

Accessible Europe : ICT for all

Orange & meeting the needs of the deaf and hard of hearing (country : France)

Dr Monique Mai

Director

Communications, Autonomy remote sales , Public affairs, Standardization

Group Accessibility department



A strengthening of regulation...

2005

2006

2008

2009

2010

2011

2012

2016

2017

2018

The law for a digital France



- **New obligation : provide an answer to the needs of people with hearing loss, deaf, deafblind, aphasics**
- **How : the law imposes two new obligations for the private sector**
- **mains decisions : launch on ocober 7th a relay center and an accessible customer relationship**

October, 7th 2018

- **The operators of the French Telecommunications Federation are opting for an innovative solution: RogerVoice in partnership with AVA**
- **All operators with more than 250 million revenues must make their customer relationships accessible in LSF, LPC, Text/Braille*.**

***for aphasics, the solution will be provided as soon as trained operators are available**

Launch of the CRT



-Launch of the first interpersonal telecommunications service dedicated to the deaf, hard of hearing, deafblind and aphasic people in France by the french federation of telecommunications (5 telcos, Orange is one of the members)

<https://youtu.be/W2VRLGxK3F4>

- The operators selected the French start-up RogerVoice last July, in partnership with Ava Scribe

<https://www.youtube.com/watch?v=W2VRLGxK3F4>

Launch of the CRT (October)

- RogerVoice offers a translation service in French Sign Language and spoken French language completed by qualified interpreters and coders. ** (obligation : to be graduated)
- At the same time, this application makes it possible to transcribe speech into text almost automatically, via a service mainly based on an adapted use of new artificial intelligence technologies. This transcription from voice to text can be done automatically, or can be assisted by a professional transcriber.

How does the service offered by the operators work?

- Orange's customers (as well for the FFT telecom operators) receive a credit of 1 hour of communication per month via the RogerVoice application, which can be downloaded free of charge on mobiles and tablets equipped with a 3G/4G SIM card.
- Links to download the mobile application:
 - <http://bit.ly/RogerVoiceAppStore> (iOS);
 - <http://bit.ly/RogerVoicePlayStore> (Android).
- Users only need to register for free to benefit from the offer
- The one-hour communication credit is renewed every month ; Monday to Friday from 8:30 am to 7 pm, excluding public holidays.

Accessible customer relationship

L'autonomie avec Orange
Découvrez nos solutions pour la maison et en mobilité adaptées aux personnes âgées ou en situation de handicap.

Tactile Facile : l'application qui facilite l'usage de votre mobile Android

Conseils et contacts

- Trouver une boutique avec espace autonomie
- Se faire rappeler par un conseiller
- Contacteur un conseiller par visio en LSF ou par écrit

Découvrir les offres Autonomie

- Le catalogue
- Les applications et les solutions adaptées

Mon contact accessibilité
Pour être autonome, il faut avoir les bons outils. Choisissez le mode de communication qui vous convient le mieux.

Comment utiliser le service ?

- 1 Je choisis le service adapté
- 2 J'appelle le conseiller
- 3 Je suis mon appel en recordant

Choisir un mode de communication

- Téléphone**
Pour un conseil ou un achat, nos conseillers clients Autonomie sont à votre disposition.
Disponibilité du lundi au vendredi de 9h à 19h.
Un conseiller spécialisé vous répondra.
- Langue des Signes Française**
Pour échanger avec un conseiller client Autonomie exclusivement en langue des Signes.
Disponibilité : par rendez-vous, veuillez appeler au 09 69 10 10 10 et sélectionner l'option 1.
Service exclusivement disponible.
- Texte seul / Braille**
Pour échanger avec un conseiller client Autonomie uniquement en texte.
Service exclusivement disponible.
- Parler / Lire**
Pour parler avec un conseiller client Autonomie qui se dit et se lit à l'écrit.
Service exclusivement disponible.
- Ecrire / Entendre**
Un conseiller client Autonomie se dit et se lit à l'écrit et se dit et se lit à l'écrit.
Service exclusivement disponible.

En savoir plus

- Aide en ligne
- Nous contacter



Le relais téléphonique en France* : quoi, quand et comment ?

Un appel téléphonique peut se faire en



langue des signes française (LSF)



langue française parlée complétée (LPC)



transcription écrite simultanée



dans un mode de communication adapté aux personnes sourdes et malentendantes

Sources : Loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 et le décret du 9 mai 2017

Créde : AFIDEO - AFILS - ALPC - ANCO - ANPEDA - ANPSA - FNAF - FNSF - MDSF - UNISDA - ADITUS

(*) y compris les territoires d'outremer

APPELS VERS LES SERVICES CLIENTS



Grandes entreprises avec un chiffre d'affaires de 250 millions d'euros

OUVERT

à partir du 7 octobre 2018 :
à **50%** (ou plus) des horaires d'ouverture du service client

à partir du 1er octobre 2026 :
à **100%** des horaires d'ouverture du service client

APPELS VERS LES SERVICES PUBLICS



(Etat, mairies, etc.)

OUVERT

à partir du 7 octobre 2018 :
à **50%** (ou plus) des horaires d'ouverture du service d'accueil téléphonique

à partir du 1er octobre 2026 :
à **100%** des horaires d'ouverture du service d'accueil téléphonique

à partir du **7 octobre 2018** :
pour les services publics gérés par l'Etat

à partir du **7 octobre 2020** :
pour les services publics gérés par les régions, les départements, et les villes de plus de 10 000 habitants

à partir du **7 octobre 2021** :
pour les services publics gérés par les villes de moins de 10 000 habitants

QUALITÉ ET CONTRÔLE



Master d'interprétation langue française - langue des signes française (ou maîtrise)

Licence professionnelle en codage en langue française parlée complétée



500 caractères minimum par minute, maximum 2 fautes d'orthographe et de grammaire par minute



Nouveaux diplômes pour répondre aux besoins des personnes sourdaveugles et aphasiques.



Les services clients et les services publics pourront faire appel à des **téléconseillers** qui savent répondre **directement** aux usagers. Ils devront avoir un diplôme prouvant leurs compétences (par exemple : minimum niveau B2 pour la LSF).

Tous les 6 mois

le Gouvernement, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) et le CNCPH (Conseil national consultatif des personnes handicapées) vont évaluer le respect des obligations de la loi pour une République numérique.



Pour les utilisateurs

- SOURDS**
- MALENTENDANTS**
- SOURDAVEUGLES**
- APHASIQUES**

APPELS VERS LES PERSONNES

Service mis en place par Orange, SFR, Bouygues, Free



DURÉE

1h/mois à partir du 7 octobre 2018
3h/mois à partir du 1er octobre 2021
5h/mois à partir du 1er octobre 2026

OUVERT

à partir du 7 octobre 2018 :
8h30 - 19h du lundi au vendredi (hors jours fériés)

à partir du 1er octobre 2021 :
8h30 - 21h du lundi au vendredi
8h30 - 13h le samedi (hors jours fériés)

à partir du 1er octobre 2026 :
24h/24

Thanks

<https://youtu.be/W2VRLGxK3F4>

Orange/ Dr Mai Monique
monique.mai@orange.com

