

Enquête sur l'accès aux services numériques des personnes sourdes et malentendantes - 25.02.25

Etude réalisée par INFOSENS - Septembre 2024 - décembre 2024

Introduction

L'accessibilité numérique est inscrite dans **la loi du 11.02.05 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées** à travers son article n°47. Et la **Convention des Nations Unies** relative aux droits des personnes handicapées indique dans l'article 9 que le public en situation de handicap doit recevoir des informations accessibles.

Par ailleurs, **le W3C WAI** (Initiative d'Accès au web) définit l'accessibilité du Web : « les sites Web, les outils et les technologies sont conçus et développés de manière à ce que les personnes handicapées puissent les utiliser ».

Pourtant, 20 ans après cette loi du 11.02.05, les personnes sourdes et malentendantes rencontrent encore des difficultés dans l'accès à l'information sur le web, les applications mobiles et les services numériques vis-à-vis de toute démarche en ligne.

Face à ces constats, l'objectif de cette enquête est de d'alerter nos interlocuteurs et de mieux les sensibiliser dans leurs démarches d'inclusivité et d'accessibilité aux différents outils.

L'enquête nationale, réalisée sous forme de questionnaire en ligne durant les mois d'octobre et novembre 2024, a permis de récolter plus de 350 témoignages, et a permis d'appréhender les obstacles rencontrés et les solutions possibles œuvrant pour une meilleure accessibilité des services numériques.

I. Les profils des répondants

Parmi les 352 personnes interrogées, **65% sont des femmes** et **35% des hommes**. Les répondants représentent **toutes les catégories d'âge** avec une surreprésentation pour les personnes de plus de 65 ans (35%). 37% des répondants ont entre 18 et 50 ans. 28 % ont entre 51 et 65 ans. **En termes de répartition géographique**, il y a une concentration de réponses dans les départements suivants : Yvelines, Paris, Lyon, Hérault, Ile et Vilaine, Côtes d'Armor, Essonne, Seine Saint Denis, Isère, Loire Atlantique, Hauts-de-Seine.

L'enquête compte :

- **28 % de personnes sourdes de naissance**,
- 60 % de personnes devenues sourdes ou malentendantes,
- 12 % de personnes malentendantes de naissance.

Parmi ces personnes, **82 % pratiquent le français oral/lecture labiale**, **12 % la LSF** et **6 % la LfPC**.

II. Les dispositifs d'accessibilité



Une méconnaissance du pictogramme accessibilité.

Le pictogramme « accessibilité » est connu par seulement 23% des répondants, quel que soit le profil de surdité. Il est connu majoritairement par les personnes qui oralisent et qui s'appuient sur la lecture labiale (80 %).

Parmi ceux qui connaissent le pictogramme (23%), une part minoritaire l'utilise (21%). 75 % de ces utilisateurs en sont satisfaits/très satisfaits.

79 % des répondants n'utilisent pas le pictogramme. 56 % estiment qu'ils n'en ont pas besoin et 9 % considèrent que ce n'est pas performant. Pour 30 %, l'onglet est absent.



Une méconnaissance des contenus FALC sur les sites internet.

65 % des répondants ne connaissent pas les contenus FALC, essentiellement les personnes devenues malentendantes au cours de la vie (41 %), les personnes qui pratiquent l'oral /lecture labiale (87 %) et les personnes signantes (10 %).

L'enquête souligne **l'absence de contenus en FALC sur le web** car 27 % des répondants n'en trouvent pas. Cela est surtout relevé du côté des personnes sourdes de naissance (37 %).

8% seulement des répondants trouvent des contenus en FALC, dont 24 % qui pratiquent la LSF et 66 % qui oralisent /lecture labiale. **83 % en sont satisfaits/très satisfaits tout profil et tout mode de communication.**

On note ainsi un attrait des répondants pour le FALC. Le FALC est d'un accès facile car il concilie illustrations et mots simples augmentant la clarté du message. Il permet la compréhension des informations essentielles et une lecture rapide.



Une satisfaction importante des utilisateurs des centres de relais téléphoniques.

Si seulement 28 % des répondants utilisent les centres de relais téléphoniques (57 % des personnes sourdes de naissance. 59 % FO/LL, 30 % LSF et 11% LfPC), **ils en sont satisfaits à 79 %**, quel que soit le mode de communication.

49 % des utilisateurs optent pour le service de transcription écrite, 40 % pour l'interprétariat et 11 % pour un codeur.

Les répondants ont montré leur forte satisfaction (79 %) car les centres de relais téléphoniques leur permettent d'être autonomes et à l'aise. Ils peuvent communiquer, plus fréquemment, sans passer par une personne de leur entourage, sans mentionner leur situation de handicap et sans se déplacer. C'est fluide, rapide et pratique. Et rassurant dans les situations d'urgence.

Lorsqu'il y a des mécontentements (21 %), ils sont surtout liés au fait que les délais d'attente pour l'obtention d'un professionnel sont extrêmement longs et que la plage horaire est très limitée. Ce qui souligne le manque de professionnels interprètes et codeurs.

Ils ont également fait part de leurs regrets quant aux erreurs d'interprétation ou d'orthographe, aux incohérences de transcription écrite entraînant une perte d'informations.

Des améliorations sont donc attendues avec un déploiement plus large dans toutes les situations de la vie personnelle et professionnelle. Et parallèlement avec des interlocuteurs sensibilisés à ces moyens de communication.

72 % des répondants n'utilisent pas les centres de relais téléphoniques. Ce sont des personnes dont le mode de communication est l'oral ou la lecture labiale (92 %). Soit elles ne connaissent pas (43 % des répondants), soit elles n'en ont pas besoin (35 %), soit le service n'est pas proposé (6%).

D'autres motifs sont évoqués comme une préférence pour une communication par SMS, mail, en présentiel ou le recours à un tiers. Certains répondants sont dans une stratégie d'évitement ; à l'inverse certains ont adopté les meilleures technologies du moment (micro connecté au téléphone). D'autres estiment qu'il y a un manque de confidentialité ou que la démarche est fastidieuse. Les difficultés techniques ou les délais d'attente sont aussi un véritable obstacle.



Une forte satisfaction des vidéos en LSF.

22% des répondants consomment des vidéos en LSF dont **91% sont satisfaits de leur qualité**. Car l'accessibilité est optimale. L'information est fluide, claire, complète et compréhensible. C'est confortable.

Ce sont pour 47 % des consommateurs signants et pour 41 % des consommateurs ayant un mode de communication oral / lecture labiale. Et 12 % pratiquent la LfPC. 72 % sont des personnes sourdes de naissance.

Certains répondants ont fait part de leur adhésion pour les vidéos qui combinent le sous-titrage et la LSF, permettant à la fois un véritable suivi des informations et un apprentissage des signes.

D'autres répondants encouragent la mise en conformité des vidéos et la construction d'un matériel de qualité.

78 % des répondants ne consomment pas de vidéos LSF. Pour 44 % d'entre eux, ils n'en ont pas besoin, 35 % ne connaissent pas et 19 % pour d'autres raisons (non acquisition de la LSF, absence de sous-titrage).



Un grand intérêt partagé pour les vidéos sous-titrées.

87 % des répondants regardent des vidéos sous-titrées et ce, quel que soit le profil, dont 82 % des personnes sont dans l'oralisation ou s'appuient sur la lecture labiale, 12 % sur la LSF et 6 % sur le LfPC. S'agissant des profils, 31 % sont des personnes sourdes de naissance et 33 % sont des personnes devenues malentendantes.

On relève **un taux de satisfaction à 71%, mais qui est à modérer. Car des améliorations essentielles ont été exprimées et sont fortement attendues. 29 % des consommateurs ont montré d'importants mécontentements ; vis-à-vis du sous-titrage automatique et du sous-titrage en direct.**

Par ailleurs, **13 % des répondants ne consomment pas de vidéos LSF car 25 % estiment la qualité médiocre**. La qualité du sous-titrage varie selon un certain nombre de paramètres. Très souvent, il n'est pas réfléchi en amont et ne répond pas aux normes (lisibilité, positionnement, césure des phrases, contraste, décalage, temps de lecture, etc.), entraînant des incompréhensions et donc un non-accès à l'information. Pour 11 % des non-consommateurs, ils ne savent pas activer les sous-titres. 9 % indiquent que le sous-titrage n'est pas proposé.

Le sous-titrage semble être la solution qui correspond aux besoins de nombreux profils, car il permet la compréhension du français écrit, le développement du vocabulaire et l'enrichissement de la langue française.

Les répondants exigent la systématisation du sous-titrage.

Certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés car cela leur demande plusieurs capacités (déchiffrer, comprendre et regarder). Il s'agit d'une tâche complexe.

III. Les démarches en ligne

39% des répondants ont rencontré des difficultés dans les démarches en ligne. Tous les profils sont concernés. Leur mode de communication est pour une grande majorité l'oral / lecture labiale (79 %). Et la LSF pour 15 % d'entre eux.

Pour effectuer leur démarche, les répondants ont dû recourir à une tierce personne. **Pour 88 % d'entre eux, ils ont fait appel à leur entourage proche.** 12 % ont recouru à leur entourage professionnel.

D'autres (31 %) ont sollicité l'assistance proposée par le site internet : soit la messagerie instantanée (38 %), soit l'appel téléphonique (29 %), soit la Foire aux Questions (24 %).

69 % des personnes n'ont pas fait appel à l'assistance parce que soit elles n'ont pas trouvé l'assistance (44 %) soit l'assistance était absente (15 %), soit pour d'autres raisons (41%) liées au mode de fonctionnement de l'assistance, selon eux, trop compliqué, trop long ou peu confidentiel. Certaines personnes préfèrent être autonomes ou faire appel à leur entourage ou traiter de vive voix.

70 % des répondants, dont 41 % ont plus de 65 ans, ont déjà renoncé à effectuer une démarche en ligne parce que :

- les dispositifs d'accessibilité n'étaient pas proposés ou limités (un seul service) ou ne correspondaient pas aux besoins.
- le dispositif d'accessibilité peut être défaillant (une panne technique, l'absence de l'interlocuteur).
- une forte demande.
- une non maîtrise de l'outil informatique ou l'absence de matériel (scanner)
- une appréhension vis-à-vis du téléphone, de l'outil informatique ou de la démarche elle-même (peur de se tromper, trop de jargon).
- une préférence à se rendre sur place et à échanger avec l'interlocuteur.

61 % des répondants ne rencontrent pas de difficulté, que ce soit les personnes sourdes de naissance et devenues sourdes ou devenues malentendantes. Leur mode de communication est pour une grande majorité l'oral / lecture labiale (85 %). Et la LSF pour 10 % d'entre eux.

Conclusion

Il est primordial que tous les acteurs prennent conscience de la nécessité de rendre les services et les contenus numériques accessibles à tous.

Les personnes sourdes ou malentendantes ont des profils et des modes de communication divers. Afin de répondre aux besoins de chacun, il faut offrir :

- une large palette de moyens et d'outils d'accessibilité : un sous-titrage plus performant, systématique, des délais plus courts en téléphonie, des vidéos LSF de meilleure qualité.
- des moyens alternatifs de communication (création de documents FALC, simplification des documents administratifs).

En parallèle, il faut améliorer la visibilité des dispositifs existants, en informant et en communiquant mieux, en créant des tutoriels d'explications ou en faisant mieux connaître le logo d'accessibilité.

Les dispositifs existants sont appréciés de leurs utilisateurs, ils doivent être généralisés et mieux diffusés. C'est ainsi que, tous impliqués, nous contribuerons à réduire la fracture numérique.