

B I P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 4 NOVEMBRE 2014
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DE LA FOURNITURE D'INFORMATIONS AUX PERSONNES
HANDICAPÉES PAR LES OPÉRATEURS**

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET DE LA COMMUNICATION	5
1.1. CONTRÔLE DU RESPECT DE LA DÉCISION DU 28/03/2013	5
1.2. ENQUÊTE CONCERNANT LES MESURES PRISES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS D'AUTRES PAYS EUROPÉENS	6
2. OPÉRATEURS CONTRÔLÉS.....	6
3. CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE.....	7
4. RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE LA MISE EN FORME DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	7
5. RÉSULTATS DU CONTRÔLE DU CONTENU DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	9
5.1. INTRODUCTION.....	9
5.2. BASE.....	10
5.2.1. INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	10
5.2.2. TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	11
5.2.3. MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET LORSQU'UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	12
5.2.4. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	12
5.2.5. EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	13
5.2.6. CONCLUSION.....	13
5.3. BELGACOM.....	14
5.3.1. INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	14
5.3.2. TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	15
5.3.3. MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET LORSQU'UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	16
5.3.4. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	16
5.3.5. EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	17
5.3.6. CONCLUSION	17
5.4. MOBISTAR.....	18
5.4.1. INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	18
5.4.2. TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	19
5.4.3. MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET LORSQU'UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	20
5.4.4. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	21
5.4.5. EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	21
5.4.6. CONCLUSION	21
5.5. NUMERICABLE.....	21
5.5.1. INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	22
5.5.2. TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	23
5.5.3. MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET QUAND UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	23
5.5.4. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	24
5.5.5. EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	24
5.5.6. CONCLUSION	24
5.6. SCARLET.....	25
5.6.1. INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	25

5.6.2.	TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	26
5.6.3.	MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET LORSQU'UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	27
5.6.4.	AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	28
5.6.5.	EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	29
5.6.6.	CONCLUSION	29
5.7.	TELENET	30
5.7.1.	INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	30
5.7.2.	TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	31
5.7.3.	MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET LORSQU'UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	32
5.7.4.	AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	32
5.7.5.	EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	32
5.7.6.	CONCLUSION	33
5.8.	VOO	33
5.8.1.	INFORMATIONS RELATIVES AUX NUMÉROS D'URGENCE	33
5.8.2.	TARIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, Y COMPRIS LES TARIFS SOCIAUX, POUR AUTANT QUE L'OPÉRATEUR CONCERNÉ PROPOSE DES TARIFS SPÉCIFIQUES ET/OU SOCIAUX.....	34
5.8.3.	MENTION DES ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU MENTION À CE SUJET LORSQU'UN OPÉRATEUR NE MET PAS CE TYPE D'ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION	35
5.8.4.	AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	36
5.8.5.	EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR POUVOIR PRÉTENDRE AUX SERVICES ET/OU PRODUITS EN QUESTION.....	37
5.8.6.	CONCLUSION	37
5.9.	CONCLUSION CONCERNANT LE CONTENU DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	38
6.	RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE L'ACCESSIBILITÉ DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	39
6.1.	OBJECTIF DE L'ENQUÊTE DE TRANSKRIPT VZW.....	39
6.2.	PHASES DE L'ENQUÊTE.....	39
6.3.	PREMIÈRE PHASE.....	39
6.4.	DEUXIÈME PHASE	39
6.5.	TROISIÈME PHASE.....	40
6.6.	AUTRES POINTS IMPORTANTS.....	41
7.	COMPARAISON AVEC LES MESURES EN FAVEUR DES UTILISATEURS HANCIDAPÉS DANS D'AUTRES PAYS EUROPÉENS.....	42
8.	CONCLUSIONS ET DÉMARCHES ULTÉRIEURES.....	45
	ANNEXE: MESURES EN FAVEUR DES PERSONNES HANCIDAPÉES DANS D'AUTRES PAYS EUROPÉENS.....	47
1.	DANEMARK	47
1.1.	SERVICE UNIVERSEL	47
1.2.	MESURES APPLICABLES À TOUS LES OPÉRATEURS.....	47
2.	ALLEMAGNE.....	48
3.	FINLANDE	48
4.	FRANCE	49
4.1.	SERVICE UNIVERSEL.....	49
4.3.	AUTRES INITIATIVES	50
5.	IRLANDE.....	51
5.1.	SERVICE UNIVERSEL.....	51
5.2.	MESURES APPLICABLES À TOUS LES OPÉRATEURS.....	51
5.3.	AUTRES INITIATIVES	52
6.	PAYS-BAS.....	52
7.	NORVÈGE	53

8.	PORTUGAL.....	54
8.1.	SERVICE UNIVERSEL.....	54
8.2.	MESURES APPLICABLES À TOUS LES OPÉRATEURS.....	54
8.3.	AUTRES INITIATIVES	55
9.	ESPAGNE.....	56
9.1.	SERVICE UNIVERSEL.....	56
9.2.	MESURES APPLICABLES À TOUS LES OPÉRATEURS.....	56
10.	ROYAUME-UNI	56
11.	SUÈDE	57

1. OBJET DE LA COMMUNICATION

1.1. Contrôle du respect de la décision du 28/03/2013

Dans un premier temps, ce contrôle consiste à vérifier si les opérateurs respectent bien la décision du Conseil de l'IBPT du 28 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs des informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés (ci-après: « la décision du 28/03/2013 »).

Le contrôle du respect de cette décision porte sur deux questions:

1. Les opérateurs ont-ils créé sur leur site Internet une page reprenant les informations prescrites par la décision du 28 mars 2013?
2. Cette page Internet est-elle accessible, lisible et compréhensible pour les personnes handicapées?

Pour ce qui est de la première question, l'IBPT vérifie si les opérateurs concernés ont créé une page Internet distincte dont la présentation est conforme à la décision du 28 mars 2013 et si cette page Internet contient les informations prescrites.

Concrètement, la décision du 28 mars 2013 impose aux opérateurs les obligations suivantes quant à la mise en forme de la page Internet¹:

- a) la publication est effectuée sur le site Internet de l'opérateur et plus précisément sur une page distincte qui s'adresse spécialement aux utilisateurs handicapés;
- b) l'opérateur indique sur sa page d'accueil un lien vers la page Internet destinée aux utilisateurs handicapés;
- c) cette page Internet est accessible depuis la page d'accueil en 2 clics maximum (double-clic);
- d) l'opérateur veille à ce que le code URL de cette page Internet soit court et porte un nom évident;
- e) les informations peuvent être consultées par toute partie concernée sans que celle-ci ne doive demander un mot de passe ou entreprendre d'autres démarches à cet effet.

Pour ce qui est du contenu de la page Internet, les mentions suivantes sont importantes:

1. les informations utiles quant à l'accès aux services d'urgence; étant donné que tous les opérateurs concernés offrent l'accès aux services d'urgence, toutes les pages Internet contrôlées doivent contenir ces informations;
2. les tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux;
3. les équipements destinés aux personnes handicapées ou, dans le cas où un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition, une mention à ce sujet;
4. les autres mesures spécifiques éventuelles en faveur des personnes handicapées;
5. les exigences à remplir par les personnes handicapées pour entrer en considération pour les services et/ou produits en question.

Ces aspects sont contrôlés par l'IBPT.

¹ Cf. points 59-62 de la décision du 28 mars 2013.

La deuxième question porte sur l'accessibilité des pages Internet pour les personnes handicapées.

La décision du 28 mars 2013 stipule à ce sujet que les informations doivent être rédigées en des termes compréhensibles, qu'elles doivent être aussi claires et complètes que possible et être accessibles pour les personnes handicapées².

Cette problématique a été étudiée par Transkript vzw pour le compte de l'IBPT.

Plus précisément, Transkript vzw s'est penché sur les aspects suivants:

- a) Les pages Internet concernées sont-elles faciles à trouver pour les personnes handicapées?
- b) Les informations sont-elles lisibles et compréhensibles pour les personnes handicapées?

L'IBPT considère les constatations de Transkript vzw comme un avis.

De plus amples informations relatives à l'enquête de Transkript vzw sont reprises à la section 6 de la présente communication³.

1.2. Enquête concernant les mesures prises pour les personnes handicapées dans d'autres pays européens

Dans un deuxième temps, l'IBPT a examiné les mesures prises dans d'autres pays européens en vue de garantir un accès équivalent aux personnes handicapées.

Les résultats de cette enquête sont résumés à la section 7 du présent rapport. Vous trouverez le rapport complet en annexe.

Les résultats du contrôle du respect de la décision du 28 mars 2013 et les constatations de cette enquête comparative donnent des informations actuelles quant à l'accès équivalent pour les personnes handicapées. Ces informations peuvent fournir des pistes pour continuer à élaborer et améliorer cet accès équivalent.

2. OPÉRATEURS CONTRÔLÉS

Les opérateurs suivants ont été soumis à un contrôle:

- Base
- Belgacom
- Mobistar

² Cf. points 64-68 de la décision du 28 mars 2013.

³ Le texte de la section 6 résulte d'une part d'un rapport d'enquête de Transkript vzw et de l'autre, des discussions qu'ont eues les collaborateurs de l'IBPT avec ceux de Transkript vzw.

- Numericable
- Scarlet
- Telenet
- VOO

Ce contrôle s'est limité aux opérateurs cités car, ensemble, ils touchent la grande majorité des utilisateurs. La portée de ce contrôle est ainsi vaste sans pour autant compromettre d'autres priorités de l'IBPT.

3. CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE

L'IBPT a commencé à contrôler les sites Internet en mars 2014⁴.

Il a été constaté que 2 opérateurs n'avaient pas créé de page Internet pour les personnes handicapées. Le 15/05/2014, l'IBPT a adressé un courrier à ces opérateurs. Quelques semaines plus tard, tous deux ont déclaré avoir entre temps communiqué les informations nécessaires.

Transkript a débuté son enquête le 05/02/2014 et l'a clôturée le 05/08/2014.

4. RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE LA MISE EN FORME DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la mesure dans laquelle les 7 opérateurs contrôlés répondent aux exigences formelles que leur impose la décision du 28 mars 2013.

Les points 59 à 62 de la décision du 28 mars 2013 imposent aux opérateurs les obligations suivantes:

- la publication est effectuée sur le site Internet de l'opérateur et plus précisément sur une page distincte qui s'adresse spécialement aux utilisateurs handicapés;
- l'opérateur indique sur sa page d'accueil un lien vers la page Internet destinée aux utilisateurs handicapés;
- cette page Internet est accessible depuis la page d'accueil en 2 clics maximum (double-clic);
- l'opérateur veille à ce que le code URL de cette page Internet soit court et porte un nom évident.
- les informations peuvent être consultées par toute partie concernée sans que celle-ci ne doive demander un mot de passe ou entreprendre d'autres démarches à cet effet.

L'enquête a donné les résultats suivants:

⁴ La décision du 28/03/2013 est entrée en vigueur le 01/11/2013.

	# opérateurs en ordre	# opérateurs pas en ordre	remarques
Page Internet distincte	7	7	-
Lien depuis la page d'accueil	5	2	<p>Dans le cas d'un des opérateurs, 4 clics sont nécessaires⁵. D'autre part: en introduisant les mots néerlandais « handicap » ou « beperking » dans l'outil de recherche, on est directement redirigé vers la page en question.</p> <p>En ce qui concerne l'autre opérateur⁶, on est directement redirigé vers la page Internet en question lorsqu'on introduit « beperking » dans l'outil de recherche. Le terme de recherche « handicap » ne livre cependant aucun résultat. La page Internet pour les personnes handicapées est bien accessible via le plan du site ou la page d'accueil.</p>
Accessible en max. 2 clics	5	2	Voir commentaire précédent
URL avec un nom évident	6	1	L'URL de la page Internet pour les personnes handicapées de l'opérateur concerné est très long ⁷ . En revanche, introduire le nom de l'opérateur + « handicap » ou + « beperking » dans un moteur de recherche renvoie automatiquement vers la page Internet en question. L'objectif de la décision du 28 mars 2013 semble ainsi atteint, malgré la longueur de l'URL.
Pas besoin de mot de passe	7	7	-

⁵ Voici le chemin à suivre depuis la page d'accueil de Belgacom: Page d'accueil « Klantvoordeel » -> « Tips en advies » -> « Specifiek advies » -> « Voor personen met een beperking ». Toutefois, en introduisant le terme « handicap » dans l'outil de recherche de la page d'accueil, on est directement redirigé vers la page Internet en question (« Oplossingen voor mensen met een handicap of beperking »)

Étant donné qu'aucun lien vers la page Internet pour les personnes handicapées n'est repris sur la page d'accueil, on ne peut pas dire que cette page soit accessible en 2 clics maximum.

⁶ À savoir VOO.

⁷ Il s'agit de la page Internet de Belgacom pour les personnes handicapées: http://www.belgacom.be/nl/id_p_handicap/particulieren/klantvoordelen/tips-en-advies/cz-student-corner/voor-personen-met-een-beperking.html?http://www.belgacom.be/nl/id_p_handicap/particulieren/klantvoordelen/tips-en-advies/cz-student-corner/voor-personen-met-een-beperking.html=undefined&tab=1&tabnav=1.

5. RÉSULTATS DU CONTRÔLE DU CONTENU DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

5.1. Introduction

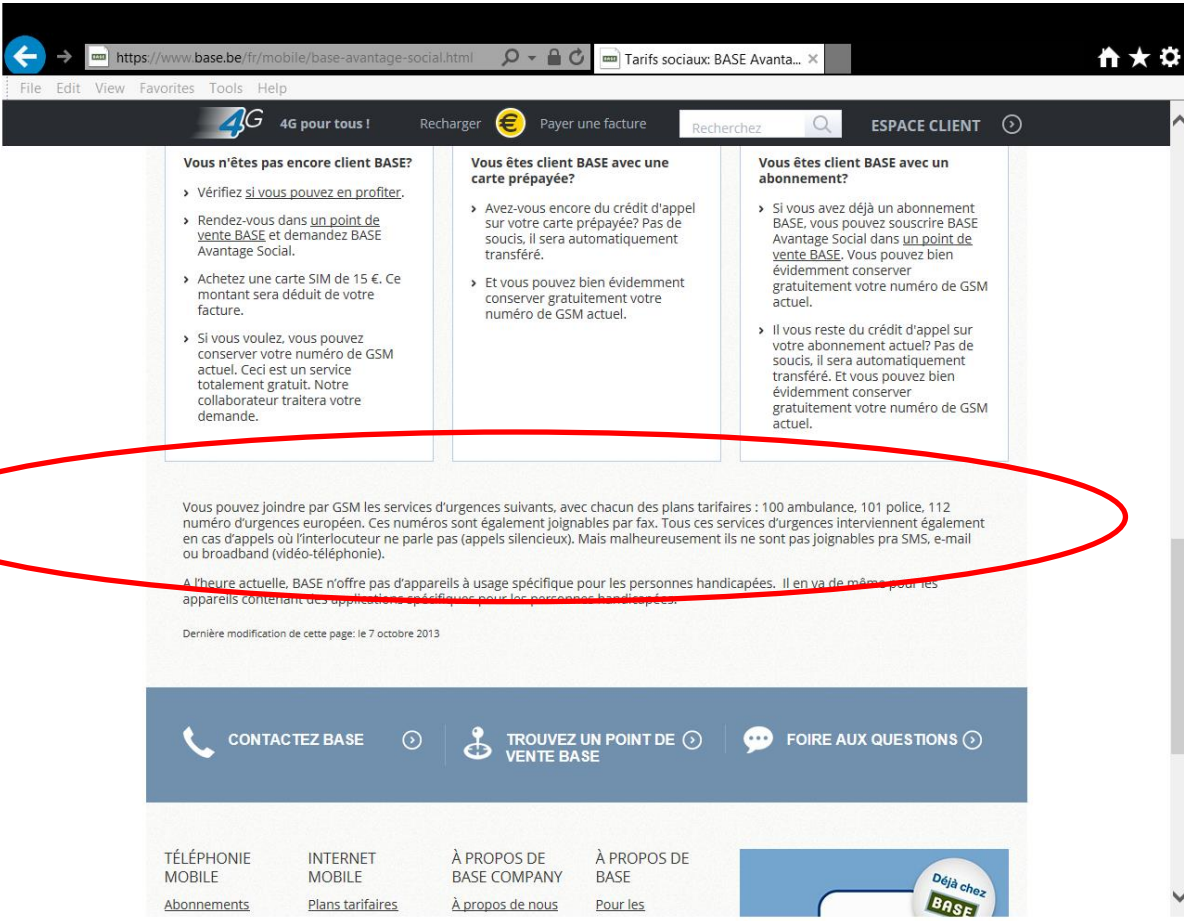
Dans la présente section, il est vérifié, pour chaque opérateur, dans quelle mesure la page Internet pour les personnes handicapées contient les informations suivantes:

- a) les informations utiles relatives à l'accès aux services d'urgence; ces informations doivent être fournies par tous les opérateurs;
- b) les tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux: seul un nombre limité d'opérateurs ont l'obligation de proposer des tarifs sociaux ou ont choisi d'assumer cette obligation; en outre, aucun opérateur n'est cependant légalement tenu de proposer des tarifs sociaux en faveur des personnes handicapées;
- c) la mention des équipements destinés aux personnes handicapées; les opérateurs ne sont pas obligés de proposer ces équipements. S'ils ne proposent pas de tels équipements, la décision du 18 mars 2013 les oblige par contre à en faire mention;
- d) les éventuelles mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées; les opérateurs peuvent choisir de prendre certaines mesures dans l'intérêt de ces personnes. S'ils prennent de telles mesures, ils doivent les mentionner sur la page Internet concernée;
- e) les exigences à remplir par les personnes handicapées pour entrer en considération pour les services et/ou produits en question, y compris les tarifs sociaux.

Les résultats de l'enquête sont parcourus ci-dessous par opérateur.

5.2. Base

5.2.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows the Base website interface. At the top, there is a navigation bar with '4G 4G pour tous!', 'Recharger', 'Payer une facture', a search bar, and 'ESPACE CLIENT'. Below this, there are three columns of information:

- Vous n'êtes pas encore client BASE?**
 - › Vérifiez si vous pouvez en profiter.
 - › Rendez-vous dans un [point de vente BASE](#) et demandez BASE Avantage Social.
 - › Achetez une carte SIM de 15 €. Ce montant sera déduit de votre facture.
 - › Si vous voulez, vous pouvez conserver votre numéro de GSM actuel. Ceci est un service totalement gratuit. Notre collaborateur traitera votre demande.
- Vous êtes client BASE avec une carte prépayée?**
 - › Avez-vous encore du crédit d'appel sur votre carte prépayée? Pas de soucis, il sera automatiquement transféré.
 - › Et vous pouvez bien évidemment conserver gratuitement votre numéro de GSM actuel.
- Vous êtes client BASE avec un abonnement?**
 - › Si vous avez déjà un abonnement BASE, vous pouvez souscrire BASE Avantage Social dans un [point de vente BASE](#). Vous pouvez bien évidemment conserver gratuitement votre numéro de GSM actuel.
 - › Il vous reste du crédit d'appel sur votre abonnement actuel? Pas de soucis, il sera automatiquement transféré. Et vous pouvez bien évidemment conserver gratuitement votre numéro de GSM actuel.

Below these columns, a red oval highlights the following text:

Vous pouvez joindre par GSM les services d'urgences suivants, avec chacun des plans tarifaires : 100 ambulance, 101 police, 112 numéro d'urgences européen. Ces numéros sont également joignables par fax. Tous ces services d'urgences interviennent également en cas d'appels où l'interlocuteur ne parle pas (appels silencieux). Mais malheureusement ils ne sont pas joignables par SMS, e-mail ou broadband (vidéo-téléphonie).

A l'heure actuelle, BASE n'offre pas d'appareils à usage spécifique pour les personnes handicapées. Il en va de même pour les appareils contenant des applications spécifiques pour les personnes handicapées.

Dernière modification de cette page: le 7 octobre 2013

At the bottom, there is a navigation bar with 'CONTACTEZ BASE', 'TROUVEZ UN POINT DE VENTE BASE', and 'FOIRE AUX QUESTIONS'. Below this, there are links for 'TÉLÉPHONIE MOBILE', 'INTERNET MOBILE', 'À PROPOS DE BASE COMPANY', and 'À PROPOS DE BASE'. A 'Déjà chez BASE' logo is also visible.

Cette mention est correcte.

Base signale à juste titre que les services d'urgence réagissent également aux « appels silencieux ». Il ne va cependant pas de soi que ce concept soit également connu du grand public. Une explication serait donc la bienvenue.

Enfin, il peut être souligné qu'en introduisant les termes « numéros d'urgence » ou « services d'urgence » dans l'outil de recherche de la page d'accueil, on obtient immédiatement les informations souhaitées.

En outre, les informations relatives aux services d'urgence sont directement accessibles depuis la page pour les personnes handicapées.

5.2.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux

https://www.base.be/fr/mobile/base-avantage-social.html

Tarifs sociaux: BASE Avanta...

4G 4G pour tous ! Recharger Payer une facture Recherchez ESPACE CLIENT

Pour avoir droit à BASE Avantage Social, vous devez satisfaire à une des conditions figurant ci-dessous:

- › Vous avez 65 ans ou plus et avez un revenu limité.
- › Vous avez 18 ans ou plus, avez un handicap de minimum 66% et avez un revenu limité.
- › Vous avez une perte de l'audition de plus de 70dB à votre meilleure oreille.
- › Vous avez subi une laryngectomie.
- › Vous êtes aveugle militaire de guerre.
- › Vous bénéficiez de revenus d'intégration.

Conditions détaillées

2. Choisissez votre plan tarifaire

Cartes prépayées	Abonnements	Internet mobile
<ul style="list-style-type: none">› Vous choisissez un des plans tarifaires sans facture.› Si vous y avez droit, vous recevez 3,10 € de crédit d'appel en plus.› Par exemple: à chaque première recharge du mois, vous recevez 3,10 € de crédit d'appel en plus. Si vous rechargez par exemple pour 10 €, vous recevez 13,10 € de crédit d'appel.	<ul style="list-style-type: none">› Vous choisissez un plan tarifaire avec facture.› Si vous y avez droit, vous recevez chaque mois maximum 11,50 € de réduction sur votre facture.› Par exemple: si vous avez par exemple un abonnement de 19 € et avez droit à une réduction de 11,50 €, alors le montant de votre facture sera de 7,50 € (et éventuellement les coûts de communications qui ne sont pas compris dans votre abonnement).	<ul style="list-style-type: none">› Vous choisissez un plan tarifaire pour votre tablette ou laptop.› Si vous y avez droit, vous recevez chaque mois maximum 8,40 € de réduction sur votre facture.› Par exemple: si vous avez par exemple Internet Anywhere à 15€ et avez droit à une réduction de 8,40€, alors le montant de votre facture sera de 6,60 € (et éventuellement les coûts supplémentaires qui ne sont pas compris dans votre abonnement).
Choisissez votre carte prépayée	Choisissez votre abonnement	Choisissez votre abonnement

3. Demandez votre BASE Avantage Social dans un point de vente BASE

Vous n'êtes pas encore client BASE?	Vous êtes client BASE avec une carte prénavée?	Vous êtes client BASE avec un abonnement?
--	---	--

Base se limite aux tarifs sociaux. Ceux-ci sont indiqués correctement. Les opérateurs ne sont pas tenus de proposer des tarifs spécifiques pour les personnes handicapées.

5.2.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet lorsqu'un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition

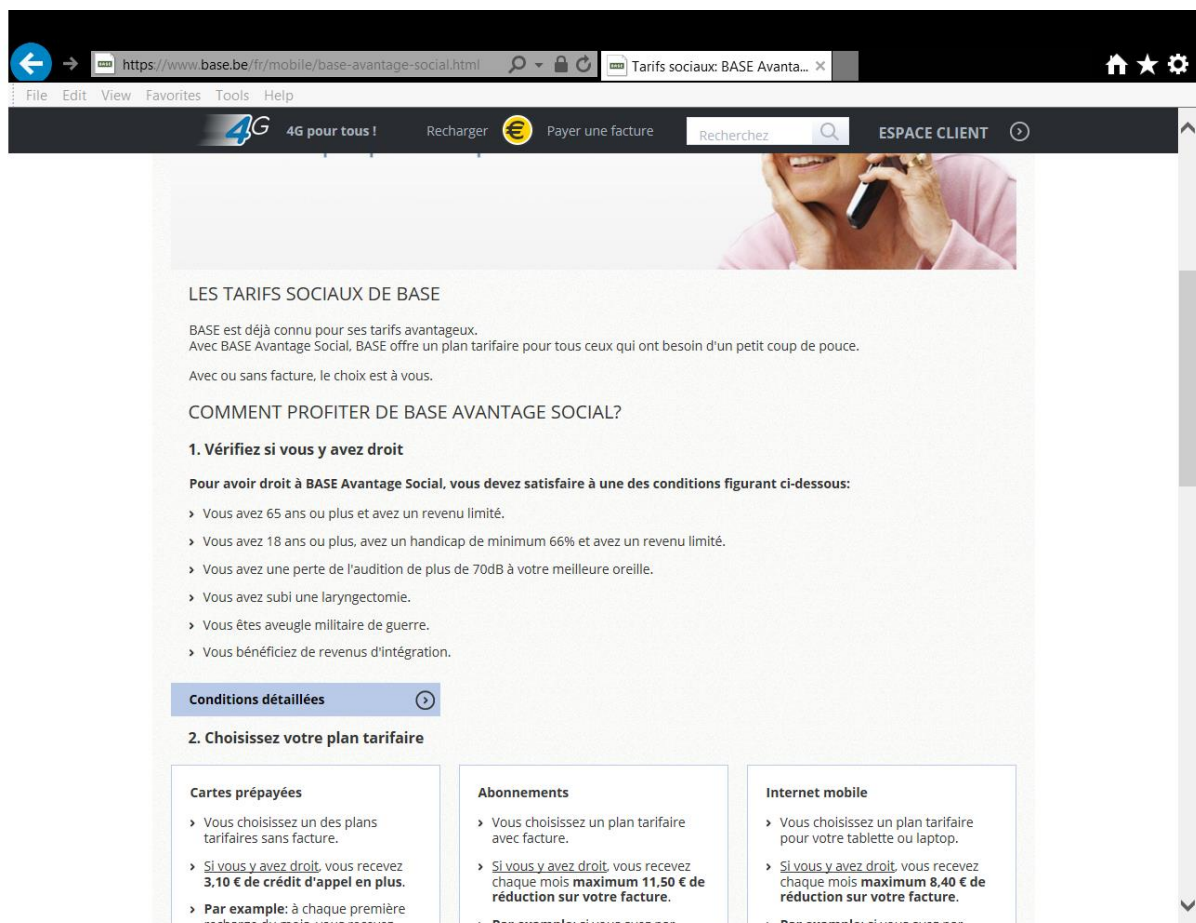
The screenshot shows the website <https://www.base.be/fr/mobile/base-avantage-social.html>. The page is titled "Tarifs sociaux: BASE Avanta...". It features a navigation bar with "4G 4G pour tous!", "Recharger", "Payer une facture", "Recherchez", and "ESPACE CLIENT". Below the navigation bar, there are three columns of information about different service options. A section titled "3. Demandez votre BASE Avantage Social dans un point de vente BASE" contains three sub-sections: "Vous n'êtes pas encore client BASE?", "Vous êtes client BASE avec une carte prépayée?", and "Vous êtes client BASE avec un abonnement?". At the bottom of the page, a paragraph is circled in red, stating: "A l'heure actuelle, BASE n'offre pas d'appareils à usage spécifique pour les personnes handicapées. Il en va de même pour les appareils contenant des applications spécifiques pour les personnes handicapées." Below this paragraph, it says "Dernière modification de cette page: le 7 octobre 2013".

Base n'est pas obligée de proposer des équipements spécifiques pour les personnes handicapées, mais doit bel et bien le mentionner si elle ne le fait pas. En l'occurrence, cela est fait correctement.

5.2.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Base ne mentionne rien à ce sujet. La décision ne prévoit pas l'obligation de prendre des mesures supplémentaires ni celle d'en faire mention lorsque de telles mesures ne sont pas prises.

5.2.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question



The screenshot shows a mobile browser interface for the BASE website. The address bar displays 'https://www.base.be/fr/mobile/base-avantage-social.html'. The page title is 'LES TARIFS SOCIAUX DE BASE'. The content includes a navigation bar with '4G 4G pour tous!', 'Recharger', 'Payer une facture', a search bar, and 'ESPACE CLIENT'. The main text states: 'LES TARIFS SOCIAUX DE BASE. BASE est déjà connu pour ses tarifs avantageux. Avec BASE Avantage Social, BASE offre un plan tarifaire pour tous ceux qui ont besoin d'un petit coup de pouce. Avec ou sans facture, le choix est à vous. COMMENT PROFITER DE BASE AVANTAGE SOCIAL? 1. Vérifiez si vous y avez droit. Pour avoir droit à BASE Avantage Social, vous devez satisfaire à une des conditions figurant ci-dessous: > Vous avez 65 ans ou plus et avez un revenu limité. > Vous avez 18 ans ou plus, avez un handicap de minimum 66% et avez un revenu limité. > Vous avez une perte de l'audition de plus de 70dB à votre meilleure oreille. > Vous avez subi une laryngectomie. > Vous êtes aveugle militaire de guerre. > Vous bénéficiez de revenus d'intégration. Conditions détaillées > 2. Choisissez votre plan tarifaire. Three columns are visible: 'Cartes prépayées' (3.10 € de crédit d'appel en plus), 'Abonnements' (11.50 € de réduction sur votre facture), and 'Internet mobile' (8.40 € de réduction sur votre facture).

Les conditions légales sont mentionnées correctement.

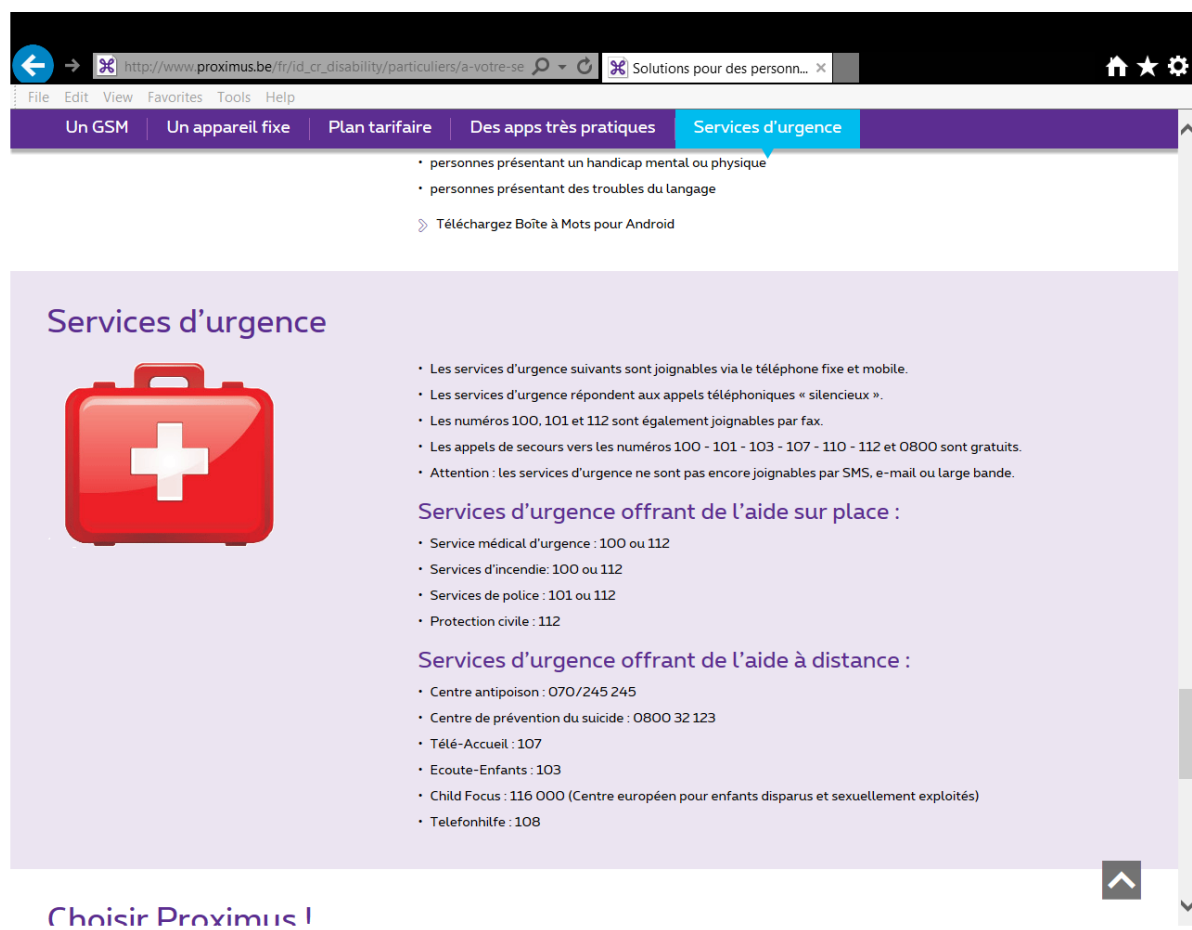
La réglementation complexe est présentée de manière synoptique en présentant d'abord les grandes lignes. En cliquant sur « Conditions détaillées », le lecteur obtient des explications détaillées sur les conditions en question.

5.2.6. Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que Base communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013.

5.3. Belgacom

5.3.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.proximus.be/fr/id_cr_disability/particuliers/a-votre-se. The page has a purple navigation bar with the following menu items: Un GSM, Un appareil fixe, Plan tarifaire, Des apps très pratiques, and Services d'urgence (which is highlighted). Below the navigation bar, there are two bullet points: "personnes présentant un handicap mental ou physique" and "personnes présentant des troubles du langage", followed by a link "Téléchargez Boîte à Mots pour Android".

The main content area is titled "Services d'urgence" and features a red first aid kit icon with a white cross. To the right of the icon, there is a list of emergency services:

- Les services d'urgence suivants sont joignables via le téléphone fixe et mobile.
- Les services d'urgence répondent aux appels téléphoniques « silencieux ».
- Les numéros 100, 101 et 112 sont également joignables par fax.
- Les appels de secours vers les numéros 100 - 101 - 103 - 107 - 110 - 112 et 0800 sont gratuits.
- Attention : les services d'urgence ne sont pas encore joignables par SMS, e-mail ou large bande.

Below this list, there are two sub-sections:

Services d'urgence offrant de l'aide sur place :

- Service médical d'urgence : 100 ou 112
- Services d'incendie : 100 ou 112
- Services de police : 101 ou 112
- Protection civile : 112

Services d'urgence offrant de l'aide à distance :

- Centre antipoison : 070/245 245
- Centre de prévention du suicide : 0800 32 123
- Télé-Accueil : 107
- Ecoute-Enfants : 103
- Child Focus : 116 000 (Centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités)
- Telefonhilfe : 108

At the bottom of the page, there is a button labeled "Choisir Proximus !".

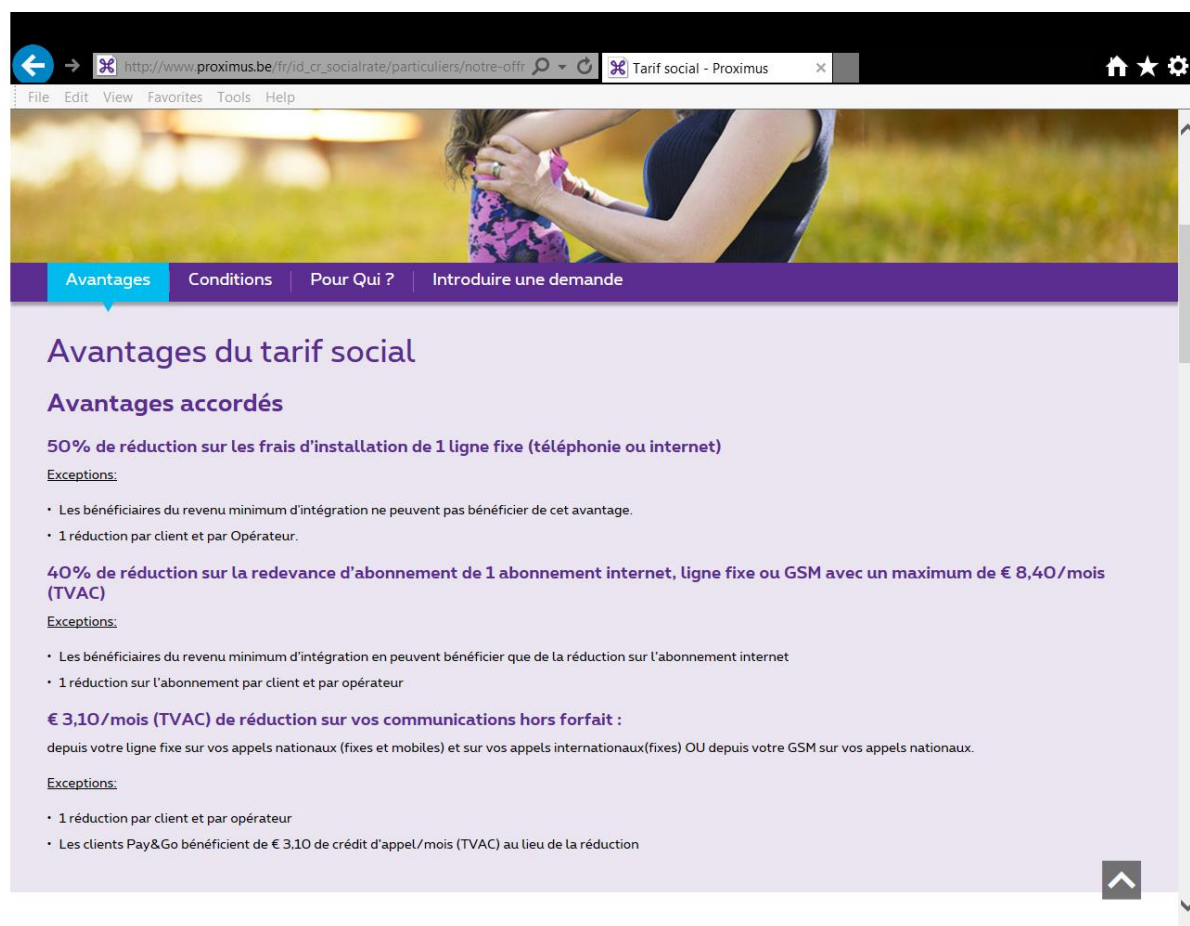
Cette mention est correcte.

Belgacom signale à juste titre que les services d'urgence réagissent également aux « appels silencieux ». Il ne va cependant pas de soi que ce concept soit également connu du grand public. Une explication serait donc la bienvenue.

À cet égard, il peut être souligné qu'en introduisant les termes « numéros d'urgence » ou « services d'urgence » dans l'outil de recherche de la page d'accueil, on obtient immédiatement les informations souhaitées.

En outre, les informations relatives aux services d'urgence sont directement accessibles depuis la page pour les personnes handicapées.

5.3.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux



The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.proximus.be/fr/id_cr_socialrate/particuliers/notre-offre. The page title is "Tarif social - Proximus". The navigation menu includes "Avantages", "Conditions", "Pour Qui ?", and "Introduire une demande". The main heading is "Avantages du tarif social".

Avantages accordés

50% de réduction sur les frais d'installation de 1 ligne fixe (téléphonie ou internet)

Exceptions:

- Les bénéficiaires du revenu minimum d'intégration ne peuvent pas bénéficier de cet avantage.
- 1 réduction par client et par Opérateur.

40% de réduction sur la redevance d'abonnement de 1 abonnement internet, ligne fixe ou GSM avec un maximum de € 8,40/mois (TVAC)

Exceptions:

- Les bénéficiaires du revenu minimum d'intégration en peuvent bénéficier que de la réduction sur l'abonnement internet
- 1 réduction sur l'abonnement par client et par opérateur

€ 3,10/mois (TVAC) de réduction sur vos communications hors forfait :

depuis votre ligne fixe sur vos appels nationaux (fixes et mobiles) et sur vos appels internationaux(fixes) OU depuis votre GSM sur vos appels nationaux.

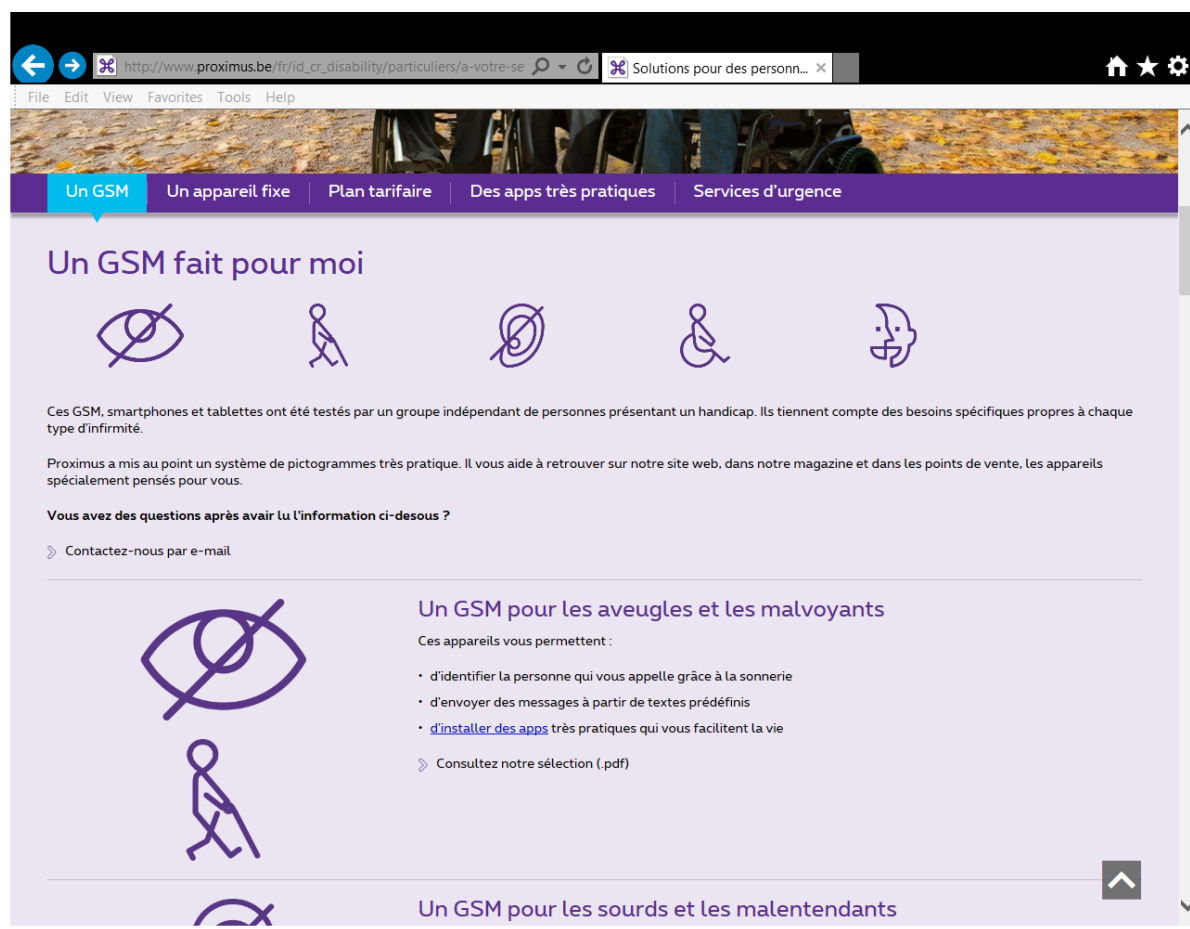
Exceptions:

- 1 réduction par client et par opérateur
- Les clients Pay&Go bénéficient de € 3.10 de crédit d'appel/mois (TVAC) au lieu de la réduction

Outre les tarifs sociaux, Belgacom propose pour les personnes handicapées des plans tarifaires qui ne sont en réalité que des plans tarifaires commerciaux ordinaires. Vu leurs caractéristiques, ces plans tarifaires peuvent toutefois avoir une valeur ajoutée pour les personnes handicapées. Une capacité Internet supplémentaire peut ainsi s'avérer utile pour permettre aux personnes sourdes d'utiliser un service d'interprétation à distance (qui les connecte à un interprète via une webcam)⁸: pour ce type de services, une capacité externe est nécessaire étant donné que l'image et le son doivent être de bonne qualité.

⁸ Les services d'interprétation à distance ou d'interprétation vidéo dans la langue des signes requièrent un vidéophone et une connexion Internet. L'interprète se trouve dans un call center ou à son domicile. Ce service permet aux personnes sourdes de communiquer avec des personnes entendantes et vice versa.

5.3.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet lorsqu'un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition



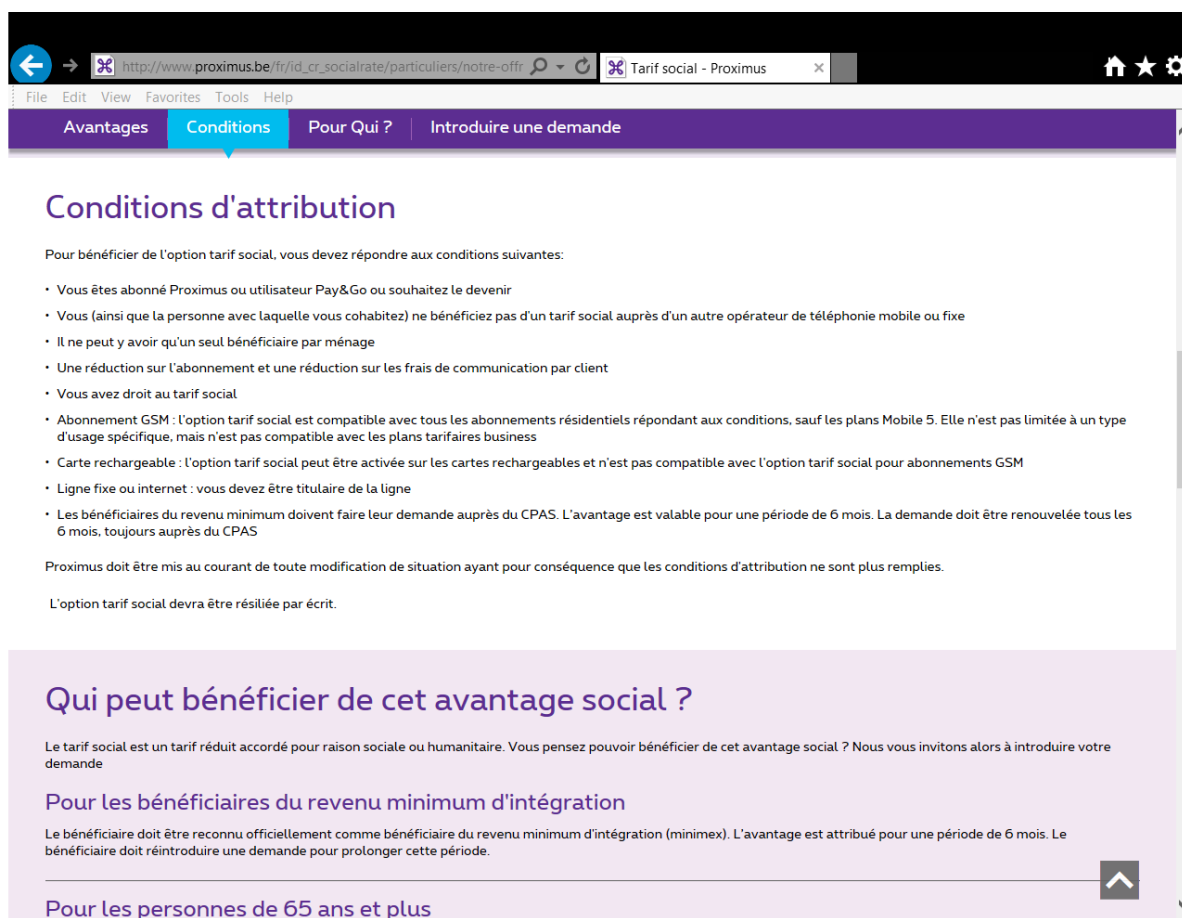
En faisant davantage défiler l'écran, on trouve un aperçu des appareils classés selon le type de handicap (auditif, moteur, intellectuel...) et, dans un document PDF, une description des appareils, les instructions d'utilisation utiles, etc.

La page Internet mentionne aussi des applications pour smartphones ou tablettes. En cliquant dessus, on obtient des informations sur une série d'applications et sur leur adéquation pour les personnes handicapées. Le type de handicap ainsi que la mesure dans laquelle ces applications permettent d'étendre les possibilités de communication des personnes concernées sont clairement indiqués à cet effet. Les applications ne sont compatibles qu'avec Android.

5.3.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Belgacom ne mentionne rien à ce sujet. La décision ne prévoit pas l'obligation de prendre des mesures supplémentaires ni celle d'en faire mention lorsque de telles mesures ne sont pas prises.

5.3.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question



The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.proximus.be/fr/id_cr_socialrate/particuliers/notre-offr. The page title is 'Tarif social - Proximus'. The navigation menu includes 'Avantages', 'Conditions', 'Pour Qui?', and 'Introduire une demande'. The main heading is 'Conditions d'attribution'. Below it, a text block states: 'Pour bénéficier de l'option tarif social, vous devez répondre aux conditions suivantes:'. A list of conditions follows, including being a Proximus or Pay&Go subscriber, not benefiting from another operator's social tariff, and having a fixed or internet line. A note mentions that the benefit is valid for 6 months and must be renewed. A section titled 'Qui peut bénéficier de cet avantage social ?' explains that the benefit is for those with a minimum income or aged 65 and over. The page ends with a scroll button.

Conditions d'attribution

Pour bénéficier de l'option tarif social, vous devez répondre aux conditions suivantes:

- Vous êtes abonné Proximus ou utilisateur Pay&Go ou souhaitez le devenir
- Vous (ainsi que la personne avec laquelle vous cohabitez) ne bénéficiez pas d'un tarif social auprès d'un autre opérateur de téléphonie mobile ou fixe
- Il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par ménage
- Une réduction sur l'abonnement et une réduction sur les frais de communication par client
- Vous avez droit au tarif social
- Abonnement GSM : l'option tarif social est compatible avec tous les abonnements résidentiels répondant aux conditions, sauf les plans Mobile 5. Elle n'est pas limitée à un type d'usage spécifique, mais n'est pas compatible avec les plans tarifaires business
- Carte rechargeable : l'option tarif social peut être activée sur les cartes rechargeables et n'est pas compatible avec l'option tarif social pour abonnements GSM
- Ligne fixe ou internet : vous devez être titulaire de la ligne
- Les bénéficiaires du revenu minimum doivent faire leur demande auprès du CPAS. L'avantage est valable pour une période de 6 mois. La demande doit être renouvelée tous les 6 mois, toujours auprès du CPAS

Proximus doit être mis au courant de toute modification de situation ayant pour conséquence que les conditions d'attribution ne sont plus remplies.

L'option tarif social devra être résiliée par écrit.

Qui peut bénéficier de cet avantage social ?

Le tarif social est un tarif réduit accordé pour raison sociale ou humanitaire. Vous pensez pouvoir bénéficier de cet avantage social ? Nous vous invitons alors à introduire votre demande

Pour les bénéficiaires du revenu minimum d'intégration

Le bénéficiaire doit être reconnu officiellement comme bénéficiaire du revenu minimum d'intégration (minimex). L'avantage est attribué pour une période de 6 mois. Le bénéficiaire doit réintroduire une demande pour prolonger cette période.

Pour les personnes de 65 ans et plus

Les conditions légales sont mentionnées correctement.

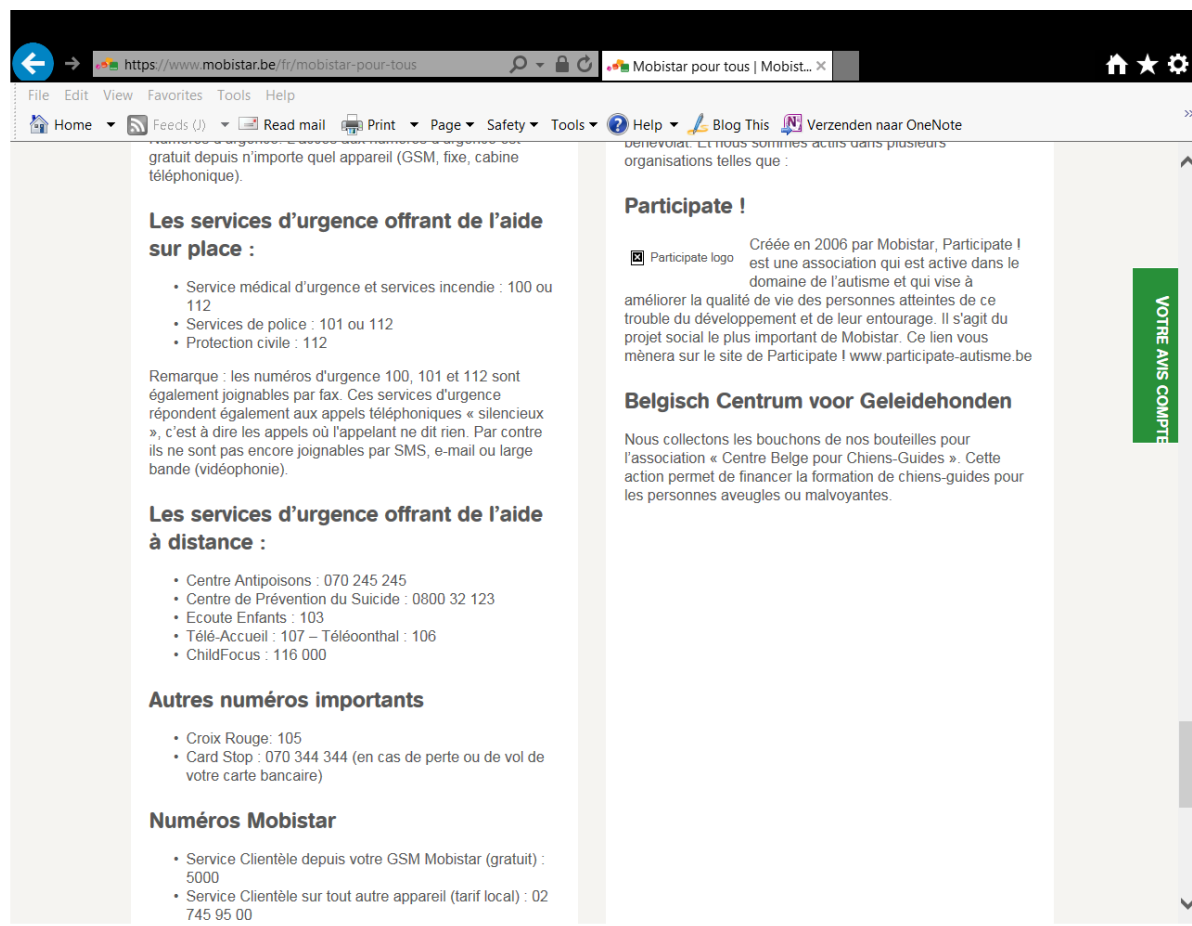
La réglementation complexe est présentée de manière synoptique en présentant d'abord les grandes lignes. En faisant davantage défiler l'écran, le lecteur obtient des explications détaillées concernant les conditions en question.

5.3.6. Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que Belgacom communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013.

5.4. Mobistar

5.4.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows a web browser displaying the Mobistar website. The address bar shows the URL <https://www.mobistar.be/fr/mobistar-pour-tous>. The page content includes:

- A paragraph stating that emergency services are free from any device (GSM, fixed, cabin telephone).
- Les services d'urgence offrant de l'aide sur place :**
 - Service médical d'urgence et services incendie : 100 ou 112
 - Services de police : 101 ou 112
 - Protection civile : 112
- A note: "Remarque : les numéros d'urgence 100, 101 et 112 sont également joignables par fax. Ces services d'urgence répondent également aux appels téléphoniques « silencieux », c'est à dire les appels où l'appelant ne dit rien. Par contre ils ne sont pas encore joignables par SMS, e-mail ou large bande (vidéophonie)."
- Les services d'urgence offrant de l'aide à distance :**
 - Centre Antipoisons : 070 245 245
 - Centre de Prévention du Suicide : 0800 32 123
 - Ecoute Enfants : 103
 - Télé-Accueil : 107 – Téléontheal : 106
 - ChildFocus : 116 000
- Autres numéros importants**
 - Croix Rouge: 105
 - Card Stop : 070 344 344 (en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire)
- Numéros Mobistar**
 - Service Clientèle depuis votre GSM Mobistar (gratuit) : 5000
 - Service Clientèle sur tout autre appareil (tarif local) : 02 745 95 00
- Participez !**
 - Participez logo: Créée en 2006 par Mobistar, Participez ! est une association qui est active dans le domaine de l'autisme et qui vise à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de ce trouble du développement et de leur entourage. Il s'agit du projet social le plus important de Mobistar. Ce lien vous mènera sur le site de Participez ! www.participez-autisme.be
- Belgisch Centrum voor Geleidehonden**
 - Nous collectons les bouchons de nos bouteilles pour l'association « Centre Belge pour Chiens-Guides ». Cette action permet de financer la formation de chiens-guides pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

A vertical green button labeled "VOTRE AMIS COMPTE" is visible on the right side of the page.

Cette mention est correcte.

À cet égard, il peut être souligné qu'en introduisant les termes « numéros d'urgence » ou « services d'urgence » dans l'outil de recherche de la page d'accueil, on obtient immédiatement les informations souhaitées.

En outre, les informations relatives aux services d'urgence sont directement accessibles depuis la page pour les personnes handicapées.

5.4.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux

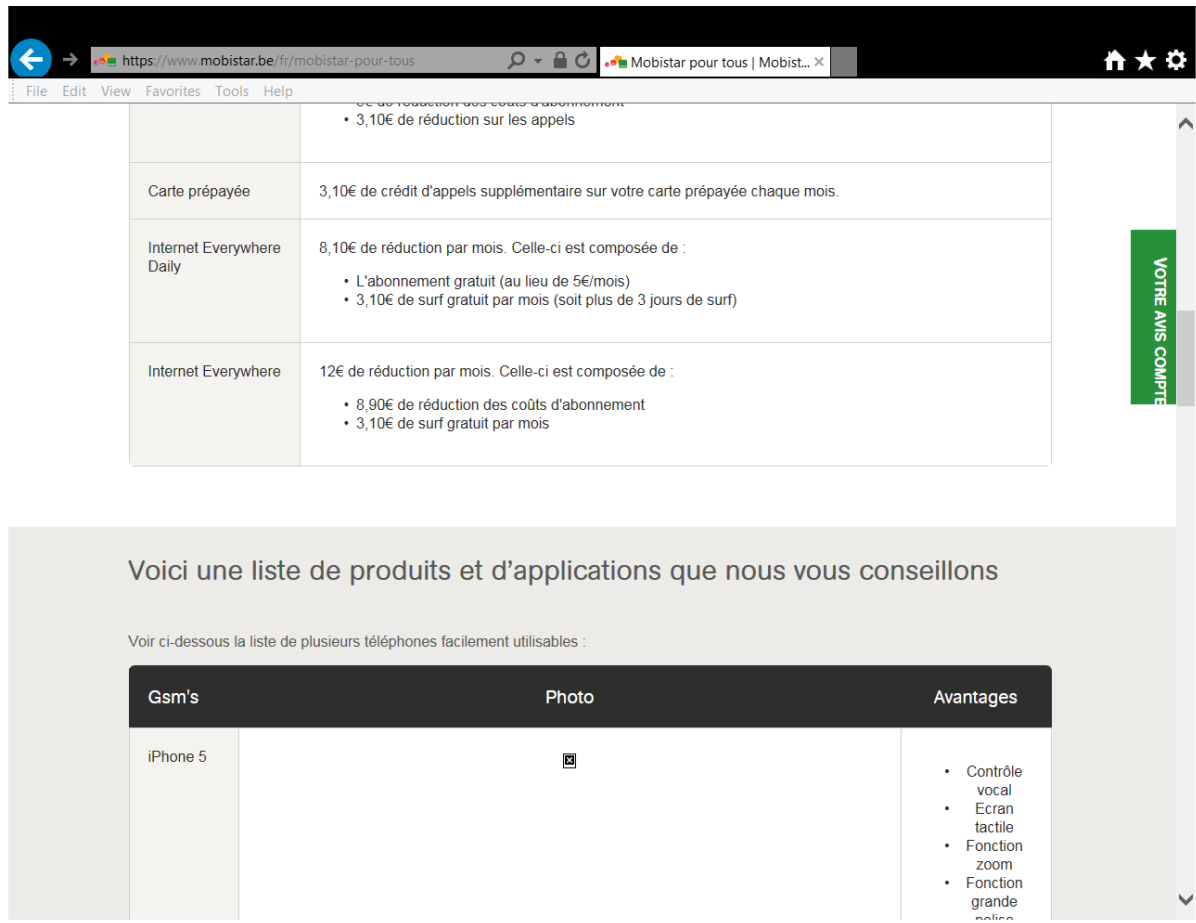
Quels sont mes avantages ?

J'utilise	Je reçois
Un abonnement	<p>Pour toute souscription à l'exception des plans tarifaires Ecureuil 5, kangourou 8, my5 ou Bestdeal : vous avez 12€ de réduction par mois. Cette réduction est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8,90€ de réduction des coûts d'abonnement • 3,10€ de réduction sur les appels <p>Pour Ecureuil 5, Kangourou 8, my5 ou Bestdeal : 8,10€ de réduction par mois. Cette réduction est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5€ de réduction des coûts d'abonnement • 3,10€ de réduction sur les appels
Carte prépayée	3,10€ de crédit d'appels supplémentaire sur votre carte prépayée chaque mois.
Internet Everywhere Daily	<p>8,10€ de réduction par mois. Celle-ci est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'abonnement gratuit (au lieu de 5€/mois) • 3,10€ de surf gratuit par mois (soit plus de 3 jours de surf)
Internet Everywhere	<p>12€ de réduction par mois. Celle-ci est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8,90€ de réduction des coûts d'abonnement • 3,10€ de surf gratuit par mois

VOTRE AMIS COMPTE

Mobistar se limite aux tarifs sociaux. Ceux-ci sont indiqués correctement. Les opérateurs ne sont pas tenus de proposer des tarifs spécifiques pour les personnes handicapées.

5.4.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet lorsqu'un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition




The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.mobistar.be/fr/mobistar-pour-tous>. The page content includes a table of benefits and a section for recommended products.

	3,10€ de réduction sur les appels
Carte prépayée	3,10€ de crédit d'appels supplémentaire sur votre carte prépayée chaque mois.
Internet Everywhere Daily	8,10€ de réduction par mois. Celle-ci est composée de : <ul style="list-style-type: none">• L'abonnement gratuit (au lieu de 5€/mois)• 3,10€ de surf gratuit par mois (soit plus de 3 jours de surf)
Internet Everywhere	12€ de réduction par mois. Celle-ci est composée de : <ul style="list-style-type: none">• 8,90€ de réduction des coûts d'abonnement• 3,10€ de surf gratuit par mois

Voici une liste de produits et d'applications que nous vous conseillons

Voir ci-dessous la liste de plusieurs téléphones facilement utilisables :

Gsm's	Photo	Avantages
iPhone 5		<ul style="list-style-type: none">• Contrôle vocal• Ecran tactile• Fonction zoom• Fonction grande police

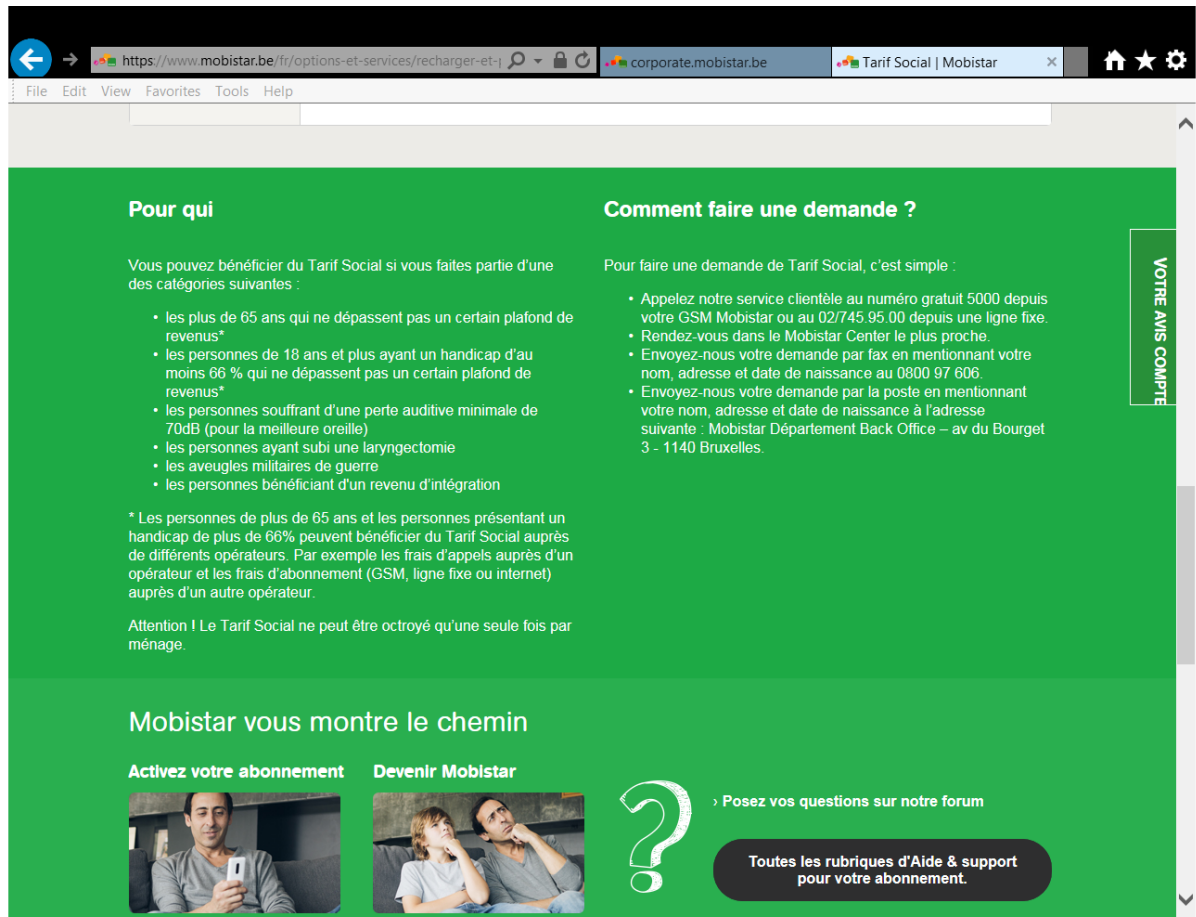
La page Internet présente 7 types d'appareils et donne des informations sommaires sur les avantages que peuvent offrir ceux-ci aux personnes handicapées.

Mobistar prévoit également une liste d'applications utiles.

5.4.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Mobistar ne mentionne rien à ce sujet. La décision ne prévoit pas l'obligation de prendre des mesures supplémentaires ni celle d'en faire mention lorsque de telles mesures ne sont pas prises.

5.4.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.mobistar.be/fr/options-et-services/recharger-et->. The page content is on a green background and is organized into several sections:

- Pour qui**: Explains eligibility for the Tarif Social, listing categories such as people over 65, people with disabilities, and military veterans.
- Comment faire une demande ?**: Provides instructions on how to apply for the Tarif Social, including calling customer service, visiting a Mobistar Center, or sending a request by fax or mail.
- Mobistar vous montre le chemin**: A navigation section with buttons for 'Activez votre abonnement' and 'Devenir Mobistar', accompanied by images of a man and a woman.
- Support**: A section with a large question mark icon and a button that says 'Toutes les rubriques d'Aide & support pour votre abonnement'.
- VOTRE AVIS COMPTE**: A vertical label on the right side of the page.

Les conditions légales sont mentionnées correctement.

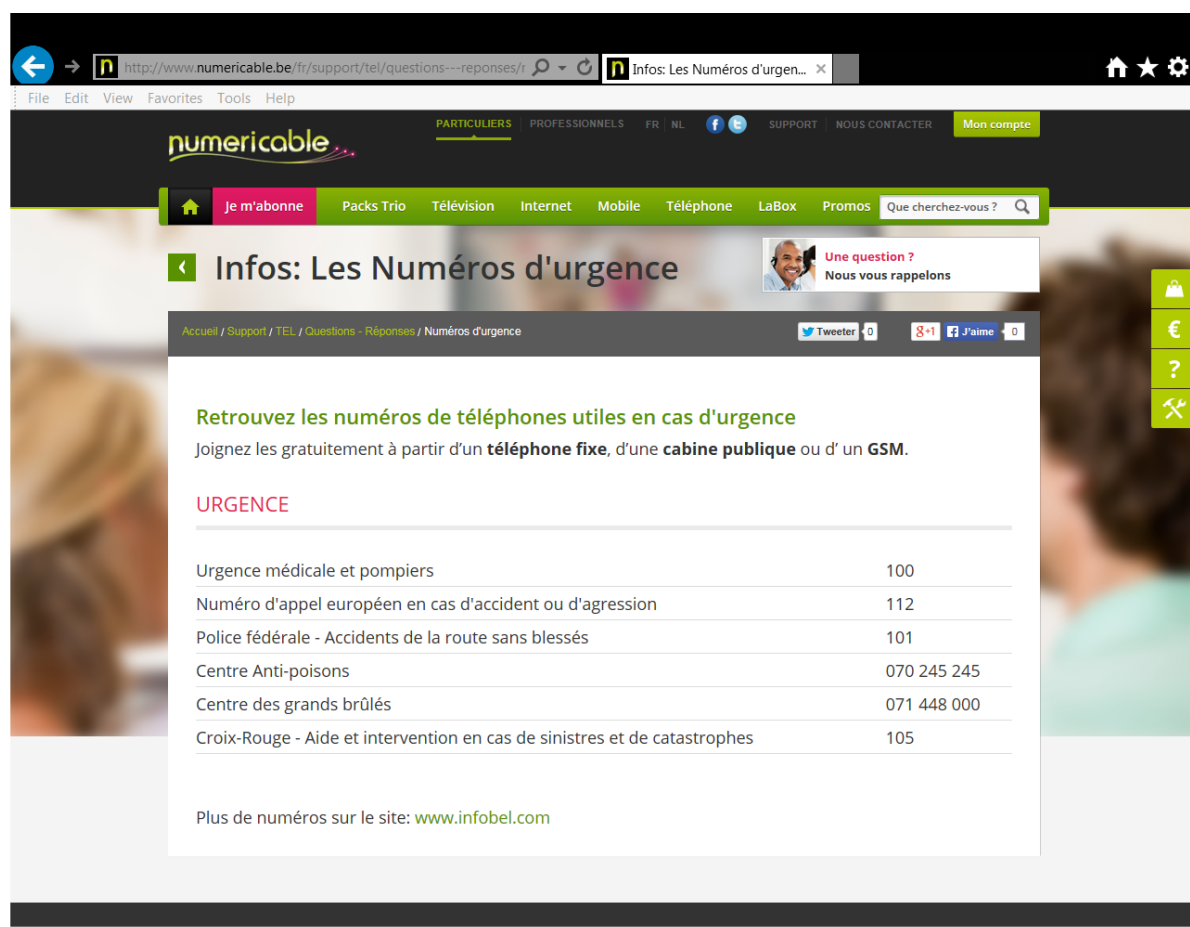
La réglementation complexe est présentée de manière synoptique en présentant d'abord les grandes lignes.

5.4.6. Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que Mobistar communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013.

5.5. Numericable

5.5.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows the Numericable website's support page for emergency numbers. The page title is "Infos: Les Numéros d'urgence". The main heading is "Retrouvez les numéros de téléphones utiles en cas d'urgence". Below this, it states: "Joignez les gratuitement à partir d'un **téléphone fixe**, d'une **cabine publique** ou d' un **GSM**." A table lists emergency services and their phone numbers:

URGENCE	
Urgence médicale et pompiers	100
Numéro d'appel européen en cas d'accident ou d'agression	112
Police fédérale - Accidents de la route sans blessés	101
Centre Anti-poisons	070 245 245
Centre des grands brûlés	071 448 000
Croix-Rouge - Aide et intervention en cas de sinistres et de catastrophes	105

Plus de numéros sur le site: www.infobel.com

Cette mention est correcte.

En introduisant les termes « numéros d'urgence » ou « services d'urgence » dans l'outil de recherche, on obtient immédiatement les informations souhaitées.

En outre, les informations relatives aux services d'urgence sont directement accessibles depuis la page pour les personnes handicapées.

5.5.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.numericable.be/fr/support/autres/conditions-de-vent>. The page title is "Tarif dédié aux invalides". The main content area contains the following text:

Tarif dédié aux invalides

Compte tenu de la petite part de marché que représente Numericable Belgique, nous sommes dans l'incapacité de proposer des offres ou des services spécifiques aux citoyens souffrants d'un handicap.

Mais la philosophie de Numericable a toujours été et restera la même: fournir un service de qualité au meilleur prix. Faites-en l'expérience par vous-même : Visitez notre [site internet](#), comparez nos prix et nos services !

Si'il vous reste des questions, un de nos opérateurs se fera un plaisir de vous guider: passez dans une de nos [boutiques](#) ou appelez le **02/ 226 52 00 !**

Bon à savoir: Numericable travaille main dans la main avec les services d'urgence!
Si vous rencontrez un problème et que vous utilisez un [numéro d'urgence](#), votre appel pourra être identifié. Les services d'urgence seront toujours capables de vous retrouver, même avec peu d'informations sur vous ou sur votre localisation.

A bientôt,
L'équipe de Numericable

En effet, Numericable est un opérateur qui ne propose pas de tarifs sociaux⁹.

5.5.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet quand un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition

Cf. plus haut « ... nous ne sommes pas en mesure de proposer des services et offres spécifiques aux personnes handicapées. »

Numericable n'est pas obligée de proposer des équipements spécifiques pour les personnes handicapées, mais doit bel et bien le mentionner lorsqu'elle ne le fait pas. En l'occurrence, cela est fait correctement.

⁹ Bien qu'il s'agisse d'un détail, il convient d'attirer l'attention de Numericable sur le fait que le titre « Prijs gewijd aan mindervaliden » est bizarre pour les néerlandophones.

5.5.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Cf. ci-dessus point 5.5.3.

5.5.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question

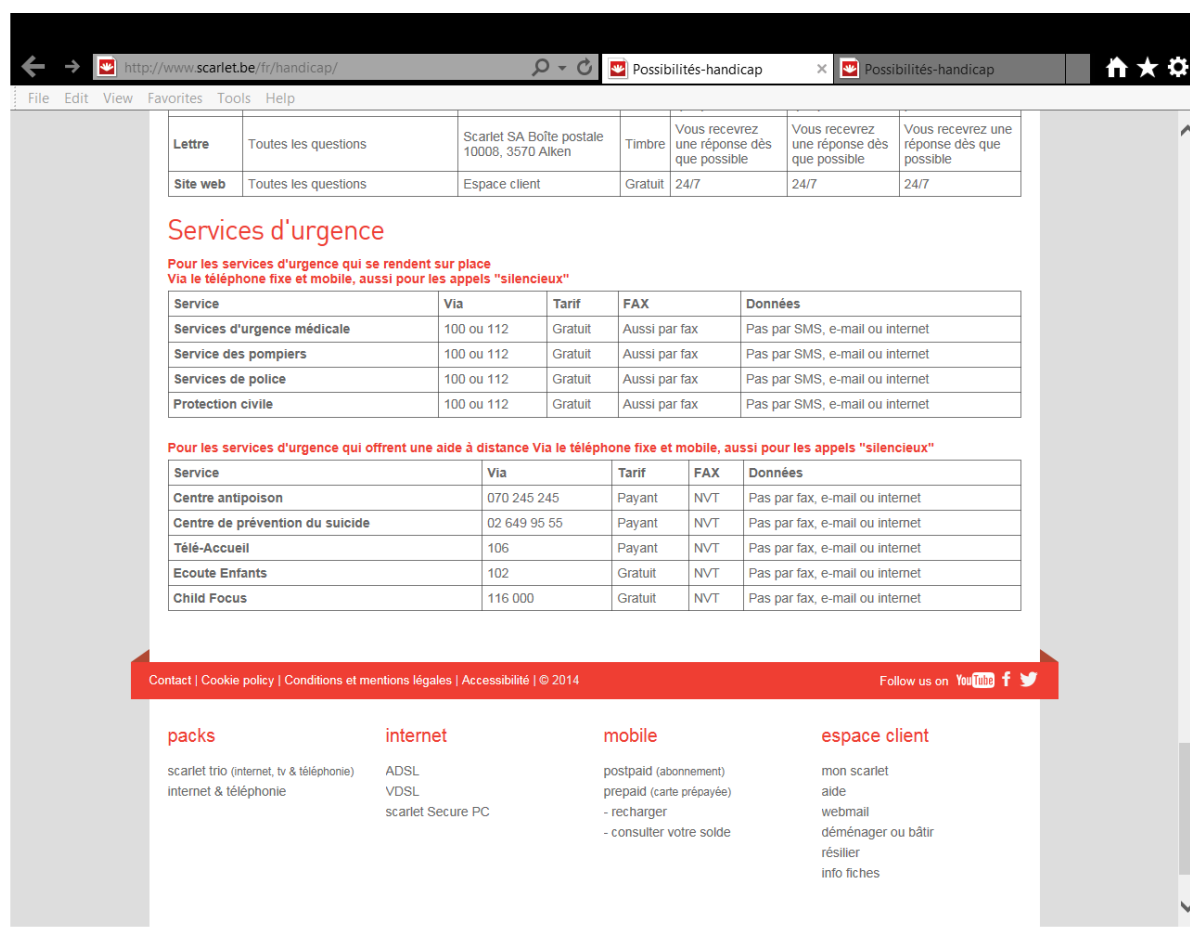
Étant donné que Numericable ne propose ni tarifs sociaux, ni autres tarifs pour les personnes handicapées, il ne mentionne rien à ce sujet.

5.5.6. Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que Numericable communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013.

5.6. Scarlet

5.6.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.scarlet.be/fr/handicap/>. The page content includes a table for general contact methods, a section for 'Services d'urgence' with two sub-tables, and a footer with navigation links and social media icons.

Lettre	Toutes les questions	Scarlet SA Boîte postale 10008, 3570 Aiken	Timbre	Vous recevrez une réponse dès que possible	Vous recevrez une réponse dès que possible	Vous recevrez une réponse dès que possible
Site web	Toutes les questions	Espace client	Gratuit	24/7	24/7	24/7

Services d'urgence

Pour les services d'urgence qui se rendent sur place
Via le téléphone fixe et mobile, aussi pour les appels "silencieux"

Service	Via	Tarif	FAX	Données
Services d'urgence médicale	100 ou 112	Gratuit	Aussi par fax	Pas par SMS, e-mail ou internet
Service des pompiers	100 ou 112	Gratuit	Aussi par fax	Pas par SMS, e-mail ou internet
Services de police	100 ou 112	Gratuit	Aussi par fax	Pas par SMS, e-mail ou internet
Protection civile	100 ou 112	Gratuit	Aussi par fax	Pas par SMS, e-mail ou internet

Pour les services d'urgence qui offrent une aide à distance Via le téléphone fixe et mobile, aussi pour les appels "silencieux"

Service	Via	Tarif	FAX	Données
Centre antipoison	070 245 245	Payant	NVT	Pas par fax, e-mail ou internet
Centre de prévention du suicide	02 649 95 55	Payant	NVT	Pas par fax, e-mail ou internet
Télé-Accueil	106	Payant	NVT	Pas par fax, e-mail ou internet
Ecoute Enfants	102	Gratuit	NVT	Pas par fax, e-mail ou internet
Child Focus	116 000	Gratuit	NVT	Pas par fax, e-mail ou internet

Contact | Cookie policy | Conditions et mentions légales | Accessibilité | © 2014

Follow us on [YouTube](#) [f](#) [t](#)

packs
scarlet trio (internet, tv & téléphonie)
internet & téléphonie

internet
ADSL
VDSL
scarlet Secure PC

mobile
postpaid (abonnement)
prepaid (carte prépayée)
- recharger
- consulter votre solde

espace client
mon scarlet
aide
webmail
déménager ou bâtir
résilier
info fiches

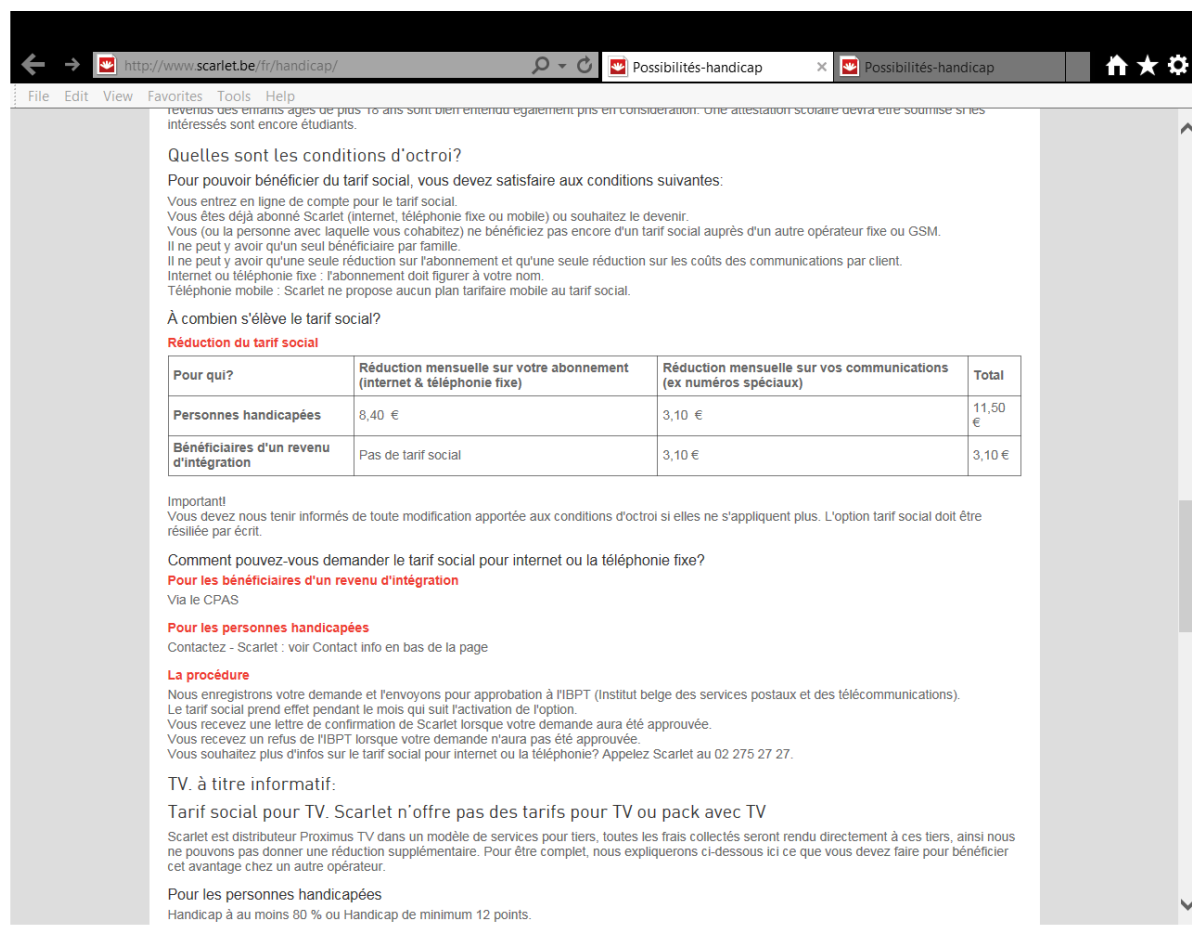
Cette mention est correcte.

Scarlet signale à juste titre que les services d'urgence réagissent également aux « appels silencieux ». Il ne va cependant pas de soi que ce concept soit également connu du grand public. Une explication serait donc la bienvenue.

À cet égard, il peut être souligné qu'en introduisant les termes « numéros d'urgence » ou « services d'urgence » dans l'outil de recherche de la page d'accueil, on obtient immédiatement les informations souhaitées.

En outre, les informations relatives aux services d'urgence sont directement accessibles depuis la page pour les personnes handicapées.

5.6.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux



revenus des enfants âgés de plus de 16 ans sont bien entendu également pris en considération. Une attestation scolaire devra être soumise si les intéressés sont encore étudiants.

Quelles sont les conditions d'octroi?

Pour pouvoir bénéficier du tarif social, vous devez satisfaire aux conditions suivantes:

- Vous entrez en ligne de compte pour le tarif social.
- Vous êtes déjà abonné Scarlet (internet, téléphonie fixe ou mobile) ou souhaitez le devenir.
- Vous (ou la personne avec laquelle vous cohabitez) ne bénéficiez pas encore d'un tarif social auprès d'un autre opérateur fixe ou GSM.
- Il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par famille.
- Il ne peut y avoir qu'une seule réduction sur l'abonnement et qu'une seule réduction sur les coûts des communications par client.
- Internet ou téléphonie fixe : l'abonnement doit figurer à votre nom.
- Téléphonie mobile : Scarlet ne propose aucun plan tarifaire mobile au tarif social.

À combien s'élève le tarif social?

Réduction du tarif social

Pour qui?	Réduction mensuelle sur votre abonnement (internet & téléphonie fixe)	Réduction mensuelle sur vos communications (ex numéros spéciaux)	Total
Personnes handicapées	8,40 €	3,10 €	11,50 €
Bénéficiaires d'un revenu d'intégration	Pas de tarif social	3,10 €	3,10 €

Important!
Vous devez nous tenir informés de toute modification apportée aux conditions d'octroi si elles ne s'appliquent plus. L'option tarif social doit être résiliée par écrit.

Comment pouvez-vous demander le tarif social pour internet ou la téléphonie fixe?

Pour les bénéficiaires d'un revenu d'intégration
Via le CPAS

Pour les personnes handicapées
Contactez - Scarlet : voir Contact info en bas de la page

La procédure

Nous enregistrons votre demande et l'envoyons pour approbation à l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications).
Le tarif social prend effet pendant le mois qui suit l'activation de l'option.
Vous recevez une lettre de confirmation de Scarlet lorsque votre demande aura été approuvée.
Vous recevez un refus de l'IBPT lorsque votre demande n'aura pas été approuvée.
Vous souhaitez plus d'infos sur le tarif social pour internet ou la téléphonie? Appelez Scarlet au 02 275 27 27.

TV, à titre informatif:

Tarif social pour TV. Scarlet n'offre pas des tarifs pour TV ou pack avec TV

Scarlet est distributeur Proximus TV dans un modèle de services pour tiers, toutes les frais collectés seront rendu directement à ces tiers, ainsi nous ne pouvons pas donner une réduction supplémentaire. Pour être complet, nous expliquerons ci-dessous ici ce que vous devez faire pour bénéficier cet avantage chez un autre opérateur.

Pour les personnes handicapées

Handicap à au moins 80 % ou Handicap de minimum 12 points.

Scarlet se limite aux tarifs sociaux. Ceux-ci sont indiqués correctement. Les opérateurs ne sont pas tenus de proposer des tarifs spécifiques pour les personnes handicapées.

5.6.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet lorsqu'un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition

http://www.scarlet.be/fr/handicap/ Possibilités-handicap Possibilités-handicap

File Edit View Favorites Tools Help

scarlet

ABONNEMENT GSM
INTERNET
TV DIGITALE

Webmail Mon Scarlet Chercher NL

Plus d'info ou commander?
Appelez gratuitement le 0800 84 000

internet scarlet Trio scarlet postpaid scarlet prepaid espace client

Accueil → Handicap

Dernières mises à jour : 03/07/2014

Solutions pour personnes présentant un handicap

Scarlet livre ses produits standards à toute personne qui en fait la demande, également pour les personnes ayant une déficience ou un handicap.

En utilisant des appareils adaptés au handicap (GSM adapté aux besoins spécifiques, PC adapté...), les personnes présentant un handicap peuvent aussi utiliser les produits Scarlet.

Scarlet n'a pas d'offre pour de tels appareils.

Nous conseillons de les acheter chez un magasin ou organisation spécialisée. Ces fournisseurs garantissent un fonctionnement parfait.

Et comme Scarlet n'offre pas d'appareils adaptés, les applications spécifiques aussi ne sont également pas offertes.

Un plan tarifaire pour les sourds et les malentendants

Abonnement GSM:

Pas de plans tarifaires spécifiques.
Nos produits standard sont proposés.

Nom produit : RED, HOT ou CHILI.
Dépendant du nombre d'appels, SMS et Data que vous utilisez, vous pouvez choisir une de ces trois formules.

Téléphonie fixe

Pas de plans tarifaires spécifiques.
Nos produits standards sont proposés.

Nom du produit : Trio
Téléphonie dans un pack avec Internet et TV pour 39 euro par mois.

Nom du produit : internet & téléphonie

Scarlet n'est pas tenue de proposer des équipements spécifiques pour les personnes handicapées, mais doit bel et bien le mentionner lorsqu'elle ne le fait pas. En l'occurrence, cela est fait correctement.

5.6.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Sur sa page Internet pour les personnes handicapées, Scarlet mentionne les types de services clientèle qu'elle met à disposition. Bien que ceux-ci soient destinés au grand public et non uniquement aux personnes handicapées, cette mention sur la page Internet pour les personnes handicapées est une initiative utile:

Vous pouvez demander les formulaires pour l'attestation auprès de votre administration communale. Remettez l'attestation à votre fournisseur. Votre demande est traitée dans le mois. Le tarif social entre en vigueur dès que votre demande est approuvée. Vous souhaitez plus d'infos sur le tarif social pour internet ou la téléphonie (mobile)? Dans ce cas, vous pouvez vous adresser au Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale.

Où?
Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale
Centre administratif Botanique - Tour des Finances
Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte à lettres 150
1000 Bruxelles

Téléphone: 02 509 85 43 (8.30u à 12h et 13u à 16.30h)
Fax: 02 509 84 86
E-mail: mailto.alghandi@minsoc.fed.be
www.handicap.fgov.be
PS. Il est bien possible que vous soyez éligible pour le tarif social. Pour plus d'infos, consultez le site web de l'IBPT www.ibpt.be.

Scarlet service clientèle

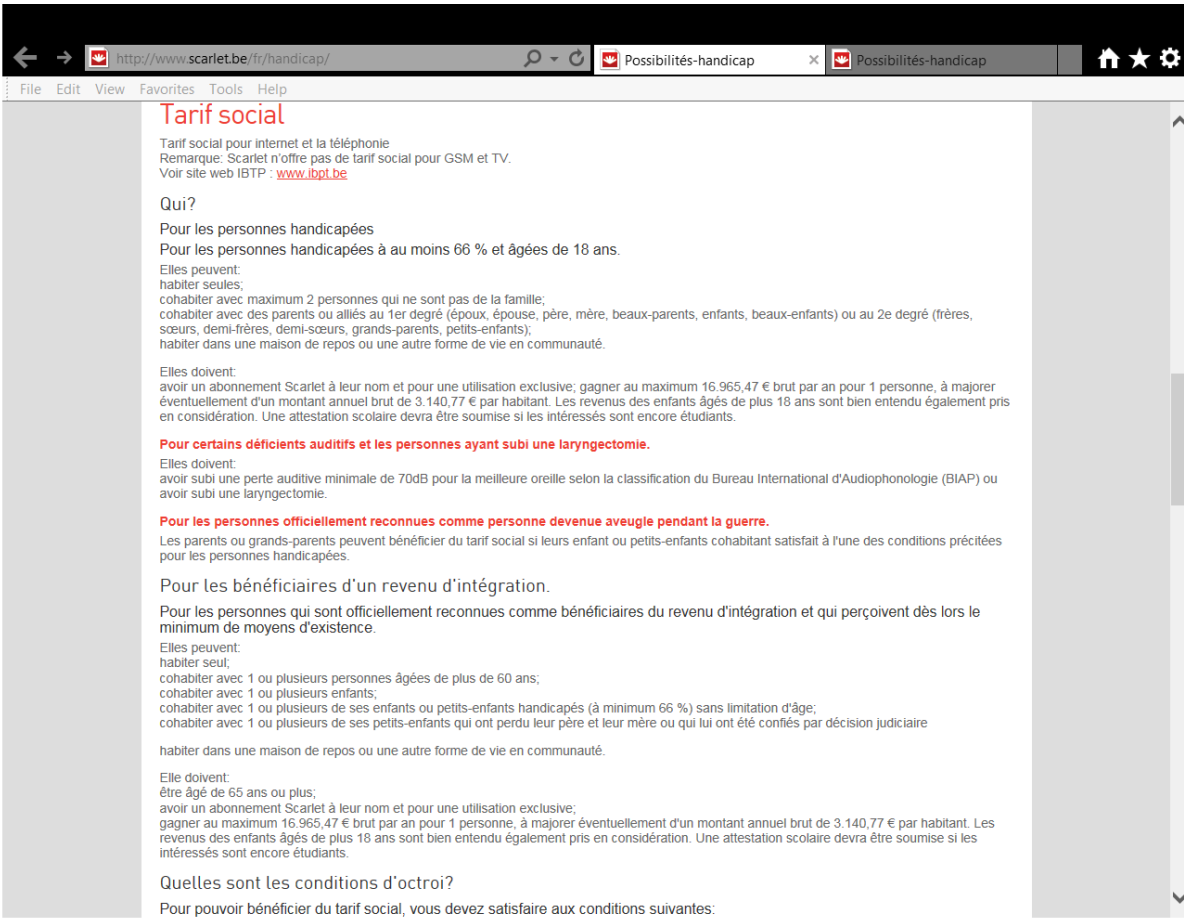
Medium	Sujet	Via	Tarif	Lundi - Vendredi	Samedi	Dimanche et jours de fête
Téléphone	Questions administratives ou pour nous informer d'un problème technique	02 275 27 27	Zonal	De 9h à 21h	De 9h à 21h	Fermé
Téléphone	Via gsm	1992	Gratuit	De 9h à 21h	De 9h à 21h	Fermé
Téléphone	Questions concernant un nouveau produit ou pour ajouter un service à votre abonnement	0800 84 000	Gratuit	De 9h à 20h	De 9h à 18h	Fermé
Téléphone	Désabonner	0800 84 545	Gratuit	De 9h à 21h	De 9h à 21h	Fermé
Chat	Une question concernant votre décompte, votre facture ou toutes autres questions administratives		Gratuit	De 10h00 à 16h30	Fermé	Fermé
Mail	Toutes les questions	question@scarlet.be	Gratuit	Vous recevrez une réponse dès que possible	Vous recevrez une réponse dès que possible	Vous recevrez une réponse dès que possible
Lettre	Toutes les questions	Scarlet SA Boîte postale 10008, 3570 Alken	Timbre	Vous recevrez une réponse dès que possible	Vous recevrez une réponse dès que possible	Vous recevrez une réponse dès que possible
Site web	Toutes les questions	Espace client	Gratuit	24/7	24/7	24/7

Services d'urgence

Pour les services d'urgence qui se rendent sur place
Via le téléphone fixe et mobile, aussi pour les appels "silencieux"

Service	Via	Tarif	FAX	Données

5.6.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question



Tarif social

Tarif social pour internet et la téléphonie
Remarque: Scarlet n'offre pas de tarif social pour GSM et TV.
Voir site web IBTP : www.ibtp.be

Qui?

Pour les personnes handicapées
Pour les personnes handicapées à au moins 66 % et âgées de 18 ans.

Elles peuvent:
habiter seules;
cohabiter avec maximum 2 personnes qui ne sont pas de la famille;
cohabiter avec des parents ou alliés au 1er degré (époux, épouse, père, mère, beaux-parents, enfants, beaux-enfants) ou au 2e degré (frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, grands-parents, petits-enfants);
habiter dans une maison de repos ou une autre forme de vie en communauté.

Elles doivent:
avoir un abonnement Scarlet à leur nom et pour une utilisation exclusive; gagner au maximum 16.965,47 € brut par an pour 1 personne, à majorer éventuellement d'un montant annuel brut de 3.140,77 € par habitant. Les revenus des enfants âgés de plus 18 ans sont bien entendu également pris en considération. Une attestation scolaire devra être soumise si les intéressés sont encore étudiants.

Pour certains déficients auditifs et les personnes ayant subi une laryngectomie.

Elles doivent:
avoir subi une perte auditive minimale de 70dB pour la meilleure oreille selon la classification du Bureau International d'Audiophonologie (BIAP) ou avoir subi une laryngectomie.

Pour les personnes officiellement reconnues comme personne devenue aveugle pendant la guerre.

Les parents ou grands-parents peuvent bénéficier du tarif social si leurs enfant ou petits-enfants cohabitant satisfait à l'une des conditions précitées pour les personnes handicapées.

Pour les bénéficiaires d'un revenu d'intégration.

Pour les personnes qui sont officiellement reconnues comme bénéficiaires du revenu d'intégration et qui perçoivent dès lors le minimum de moyens d'existence.

Elles peuvent:
habiter seul;
cohabiter avec 1 ou plusieurs personnes âgées de plus de 60 ans;
cohabiter avec 1 ou plusieurs enfants;
cohabiter avec 1 ou plusieurs de ses enfants ou petits-enfants handicapés (à minimum 66 %) sans limitation d'âge;
cohabiter avec 1 ou plusieurs de ses petits-enfants qui ont perdu leur père et leur mère ou qui lui ont été confiés par décision judiciaire

habiter dans une maison de repos ou une autre forme de vie en communauté.

Elle doivent:
être âgé de 65 ans ou plus;
avoir un abonnement Scarlet à leur nom et pour une utilisation exclusive;
gagner au maximum 16.965,47 € brut par an pour 1 personne, à majorer éventuellement d'un montant annuel brut de 3.140,77 € par habitant. Les revenus des enfants âgés de plus 18 ans sont bien entendu également pris en considération. Une attestation scolaire devra être soumise si les intéressés sont encore étudiants.

Quelles sont les conditions d'octroi?

Pour pouvoir bénéficier du tarif social, vous devez satisfaire aux conditions suivantes:

Les conditions légales sont mentionnées correctement.

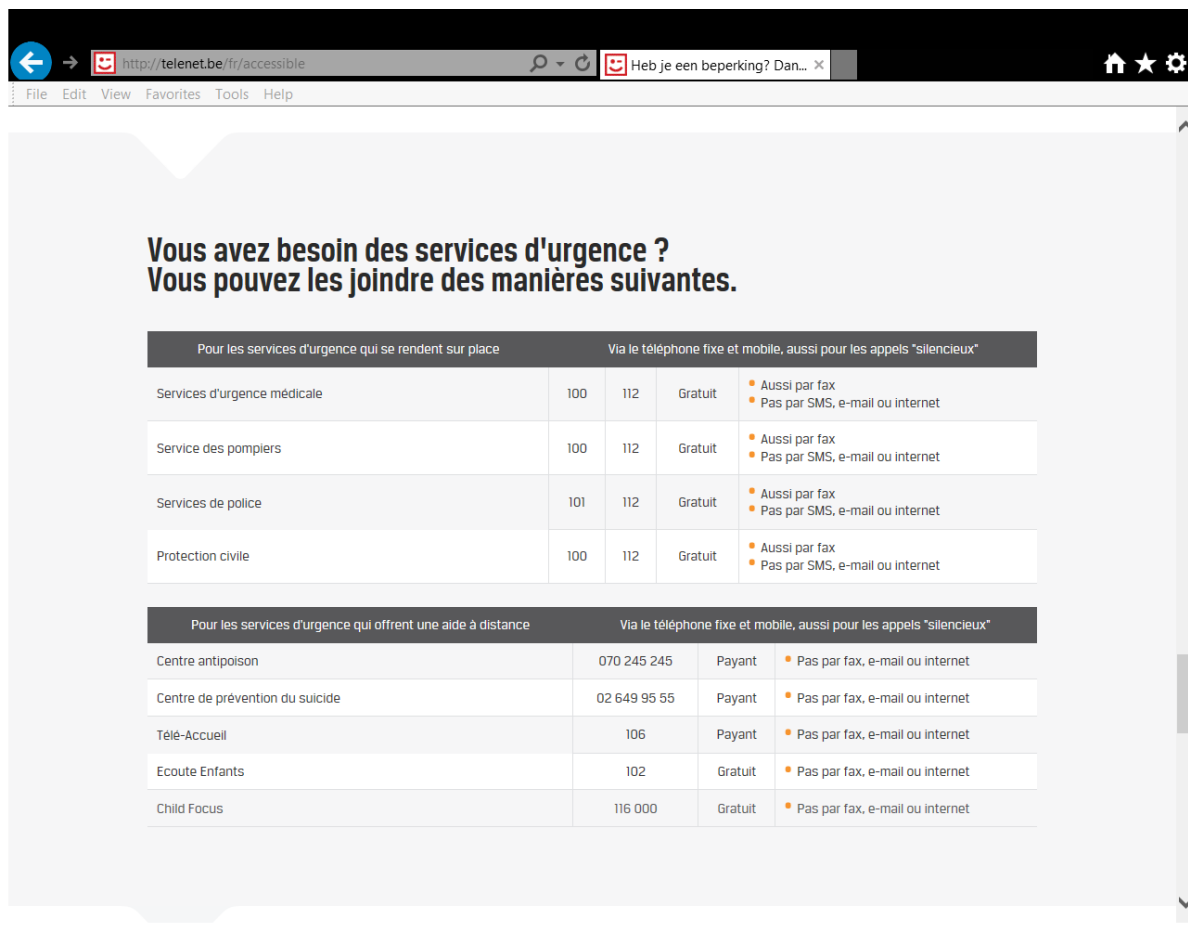
5.6.6. Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que Scarlet communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013.

Scarlet doit tenir compte de la complexité des conditions d'octroi des tarifs sociaux et du fait qu'une présentation claire et synoptique de celles-ci en facilite l'accès.

5.7. Telenet

5.7.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://telenet.be/fr/accessible>. The page content is in French and features the heading "Vous avez besoin des services d'urgence ? Vous pouvez les joindre des manières suivantes." Below this, there are two tables of emergency services.

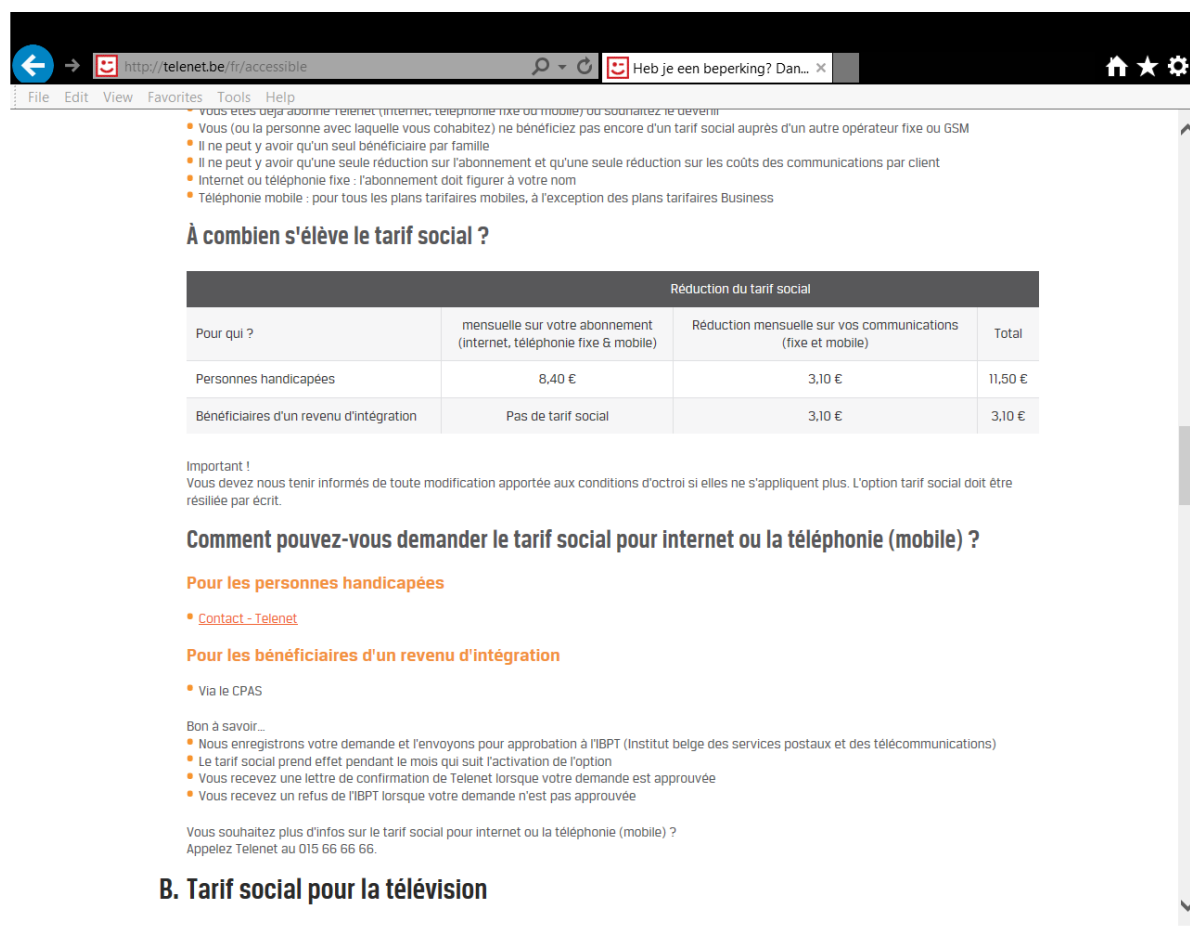
Pour les services d'urgence qui se rendent sur place	Via le téléphone fixe et mobile, aussi pour les appels "silencieux"			
Services d'urgence médicale	100	112	Gratuit	<ul style="list-style-type: none">Aussi par faxPas par SMS, e-mail ou internet
Service des pompiers	100	112	Gratuit	<ul style="list-style-type: none">Aussi par faxPas par SMS, e-mail ou internet
Services de police	101	112	Gratuit	<ul style="list-style-type: none">Aussi par faxPas par SMS, e-mail ou internet
Protection civile	100	112	Gratuit	<ul style="list-style-type: none">Aussi par faxPas par SMS, e-mail ou internet

Pour les services d'urgence qui offrent une aide à distance	Via le téléphone fixe et mobile, aussi pour les appels "silencieux"			
Centre antipoison	070 245 245	Payant		<ul style="list-style-type: none">Pas par fax, e-mail ou internet
Centre de prévention du suicide	02 649 95 55	Payant		<ul style="list-style-type: none">Pas par fax, e-mail ou internet
Télé-Accueil	106	Payant		<ul style="list-style-type: none">Pas par fax, e-mail ou internet
Ecoute Enfants	102	Gratuit		<ul style="list-style-type: none">Pas par fax, e-mail ou internet
Child Focus	116 000	Gratuit		<ul style="list-style-type: none">Pas par fax, e-mail ou internet

Cette mention est correcte.

La page d'accueil de Telenet ne contient pas d'outil de recherche. Elle contient cependant bien un lien direct vers la page Internet pour les personnes handicapées, via lequel il est aisé d'obtenir des informations sur les services d'urgence.

5.7.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://telenet.be/fr/accessible>. The page content is in French and discusses social tariffs. It includes a list of conditions for eligibility, a table titled 'Rédution du tarif social', and instructions on how to request the tariff.

À combien s'élève le tarif social ?

Rédution du tarif social			
Pour qui ?	mensuelle sur votre abonnement (internet, téléphonie fixe & mobile)	Réduction mensuelle sur vos communications (fixe et mobile)	Total
Personnes handicapées	8,40 €	3,10 €	11,50 €
Bénéficiaires d'un revenu d'intégration	Pas de tarif social	3,10 €	3,10 €

Comment pouvez-vous demander le tarif social pour internet ou la téléphonie (mobile) ?

Pour les personnes handicapées

- Contact - Telenet

Pour les bénéficiaires d'un revenu d'intégration

- Via le CPAS

Bon à savoir...

- Nous enregistrons votre demande et l'envoyons pour approbation à l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications)
- Le tarif social prend effet pendant le mois qui suit l'activation de l'option
- Vous recevez une lettre de confirmation de Telenet lorsque votre demande est approuvée
- Vous recevez un refus de l'IBPT lorsque votre demande n'est pas approuvée

Vous souhaitez plus d'infos sur le tarif social pour internet ou la téléphonie (mobile) ? Appelez Telenet au 015 66 66 66.

B. Tarif social pour la télévision

Telenet évoque aussi l'impact du tarif social sur ses plans tarifaires commerciaux. Les réductions applicables sont accordées, par exemple, à Whoppa.

Outre les tarifs sociaux, Telenet propose pour les personnes handicapées des plans tarifaires qui ne sont en réalité que des plans tarifaires commerciaux ordinaires. Vu leurs caractéristiques, ces plans tarifaires peuvent toutefois avoir une valeur ajoutée pour les personnes handicapées¹⁰.

¹⁰ Cf. ci-dessus: Belgacom

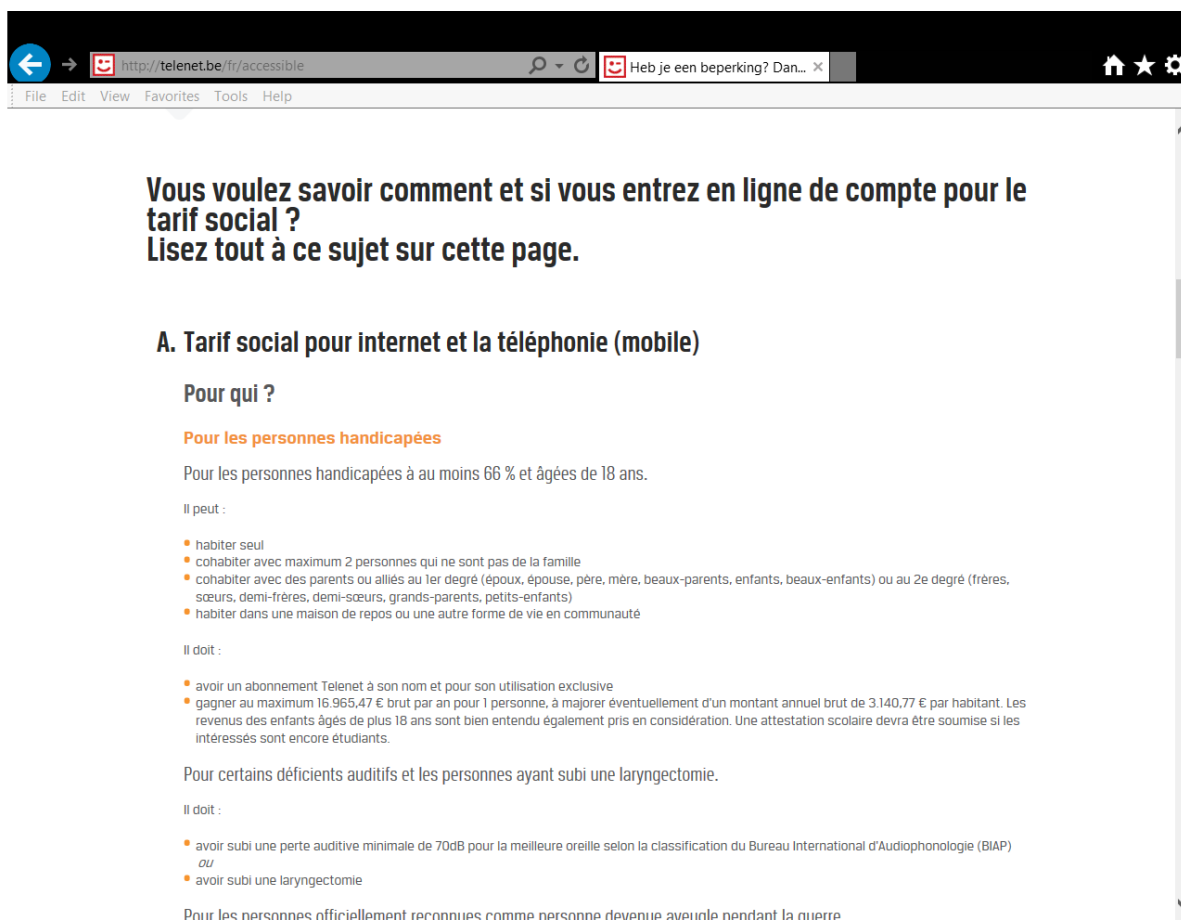
5.7.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet lorsqu'un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition

Telenet ne mentionne rien à ce sujet. Les points 49 et 52 de la décision du 28 mars 2013 stipulent néanmoins explicitement qu'un opérateur doit indiquer s'il ne propose pas d'équipements et/ou d'applications spécialement destinés à une utilisation par des personnes handicapées.

5.7.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Telenet ne mentionne rien à ce sujet. La décision ne prévoit pas l'obligation de prendre des mesures supplémentaires ni celle d'en faire mention lorsque de telles mesures ne sont pas prises.

5.7.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing 'http://telenet.be/fr/accessible'. The page content is in French and discusses social tariffs for disabled people. The main heading is 'Vous voulez savoir comment et si vous entrez en ligne de compte pour le tarif social ? Lisez tout à ce sujet sur cette page.' Below this, there is a section 'A. Tarif social pour internet et la téléphonie (mobile)' with a sub-section 'Pour qui ?'. Under 'Pour qui ?', there is a sub-section 'Pour les personnes handicapées' which states: 'Pour les personnes handicapées à au moins 66 % et âgées de 18 ans. Il peut :' followed by a bulleted list: '• habiter seul', '• cohabiter avec maximum 2 personnes qui ne sont pas de la famille', '• cohabiter avec des parents ou alliés au 1er degré (époux, épouse, père, mère, beaux-parents, enfants, beaux-enfants) ou au 2e degré (frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, grands-parents, petits-enfants)', '• habiter dans une maison de repos ou une autre forme de vie en communauté'. Below this, it says 'Il doit :' followed by another bulleted list: '• avoir un abonnement Telenet à son nom et pour son utilisation exclusive', '• gagner au maximum 16.965,47 € brut par an pour 1 personne, à majorer éventuellement d'un montant annuel brut de 3.140,77 € par habitant. Les revenus des enfants âgés de plus 18 ans sont bien entendu également pris en considération. Une attestation scolaire devra être soumise si les intéressés sont encore étudiants.' Then it says 'Pour certains déficients auditifs et les personnes ayant subi une laryngectomie. Il doit :' followed by a bulleted list: '• avoir subi une perte auditive minimale de 70dB pour la meilleure oreille selon la classification du Bureau International d'Audiophonologie (BIAP) ou', '• avoir subi une laryngectomie'. Finally, it says 'Pour les personnes officiellement reconnues comme personne devenue aveugle pendant la guerre.'

Les conditions légales sont mentionnées correctement.

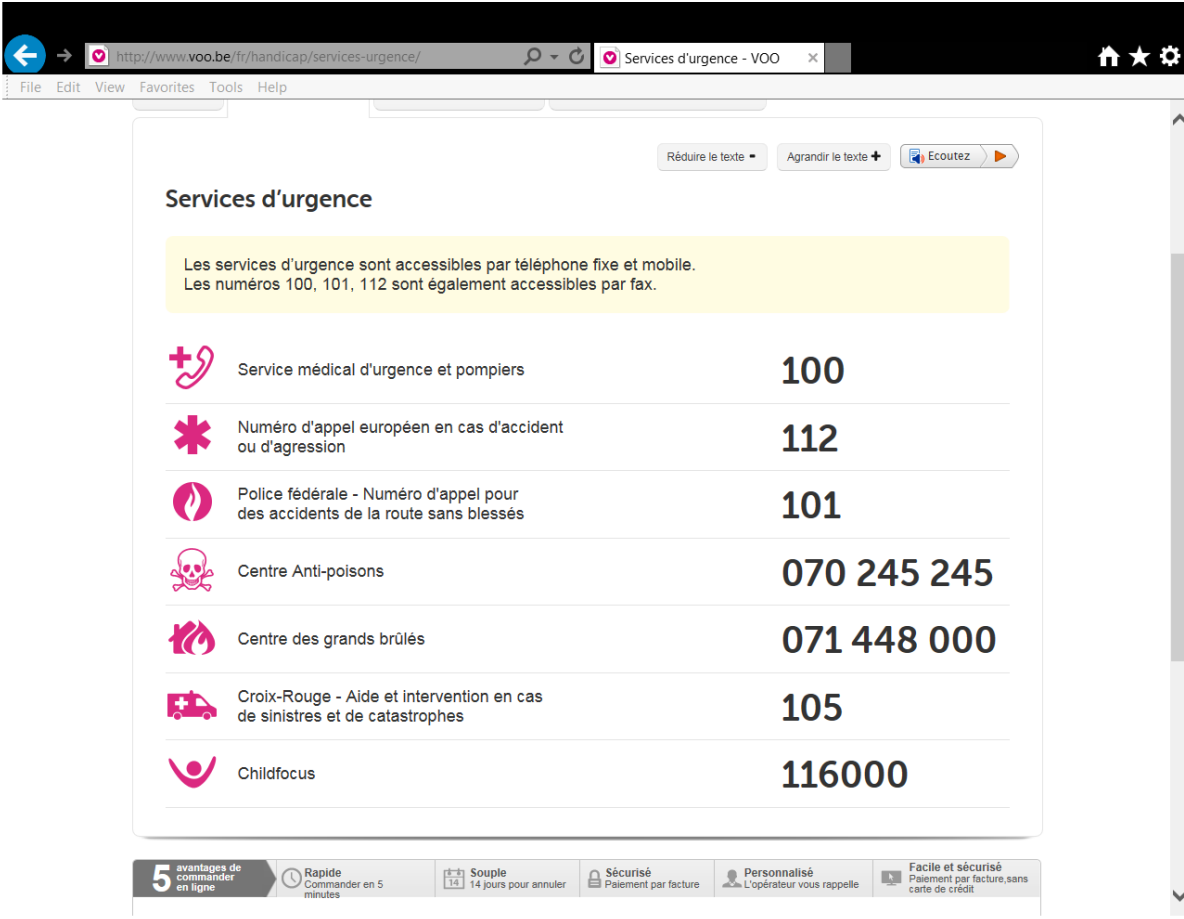
La réglementation complexe est présentée de manière synoptique.

5.7.6. Conclusion








Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que Telenet communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013, excepté la mention comme quoi elle ne propose pas d'équipements ou d'applications spécialement destinés à une utilisation par des personnes handicapées.

5.8. VOO

5.8.1. Informations relatives aux numéros d'urgence



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.voo.be/fr/handicap/services-urgence/>. The page title is "Services d'urgence - VOO". The main content area is titled "Services d'urgence" and contains a yellow highlighted box with the text: "Les services d'urgence sont accessibles par téléphone fixe et mobile. Les numéros 100, 101, 112 sont également accessibles par fax." Below this is a list of emergency services with their respective phone numbers:

	Service médical d'urgence et pompiers	100
	Numéro d'appel européen en cas d'accident ou d'agression	112
	Police fédérale - Numéro d'appel pour des accidents de la route sans blessés	101
	Centre Anti-poisons	070 245 245
	Centre des grands brûlés	071 448 000
	Croix-Rouge - Aide et intervention en cas de sinistres et de catastrophes	105
	Childfocus	116000

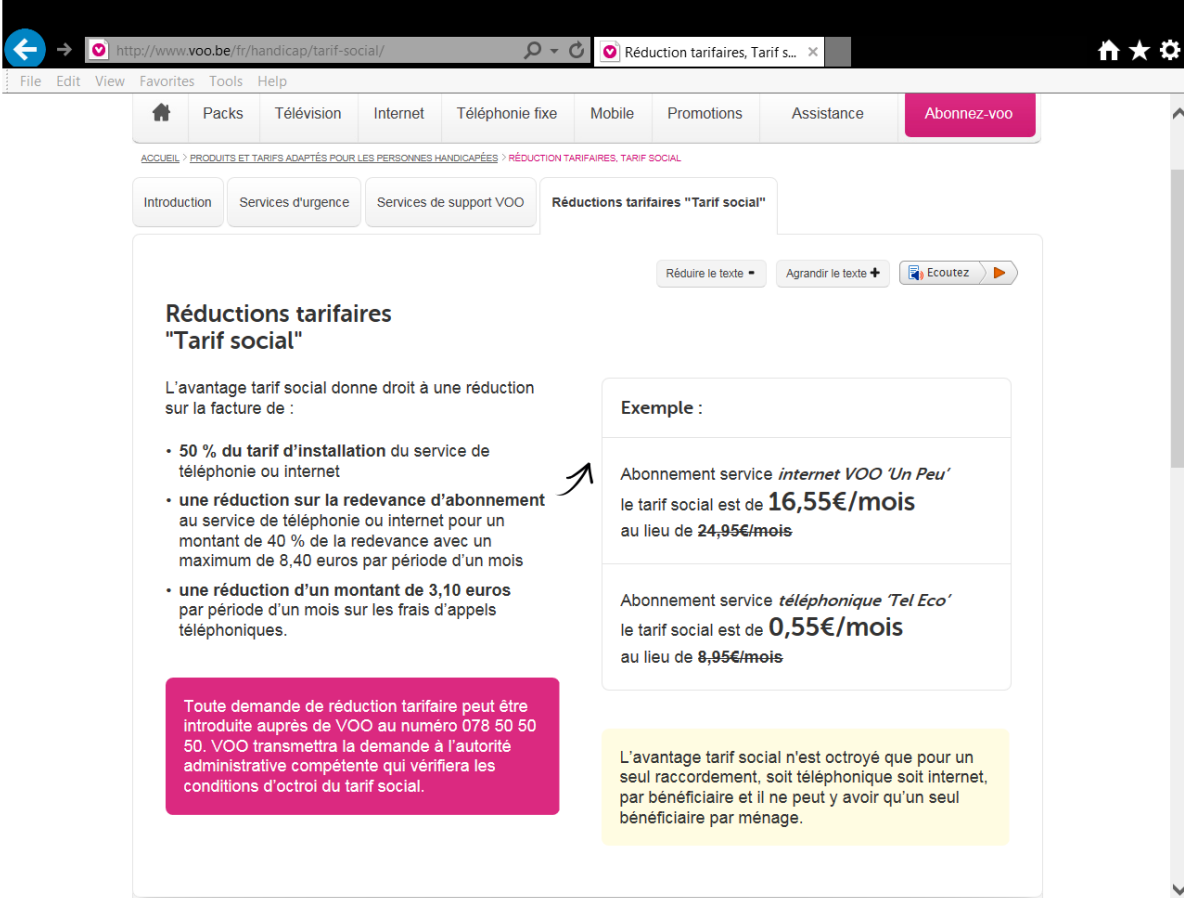
At the bottom of the page, there is a navigation bar with several icons and text: "5 avantages de commander en ligne", "Rapide Commander en 5 minutes", "Souple 14 jours pour annuler", "Sécurisé Paiement par facture", "Personnalisé L'opérateur vous rappelle", and "Facile et sécurisé Paiement par facture, sans carte de crédit".

Cette mention est correcte.

À cet égard, il peut être souligné que, lorsqu'on introduit les termes « numéros d'urgence » ou « services d'urgence » dans l'outil de recherche de la page d'accueil, le résultat est nul. Il faut introduire le terme plus inhabituel « services de secours » pour obtenir des résultats.

Il n'empêche que les informations relatives aux services d'urgence sont facilement accessibles depuis la page pour les personnes handicapées.

5.8.2. Tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, y compris les tarifs sociaux, pour autant que l'opérateur concerné propose des tarifs spécifiques et/ou sociaux



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.voo.be/fr/handicap/tarif-social/>. The page title is "Réduction tarifaires, Tarif social". The navigation menu includes "Packs", "Télévision", "Internet", "Téléphonie fixe", "Mobile", "Promotions", "Assistance", and "Abonnez-vous". The main content area is titled "Réductions tarifaires 'Tarif social'" and contains the following information:

Réductions tarifaires "Tarif social"

L'avantage tarif social donne droit à une réduction sur la facture de :

- **50 % du tarif d'installation** du service de téléphonie ou internet
- **une réduction sur la redevance d'abonnement** au service de téléphonie ou internet pour un montant de 40 % de la redevance avec un maximum de 8,40 euros par période d'un mois
- **une réduction d'un montant de 3,10 euros** par période d'un mois sur les frais d'appels téléphoniques.

Exemple :

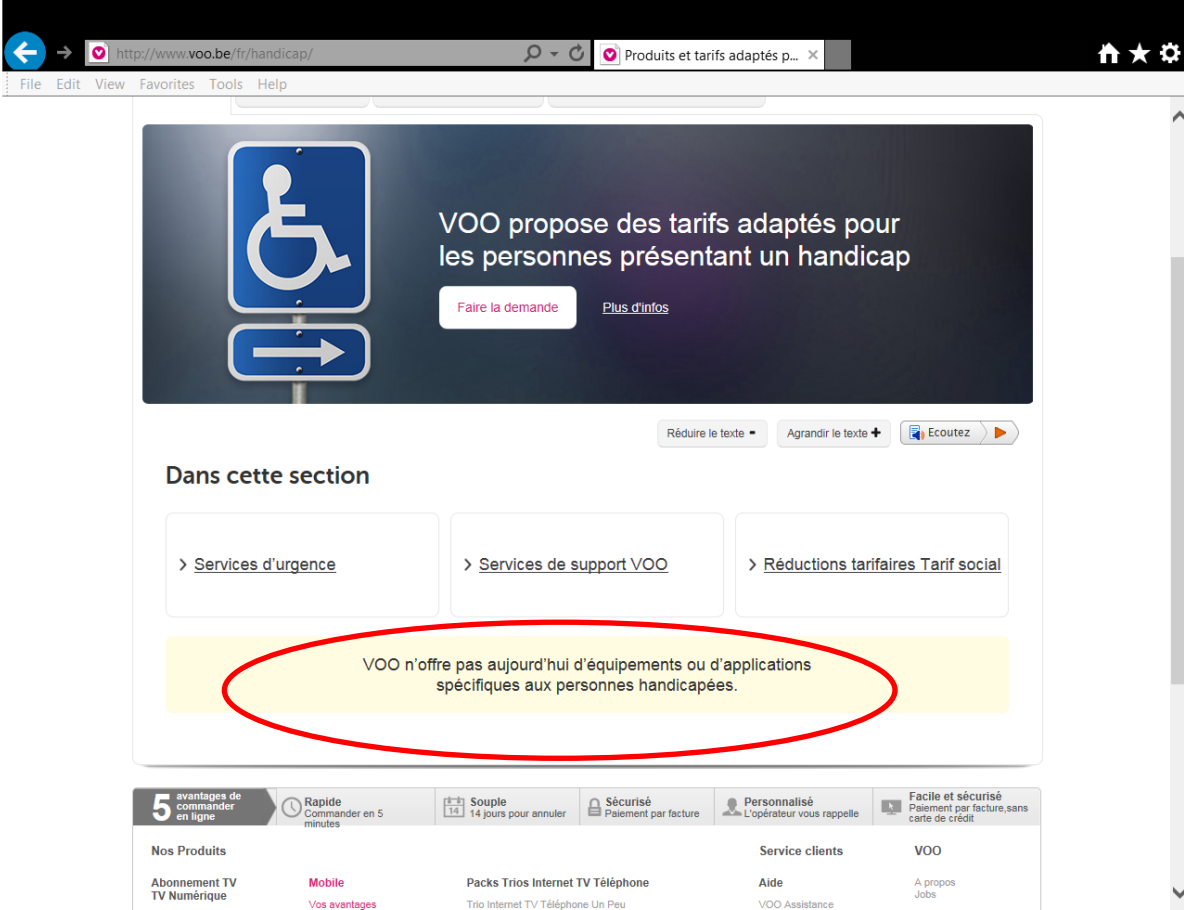
- Abonnement service *internet VOO 'Un Peu'*
le tarif social est de **16,55€/mois**
au lieu de **24,95€/mois**
- Abonnement service *téléphonique 'Tel Eco'*
le tarif social est de **0,55€/mois**
au lieu de **8,95€/mois**

Toute demande de réduction tarifaire peut être introduite auprès de VOO au numéro 078 50 50 50. VOO transmettra la demande à l'autorité administrative compétente qui vérifiera les conditions d'octroi du tarif social.

L'avantage tarif social n'est octroyé que pour un seul raccordement, soit téléphonique soit internet, par bénéficiaire et il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par ménage.

VOO se limite aux tarifs sociaux. Ceux-ci sont indiqués correctement. Les opérateurs ne sont pas tenus de proposer des tarifs spécifiques pour les personnes handicapées.

5.8.3. Mention des équipements destinés aux personnes handicapées ou mention à ce sujet lorsqu'un opérateur ne met pas ce type d'équipements à disposition



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.voo.be/fr/handicap/>. The page features a dark blue header with a wheelchair icon and the text "VOO propose des tarifs adaptés pour les personnes présentant un handicap". Below this, there are buttons for "Faire la demande" and "Plus d'infos". The main content area is titled "Dans cette section" and contains three links: "Services d'urgence", "Services de support VOO", and "Réductions tarifaires Tarif social". A yellow box with a red border contains the text: "VOO n'offre pas aujourd'hui d'équipements ou d'applications spécifiques aux personnes handicapées." The footer includes a navigation bar with icons for "5 avantages de commander en ligne", "Rapide Commander en 5 minutes", "Souple 14 jours pour annuler", "Sécurisé Paiement par facture", "Personnalisé L'opérateur vous rappelle", and "Facile et sécurisé Paiement par facture, sans carte de crédit". Below this, there are sections for "Nos Produits" (Abonnement TV, Mobile, Packs Trios Internet TV Téléphone) and "Service clients" (Aide, VOO Assistance).

VOO n'est pas obligée de proposer des équipements spécifiques pour les personnes handicapées, mais doit bel et bien le mentionner lorsqu'elle ne le fait pas. En l'occurrence, cela est fait correctement.

5.8.4. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

VOO mentionne le helpdesk sur la page Internet pour les personnes handicapées:

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.voo.be/fr/handicap/services-de-support-voo/>. The page title is "Services de support VOO". At the top right, there are accessibility controls: "Réduire le texte", "Agrandir le texte", and "Ecoutez".

The main content is divided into two columns, each featuring a headset icon and the text: "Le service technique de VOO est accessible par téléphone au 078/50 50 50" and "Le service administratif de VOO est accessible par téléphone au 078/50 50 50".

Service technique: du lundi au vendredi de 8H30 à 21H30 et les samedi, dimanche et jours fériés de 9H à 21H30. (Appel gratuit à partir de votre poste fixe VOO, facturé par votre opérateur de téléphonie au tarif en vigueur dans les autres cas (voir les conditions tarifaires spécifiques pour les 078 chez Belgacom, Mobistar, Proximus, ...))

Service administratif: du lundi au vendredi de 8H30 à 18H et le samedi de 9H à 13H. (Appel gratuit à partir de votre poste fixe VOO, facturé par votre opérateur de téléphonie au tarif en vigueur dans les autres cas (voir les conditions tarifaires spécifiques pour les 078 chez Belgacom, Mobistar, Proximus, ...))

A yellow box at the bottom right states: "Le service technique et administratif de VOO peut également être contacté par écrit via un formulaire de contact <http://www.voo.be/fr/contact/formulaire/>".

The footer contains a navigation bar with icons for "5 avantages de commander en ligne", "Rapide Commander en 5 minutes", "Souple 14 jours pour annuler", "Sécurisé Paiement par facture", "Personnalisé L'opérateur vous rappelle", and "Facile et sécurisé Paiement par facture, sans carte de crédit". Below this is a grid of product and service categories:

Nos Produits		Service clients	
Abonnement TV TV Numérique	Mobile Vos avantages Vos services S'abonner en ligne Tarifs	Aide VOO Assistance Changer d'opérateur & devenir client VOO Résilier votre fournisseur	VOO A propos Jobs Nous contacter

5.8.5. Exigences à remplir par les personnes handicapées pour pouvoir prétendre aux services et/ou produits en question

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://www.voo.be/fr/handicap/tarif-social/>. The page content is as follows:

Les conditions d'octroi de ce tarif social sont fixées à l'article 22 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Pour avoir droit à un avantage social, vous devez satisfaire à une des conditions figurant ci-dessous :

- Vous avez 18 ans ou plus, avez un handicap de minimum 66% et avez un revenu limité. Le bénéficiaire de l'option avantage social doit être atteint d'un handicap d'au moins 66 % et âgé de 18 ans accomplis. Il peut habiter seul, soit avec 2 personnes maximum, soit avec des parents ou alliés du 1er ou du 2ème degré. Revenus maximaux 15.672,71 € bruts annuels pour une personne, auxquels peut être rajouté un montant brut annuel de 2.901,44 € par cohabitant.
- Vous avez une perte de l'audition de plus de 70dB à votre meilleure oreille ou vous avez subi une laryngectomie. Le demandeur doit avoir une perte auditive minimale de 70dB pour la meilleure oreille selon la classification du Bureau International d'Audiophonologie (BIAP). Les parents ou grands-parents, qui possèdent un raccordement, peuvent bénéficier de l'avantage social si leur enfant ou petit enfant, qui habite chez eux, répond à l'une des conditions mentionnées ci-dessus.
- Vous êtes reconnu officiellement comme aveugle militaire de guerre.
- Vous êtes reconnu officiellement comme bénéficiaire du revenu minimum d'intégration (minimex).
- Vous avez 65 ans ou plus et avez un revenu limité.

Le bénéficiaire de l'option tarif social doit avoir 65 ans accomplis. Il peut habiter soit seul, soit avec une ou plusieurs personnes de plus de 60 ans, soit avec un ou plusieurs de ses enfants en âge scolaire (la condition de l'âge scolaire ne s'applique pas si les enfants ont un handicap d'au moins 66%), soit avec un ou plusieurs de ses petits-enfants en âge scolaire si ceux-ci sont orphelins de leurs deux parents ou s'ils ont été placés dans la famille par décision judiciaire (la condition de l'âge scolaire ne s'applique pas si les enfants ont un handicap d'au moins 66%). Revenus maximaux 15.672,71 € bruts annuels pour une personne, auxquels peut être rajouté un montant brut annuel de 2901,44 € par cohabitant.

The footer of the page includes several service highlights: 5 advantages of online ordering, Rapid (5 minutes), Flexible (14 days to cancel), Secured (online payment by invoice), Personalized (operator calls back), and Easy and secured (payment by invoice without credit card).

Les conditions légales sont mentionnées correctement.

5.8.6. Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, on peut dire que VOO communique correctement les informations exigées par la décision du 28 mars 2013.

VOO doit tenir compte de la complexité des conditions d'octroi des tarifs sociaux et du fait qu'une présentation claire et synoptique de celles-ci en facilite l'accès.

5.9. Conclusion concernant le contenu des pages Internet pour les personnes handicapées

Premièrement, il faut constater qu'en règle générale, les opérateurs contrôlés publient correctement et dans leur entièreté les mentions prescrites par la décision du 28 mars 2013. Cela vaut en tout cas pour les informations relatives aux services d'urgence, aux tarifs (sociaux) spécifiques et aux conditions d'octroi.

La seule exception est que Telenet ne mentionne pas le fait qu'elle ne propose pas d'équipements spécialement destinés aux personnes handicapées. La décision du 18 mars 2014 stipule néanmoins explicitement que s'ils ne proposent pas ce type d'équipements, les opérateurs doivent le mentionner.

Deuxièmement, la décision du 28 mars 2013 stipule que les opérateurs ne sont pas obligés de proposer des équipements ou services spécifiques aux personnes handicapées mais que, lorsqu'ils le font, ils doivent les mentionner clairement sur la page Internet pour les personnes handicapées.

Deux opérateurs (à savoir, Belgacom et Mobistar) proposent des équipements et applications utiles pour les personnes handicapées et les présentent clairement sur leur page Internet.

Troisièmement, la décision du 28 mars 2013 ne prévoit pas l'obligation de prendre des mesures supplémentaires ni celle de mentionner quand de telles mesures ne sont pas prises.

La plupart des opérateurs ne mentionnent rien à ce sujet.

Deux opérateurs (à savoir, VOO et Scarlet) mentionnent sur leur page Internet pour les personnes handicapées quels sont les types de services clientèle mis à disposition et comment y accéder. Bien que ceux-ci soient destinés au grand public et non uniquement aux personnes handicapées, cette mention sur la page Internet pour les personnes handicapées peut s'avérer utile:

6. RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE L'ACCESSIBILITÉ DES PAGES INTERNET POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

6.1. Objectif de l'enquête de Transkript vzw

L'enquête de Transkript vzw avait pour objectif d'évaluer l'accessibilité de la page Internet des sites des opérateurs télécoms sur laquelle figurent les informations pertinentes pour les consommateurs handicapés.

La manière dont le consommateur trouve la page concernée est également évaluée, en partant du principe que pour certains groupes de personnes, des adaptations sont nécessaires pour pouvoir utiliser l'ordinateur ou un autre appareil électronique (smartphone, tablette...), ce qui peut influencer le résultat.

6.2. Phases de l'enquête

L'enquête s'est déroulée en 3 phases: dans un premier temps, c'est la notoriété des informations auprès des groupes cibles qui a été évaluée. Si le répondant n'en avait pas connaissance, l'enquête n'était pas poursuivie. Lors de la deuxième phase, le contenu de l'enquête est resté identique, mais il s'agissait de rechercher les pages Internet destinées aux personnes handicapées sur le site de l'opérateur télécoms auprès duquel le répondant est client, même si la page et son contenu n'étaient pas connus de ce dernier. La troisième phase consistait à communiquer les liens des opérateurs télécoms vers les pages Internet destinées aux personnes handicapées en demandant de consulter celles-ci.

6.3. Première phase

Lors de la première phase de l'enquête, il s'est avéré qu'aucun des répondants¹¹ ne connaissait l'existence des pages Internet en question.

6.4. Deuxième phase

Lors de la deuxième phase, une personne présentant un handicap auditif, une autre présentant un handicap moteur et deux autres personnes aveugles ou malvoyantes ont trouvé les pages Internet en question.

Les personnes présentant un handicap mental n'étaient pas en mesure de trouver les pages Internet concernées: les publicités étaient trop nombreuses sur les sites, ce qui était trop troublant pour ces personnes.

¹¹ Le nombre de répondants s'élevait au total à 49, plus un nombre indéterminé de personnes interrogées par l'ASPH et la VFG lors du Salon Autonomies à Liège, du 24 au 26 avril 2014.

6.5. Troisième phase

Lors de la troisième phase, les groupes de personnes handicapées ont remis des commentaires divergents:

- Sourds et malentendants¹²

D'une manière générale, ce groupe ne rencontre pas de problème notable en ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur.

Pour certains, l'aide de la famille, d'amis ou d'assistants professionnels est nécessaire pour fournir des explications au niveau du contenu: la compréhension du néerlandais écrit représente un problème pour certains, principalement pour les locuteurs de la langue des signes. La structure des phrases en langue des signes flamande est en effet différente¹³.

Aucune mesure d'accessibilité n'est prévue pour les personnes sourdes qui utilisent la langue des signes flamande: il n'existe pas de vidéos présentant les informations. Il existe encore moins des liens renvoyant par exemple vers un service d'interprétation pour les personnes sourdes. En cliquant sur un tel lien, les personnes concernées seraient ainsi renvoyées vers le service d'interprétation qui peut les aider dans leurs demandes d'informations.

Aucun marquage visuel n'est prévu, comme la mise en surbrillance des textes lus à voix haute par une application auditive.

La terminologie des programmes de recherche n'est pas uniforme.

- Personnes présentant un handicap physique et mental¹⁴

Ces derniers estiment que les pages Internet destinées aux personnes handicapées ne sont pas suffisamment claires pour être compréhensibles.

En effet, un texte n'est pas uniquement compréhensible de par son contenu ou la terminologie utilisée. La recherche de la page Internet en question sur le site s'avère problématique: le fait de devoir cliquer sur des liens qui renvoient à d'autres niveaux ou à d'autres parties du texte et la mise en page prêtent parfois à confusion. Le fait de devoir cliquer sur des liens suppose en effet que la personne concernée suit les différentes étapes et constitue parfois un obstacle trop important. Aussi, il convient d'également prendre en compte le fait que l'accessibilité des pages précédant la page Internet destinée aux personnes handicapées est souvent limitée pour ce groupe cible.

- Aveugles et malvoyants¹⁵

Pour la grande majorité des répondants, l'accès est impossible sans l'assistance d'une personne voyante¹⁶.

¹² Les enquêtes ont été réalisées par Fevlado et Infosourds.

¹³ Le néerlandais écrit n'est pas la langue maternelle des personnes s'exprimant en langue des signes (c'est bien la langue des signes qui est leur langue maternelle).

¹⁴ Les enquêtes ont été réalisées par l'ASPH et la VFG, qui ont interrogé un nombre indéterminé de visiteurs du Salon Autonomies dont il s'est avéré qu'ils travaillaient avec Internet.

¹⁵ L'enquête a été réalisée par l'Œuvre Nationale des Aveugles.

¹⁶ La seule exception concernait un répondant plus doué que la moyenne en matière d'utilisation de l'ordinateur.

Des logiciels de lecture d'écran qui permettent d'adapter l'architecture du document aux désidératas individuels sont nécessaires pour pouvoir lire le texte.

Les pages Internet entrent parfois en conflit avec les logiciels de lecture d'écran: le logiciel de lecture est en effet adapté à certains paramètres de navigation. Par exemple, lorsque Internet Explorer introduit des fonctionnalités, il est possible que celles-ci entrent en conflit avec le logiciel de lecture.

En agrandissant le texte, une partie de celui-ci n'apparaît plus à l'écran.¹⁷ Certains développeurs web ont toutefois prévu la redistribution du texte en cas d'agrandissement, de manière à ce qu'il reste entièrement lisible à l'écran. Une telle réorganisation automatique du texte doit cependant être prévue lors du développement du site Internet.

Certains sites ne permettent pas de lire toutes les informations avec un logiciel de lecture d'écran.

Certains répondants constatent, sur les sites visités, que le passage à la loupe, via la touche tab, à la fin du champ de recherche afin d'ouvrir les articles avec « enter »¹⁸ ne fonctionne pas bien.

La combinaison de graphiques et de parties de textes colorés, de pop-ups et de publicités rendent le site Internet dynamique et attrayant mais compliquent la recherche du bon lien ou la possibilité de cliquer vers d'autres liens.

6.6. Autres points importants

Sur la base de l'enquête réalisée, des réactions des répondants et de ses propres expériences, Transkript vzw souhaite encore mettre l'accent sur un certain nombre de points importants qui valent pour tous les opérateurs.

Il y a dans un premier temps un manque total de communication des opérateurs vis-à-vis des organisations de personnes handicapées. Les opérateurs doivent informer activement les clients des mesures pertinentes pour certains groupes de personnes. Cette communication d'informations peut se faire notamment

- via leur site Internet
- en prévoyant un lien dans la newsletter
- dans les points de vente
- en informant activement les organisations d'assistance et de représentation des intérêts des utilisateurs
- via un flux d'informations par l'intermédiaire de sites de services publics qui s'adressent aux groupes cibles:

- www.vaph.be (Agence flamande pour les personnes handicapées)
- <http://handicap.fgov.be> (Direction générale Personnes handicapées)
- <http://ph.belgium.be> (Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées)
- www.awiph.be (Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée)
- <http://phare.irisnet.be> (Personne Handicapée Autonomie Recherchée) Toutes les villes et communes qui disposent d'une page Internet « Bien-être » ou « Affaires sociales ».

¹⁷ L'IBPT a lui-même analysé si les pages Internet concernées avaient été restructurées ou non en les agrandissant à 300%. À l'exception des sites Internet de deux opérateurs, la lisibilité de tous les sites Internet a été compliquée par la disparition d'éléments du texte.

¹⁸ Chez Telenet, un répondant est directement arrivé sur www.degrotenetwerf.be du fait que la touche tab passe outre la loupe et donne directement un lien vers « Les grands travaux du réseau » (De Grote Netwerf).

Ensuite, un certain nombre de manquements auxquels sont confrontés tous les groupes cibles de personnes handicapées doivent être constatés:

- la terminologie des fonctions et moteurs de recherche n'est pas uniforme. Il est difficile de trouver les bons termes en utilisant ces ressources.
- la langue utilisée sur la page Internet manque de clarté et de simplicité pour les personnes handicapées; les opérateurs tiennent insuffisamment compte des différents groupes cibles pour lesquels des termes trop complexes ou techniques peuvent constituer un obstacle.

Troisièmement, il convient de noter qu'une page accessible sur un site inaccessible a peu d'intérêt. Même si les pages Internet destinées aux personnes handicapées peuvent en soi être parfaitement accessibles (et ce n'est pas le cas), de nombreuses personnes handicapées n'auraient toujours pas accès à des informations importantes: les pages sur lesquelles figurent les tarifs, les promotions, les avantages, les conditions ne leur sont en effet pas accessibles. Peu importe les mesures prises afin de rendre des éléments d'un site Internet accessibles, l'accessibilité de l'entièreté du site Internet est une condition de base pour que des informations puissent être recherchées, lues et traitées par tous. Dans ce sens, on ne peut pas parler d'un accès pour les personnes handicapées qui soit équivalent à l'accès aux personnes valides.

7. COMPARAISON AVEC LES MESURES EN FAVEUR DES UTILISATEURS HANCIDAPÉS DANS D'AUTRES PAYS EUROPÉENS

Cette section donne un aperçu des principales mesures que les autres pays européens adoptent pour promouvoir l'égalité d'accès aux services de communications électroniques pour les personnes handicapées.

Les pays comparés sont le Danemark (DK), l'Allemagne (D), la Finlande (FIN), la France (F), l'Irlande (EIR), les Pays-Bas (NL), la Norvège (N), le Portugal (P), l'Espagne (E), le Royaume-Uni (UK) et la Suède (S).

Les principaux résultats de cette comparaison sont repris dans le tableau ci-dessous. L'objectif de ce tableau est d'offrir un aperçu général des mesures les plus pertinentes (meilleures pratiques) prises dans les pays concernés. Ce tableau n'est donc pas complet, mais se limite aux principales initiatives en faveur des personnes handicapées. Un rapport détaillé de ces mesures est repris dans l'annexe de la présente note.

Pour bien comprendre le tableau, il convient de prendre en considération les éléments suivants:

- « SU »: une obligation qui incombe au prestataire de service universel;
- « tous »: les mesures et/ou engagements imposés à tous les opérateurs, y compris le prestataire du service universel;
- en Suède, les services mentionnés sont offerts par le régulateur PTS.

	DK	D	FIN	F	EIR	NL	N	P	E	UK	S

Facture adaptée gratuitement (grands caractères, braille...)				SU	SU ¹⁹			tous	SU	tous	
Connexion Internet avec tarifs régulés pour la vidéotéléphonie	SU		tous								
Service d'interprétation à distance²⁰ avec tarifs régulés		tous		(SU) ²¹	SU	SU	SU				SU
Accessibilité du service clientèle				tous				SU			
Accessibilité de l'annuaire et/ou du service de renseignements	SU			SU	SU				SU	tous	
Offre d'équipements adaptés				tous	SU			SU	SU		
Accessibilité du site Internet des opérateurs					tous						

¹⁹ L'obligation d'offrir gratuitement une facture en braille incombe au prestataire du service universel. Les autres opérateurs peuvent s'engager à respecter le *Bill Presentation Standard*. Il s'agit d'une norme volontaire décrivant de quelle manière les opérateurs peuvent rendre leurs factures plus lisibles et plus compréhensibles en attirant l'attention sur la langue, les caractères, les formats, la terminologie etc. Les opérateurs qui respectent cette norme sont repris sur le site Internet de ComReg.

²⁰ Les services d'interprétation à distance ou d'interprétation vidéo dans la langue des signes requièrent un vidéophone et une connexion Internet. L'interprétation se fait par l'intermédiaire d'un interprète qui se trouve chez lui ou dans un call center et est destinée aux personnes sourdes qui souhaitent communiquer avec une personne qui entend.

²¹ Un projet pilote est actuellement en cours.

Accessibilité de la communication d'informations (brochures, guides...)				tous	tous ²²			tous ²³	SU		
Services textuels (téléphone textuel, SMS sur ligne fixe...)	SU		tous	SU			SU			tous	SU
Réduction sur certains tarifs (commerciaux)	tous			SU		SU	SU	SU	SU		

Comme l'on peut le constater à première vue, les pays cités ci-dessus adoptent un large éventail de mesures afin de promouvoir l'égalité d'accès pour les personnes handicapées.

Il convient également de constater que la plupart des mesures énumérées ne sont pas prises en Belgique, à l'exception de la réduction sur les tarifs commerciaux appliquée en Belgique par les opérateurs qui offrent les tarifs sociaux.

Ces constats peuvent inspirer le développement de davantage de mesures en Belgique afin de pouvoir promouvoir l'égalité d'accès aux personnes handicapées.

²² Ces documents ont été établis par le *Forum*, une organisation de concertation de représentants des personnes handicapées, d'opérateurs et de représentants des pouvoirs publics.

²³ Le guide a été préparé par l'ANACOM en concertation avec les opérateurs et les représentants des personnes handicapées.

8. CONCLUSIONS ET DÉMARCHES ULTÉRIEURES

L'on peut dire que la plupart des pages Internet visitées respectent grosso modo la décision du 28 mars 2013 au niveau des exigences de forme et de contenu.

Il n'y a qu'auprès d'un seul opérateur que retrouver les informations relatives aux services d'urgence s'avère plus compliqué du fait que la page d'accueil de cet opérateur ne propose pas de lien vers la page Internet destinée aux personnes handicapées et que les résultats de recherche pour le terme « beperking » ne sont pas concluants. Il semble recommandé de signaler à cet opérateur qu'il doit améliorer l'accès aux informations concernant les services d'urgence dans la version néerlandaise de son site.

En ce qui concerne les tarifs spécifiques pour les personnes handicapées, les opérateurs présentent correctement le système relativement complexe de tarifs sociaux et de leurs conditions d'octroi.

Deux opérateurs fournissent des informations concernant leurs helpdesks sur la page Internet destinée aux personnes handicapées. Bien que la décision du 28 mars 2013 n'oblige pas les opérateurs à donner de telles informations via cette page Internet, ces opérateurs fournissent ainsi des informations utiles: pour les personnes handicapées, l'accessibilité du helpdesk est souvent un point délicat. C'est pourquoi des informations claires à ce sujet sur la page Internet destinée aux personnes handicapées sont importantes et peuvent constituer une première étape vers une meilleure accessibilité des helpdesks pour les personnes handicapées.

L'on constate que deux opérateurs proposent des appareils et des applications spécifiques pour les personnes handicapées. Ces deux opérateurs présentent les appareils en fonction du type de handicap. Les informations sont claires et bien structurées.

Les opérateurs ne sont pas tenus de proposer des appareils ou des applications qui soient adaptés aux personnes handicapées. La décision du 28 mars 2013 contraint toutefois les opérateurs à mentionner clairement dans ce cas qu'ils n'offrent pas d'équipements spécifiques²⁴. Nous devons à ce propos constater qu'un opérateur ne fournit pas ces informations. Par conséquent, le site Internet de cet opérateur doit être adapté en ce sens.

En ce qui concerne l'accessibilité des pages Internet destinées aux personnes handicapées, l'analyse de Transkript a fait apparaître plusieurs points sensibles importants:

- les opérateurs communiquent trop peu et/ou de manière trop peu efficace avec les personnes handicapées et leurs organisations;
- l'accessibilité des pages Internet est trop faible sur le plan technique et au niveau du contenu: sur le plan technique parce qu'elles ne présentent par ex. pas de marquage visuel, n'offrent pas la possibilité d'être agrandies correctement, entrent en conflit avec le logiciel de lecture etc. Sur le plan du contenu parce que les termes utilisés et leur présentation sont souvent trop complexes;
- la terminologie des moteurs et fonctions de recherches n'est pas uniforme et n'est pas toujours évidente;
- ...

De plus, une importante critique formulée par Transkript porte sur le fait que même si les pages Internet en question étaient accessibles, elles auraient peu d'utilité vu leur intégration à des sites Internet qui ne sont généralement pas accessibles, ou qui le sont de manière très limitée.

²⁴ cf. points 49 et 52 de la décision du 28/03/2013.

En ce sens, l'analyse de Transkript montre que non seulement la page Internet destinée aux personnes handicapées doit être accessible pour les groupes cibles en question, mais que cela doit également être le cas des autres sections pertinentes des sites Internet des opérateurs. Ce n'est que lorsque ce sera le cas que l'on pourra parler d'égalité d'accès pour les personnes handicapées aux informations concernant les différents services, offres et tarifs.

Les résultats de l'analyse des mesures prises dans d'autres pays européens afin de promouvoir l'accessibilité des services de communications électroniques aux personnes handicapées sont variés. Une constante se dégage toutefois: les opérateurs et régulateurs des pays analysés prennent davantage d'initiatives en faveur des personnes handicapées qu'en Belgique. En ce sens, les résultats de cette analyse peuvent inciter et inspirer l'IBPT et les opérateurs à développer, avec les organisations de personnes handicapées, des initiatives et des mesures, de manière à concrétiser l'égalité d'accès pour les personnes handicapées.

Chaque opérateur y sera encouragé par l'IBPT dans un premier temps afin de supprimer les manquements constatés individuellement. À cet effet, l'IBPT consultera les parties prenantes concernées afin de déterminer ensemble quelles améliorations peuvent être apportées afin de promouvoir l'égalité d'accès pour les personnes handicapées. Ces améliorations sont réalisées idéalement de manière volontaire (par ex. via une charte comme en France) par les opérateurs sur la base de cet échange et, si nécessaire, à la suite d'une adaptation de la Décision du 28 mars 2013.

ANNEXE: MESURES EN FAVEUR DES PERSONNES HANCIDAPÉES DANS D'AUTRES PAYS EUROPÉENS

1. Danemark

1.1. Service universel ²⁵

En 2008, un prestataire du service universel a été désigné en vertu de l'arrêté d'exécution²⁶ relatif aux services relevant de l'obligation de service universel. De par cette désignation, l'on a pu noter un certain nombre d'améliorations au niveau de l'obligation de service concernant les questions relatives aux personnes handicapées, plus précisément:

- les services de téléphonie textuelle: les téléphones textuels sont habituellement basés sur Internet et non sur PC. L'obligation de service pour les services de téléphonie textuelle vaut pour les personnes sourdes (indépendamment du fait qu'elles le soient de naissance ou non) et sourdes et aveugles, ainsi que pour des groupes de personnes présentant des troubles de l'élocution et de l'audition qui peuvent considérablement compenser leur handicap grâce à ces services. Le téléphone textuel permet aux groupes cibles d'appeler aussi bien les utilisateurs de téléphones textuels que d'autres téléphones (via un service d'interprétation);
- connexion haut débit pour les groupes susmentionnés de personnes handicapées: l'on s'attend à ce que la vidéophonie remplace à l'avenir en grande partie la téléphonie textuelle. Par conséquent, l'obligation de service a été étendue aux connexions haut débit d'au moins 512 kbps. La vitesse doit au moins répondre aux exigences du système du logiciel qui permet la vidéotéléphonie.

Si le service universel constitue une charge injustifiée, il est possible de prétendre à une compensation via un fonds.

1.2. Mesures applicables à tous les opérateurs

Les opérateurs prévoient une réduction pour l'utilisation de Handicappedes Nummerservice (un annuaire pour les personnes handicapées): tous les utilisateurs de cet annuaire ont accès au transfert automatique vers le numéro mentionné à un prix réduit, quel que soit leur fournisseur de services télécoms. Les fournisseurs de services télécoms concernés doivent pour ce faire conclure un contrat avec le prestataire de service universel du service de renseignements téléphoniques en rapport avec l'utilisation du service. ²⁷

²⁵ Source: <http://danishbusinessauthority.dk/universal-service-obligation>

²⁶ Entrée en vigueur le 1/1/2009.

²⁷ http://www.handicap.dk/dokumenter/rapporter-notater/fn-rapport/7052-11_v1_Engelsk%20udgave%20af%20FNs%20rapport%20FINAL%2022082011-1%20doc%20pdf.pdf

2. Allemagne

Tous les opérateurs qui offrent la téléphonie vocale sont légalement tenus d'offrir des services²⁸ d'interprétation à distance.²⁹

La BNetzA a organisé une adjudication publique via laquelle le contrat a été attribué jusque fin 2014.³⁰

Le coût annuel total a été estimé à 1,7 million d'euros, financé en grande partie par le secteur (95%) en tenant compte de leur part de marché (nombre de connexions par minute sur une base annuelle).

Les opérateurs offrent des services d'interprétation à distance à des tarifs fixés par la BNetzA. Ces tarifs³¹ diffèrent considérablement si la personne handicapée fait appel à ces services pour une utilisation personnelle ou professionnelle.³²

3. Finlande

Les personnes présentant un trouble de l'élocution ou de l'audition ont légalement droit à un abonnement téléphonique pour l'envoi et la réception de messages texte, ainsi qu'à une connexion Internet d'au moins 512 kbps.

²⁸Cf. note de bas de page 8 p. 15

²⁹ TKG, article: 45(3): « Les prestataires de services téléphoniques accessibles au public mettent à la disposition des utilisateurs finals sourds et malentendants des services centraux téléphoniques tenant compte de leurs besoins spécifiques, et ce à un prix abordable. La Bundesnetzagentur analyse la nécessité de ces services centraux téléphoniques en collaboration avec les associations et entreprises concernées. Si les entreprises ne mettent pas à disposition des services centraux téléphoniques adaptés aux besoins, la Bundesnetzagentur confie à un prestataire de services la mission de fournir ces services à un prix abordable. Les coûts de cette prestation qui ne sont pas couverts par les indemnités payées par l'utilisateur sont supportés par les entreprises qui ne fournissent pas de services centraux téléphoniques adaptés aux besoins. La part récurrente de la contribution d'une entreprise aux coûts est fixée au prorata de la part des connexions sortantes établies par l'entreprise respective dans le volume total des connexions sortantes de toutes les entreprises tenues de payer; cette part est définie par la Bundesnetzagentur. L'obligation de paiement ne vaut pas pour les entreprises qui ont réalisé moins de 0,5% du volume total des connexions sortantes; la part des coûts pour ces entreprises est supportée par les entreprises restantes, conformément à la phrase 5. La Bundesnetzagentur fixe les détails de la procédure via une décision. » (traduction libre)

³⁰ Source: BNetzA, Annual report 2012, p. 90

³¹ Un professionnel paiera un abonnement mensuel à un service de relai avec un interprète en langue des signes 220€ ou 1€/minute; pour un usage non-professionnel, les frais d'abonnement s'élèvent à 5€/mois, les malentendants payant 0,28€/minute et les personnes non-handicapées 0,14€/minute.

³² Source: BNetzA: "Consumer, including disabled, protection: enhancement of the users' rights protection level in the telecommunications sector in Germany, Dr. Daniela Strauß, EaP Workshop, Trakai, 30 June –1 July 2011

4. France

4.1. Service universel

Les obligations de service universel³³ en faveur des personnes handicapées comprennent:

- l'accès adapté aux informations tarifaires, aux contrats et aux factures en fonction du type de handicap (par ex. impression en grands caractères ou traduction en braille);
- pour les sourds et malentendants, un service de messagerie écrite est prévu (SMS pour téléphones fixes);
- l'accès gratuit au service de renseignements téléphoniques pour les personnes présentant un trouble de la vue;
- des mesures d'accessibilité pour les cabines téléphoniques.

4.2. Mesures applicables à tous les opérateurs

Tous les opérateurs ont adopté une charte d'engagements volontaires.

Cette charte comprend les éléments suivants: ³⁴

- Proposer des produits et des services accessibles aux utilisateurs finals handicapés;
- Informer le grand public des offres accessibles aux utilisateurs finals handicapés;
- Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des utilisateurs finals handicapés;
- S'inscrire durablement dans une démarche de progrès dans ces domaines.

La Fédération du secteur s'engage également à mettre en place des indicateurs de suivi précis. La charte fera l'objet d'un bilan annuel.

Les résultats du bilan de l'année 2012³⁵ sont les suivants:

³³ Source: <http://www.arcep.fr/index.php?id=9744&L=1>; voir également l'article R20-30-4 [Code des postes et des communications électroniques](#): « En application du 4° de l'article [L. 35-1](#), les opérateurs chargés, en application de l'article [L. 35-2](#), de fournir une ou plusieurs des composantes du service universel mentionnées aux 1° et 3° de l'article [L. 35-1](#) ou les éléments de celle décrite au 2° du même article assurent aux utilisateurs handicapés l'accès à ce service, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable.

À cet effet :

1° Tout opérateur chargé, en application de l'article [L. 35-2](#), de fournir la composante du service universel mentionnée au 1° de l'article [L. 35-1](#) assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap;

2° Tout opérateur chargé, en application de l'article [L. 35-2](#), de fournir le service de renseignements mentionné au 2° de l'article [L. 35-1](#) fournit un accès gratuit, à ce service, aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel;

3° Tout opérateur chargé, en application de l'article [L. 35-2](#), de fournir la composante du service universel mentionnée au 3° de l'article [L. 35-1](#) veille à ce que des publiphones établis en application de l'article [R. 20-30-3](#) soient accessibles aux handicapés moteurs et aux aveugles; le nombre de ces publiphones et leur répartition géographique tiennent compte des besoins de la population concernée. »

³⁴ Charte du 9 juin 2011, signée par l'Arcep, le gouvernement et la fédération française des télécoms:

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/communiqués/communiqués/2011/dossier-presse-charte-acces-handicap-090611.pdf>

³⁵ http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/acces-cibles/consommateurs/2eme_bilan_charte_handicap.pdf

- Des produits et services accessibles aux utilisateurs finals handicapés sont proposés. Une liste de critères d'accessibilité, élaborée en concertation avec les associations de personnes handicapées entre autres, est utilisée à cet effet. Ceux-ci sont cohérents avec l'initiative GARI.³⁶ Il ressort du bilan de 2012 que, selon les opérateurs, 62 modèles de terminaux mobiles sont compatibles avec les critères d'accessibilité définis; c'est également le cas pour 18 terminaux fixes. En 2012, 54 services ou applications mobiles spécifiquement adaptés aux personnes handicapées ont été offerts. Il y a également des indicateurs concernant les outils des terminaux mobiles, l'accessibilité du site Internet...
- en ce qui concerne la communication d'informations: en 2012, 66 337 brochures papier spécifiques ont été mises à disposition.
- en ce qui concerne le service clientèle adapté: Bouygues Telecom, Orange et SFR sont accessibles pour les sourds, les malentendants et les utilisateurs aphasiques. Indicateurs: communication spécifique avec le groupe cible: 106 196 minutes, 49 010 factures adaptées (en braille ou en grands caractères), etc.
- en matière de progrès: les signataires offrent tous une communication adaptée concernant leurs initiatives pour les personnes handicapées.

4.3. Autres initiatives

L'Arcep a publié en 2010 une étude concernant les services d'interprétation à distance.³⁷ Entre-temps, un projet pilote a été lancé fin 2012.³⁸

³⁶ Gari = Global Accessibility Reporting Initiative. Il s'agit d'un projet du Mobile Manufacturers Forum, une organisation internationale de constructeurs d'équipements de télécommunications intéressés par les communications mobiles ou sans fil

³⁷

[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)

³⁸ http://www.websourd-entreprise.fr/spip.php?article258&var_mode=calcul

5. Irlande³⁹

5.1. Service universel

- les services de renseignements téléphoniques: à l'heure actuelle, Eircom fournit, en tant que prestataire du service universel, l'accès gratuit aux services de renseignements téléphoniques aux clients enregistrés. Un service spécifique est prévu pour les utilisateurs qui ne sont pas à même d'utiliser l'annuaire téléphonique. Un numéro spécial (196) a été créé à cet effet pour les utilisateurs enregistrés.⁴⁰ Il convient de noter que le prestataire du service universel, Eircom, n'est pas tenu d'organiser un service général de renseignements téléphoniques dans le cadre de son obligation de service universel.⁴¹
- le Forum⁴² a réussi à faciliter l'extension de ce service à d'autres prestataires de services mobiles et fixes;
- « code of practice » édité par Eircom concernant les services offerts pour les utilisateurs handicapés; une section spéciale du site Internet de l'opérateur est dédiée à ces services;
- les services suivants doivent être offerts:
 - o téléphones avec amplificateurs
 - o téléphones qui émettent un signal visuel pour les appels entrants
 - o téléphones compatibles avec des appareils auditifs
 - o service de relais et régulation tarifaire avantageuse pour ce service
 - o téléphones avec fonctions « mains libres » ou numérotation rapide
 - o téléphones à grandes touches
 - o factures gratuites en braille.

5.2. Mesures applicables à tous les opérateurs

Les fournisseurs de services de communications électroniques travaillent à l'élaboration de parties de leurs sites Internet qui soient accessibles aux personnes handicapées et qui fournissent davantage d'informations concernant ces services généralisés dans les brochures spécifiques pour les consommateurs (voir ci-dessous).

L'initiative « One Click » rejoint ces efforts: sur la page d'accueil, les utilisateurs handicapés ne doivent cliquer qu'une seule fois sur un lien pour voir tous les services et produits offerts par l'opérateur. Une série de critères ont été définis par le Forum pour répondre à l'initiative « One

³⁹ Source: Comreg: http://www.comreg.ie/consumer_initiatives/disabilities_forum.592.570.html

Source: Commission for Communications Regulation Ireland (ComReg), "Proposed measures to ensure equal access and equal choice for disabled end-users", BEREC Accessibility Workshop 15.10.2013.

⁴⁰ Source: Comreg:

http://www.askcomreg.ie/news/operators_offering_a_special_directory_enquiry_service.7.1010.LE.asp

⁴¹ Source: Comreg: Eircom is not obliged to provide a general directory inquiry service under its universal service obligation

⁴² Forum pour les services de communications électroniques pour les personnes handicapées (« Le Forum »): fondé afin d'améliorer les objectifs statutaires de ComReg afin de promouvoir la concurrence et protéger les intérêts des utilisateurs. Membres: Représentants du secteur des personnes handicapées en Irlande, représentants du secteur des communications électroniques, tant pour les prestataires de services mobiles que fixes, le ministère de la Communication, de l'Énergie et des Ressources naturelles.

Click », afin d'assister les opérateurs dans la réalisation de cette initiative. Le site du Comreg mentionne les opérateurs qui mettent en pratique cette initiative.

Le régulateur ComReg a développé une norme de qualité pour la présentation de la facture (« Bill Presentation Standard ») pour les opérateurs (norme volontaire). Les offres conjointes et services de communications électroniques qui répondent aux niveaux d'accréditation définis par rapport au « Bill Presentation Standard » sont mentionnés sur le site Internet de ComReg. De plus, le nombre d'étoiles donnera une estimation du degré dans lequel ces critères sont respectés. Une partie spécifique du « Bill Presentation Standard » concerne l'accessibilité. Elle fixe un nombre minimum de principes qui doivent être respectés pour assurer la lisibilité des factures. L'on attire plus particulièrement l'attention sur l'application des points suivants:

- la langue
- les caractères
- la disponibilité d'autres formats sur demande
- la standardisation de la terminologie au niveau de la facturation et la cohérence des termes utilisés sur la facture d'une part et dans les informations de vente et les documents contractuels d'autre part.

5.3. Autres initiatives

Le Forum a rédigé une brochure destinée aux consommateurs âgés et handicapés afin de leur fournir des informations concernant différentes marques de téléphone, les services téléphoniques, la facturation et l'aide relative aux tarifs. Cette brochure est disponible en impression simple, en grands caractères, en braille, en version audio, en ligne et est facile à lire pour les personnes souffrant d'un handicap mental.⁴³

6. Pays-Bas

La Loi sur les télécommunications stipule que des services payants doivent être disponibles afin de permettre aux utilisateurs finals présentant un handicap physique un accès au service téléphonique public équivalent à celui dont bénéficient d'autres utilisateurs.

Dans la Décision relative au service universel et aux intérêts des utilisateurs finals du régulateur ACM, ce point est développé plus avant et il est précisé que pour les utilisateurs finals qui sont sourds, malentendants ou qui ont un trouble de l'élocution, ce service universel doit consister en un service de relai qui transpose le texte et les images de la langue des signes en langue parlée et vice-versa.⁴⁴ Pour ce faire, une adjudication publique a été lancée et remportée par

⁴³ [http://www.askcomreg.ie/fileupload/File/AccEnglish3\(1\).pdf](http://www.askcomreg.ie/fileupload/File/AccEnglish3(1).pdf)

⁴⁴ Décision de l'ACM relative au service universel et aux intérêts des utilisateurs finals (http://wetten.overheid.nl/BWBR0016698/geldigheidsdatum_09-09-2014)

Article 2.3a: « 1er. Le service visé à l'article 9.1, alinéa premier, section f, de la loi permettant aux utilisateurs finals souffrant de troubles auditifs ou de l'élocution d'avoir accès aux services visés à l'article 9.1, alinéa premier, sections b et e de la loi est le service de relai.

2. Le service de relai répond aux standards définis par réglementation ministérielle.

3. Le service de relai porte sur les dispositions nécessaires pour relayer de manière prioritaire les appels d'utilisateurs finals présentant des troubles auditifs ou de l'élocution vers des numéros d'urgence.

KPN. Le service de relai textuel transforme les mots parlés en texte. Ce service de relai met à disposition des interprètes en langue des signes qui traduisent la langue parlée en langue des signes et vice-versa. La transposition des images est gérée par des interprètes en langues des signes certifiées. Ce service de relai textuel est disponible 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Le service de transposition des images est disponible les jours ouvrables de 7h à 20h et de 10h à 16h les week-ends et jours fériés.⁴⁵

KPN facture environ 0,50 euros par minute à l'utilisateur final pour ce service. De plus, KPN reçoit une aide d'état de 750 000 euros pour le service de relai.⁴⁶

La loi prévoit également que le tarif pour l'utilisation du service de renseignements téléphoniques pour les utilisateurs finals présentant un handicap visuel n'est pas supérieur au tarif d'un appel vers un numéro géographique.

7. Norvège⁴⁷

Telenor⁴⁸ est responsable du service universel. Relèvent du service universel les services spéciaux destinés aux personnes handicapées et aux autres utilisateurs finals qui ont des besoins spécifiques, à savoir⁴⁹ :

- service de téléphonie textuelle 149: le service est fourni par Telenor et offre un relai textuel pour les appels téléphoniques entre des personnes sourdes ou présentant des troubles de l'audition et des personnes entendantes. Des téléphones textuels (téléphones qui permettent des communications textuelles) sont distribués par les centres d'assistance technique du service norvégien pour le bien-être et le travail (NAV);
- les sourds et malentendants qui reçoivent des téléphones textuels du NAV et qui sont clients chez Telenor peuvent prétendre à un remboursement de leurs frais de communications jusqu'à 105 NOK par trimestre;

4. Un règlement ministériel peut fixer des exigences concernant l'accessibilité du service de relai, dont les appels à relayer, les heures d'ouverture et le temps d'attente pour la réception d'un appel traité par le service. Des exigences différentes peuvent être fixées pour le relai des appels en texte en temps réel d'une part et en langue des signes d'autre part. »

Article 2.3b: « 1er. Le service visé à l'article 9.1, alinéa premier, section f, de la loi permettant aux utilisateurs finals souffrant de troubles de la vue d'avoir accès aux services visés à l'article 9.1, alinéa premier, section d de la loi est le service d'informations aux abonnés. »

2. Un règlement ministériel peut imposer des exigences plus précises concernant la qualité du service d'informations aux abonnés pour les utilisateurs présentant des troubles de la vue. »

Article 2.6: « 1er. Les tarifs d'accès au poste téléphonique payant public visé à l'article 9.1, alinéa premier, section c de la loi ne sont pas, sur la base des coûts, déraisonnables. »

2. Les tarifs de l'annuaire visé à l'article 9.1, alinéa premier, section d de la loi et du service d'informations aux abonnés visé à l'article 9.1, alinéa premier, section e de la loi ne sont pas, sur la base des coûts, déraisonnables. »

3. Le tarif d'utilisation du service d'informations aux abonnés pour les utilisateurs finals présentant des troubles de la vue n'est pas supérieur, pour l'utilisateur final, au tarif d'appel d'un numéro géographique. »

Article 2.7: « Le tarif d'un appel relayé par le service de relai n'est pas supérieur pour l'utilisateur final au tarif d'un appel vers un numéro géographique. » (traduction libre)

⁴⁵ KPN Teletolk: <https://www.kpnteletolk.nl/>

⁴⁶ <http://www.telecompaper.com/nieuws/kpn-voert-de-universele-dienst-uit-voor-doven--942612>

⁴⁷ <http://eng.npt.no/consumer/disabled/disabled/electronic-telecommunications-services-for-disabled-end-users>

⁴⁸ Telenor assure le service universel.

⁴⁹ Agreement between the State (represented by the Ministry of Transport and Communications) and Telenor ASA on universal service obligations - Oslo, Norway, 1er septembre 2004 http://www.regjeringen.no/upload/kilde/sd/red/2005/0080/ddd/pdfv/247163-uso_avtale_engelsk.pdf

- le service de vidéotexte de NAV: le service de vidéotexte est offert aux sourds, malentendants et sourds-aveugles. Le service gère le relai à distance du texte ou de signes d'appels téléphoniques ou d'interprètes textuels/en langue des signes de communications directes entre un entendant et un malentendant. Le service est gratuit pour le moment et ses heures d'ouverture sont limitées.
- Le service de renseignements téléphoniques avec réduction (« Opplysningen 1881 »). Les aveugles/malvoyants peuvent faire appel, après avoir introduit une demande auprès de Telenor, au service de renseignements téléphoniques « Opplysningen 1881 » à un prix réduit.

Le service universel est financé par le prestataire via des subventions croisées.

Le régulateur NPT veille à ce que les utilisateurs finals présentant un handicap et les autres utilisateurs qui ont des besoins spécifiques bénéficient du même accès aux services de communications électroniques et aux appareils que la majorité des utilisateurs finals. NPT doit également promouvoir la poursuite de la recherche et du développement concernant ces services.

8. Portugal⁵⁰

8.1. Service universel

Le prestataire du service universel (NOS Comunicações PTC) pour ce qui est de la composante géographique du service universel offre gratuitement les dispositifs suivants:

- amplificateur du combiné;
- témoin lumineux pour signaler un appel entrant;
- factures en braille;
- ligne vers une destination fixe, ce qui permet au client d'appeler automatiquement une destination spécifique qu'il a prédéfinie;
- En tant que prestataire du service universel, NOS est tenu d'accorder aux pensionnés et aux minimexés une réduction de 50% sur la redevance de location de la ligne fixe.

PTC est actuellement le prestataire du service universel de renseignements téléphoniques. PTC doit proposer une offre accessible aux personnes aveugles et malvoyantes; il s'agit de la possibilité de passer 20 appels gratuits par mois vers un service de renseignements téléphoniques (à l'aide d'une carte téléphonique virtuelle).

Les obligations de service universel sont financées via un fonds.

8.2. Mesures applicables à tous les opérateurs

⁵⁰ Source: Anacom, *ANACOM and the protection of disabled users*, BEREC Accessibility Workshop 15.10.2013.

Certains opérateurs prennent des mesures spécifiques pour les personnes handicapées indépendamment de la législation existante:

- PTC: un amplificateur portable, une technologie de téléphonie analogue avancée, un programme qui lit à voix haute le texte à l'écran, des tarifs spéciaux, des services de renseignements téléphoniques en braille...
- TMN: par ex., téléphone mobile avec outil de synthèse vocale en portugais...
- VODAFONE: par ex., tarifs spéciaux pour la téléphonie fixe et mobile et pour les données...
- OPTIMUS: Optimus offre une solution qui permet aux personnes ayant des besoins spécifiques de détecter les situations à risque ou, dans des situations particulières, de les surveiller à distance et de les localiser. Il rédige des protocoles avec des associations qui soutiennent les personnes handicapées (dons d'équipements avec communications gratuites et aide pour le ménage)...

8.3. Autres initiatives

- Service contact clientèle - SERVIIN: service qui permet aux personnes sourdes de communiquer en portugais par le biais de la langue des signes avec toutes les entreprises ou autres instances liées au service, ainsi que de passer des appels vidéo en ligne. Ce service permet de joindre le numéro d'urgence européen - 112, ainsi que les principaux prestataires de services au Portugal;
- guide pour informer les utilisateurs ayant des besoins spécifiques sur:
 - o les solutions adaptées au combiné pour l'utilisation de services de téléphonie fixe/mobile ou de services Internet et ce, pour chaque handicap spécifique (la vue, l'ouïe, la difficulté de compréhension, la motricité, la vieillesse)
 - o les services d'information et le support client
 - o la facturation et les guides téléphoniques
 - o les tarifs spéciaux pour les utilisateurs ayant des besoins spécifiques.

Les informations sont organisées en fonction de chaque handicap spécifique (la vue, l'ouïe, la difficulté de compréhension, la motricité, la vieillesse). ANACOM a préparé ce guide en collaboration avec des prestataires de services et des associations qui représentent les personnes ayant des besoins spécifiques. Le guide est distribué à des associations qui représentent les personnes ayant des besoins spécifiques, dans les versions ad hoc, ainsi qu'aux associations de protection des consommateurs. Le guide est également publié sur le site Internet d'ANACOM destiné aux consommateurs;

- les sites Internet d'ANACOM (général + consommateurs) sont équipés de ressources de navigation accessibles aux utilisateurs handicapés: version texte (sans illustrations ni représentations graphiques), version contrastée, version mobile, caractéristiques audio spéciales et fonction de zoom pour les malvoyants.

9. Espagne⁵¹

9.1. Service universel

Les obligations de service universel en faveur des personnes handicapées comprennent:

- promouvoir l'existence d'une offre suffisante de terminaux spéciaux à la pointe de la technologie;
- améliorer progressivement l'accessibilité aux téléphones payants publics; un plan d'amélioration détaillé est présenté au Ministère de l'Industrie, du Tourisme et du Commerce;
- fournir gratuitement aux aveugles et aux malvoyants les factures, messages et autres informations en braille ou en grands caractères;
- mettre à disposition des guides téléphoniques en ligne sous un format accessible aux utilisateurs handicapés;
- offrir aux aveugles et aux malvoyants, sur demande, un crédit mensuel de dix appels vers un service de consultation de numéros de téléphone.

Le financement se fait via le Fonds.

9.2. Mesures applicables à tous les opérateurs

L'arrêté royal 1494/2007 fixe des règles supplémentaires, applicables à tous les opérateurs, quant aux conditions élémentaires d'accès aux nouvelles technologies pour les personnes handicapées. Ces obligations s'appliquent aux nouveaux services depuis le 4 décembre 2009 et aux services existants pouvant être raisonnablement adaptés depuis le 4 décembre 2013:

- les contrats, factures et autres informations fournies en ligne par les opérateurs télécoms doivent avoir un format accessible;
- le Ministère des Affaires sociales doit promouvoir une offre technologiquement avancée et satisfaisante de combinés mobiles adaptés.

Les opérateurs bénéficient à cet effet d'une aide d'État.

10. Royaume-Uni

Dans la « General Condition 15 », Ofcom impose une série de services que tous les titulaires de licence doivent fournir aux utilisateurs finals handicapés. Il s'agit, entre autres, des services suivants:⁵²

⁵¹ Source: Cullen International, *Equivalence in access and choice for disabled end users*, publié le 31-07-2014.

⁵² Version consolidée « general conditions »

http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/telecoms/ga/GENERAL_CONDITIONS_AS_AT_26_DECEMBER_2013.pdf

- l'offre de services gratuits d'annuaires et de renseignements téléphoniques sous une forme appropriée pour répondre aux besoins des utilisateurs finals handicapés;
- la mise à disposition d'un service prioritaire de gestion des perturbations;
- les opérateurs offrent la téléphonie textuelle⁵³, dont l'indemnisation ne peut pas dépasser le prix d'un appel « ordinaire » entre l'appelant et l'appelé. L'offre de téléphonie textuelle est liée à certaines conditions de qualité. Ainsi, la téléphonie textuelle doit par exemple pouvoir être utilisée sur des terminaux que l'on peut se procurer facilement.
- les utilisateurs finals souffrant de troubles de l'audition ou de l'élocution peuvent accéder gratuitement aux services d'urgence via des SMS mobiles vers les numéros d'urgence « 112 » et « 999 »;
- les opérateurs mettent à disposition de tous les abonnés aveugles ou malvoyants, à leur demande, les contrats et factures imprimés en grands caractères ou en braille, ou sous un format électronique adapté;
- les opérateurs diffusent les informations nécessaires concernant ces services dans des formats et via des canaux appropriés pour les utilisateurs finals handicapés.

Les coûts entraînés par ces mesures sont supportés par les opérateurs.

Plus particulièrement en ce qui concerne le service de téléphonie textuelle, Ofcom a supprimé la « Universal Service Condition 4 », qui demande à BT de financer un service de téléphonie textuelle et d'offrir l'accès de gros aux utilisateurs d'autres fournisseurs de communications. BT a confirmé son intention de développer un service NGTR et de fournir un service d'accès de gros pour les autres prestataires de communications.⁵⁴

11. Suède⁵⁵

Le régulateur – PTS– propose aux utilisateurs handicapés les services gratuits suivants sur la base d'une adjudication publique:

- Bildtelefoni.net: pour les locuteurs de la langue des signes qui souhaitent contacter des personnes entendant et vice versa, des interprètes offrent leur aide en langue des signes dans toutes les situations imaginables;
- Texttelefoni.se: Service de connexion pour la téléphonie textuelle qui permet entre autres aux personnes sourdes de communiquer avec des personnes entendant. Ce service permet également d'envoyer des messages texte. Texttelefoni.se permet aussi aux personnes qui ne sont pas nées sourdes d'utiliser leur voix et de recevoir des messages texte, et donne la possibilité aux personnes souffrant de troubles de l'élocution d'envoyer du texte et d'entendre simultanément ce qui est dit⁵⁶;
- Service gratuit de renseignements téléphoniques;
- Teletal: aide à la parole et à la mémoire via la téléphonie: Ce service fonctionne avec un interprète présent pendant l'appel et qui est capable de comprendre des paroles qui, pour beaucoup, sont difficilement intelligibles. Il peut par exemple aider à interpréter les paroles d'un docteur et clarifier ce que souhaite exprimer la personne handicapée;

⁵³ Le téléphone textuel permet de recevoir et de transcrire des communications vocales, ainsi que de transmettre ce texte, et vice versa.

⁵⁴ Ofcom, *Review of Relay Services - Decision on the introduction of Next Generation Text Relay*, 17 octobre 2012 <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/relay-services-review-12/statement/statement.pdf>

⁵⁵ Source, Sara Andersson, Swedish Post and Telecom Authority, *How to ensure innovative and accessible solutions for everyday life* Sara Andersson, Swedish Post and Telecom Authority, BEREC Accessibility Workshop 15/10/2013.

⁵⁶ Source: <http://www.pts.se/upload/Faktablad/En/Accessible%20communications%20for%20everyone.pdf>

- Envoi gratuit de littérature et de journaux en braille.

Il y a, par ailleurs, le financement de « projets à risque » visant à améliorer et à développer de nouvelles solutions de communications pour les personnes handicapées.

Pour ces services, PTS reçoit un financement étatique de 15 millions d'euros par an.