

Enquête : accès aux services numériques des personnes sourdes ou malentendantes  
Mesurer l'utilisation des dispositifs d'accessibilité et les difficultés dans l'accès aux services en ligne

Des dispositifs d'accessibilité peu connus

77 % des répondants ne connaissent pas le pictogramme accessibilité

65 % des répondants ne connaissent pas les contenus FALC

30 % des répondants ne connaissent pas les centres de relais téléphoniques

Des démarches en ligne difficiles

39 % des répondants ont rencontré des difficultés dans les démarches en ligne

30 % des personnes ont fait appel à une tierce personne

27 % des répondants ont renoncé à effectuer une démarche en ligne

Des pistes d'amélioration

Communiquer plus largement sur l'accessibilité numérique

Simplifier les documents et les démarches

Rendre plus performants les dispositifs d'accessibilité

Déployer les aides humaines : interprètes, codeurs, vélotypistes

Prendre conscience de la nécessité de rendre les services et contenus numériques accessibles et visibles à tous

Pour en savoir plus : [www.infosens.fr](http://www.infosens.fr)