

Le 9 mai dernier, le Conseil de l'UE a reçu un appel urgent concernant l'accessibilité des services de secours pour les personnes handicapées. Ce texte en Anglais se trouve sur le site :

<http://edf-fehp.org/newsroom/news/emergency-call-councilaccessible-emergency-communication-persons-disabilities>

L'appel a été lancé au nom des associations suivantes :

[European Emergency Number](#)

[European Disability Forum](#)

[European Union of the Deaf](#)

[European Deafblind Union](#)

[European Federation of Hard of Hearing People](#)

[European Association of Cochlear Implant users](#)

[European Federation of Parents of Hearing Impaired Children](#)

[European Deafblind network](#)

Le Conseil de l'Europe avait émis la proposition d'exclure les centres d'appels des services de secours des aspects de sécurité publique. Ceci met en péril des millions de personnes handicapées. C'est pour cette raison que les associations nommées ci-dessus demandent que l'on définisse des conditions communes et obligatoires concernant l'accessibilité des centrales d'appel.

La Commission Européenne a publié fin 2015 une proposition de loi européenne d'accessibilité (EAA) ; le vote de cette loi générera des conséquences importantes pour toutes les centrales d'appel des services de secours. A l'heure actuelle les centrales d'appel des services de secours à travers toute l'Europe ne sont pas accessibles pour beaucoup de personnes handicapées.

Différents pays européens, comme e.a. la Belgique, ont développé des solutions ad hoc comme des applications mobiles pour lesquelles il faut d'abord s'inscrire ou télécharger une APP. Beaucoup de personnes handicapées n'ont pas confiance en pareille solution et veulent pouvoir joindre comme tout le monde une centrale lorsque c'est nécessaire sans autre inscription ou action.

La proposition de la Commission et surtout le rapport du Parlement Européen définissent les conditions d'accessibilité communes de bout en bout pour les services de secours. Ces conditions englobent la communication vocale, textuelle, en ce compris le Real Time Text et la vidéo, seule ou en combinaison comme les services de Conversation Totale. L'ouverture de ces services dans toute l'Europe permettra à toutes les personnes handicapées de communiquer avec tout le monde et d'appeler les services de secours en cas de besoin ce qui mettra tout le monde sur pied d'égalité. Ces moyens de communication accessibles doivent être imposés à tous les acteurs du marché qui sont impliqués. Le Parlement et la Commission prétendent même que les fabricants de smartphones doivent prévoir des services de Real Time Text et Conversation Totale sur leur matériel et que les exploitants des réseaux de communication électronique doivent les y autoriser. Pour rendre les services de secours accessibles tout le monde devra donc pouvoir réagir sur du Real Time Text et Conversation Totale. Les PSAP (public security acces point), c'est-à-dire les centrales qui reçoivent les appels, devront donc pouvoir recevoir, répondre et traiter pareils moyens de communication comme ils le font actuellement pour les appels vocaux. Ceci est techniquement réalisable et il existe même des standards pour l'industrie.

Malheureusement le Conseil a exclu ces exigences pour les PSAP dans son avis concernant le Traité Européen d'Accessibilité. Pour cette raison, nous demandons aux pays membres de revoir leur point de vue. Ce n'est pas cohérent d'exiger que les fabricants de matériel et les exploitants de réseaux supportent ensemble ces moyens de communication vers les centrales d'appel et de ne pas exiger en même temps que les PSAP s'en équipent et les utilisent. Les exclure c'est briser la chaîne vitale de la communication.

Nous proposons donc d'imposer les conditions suivantes : "Conditions spécifiques d'accessibilité pour les services qui reçoivent et traitent les appels de secours en ce compris le numéro européen unique 112. S'assurer que les appels de secours qui utilisent la voix, le texte incluant le Real Time Text et la Vidéo (Conversation totale) soient reçus, répondus et traités correctement par un ou plusieurs PSAP qui en ont reçu préalablement la responsabilité et qui sont en mesure d'utiliser les mêmes moyens de communication. »

.....

Nous appelons les Institutions Européennes et particulièrement le Conseil d'adopter l'amendement que nous proposons au Traité Européen d'Accessibilité pour garantir l'accessibilité des services de secours de bout en bout. Ceci va réellement sauver des vies.