



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Garantie des moyens humains pour mettre en œuvre l'accessibilité téléphonique

Question écrite n° 12136

### Texte de la question

M. Sébastien Peytavie alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les manques de moyens humains adaptés pour effectivement mettre en œuvre l'ordonnance n° 2023-857 du 6 septembre 2023 relative à l'accessibilité des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques aux services téléphoniques. Cette ordonnance modifie l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique en y instaurant une « solution d'accessibilité téléphonique universelle ». Cette loi prévoit notamment que le Gouvernement présente un plan métier permettant de créer les emplois nécessaires à l'application de l'article 105. M. le député partage les inquiétudes de la Fédération française de l'accessibilité et constate que, non seulement ce plan métier n'a toujours pas été présenté par le Gouvernement depuis octobre 2016, soit 7 ans après la publication de la loi, mais l'effectif actuel d'interprètes en langue des signes française est bien en deçà des besoins nécessaires pour atteindre les objectifs fixés par le décret n° 2017-875 du 9 mai 2017. Les opérateurs de téléphonie seront en effet, d'ici 2026, dans l'obligation d'offrir 5 heures par mois de services à leurs abonnés sourds ou malentendants. Cependant le palier de 3h offertes proposé actuellement fait déjà état d'une prise en charge des appels très défectueuse et directement liée aux manques d'effectifs pour mener à bien la mission d'interprétation. Le rapport de novembre 2021 de la mission de préfiguration d'une solution universelle prévoit 50 000 utilisateurs sourds ou malentendants des services d'accessibilité téléphonique en langue des signes à horizon 2030. Compte tenu des objectifs fixés pour 2026 de 5h offertes par mois pour une couverture 24h sur 24h et 365 jours par an, la Fédération française de l'accessibilité a évalué le nombre d'interprètes nécessaires à plus de 5 000 équivalents temps plein pour les seuls besoins des opérateurs de téléphonie. Or la France ne compte aujourd'hui que 500 interprètes en langue des signes française en équivalents temps plein. Ainsi, en prenant en compte les cinq ans nécessaires après le bac pour obtenir un master d'interprète en langue des signes, les bénéficiaires sourds ou malentendants devront attendre jusqu'au moins 2035 pour obtenir un accès réel à la solution d'accessibilité téléphonique universelle. Ce délai inacceptable de 20 ans avait déjà été anticipé par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) dans son avis n° 2017-0399 du 28 mars 2017 sur le projet de décret d'application de l'article 105, qui soulignait le très probable manque de ressources humaines nécessaires pour appliquer la loi. L'article 4 de l'ordonnance du 6 septembre 2023 précise que « la Première ministre, le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique et la ministre des solidarités et des familles sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance ». M. le député rappelle, à ce titre, que le téléphone est un outil indispensable pour s'intégrer dans la vie sociale et professionnelle. Alors que l'accessibilité totale des sites publics sera déjà reportée à 2027, les nombreux freins à la communication dont sont victimes les personnes en situation de handicap constituent une situation discriminatoire intolérable. Dans cette optique, il souhaiterait ainsi connaître les mesures et échéances prévues par M. le ministre pour pallier le manque chronique de ressources humaines pour mettre en œuvre l'accessibilité téléphonique, dont doit faire partie le plan métier prévu depuis 2016.

### Données clés

**Auteur :** [M. Sébastien Peytavie](#)

**Circonscription** : Dordogne (4<sup>e</sup> circonscription) - Écologiste - NUPES

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 12136

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

**Ministère attributaire** : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [10 octobre 2023](#), page 8932

**Question retirée le** : 11 juin 2024 (Fin de mandat)