



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

2EME TRIMESTRE 2020

**SYNTHESE DES INDICATEURS RELATIFS AUX OFFRES DES
SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
ACCESSIBLES AUX PERSONNES SOURDES, MALENTENDANTES,
SOURDAVEUGLES ET APHASIQUES**

9 octobre 2020



ISSN n°2258-3106

Synthèse des indicateurs relatifs aux offres des services de communications électroniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

T2-2020

1 Contexte

L'obligation pour les opérateurs de fournir une offre de services de communications électroniques accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques permettant d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, telle que prévue par l'article 105 de la loi n° 2016-1321 pour une République numérique et par l'article L. 33-1, I, p) du code des postes et des communications électroniques (CPCE), est entrée en vigueur le 8 octobre 2018.

Conformément à la décision n° 2018-0535¹ de l'Arcep en date du 3 mai 2018, les opérateurs sont tenus de mesurer et de transmettre à l'Arcep les indicateurs d'utilisation et de qualité de ces offres définis en annexe de la décision n° 2018-0535 précitée.

Le présent document est une synthèse des indicateurs mesurés et transmis à l'Arcep par les opérateurs Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR.

Ces données trimestrielles couvrent la majeure partie de la période de confinement consécutive à l'épidémie de Covid-19. Le 20 mars 2020, les opérateurs annonçaient qu'ils inclueraient dans leurs offres deux heures de communication par mois, au lieu d'une habituellement.

Dans ce contexte particulier où les modalités habituelles de déplacement et de communication ont été entravées, les services de communications électroniques accessibles ont été très sollicités par leurs utilisateurs. Les opérateurs n'ont cependant pas toujours pu faire face à cette demande, et, du fait des difficultés d'accès aux services, il semblerait que leurs utilisateurs s'en soient ponctuellement détournés. Il en résulte, pour ce trimestre, des volumes globaux d'utilisation de ces solutions plus faibles que précédemment et, notamment, une forte dégradation des indicateurs de performance de prise en charge des conversations en langue des signes française, modalité la plus utilisée.

Enfin, la mise en place d'une offre de services spécifiquement consacrés aux utilisateurs sourdaveugles et aphasiques doit rester une priorité pour les opérateurs.

¹ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/18-0535.pdf

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

Indicateur	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	Évolution T2 2020 / T1 2020	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques						
LSF	1 904	2 160	2 390	2 217	- 7,2 %	Il s'agit du nombre moyen de souscripteurs ayant utilisé le service au cours d'un mois, c'est-à-dire ceux ayant émis ou reçu un appel.
LPC	18	19	14	18	+ 28 %	
TTH/TTA	150	137	174	147	- 15,5 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations						
LSF	10 137	12 230	15 905	9 638	- 39,4 %	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
LPC	57	60	51	53	+ 3,9 %	
TTH/TTA	602	585	1 050	826	- 21,3 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée des conversations						
LSF	576 h 50	670 h 32	840 h 09	797 h 56	- 5 %	Il s'agit de la durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
LPC	3 h 04	3 h 14	3 h 03	3 h 41	+ 20,7 %	
TTH/TTA	20 h 06	20 h 10	53 h 12	46 h 06	- 13,3 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	

LSF : Langage des signes française ; LPC : Langage parlé complété ; TTH : Transcription textuelle assistée par un opérateur humain ; TTA : Transcription textuelle automatisée ; CAS : Communication adaptée à la surdicécité ; CAA : Communication adaptée à l'aphasie.

2.2 Indicateurs moyens par utilisateur (moyenne mensuelle)

Indicateur	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	Évolution T2 2020 / T1 2020	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique						
LSF	5,3	5,7	6,7	4,4	- 34,3 %	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçu chaque mois par chaque utilisateur.
LPC	3,1	3,1	3,6	3,0	- 16,7 %	
TTH/TTA	4	4,3	6	5,6	- 6,7 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation						
LSF	3 min 25	3 min 17	3 min 10	4 min 58	+ 57 %	Il s'agit de la durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
LPC	3 min 20	3 min 12	3 min 32	4 min 16	+ 20,9 %	
TTH/TTA	1 min 59	2 min 05	3 min 02	3 min 23	+ 11,4 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique						
LSF	18 min 10	18 min 57	21 min 55	20 min 43	- 5,4 %	Il s'agit de la durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
LPC	10 min 02	10 min 27	12 min 12	12 min 30	+ 2,5 %	
TTH/TTA	8 min 02	8 min 54	15 min 44	18 min	+ 14,5 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	

2.3 Activité par créneau horaire

Le tableau ci-dessous représente l'activité relative des centres de relais téléphonique (CRT) pour chaque créneau d'une demi-heure. Les créneaux horaires sont regroupés en fonction de leur charge : en vert le tiers le moins chargé, en jaune le tiers moyennement chargé, en rouge le tiers le plus chargé.

Pour rappel, en vertu de l'article D. 98-14 du CPCE, jusqu'au 30 septembre 2021, le service mentionné à l'article L. 33-1, I, p) du CPCE fonctionne au minimum du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h, hors jours fériés.

Début	Fin	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
08:30	09:00	vert	vert	vert	vert	vert
09:00	09:30	jaune	rouge	jaune	jaune	vert
09:30	10:00	rouge	rouge	jaune	jaune	jaune
10:00	10:30	rouge	rouge	rouge	rouge	jaune
10:30	11:00	rouge	rouge	rouge	rouge	jaune
11:00	11:30	rouge	rouge	rouge	rouge	jaune
11:30	12:00	rouge	rouge	rouge	jaune	jaune
12:00	12:30	vert	jaune	vert	vert	vert
12:30	13:00	vert	vert	vert	vert	vert
13:00	13:30	vert	jaune	vert	jaune	vert
13:30	14:00	jaune	rouge	jaune	jaune	jaune
14:00	14:30	rouge	rouge	rouge	rouge	jaune
14:30	15:00	rouge	rouge	rouge	jaune	jaune
15:00	15:30	rouge	rouge	rouge	rouge	jaune
15:30	16:00	rouge	rouge	rouge	jaune	jaune
16:00	16:30	rouge	jaune	rouge	jaune	jaune
16:30	17:00	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
17:00	17:30	jaune	jaune	jaune	vert	vert
17:30	18:00	vert	vert	vert	vert	vert
18:00	18:30	vert	vert	vert	vert	vert
18:30	19:00	vert	vert	vert	vert	vert

3 Indicateurs de performance

3.1 Indicateurs de prise en charge

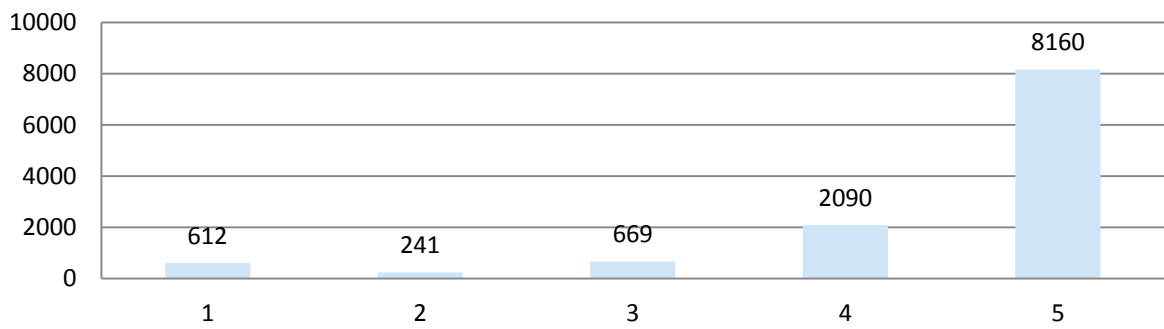
Indicateur	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	Évolution T2 2020 / T1 2020	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes						
<i>LSF</i>	59 %	64 %	54 %	22 %	- 32 pt	Il s'agit de la part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	69 %	88 %	67 %	67 %	0 pt	
<i>TTH/TTA</i>	75 %	67 %	72 %	89 %	+ 17 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes						
<i>LSF</i>	35 %	40 %	32 %	10 %	- 22 pt	Il s'agit de la part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
<i>LPC</i>	62 %	76 %	61 %	63 %	+ 2 pt	
<i>TTH/TTA</i>	57 %	48 %	62 %	82 %	+ 20 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge						
<i>LSF</i>	16 %	15 %	18 %	39 %	+ 21 pt	Il s'agit de la part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	28 %	11 %	31 %	32 %	+ 1 pt	
<i>TTH/TTA</i>	24 %	31 %	19 %	11 %	- 8 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service						
	98 % ²	99,5 %	99,6 %	99,0 %	- 0,6 pt	Il s'agit de la proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.

3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

Indicateur	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	Évolution T2 2020 / T1 2020	Définition
	Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)					
<i>LSF</i>	4,4 (10356)	4,4 (12382)	4,5 (13834)	4,4 (11772)	- 0,1 pt	Moyenne des notes de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait) attribuées à la suite d'appels émis ou reçus par les souscripteurs et nombre de notes exprimées.
<i>LPC</i>	4,5 (66)	4,6 (83)	4,6 (57)	4,7 (77)	+ 0,1 pt	
<i>TTH/TTA</i>	3,4 (527)	3,4 (483)	3,7 (661)	3,4 (762)	- 0,3 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	

² Donnée modifiée par rapport à la publication précédente

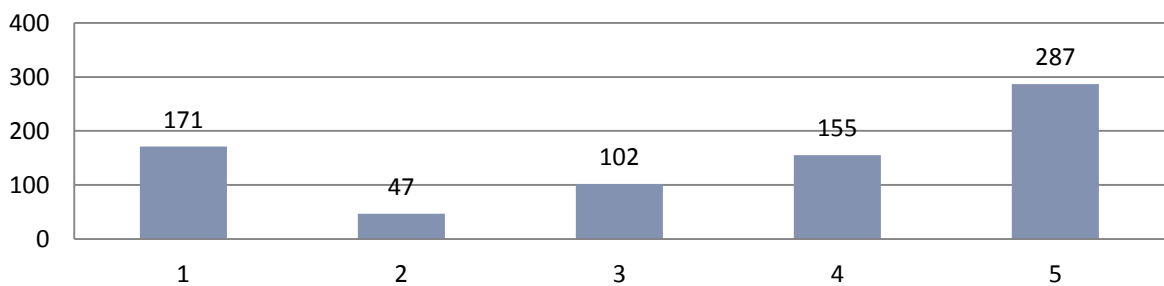
Répartition des notes LSF



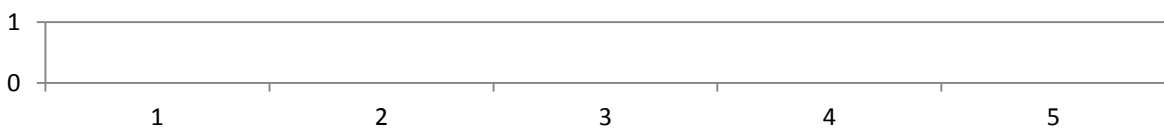
Répartition des notes LPC



Répartition des notes TTH/TTA



Répartition des notes CAS



Répartition des notes CAA

