

## Qu'attendre d'un centre relais téléphonique ?

Les objectifs à atteindre en France selon les associations

**1. L'accessibilité totale de toutes les communications téléphoniques en temps réel.** Un centre relais téléphonique (ou un réseau de centres relais) a pour mission d'assurer l'accessibilité en temps réel de toute communication téléphonique, sans restriction (*hors appels d'urgence*), quelle que soit sa durée. L'accessibilité téléphonique doit permettre aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication, **d'appeler ou d'être appelées**, comme n'importe quel autre usager du téléphone.

**2. L'accessibilité téléphonique sans tarification discriminante.** Hors abonnements et communications téléphoniques, le surcoût de cette accessibilité ne doit pas être supporté par les seuls usagers sourds, malentendants, sourdaveugles, aphasiques ou handicapés de la communication, mais **partagé par l'ensemble des abonnés au téléphone et à un fournisseur d'accès à Internet**. Le besoin d'accessibilité d'un échange téléphonique étant partagé par deux interlocuteurs, le dispositif doit répondre à une logique d'accessibilité et non de compensation individuelle.

**3. L'accessibilité téléphonique permanente.** Si cette accessibilité est absolue, elle doit également être assurée 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, quel que soit l'interlocuteur contacté, quel que soit le motif de l'appel, quelle que soit la durée de l'appel, sur l'ensemble du territoire métropolitain et des départements et territoires d'outre-mer. Le **délai de mise en œuvre** et le **calendrier de la montée en charge** doivent être précisés par la loi pour tenir compte du **développement des ressources humaines nécessaires**.

**4. L'accessibilité téléphonique adaptée à tous les publics de personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou handicapées de la communication.** Le centre relais téléphonique (ou le réseau de centres relais) doit répondre aux besoins de communication adaptée de tous les publics concernés : par la transcription écrite simultanée, par l'interprétation français - langue des signes française, par le codage en langue française parlée complétée, par une communication multimodale, et pour les personnes aphasiques, par un relais téléphonique assuré par des opérateurs formés à ce public. Ces dispositifs doivent être accessibles aux usagers par ailleurs aveugles ou malvoyants. Les formules mixtes (permettant à l'utilisateur d'intervenir oralement) doivent également être proposées.

**5. L'accessibilité téléphonique simple d'usage.** La technique nécessaire pour contacter les centres relais doit rester **simple à installer et à manipuler** : via Internet en fixe ou mobile, téléphone sur IP pour la transcription écrite, visiophonie via webcam ou caméra raccordée à l'écran de télévision pour les liaisons vidéos, application native ou téléchargée sur smartphone et tablette (de type Total conversation). **Le même service doit permettre de contacter n'importe quel interlocuteur (hors dispositif spécifique aux appels d'urgence) sans restriction, indépendamment de toute autre forme d'accessibilité téléphonique (par exemple à l'initiative d'un service clients).**

**6. L'accessibilité téléphonique répondant à des exigences de qualité.** Le centre relais téléphonique (ou le réseau de centres relais) doivent être soumis au respect de règles de qualité encadrées par la réglementation : **qualification** des professionnels de la communication accessible, règles de **déontologie**, durée de la prise en compte de l'appel (temps d'attente), performance de la transcription écrite, **respect scrupuleux des langues** utilisées, **respect des normes internationales** ETSI et UIT pour les solutions techniques, etc. Le recours éventuel dans le futur à de nouvelles technologies performantes ne saurait s'envisager au détriment de ces exigences de qualité : **toute défaillance dans la retransmission met simultanément en difficulté les deux interlocuteurs d'un échange téléphonique.**

AFIDEO  
AFILS  
ALPC  
ANPEDA  
ANPSA  
FNAF  
FNSF  
MDSF  
UNISDA  
ADITUS

