

Résultats de l'enquête : accès aux services numériques des personnes sourdes ou malentendantes

INFOSENS a réalisé, en octobre-novembre 2024, une enquête sur l'accessibilité numérique auprès de plus de 350 personnes sourdes ou malentendantes, afin de connaître les usages et les difficultés rencontrées par ce public en naviguant sur le web ou en effectuant une démarche en ligne.

INFOSENS a le plaisir de vous communiquer les résultats de cette enquête.

Les questions portaient :

- ✓ sur la connaissance ou le ressenti des personnes sourdes et malentendantes dans le cadre des dispositifs d'accessibilité (sous-titres, vidéos en LSF, relais téléphoniques, FALC). Il en ressort que certains dispositifs d'accessibilité sont peu connus, alors que d'autres sont à améliorer.
- ✓ sur les pratiques des démarches en ligne. Les répondants trouvent les démarches difficiles, voire ils ne les réalisent pas.

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

Il est nécessaire de prendre conscience de la nécessité de rendre les services et contenus numériques accessibles et visibles à tous.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter [**l'enquête complète ici sur notre site internet.**](#)