

# **Accessibilité téléphonique des services publics : les collectivités devront être prêtes en 2020 ou 2021**

Un décret du 9 mai 2017 précise les modalités d'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques. Ce texte est pris en application de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Son article 105 renforce en effet les obligations des opérateurs de communications électroniques, de certaines entreprises (avec un service de relation clients) et des services publics relatives à l'accessibilité téléphonique des personnes sourdes, malentendantes, sourdes et aveugles, et aphasiques. Le principe de ces obligations était déjà posé dans la loi Handicap du 11 février 2005, mais sans véritable conséquences pratiques, hormis quelques expérimentations.

## **Une montée en service progressive de l'offre des opérateurs**

Vis-à-vis des opérateurs, l'article 105 de la loi pour une République numérique impose une obligation de proposer une "offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle [...]". Cette offre est proposée sans surcoût aux utilisateurs finals, dans la limite d'un usage raisonnable dont les conditions sont définies par décret et dans le respect de conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes" (Arcep).

Le décret du 9 mai précise que "l'usage raisonnable" intégré à cette offre est d'une heure de communications mensuelles (appels reçus et émis) jusqu'au 30 septembre 2021, de trois heures mensuelles du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus et de cinq heures mensuelles à compter du 1er octobre 2026.

Le décret prévoit également une montée en charge progressive du service de traduction simultanée écrite et visuelle : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h, hors jours fériés, jusqu'au 30 septembre 2021, puis du lundi au vendredi de 8h30 à 21h et le samedi matin de 8h30 à 13h, hors jours fériés, du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 et, enfin, 24 heures sur 24 et tous les jours de l'année à compter du 1er octobre 2026.

## **Une obligation d'accessibilité téléphonique des services publics**

Le décret précise la liste des diplômes et qualifications requis pour les professionnels qui interviennent sur l'accessibilité simultanée des appels, en distinguant les différentes méthodes employées : l'interprétation en langue française - langue des signes française, le codage en langage parlé complété et la transcription écrite simultanée.

Enfin, le décret précise le délai laissé pour la mise en place de ces dispositions. Pour les opérateurs, le délai est de deux ans après la promulgation de la loi pour une République numérique, soit jusqu'au 7 octobre 2018. Pour les services publics gérés par l'Etat ou un organisme le représentant et ceux gérés par des personnes privées chargées d'une mission de service public (comme les organismes de protection sociale), la date limite est également le 7 octobre 2018.

Pour les services publics gérés par des collectivités territoriales de 10.000 habitants et plus, la date limite est fixée au 7 octobre 2020. Enfin, pour les communes de moins de 10.000 habitants et leurs groupements, ou les organismes les représentant, ce délai court jusqu'au 7 octobre 2021.

Référence : décret n°2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques (Journal officiel du 10 mai 2017).

Localtis