



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

B I P T

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT oblige les opérateurs de télécommunications à informer suffisamment les personnes handicapées

Bruxelles, le 26 avril 2013 - Les opérateurs sont tenus d'informer correctement les personnes handicapées conformément à la loi sur les télécommunications. L'IBPT précise dans une décision quelles sont les informations que les opérateurs doivent renseigner au minimum sur leur page Internet s'adressant aux personnes handicapées, ainsi que dans une brochure gratuite.

La loi sur les télécommunications oblige les opérateurs à informer correctement les personnes handicapées sur les produits et services qui leur sont destinés. Les opérateurs doivent également préciser clairement de quelle manière ils fournissent aux personnes handicapées un accès aux réseaux et services qui équivaut à celui proposé aux utilisateurs non handicapés.

Ces informations doivent être complètes, claires et synoptiques. Ce n'est que de cette manière que les personnes handicapées peuvent opter de manière utile et judicieuse pour un opérateur et un service donnés. Il y a lieu de tenir compte à cet effet du fait que les personnes handicapées sont plus que les autres tributaires des services de communications électroniques dans leurs relations avec des tiers.

L'IBPT précise dans sa décision quelles sont les informations que les opérateurs doivent renseigner à l'attention des personnes handicapées ainsi que la manière dont cela doit se faire. L'IBPT oblige plus précisément les opérateurs à fournir les informations suivantes d'une manière simple et accessible:

1. **Les exigences formelles et autres exigences que les personnes handicapées doivent remplir** pour entrer en considération pour les services et/ou produits spécifiques qui leur sont destinés.
2. **Concernant l'accès au service d'urgence, les opérateurs font mention de la réglementation existante:** une mention selon laquelle les services d'urgence dont joignables via le téléphone fixe et mobile (pas par SMS, e-mail ou large bande), une mention des numéros d'urgence, en précisant que les numéros d'urgence 100, 101 et 112 peuvent également être joints par fax et que les services d'urgence répondent également aux appels téléphoniques « silencieux », c.-à-d. des appels où l'appelant ne dit rien.
3. **En ce qui concerne les équipements:** une description claire des caractéristiques des équipements destinés spécifiquement aux personnes handicapées. L'opérateur indique dans quel sens et pour quelle catégorie de personnes handicapées, ces équipements facilitent la communication. Si un opérateur ne propose pas d'équipements spécialement destinés à une utilisation par des personnes handicapées, il devra l'indiquer explicitement. Lorsqu'un opérateur propose des équipements destinés au grand public mais qui contiennent également des applications destinées à faciliter l'utilisation par des personnes handicapées, il le mentionne également.
4. **En ce qui concerne les tarifs spécifiques pour les personnes handicapées:** chaque opérateur qui propose des tarifs sociaux publie les services auxquels s'applique le tarif social, les réductions tarifaires de même que les conditions pour pouvoir bénéficier d'un

tarif social. Si un opérateur utilise d'autres tarifs qui s'adressent spécifiquement aux personnes handicapées, il les indique également.

5. **Les autres mesures spécifiques** au profit des personnes handicapées, par exemple: l'accessibilité des helpdesks et des services de renseignements, une aide supplémentaire lors de l'installation des équipements, des possibilités de facturation spéciales, des surcoûts éventuels entraînés par ces services ou équipements spéciaux.

L'IBPT oblige les opérateurs à placer ces informations sur une page séparée de leur site Internet qui est destinée spécialement aux informations à l'attention des utilisateurs handicapés. Les informations sont également diffusées par l'opérateur par le biais d'une brochure gratuite que chaque partie intéressée peut demander à l'opérateur ou qui est diffusée via les points de vente.

La décision de l'IBPT a fait l'objet d'une consultation publique et entrera en vigueur dans les 6 mois après la publication sur le site Internet de l'IBPT.

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter:

Dirk Appelmans
Porte-parole
Tél.: 02 226 87 67

Plus d'infos:
IBPT
Ellipse Building - Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88
Fax 02 226 88 77
info@ibpt.be
www.ibpt.be