

## La FFTélécoms décide de réduire l'accessibilité téléphonique

La Fédération Française des Télécoms annonce un grand changement dans les numéros de téléphone pris en charge par le centre relais téléphonique (CRT) - service d'accessibilité gratuit pour la communication téléphonique en France des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques.

Contrairement à la loi, la FFTelecoms décide unilatéralement, sans concertation ni avec le gouvernement, ni avec les associations représentatives des usagers, ni avec l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), l'arrêt des appels vers les services clients des grandes entreprises et les services publics à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Le BUCODES SurdiFrance et ses 47 structures locales s'insurgent contre cette décision. Le rôle du CRT, actuellement sous-utilisé par manque de communication des opérateurs, est de rendre accessibles des minutes de communication, avec sa famille, ses amis, son médecin ou tout autre appel que la personne passera ou recevra, en toute neutralité et confidentialité.

La FFTélécoms s'appuie sur l'arrivée des plateformes d'accessibilité des numéros des services publics et des services clients pour justifier son action. Comme l'a écrit le législateur, le CRT doit permettre à toute personne déficiente auditive de pouvoir téléphoner. Dans aucun des textes de loi<sup>1</sup>, il n'y a une telle restriction. Que ce soit pour des raisons techniques ou qualitatives, l'usager malentendant ou sourd a le libre choix d'utiliser son forfait mensuel, proposé par son opérateur, comme il l'entend.

Qui plus est, la FFTélécoms se prétend militante. Elle fournit même un modèle de message que les utilisateurs en situation de handicap doivent envoyer en leur nom aux services inaccessibles ! L'action militante ne doit en aucun cas être individualisée mais collective avec l'ensemble des associations nationales qui militent depuis de nombreuses années et qui sont force de proposition.

Cette décision se fait au détriment des citoyens, en dépit des textes de loi. Elle est en totale opposition avec l'esprit du CRT et va à l'encontre de l'accessibilité téléphonique en réduisant fortement la possibilité de communiquer à distance pour bon nombre de personnes. L'accessibilité, telle qu'imaginée par la FFTélécoms, rend illisible et complexifie l'accès aux services.

Les usagers ne doivent pas être pris en otage par des orientations à contre-courant de l'inclusion. Nous réclamons donc l'application de la loi, le retrait de cette décision et la mise en place d'une concertation avec les associations représentatives des usagers.

Paris, le 23 juin 2021

---

<sup>1</sup> [Article L33-1 \(p\) du Code des postes et des communications électroniques](#)  
[Article 105 \(IV\) de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)  
[Décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques](#)



Fédération d'associations  
de personnes malentendantes et devenues sourdes.

**A propos du [BUCODES SurdiFrance](#) :**

Le BUCODES SurdiFrance est une fédération d'associations de personnes malentendantes et devenues sourdes, créée, animée et gérée par des personnes déficientes auditives. Il poursuit deux objectifs : défendre les intérêts des personnes malentendantes et améliorer leurs conditions de vie et leur autonomie.

**Contact :** [contact@surdifrance.org](mailto:contact@surdifrance.org)

**Association Bucodes SurdiFrance**

MDA 18 - 15, passage Ramey - Boîte n°83 - 75018 Paris

E-mail : [contact@surdifrance.org](mailto:contact@surdifrance.org) - Site web : [www.surdifrance.org](http://www.surdifrance.org)

Union d'associations régie par la Loi de 1901, reconnue d'Utilité Publique par décret du 13 Janvier 1982 - SIRET : 420 784 167 00058