



**Le Médiateur de la République**  
Monsieur Jean-Paul DELEVOYE  
7 rue Saint Florentin  
75008 PARIS

La Varenne, le 15 février 2011

**Objet** : Relations téléphoniques des personnes déficientes auditives avec l'Administration

Monsieur le Médiateur de la République,

Nous avons été récemment saisis par nos adhérents d'une situation récurrente, liée au développement de l'usage des nouvelles solutions numériques d'accessibilité qui permettent les échanges téléphoniques entre les personnes sourdes et leurs interlocuteurs entendants, que nous soumettons à votre appréciation.

Les faits qui nous ont été rapportés sont les suivants :

- Les utilisateurs déficients auditifs appellent régulièrement (à l'égal des autres usagers) divers établissements recevant des appels du public et se voient parfois refuser l'accès à leur dossier.  
Pour prendre un exemple récent et significatif, la CAF 94 a refusé de délivrer les informations à des allocataires sourds, du simple fait de la nécessaire intervention d'un opérateur (interprète ou transcripteur opérant à distance depuis une plateforme de communication).
- La CAF invite ces utilisateurs à se déplacer en agence avec leur propre interprète et va jusqu'à refuser un mode de communication par l'écrit en l'absence du dit interprète.
- Force est de constater qu'un interlocuteur entendant ne rencontre pas de tels problèmes lorsqu'il téléphone et qu'il ne lui est pas demandé de justifier de son identité (pour d'évidentes raisons pratiques) pour accéder à ses données personnelles.

Notre association OSMOSE, soutenue par de nombreux ministères, dont l'objet est de porter les valeurs et les enjeux de la communication universelle, a pour vocation, entre autres, de réunir sans restriction ni exclusivité tous ceux qui portent un intérêt ou ont une légitimité à la communication entre personnes entendants et celles ne percevant pas la parole (entreprises, collectivités locales et territoriales, associations, prestataires de services, experts, ...).



C'est à ce titre que notre intervention a été sollicitée.

Au-delà du cas, évident, de discrimination et de l'accessibilité des établissements recevant des appels du public, inscrits dans la loi de 2005 sur l'égalité des droits et des chances et du décret de 2009 sur l'accessibilité téléphonique, cette situation nous interroge sur :

- L'évolution à un rythme beaucoup plus lent des usages et des mentalités face aux nouvelles possibilités de communication et d'autonomie offertes par le développement des technologies numériques ;

- Le statut à définir des Opérateurs spécialisés intervenant sur les plateformes de communication à distance (interprètes LSF, transcripteurs de la parole en temps réel, codeurs), dont l'obligation de neutralité, fidélité et confidentialité ne leur permet pas d'intervenir dans les échanges entre l'utilisateur sourd et son interlocuteur entendant. Ces opérateurs ne sont pas au service de l'un ou l'autre, mais sont les garants de la fluidité des propos échangés entre eux.

Toutefois, l'exemple évoqué ci-dessus démontre que leur existence et leur légitimité dans la communication entre usagers sourds et usagers entendants ne sont pas reconnues, non plus que le droit de joindre et d'être joint à tout moment par tous et pour tous.

Par ailleurs, en allant plus loin dans le raisonnement, ces opérateurs sont confrontés au dilemme de ne pouvoir choisir entre deux droits antagonistes : celui de l'utilisateur sourd qui a le droit de ne pas vouloir révéler son handicap et celui de l'interlocuteur qui a le droit de savoir que l'échange est écouté par une tierce personne.

C'est d'ailleurs en tant que porteurs de ces valeurs que nous avons été invités le 28 janvier dernier par l'ARCEP à participer au groupe de travail sur l'accessibilité des services de communication électroniques aux personnes handicapées.

Nous restons à votre disposition pour plus de précisions et dans l'attente des retours sur la problématique mise en exergue par la situation précitée.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Médiateur de la République, en l'assurance de notre haute considération.

Pierre RICARD  
Co-président

Copies : Délégation aux Usages de l'Internet  
Observatoire Interministériel de l'Accessibilité