



## Communiqué de presse Paris, le 24 juin 2021

### Les sourds pris en otage par les opérateurs de téléphonie

À 3 mois de la montée en charge du dispositif de Centre Relais Téléphonique (CRT), les opérateurs de téléphonie prennent en otage le public sourd, malentendant, aphasique et sourdaveugle. En effet, la loi Numérique prévoit une progression du forfait mensuel de 1h à 3h de communication accessible sous ces modalités : LSF, LfPC, transcription écrite et interfaces adaptées à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021.

Dans plusieurs communications récentes, la Fédération Française des Télécoms (FFT) prend la décision de ne plus assurer les appels vers les services clients des entreprises et les services publics.

Les associations d'usagers s'insurgent d'une telle décision qui va à l'encontre de l'accessibilité universelle prônée par la loi Numérique de 2016.

#### Interprétation de la loi Numérique toute personnelle de la FFT

La Loi Numérique instaure une obligation d'accessibilité des services téléphoniques quelle que soit la nature des appels : appels personnels, vers les services clients ou vers les services publics. Il est également question dans cette loi de mettre en place un groupement interprofessionnel pour s'appuyer sur plusieurs entreprises travaillant dans le domaine de l'accessibilité en vue de mutualiser les moyens et de répondre à l'enjeu de l'accessibilité universelle.

La FFT interprète la loi à sa guise en s'assurant qu'elle n'est responsable que des appels interpersonnels et que les autres secteurs se doivent de se rendre accessibles par leurs propres canaux.

Les associations d'usagers refusent ce « saucissonnage » des services téléphoniques alors même que les possibilités étaient offertes aux usagers sourds depuis la mise en place du CRT le 8 octobre 2018.

#### Prise en otage des personnes sourdes ou malentendantes

Alors même que les personnes sourdes ou malentendantes s'approprient un outil d'avancée majeure dans notre société pour une meilleure connexion entre les Français, elles sont aujourd'hui prises en otage par les opérateurs de téléphonie qui limiteront demain le dispositif aux stricts appels personnels.

De quel droit la FFT assure un dispositif téléphonique pour tous les Français ? Une personne entendant continuera à appeler son service des impôts ou le service de sa banque, quand une personne sourde ou malentendante devra se débrouiller elle-même pour contacter ces mêmes interlocuteurs. Cela relève clairement d'une situation discriminante envers les personnes sourdes, malentendantes, aphasiques et sourdaveugles.

Les associations représentatives des personnes concernées demandent l'ouverture d'une négociation avec le Ministère du Numérique pour qu'une décision concertée et cohérente soit prise au plus niveau de l'État dans le but de garantir la liberté d'appeler qui on veut.