparation au DCL (certification pour adulte) : certification complémentaire permettant aux enseignants de dispenser leur discipline en LSF, ce nouveau diplôme permet une reconnaissance totale de cette langue dans le domaine professionnel : GRETA, Université CNED. Passage académies : Créteil, Clermont-Ferrand, Nancy-Metz, Paris, Rennes, Rouen, Toulouse, Versailles | |

Dans le domaine du LPC :

| Institution | Diplôme | Nombre d'élèves diplômés par an | Commentaire |
|---|--|------------------------------------|-------------|
| Université Paris 6 Pierre et Marie Curie | Licence professionnelle de codeur LPC 1 année | 15-30 par an | |
| Université Lyon 1 | Licence professionnelle de codeur LPC 1 année | 12-14 étudiants Maximum de 20 | |