

**Accessibilité des services des opérateurs de
communications électroniques grand public
aux personnes handicapées**

Synthèse des rapports transmis par les opérateurs pour
l'année 2013

Préambule :

Les opérateurs de communications électroniques ont plusieurs obligations concernant l'accessibilité des personnes handicapées aux communications électroniques. L'article D.98-13 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE), introduit par le décret n° 2012-488 du 13 avril 2012, leur impose de publier et de transmettre annuellement à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) un rapport sur l'avancement des actions qu'ils ont engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de leurs offres de communications électroniques aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services, et ce pour les différentes catégories de handicaps.

En accord avec le comité interministériel du handicap (CIH) et le conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH), l'ARCEP présente désormais chaque année à ce dernier un bilan des rapports reçus. Le bilan concernant l'année 2013 a ainsi été présenté au CNCPH le 9 décembre 2014.

En complément de la présentation de ce bilan, l'ARCEP a souhaité publier une synthèse plus complète des principaux rapports, en intégrant notamment l'ensemble des actions rapportées par les opérateurs afin de favoriser la diffusion de bonnes pratiques au sein du secteur.

Cette synthèse est composée de trois parties. Dans une première partie, l'ARCEP rappelle le cadre de son action en termes d'accessibilité. Une deuxième partie synthétise les réponses des opérateurs sur leurs actions pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité des offres aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services. La troisième partie tire les principaux enseignements dégagés par l'ARCEP sur la base des réponses des opérateurs. Enfin, une annexe détaille, par thème, les éléments fournis par les opérateurs dans leurs rapports.

Table des matières

I.	Introduction	4
I.a.	L'ARCEP et l'accessibilité des services de communications électroniques	4
I.b.	Les rapports annuels des opérateurs de communications électroniques au public sur leurs actions en matière d'accessibilité.....	5
II.	Synthèse des rapports pour l'année 2013	7
II.a.	Accessibilité des services dédiés à la clientèle aux utilisateurs finals handicapés par tout moyen adapté à leur handicap.....	7
II.a.1.	Offres.....	7
II.a.2.	Circuit de commercialisation	7
II.a.3.	Service après-vente	8
II.b.	Mise à disposition des contrats, des factures et de la documentation relative aux produits et services par des moyens ou sur des supports adaptés ainsi que mise en place d'une signalétique indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap	8
II.c.	Mise à disposition de terminaux adaptés aux différentes situation de handicap pour les offres incluant leur fourniture et prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés aux offres d'accès à internet fixe	9
II.c.1.	Terminaux mobiles.....	9
II.c.2.	Terminaux fixes.....	9
II.c.3.	Applications ou logiciels complémentaires	9
III.	Principaux enseignements	10
IV.	Annexe	11
IV.a.	Accessibilité des services dédiés à la clientèle aux utilisateurs finals handicapés par tout moyen adapté à leur handicap.....	12
IV.a.1.	Offres.....	12
IV.a.2.	Circuit de commercialisation	14
IV.a.3.	Service après-vente	23
IV.b.	Mise à disposition des contrats, des factures et de la documentation relative aux produits et services par des moyens ou sur des supports adaptés ainsi que mise en place d'une signalétique indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap	29
IV.c.	Mise à disposition de terminaux adaptés aux différentes situation de handicap pour les offres incluant leur fourniture et prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés aux offres d'accès à internet fixe	39
IV.c.1.	Terminaux mobiles.....	39
IV.c.2.	Terminaux fixes.....	44
IV.c.3.	Applications ou logiciels complémentaires	56

I. Introduction

I.a. L'ARCEP et l'accessibilité des services de communications électroniques

L'ARCEP assure, au nom de l'Etat, et sous le contrôle du Parlement et du juge, la régulation des secteurs des communications électroniques et postales. Ses missions, y compris celles relatives à l'accessibilité des services de communications électroniques sont encadrées par le code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Les opérateurs de communications électroniques, en matière d'accessibilité, doivent ainsi fournir « *un accès des utilisateurs finals handicapés à des services de communications électroniques [(téléphone fixe, téléphone mobile, accès à l'internet...)] à un tarif abordable et aux services d'urgence, équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals* » (article L. 33-1 du CPCE).

Le 4° de l'article L. 35-1 du CPCE prévoit pour l'ensemble des composantes du service universel des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés, afin d'assurer un accès équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et le caractère abordable de ces services.

Cette notion générale d'accessibilité des services de communications électroniques est ensuite détaillée dans plusieurs articles du CPCE et notamment :

- l'article D. 98-13 du CPCE, qui impose notamment aux opérateurs de rendre accessibles leurs services par tout moyen adapté aux personnes en situation de handicap, de mettre à disposition des utilisateurs finals handicapés les contrats, les factures et la documentation relative aux produits et services visés, de mettre en place « *une signalétique destinée à [leurs] clients indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap* », de mettre des terminaux adaptés à disposition des utilisateurs finals handicapés (pour les offres qui prévoient la fourniture d'un équipement terminal), et de tenir compte « *des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés à [leurs] offres d'accès à internet fixe* » ;
- l'article D. 98-8 du CPCE, qui rappelle que l'équivalence d'accès doit aussi être assurée en ce qui concerne les services d'urgence.

L'article D. 98-13 prévoit en outre l'obligation pour les opérateurs de publier et de transmettre à l'ARCEP, un rapport annuel concernant « *l'avancement des actions qu'il[s] [ont] engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité de [leurs] offres de communications électroniques aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services, et ce pour les différentes catégories de handicaps* ».

L'ARCEP a convenu avec le CIH et le CNCPH, qu'elle présenterait désormais chaque année à ce dernier un bilan des rapports reçus. Le bilan concernant l'année 2013 a ainsi été présentée au CNCPH le 9 décembre 2014.

Dans un cadre plus large, l'Autorité a commandé un audit en 2011 afin d'évaluer le niveau d'accessibilité offert par les cinq principaux opérateurs de communications électroniques français. L'accessibilité y a été examinée pour les principaux types de handicap (visuel, auditif, moteur et cognitif) et pour les principales composantes des services de communications électroniques.

L'ARCEP a également participé à l'ensemble des travaux menés sur ce sujet, notamment par la puissance publique, en particulier concernant le lancement de centres d'appels pour les personnes en situation de handicap auditif :

- en 2010, en partenariat avec l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH) et le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP), l'ARCEP a fait réaliser une évaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques¹. Cette étude est encore utilisée en 2014 pour alimenter les réflexions sur une possible mise en place de centre relais téléphonique à destination des personnes sourdes ou malentendantes ;
- depuis 2011, l'Autorité s'est associée aux travaux relatifs au centre relais pour les appels d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes², prolongement du projet européen Reach 112, qui permet à ces personnes de contacter les services des numéros 15, 17, et 18 par SMS ou par fax;
- depuis 2011 également, l'ARCEP accompagne les travaux concernant l'expérimentation – menée et financée par le ministère chargé des personnes handicapées – et le lancement d'un centre relais d'appels généralistes pour personnes sourdes et malentendantes³. Il s'agit de transcrire, par tout mode de communication approprié à leurs destinataires, les appels non professionnels et ne relevant pas de services d'urgence des personnes présentant un handicap auditif. Depuis le lancement de l'expérimentation en 2014, l'Autorité participe aux différents groupes de travail de suivi, notamment du rapport de Corinne Erhel⁴.

L'ARCEP est enfin co-signataire, avec le ministère des affaires sociales, de la santé, et des droits des femmes, le CIH, et la fédération française des télécoms (FFT), de la « *charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique* », mise en place en 2011. La FFT a ainsi publié le troisième bilan de cette charte en juillet 2014⁵.

I.b. Les rapports annuels des opérateurs de communications électroniques au public sur leurs actions en matière d'accessibilité

Certains opérateurs délivrent depuis plusieurs années un rapport sur leurs actions en faveur de l'accessibilité dans le cadre des travaux de la « *charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de communication électronique* » signée en 2011, ainsi que dans le cadre du décret n°2006-268 de 2006 obligeant les opérateurs de réseaux mobiles à publier un tel rapport.

L'article D.98-13 du CPCE prévoit que les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques au public (D.98-3 du CPCE) doivent publier tous les ans un rapport sur l'avancement des actions engagées pour améliorer l'accessibilité de leurs offres et le transmettre à l'ARCEP. Ces rapports ont un rôle proche de celui du bilan de la charte FFT et permettent également :

¹

[http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1\[uid\]=1346&tx_gsactualite_pi1\[backID\]=1&cHash=738d8d236f](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1[uid]=1346&tx_gsactualite_pi1[backID]=1&cHash=738d8d236f)

² <http://www.urgence114.fr/>

³ <http://www.social-sante.gouv.fr/actualite-presse,42/communiqués,2322/acces-des-personnes-sourdes-ou,17018.html>

⁴ <http://www.corinne-erhel.fr/accessibilite-mon-rapport-sur-les-enjeux-et-lavenir-de-l experimentation-dun-centre-relais-telephoniques-pour-les-personnes-sourdes-et-malentendantes/>

⁵ <http://www.ffttelecoms.org/articles/handicap-la-federation-francaise-des-telecoms-remet-au-gouvernement-le-troisieme-bilan-d>

- D'avoir une meilleure perception de l'état d'avancement individuel des opérateurs ;
- De collecter des informations auprès des opérateurs non membres de la FFT (Iliad, Numericable, par exemple) ;
- De collecter des informations auprès des petits opérateurs de la FFT.

Le bilan que l'Autorité a présenté au CNCPH en décembre 2014, comme cette synthèse complémentaire, sont construits à partir des rapports transmis en 2014, pour l'année 2013, par les principaux groupes d'opérateurs, représentés respectivement par : Afone, Bouygues Telecom, El Telecom, Iliad, Numericable, Omea Telecom, Orange, Ortel mobile, Outremer Telecom, Prixtel, SFR et Symacom.

La présente synthèse expose à ce titre, en annexe, les différentes actions rapportées afin de permettre à chacun d'identifier les bonnes pratiques et de s'en inspirer.

Ces groupes, et les opérateurs qu'ils représentent, rassemblent une très large majorité des abonnements grand-public. En effet, bien que l'ARCEP comptabilise plusieurs centaines d'opérateurs déclarés, beaucoup agissent sur les marchés entreprise ou les marchés de gros ; d'autres encore servent des besoins spécifiques (forfaits bloqués particuliers, appels internationaux...) et présentent une activité limitée.

II. Synthèse des rapports pour l'année 2013

II.a. Accessibilité des services dédiés à la clientèle aux utilisateurs finals handicapés par tout moyen adapté à leur handicap

II.a.1. Offres

9 opérateurs soulignent qu'ils proposent des offres comprenant des SMS, la plupart du temps sous la forme d'offres SMS illimités. Il s'agit d'Afone, Bouygues Telecom, El Telecom, Iliad, Omea Telecom, Orange, Outremer Telecom, Pritel et SFR.

Parmi ces opérateurs, 2 (Orange et SFR) précisent qu'ils ont mis en place des offres spécifiques de visiophonie.

A noter :

On observe, tant sur le marché fixe que sur le marché mobile, une généralisation d'offres d'abondance, à un tarif généralement abordable. Ces offres présentent la particularité de permettre à l'abonné une consommation illimitée ou quasi-illimitée de voix et de SMS dans le cadre des services mobiles, d'internet dans le cadre des services fixes. Cette abondance de capacités de communication, fixe comme mobile, permet de mieux répondre aux besoins des utilisateurs finals, et particulièrement à ceux des personnes handicapées. Le développement d'offres quasi-illimitées en internet fixe et en SMS facilite par exemple l'usage de la visiophonie à domicile et de la communication écrite, à domicile comme en déplacement, ce qui permet également de satisfaire les besoins des personnes présentant un handicap auditif.

Par ailleurs, le déploiement de réseaux 4G proposant de meilleurs débits, ainsi que l'augmentation des capacités de consommation d'internet mobile, devraient permettre de mieux répondre aux besoins des personnes communiquant en langue des signes française (LSF) et ayant besoin d'un accès aux services de visiophonie. Ils devraient également favoriser le développement de nouvelles applications d'aide aux personnes handicapées.

II.a.2. Circuit de commercialisation

10 opérateurs soulignent l'importance de la diversification du circuit de distribution (téléphone et site internet ou téléphone, site internet et boutiques) comme un premier pas pour faciliter l'accessibilité. Il s'agit d'Afone, Bouygues Telecom, El Telecom, Iliad, Numericable, Omea Telecom, Orange, Outremer Telecom, Pritel et SFR.

8 opérateurs soulignent leur implication afin d'assurer l'accessibilité des points de vente et considèrent que la majorité de leurs boutiques sont accessibles aux personnes présentant un handicap moteur. Il s'agit d'Afone, Bouygues Telecom, El Telecom, Iliad, Numericable, Omea Telecom, Orange et SFR.

Parmi ces opérateurs, 3 (Bouygues télécom, Orange et SFR) évoquent également la mise en place de formations spécifiques sur le thème de l'accessibilité, notamment à destination des conseillers de vente.

2 d'entre eux (Orange et SFR) font également part de leurs actions ou de leur volonté d'agir afin de faciliter l'accessibilité de leurs boutiques à d'autres types de handicap.

7 opérateurs soulignent leurs efforts en vue de faciliter l'accessibilité de leur site internet. Il s'agit d'Afone, Bouygues Telecom, Iliad, Numericable, Orange, Outremer Telecom et SFR.

Parmi ces opérateurs, 2 (Orange et SFR) précisent qu'ils ont réalisé un audit afin de mesurer le niveau d'accessibilité des pages de leur site et de corriger certaines difficultés identifiées.

II.a.3. Service après-vente

8 opérateurs soulignent leurs efforts afin de faciliter, pour l'ensemble de leurs clients, d'une part la gestion de leurs abonnements, d'autre part la prise de contact avec le service client. Les opérateurs ont ainsi développé plusieurs modes de communication (espace client sur internet, mail, téléphone, voire chat ou encore application mobile), ce qui améliore par la même occasion l'accessibilité des services après-vente pour les utilisateurs handicapés. Il s'agit d'Afone, Bouygues Telecom, Iliad, Numericable, Omea Telecom, Orange, Prixtel et SFR.

Parmi ces opérateurs, 4 (Bouygues Telecom, Iliad, Orange et SFR) indiquent avoir rendu leur service client accessible aux personnes communiquant en LSF (voire, pour certains opérateurs, aux personnes communiquant en LPC).

II.b. Mise à disposition des contrats, des factures et de la documentation relative aux produits et services par des moyens ou sur des supports adaptés ainsi que mise en place d'une signalétique indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap

8 opérateurs font part d'efforts afin de rendre les principaux documents d'information et de facturation accessibles aux personnes handicapées (simplification, utilisation de balises dans le texte, contraste, illustration par des images...). Il s'agit de Bouygues Telecom, El Telecom, Iliad, Numericable, Omea Telecom, Orange, Prixtel et SFR.

Parmi eux, 5 (Bouygues Telecom, El Telecom, Omea Telecom, Orange et SFR) précisent également qu'ils fournissent leurs principaux documents commerciaux et de facturation en braille, grâce à un partenariat avec l'association Handicapzéro.

4 d'entre eux (Bouygues Telecom, El Telecom, Orange et SFR) évoquent enfin la mise en place de pictogrammes permettant d'identifier les terminaux et services les mieux adaptés à chaque type de handicap.

II.c. Mise à disposition de terminaux adaptés aux différentes situation de handicap pour les offres incluant leur fourniture et prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés aux offres d'accès à internet fixe

II.c.1. Terminaux mobiles

9 opérateurs précisent qu'ils proposent des téléphones mobiles (dont les smartphones) adaptés aux besoins des personnes handicapées. Il s'agit d'Afone, Bouygues Telecom, El Telecom, Iliad, Omea Telecom, Orange, Outremer Telecom, Prixtel et SFR.

Parmi ces opérateurs, 4 (Bouygues Telecom, El Telecom, Orange et SFR) annoncent donner une visibilité particulière à ces terminaux, notamment en les présentant sur une page internet spécifique.

A noter :

Les critères d'accessibilité des terminaux mobiles définis dans la base GARI (*global accessibility reporting initiative*) comme dans le cadre de la charte d'engagement volontaire signée avec la FFT ont été élaborés de manière à s'appliquer à l'ensemble des terminaux mobiles, y compris les tablettes. Néanmoins, les opérateurs proposent encore peu de tablettes à ce stade et aucun n'évoque cette question.

II.c.2. Terminaux fixes

- Concernant les téléphones fixes :

1 opérateur (Orange) évoque l'accessibilité des téléphones fixes dans sa contribution, citant plusieurs terminaux adaptés qu'il distribue et identifie comme tels.

A noter :

La majorité des opérateurs ne distribuent pas de téléphone fixe

- Concernant les boxs :

5 opérateurs (Bouygues Telecom, Iliad, Numericable, Orange et SFR) précisent qu'ils travaillent à l'accessibilité de leur box. Ces opérateurs évoquent la reprise du sous-titrage et de l'audiodescription (suivie par le CSA), mais également d'autres développements comme une amélioration de l'accessibilité de leur télécommande ou de leur interface.

A noter :

Plusieurs opérateurs ne distribuent pas de box.

II.c.3. Applications ou logiciels complémentaires

5 opérateurs (Bouygues Telecom, Iliad, Numericable, Orange et SFR) ont référencé dans leurs rapports des applications qu'ils proposent à leurs clients d'utiliser afin d'accroître l'accessibilité des terminaux qu'ils distribuent.

Parmi ces opérateurs, 3 (Bouygues Telecom, Orange et SFR) développent eux-mêmes ou participent au développement d'applications et de logiciels spécifiques afin d'aider notamment les personnes handicapées.

III. Principaux enseignements

Cette synthèse des rapports des opérateurs souligne tout d'abord un niveau de développement de l'accessibilité différent selon les opérateurs. Quelques opérateurs (Bouygues Télécom, Orange et SFR) sensibilisés depuis longtemps à ces sujets, ont développé une politique générale d'accessibilité. Pour les autres, l'ARCEP a observé une pluralité de situations. Certains sont proches de ces principaux opérateurs, d'autres n'ont pas encore développé de politique générale d'accessibilité, et concentrent dans un premier temps leurs efforts sur les principales attentes des personnes handicapées.

En tout état de cause, il convient de noter qu'un niveau minimal d'accessibilité est partagé par la majorité des opérateurs. En effet, d'une part, l'accessibilité des boutiques est généralement identifiée comme un objectif principal, notamment concernant le handicap moteur; d'autre part, les évolutions réalisées pour le grand public peuvent être favorables aux personnes handicapées :

- grande variété des terminaux mobiles proposés ;
- généralisation des offres d'abondance (Voix/SMS illimités + internet) à bas coût ;
- multiplication des modalités d'accès au service client (boutique, téléphone, mail, chat...).

Certains éléments nécessitent néanmoins d'être plus systématiquement développés, notamment :

- l'accessibilité des interfaces (box-TV, sites internet...) ;
- l'adaptation des principaux documents (documents commerciaux, factures...) ;
- la formation des commerciaux aux enjeux de l'accessibilité.

IV. Annexe

Extraits des rapports des opérateurs pour l'année 2013

IV.a. Accessibilité des services dédiés à la clientèle aux utilisateurs finals handicapés par tout moyen adapté à leur handicap.

IV.a.1. Offres

Afone	AFONE propose des services favorisant l'autonomie et la liberté des personnes handicapées. Toutes les offres proposées permettent d'émettre des SMS, des appels voix et de naviguer sur Internet.
Bouygues Telecom	La diversité des offres mobiles permet à chaque personne en situation de handicap de choisir le mode de télécommunication qui lui convient le mieux. Dans l'ensemble de ces offres, (forfaits et cartes prépayées) Bouygues Telecom propose une offre de SMS illimités qui permet de privilégier une communication écrite.
EI Telecom	Proposition d'offres riches en services EI Telecom propose des offres riches en services (voix, SMS et MMS), peu chère et accessible à tous. Parmi ces offres, on peut citer : • l'offre sans engagement Woot 4h avec SMS/MMS illimités et 100Mo de data à 8.99€ ; • forfait mobile, avec terminal mobile, 30minutes et 300 SMS à 7,99€.
Iliad	Nd
Numericable	Nd
Omea Telecom	OMEA TELECOM propose des services favorisant l'autonomie et la liberté des personnes handicapées. En 2013, OMEA TELECOM a continué de généraliser la navigation internet à toutes ses offres d'abonnement et commercialise une gamme d'offres prépayées proposant au choix, des SMS, des appels voix et/ou un crédit de communication permettant de naviguer sur internet. Ces services sont particulièrement adaptés aux sourds, malentendants et/ou aux muets car ils permettent un accès plus rapide et plus simple à l'information, et facilitent les déplacements et les échanges des personnes souffrant de handicaps avec leurs proches. De plus, ils peuvent être jumelés avec des terminaux sur lesquels peuvent être connectés des hauts parleurs et/ou qui sont dotés de vibreurs et d'avertisseurs lumineux. Par ailleurs, OMEA TELECOM continue de proposer à ses clients en magasins, auprès du service clients et sur le site internet www.virginmobile.fr une offre de renouvellement de mobile toujours plus adaptés aux besoins des personnes souffrant de handicaps, leur permettant ainsi de changer de mobile pour un mobile plus récent, mieux adapté et notamment compatible avec l'internet mobile.

Orange	<u>Mobile</u> Les offres motamo et motamo max le Forfait motamo inclus des SMS en illimité pour communiquer en toute liberté le Forfait Motamo Max est un forfait complet proposant des SMS, MMS et 500Mo pour surfer sur Internet et consulter ses e-mail.. Avec ces 2 forfaits, une option gratuite de blocage des appels voix entrants est disponible. Il permet aussi le blocage de la messagerie vocale. Une option d'1 h de visiophonie (payante) est également compatible avec ces forfaits Les options Dixit disponibles gratuitement permettent le suivi conso vocal, l'accès direct aux renseignements, le service Dicto SMS. <u>Internet</u> Le lancement en août 2011 de l'offre Internet facile illustre la volonté du Groupe de favoriser l'accès des seniors et personnes ayant manqué la révolution digitale. Le logiciel fourni sur une clef USB permet un usage simplifié de l'ordinateur sous forme d'icônes bien visibles: messagerie, mes favoris, internet, photos ... Un service d'accompagnement personnalisé est inclus dans « Internet Facile". Les abonnés peuvent s'adresser à des conseillers dédiés en appelant un service d'assistance au 0 800 18 51 49, gratuit depuis une ligne fixe Orange du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés. Ces équipes spécialisées répondront à leurs questions sur le fonctionnement de l'interface et des équipements (ordinateur, imprimante, téléphone, ...). Pour ceux qui souhaitent développer leurs compétences informatiques et multimédia, Orange a complété son offre « Internet facile» par une prestation d'installation et de formation pour 59 euros après réductions d'impôts 1, (service à la personne de la loi Borloo). Cette prestation à la carte se compose de: l'installation du logiciel « Internet facile» et de 2 heures de formation
Ortel mobile	Nd
Outremer Telecom	Il ressort des préconisations de la charte du 10 mai 2005 susmentionnée et de ses annexes que les offres illimitées à prix compétitifs sont particulièrement adaptées aux déficients auditifs et visuels. Dès le lancement en 2004, Outremer Telecom a commercialisé de telles offres et a toujours été pionnière en la matière que ce soit sur le SMS ou la voix et cela à des prix compétitifs par rapport au marché domien. L'année 2013 sera marquée par le lancement de l'offre « Rife » avec un prix de base à deux (2) euros permettant de téléphoner deux heures et d'émettre des SMS en illimité 24h/24. Le prix de cette offre a toutefois changé au premier juillet 2014 pour passer à 4,99 euros.
Prixtel	Toutes les offres de Prixtel comprennent la possibilité d'accéder à Internet que ce soit en situation fixe ou de mobilité. L'accès à Internet dans toutes les situations facilitent l'accès à l'information et à la communication des personnes souffrant de handicaps vocaux ou auditifs. Enfin, nos offres de téléphonie mobile, ADSL et Internet nomade sont fondées sur le concept de l'ajustabilité. Basés sur plusieurs paliers, les offres Modulo s'adaptent chaque mois à la consommation de ses utilisateurs. En optant pour l'une de nos offres Modulo, les personnes

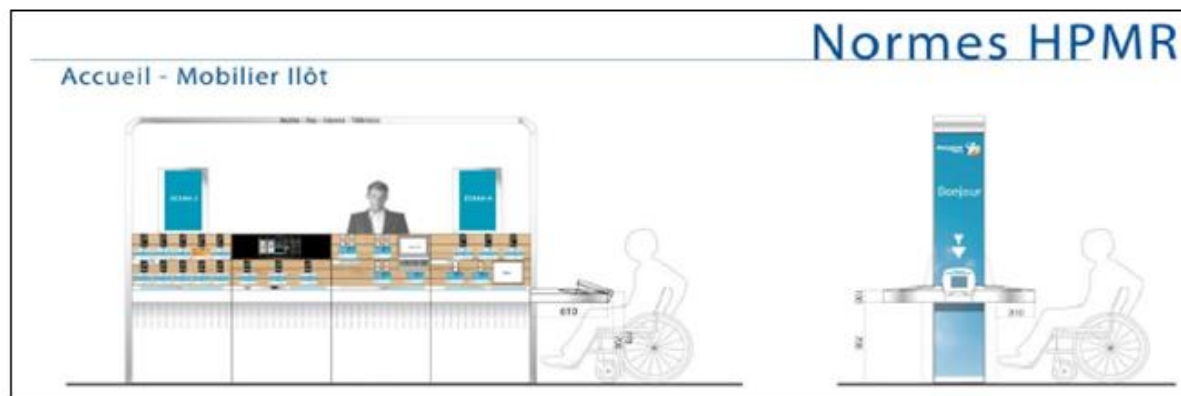
	souffrant de handicaps cognitifs ou mentaux n'ont pas à choisir le forfait le plus adapté à leurs besoins, Pritel le fait pour eux et leur garantit tous les mois, l'application du forfait le plus adapté à leur consommation.
SFR	SFR propose aux personnes sourdes et malentendantes un tarif préférentiel pour la Visio (1 minute de Visio = 25 cts d'€). Cette option est gratuite et compatible avec l'ensemble de la gamme de forfaits SFR. Dans le cadre de ces formules CARRE, SFR propose aux personnes déficientes auditives de bénéficier d'un accès équivalent à la voix par l'ensemble des clients, en visio. Par ailleurs, l'intégration de la data mobile dans les gammes de forfaits permet de téléphoner en visio également par le biais d'applications mobiles, comme par exemple l'application TANGO.
Symacom	Nd

IV.a.2. Circuit de commercialisation

Afone	AFONE distribue ses offres via les sites internet http://www.letelegrammemobile.com/ et http://www.afonemobile.fr/. Ce mode de distribution permet aux internautes de souscrire en ligne à toutes les offres proposées, sans se déplacer, et de bénéficier d'un processus de vente accessible, simplifié et sécurisé. Ces deux marques peuvent également être souscrites par téléphone. Ce service permet notamment aux déficients visuels de souscrire à toutes ces offres sans se déplacer et de profiter de conseils personnalisés. AFONE propose, via le réseau E. Leclerc, ses offres de téléphonie dans plus de 500 points de ventes. La souscription des offres et l'achat de terminaux en magasin permet notamment aux personnes souffrant de handicaps de tester les différents mobiles en magasin et d'avoir un conseil personnalisé. L'ensemble des centres E.Leclerc est facilement accessible aux personnes souffrant d'un handicap moteur.
Bouygues Telecom	<u>Toujours améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap dans les points de vente du réseau propriétaire :</u> Conformément aux obligations imposées aux établissements recevant du public (ERP) et avant 2015, Bouygues Telecom a réalisé dans ses boutiques, un audit technique de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR). Ce diagnostic a permis de poursuivre les travaux de mise en conformité (normes HPMR) initiés en 2006, avec un nouveau plan d'actions pour la période 2010 – 2015. Les travaux portent, par exemple, sur la hauteur ou l'ergonomie du mobilier, l'affichage, la signalétique ou la mise en place de rampes d'accès et de portes automatiques. Toutes ces améliorations sont partagées avec les associations. Fin 2013, 385 magasins Club Bouygues Telecom sur 460 magasins Club mandataires et succursales étaient accessibles.

En parallèle des travaux effectués progressivement sur le parc existant, Bouygues Telecom intègre dès la conception de ses nouveaux magasins les critères d'accessibilité en faisant notamment évoluer le mobilier des boutiques, les surfaces d'accueil, ...

Le mobilier central ainsi que les espaces d'accueil des clients ont été entièrement repensés pour les rendre encore plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'organisation des niveaux de lecture de l'offre et la hiérarchisation de l'information offrent une plus grande lisibilité (lecture et accès de l'offre, des produits, des usages et service plus facile)



Figures 15-16-17 : exemples de travaux effectués pour répondre aux normes HPMR dans les points de vente Bouygues Telecom

Si les centres commerciaux ne posent en général pas de problème d'accessibilité aux personnes en situation de handicap moteur, l'audit a révélé l'étendue des difficultés à appliquer une mise en accessibilité à grande échelle. Certaines boutiques existantes ne pourront pas être mises aux normes du fait de leur surface ou de leur configuration, ou parce que l'environnement urbain ne s'y prête pas (en centre historique par exemple). Pour ces points de vente, lorsque cela est possible et si la surface réglementaire est conforme, des rampes d'accès amovibles sont installées pour en faciliter l'accès.

La formation des conseillers de vente :

L'accueil des personnes en situation de handicap dans les points de vente a été amélioré cette année grâce à des formations dispensées aux conseillers de vente. En effet, un soin tout particulier est porté par le Réseau Club Bouygues Telecom pour former les collaborateurs, afin que les conseillers de ventes puissent informer les clients en situation de handicap des services proposés et des offres adaptées à leur situation.

Depuis février 2013, un module de formation en e-learning sur "le handicap et nos clients" est à la disposition des collaborateurs en club. Cette formation vise les conseillers de vente, responsables point de vente et les attachés commerciaux. Ils sont formés pour gérer les différentes situations qui peuvent se présenter à eux en fonction des handicaps rencontrés (auditif, moteur, mental, visuel, maladies invalidantes et handicap psychique). Ce module permet à chacun d'identifier les mauvais comportements et la bonne attitude à adopter face à un client en situation de handicap pour que le conseil soit adapté et facilement compréhensible.

A une plus large échelle, la plupart des sites ont bénéficié en 2013 de la deuxième édition d'une journée « Tour de France de la Diversité » qui a permis à tous les collaborateurs de rentrer directement au contact des salariés en situation de Handicap par le biais d'activités sportives, artistiques... Cette sensibilisation grand public s'est accompagnée d'une politique de communication interne baptisée : "L'humour et l'autodérision pour dédramatiser le handicap" par la cellule Mission-Handicap et la création d'une vidéo intitulée « Bref, je suis vendeur chez Bouygues Telecom »⁶. Elle a reçu le prix du grand public Dailymotion et le prix de la communication interne dans la deuxième édition du Festival « C'est dans la Boîte ». Tous les collaborateurs du Réseau Club Bouygues Telecom ont reçu un exemplaire du film en DVD.

⁶ http://www.dailymotion.com/video/xtpj9h_bref-je-suis-vendeur-bouygues-telecom-reseau-club-bouygues-telecom_creation

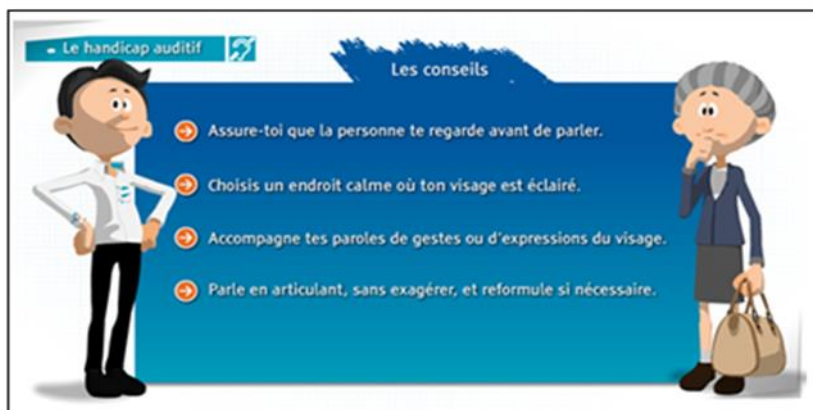


Figure 18 : capture d'écran du module de formation des conseillers de vente pour identifier les mauvais comportements face aux personnes en situation de handicap



Figure 19 : capture d'écran de la vidéo «Bref, je suis vendeur chez Bouygues Telecom. »

L@boutique Internet est un canal de distribution privilégié qui facilite l'accès à la téléphonie. Elle est un point de vente interactif qui permet aux internautes handicapés de souscrire en ligne à toutes les offres de Bouygues Telecom 7j/7 et 24h/24. Un outil d'aide au choix propose au client de comparer les offres et les téléphones parmi lesquels figurent les modèles téléphones adaptés.

Un service client adapté aux personnes sourdes et malentendantes

Depuis mars 2010, dans le cadre d'un partenariat avec ACCEO⁷, le Service Clients de Bouygues Telecom est accessible aux personnes sourdes et malentendantes grâce à la mise en place d'un Centre relais dédié. Le centre relais est un moyen de rendre accessible une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et son correspondant, de façon simultanée, en utilisant l'ensemble des moyens d'expression et de communication de son choix : soit en Langue des Signes ou Langage Parlé Complété via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire (un interprète/transcripteur), l'utilisation du téléphone mobile et fixe ou le PC via le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image). Les personnes sourdes et malentendantes peuvent ainsi échanger avec les conseillers de

⁷ <http://www.acce-o.fr/client/bouygues/>

	clientèle : s'informer sur les offres, services, téléphones mobiles et fixes et gérer leur compte de manière autonome depuis la rubrique «Contacts» (http://www.acce-o.fr/client/bouygues/) du site internet de Bouygues Telecom, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés). <u>De nouveaux points de contacts numériques :</u> Un canal de communication venant compléter la plateforme d'entraide déjà existante permet d'établir un lien avec nos clients, sur la page Facebook de Bouygues Telecom et sur Twitter. Ce moyen de communication est particulièrement apprécié et adapté à nos clients handicapés. Ils peuvent notamment décrire précisément leurs besoins ou problèmes rencontrés (téléphone, services, etc..) et obtenir une réponse des internautes ou des conseillers de clientèle, si leur problématique est plus spécifique. <u>Relayer l'information auprès des distributeurs :</u> L'information est également relayée aux distributeurs grâce à la mise en place d'extranets qui permettent aux distributeurs de mieux connaître les outils et les caractéristiques propres à chaque mobile. Grâce à ces deux outils, ils ont accès à une base de connaissances qu'ils utilisent au quotidien pour satisfaire les demandes des clients en situation de handicap. Ces outils sont régulièrement actualisés et repensés de manière à simplifier le processus d'information⁸.
--	--

⁸ <http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr/selection-handicap.html>

EI Telecom	<u>Améliorer continuellement l'accessibilité de ses points de ventes aux personnes handicapées</u> La distribution d'EI Telecom repose sur deux types de canaux physiques : • les enseignes de grande distribution et les distributeurs indépendants ; • les agences bancaires du groupe CM-CIC (Crédit Mutuel-CIC), actionnaire de EI Telecom. Suite à la parution de la loi handicap du 11 février 2005 précisant que les conditions d'accès des personnes handicapées dans les Etablissements Recevant du Public (E.R.P.) doivent être les mêmes que celles des personnes valides, ou à défaut d'une qualité d'usage équivalente, les nouvelles agences bancaires du groupe CM-CIC construites à partir de 2005 garantissent l'accessibilité des points de vente aux personnes handicapées. Le groupe CM-CIC s'inscrit dans la démarche prescrite par la loi qui vise à mettre aux normes les agences plus anciennes pour le 1er janvier 2015. <u>Accessibilité des recharges de cartes prépayées</u> Via le canal de distribution bancaire décrit ci-dessus, la recharge de cartes prépayées et de forfaits bloqués de la marque NRJ Mobile est accessible dans les distributeurs automatiques de billets adaptés aux personnes handicapées.
------------	---

Iliad	Les aménagements des Free Centers (accès, espaces d'accueil, mobilier de présentation des terminaux et des offres) ont été conçus pour les rendre encore plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'organisation des niveaux de lecture de l'offre et la hiérarchisation de l'information offrent une plus grande lisibilité (lecture et accès de l'offre, des produits, des usages et service plus facile). En particulier, les bornes automatiques Free Mobile ont été conçues pour correspondre aux besoins des personnes à mobilité réduite : l'écran, lecteur / clavier carte bancaire et distributeur se situent à une hauteur compatible. En privilégiant une communication visuelle, ces bornes peuvent répondre également aux besoins des personnes à handicap auditif. Free s'attache à les implémenter dans des commerces proches des lieux de vie et disposant pour la plupart de facilités d'accès.
Numericable	Numericable dispose d'un réseau de 153 boutiques réparties sur l'ensemble du territoire. Cette couverture offre un service de proximité à nos clients qui ont accès en boutiques à des experts capables de répondre à leurs questions et de leur présenter les équipements. Certaines de nos boutiques sont équipées de : • Rampes d'accès ; • Places de parking dédiées aux personnes en situation de handicap ; • Grandes portes automatiques ; • Comptoirs adaptés. Un audit d'accessibilité PMR (personnes à mobilité réduite) de l'ensemble des points de vente Numericable sera initié sur l'année 2014. Par ailleurs, un recensement de l'accessibilité a été effectué sur les boutiques partenaires. Sur les 88 boutiques sondées, 60% possèdent un accès PMR. Par ailleurs, l'ensemble des nouvelles boutiques respecte un cahier des charges incluant les modalités d'accès PMR aux boutiques. Le site internet de Numericable est conçu pour être clair et lisible, le contraste et la taille des caractères peuvent être modifiés grâce aux fonctionnalités de votre ordinateur.
Omea Telecom	OMEA TELECOM distribue ses offres via le site internet www.virginmobile.fr. Ce mode de distribution interactif permet aux internautes de souscrire en ligne à toutes les offres proposées par OMEA TELECOM, à tout moment, sans se déplacer, et de bénéficier d'un processus de vente facilement accessible, simplifié et sécurisé. OMEA TELECOM propose également un service de souscription de ses offres par téléphone. Ce service de télévente est accessible 7 jours sur 7 et permet notamment aux déficients visuels de souscrire à toutes les offres d'OMEA TELECOM sans se déplacer et de profiter de conseils personnalisés. En 2013, OMEA TELECOM a continué de développer son réseau de distribution propre et comptait 74 boutiques Virgin Mobile à fin 2013. La souscription des offres et l'achat de terminaux en magasin permet notamment aux personnes souffrant de handicaps de tester les différents mobiles en magasin et d'avoir un conseil plus personnalisé. Par ailleurs, l'ensemble des boutiques Virgin Mobile sont facilement accessibles aux personnes

	souffrant d'un handicap moteur (la majorité des boutiques se situent en rez-de-chaussée et ne disposent pas d'étage).
Orange	La mise en accessibilité des sites web est un vaste chantier lancé par Orange qui s'est engagé dans une démarche de qualité, de refonte de ses sites web internes et externes, et d'intégration de recommandations ergonomiques afin d'en faciliter l'accès aux internautes handicapés ou non. Cette démarche s'appuie sur les recommandations internationales en vigueur en matière d'ergonomie et d'accessibilité générale des sites. Un audit sur l'accessibilité des principaux sites web d'Orange (portail, boutique en ligne, assistance en ligne) a été réalisé en novembre 2011 en France. Cet audit a permis d'analyser un échantillon de pages de ces sites et de mesurer leur niveau d'accessibilité au regard de la norme WCAG 1.0. L'objectif est d'atteindre 70% du niveau AA, sans point bloquant des principaux sites d'Orange. Des actions de formation technique à l'accessibilité des sites web pour les développeurs, designers, et éditorialistes ainsi que de sensibilisation des managers du domaine ont été conduites. Depuis plusieurs années, un réseau de distribution adapté aux personnes handicapées et âgées en situation de déficience est présent sur tout le territoire favorisant ainsi l'accès aux offres qui leur sont spécifiquement proposées. A la mi-juin 2014, Orange a un réseau de 285 boutiques labellisées Autonomie, avec un aménagement PMR (Personnes à Mobilité Réduite) et un merchandising accessibilité. On dénombre 4 Espaces Arc-en-ciel (Paris, Nantes, Lyon et Toulouse). Deux boutiques ont fait l'objet d'un transfert : Paris Jeanne d'Arc vers Tolbiac et Lyon. A la mi-2014, le réseau adapté comporte donc un réseau de boutiques avec notamment la mise en accessibilité pour les personnes handicapées moteur de ses espaces de vente mais aussi de nouvelles initiatives telles que: signalisation externe avec une vitrophanie comportant des pictogrammes, la mise en place de bornes sonores (audio-guidage), aménagements (PMR, mobilier de caisse...), éclairage.... Un dialogue avec les présidents et représentants des principales associations en présence de la délégation ministérielle à l'accessibilité, d'expert, du directeur régional Ile de France ainsi que le directeur Accessibilité du Groupe a été organisé le 30 novembre 2012 pour obtenir un avis et orienter le programme de mise en accessibilité tant pour les boutiques de centre-ville (boutique Rivoli) que de centre commercial (boutique centre commercial Arcueil). Les questionnaires remplis à cette occasion ont montré que la perception des initiatives d'Orange pour rendre accessible les boutiques à toutes les personnes handicapées et pas seulement au cadre bâti fut très positive. Ce dialogue est poursuivi régulièrement lors des rencontres sur les salons, lors des réunions avec les associations en bilatéral ou dans le cadre des réunions organisées par le Comité Interministériel du handicap et la Fédération Française des Télécommunications. L'inauguration de la boutique Arc-en-ciel Paris BNF Tolbiac le 16 juin 2014 en présence des principaux représentants d'associations de personnes handicapées et de Mme Marie Prost Coleta, déléguée ministérielle à l'accessibilité fut l'occasion de présenter cet espace adapté qui intègre des innovations: accueil avec personnel signant en langue des signes françaises, table d'orientation et multi-sensorielle avec notamment une possibilité d'avoir les commentaires en langues des signes françaises et d'autres innovations. De plus, Orange a lancé le déploiement d'un programme de mise en accessibilité de tout son réseau de distribution: à la mi-juin près de 95% des boutiques propriétaires d'Orange sont accessibles. Toujours à l'écoute de ses clients, Orange innove encore avec la possibilité, pour les personnes ne pouvant ou ne souhaitant se déplacer, de s'informer et d'acheter à distance: • par internet sur le site orange.fr > rubrique autonomie

	• au Numéro Vert : • par téléphone : 0 800 11 22 33 • par fax: 0 800 24 69 87 • par mail: offres.autonomie@orange.com Depuis juin 2009, ce service est accessible le mardi aux personnes sourdes et malentendantes, leur permettant d'échanger, en temps réel, en mode texte et/ou en Langue des Signes Française au moyen d'une webcam avec un conseiller client spécialisé. Depuis novembre 2010, nos conseillers sont également disponibles le jeudi de 9 h30 à 12 h et 14h à 17h30. En 2012, le service est devenu accessible sur des équipements mac. Les associations sont informées de l'existence de ce service et ont communiqué l'information auprès de leurs adhérents. Le lancement de l'expérimentation du centre relais de communication interpersonnelle le 2 juin 2014 par le gouvernement sous le pilotage du Comité Interministériel du Handicap pour une période d'un an devrait permettre de mieux cerner les usages des personnes sourdes, malentendantes et aphasiques. Orange a lancé un projet visant à faire une expérimentation de vente à distance accessible sur tablette Samsung. Il s'agit d'offrir l'opportunité à un client sourd et malentendant se rendant dans un espace Arc-en-Ciel afin de pouvoir être mis en relation via une tablette avec un conseiller de la vente à distance qui signe en langue des signes françaises les mardis et jeudis.
Ortel mobile	Nd
Outremer Telecom	Nd
Prixtel	Les produits et services sont accessibles simplement depuis notre site Internet www.prixtel.com et par téléphone via notre service commercial joignable au 0970 808 900. Notre service client basé en France assure un suivi personnalisé et sur-mesure pour répondre aux mieux aux attentes et besoins de chacun de nos utilisateurs. Ces modalités d'accès à distance permettent aux clients ne pouvant pas se déplacer ou ayant des difficultés à utiliser Internet de pouvoir souscrire aux offres Prixtel.
SFR	<u>Sélection des mobiles sur la boutique en ligne (BOL)</u> SFR met à disposition des internautes une boutique en ligne qui propose des mobiles adaptés aux différents types de handicap, en sélectionnant l'onglet « Caractéristiques » puis « Handicap ». Cette boutique simple d'utilisation et sécurisée permet de faire ses achats sans avoir à se déplacer. Des pictogrammes sont intégrés dans la boutique on line de façon à faciliter la reconnaissance et le choix des terminaux les mieux adaptés lors de la souscription sur le web. SFR rend accessible ses points de vente aux personnes à mobilité réduite (PMR) dans le cadre de son concept de boutiques. Un rapport d'expertise a

	pu soutenir la modification des infrastructures immobilières en fonction de leurs besoins spécifiques. De plus, des pictogrammes ont été intégrés dans les points de vente sur les étiquettes de présentation des terminaux ainsi que dans les supports de communication clients, de façon à faciliter la reconnaissance et le choix en magasin des terminaux les plus adaptés. Identification de la sélection des mobiles recommandés
Symacom	Nd

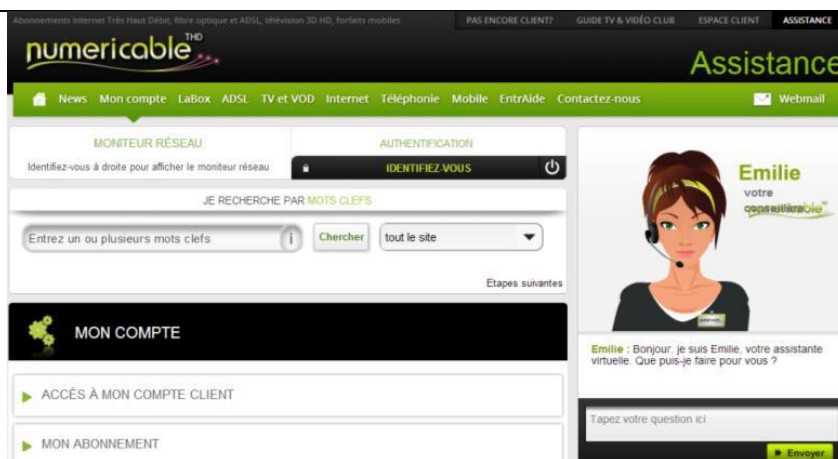
IV.a.3. Service après-vente

Afone	Par ailleurs, AFONE permet à ses clients de gérer librement leur compte et de réaliser de nombreuses opérations (modifier ses coordonnées, changer d'offre, suivre ses consommations...) directement depuis leur espace client par internet ou en appelant le service client par téléphone.
Bouygues Telecom	<u>Un service client adapté aux personnes sourdes et malentendantes</u> Depuis mars 2010, dans le cadre d'un partenariat avec ACCEO⁹, le Service Clients de Bouygues Telecom est accessible aux personnes sourdes et malentendantes grâce à la mise en place d'un Centre relais dédié. Le centre relais est un moyen de rendre accessible une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et son correspondant, de façon simultanée, en utilisant l'ensemble des moyens d'expression et de communication de son choix : soit en Langue des Signes ou Langage Parlé Complété via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire (un interprète/transcripteur), l'utilisation du téléphone mobile et fixe ou le PC via le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image). Les personnes sourdes et malentendantes peuvent ainsi échanger avec les conseillers de clientèle : s'informer sur les offres, services, téléphones mobiles et fixes et gérer leur compte de manière autonome depuis la rubrique «Contacts» (http://www.acce-o.fr/client/bouygues/) du site internet de Bouygues Telecom, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés). <u>De nouveaux points de contacts numériques :</u> Un canal de communication venant compléter la plateforme d'entraide déjà existante permet d'établir un lien avec nos clients, sur la page

⁹ <http://www.acce-o.fr/client/bouygues/>

	Facebook de Bouygues Telecom et sur Twitter. Ce moyen de communication est particulièrement apprécié et adapté à nos clients handicapés. Ils peuvent notamment décrire précisément leurs besoins ou problèmes rencontrés (téléphone, services, etc..) et obtenir une réponse des internautes ou des conseillers de clientèle, si leur problématique est plus spécifique.
El Telecom	Nd
Iliad	L'administration des offres, aussi bien mobile que fixe, peut également s'effectuer depuis la console de gestion accessible sur un terminal plus adapté (PC, tablette, téléviseur grand écran) que le combiné téléphonique ou un serveur vocal interactif. C'est ainsi que le journal des appels, la consultation des messages vocaux ou les appels reçus en absence peuvent être consultés directement depuis l'interface de gestion en ligne, cette dernière pouvant être couplée aux fonctionnalités de vocalisation proposée, soit par des équipements spécifiques, soit directement par l'OS du terminal. L'interface visuelle répond aux besoins des personnes en situation de handicap auditif ou de handicap d'élocution qui peuvent ainsi consulter leur offre, afficher certaines informations, procéder au paramétrage de leur accès sans avoir à recourir à un contact oral. La messagerie vocale visuelle, accessible depuis les terminaux iOS et Android, permet de visualiser directement depuis l'écran du terminal la liste des communications entrantes et sortantes, la liste des appels en absence ainsi que les messages vocaux. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ont la possibilité d'être averties et de disposer rapidement des informations essentielles sur les messages qui leurs sont destinés. Par ailleurs, FreeMobile a récemment rendu accessible à ses abonnés une fonctionnalité de notification par SMS. Grâce à cette API, proposée sans surcoût, les abonnés disposant d'un équipement connecté à Internet pourront être directement notifié par SMS de toute remontée d'événement. Un service client adapté aux déficients auditifs Le service clients Free et Free Mobile est accessible – du lundi au vendredi de 10h à 18h - aux déficients auditifs depuis 2011, grâce à la mise en place d'un plateau dédié au sein d'un des centres d'appels exploités directement par Free et Free Mobile via des entités internalisées. Ce service, regroupant 7 agents et responsable d'équipe, propose un support spécifique en LSF via conversations instantanées, Webcam et Chat par l'intermédiaire de conseillers spécialisés malentendants. Le choix a été fait de localiser ce plateau dédié directement au sein des équipes nominales, au même titre que les téléconseillers déficients visuels ou moteurs, pour contribuer à une intégration optimale au sein des équipes en charges de la relation abonnés. C'est ainsi que de nombreux conseillers valides ont demandé à bénéficier d'une formation LSF pour pouvoir dialoguer avec leurs collègues déficients auditifs). Le fait pour les managers et développeurs de côtoyer au quotidien des collègues déficients auditifs leur a permis de mieux cerner les attentes des handicapés auditifs. En 2013, ce sont près de 10 000 sollicitations qui ont été traitées par ce canal, pour une durée moyenne de réponse comparable aux canaux nominaux. La durée moyenne de conversation, assurée à 52% par Webcam en LSF et 48% par chat est d'environ 9min30.

Numericable	<u>Des services accessibles</u> Numericable a choisi de s'adresser au plus grand nombre en multipliant les plateformes d'accès aux services : internet, téléphone ou boutique. La pluralité des flux d'information nous permet de répondre aux questions de nos clients. Les personnes en situation de handicap sont en mesure de choisir le service client qui leur correspond le mieux. Sont détaillées ci-dessous les alternatives qui s'offrent à nos clients. Par téléphone : Le service client est ouvert de 8h à 22h toute la semaine au numéro de téléphone suivant : 3990. Le temps d'attente est gratuit depuis une ligne fixe Numericable et la communication correspond au coût d'un appel local. Il est également possible de joindre le service client Numericable au 510 depuis un mobile Numericable. Par internet : Numericable propose un site dédié aux services clients : http://assistance.numericable.fr/. Ce site présente un contenu disponible via un menu intuitif, mais aussi une recherche par mot clé. Pour envoyer un message à un conseiller ou technicien Numericable, vous devez préalablement vous connecter à votre espace client Numericable en renseignant votre identifiant ainsi que votre mot de passe. Depuis cet espace, vous pourrez échanger directement avec le service client Numericable par T'Chat ou les contacter par l'intermédiaire d'un formulaire de contact. Vous pouvez également discuter directement avec Emilie, notre conseillère virtuelle, en lui posant directement vos questions. Des réponses claires et rapides sont apportées avec des liens vers d'autres parties du site internet où se trouvent les réponses à vos questions.
-------------	--



Numericable travaille sur l'accessibilité du site d'assistance, y compris pour les personnes en situation de handicap avec la présentation d'un menu détaillé et intuitif. De plus, l'ensemble des contenus web peuvent être agrandis (taille des caractères) via les fonctionnalités de l'ordinateur.

Sur l'application mobile :

Grâce à l'application « Numericable et moi », de nombreux services sont disponibles directement depuis le smartphone ou la tablette, notamment :

- « Espace client » : permet de retrouver le récapitulatif de votre offre et vos coordonnées afin d'être contacté (email de contact et téléphones Domicile/Pro/Mobile) ;
- « Suivi de vos consommations » : permet de suivre votre consommation du mois en cours de téléphone fixe, mobile et de VOD. Vous avez également la possibilité de nommer une carte VOD (carte salon, carte chambre).
- « Factures » : donne la possibilité de consulter les 12 dernières factures, de manière globale, ainsi que votre solde en cours.
- « Boutiques » : indique les boutiques les plus proches de votre domicile ou de votre position. Indique l'adresse, les horaires d'ouverture, le plan, ainsi qu'un itinéraire à pied ou en voiture. Vous avez également la possibilité de partager ces informations par email.
- « Nouveautés » : reprend les news publiées sur client.numericable.fr.
- « Perturbation » : informe sur les pannes en cours touchant vos services. Vous pouvez aussi nous signaler une panne sans avoir besoin de nous contacter.

	- « Service client » : permet de contacter facilement le service client. Le Serveur Vocal est remplacé par des menus visuels sur l'écran du mobile. L'attente avant la mise en relation devient également visuelle sans avoir besoin d'écouter la musique d'attente. - « Assistance » : reprend les articles du site d'assistance sont accessibles en version mobile. 
Omea Telecom	Par ailleurs, OMEA TELECOM permet à ses clients de gérer librement leur compte et réaliser de nombreuses opérations 24H/24 (modifier ses coordonnées, changer d'offre ou de mobile, activer le contrôle parental, suivre ses consommations ...) directement depuis l'espace client. OMEA TELECOM a lancé le service de Ch@t sur www.virginmobile.fr. Ce service permet d'obtenir une aide en temps réel lors de la navigation sur le site www.virginmobile.fr et permet d'accompagner les clients dans la gestion de leur compte sur l'espace client en ligne. Ce service est particulièrement adapté aux sourds, malentendants et/ou aux muets.
Orange	Toujours à l'écoute de ses clients, Orange innove encore avec la possibilité, pour les personnes ne pouvant ou ne souhaitant se déplacer, de s'informer et d'acheter à distance: • par internet sur le site orange.fr > rubrique autonomie • au Numéro Vert :

	• par téléphone : 0800 11 22 33 • par fax: 0800246987 • par mail: offres.autonomie@orange.com Depuis juin 2009, ce service est accessible le mardi aux personnes sourdes et malentendantes, leur permettant d'échanger, en temps réel, en mode texte et/ou en Langue des Signes Française au moyen d'une webcam avec un conseiller client spécialisé. Depuis novembre 2010, nos conseillers sont également disponibles le jeudi de 9 h30 à 12 h et 14h à 17h30. En 2012, le service est devenu accessible sur des équipements mac. . Les associations sont informées de l'existence de ce service et ont communiqué l'information auprès de leurs adhérents. Le lancement de l'expérimentation du centre relais de communication interpersonnelle le 2 juin 2014 par le gouvernement sous le pilotage du Comité Interministériel du Handicap pour une période d'un an devrait permettre de mieux cerner les usages des personnes sourdes, malentendantes et aphasiques. Il existe également des espaces services dans les boutiques et la possibilité de joindre Orange assistance.
Ortel mobile	Nd
Outremer Telecom	Nd
Prixtel	Prixtel accompagne au quotidien l'ensemble de ses utilisateurs et pour lutter contre l'exclusion des personnes souffrant de handicaps, notre service client est joignable au téléphone ou depuis l'espace client. Notre service client basé en France assure un suivi personnalisé et sur-mesure pour répondre aux mieux aux attentes et besoins de chacun de nos utilisateurs. Ces modalités d'accès à distance permettent aux clients ne pouvant pas se déplacer ou ayant des difficultés à utiliser Internet de pouvoir souscrire aux offres Prixtel. Notre espace client accessible via notre site Internet est spécialement conçu pour que chacun de nos utilisateurs puisse, depuis son compte, avoir accès à toutes les informations sur ses abonnements. Doté d'une navigation simple et intuitive, l'espace client permet d'accéder en un seul clic à son suivi conso, ses équipements, à toute la documentation nécessaire pour une utilisation optimale de nos services telle que les FAQ, les guides d'utilisation. Il permet également de déclencher une grande partie des actions nécessaires à la gestion de leur compte par nos clients. Ces modalités d'accès permettent donc aux clients souffrant de handicaps vocaux ou moteurs de pouvoir gérer leur compte en toute autonomie.
SFR	SFR souhaite accueillir et accompagner ses clients handicapés de bout en bout. C'est pourquoi nous sommes très attentifs à la bonne information de nos collaborateurs, en charge de la relation client. En boutique, nous disposons d'un portail destiné à l'usage exclusif des distributeurs dans leur activité de promotion et de commercialisation des produits et services SFR. Nous mettons à jour, régulièrement, les informations sur ce portail. Une rubrique «offres handicap» décrit le contenu de nos offres et services adaptés avec précision. Ces fiches sont actualisées au maximum tous les 6 mois,

	SFR dispose également d'une base de connaissance pour les chargés de clientèle. Cette base sert de référence et est mise à jour dès modification dans les offres et services.
Symacom	Nd

IV.b. Mise à disposition des contrats, des factures et de la documentation relative aux produits et services par des moyens ou sur des supports adaptés ainsi que mise en place d'une signalétique indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap

Afone	Nd
Bouygues Telecom	Accéder à l'information sur les offres et les services Les supports de communication de Bouygues Telecom (Le Guide, Les Tarifs, le site Internet ou encore le rapport annuel) relayent systématiquement les informations sur les services adaptés (offres de logiciels Mobile Speak et Mobile Accessibility notamment) et l'accessibilité du Service Clients pour les personnes sourdes et malentendantes. S'ajoute à cette source d'information la rubrique « Sélection Handicap », disponible à partir de la page d'accueil du site Bouygues Telecom. Elle permet d'identifier par type de handicap les téléphones adaptés et d'accéder directement aux produits et services associés. Elle précise également les modalités d'installation des logiciels Mobile Speak et Mobile Magnifier. Le nombre de visites d'internautes vers la page «Sélection handicap» s'élève à 13 955 visiteurs en 2013.

DÉFICIENCE AUDITIVE

Les téléphones présentés sont dotés des fonctions standards susceptibles de les rendre plus accessibles aux personnes ayant une déficience auditive : différentes alertes visuelles permettent de notifier à l'utilisateur la réception de messages/appels entrants, possibilité de régler le volume, affichage des appels manqués, reçus ou émis grâce au journal d'appels, indicateurs visuels ou tactiles qui permettent de voir ce qui a été tapé sur le clavier et affichage du texte, possibilité de rédiger et recevoir des messages texte, mode vibreur, kit piéton stéréo et l'écriture intuitive des SMS.

Bouygues Telecom conseille ces mobiles aux personnes sourdes et malentendantes. Ils facilitent la communication par SMS et e-mails et permettent une connexion PC ou Bluetooth TM et sont compatibles avec certains appareils auditifs (*).

LA SÉLECTION DES TÉLÉPHONES

Téléphones Cliquez sur le téléphone pour l'acheter	Note globale ● ● Très bon ● Bon ● Moyen	Fonctions primordiales	Les +	Commentaires
Samsung Galaxy S4 Mini 	● ●	✓ Internet mobile ✓ Identification de l'appelant (photo)	✓ Appareil photo intégré ✓ Caméra vidéo intégrée ✓ Synchronisation PC ✓ Compatibilité Bluetooth	
Nokia Lumia 525 	● ●	✓ Internet mobile ✓ Identification de l'appelant (photo)	✓ Appareil photo intégré ✓ Caméra vidéo intégrée ✓ Synchronisation PC ✓ Compatibilité Bluetooth	
Samsung Galaxy Note 3 	● ●	✓ Internet mobile ✓ Identification de l'appelant (photo)	✓ Appareil photo intégré ✓ Caméra vidéo intégrée ✓ Synchronisation PC ✓ Compatibilité Bluetooth	

Figure 13: Capture d'écran du site «Sélection Handicap» présentant quelques modèles de mobiles adaptés aux différents handicaps.

Ces téléphones sont classés par type de handicap et signalés à l'aide de pictogrammes arrêtés avec les associations et les pouvoirs publics. En 2013, 25 téléphones sont labellisés «Sélection Handicap» en fonction de 5 handicaps différents :



L@boutique Internet est un canal de distribution privilégié qui facilite l'accès à la téléphonie. Elle est un point de vente interactif qui permet aux internautes handicapés de souscrire en ligne à toutes les offres de Bouygues Telecom 7j/7 et 24h/24. Un outil d'aide au choix propose au client de comparer les offres et les téléphones parmi lesquels figurent les modèles téléphones adaptés.



Enfin, les supports d'informations classiques sont très souvent adaptés aux personnes en situation de handicap. C'est notamment le cas de l'Espace Clients du site internet de Bouygues Telecom. Il contient des vidéos didactiques accompagnant l'utilisateur, pour l'informer ou pour le guider. Ces dernières possèdent souvent des sous-titres qui permettent aux personnes sourdes de les comprendre. Toutes les démonstrations sont effectuées en images ce qui rend le processus simple.

Figure 14 : exemple de vidéo didactique consultable sur l'Espace Clients.

De plus, la rubrique assistance du site internet de Bouygues Telecom 10 permet aux clients «mobile», «Clé 3G» et clients «Bbox» de consulter les modes d'emploi interactifs des téléphones mobiles ou

EI Telecom	EI Telecom a débuté un partenariat fin 2013 avec l'association HandicapZéro. Ce partenariat concerne les marques NRJ Mobile, Crédit Mutuel Mobile et CIC Mobile et consiste : • en l'élaboration et la diffusion des éditions adaptées des brochures tarifaires, des brochures de marques et des conditions générales de services • la traduction en braille ou caractères agrandis des factures des abonnés. L'association a créé les sections relatives à ces trois marques sur son site internet pour présenter les offres des trois marques et les rendre facilement accessible aux personnes souffrant de déficience visuelle. Les processus de traduction de facture ont été mis en place. Le service débutera le 10/07/2014 et les nouvelles brochures tarifaires parues le 23/06/2014 seront disponibles. Les futures brochures tarifaires et brochures de marques seront disponibles dès leurs parutions. Ainsi, le site internet de NRJ Mobile présente une page listant certains terminaux particulièrement bien adaptés aux personnes handicapées en respectant la signalétique mise en place par la FFT. Cette sélection est mise à jour régulièrement.
------------	---

¹⁰www.assistance.bouyguestelecom.fr

¹²Accessible directement sur <http://forum.bouyguestelecom.fr>

Si vous rencontrez des difficultés, contactez le service client au **0 969 360 200** (Appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 22h, hors jours fériés.

MOBILE avis sur ★★★★	 Déficience auditive	 Déficience d'élocution	 Déficience motrice	 Déficience visuelle	 Déficience mentale
ACER Liquid Express  En savoir plus	 ★★★★	 ★★★★	 ★★★★	 ★★★★	 ★★★★
	Vibreur SMS/T9 MMS : texte/image/son/vidéo Internet Mobile Identification par photo	SMS/T9 MMS : texte/image/son/vidéo Wap SMS pré-enregistrés	Mains libres Reconnaissance vocale	Vibreur Mains libres Touches programmables Memo vocal Reconnaissance vocale Identification par sonnerie	SMS pré- enregistrés Touches programmables Memo vocal Identification par photo Identification par sonnerie
Alcatel OT585 	 ★★★★	 ★★★★	 ★★★★	 ★★★★	 ★★★★
	Vibreur MMS : texte/image/son/vidéo Internet Mobile Identification par photo	MMS : texte/image/son/vidéo Internet Mobile SMS Pré-enregistrés	Mains libres Reconnaissance vocale	Mains libres Touches programmables Memo vocal Reconnaissance vocale Identification par photo Identification par sonnerie	SMS Pré- enregistrés Touches programmables Memo vocal Identification par photo Identification par sonnerie

Cette page est accessible directement depuis la page d'accueil du site www.nrjmobile.fr.

WOOT

Sans engagement
à partir de 8,99€/mois

Nos offres sans engagement dès 8,99€

DÉCOUVRIR

ULTIMATE SPEED

Forfaits avec mobile
à partir de 7,99€/mois

Toutes nos offres de forfaits mobiles dès 7,99€/mois

DÉCOUVRIR

NOUVEAUTÉ

Forfaits mobiles 4G
dès 28,99€/mois

Forfaits mobiles 4G dès 28,99€/mois seulement

DÉCOUVRIR

FORFAITS & CARTES PRÉPAYÉES

Cartes prépayées, forfaits bloqués, forfaits avec engagements, forfaits sans mobile...

Voir toutes les offres

Mobiles

Tous les mobiles
Adaptés aux handicaps
Les téléphones clavier Azert
Les Smartphones
Paramétrage mobile

Bons Plans

Séries Limitées
Jeux Concours
Android
Offres de remboursement
Offres et promotions
Recyclage mobiles

Forfaits et Cartes

Toutes les offres
Forfaits Woot
Forfaits mobiles
Forfaits Bloqués
Cartes Prépayées
Quel forfait choisir ?
Services Mobiles
Parrainage
Portabilité

NRJ Mobile & Vous

Nos engagements
Points de vente
3D Secure
Recrutement
Newsletter

Espace Wiki

Infos légales
Contacts
Crédits
Plan du site
Tarifs
CGS | CGVAD

Espace Client

Suivre votre commande
Activer votre ligne
Mobilité et santé

De plus, pour l'ensemble des marques opérées par EI Telecom (NRJ Mobile, CIC Mobile, Crédit Mutuel Mobile, Auchan Telecom, Blancheporte Mobile, Cofidis Mobile), chacune des fiches techniques des mobiles disponibles sur les sites internet correspondants comporte une section « Accessibilité ».

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

33

	Accessibilité <table> <tr><td>Compatibilité avec appareil auditif</td><td>Non</td></tr> <tr><td>Vibreur</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Mains libres</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Large Touches</td><td>Non</td></tr> <tr><td>SMS Préenregistrés</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Ecriture intuitive des SMS</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Touche d'appel d'urgence</td><td>Non</td></tr> <tr><td>Touches Programmables</td><td>Non</td></tr> <tr><td>Reconnaissance vocale</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Mémo Vocal</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Identifiant de l'appelant par Sonnerie</td><td>Oui</td></tr> <tr><td>Identifiant de l'appelant par Photo</td><td>Oui</td></tr> </table> Haut de page	Compatibilité avec appareil auditif	Non	Vibreur	Oui	Mains libres	Oui	Large Touches	Non	SMS Préenregistrés	Oui	Ecriture intuitive des SMS	Oui	Touche d'appel d'urgence	Non	Touches Programmables	Non	Reconnaissance vocale	Oui	Mémo Vocal	Oui	Identifiant de l'appelant par Sonnerie	Oui	Identifiant de l'appelant par Photo	Oui
Compatibilité avec appareil auditif	Non																								
Vibreur	Oui																								
Mains libres	Oui																								
Large Touches	Non																								
SMS Préenregistrés	Oui																								
Ecriture intuitive des SMS	Oui																								
Touche d'appel d'urgence	Non																								
Touches Programmables	Non																								
Reconnaissance vocale	Oui																								
Mémo Vocal	Oui																								
Identifiant de l'appelant par Sonnerie	Oui																								
Identifiant de l'appelant par Photo	Oui																								
Iliad	<u>Accéder à une documentation adaptée chez soi :</u> En compléments des tutoriels didactiques présents sur le portail dédié à l'assistance², les notices Freebox sont également disponibles en format audio et BRF (format destiné aux embosseuses). <u>Améliorer l'accessibilité du site Internet pour une meilleure information :</u> D'un point de vue visuel, Free et Free Mobile privilégient une présentation aérée, permettant d'accéder directement à l'essentiel de l'information relative à ses offres et services. Les informations complémentaires sont quant à elles facilement accessibles en un seul clic. Au niveau technique, un soin particulier a été apporté au codage des pages par l'utilisation de balises et métadonnées pertinentes permettant d'être exploitées par des dispositifs de vocalisation.																								
Numericable	Le site internet de Numericable est conçu pour être claire et lisible, le contraste et la taille des caractères peuvent être modifiés grâce aux fonctionnalités de votre ordinateur. Le système de facturation est dématérialisé. La taille des caractères peut être modifiée grâce aux fonctionnalités de l'ordinateur.																								
Omea Telecom	OMEA TELECOM affirme son engagement auprès des personnes handicapées notamment à travers un partenariat avec l'Association HandiCapZero.																								

Orange	Également en matière d'information, un catalogue « Les offres Autonomie, à chacun sa solution » est publié deux fois par an avec plusieurs dizaines de milliers d'exemplaires par semestre et téléchargeable sur la boutique.orange.fr, rubrique autonomie. Les deux éditions de ce catalogue, joint en annexe, réunissent l'ensemble des offres à destination des personnes handicapées et ont pour but de guider nos clients dans leur choix de produits et services classés selon les difficultés rencontrées (audition, vision, parole, mobilité, préhension, cognition) en distinguant les offres fixe, mobile et internet. Une version audio du catalogue est également mise à disposition des personnes déficientes visuelles sur demande en format CD pour les solutions vision. Orange a multiplié les formats accessibles de documentation et d'information en proposant depuis Février 2011 une consultation en ligne de ce catalogue avec une version accessible. Plusieurs formats alternatifs sont disponibles sur le site orange.fr rubrique autonomie dès le 1^{er} clic: • Version Interactive et accessible • Version HTML • Version PDF e-accessible Un effort important a été fait sur le respect des normes d'accessibilité numérique WCAG 2. Sur cette page, il a été aussi intégré le principe du Responsive Design pour l'adaptabilité de la page web sur différents supports: PC, Tablette et Smartphone. Un autre format a été proposé sous forme de CD audio enregistré par une comédienne et qui présente les solutions vision des deux catalogues autonomie publiés. Des informations destinées aux personnes ayant des difficultés visuelles sont disponibles sur demande en agence : outre des notices en larges caractères qui sont fournies avec certains produits, la documentation en braille ou en caractères agrandis est disponible pour le fixe mais aussi pour les mobiles. Sur la période, Orange a édité notamment deux nouveaux catalogues et des supports variés tels que des leaflet et des affiches. Les catalogues présentent systématiquement les principales spécifications fonctionnelles d'accessibilité par type de déficience sous forme de tableaux et permet de distinguer les réponses apportées par chaque produit commercialisé aux différents besoins (audition, vision, mobilité, préhension, parole, cognition) des clients La refonte du site agir au quotidien devenu bien vivre le digital (http://bienvivreledigital.orange.fr/autonomie) permet aux visiteurs du site de découvrir l'engagement du Groupe en faveur du monde digital de façon simple à travers plusieurs vidéos mises en ligne. Ce site est consulté par plusieurs milliers de visiteurs en moyenne par mois. L'accès aux informations relatives aux offres autonomie est désormais multiple soit via la rubrique boutique, soit via la rubrique espace personnalisé rubrique autonomie, soit via la rubrique espace client puis site bien vivre le digital rubrique autonomie. Orange a également publié des bannières sur des sites tels que handirect.fr et yanous, handiCaPZéro et dé clic. La facture électronique adaptée pour le mobile aux clients malvoyants et non-voyants est proposée par Orange, en plus du braille et du caractère agrandi.. Compatible avec les équipements spécialisés (synthèses vocales et les plages brailles), elle est envoyée tous les mois par email en format texte. Cette facture électronique adaptée est disponible sur simple appel au 700 depuis le mobile (appel inclus dans le
--------	--

	forfait) ou au 3970 depuis une ligne fixe Orange (15 centimes la minute. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs).
Ortel mobile	Nd
Outremer Telecom	Outremer Telecom met en place sur son site internet (www.only.fr) une fonction permettant d'agrandir l'affichage grâce à la souris afin de faciliter la navigation pour les personnes aux facultés visuelles réduites. Outremer Telecom a aussi créé sur son site internet une rubrique « accessibilité » comportant la possibilité de naviguer via un mode d'affichage spécifique adapté aux déficients visuels
Prixtel	L'ensemble de la documentation de nos produits et services est accessible sur notre site Internet www.prixtel.com. • Les terminaux mobiles disponibles bénéficient tous d'une fiche technique détaillée et d'un visuel ; • Chacune de nos offres de téléphonie mobile, ADSL et Internet nomade possède sa propre fiche standardisée reprenant les spécificités du forfait et son guide tarifaire. Afin de favoriser l'utilisation optimale de l'ensemble de nos produits et services par les personnes souffrant de handicap, les différents documents peuvent être zoomés, téléchargés et imprimés facilement depuis notre site Internet. L'ensemble de la documentation peut également être demandé par e-mail et décrite par les téléconseillers de notre service commercial joignables par téléphone. Ces différentes modalités d'accès permettent ainsi au plus grand nombre de pouvoir consulter tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension de nos offres.
SFR	SFR propose la traduction de plusieurs documents pour les personnes aveugles ou malvoyantes: • En braille: Le livret d'accueil, Le guide mobile, internet, TV SFR, le minimag et Les conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR. • En braille et caractères agrandis: la facture et la carte mémo Cette action est proposée en partenariat avec l'association HandicapZéro. sfr.fr Sur ce portail, SFR propose une rubrique dédiée au handicap. On peut y trouver les services et logiciels mis à disposition par SFR, une assistance internet en vidéo, un service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes et les partenaires associatifs de SFR. SFR y recommande également les terminaux adaptés par type de handicap à l'aide de pictogrammes spécifiques.

Communication

SFR édite un leaflet présentant les « offres et services, dédiés au handicap ». Il est à la disposition du public sur les corners citoyens dans les espaces SFR. De plus, les offres et services destinés aux personnes handicapées ont été régulièrement diffusés via les supports de communication grand public (newsletter, minimag ...).

Dès 2009, SFR a rendu accessible sa relation client aux personnes sourdes ou malentendantes via un partenariat avec Websourd avec une solution clef en main. En 2010, SFR a été plus loin en s'associant à DEAFI, spécialiste de la relation client adaptée, pour développer une solution d'accessibilité directe de son service client en formant des professionnels déficients auditifs au nouveau métier de vidéoconseiller. Recrutés par DEAFI, les conseillers, eux-mêmes sourds ou malentendants, bénéficient d'une formation au nouveau métier de vidéoconseiller par les équipes du Service Client SFR

Dispensée par l'AFPA, cette formation diplômante est sanctionnée par un titre d'Etat. Les vidéos conseillers sont ensuite intégrés sur le plateau du service client de SFR.

Accessibilité du site internet

Suite à un premier audit « Accessibilité» dès 2011 sur sfr.fr, nous avons initié une démarche de mise en accessibilité afin de répondre aux besoins des utilisateurs présentant des déficiences visuelles, auditives ou motrices. L'objectif principal était d'assurer que tous les clients puissent réaliser les actes principaux sur le web (souscription, renouvellement, option, gestion du compte, ...).

468 recommandations (soit 37 critères par pages testés) ont été identifiées pour atteindre un niveau'bronze (Label A) sur sfr.fr. Par ailleurs, certains sujets tels que l'optimisation du SEO nous permet d'améliorer en continu l'accessibilité du site.

En Novembre 2011, l'ARCEP a réalisé un nouvel audit des sites opérateurs. Sur l'ensemble des critères applicables, l'ARCEP a décidé de sélectionner un échantillon de 12 règles prioritaires, permettant de mesurer le chemin parcouru en termes d'accessibilité des sites internet, des documents PDF, mais aussi des boutiques physiques et services clients SFR fait tester des solutions adaptées aux personnes handicapées sur l'atelier SFR (Kaptéo), site web et mobile (wap, iPhone et Android) qui donne la parole sur les nouveaux concepts de services et de produits à une communauté de technophiles, clients SFR ou non.

La communauté participe en remontant des dysfonctionnements, en montrant son appréciation sur les fonctionnalités, les accessoires ou autres éléments associés, en soumettant de nouvelles fonctionnalités pour enrichir le service ou produit et lui donner une véritable valeur ajoutée.

Par ailleurs, le nouveau site sfr.com (site corporate du groupe) centralise aujourd'hui l'exhaustivité des contenus produits par SFR et répond aux exigences de tous les publics avec une information claire, simple et exhaustive, accessible sur tous les écrans. Proposées à l'annuaire des sites accessibles sur handicapzero.org, les pages de sfr.com ont été testées et validées par des panélistes. L'important travail

	réalisé compte tenu de la densité des contenus a été salué par l'association HandiCapZéro. Le site prend en compte les recommandations essentielles de l'accessibilité, avec un niveau Bronze qui permet en particulier aux personnes handicapées de le consulter via des aides techniques (terminal Braille, logiciel lecteur d'écran, synthèse vocale, ...). <u>Les nouveautés 2013</u> Suite au succès rencontré par son service client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes, SFR a élargi le périmètre de ce service des « offres mobile» aux « offres fixe et multi équipés ». Le site sfr.com est allé encore plus loin cette année dans sa mise en accessibilité progressive en intégrant une synthèse vocale (speakreader) pour ceux qui n'auraient pas de synthèse vocale directement installée sur leur ordinateur. SFR accompagne ses clients déficients visuels à la prise en main de l'iPhone. Rendu célèbre sur Macintosh, le lecteur vocal d'écran VoiceOver est désormais une fonctionnalité embarquée nativement dans l'iPhone. Cette synthèse vocale destinée aux personnes aveugles ou malvoyantes permet de vocaliser les contenus à l'écran à l'aide de gestes simples et d'accéder à l'intégralité des fonctionnalités du terminal. Vingt sessions, entièrement gratuites, ont été planifiées au Studio SFR en 2012. Des iPhones sont mis à disposition des clients qui n'en possèdent pas mais qui sont curieux de découvrir cette technologie. Ces formations rencontrent un grand succès auprès d'un public en attente de ce type d'initiatives. Suite à la signature récente de la Charte d'engagements volontaires élargie aux services de communication électronique, sur la base des critères d'accessibilité identifiés avec les associations représentatives, SFR engagera une réflexion sur la mise en accessibilité progressive de ces Espaces SFR à destination des personnes déficientes visuelles et auditives. Alors qu'internet a permis de rompre l'isolement d'un grand nombre de personnes handicapées et d'accroître leur autonomie et qu'il est devenu le media incontournable du quotidien, un projet comme AcceDe Web apporte une réponse concrète aux besoins des acteurs de l'internet: SFR s'est associé à la démarche de rédaction de fiches pratiques à destination des développeurs web afin de rendre accessible les pages web le plus simplement possible, de manière ludique, progressive et gratuite. En 2012, ce sont les terminaux dédiés au marché B to B qui ont bénéficiés des tests et de la visibilité sur le site web de SFR Business Team afin de sensibiliser ses clients au handicap. SFR Réunion a obtenu le label bronze d'accessiweb pour notre site bepapareil.com, site vitrine de notre marque jeune NRJ Mobile: exploit technique étant donné la nature du site qui doit à la fois être très dynamique et accessible. www.bepapareil.com
Symacom	Nd

IV.c. Mise à disposition de terminaux adaptés aux différentes situation de handicap pour les offres incluant leur fourniture et prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des équipements associés aux offres d'accès à internet fixe

IV.c.1. Terminaux mobiles

Afone	AFONE, via ses partenariats avec les centres E Leclerc et le Télégramme de Brest, propose une large sélection de téléphones. La liste de ces téléphones et de leurs spécifications sont disponibles sur les sites internet http://www.leclercmobile.fr/ et http://www.letelegrammemobile.com/. Ces téléphones récents, adaptés et pour la plupart compatible avec l'internet mobile offre de nombreuses fonctionnalités. A date, AFONE sous sa marque Afone Mobile ne propose et ne vend pas de téléphone portable, seulement des offres sans engagement sans téléphone.
Bouygues Telecom	Chaque semestre, des téléphones de la gamme Bouygues Telecom sont sélectionnés en fonction des critères définis pour répondre aux besoins de personnes en situation de handicap. Ces téléphones sont classés par type de handicap et signalés à l'aide de pictogrammes arrêtés avec les associations et les pouvoirs publics. En 2013, 25 téléphones sont labellisés «Sélection Handicap» en fonction de 5 handicaps différents : - 18 adaptés au handicap auditif, - 10 adaptés au handicap visuel, - 7 adaptés au handicap moteur, - 18 adaptés au handicap mental, - 15 adaptés au handicap d'élocution. S'ajoutent à cette sélection, des téléphones simplifiés à l'attention des seniors, des personnes déficientes cognitives ou visuelles. Ils disposent d'un clavier large avec des touches espacées, d'un large afficheur couleur très lisible et permettent de régler le volume du combiné ou d'enregistrer dix

	contacts prioritaires. Ils disposent également d'une touche d'appels d'urgence et sont compatibles avec des appareils auditifs (M3/M4). Ils sont disponibles dans les magasins Club de Bouygues Telecom.  Doro PhoneEasy 612 GSM CARACTÉRISTIQUES : ✓ Appareil photo facile à utiliser grâce à sa touche dédiée ✓ Touche d'appel d'urgence vers 5 contacts paramétrables au dos du téléphone ✓ Revêtement soft touch pour une meilleure qualité de prise en main ✓ Son extrêmement clair et puissant, compatible avec les appareils auditifs ✓ Ecran large et taille du texte réglable, avec un contraste fort pour les déficiences visuelles Figure 2 Doro Phone Easy 612 GSM : Exemple de mobile simplifié à destination des seniors. Chaque amélioration technologique apportée aux téléphones mobiles et chaque information sur les fonctions adaptées sont prises en compte lors du processus de sélection.
EI Telecom	EI Telecom propose une gamme de terminaux adaptés aux personnes présentant des handicaps. La direction technique de EI Telecom a élaboré une liste de terminaux possédant des caractéristiques particulières qui répondent aux besoins des personnes handicapées. Les fonctionnalités étudiées sont les suivantes : • Déficience auditive : • Vibreur • SMS/T9 • MMS • WAP • Identification par photo • Visiophonie • Déficience d'élocution : • SMS/T9 • SMS préenregistrés • MMS • WAP • Visiophonie • Déficience motrice • Mains libres • Touches programmables • Reconnaissance vocale • Visiophonie

	• Déficience visuelle • Mains libres • Vibreur • Mémo vocal • Identification par sonnerie • Touches programmables • Reconnaissance vocale • Déficience mentale • SMS préenregistrés • Mémo vocal • Identification par photo • Identification par sonnerie • Touches programmables • Visiophonie
Iliad	Parmi les terminaux proposés par Free Mobile à ses abonnés, un nombre significatif répond aux besoins des personnes en situation de handicap. C'est le cas des terminaux fonctionnant sur iOS et Android qui disposent en effet de fonctionnalités de personnalisation permettant de pouvoir répondre aux attentes des déficients visuels (fonctionnalités « <i>VoiceOver</i> » et « <i>Siri</i> » chez iOS, « <i>Talkback</i> » chez Android, et le cas échéant couplage avec des dispositifs externes), auditifs (par la visualisation des fonctions sonores, et le cas échéant le couplage avec des dispositif externes) et moteurs (par l'adaptation de l'interface).
Numericable	Nd
Omea Telecom	OMEA TELECOM propose une sélection de téléphones adaptés aux besoins de chaque handicap tel que défini par l'AFOM dans la Charte d'engagements pour l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile. La liste de ces téléphones et de leurs spécifications sont disponibles sur les sites internet exploités par OMEA TELECOM. L'ensemble des mobiles de cette gamme répond à tous les types de handicaps définis par la Fédération Française de Télécoms.
Orange	Pour l'exercice 2013-2014, comme pour l'an passé nos cahiers des charges à destination des constructeurs de terminaux intègrent des spécifications d'accessibilité ayant permis d'identifier et de commercialiser des produits. Orange identifie les terminaux potentiellement accessibles par types de déficience dans les roadmaps des fabricants. De plus, Orange réalise des tests en interne et s'appuie également sur la base GARI. La base GARI (Global Accessibility Reporting initiative) élaborée en 2008 par le Mobile Manufacturers forum (MMF) est bien entendu consultée lors du process de sélection des offres présentées dans le cadre de la gamme autonomie. En effet, elle fournit une information sur les caractéristiques d'accessibilité identifiées par les fabricants de terminaux mobiles notamment. Orange a rencontré lors de réunions de concertation le MMF en présence des associations de personnes handicapées. Il s'agissait d'examiner les critères de la base Gari et de croiser ceux définis dans le cadre de la charte FFT. L'enrichissement de la base Gari est un atout pour le développement de l'accessibilité et de l'accès à

	l'information. Orange a soutenu cette action et prévoit de communiquer sur cette base. Cette démarche interne permet de labelliser les produits «Autonomie » et d'associer des pictogrammes aux fonctionnalités par type de déficience. Les terminaux accessibles présents dans le portefeuille d'offres de la France sont mis en visibilité dans les catalogues « Autonomie à chacun sa solution» (2 catalogues annuels), sur la boutique web orange.fr rubrique autonomie et les points de vente (boutiques labellisées ou Numéro Vert 0800112233). Sur la période du reporting, Orange a proposé 11 nouveaux terminaux mobiles dans la gamme Autonomie. La répartition par type de déficience des nouveaux terminaux est la suivante: Terminaux commercialisés (juin 2013 et juin 2014) Gamme S2 2013 + S1 2014 <table><tr><td rowspan="2">Téléphones mobiles</td><td>total</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>6</td><td>11</td><td>4</td><td>3</td><td>1</td><td>5</td></tr></table> Les différents exemples suivants de la gamme autonomie pour la période juin 2013 à juin 2014 illustre bien l'engagement d'Orange à proposer des solutions de terminaux fixes et mobiles adaptés aux personnes handicapées dans une logique d'innovation au quotidien. Les catalogues présentent systématiquement les principales spécifications fonctionnelles d'accessibilité par type de déficience sous forme de tableaux et permet de distinguer les réponses apportées par chaque produit commercialisé aux différents besoins (audition, vision, mobilité, préhension, parole, cognition) des clients.	Téléphones mobiles	total							11	6	11	4	3	1	5
Téléphones mobiles	total															
	11	6	11	4	3	1	5									
Ortel mobile	Nd															
Outremer Telecom	Outremer Telecom commercialise plusieurs téléphones qui conviennent aux personnes handicapées conformément aux critères fixés par la charte du 10 mai 2005 et ses annexes, et par la base « <i>Global Accessibility Reporting Initiative</i> ». Une liste des téléphones convenant aux personnes handicapées et commercialisés par Outremer Telecom en 2013 est jointe au présent rapport															
Prixtel	Afin de faciliter l'accès à la technologie à l'ensemble de ses utilisateurs, Prixtel a pris en compte les besoins spécifiques de ses clients souffrant de															

	handicaps. Pxiitel propose dans sa gamme de terminaux mobiles, des appareils offrant les caractéristiques suivantes : Large écran, grand caractère, contraste élevé pour faciliter la lecture et la navigation sur le terminal ; • Plusieurs niveaux sonores disponibles sur chacun des appareils pour une écoute optimale (sonnerie, en conversation) ; • Reconnaissance vocale pour énoncer différentes fonctionnalités du téléphone (émettre un appel, dicter un SMS,...) et lecture des informations affichées (énonciation). Sur une gamme de 7 terminaux mobiles disponibles à la vente pour les clients résidentiels : • 5 d'entre eux (71%) proposent l'ensemble de ces fonctions et sont donc particulièrement adaptés aux besoins des utilisateurs souffrant de handicaps visuels et/ou auditifs. • 1 (14%) propose un clavier ergonomique pour une meilleure prise en main du produit et des fonctionnalités réduites (appel, SMS) pour une utilisation simplifiée parfaitement adaptée aux utilisateurs souffrant de handicaps moteurs ou cognitifs. Les terminaux mobiles précédemment énoncés sont facilement identifiables sur notre site Internet grâce à la mise en avant des principales caractéristiques de chacun d'entre eux. Dans un souci permanent de satisfaction de l'ensemble de ses utilisateurs, Pxiitel fait évoluer régulièrement sa gamme de ses téléphones mobiles pour ainsi rendre les nouvelles technologies d'autant plus accessibles aux handicapés.
SFR	Critères de sélection des mobiles En partenariat avec Handicapzero, Websourd et la Fondation Garches, SFR teste et sélectionne les mobiles les mieux adaptés aux personnes handicapées selon le type de déficience. Ces panels sont organisés tous les deux ou trois ans en fonction des évolutions technologiques. SFR réalise de surcroît des panels ponctuels en interne' grâce à la mobilisation et l'engagement de ses collaborateurs handicapés. Chaque mois, un référentiel sur les téléphones adaptés est mis à jour. Il sert de support au service client et aux responsables commerciaux en point de vente. Ce référentiel précise les terminaux recommandés par SFR selon le type de handicap. Nous conseillons également à nos clients de consulter la base de données GARI (Global Accessibility Reporting Initiative) ouverte par le MMF (Mobile Manufacturers Forum) en 2008 et accessible au grand public. C'est une source centralisée d'informations en matière d'accessibilité des appareils mobiles commercialisés depuis octobre 2008. Elle est accessible gratuitement sur internet à l'adresse suivante: http://www.mobileaccessibility.info
Symacom	Nd

IV.c.2. Terminaux fixes

Afone	Nd
Bouygues Telecom	Quant aux équipements box, Bouygues Telecom a engagé des travaux afin d'améliorer leur accessibilité. Ces travaux portent, par exemple sur la vocalisation et l'accessibilité des menus de la Bbox et l'ergonomie de la télécommande. Concernant la téléphonie fixe, de nombreux services sont proposés et leur accessibilité est optimisée à chaque évolution des équipements. Avec les fonctionnalités développées sur la Bbox, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent consulter le journal des appels et les appels reçus en absence sur Internet, envoyer les messages vocaux par email en format Mp3, et profiter pleinement de leurs programmes grâce au sous-titrage. Sur l'application "Espace Bbox" disponible sur smartphone et tablette (les 2 sur iOS et Android), il est possible d'écouter les messages déposés sur le répondeur Bbox. C'est une fonction qui permettra aux personnes déficientes cognitives de gagner en autonomie. De plus, les fonctions de vocalisation «Voice Over» sur iOS et «Talkback» sur Android, qui facilitent l'accès aux services chez les personnes déficientes visuelles sont compatibles avec l'application «Espace Bbox». Des projets sont développés afin qu'une expérience plus globale au travers du multidevice permette de retrouver une grande majorité des fonctionnalités du décodeur TV. Pour les personnes souffrant d'une défaillance visuelle ou d'un handicap moteur, le groupe Bouygues Telecom a conçu la nouvelle télécommande avec la technologie de radiofréquence qui n'oblige plus à pointer la télécommande vers le décodeur TV. Elle permet de changer de chaîne à travers une cloison sur une distance de quelques mètres. La fonction ergonomique est située à gauche de la touche «5» afin que la prise en main soit plus rapide et intuitive. Enfin, pour les clients ayant souscrit une offre fixe internet, le service d'installation gratuit de la Bbox, réservé initialement aux personnes qui se déclaraient handicapées au Service Clients, est étendu à tous nos clients, sur simple demande. Les équipements Bbox et leurs installations ont été simplifiés autant que possible. Les équipements et documents afférents ont été testés par des personnes déficientes visuelles par le biais de notre partenaire HandiCapZéro. A noter que depuis mars 2012, les documents (guides d'installation et d'utilisation Internet - téléphonie - télévision) et descriptions physiques des équipements (boîtiers et télécommandes) des Bbox ADSL et Fibre sont disponibles en braille et en ligne sur le site de HandiCapZéro Favoriser l'accès aux contenus et programmes audiovisuels adaptés Bouygues Telecom s'attache à distribuer, dans son offre internet fixe, les programmes accessibles aux personnes en situation de handicap dès lors que ceux-ci sont proposés en version sous-titrée ou audio-décrite par les chaînes. En 2012, l'effectivité de la reprise des sous-titres sourds ou malentendants a été constatée par le CSA en utilisant uniquement les capacités du décodeur sur les chaînes distribuées sur le réseau ADSL de Bouygues Telecom (TF1, France2, France3, Canal+, France5, M6, Arte et France4). Leur rapport de constatation fait état de la présence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur.

	 <i>Figure 7 : taux de reprise des sous-titres enregistré par le CSA en 2012</i>
EI Telecom	Nd
Iliad	Pour ce qui concerne les équipements fixes (« box »), des développements ont été engagés pour permettre leur administration et consultation des remontées d'information (relevé des appels, état de la ligne...) depuis des terminaux adaptés, par exemple un PC ou tablette disposant de fonctionnalités de vocalisation. Par ailleurs, la mise à disposition de la communauté des développeurs des « API » Freebox permet à ces derniers de pouvoir développer des interfaces dédiées aux besoins des personnes en situation de handicap. Les notices Freebox sont également mises à disposition en format audio et BRF (format destiné aux embosseuses) dans un espace dédié aux problématiques d'accessibilité depuis la page d'accueil du portail d'assistance en ligne. Pour ce qui est des offres fixes, Free s'attache à mettre à disposition les programmes accessibles aux personnes en situation de handicap dès lors que ceux-ci sont proposés en version adaptée (sous-titrage ou audiodescription) par les chaînes et leurs intermédiaires techniques. L'effectivité de la reprise des sous-titres sourds ou malentendants a été constatée par le CSA en utilisant uniquement les capacités de l'équipement mis à disposition par Free (« Freebox ») sur les chaînes distribuées sur le réseau ADSL de Free.

Numericable

Une Box tout-en-un

Début 2012, Numericable lance LaBox by Numericable. Un des objectifs de ce produit est d'en assurer la meilleure accessibilité pour tous.

Avec notre partenaire Sagemcom nous avons porté une attention particulière sur l'accessibilité et l'ergonomie de cet équipement pour l'ensemble des clients, dont les personnes en situation de handicap.

En premier lieu, le concept de Box tout-en-un, intégrant la partie modem, routeur et téléphonie et la partie décodeur, enregistreur, lecteur, BluRay et lecteur Multimédia fait de LaBox une innovation majeure. En mutualisant la mécanique et l'alimentation, tout en supprimant des accessoires, la fabrication de LaBox permet la simplification de l'installation et de l'utilisation.

L'installation s'effectue en quelques minutes et a volontairement été simplifiée afin de faciliter le paramétrage.

La façade de LaBox permet d'avoir accès rapidement à un grand nombre d'informations, chaque voyant a une signification précise et renseigne sur l'état des différentes fonctionnalités : internet, téléphonie etc.



Ces voyants vous indiquent l'état de l'ensemble des services accessibles sur LaBox Fibre

VOYANT	DÉFINITION	COMPORTEMENT
S / S	Synchronisation	- Le voyant S clignote pendant que le terminal recherche le Signal (la recherche peut prendre plusieurs dizaines de minutes). - Le voyant S est allumé lorsque le Signal est trouvé. - Le voyant S est allumé lorsque le Signal n'a pas été trouvé ou bien qu'il a été perdu.
@	Internet	- Le voyant clignote pendant l'installation du service Internet. - Il devient fixe dès lors que la connexion Internet est établie.
ETH	Connexion Ethernet	Le voyant est allumé dès lors qu'un périphérique est connecté sur l'un des 4 connecteurs LAN de la face arrière.
1	Ligne téléphonique 1	- Le voyant clignote pendant l'installation du service de téléphonie. - Le voyant est fixe lorsque le service de téléphonie fonctionne. - Le voyant clignote dès lors que le téléphone est décroché. - Le voyant est fixe lors d'une communication ou dès que le téléphone est raccroché.
2	Ligne téléphonique 2	Le voyant est allumé lorsque la seconde ligne téléphonique est souscrite (option).
M	Messagerie vocale	Le voyant s'allume lorsque vous avez un message.
WIFI	Connexion WiFi	- Le voyant est allumé dès lors que le WiFi est actif. - Le WiFi peut être coupé en appuyant sur le bouton WiFi situé sur la face avant de LaBox Fibre.
WPS	Appairage WiFi simplifié	Le voyant WPS clignote lors de son utilisation.
↓	Mise à jour	Le voyant clignote vert lorsqu'une mise à jour de vos services Internet et/ou téléphone est en cours. Ces services sont indisponibles pendant la mise à jour qui prendra environ 10 minutes. N'éteignez pas LaBox Fibre durant ces mises à jour.
HDD	Disque Dur	Le voyant est allumé lorsque le Disque Dur est inséré.
REC1	Enregistrement 1	Le voyant est allumé lorsqu'un enregistrement est en cours.
REC2	Enregistrement 2	Le voyant est allumé lorsqu'un 2ème enregistrement est en cours.
⌚	Enregistrement programmé	Le voyant est allumé lorsqu'un enregistrement est programmé.

Par ailleurs, l'interface est conçue pour être intuitive. Le menu « Préférences » est personnalisable et donne accès à des raccourcis comme l'activation des sous-titres et de l'audiodescription. Ce menu permet de faciliter l'accès à des fonctionnalités dédiées aux personnes en situation de handicap auditif et visuel.

Le menu permet de paramétrer par défaut l'activation sur l'ensemble des chaînes et programmes offrant ce service, le sous-titrage et

l'audiodescription.

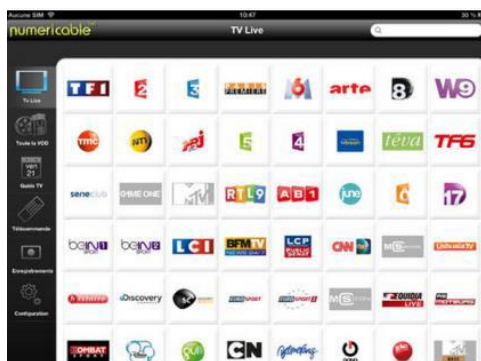
D'autres fonctions comme le *WPS (Wi-Fi Protected Setup)* est un standard permettant d'établir des connexions et de configurer un réseau sans fil facilement et en toute sécurité. Cette fonctionnalité permet d'éviter de saisir les codes de connexion à LaBox. Les personnes présentant un handicap moteur et visuel peuvent ainsi connecter plus aisément leurs appareils.

La connexion de périphériques peut également être réalisée via QR code. Plus besoin de saisir la clé Wifi, scanner un QR code avec un smartphone ou une tablette permet de se connecter directement à LaBox.

Les périphériques de type smartphones / tablettes ainsi connectés assurent l'accès à divers services dès lors que l'appareil est connecté via Wifi ou 3G/4G à l'extérieur et à l'intérieur de votre domicile. Ces contenus sont accessibles à n'importe quel moment dès lors qu'une connexion est disponible.

L'interface de l'application « TV mobile by Numericable » permet d'accéder directement sur smartphone ou tablette à de nombreux services notamment :

- Live TV sur une cinquantaine de chaînes disponibles en Wifi, et en 3G/4G ;
- Guide des programmes avec alertes personnalisées ;
- Recherche sur l'ensemble du guide des programmes et tout le catalogue VOD ;
- Commande VOD directement depuis le mobile ;
- Toutes les fonctionnalités de la télécommande de LaBox Fibre au sein de l'application ;
- Planification et gestion des enregistrements sur LaBox Fibre by Numericable où que l'on se trouve.



L'ensemble de ces fonctionnalités concoure à faciliter l'accès aux services proposés par Numericable. On pense notamment aux personnes à mobilité réduite qui pourront via leur tablette ou smartphone accéder au contenu ainsi qu'à d'autres options de LaBox depuis l'ensemble des pièces de leur domicile et même depuis l'extérieur.

Une télécommande ergonomique

De la même manière, le concept de Box tout-en-un, limite le nombre de télécommandes à une et facilite ainsi l'accès aux différentes fonctionnalités de LaBox. Cette télécommande utilise deux moyens de transmission : Infra-rouge (IR) et Radio Fréquence (RF) ce qui implique qu'il n'est pas nécessaire de pointer directement LaBox avec la télécommande pour accéder aux services. Les personnes souffrant de déficiences visuelles ou motrices peuvent ainsi l'utiliser naturellement.

Cette télécommande intelligente est également équipée d'un accéléromètre qui détecte les mouvements et permet de basculer automatiquement vers le mode de recherche lorsque la télécommande est retournée et que vous appuyez sur une touche du clavier Azerty située au dos de la télécommande.

Par ailleurs, cette télécommande est pourvue d'un clavier numérique et d'un clavier Azerty, ces deux claviers sont équipés d'ergots (touche « 5 » du clavier numérique et lettre « J » du clavier Azerty) afin de faciliter le positionnement de la télécommande. Cette prise en main facilitée s'adresse aux personnes atteintes d'un handicap visuel.

Les propriétés de la télécommande permettent un accès à internet directement sur le téléviseur et notamment aux réseaux sociaux, qui facilitent la communication et l'intégration sociale.

Il est également possible de déclencher à partir de LaBox, l'émission d'un son par la télécommande grâce au mode « Remote Finder » ce qui permet de localiser le boîtier aisément, notamment pour les personnes atteintes de troubles de la vision.

L'écran de bienvenue "Home" constitue votre interface de navigation permettant l'accès aux différents univers de LaBox. Il s'affiche sur votre écran TV lorsque vous pressez la touche HOME (**touche rétroéclairée**) de la télécommande et permet un accès rapide et simplifié aux rubriques suivantes :

- TV : Accédez à la chaîne en cours (généralement votre dernier zapping, à l'ajout de chaînes, au Replay (TV à la demande), au Guide TV et à la Mosaïque ;
- VOD : Accédez à la grande sélection de programmes VOD (vidéo à la demande) via une interface extrêmement fluide et innovante ;
- A l'affiche : Faites-vous surprendre par les nouveautés VOD et les programmes TV ;
- Mes vidéos : Visualisez vos programmes enregistrés, vos photos et musiques personnelles. Cette rubrique donne accès au media center, au

lecteur blu-ray et aux contenus du disque dur ;

- Applications : Commentez vos émissions en direct via les réseaux sociaux les plus populaires (Twitter et Facebook), utilisez le navigateur web intégré ;

- Paramétrer : Gérez les options de votre offre, effectuez des diagnostics et les réglages de votre accès (par exemple, visualiser tous les équipements connectés sur LaBox) ou bien consulter l'aide.



Le sous-titrage des chaînes

En 2010, le CSA a identifié dans quelle mesure les sous-titres étaient retranscrits par les distributeurs. On peut voir que sur les 8 chaînes testées en 2010 pour Numericable, l'ensemble des sous-titres sont disponibles en utilisant uniquement la télécommande du décodeur.

De fait, Numericable diffuse intégralement tous les flux d'audiodescription transmis par les éditeurs

Reprise des sous-titres sur les réseaux des distributeurs

Distributeurs	
Chaines	 plus d'infos Juillet 2010
	
	
	
	
	
	
 *	
 *	

* Constatations réalisées lors de la diffusion de programmes de stock et non pas de direct.

Legende

 A - Présence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur

Commande vocale

En 2013, a été initié un projet de mise en place de commande vocale sur LaBox. Ce projet devrait aboutir à une mise en service de la fonction prochainement. L'un des objectifs est que les personnes atteintes de handicap visuel puissent ainsi utiliser les fonctionnalités de LaBox avec plus d'aisance.

Une installation simplifiée

Là encore LaBox tout-en-un permet une installation rapide en limitant le nombre de câbles et donc de branchements. La connectique est facilement identifiable avec des couleurs différentes pour chaque câble.



Un guide d'installation est disponible sur le site internet et également sous format PDF. Ces deux guides sont didactiques et permettent d'accompagner l'ensemble des clients pour l'installation de LaBox.



Ensuite, le démarrage se fait via la télécommande en suivant le guide directement sur le téléviseur. Le guide disponible sur le site internet de Numericable reprend également ces différentes étapes.



En 2013, Numericable a lancé un nouveau concept : proposer un atelier d'une heure en boutique, pour découvrir toutes les nombreuses fonctionnalités de "LaBox Fibre". Au programme notamment :

- Multi-écrans et enregistrement ;
- Nouvelle télécommande ;
- VOD ;
- TV connectée, etc.



Ces ateliers permettent à l'ensemble des personnes le souhaitant d'accéder gratuitement à une séance d'une heure afin de découvrir LaBox. Ces rendez-vous sont ouverts à tous et permettent d'aborder des thématiques diverses liées aux nouvelles technologies. Conscient que les nouvelles technologies évoluent très rapidement ou restent « complexes » pour nombre d'entre nous, Numericable a souhaité créer des séances gratuites d'informations ouvertes à tous. L'objectif est d'apporter une information facilement accessible ou compréhensible de tous. Mais également de permettre de mieux comprendre les nouvelles technologies ou leurs applications afin d'en exploiter au mieux tous les usages. On pense

	notamment à la présentation des raccourcis via la télécommande, les interactions avec les applications mobiles etc. Cela se présente sous forme d'atelier. Dans un premier temps, l'animateur explique les diverses fonctionnalités, puis réalise des démonstrations afin de concrétiser les manipulations. Les animateurs, parfaitement formés, sont bien évidemment là pour répondre à toutes les questions. Des questions spécifiques pourront notamment être abordées, comme le paramétrage par défaut du sous-titrage ou de l'audiodescription des programmes et d'autres fonctionnalités qui facilitent l'accès des services Numericable aux personnes en situation de handicap. Ces ateliers sont des moments privilégiés au contact de véritables experts de LaBox qui permettent de découvrir les fonctionnalités proposées.
--	---

Omea Telecom	Nd															
Orange	Pour l'exercice mi 2013-mi2014, comme pour l'an passé les cahiers des charges d'Orange à destination des constructeurs de terminaux intègrent des spécifications d'accessibilité ayant permis d'identifier et de commercialiser des produits. Orange identifie les terminaux potentiellement accessibles par types de déficience dans les roadmaps des fabricants. De plus Orange réalise des tests en interne et s'appuie également sur la base GARI. La base GARI (Global Accessibility Reporting initiative) élaborée en 2008 par le Mobile Manufacturers forum (MMF) est bien entendu consultée lors du process de sélection des offres présentées dans le cadre de la gamme autonomie. En effet, elle fournit une information sur les caractéristiques d'accessibilité identifiées par les fabricants de terminaux mobiles notamment. Orange a rencontré lors de réunions de concertation le MMF en présence des associations de personnes handicapées. Il s'agissait d'examiner les critères de la base Gari et de croiser ceux définis dans le cadre de la charte FFT. L'enrichissement de la base GARI est un atout pour le développement de l'accessibilité et de l'accès à l'information. Orange a soutenu cette action. Les terminaux accessibles présents dans le portefeuille d'offres de la France sont mis en visibilité dans les catalogues « Autonomie à chacun sa solution » (2 catalogues annuels), sur la boutique web orange.fr rubrique autonomie et les points de vente (boutiques labellisées ou Numéro Vert 0800112233). Sur la période du reporting, Orange a proposé 8 nouveaux terminaux fixes dans la gamme Autonomie. La répartition par type de déficience des nouveaux terminaux est la suivante: Terminaux commercialisés (juin 2013 - juin 2014) Gamme S2 2013 + S1 2014 <table><tr><td rowspan="2">Téléphones fixes</td><td>total</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>4</td><td>7</td><td>7</td><td>4</td><td>1</td><td>5</td></tr></table> Les différents exemples suivants de la gamme autonomie pour la période juin 2013 à juin 2014 illustre bien l'engagement d'Orange à proposer des solutions de terminaux fixes et mobiles adaptés aux personnes handicapées dans une logique d'innovation au quotidien. Les catalogues présentent systématiquement les principales spécifications fonctionnelles d'accessibilité par type de déficience sous forme de tableaux et permet de distinguer les réponses apportées par chaque produit commercialisé aux différents besoins (audition, vision, mobilité, préhension, parole, cognition) des clients	Téléphones fixes	total							8	4	7	7	4	1	5
Téléphones fixes	total															
	8	4	7	7	4	1	5									

	Dans le catalogue été/automne 2013 et le catalogue automne/janvier 2014, Orange a commercialisé de nouveaux terminaux tels que: • Le Doro Secure 350 : est un téléphone fixe doté d'un son très performant au niveau du combiné. Il est compatible avec la plupart des appareils auditifs. Il possède un kit mains-libres, avec un bouton amplificateur supplémentaire et réglage de la tonalité. Son écran avec affichage en gros caractères permet une lecture confortable et accessible en plus d'un réglage de contraste et un clavier à larges touches espacées. Le répertoire et ses touches d'appel sont totalement vocalisés. Le répertoire peut mémoriser jusqu'à 7 numéros privilégiés permettant un accès raccourci aux contacts. Un bracelet de commande à distance pour décrochage et raccrochage d'appel est livré avec le terminal, qui en supplément est étanche et permet un appel d'urgence. Pour une sécurité optimale, le Doro Secure 350 est muni d'une touche d'alerte. • Le Sagemcom 049 HD : c'est un téléphone fixe, compatible uniquement avec la Livebox Play et les box certifiées, ce téléphone offre un choix de 10 mélodies de sonnerie Hi-fi, avec une possibilité de réglage, et tout cela dans un son de qualité numérique. Il permet aux déficients visuels de mieux voir grâce à son écran large rétro éclairé, des larges touches espacées. Enfin, les facilités du décrochage et raccrochage permettent aux personnes ayant des problèmes de préhension d'avoir un accès simple et rapide aux appels. <u>La télévision</u> Orange améliore régulièrement l'ergonomie de ses équipements pour permettre un meilleur accès à tous. Le nouveau menu accessibilité de la nouvelle TV d'Orange permet de sélectionner les fonctionnalités nécessaires pour naviguer dans l'interface et profiter des programmes confortablement. Dans la rubrique « Mon Compte », un menu « accessibilité » permet à chacun d'optimiser son usage de la TV d'Orange. L'utilisateur peut adapter l'affichage des menus et la diffusion des programmes en fonction de ses déficiences: • contrastes renforcés: choix de 6 combinaisons de couleurs pour l'affichage des menus et informations sur les programmes; • une fonction Zoom pour les éléments nécessaires à l'interaction; • la possibilité de présélectionner les sous-titres pour sourds et malentendants ou l'audio-description, pour en bénéficier automatiquement à chaque fois que les chaînes les proposent. Les clients ont aussi la possibilité de désactiver ou réactiver d'un clic l'ensemble de ces réglages spécifiques. Les sous-titres et l'audio-description sont aussi activables ou désactivables au cas par cas pendant la diffusion. Le téléspectateur peut bénéficier de plus en plus de programmes en audio-description.
Ortel mobile	Nd
Outremer Telecom	Nd
Prixtel	Nd

SFR	SFR porte une attention particulière aux problématiques d'accessibilité audiovisuelle. C'est pourquoi les équipes travaillent tout au long de l'année sur l'amélioration continue de la mise à disposition des sous-titres et de l'audio-description sur les supports correspondants. Notre parc de clients ADSL et Fibre Optique est principalement constitué de deux set top box (décodeur TV classique et décodeur TV Evolution) qui sont toutes deux capables de diffuser les flux de sous-titre et d'audio-description que les chaînes nous mettent à disposition. Nous sommes ainsi en mesure de proposer pour la quasi-totalité des chaînes des flux de sous-titrage et pour les chaînes principales un canal dédié à l'audio-description. Une nouvelle version de firmware a été déployée sur notre parc de set top box évolution fin avril. Cette version avait notamment pour but de fiabiliser le service de sous titrage, avec une attention particulière sur la synchronisation. Par ailleurs, l'arrivée du sous-titrage est imminente sur notre application SFR TV qui permet d'accéder à nos contenus audiovisuels sur smartphones et tablettes. Sur les nouveaux produits (Ex: décodeur TV SFR avec Google Play, lancé en nov 2013), la commande vocale est désormais disponible sur la télécommande
Symacom	Nd

IV.c.3. Applications ou logiciels complémentaires

Afone	Nd
Bouygues Telecom	  A ces services s'ajoute la possibilité de bénéficier gratuitement de logiciels de vocalisation des menus du téléphone (Mobile Speak) ou d'agrandissement des caractères (Mobile Magnifier) pour les personnes atteintes de handicaps visuels. Ces applications sont proposées dans le cadre d'un partenariat avec HandiCapZéro. <i>Figure 5 : Le service de vocalisation «Mobile Speak »</i> <u>Favoriser l'accès à l'espace client avec des supports adaptés</u> En 2013, une nouvelle interface visuelle a été mise en place. Elle se substitue au serveur vocal traditionnel. Elle permet de consulter son offre, d'afficher certaines informations sans avoir à passer par un contact oral. Cela facilite l'usage du mobile pour les personnes en situation de handicap auditif ou de handicap d'élocution.

Figure 6 : La nouvelle interface visuelle mobile

Proposer des solutions de protection et maîtriser l'usage du téléphone et de la Bbox



Figure 8 : Xooloo La solution de contrôle parental choisie par Bouygues Telecom

Du 31 Décembre 2012 au 30 Septembre 2013, 89 000 options « contrôle parental » ont été activées par les clients Bouygues Telecom. Sur simple demande au Service Clients¹³. L'accès aux sites pouvant heurter la sensibilité des utilisateurs depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+ peut être verrouillé avec le contrôle parental. Il s'appuie sur la société Xooloo, utilisée notamment par l'Education Nationale¹⁴. L'accès aux sites accessibles à partir du Kiosque Gallery peut également être bloqué. Il suffit d'aller sur Gallery et de cliquer sur la rubrique "Protection de l'enfance" de l'info Gallery.

Bouygues Telecom met également gratuitement à disposition de ses clients un logiciel de Contrôle Parental Internet sur la Bbox pour protéger ses enfants ou proches lorsqu'ils sont sur Internet. La protection peut être activée selon trois typologies d'âge : enfant (accès uniquement au portail Bbox Junior), adolescent (accès à tout le web sauf une liste de sites interdits) et adulte. Pour les portables, une application sécurité permet de filtrer les applications SPAM ou les applications malveillantes. En ce qui concerne la télévision, les parents peuvent bloquer les programmes interdits ou déconseillés aux enfants de moins de 18 ans, grâce au verrouillage parental automatique.

Afin de faciliter l'accès à cette solution de protection, Bouygues Telecom multiplie les sources d'information. Elle peut être transmise directement aux clients, à travers les campagnes mails par exemple ou de manière plus indirecte, via les différents sites internet¹⁵ : à la fois dans la rubrique « corporate » (<http://www.corporate.bouyguestelecom.fr/contrôle-parental>) qui permet de relayer l'information dans les points de vente par exemple, ou encore dans le «Magazine Clients», le catalogue des services.

¹³ sur bouyguestelecom.fr ou en point de vente

¹⁴ Le logiciel est téléchargeable sur le site : <http://www.bouyguestelecom.fr/client/contrôle-parental/mobile/activation-contrôle-parental.htm>.

¹⁵ <http://www.corporate.bouyguestelecom.fr/contrôle-parental>

<http://www.services.bouyguestelecom.fr/telephone-mobile/contrôle-parental>

<http://www.lemag.bouyguestelecom.fr/securite/sept-conseils-pour-ameliorer-la-securite-de-mon-enfant-sur-internet/>

Proposer des services ou applications pratiques développés par Bouygues Telecom

Bouygues Telecom propose une quinzaine d'applications qui facilitent l'usage des services et qui permettent de gagner en autonomie, disponibles sur Mon Espace Appli.

Des applications pratiques pour se situer et se déplacer



Figure 9 : L'application Ici Info

L'application « ICI INFO » (première application de réalité augmentée) localise les services de son choix en fonction de leur proximité (en mode carte ou réalité augmentée). Cette application est très pratique pour les personnes à mobilité réduite ou personnes aveugles qui utilisent un téléphone compatible adapté (terminaux Android™). Elle permet de trouver facilement tout ce que l'utilisateur cherche autour de lui, grâce à la géolocalisation et à l'affichage de panneaux d'informations virtuelles qui apparaissent sur l'écran du téléphone par-dessus l'image de son environnement réel.

D'autres applications permettent aussi de faciliter la mobilité des personnes. C'est notamment le cas du service « Google Maps France », qui permet de compléter l'application de navigation « Ici Info », avec son système de géolocalisation et guidage vocal. Son usage est gratuit et illimité. Il permet d'obtenir des vues précises de l'espace. D'autres applications comme Comuto, propose des annonces de covoiturage par exemple.

Les applications de « Mon Espace Appli » augmentent également l'accès aux services de proximité. Elles permettent aux clients Bouygues Telecom d'obtenir des services pour répondre à des besoins particuliers. C'est notamment le cas de l'application « Où sont les toilettes ? » : un guide interactif pour trouver les toilettes publiques les plus proches dont la base de données est mise à jour quotidiennement.

Une application pour gérer plus facilement sa messagerie vocale



La messagerie vocale visuelle permet de visualiser sur l'écran de votre téléphone mobile la liste de tous les messages vocaux. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ont la possibilité d'être averties et d'avoir rapidement les informations essentielles sur les messages vocaux qui leur sont destinés.

Figure 10 : la messagerie vocale visuelle

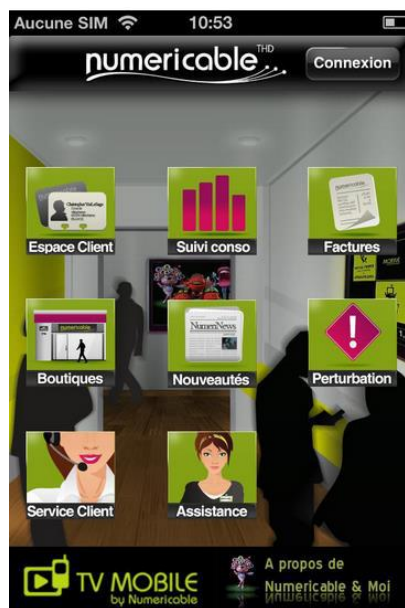
Une application pour profiter de son mobile en toute sérénité

	L'application anti-Spam permet de contrôler l'état de protection du mobile contre les Spam et les applications malveillantes. Ainsi, les personnes les plus vulnérables et notamment celles en situation de handicap mental sont moins exposées aux risques liés aux Spam SMS et vocaux. Des applications fixes et mobiles En 2013, Bouygues Telecom a continué de développer sa version mobile de l'Espace Clients en s'alignant sur le design Windows 8. Cette nouvelle version est disponible depuis Avril 2014. Les parcours pour obtenir les informations sont simplifiées et le nombre d'étapes a été diminué, ce qui rend l'utilisation plus agréable pour les personnes souffrant de problèmes de compréhension. Outre l'adaptation des factures en braille et caractères agrandis (cf. chapitre « Informer le grand public et les personnes en situation de handicap des offres et services accessibles sur des supports adaptés »), les « clients mobile » qui l'ont choisie reçoivent une version interactive de leur facture internet. Celle-ci a été conçue pour faciliter l'accès à l'information et rendre le client plus autonome. En effet, un accompagnement interactif permet de comprendre le détail de sa facture et ainsi de mieux maîtriser son budget. L'apparition d'info-bulles au passage de la souris explicite les différents items et des liens contextualisés mènent à l'assistance de l'Espace client. La durée de stockage de la Facture Internet Détaillée est allongée. S'ajoute à la réception d'un email l'informant de la disponibilité de sa facture, la possibilité de consulter l'historique de ses factures (de 6 à 12 mois) dans l'Espace Clients. Ce service gratuit s'inscrit dans la démarche d'accompagnement responsable de Bouygues Telecom envers ses clients fixe et mobile. <u>Proposer des services et applications pratiques en partenariat avec les éditeurs</u> Sur le téléphone mobile, l'univers « Mon Espace Appli » propose plus de 300 applications à télécharger. Ces applications, notées par les clients utilisateurs (1 à 5 étoiles) leur permettent d'accéder à un ensemble de services, que l'on soit mobile ou non. Une vidéo de démonstration sous-titrée est disponible sur http://www.espace-appli.bouyguestelecom.fr/discover.php. Proposer des applications de divertissement ou des applications culturelles éditeurs
--	---

	 « Livres numériques E books » Outre les applications classiques de divertissements et d'accès à la culture (applications sportives, Le Monde. Fr, ...) Bouygues Telecom propose également une application pour des livres numériques/ E book, avec Story Lab, qui met en ligne une soixantaine de livres numériques en téléchargements via « Mon Espace Appli » dont la liste est régulièrement actualisée¹⁶. Elle offre aux personnes équipées d'un terminal Android, d'un iPhone ou d'une Samsung Galaxy Tab, la possibilité de télécharger des ouvrages français contemporains sous la forme audio, texte ou vidéo. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ou visuel peuvent choisir le mode de lecture en fonction de leur handicap. L'originalité de cette application est fondée sur le choix d'une lecture rythmée : les histoires sont courtes et divisées en plusieurs chapitres afin de s'adapter à la mobilité des utilisateurs.
EI Telecom	Nd
Iliad	L'administration des offres, aussi bien mobile que fixe, peut également s'effectuer depuis la console de gestion accessible sur un terminal plus adapté (PC, tablette, téléviseur grand écran) que le combiné téléphonique ou un serveur vocal interactif. C'est ainsi que le journal des appels, la consultation des messages vocaux ou les appels reçus en absence peuvent être consultés directement depuis l'interface de gestion en ligne, cette dernière pouvant être couplée aux fonctionnalités de vocalisation proposée, soit par des équipements spécifiques, soit directement par l'OS du terminal. L'interface visuelle répond aux besoins des personnes en situation de handicap auditif ou de handicap d'élocution qui peuvent ainsi consulter leur offre, afficher certaines informations, procéder au paramétrage de leur accès sans avoir à recourir à un contact oral. La messagerie vocale visuelle, accessible depuis les terminaux iOS et Android, permet de visualiser directement depuis l'écran du terminal la liste des communications entrantes et sortantes, la liste des appels en absence ainsi que les messages vocaux. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ont la possibilité d'être averties et de disposer rapidement des informations essentielles sur les messages qui leurs sont destinés. Par ailleurs, FreeMobile a récemment rendu accessible à ses abonnés une fonctionnalité de notification par SMS. Grâce à cette API, proposée sans surcoût, les abonnés disposant d'un équipement connecté à Internet pourront être directement notifiés par SMS de toute remontée d'événement.
Numericable	Grâce à l'application « Numericable et moi », de nombreux services sont disponibles directement depuis le smartphone ou la tablette, notamment :

¹⁶ Accessible depuis le portail internet mobile, rubrique « Les livres numériques/ebooks ».

- « Espace client » : permet de retrouver le récapitulatif de votre offre et vos coordonnées afin d'être contacté (email de contact et téléphones Domicile/Pro/Mobile) ;
- « Suivi de vos consommations » : permet de suivre votre consommation du mois en cours de téléphone fixe, mobile et de VOD. Vous avez également la possibilité de nommer une carte VOD (carte salon, carte chambre).
- « Factures » : donne la possibilité de consulter les 12 dernières factures, de manière globale, ainsi que votre solde en cours.
- « Boutiques » : indique les boutiques les plus proches de votre domicile ou de votre position. Indique l'adresse, les horaires d'ouverture, le plan, ainsi qu'un itinéraire à pied ou en voiture. Vous avez également la possibilité de partager ces informations par email.
- « Nouveautés » : reprend les news publiées sur client.numericable.fr.
- « Perturbation » : informe sur les pannes en cours touchant vos services. Vous pouvez aussi nous signaler une panne sans avoir besoin de nous contacter.
- « Service client » : permet de contacter facilement le service client. Le Serveur Vocal est remplacé par des menus visuels sur l'écran du mobile. L'attente avant la mise en relation devient également visuelle sans avoir besoin d'écouter la musique d'attente.
- « Assistance » : reprend les articles du site d'assistance sont accessibles en version mobile.



Omea Telecom	Nd
Orange	De plus, Orange a lancé en juin 2013 de la solution logicielle mobile accessibility destinée aux personnes non voyantes et malvoyantes comme par exemple Mobile Accessibility d'Orange, répondant aux besoins des personnes déficientes visuelles. Développée par Code Factory, offerte par Orange à ses clients, Mobile Accessibility est une solution de vocalisation des mobiles tactiles Android. Ce service permet d'utiliser les principales fonctionnalités du téléphone (ex: appel et réception des appels, sms, contact, mail, agenda, navigation sur internet, écoute musique) à travers une interface dédiée entièrement vocalisée. La gestuelle résulte d'une approche ergonomique et testée auprès d'utilisateurs malvoyants et aveugles. Elle est simple, intuitive, facilement mémorisable. Outre la possibilité de régler la synthèse vocale, de vocaliser les sms reçus et envoyés, la personnalisation de l'affichage des informations (couleurs, contraste, vitesse de défilement), l'identification vocale de l'appelant, la reconnaissance vocale et une qualité de voix naturelle pour la vocalisation sont proposées. L'interface a spécialement été étudiée pour apporter une solution complète dont toutes les informations textuelles ont été vocalisées et pour être compatible avec un lecteur braille. Mobile Accessibility est disponible dans les boutiques autonomie et au Numéro Vert autonomie (0 800 11 22 33) et gratuitement sur Google Play store pour les clients Orange depuis le début du mois de juillet 2013. A compter de juin 2014, Mobile Accessibility n'est plus commercialisé. Un accord de partenariat a été mis en œuvre avec l'association Handicap Zéro pour assurer un soutien auprès des personnes déficientes visuelles. Pour les personnes malvoyantes et déficientes visuelles, Orange propose la facture adaptée en braille et caractères agrandis Depuis 2012, Orange a lancé plusieurs applications mobiles utiles dans le quotidien des personnes handicapées: - le programme TV d'Orange « Application pour smartphone ou tablette permettant de piloter votre décodeur TV. En plus de donner accès aux principaux boutons de la télécommande, celle-ci permet de connaître les programmes en cours et de zapper simplement sur une chaîne du catalogue. Cette application est accessible aux personnes handicapées et permet notamment aux utilisateurs malvoyants d'accéder de manière vocale à la liste des programmes en cours ainsi qu'aux principaux boutons de la télécommande. Il est possible de « tweeter » directement depuis l'application » - une application permet d'avoir un retour vocal sur mobile iPhone du fonctionnement de la livebox. L'intérêt de cette application est de permettre à une personne déficiente visuelle de piloter sa livebox. Les services et applications pour les personnes déficientes auditives: - les offres motamo et motamo max - le forfait motamo inclus des sms en illimité pour communiquer en toute liberté - le forfait Motamo Max est un forfait complet proposant des SMS, MMS et 500Mo pour surfer sur Internet et consulter ses e-mail. Avec ces 2 forfaits, une option gratuite de blocage des appels entrants est disponible. Il permet aussi le blocage de

	la messagerie vocale. Une option d'1 h de visiophonie (payante) est également compatible avec ces forfaits. • le développement d'applications mobiles (Android) - Mélovibe, disponible depuis décembre 2011 permet d'associer aux contacts de son répertoire une mélodie vibratoire prédéfinie ou de créer sa propre mélodie vibratoire à l'aide de 3 'notes'. - Colourcall, disponible en juin 2012, l'utilisateur peut personnaliser la couleur de l'écran à la réception d'un appel ou d'un sms, parmi une palette de couleurs. Le déclenchement du flash de l'appareil photo est également possible si le mobile est équipé d'un flash. Cette application peut également satisfaire les besoins des personnes ayant de légères déficiences visuelles liées à l'âge. Applications complémentaires, Mélovibe et Colourcall peuvent également se combiner au choix de l'utilisateur, pour gérer en toute liberté la signalisation des appels et sms entrants. Sur la période, les téléchargements réalisés pour l'assistant vocal, Melovibe et Colourcall (sur Android) se sont élevés à 47 280. Depuis le début de l'année, Orange offre gratuitement ce téléchargement à tous abonnés Orange ou non. Orange propose sur la période de nombreux services mobiles développés à destination des personnes handicapées tels que par exemple: Réponse discrète, Orange Messenger by Windows Mobile, option Orange Maps, option messagerie vocale visuelle, Motamo, Motamo Max, Dicto SMS, Melovibe, Colourcall, application rendant accessible le mobile tactile développée par un tiers et commercialisée par Orange. Des applications adaptées aux personnes handicapées sont également proposées: Motamo, Motamo Max, Dicto SMS, Melovibe, Colourcall la facture électronique adaptée pour le mobile et le fixe, retour vocal de la livebox, Deux lancements illustrent l'engagement d'Orange sur la période de juin 2013 à juin 2014 : • Octobre 2013: l'application « Joyn by Orange ». Cette application permet aux clients mobiles d'Orange, équipés d'un smartphone Android compatible ou d'un iPhone, de chatter en envoyant des fichiers et de partager une vidéo ou une photo au cours d'un appel, sans avoir besoin de raccrocher. Ainsi, les utilisateurs d'iPhone peuvent chatter à deux et passer des appels vidéo. Les utilisateurs d'Android, peuvent quant à eux chatter à plusieurs, passer des appels vidéo et partager des photos au cours des appels. Joyn, donne une nouvelle dimension aux communications car ce service permet aux utilisateurs de partager leur quotidien et de discuter ensemble comme s'ils étaient face-à-face (à condition qu'ils aient tous installés l'application). Joyn est la marque grand public de la technologie RCS : norme de communication inter-opérateurs développée au sein de la GSMA. • Février 2014: l'application Libon de communication tout-en-un Avec cette application, Orange offre à ses clients une importante innovation : la technologie Open Chat, qui permet aux utilisateurs de chatter et de partager leurs contenus avec tous leurs contacts, que ceux-ci aient ou non installé l'application Libon. Libon va également
--	---

	devenir l'unique application grand public de communications enrichies d'Orange. Tant que leur contact dispose d'un mobile ou d'une tablette dotés d'un navigateur HTML5, Libon peut ouvrir une session de discussion instantanée partagée avec cette personne, sur PC ou sur Mac. Les utilisateurs de Libon bénéficient également de toutes les fonctionnalités déjà disponibles avec cette application de communication tout-en-un : messages instantanés, appels illimités et gratuits en voix sur IP en qualité haute définition entre utilisateurs Libon en Wi-Fi (en 3G et 4G les appels sont décomptés du forfait data) ou, avec l'option Premium, vers n'importe quelle ligne fixe ou mobile dans plus de 40 pays, ainsi qu'une messagerie vocale visuelle intelligente. Ainsi sur le mobile Orange offre à ses clients près de 21 services ou applications mobiles. On peut citer également 3 services fixes: messagerie vocale 3103, rappel du dernier appelant 3131 et 7 Options du téléphone par internet: signal d'appel, renvoi d'appel premium, présentation du nom stop secret, appels simultanés, cliquer pour appeler ...
Ortel mobile	Nd
Outremer Telecom	Nd
Prixtel	Nd
SFR	SFR diffuse depuis 2008 un journal en langue des signes française (LSF) pour les personnes sourdes et malentendantes. En 2011, SFR a amélioré sa visibilité et son audience. Ce journal est diffusé sur notre portail Vodafone Live! dans la rubrique « SFR citoyen ». SFR a souhaité le rendre plus visible en remontant le lien sur la page d'accueil du portail. " est ainsi visible à tous les visiteurs du site et beaucoup plus facile d'accès. SFR a développé une rubrique équivalente au journal en LSF sur son site m.sfr.fr, un site web adapté au mobile, webphone et smartphone nouvelle génération. La rubrique « l'info en LSF » est disponible sur la page d'accueil pour une meilleure accessibilité. Depuis 2010 et en partenariat avec l'association HandiCaPZéro, SFR propose gratuitement, à ses clients aveugles ou malvoyant, le Pack Gold composé de : • Deux logiciels d'assistance facilitant l'accès au téléphone mobile pour les déficients visuels: - Mobile Speak - Mobile Magnifier • 3 logiciels supplémentaires: - Mobile Daisy Player : lecteur de livres numériques pour téléphone mobile. - Mobile Color Recognizer : détecteur de couleurs qui utilise l'appareil photo pour identifier les couleurs.

	- 4 jeux accessibles: Mines, Spider, Fuse Mania et Tone Master. Dans le cadre de l'appel à projet gouvernemental Proxima Mobile, SFR, Jaccede.com, Mobile En Ville et faberNovel se sont associés pour porter les services offerts par le site web Jaccede.com et le service wap Handi-Cité de SFR sur webphones avec l'application « Jaccede Mobile». Financée dans le cadre du volet numérique du plan de relance du gouvernement, cette application est un guide collaboratif répertoriant plus de 150 000 lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite : lieux publics, commerces (loisirs, culture, sorties), lieux de santé, de tourisme L'application Jaccede Mobile dédiée aux personnes à mobilité réduite a été étendue aux autres types de handicap au fur et à mesure. Les utilisateurs peuvent désormais renseigner des critères multi handicap afin de préciser si l'adresse est accessible au global. Grâce à la géolocalisation (sur iPhone, Android et bientôt BlackBerry), les utilisateurs peuvent directement trouver les lieux accessibles à proximité de leur position. D'ores et déjà disponible sur l'AppStore, cette application citoyenne est la première application mobile de référencement de lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'utilisateur a le choix entre une géolocalisation automatique (le service lui propose systématiquement les lieux les plus proches) ou manuelle (saisie de l'adresse ou de la zone de recherche souhaitée). En 2011, SFR a lancé la commercialisation, en pilote, d'un terminal GPS vocal pour piéton, Kaptéo, accessible aux personnes malvoyantes ou aveugles. Ce système de navigation GPS dispose d'une interface entièrement vocale, destinée à la navigation multi-transport. " apporte une aide dans les déplacements quotidiens grâce à son système de positionnement géographique, à son guidage vocal, et à sa fonction de navigation libre . Depuis 2011, SFR Réunion propose à ses clients aveugles ou malvoyants des solutions adaptés tout comme en métropole: • L'information du client Afin de faciliter le choix des mobiles adaptés, SFR Réunion a mis en place des pictogrammes handicap sur les mobiles spécifiques. Sur le site internet www.sfr.re. SFR Réunion a également ajouté les pictogrammes «handicap malvoyant ou malentendant» pour les mobiles adaptés ainsi qu'une rubrique dédiées aux « mobiles adaptés aux personnes en situation de handicap ». Plusieurs actions opérationnelles ont également menées pour que le site soit rendu progressivement accessible. • ../ La configuration des mobiles SFR Réunion propose désormais à ses clients aveugles ou malvoyants les mêmes logiciels adaptés qu'en métropole, à savoir le Pack Gold. En plus de proposer à ses clients aveugles ou malvoyants les mêmes logiciels adaptés en métropole, à savoir le Pack Gold, SFR Réunion a lancé une offre adaptée aux personnes déficientes auditive, Les nouveautés 2013: SFR s'est mobilisé aux côtés de l'association Jaccede pour l'accessibilité et a intégré les lieux accessibles sur son application SFR GPS.
--	--

	Pour la première fois sur un GPS, des informations sur l'accessibilité des lieux pourront être affichées pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. Ce service est rendu possible grâce à un partenariat entre SFR et la plateforme Jaccede.com, un site collaboratif créé par l'association Jaccede. Ce site permet à ses utilisateurs de référencer eux-mêmes les lieux accessibles selon une liste de critères prédéfinis: largeur de la porte d'entrée, marche à l'entrée, dimension des comptoirs ou des toilettes, etc. Jaccede.com référence à ce jour plus de 27 000 lieux accessibles, que ce soit dans le domaine du commerce, du loisir, du tourisme ou encore du service public. L'utilisateur de SFR GPS pourra ainsi connaître le niveau d'accessibilité des établissements en fonction de sa mobilité et organiser son trajet en toute sécurité. Pour y avoir accès, il lui suffit de cliquer sur le widget « Jaccede Mobile» dans l'application SFR GPS. http://www.youtube.com/watch?v=ifDGVUc34k4
Symacom	Nd