














CENTRE RELAIS TELEPHONIQUE : QUEL BILAN 2 ANS APRES SA MISE EN PLACE ?



Alors que plus de 12 000 appels personnels sont passés chaque mois, quelle est la réalité du centre relais téléphonique deux ans après sa mise en service ?

A l'occasion de la parution le 24 novembre 2020 de l'arrêté installant, [la commission consultative chargée de donner son avis sur la liste des diplômés et qualifications des professionnels du relais téléphonique](#), prévue par le [décret du 9 mai 2017](#), Unanimés dresse le bilan.

Engagements	Date de réalisation	Avancement fin 2020
<i>Prévus par le décret du 9 mai 2017 précisant l'article 105 de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016</i>		<i>Suivi d'Unanimés</i>
Appels vers les personnes		
1h/mois, 8h30-19h du lundi au vendredi	A compter du 1er octobre 2018	 pour les publics sourds et malentendants  pour les publics sourdaveugles  pour les publics aphasiques
Modalités des appels		
- LSF	A compter du 1 ^{er} octobre 2018	
- LfPC	A compter du 1 ^{er} octobre 2018	
- Transcription écrite simultanée,	A compter du 1 ^{er} octobre 2018	 Qualité aléatoire
- Mode de communication adapté aux personnes sourdaveugles ou aphasiques	A compter du 1 ^{er} octobre 2018	 Inaccessibilité totale du service aux publics sourdaveugles ou aphasiques
Appels vers les services clients des entreprises (Chiffre d'affaire > 250 M€) 50% ou plus des horaires d'ouverture du service puis 100% à partir du 1er octobre 2026	A compter du 1 ^{er} octobre 2018	 Manque de visibilité sur les services accessibles
Appels vers les services publics 50% ou plus des horaires d'ouverture du service d'accueil téléphonique puis 100% à partir du 1er octobre 2026	A compter du 1 ^{er} octobre 2018 Pour les services publics gérés par l'Etat	 Manque de visibilité sur les services accessibles
	A compter du 1 ^{er} octobre 2020 Pour les services publics gérés par les Régions, les Départements, les villes de + de 10 000 habitants	 Manque de visibilité sur les services accessibles
Qualité et Contrôle Respect des obligations évaluées par l'ARCEP, le Gouvernement et le CNCPH	Tous les 6 mois, A compter de l'entrée en vigueur de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016	 Réunion bimensuelle du comité de suivi du relais téléphonique avec l'ARCEP, le CNCPH et le Secrétariat d'Etat aux personnes handicapées
		 Publication d'un bilan trimestriel par l'ARCEP
		 Retard de la mise en place du plan des Métiers de la communication accessible (pour le champ téléphonique mais également pour les autres champs d'intervention) => mais 1e étape au 24/11/2020 : arrêté du 3 novembre 2020 pour l'installation de la commission consultative relative aux diplômés et qualifications des professionnels du relais téléphonique, avec la nomination de Cédric Lorant, président d'Unanimés et représentant le CNCPH (source JO)

[Télécharger le tableau de bilan](#)

Contact presse : presse@unanimés.fr