

Sénat

Compte-rendu intégral

Séance du vendredi 14 décembre 2007

Présidence de M. Philippe Richert

Développement de la concurrence au service des consommateurs

Après l'article 8

M. le président : L'amendement n° 111, présenté par MM. Godefroy, Teston, Dussaut, Raoul et les membres du groupe Socialiste, apparentés et rattachés, est ainsi libellé :

Après l'article 8, insérer un article additionnel ainsi rédigé :

Après l'article L. 35-5 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un article ainsi rédigé :

« Art. L.... - I. - Des centres relais téléphoniques sont créés pour permettre l'accès des personnes sourdes ou malentendantes aux services mentionnés au 1°, 2° et 3° de l'article L. 35-1.

« Ces centres assurent en mode simultané l'interprétariat en langue des signes française, la transcription écrite ou le codage en langage parlé complété des conversations téléphoniques passées par les personnes sourdes ou malentendantes.

« Les exigences de qualité auxquelles sont soumis les centres relais téléphoniques sont définies par décret.

« II. - Les centres relais téléphoniques mentionnés au I sont financés par une contribution perçue sur les abonnements souscrits par les utilisateurs terminaux des services de communication électronique. Un arrêté conjoint des ministres chargés des communications électroniques, du budget et des personnes handicapées fixe le montant de cette contribution, ainsi que les modalités de son recouvrement et de sa gestion. »

La parole est à M. Michel Teston.

M. Michel Teston. Malgré l'évolution des technologies, une personne sourde ou malentendante reste généralement en situation de handicap face au téléphone.

Si des outils pratiques existent pour favoriser la communication, tels que le courrier électronique, les SMS, la visiophonie, les messageries instantanées ou encore les systèmes d'amplification, la grande majorité des correspondants sourds ou malentendants ne sont pas équipés de ces outils ou ne s'en servent pas de manière naturelle.

Aussi, c'est toute la vie personnelle, sociale et professionnelle des personnes sourdes ou malentendantes qui s'en trouve affectée. Les communications téléphoniques avec la famille, les amis, les collègues et l'employeur, les services d'urgence, les administrations, le médecin, les commerces, les services publics, le réparateur, la banque, l'école et le centre de loisirs des enfants, les services de renseignements ou les services après-vente, entre autres, constituent autant de situations dans lesquelles ces personnes sont difficilement autonomes.

Il leur est également difficile de rechercher un emploi ou un logement, ou de répondre aux petites annonces en général. Par ailleurs, beaucoup d'employeurs sont encore réticents à l'idée d'embaucher une personne sourde ou malentendante du fait de ses difficultés de communication au téléphone.

Il faut savoir que, depuis quelques années, plusieurs États ont développé des centres relais dont la fonction est justement de permettre une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et son correspondant, de façon simultanée : la personne sourde joint le centre relais, où un opérateur contacte le correspondant demandé et assure le lien entre les deux interlocuteurs, soit en langue des signes via une webcaméra, soit par une transcription écrite simultanée.

En France aussi, me semble-t-il, de tels centres relais auraient un effet très important. L'adoption de notre amendement garantirait une plus grande autonomie des personnes sourdes ou malentendantes, dans la continuité des ambitions de la loi handicap du 11 février 2005.

Monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, je suis convaincu que vous serez sensible à l'argumentation que je viens de développer au nom du groupe socialiste sur ce sujet qui, me semble-t-il, est essentiel.

M. le président. Quel est l'avis de la commission ?

M. Gérard Cornu, rapporteur. Je suis d'autant plus sensible à votre amendement, monsieur Teston, qu'il se trouve que, dans une vie antérieure, avant d'être parlementaire, j'ai été certes opticien, mais aussi audioprothésiste : ma tâche consistait donc à faire en sorte que les malentendants entendent mieux, à défaut d'entendre parfaitement puisque les technologies en jeu sont parfois difficiles à maîtriser et que rien ne vaut l'appareil naturel qu'est l'oreille.

L'objectif que vous défendez à travers l'amendement n° 111 est largement partagé par tous, y compris par le Gouvernement, qui travaille sur ce projet de centres relais téléphoniques pour sourds et malentendants.

Cependant, de nombreux problèmes techniques et financiers demeurent, que votre proposition ne résout pas. En outre, il semble possible de développer un tel dispositif par la voie réglementaire, car la base législative existe déjà.

Pour ces raisons de forme, je vous demande de bien vouloir retirer votre amendement.

Sur le fond, je vais me tourner vers le Gouvernement : pouvez-vous nous confirmer, monsieur le secrétaire d'État que la démarche est effectivement engagée et qu'une solution convenable sera bientôt mise en place pour les sourds et les malentendants ?

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement ?

M. Luc Chatel, secrétaire d'État. Ce sujet très important a été soulevé à l'Assemblée nationale par Marie-Anne Montchamp, ancienne secrétaire d'État aux personnes handicapées, qui travaille sur cette question depuis longtemps, par le biais d'un amendement arrivé relativement tard dans le processus de préparation du texte, puisque nous n'en avons eu connaissance, à l'Assemblée nationale, qu'au moment du dépôt des amendements.

Cet amendement vise à créer par la loi des centres relais permettant aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux trois composantes du service universel des communications électroniques : téléphonie fixe, annuaire-renseignements et publiphonie. Il prévoit que ces centres seront financés par une contribution perçue sur les abonnements souscrits par les utilisateurs terminaux de services de communications électroniques, que ce soit la téléphonie fixe et mobile ou Internet.

La création de centres relais pour les personnes sourdes et malentendantes est bien sûr une question essentielle de solidarité. Le Gouvernement l'examine avec une grande attention et souhaite pouvoir soutenir ce projet. Il ne lui semble cependant pas nécessaire de légiférer sur ce point, et ce pour au moins deux raisons.

D'abord, la création de centres relais ne nécessite pas de disposition législative nouvelle : la loi offre en effet un cadre suffisant. Un projet de décret est d'ailleurs en cours d'élaboration pour créer des centres relais dédiés aux appels d'urgence. Rien n'interdirait d'étendre le champ de ce décret à la création de centres relais plus généraux. Une expérience pilote est d'ailleurs en cours dans certaines régions.

Ensuite, la question est actuellement à l'étude au sein du ministère chargé de la solidarité et du ministère de l'économie, des finances et de l'emploi pour, notamment, évaluer - point très important - le coût d'installation et de fonctionnement ainsi que la réalité de la demande pour de tels centres.

Je vous propose donc, monsieur le sénateur, que le Gouvernement lance rapidement une consultation publique auprès des représentants des sourds et malentendants et des sociétés prestataires du type de services recherchés, de façon à recueillir leur avis sur un cahier des charges et préparer le lancement d'un appel à candidatures pour la création de tels centres relais. C'est seulement lorsque cette analyse préalable aura été effectuée qu'il sera possible de définir le mode de financement le plus approprié.

En effet, le mode de financement prévu dans l'amendement pose une difficulté puisqu'il crée un nouveau prélèvement obligatoire alors que, vous le savez, la politique du Gouvernement est plutôt de réduire le nombre de ces prélèvements ; de plus, il risque d'être source d'inégalité devant l'impôt dans la mesure où les personnes ayant plusieurs abonnements paieraient plus que celles qui ont un abonnement combiné de type Internet « triple play ».

D'autres modes de financement peuvent aussi être envisagés et doivent entrer dans le champ de cette étude. Le Gouvernement est notamment attentif à ce qui a été réalisé au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, où il est fait appel au financement à travers le mécénat.

Après avoir rappelé encore une fois toute l'importance que j'attache à ce chantier, mais aussi les étapes nécessaires à son aboutissement, je vous confirme que le Gouvernement, comme il s'y est engagé, créera par la voie réglementaire de tels centres, après une étude approfondie qui prendra en compte les aspects techniques et financiers de ce projet.

Pour toutes ces raisons, monsieur le sénateur, je sollicite le retrait de votre amendement.

M. le président. Monsieur Teston, l'amendement n° 111 est-il maintenu ?

M. Michel Teston. J'ai bien entendu l'engagement pris par M. le ministre de lancer une consultation publique pour déterminer les conditions de mise en place de centres relais. Cela étant, ce sujet touche tellement à la solidarité qu'il me semble essentiel que le Parlement français puisse se prononcer.

C'est la raison pour laquelle je ne retirerai pas l'amendement.

M. le président. La parole est à M. Jean-Pierre Fourcade, pour explication de vote.

M. Jean-Pierre Fourcade. La préoccupation de nos collègues socialistes va dans le bon sens : il est clair qu'on ne peut pas généraliser l'ensemble des communications électroniques sans se préoccuper du problème des malentendants.

D'ailleurs, la plupart d'entre nous, au moins ceux qui gèrent des grandes villes, avons mis en place, à l'échelon des collectivités territoriales, des services pour les malentendants, pour les aveugles et pour tous ceux qui sont victimes de handicaps, sans avoir bénéficié d'une taxation des communications ou d'autres ressources particulières.

M. le ministre vient d'indiquer que le Gouvernement envisageait de créer par décret des centres de cette nature, après une consultation très large et un appel d'offres. J'avoue que nous ne sommes pas

favorables à ce que soit instaurée, parallèlement, une surtaxation frappant les communications électroniques.

Pour cette raison, tout en reconnaissant que l'objectif visé est valable et en demandant au Gouvernement de nous rendre compte assez rapidement des résultats de ses recherches, le groupe UMP ne votera pas l'amendement de M. Teston.

M. le président. Je mets aux voix l'amendement n° 111.

Mme Odette Terrade. Le groupe CRC vote pour.

(L'amendement n'est pas adopté.)