

# CHARTRE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS POUR FACILITER L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES AUX SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE

---

**DOSSIER DE PRESSE**

**9 juin 2011**

Paris, le 9 juin 2011

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### **Le Gouvernement, la Fédération Française des Télécoms et l'ARCEP signent la charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique**

**Marie-Anne Montchamp**, Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale, **Thierry Dieuleveux**, Secrétaire général du Comité interministériel du handicap, **Frank Esser**, Président de la Fédération Française des Télécoms, **Jean-Ludovic Silicani**, Président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, ont signé le 9 juin 2011 la charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique.

Les services de communication électronique font désormais partie de la vie quotidienne de la majorité des Français et sont considérés comme des services fondamentaux. Les trois opérateurs mobiles Bouygues Telecom, France Télécom-Orange et SFR s'étaient engagés dès 2005 à faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile par le biais d'une charte d'engagements qui a fait l'objet de bilans annuels (*annexe 2*).

Dans l'esprit de la loi de 2005 qui fixe le principe de l'accessibilité de tous aux services ouverts au public, les membres de la Fédération Française des Télécoms reprennent aujourd'hui ces engagements et élargissent la démarche à l'ensemble des services de communication électronique fixes et mobiles, véritables outils d'autonomie et d'intégration sociale pour tous.

C'est l'objet de cette nouvelle charte d'engagements volontaires, élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et à la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées. La charte est applicable sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Cette charte, et la précédente concernant la téléphonie mobile, sont les seules signées jusqu'à présent par une industrie dans le domaine du handicap. Elle vient en écho à la charte d'engagements volontaires pour le développement durable signée en juillet 2010 avec le ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, marquant ainsi l'engagement de responsabilité sociale, sociétale et environnementale du secteur des télécommunications.

La charte s'articule autour de quatre principaux engagements (*annexe 1*) :

1. Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées
2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées
3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées
4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

Elle engage également les membres de la Fédération par la mise en place d'indicateurs de suivi précis et opérationnels.

La charte fera l'objet d'un bilan public annuel.

Marie-Anne Montchamp souligne que « *par cet engagement volontaire, la Fédération Française des Télécoms et l'ARCEP démontrent l'importance du nouveau partenariat social que j'appelle de mes vœux. C'est en effet par l'implication des acteurs économiques, des associations représentatives des personnes handicapées, sous l'égide des pouvoirs publics, que se construit cette société inclusive, ouverte à tous qui est au cœur de l'ambition de la loi du 11 février 2005. Grâce à vous, l'inclusion sociale est au rendez-vous de la révolution numérique* ».

Thierry Dieuleveux indique que « *l'implication des opérateurs de télécommunications dans la démarche d'accessibilité de leurs produits et services doit être saluée. Cette charte, exemple typique de la concertation avec les pouvoirs publics comme avec les associations représentatives pourrait utilement servir de référence aux autres secteurs d'activité de notre économie pour consacrer l'engagement de tous au service de l'accessibilité de notre société* ».

Jean-Ludovic Silicani s'est félicité de « *cette avancée, qui constitue une première étape dans la démarche d'accessibilité des services de communication électronique aux personnes handicapées* ».

Frank Esser salue « *l'engagement et le soutien de Marie-Anne Montchamp, Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale, et de Thierry Dieuleveux, Secrétaire général du Comité interministériel du handicap, pour accompagner et soutenir cette nouvelle initiative des opérateurs télécoms ainsi que les associations représentatives des personnes handicapées avec lesquelles il a été instauré un dialogue de qualité permettant d'aboutir à cette charte, fruit des travaux de concertation* ».

### **Contacts presse**

Cabinet de Marie-Anne Montchamp : Emily Taylor 01 40565035

Fédération Française des Télécoms : Dominique Martin 06 07528511

ARCEP : Jean-François Hernandez 01 40477033



***Annexe 1 : texte de la charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique***

***Annexe 2 : bilan consolidé des cinq ans de charte d'engagements pour faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile***

**DOSSIER DE PRESSE**

**CHARTRE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS  
POUR FACILITER L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES  
AUX SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE**

---

**ANNEXE 1 : TEXTE DE LA CHARTE**

**CHARTRE D'ENGAGEMENT VOLONTAIRES DU SECTEUR  
DES TELECOMMUNICATIONS POUR FACILITER L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES  
AUX SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE\***

*\* téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès à Internet, diffusion de la télévision...*

Les services de communication électronique font désormais partie de la vie quotidienne de la majorité des Français et sont considérés comme des services fondamentaux.

Les trois opérateurs Bouygues Telecom, France Telecom-Orange et SFR se sont engagés en 2005 à faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile par le biais d'une Charte d'engagements qui fait l'objet d'un bilan annuel.

Les membres de la Fédération Française des Télécoms reprennent ces engagements et élargissent la démarche à l'ensemble des services de communication électronique, véritable outil d'autonomie et d'intégration sociale pour tous.

C'est l'objet de cette nouvelle Charte d'engagements volontaires, élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et de la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées. La charte est applicable sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Les constructeurs de terminaux et d'équipements, ainsi que les éditeurs de logiciels et de systèmes d'exploitation, seront invités à s'associer à cette démarche, en particulier en intégrant les critères d'accessibilité dans la conception des téléphones mobiles, des logiciels et autres équipements de communication électronique.

Les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms – opérateurs de réseaux et opérateurs mobiles virtuels – s'engagent à mettre en œuvre les dispositions de cette charte d'engagements volontaires.

**1. Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées**

- Identifier dans les gammes de terminaux, le ou les équipements les mieux adaptés aux différents handicaps, et intégrer les besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des box, des décodeurs TV et des accessoires périphériques, notamment en matière d'interface et d'ergonomie
- Développer des solutions et des services accessibles aux personnes handicapées, notamment les services d'installation des box à domicile et l'accessibilité de leurs sites web en visant à respecter le référentiel d'accessibilité international WCAG 2.0 du W3C
- Assurer la distribution et la promotion de services audiovisuels adaptés

## **2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées**

- Faire connaître largement le contenu des offres auprès de l'environnement social des personnes handicapées ainsi qu'auprès des personnes handicapées par une information accessible à ces dernières.
- Mettre en place des pictogrammes (signalétique) adaptés aux différents handicaps

## **3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées**

- Rendre accessible aux personnes handicapées les services-clients
- Proposer des supports de communication adaptés pour informer les personnes handicapées, avant et après souscription, sur les produits et services, ainsi que sur les informations délivrées dans le cadre de la relation clientèle avec leur opérateur
- Travailler à l'amélioration de l'accueil des personnes handicapées, en particulier dans leurs réseaux de distribution propriétaires, notamment par une politique d'information et/ou de formation des vendeurs

## **4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès**

- Renforcer, par le dialogue et la concertation avec les principales associations représentatives, les actions vis-à-vis des personnes handicapées
- Poursuivre le dialogue entamé avec les constructeurs pour intégrer dans les cahiers des charges qui leur sont transmis les critères d'accessibilité, qui seront réévalués régulièrement avec les associations représentatives des personnes handicapées en fonction des avancées technologiques et de l'évolution des usages
- Analyser avec les associations représentatives des personnes handicapées leurs attentes pour mieux appréhender leurs besoins
- Tirer le meilleur parti des innovations technologiques et les mettre à disposition des personnes handicapées
- Favoriser l'échange de bonnes pratiques au sein de la Fédération Française des Télécoms sur l'ensemble des objectifs de la charte dans le respect absolu des règles de concurrence

- Informer chaque année sur l'avancement des actions engagées en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées. A cet effet, un bilan consolidé incluant les indicateurs associés à cette charte, tous opérateurs confondus, et valorisant les bonnes pratiques de chacun des signataires de la charte sera présenté par la Fédération Française des Télécoms. Les pistes d'amélioration seront discutées en concertation avec les associations représentatives dans le cadre de ce bilan. Un lien vers le bilan annuel de chaque opérateur, en version accessible, sera également communiqué aux associations.

Signataires :

Marie-Anne Montchamp, Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale

Thierry Dieuleveux, Secrétaire général, Comité interministériel du handicap

Frank Esser, Président de la Fédération Française des Télécoms

Jean-Ludovic Silicani, Président de l'ARCEP

A propos :

La Fédération Française des Télécoms réunit les associations et opérateurs de communication électronique en France (un opérateur est « une entreprise qui fournit ou est autorisée à fournir un réseau de communications public ou une ressource associée » selon la définition donnée par la directive européenne directive 2002/19/CE).

Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de défendre les intérêts économiques du secteur et de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international.

Pour cela, la Fédération propose un dialogue structuré, ouvert, constructif et permanent avec l'ensemble des parties prenantes du secteur : les consommateurs, les pouvoirs publics, les partenaires professionnels et institutionnels...

Elle privilégie chaque fois que possible la régulation ouverte.

Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur et défend ses intérêts collectifs, dans le respect absolu des règles de concurrence.

Les membres de la Fédération :



## Annexe 1 : les indicateurs de suivi de la charte

### 1. Proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées

- a. Nombre annuel de terminaux mobiles d'une part, et de terminaux fixes d'autre part, identifiés comme adaptés par les opérateurs, consolidé et par type de handicap
- b. Nombre de services mobiles ou applications développés à destination des personnes handicapées
- c. Nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles
- d. Taux moyen de pages web accessibles sur le site principal des opérateurs
- e. Taux de reprise des sous-titres destinés aux « sourds ou malentendants » des chaînes en qualité standard et haute définition proposés sur les différents réseaux (mobiles, ADSL, satellite, fibre optique, etc) selon les décodeurs fournis
- f. Taux de reprise de l'audiodescription des chaînes en qualité standard et haute définition proposées sur les différents réseaux (mobiles, ADSL, satellite et fibre optique) selon les décodeurs fournis.

### 2. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées

- a. Nombre et types de supports de communication édités dans un format adapté aux différents types de handicap (guides utilisateurs, commerciaux, juridiques, actions multimédias, ...) dont le taux moyen de disponibilité de ces documents en version électronique

### 3. Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées

- a. Durée de communication cumulée enregistrée en LSF/LPC/Texte en relation client à destination des personnes sourdes ou malentendantes
- b. Nombre de factures fixes, mobiles et Internet adaptées (document électronique, braille, caractères agrandis ou audio...) diffusées
- c. Nombre (cumul) de points de vente réaménagés ou créés accessibles ou dédiés aux personnes handicapées
- d. Nombre des actions de formation dispensées aux forces de vente
- e. Part moyenne des collaborateurs sensibilisés à la problématique du handicap

### 4. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

- a. Pourcentage d'entreprises membres de la Fédération ayant rendu publique leur politique en matière de handicap via une communication dédiée (communiqués, page(s) Internet...)
- b. Tenue du bilan annuel consolidé des efforts entrepris par les membres de la Fédération, consultable en version accessible sur le site de la Fédération Française des Télécoms ainsi qu'un lien vers les bilans annuels propres à chaque opérateur, en version accessible

***Les indicateurs seront précisés en termes de définition et de périmètre, dans le temps et dans le cadre de la concertation permanente avec les différentes parties prenantes, conformément à la démarche de progrès continu prise dans l'engagement numéro 4.***

## Annexe 2 : les critères d'accessibilité

Les critères d'accessibilité établis par type de handicap en 2005, ont été actualisés en 2008. Ceux-ci feront l'objet d'une mise à jour régulière, en étroite collaboration entre les associations de personnes handicapées, la Fédération Française des Télécoms, le ministère des solidarités et de la cohésion sociale et les constructeurs, de préférence lors des bilans annuels.

Les critères ci-dessous présentés sont donnés à titre indicatif, puisqu'ils ne s'appliquent qu'à la téléphonie mobile. Ils seront examinés en 2011/2012, afin de prendre en compte l'élargissement de la présente charte à l'ensemble des services de communication électronique.

### Déficience visuelle

- **Fonctionnalités disponibles en série :**
  - Identifiant sonore du faible niveau de batterie.
  - Touches programmables permettant à l'utilisateur de simplifier l'accès à certaines fonctions.
  - Documentation en fichier électronique disponible sur le web.
  - Identification de l'appelant par l'intermédiaire de sonneries différenciées.
  
- **Critères primordiaux :**
  - Réglage de la luminosité et du contraste.
  - Taille d'écran (minimum de 128x128).
  - Commande vocale de la fonction répertoire de l'appareil.
  - Bip touche.
  - Perception tactile des touches : pouvoir identifier au toucher le passage d'une touche à une autre.
  - Identification de la touche 5 pour un repérage spatial du clavier.
  - Identifiant sonore différencié pour avertir de l'absence de réseau, d'une nécessité d'entrée du code PIN (+ erreur / réussite).
  - Menus déroulants bloqués (éviter les menus déroulants sans fin)
  
- **Critères de confort :**
  - Documentation au format CD-Rom.
  - Possibilité d'ajuster la police des caractères.
  - Identification de l'appelant par l'intermédiaire de sonneries différenciées.
  - Commande vocale pour les fonctions SMS et Menu de l'appareil.
  - Identification vocale de l'appelant.
  - Numérotation vocale.
  - Effacement simplifié des SMS.
  
- **Critères d'évolution :**
  - Documentation sous format CD audio.

- Fonction loupe.
- Gradation sonore différenciée pour avertir du niveau de la batterie.
- Navigation avec aide GPS.
- 100% vocal.
- Compatibilité des logiciels PC (fournis avec les terminaux) avec les aides techniques.
- Fichiers PDF au format « accessible » disponibles sur le web
- Compatibilité des logiciels fournis avec les aides techniques adaptées à la déficience visuelle

### Déficience auditive

- **Fonctionnalités disponibles en série :**

- Signalisation des appels par vibreur et avertisseur lumineux.
- Identification de l'appelant.
- Ecriture intuitive des SMS.
- Journal des derniers appels : manqués, reçus, émis.

- **Critères primordiaux (on distingue 3 type d'usages : voix, écrit, vidéo) :**

**Voix :**

- Puissance et qualité sonore des écouteurs au maximum de leur débit.
- Compatibilité avec un appareil auditif :
  - Hearing Aid Compatibility (HAC) / Boucle à induction
  - Ecouteur incurvé vers l'intérieur pour éviter l'effet larsen

**Écrit :**

- Puissance
- Taille de l'écran (minimum 128x128)
- Perception tactile du clavier
- SMS pré-enregistrables
- Perception tactile des touches

**Vidéo :**

- Clapet et dos plat pour la vidéo
- Caméra

- **Critères de confort :**

- Clavier alphanumérique à plus de 12 touches.
- Vibrations personnalisables en fonction des types d'appels reçus (appel téléphonique, SMS, message, etc.).
- Caméra grand angle.
- Synchronisation avec un PC ou un Mac.
- Courrier électronique (Option Push/Pull).
- Navigateur Internet.
- Compatibilité Bluetooth.
- Combinaison des 3 usages (voix, écrit, vidéo)

- **Critères d'évolution :**
  - Equaliseur : capacité à moduler le spectre audio pour s'adapter à la perte d'audition.
  - Connexion à un clavier externe.

### Déficiences d'élocution

- **Fonctionnalités disponibles en série :**
  - Ecriture intuitive des SMS.
  - Identification de l'appelant.
  - Journal des derniers appels : manqués, reçus, émis.
- **Critères primordiaux :**
  - SMS pré-enregistrables pour différentes situations.
- **Critères de confort :**
  - MMS, accès e-mail.
  - Navigateur Internet.
  - Possibilité de messages vocaux pré-enregistrés.
  - Compatibilité Bluetooth
  - Possibilité de connexion de périphériques : clavier externe, appareil de synthèse vocale.

### Déficiences motrices

- **Fonctionnalités disponibles en série :**
  - Téléphone mobile à dos plat.
- **Critères primordiaux :**
  - Commande vocale du répertoire.
  - Décroché depuis n'importe quelle touche ou décroché automatique.
  - Possibilité de connexion de périphériques : clavier externe, prise jack.
  - Téléphone mobile monobloc (sans clapet).
  - Haut Parleur.
  - Raccourcis.
  - Taille et démarquage tactile des touches.
- **Critères de confort :**
  - Solidité du terminal
  - Paramétrage de la durée du rétroéclairage
  - Activation de la fonction vocale par un mot clé.
  - Commande vocale des menus / fonctions.
  - Enregistrement automatique des numéros dans le répertoire.

- Sensibilité des touches.
- Compatibilité avec un support (Fauteuil roulant).

- **Critères d'évolution :**

- Possibilité de connexion à un joystick.
- Ergonomie du kit oreillette.
- 100% Vocal.
- Paramétrage du nombre de sonneries avant basculement sur la messagerie.
- Qualité dynamique du micro (élimination du bruit ambiant).

### Déficience mentale

- **Critères primordiaux :**

- Simplicité des menus (répertoire, prise d'appel, etc.).
- Identification simple des fonctions de base (répertoire, prise et réception d'appel, répondre).
- Taille et contraste des caractères pour le clavier et l'écran.
- Taille de l'écran (minimum 128x128).
- Raccourcis.
- Indicateur sonore de validité du code PIN.
- Identification de l'appelant.
- SMS pré-enregistrables pour différentes situations.
- Limitation d'appels.
- Taille et démarquage tactile des touches.

- **Critères de confort :**

- Enregistrement automatique des numéros dans le répertoire.
- Solidité du terminal.
- Personnalisation de l'appelant et de l'appelé par les photos que le mobile permet de prendre ou par un visuel.
- Messages vocaux pré-enregistrés.

- **Critères d'évolution :**

- Géolocalisation.
- Notice d'utilisation simplifiée

DOSSIER DE PRESSE

CHARTRE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS  
POUR FACILITER L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES  
AUX SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE

---

**ANNEXE 2 : BILAN CONSOLIDE DES CINQ ANS  
DE CHARTE D'ENGAGEMENTS POUR FACILITER  
L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES  
A LA TELEPHONIE MOBILE**

## BILAN CONSOLIDÉ DES CINQ ANS DE CHARTE D'ENGAGEMENTS POUR FACILITER L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES À LA TÉLÉPHONIE MOBILE

Outil d'autonomie, d'insertion et de sécurité, les opérateurs se sont engagés en 2005 à rendre le téléphone mobile toujours plus accessible aux personnes handicapées par le biais d'une charte d'engagements communs.

Cette charte a permis de créer un espace de dialogue, unique, pérenne et institutionnel entre les opérateurs et les associations représentatives des personnes handicapées. Grâce à cet espace, les associations ont pu s'adresser en même temps aux opérateurs pour qu'ils tiennent compte dans leurs offres respectives de leurs besoins et attentes.

Cinq ans d'application de cette charte ont ainsi permis d'intégrer la démarche d'accessibilité dans l'ensemble des processus opérationnels des opérateurs.

Concrètement, cette charte a permis des avancées importantes, dont voici les principales :

### **Engagement n°1 : proposer des téléphones mobiles les plus adaptés aux personnes handicapées**

- **En 5 ans, l'offre de terminaux adaptés aux personnes handicapées s'est enrichie : aujourd'hui, une quinzaine de nouveaux terminaux adaptés par opérateurs sont proposés chaque année**
  - En concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées, une liste de critères d'accessibilité, communs aux opérateurs, a été établie pour les intégrer systématiquement dans les cahiers des charges transmis aux constructeurs.
  - Cette liste a été régulièrement mise à jour en fonction de l'évolution des usages et des technologies. Objectif : améliorer l'ergonomie des téléphones mobiles pour proposer aux personnes handicapées des modèles qui répondent à leur besoins (téléphones tactiles, téléphones avec services de géolocalisation, voix haute qualité...).
  - En complément, les opérateurs ont facilité la prise en main des terminaux adaptés en proposant à leurs clients handicapés l'installation de logiciels tels que Mobile Magnifier ou Mobile Speak, ou des synthèses de mode d'emploi adapté en braille, en caractères agrandis ou en audio. Ces différents services ont été constamment perfectionnés dans le temps.

- **Fruit d'une étroite collaboration entre les constructeurs de téléphones mobiles (via la MMF) et les opérateurs, la base GARI, qui recense les téléphones mobiles les mieux adaptés aux personnes handicapées avec des indications précises de leurs spécificités, a été ouverte en 2008.**

### **Engagement n°2 : développer l'offre de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées**

- **Dans le cadre de cette charte, les opérateurs ont développé une offre de service adaptée aux besoins de personnes handicapées : forfaits spécifiques comme la visiophonie à moitié prix ou comprenant davantage de SMS et MMS, ou de la mise à disposition d'applications permettant une meilleure accessibilité :**
  - Guide pratique Handi-cité qui a été étendu régulièrement à de nouvelles villes, lecteur de livre numérique, journal d'information en langues des signes offert, agenda électronique muni d'alertes sonores...
- **Pour assurer aux personnes handicapées une assistance et un suivi adapté de ces offres, les opérateurs signataires de la charte en 2005 ont rendu l'ensemble des vecteurs de la relation clientèle accessibles :**
  - Les services clients téléphoniques ont été rendus accessibles aux personnes handicapées d'abord par la mise en place d'outils de conseil dans les centres d'appel, puis par la création depuis 2009 de plates-formes téléphoniques dédiées accessibles soit en langue des signes soit en LPC via webcam soit par écrit pour les personnes sourdes et malentendantes.
  - Les services d'assistance en ligne dont la mise en accessibilité participe aux chantiers d'amélioration de l'accessibilité des sites web des opérateurs : mise en place d'audits des sites web, mise en conformité aux labels...
  - Les factures ou autres documents commerciaux : traduits en braille ou en caractères agrandis. Plus de 10 000 factures de ce type sont éditées chaque année.
  - Enfin, pour améliorer la qualité de la relation client, certains opérateurs ont mis en place un numéro vert spécifique pour les réclamations ou encore une adresse email générique pour répondre à toute demande.

### **Engagement n°3 : informer le grand public d'offres destinées aux personnes handicapées**

- **La charte signée en 2005 a permis d'apporter aux personnes handicapées une information accessible sur les offres qui leur sont destinées via :**
  - La diffusion de près d'un million d'exemplaires de la charte par l'intermédiaire des associations représentatives des personnes handicapées, des points de vente ou des salariés des opérateurs.

- Une signalétique ou des pictogrammes par type de handicap mis en place sur les différents canaux de vente des mobiles accessibles (points de vente, sites Internet...) afin d'identifier clairement les offres de produits et services adaptées aux personnes handicapées.
- Des catalogues ou des brochures dédiées répertoriant l'ensemble des offres adaptées aux personnes handicapées par opérateur, disponibles également pour certains d'entre eux sur CD.
- Un relais de l'ensemble des initiatives des opérateurs sur différents supports commerciaux et institutionnels : dépliants, magazines externes/internes, sites web, participation à des événements...
- **Les opérateurs signataires de la charte ont enclenché des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans leurs points de vente à la suite de cette charte**
  - D'une part, pour certains opérateurs, par un diagnostic technique de l'accessibilité de leurs boutiques propriétaires : près de 1 000 boutiques propriétaires sont aujourd'hui accessibles ou dédiées aux personnes handicapées.
  - D'autre part, par la poursuite de la formation et de la sensibilisation des vendeurs au handicap (avec la création pour certains opérateurs d'un statut de vendeurs-experts).

#### **Engagement n°4 : s'inscrire durablement dans une démarche de progrès**

- **En 5 ans, la téléphonie mobile a beaucoup évolué. Dans le cadre de la démarche de progrès continu à laquelle se sont engagés les opérateurs, les initiatives en faveur des personnes handicapées ont suivi les innovations technologiques :** le « sans contact », les applications « machine to machine », les services multimedias mobiles...
- **Les opérateurs ont soutenu ou ont été à l'origine d'expérimentations ou d'initiatives pour rendre encore plus accessible les technologies de l'information et de la communication (TIC) aux personnes handicapées :**
  - Participation aux projets nationaux de mise en place des centres relais nationaux pour les services de la vie quotidienne et l'accès aux services d'urgence à l'attention des personnes sourdes et malentendantes.
  - Participation aux travaux de l'AFNOR pour mettre en place des normes d'accessibilité aux TIC.

- Participation aux initiatives françaises et européennes visant à favoriser l'autonomie des personnes handicapées à travers les TIC (Proxima Mobile, Reach 112...).
- **La charte signée en 2005 a fait l'objet de la publication de bilans d'application annuels, réalisés en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées et rendus publics sous l'égide des pouvoirs publics**
  - Ces bilans ont permis de rendre compte des améliorations continues des engagements pris par les opérateurs, et d'initier de nouveaux projets pour l'année suivante (par exemple, requalification des critères d'accessibilité ou création de la base GARI).