



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

DOM-ROM : La Réunion

Question orale n° 1342

Texte de la question

Mme Huguette Bello attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la cohésion sociale sur la politique des opérateurs de téléphonie mobile à l'égard des déficients visuels. Si en France continentale ils proposent, depuis plusieurs années déjà, des téléphones portables munis d'applications adaptées à ce handicap, il n'en est rien pour ceux qui résident à La Réunion. Aussi, elle lui demande de lui indiquer quelle action visant spécifiquement les opérateurs concernés elle compte prendre afin que les déficients visuels d'outre-mer puissent bénéficier, eux aussi, d'une téléphonie mobile adaptée.

Texte de la réponse

POLITIQUE DES OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE À L'ÉGARD DES DÉFICIENTS VISUELS D'OUTRE-MER

Mme la présidente. La parole est à Huguette Bello, pour exposer sa question, n° 1342, relative à la politique des opérateurs de téléphonie mobile à l'égard des déficients visuels d'outre-mer.

Mme Huguette Bello. Monsieur le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, ma question porte sur la politique des opérateurs de téléphonie mobile à l'égard des déficients visuels. Si en France continentale, ils proposent, depuis plusieurs années déjà, des téléphones portables munis d'applications adaptées à ce handicap, il n'en est rien pour ceux qui résident à la Réunion.

Ainsi, Orange, l'opérateur historique, n'a jamais étendu à ce département le logiciel de synthèse vocale, lancé depuis décembre 2004, qui permet d'utiliser les fonctionnalités du téléphone, d'envoyer et de recevoir des SMS ou encore d'accéder aux renseignements.

Une nouvelle application qui permet d'agrandir les caractères et de vocaliser toutes les fonctions du téléphone a été mise en service en octobre dernier mais, elle non plus, n'est toujours pas disponible outre-mer.

De son côté, SFR Réunion ne propose pas de produits adaptés et ne prévoit pas de le faire.

Les associations s'émeuvent régulièrement de cette discrimination, mais leurs démarches auprès des opérateurs n'ont jusqu'ici pas abouti.

Ces entreprises ont pourtant signé en 2005 une charte dans laquelle elles s'engagent explicitement à " proposer un téléphone mobile adapté pour les personnes handicapées " et " à développer l'offre de services destinés à favoriser leur autonomie. "

À ce jour, aucun de ces deux engagements n'a été respecté pour les déficients visuels d'outre-mer.

La charte signée, en octobre 2009, par Mme la secrétaire d'État aux personnes handicapées et la Confédération française pour la promotion sociale des aveugles n'a guère eu plus d'effets. Elle préconise pourtant que soit assurée sur tout le territoire l'égalité des chances pour les aveugles en matière de communication, d'information et de loisirs.

Ni les récentes déclarations du ministre chargé de l'économie numérique sur l'urgence de rendre les nouvelles technologies accessibles à tous, ni la mise en place d'une base de données gratuite regroupant l'ensemble des téléphones n'ont débloqué la situation et mis un terme à cette inégalité.

Pour y parvenir nous souhaitons, monsieur le secrétaire d'État une action visant spécifiquement les opérateurs concernés afin que les déficients visuels d'Outre-mer puissent bénéficier eux aussi, d'une téléphonie mobile adaptée.

Mme la présidente. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation.

M. Frédéric Lefebvre, *secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation*. Madame Bello, je vous prie de bien vouloir excuser l'absence d'Éric Besson et je vais vous transmettre un certain nombre d'éléments de réponse sur ce sujet essentiel.

Je tiens à vous indiquer que les opérateurs de téléphonie mobile ont tous signé, vous l'avez rappelé, une charte d'engagements visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile.

En signant cette charte, chaque opérateur s'est engagé à proposer une sélection de téléphones mobiles adaptés à certains handicaps, réalisée à partir de critères définis en collaboration avec les associations de personnes handicapées, à favoriser le développement des services et des applications de téléphonie mobile qui contribuent à l'autonomie d'usage par les personnes handicapées, à informer enfin largement le grand public de ces offres adaptées.

Les pouvoirs publics ainsi que l'ARCEP, ont cosigné ces engagements avec l'association française des opérateurs mobiles. Il s'agit que ces engagements soient tenus.

Le code des postes et des communications électroniques prévoit en outre que chaque opérateur met en place une signalétique indiquant les terminaux et les services de sa gamme les mieux adaptés à chacun des handicaps considérés. Je tiens à réaffirmer que ces dispositions concernent l'ensemble du territoire national, métropole et outre-mer. Les déficients visuels d'outre-mer bénéficient donc de ces mesures auprès de ces opérateurs lorsqu'ils séjournent dans leur département ultramarin.

Je vous précise cependant que l'opérateur Orange, auquel vous avez fait allusion, valide en ce moment l'adaptation de son service d'assistant vocal de téléphone mobile au réseau de La Réunion. Ce service y sera commercialisé en pratique à l'été. Si l'on peut regretter que cela n'ait pas été suffisamment rapide, il est important que vous soyez informée de cet élément. Le terminal, de modèle récent, sera inclus dans l'offre.

Les opérateurs mobiles sont enfin tenus de publier, tous les ans, un rapport sur l'avancement des actions engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de leurs services mobiles au profit des personnes handicapées.

Cette obligation est inscrite à l'article D. 98-4 du code des postes et des communications électroniques. Le rapport est transmis à l'ARCEP. Il fait l'état des terminaux et services qui contribuent à l'accessibilité de la téléphonie mobile aux personnes handicapées. Il mentionne également les efforts des opérateurs pour tirer le meilleur parti des innovations technologiques et les mettre en oeuvre au profit des personnes handicapées. Le Gouvernement, je le dis très solennellement, sera extrêmement vigilant sur le respect des engagements pris par les opérateurs.

Mme la présidente. La parole est à Mme Huguette Bello.

Mme Huguette Bello. Je vous remercie, monsieur le secrétaire d'État. J'espère que tous ces principes trouveront enfin leur application outre-mer. Les déficients visuels de La Réunion et de l'outre-mer en général ont été jusqu'à présent très patients. Ils demandent au pouvoir politique et au Gouvernement de prendre le relais de leur action. Je vous remercie de bien vouloir suivre ce dossier.

Données clés

Auteur : [Mme Huguette Bello](#)

Circonscription : Réunion (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1342

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : Solidarités et cohésion sociale

Ministère attributaire : Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 février 2011, page 1592

Réponse publiée le : 4 mars 2011, page 1475

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 22 février 2011