



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

4EME TRIMESTRE 2021

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

24 février 2022

A large, abstract graphic in the bottom right corner consisting of numerous overlapping, light grey lines that form a complex, organic shape resembling a stylized flower or a cluster of fibers.

ISSN n°2258-3106

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

4^e trimestre 2021

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, l, 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 de communication électronique 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.

Depuis le 1^{er} octobre 2021, conformément à l'article D. 98-14 du code des postes et des communications électroniques, les plages horaires d'ouverture minimale des services sont étendues de deux heures du lundi au vendredi ; ceux-ci sont désormais accessibles jusqu'à 21 heures. Ces plages horaires sont également étendues au samedi, de 8 heures 30 à 13 heures. En outre, la « *limite d'usage raisonnable* » accordée à chaque abonné est passée d'une heure à trois heures mensuelles ce même 1^{er} octobre 2021.

Le présent document est une synthèse des indicateurs mesurés et transmis à l'Arcep, pour le 2^e trimestre 2021, par les opérateurs Bouygues Telecom, Bouygues Telecom – Business Distribution, Coriolis, Digicel Antilles françaises – Guyane, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR. Il s'agit du premier trimestre d'observation de ces indicateurs dans le contexte mentionné ci-dessus.

Celui-ci est marqué par une augmentation significative de la durée des conversations, et surtout par une très forte baisse des indicateurs de prise en charge des appels en langue des signes française, que ce soit en moins de trois minutes ou en moins de trente secondes. Le nombre d'utilisateurs uniques de cette modalité a diminué pour la première fois, alors qu'une fraction très importante de la population sourde et malentendante française continue de ne pas utiliser les services mis en place par les opérateurs. Cette situation a en outre provoqué un report vers les modalités de langage parlé-complété et surtout de transcription texte.

Ces indicateurs de qualité traduisent la très grande difficulté pour de nombreux abonnés à avoir accès au service dans des délais raisonnables. Certains de ces indicateurs demeurent en deçà des niveaux définis par l'Arcep dans sa décision n° 2018-0535.

Enfin, l'offre destinée aux personnes sourdaveugles, mise en place depuis le trimestre précédent par certains opérateurs, occasionne quelques connexions au centre relais téléphonique.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	Évolution T4 2021 / T3 2021	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques							
<i>LSF</i>	2 783	2 942	3 140	3 208	3 002	- 6,4 %	Nombre moyen de souscripteurs ayant utilisé le service au cours d'un mois, c'est-à-dire ceux ayant émis ou reçu un appel.
<i>LPC</i>	17	19	18	15	20	+ 33,3 %	
<i>TTH</i>	105	142	175	174	244	+ 40,2 %	
<i>TTA</i>	373	363	388	467	623	+ 33,4 %	
<i>CAS</i>	-	-	1	1,33	1	- 25 %	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations							
<i>LSF</i>	14 376	15 323	16 996	17 684	16 987	- 3,9 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	79	89	84	61	110	+ 80 %	
<i>TTH</i>	388	517	776	777	1 179	+ 51,7 %	
<i>TTA</i>	1 930	2 057	2 224	2 963	5 149	+ 73,8 %	
<i>CAS</i>	-	-	1	2,67	1,67	- 37,5 %	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Durée des conversations							
<i>LSF</i>	962 h 51	1 042 h 41	1 114 h 33	1 124 h 16	1 350 h 12	+ 20,1 %	Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	3 h 40	5 h 09	3 h 55	2 h 22	5 h 18	+ 123,9 %	
<i>TTH</i>	20 h 26	25 h 49	36 h 03	36 h 22	62 h 12	+ 71 %	
<i>TTA</i>	77 h 28	82 h 31	79 h 58	85 h 35	175 h 41	+ 105,3 %	
<i>CAS</i>	-	-	0 h 02	0 h 03	0 h 04	+ 33,3 %	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

LSF : Langue 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)

	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	Évolution T4 2021 / T3 2021	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique							
<i>LSF</i>	5,2	5,2	5,4	5,5	5,7	+ 3,6 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
<i>LPC</i>	4,7	4,8	4,8	4,0	5,4	+ 35 %	
<i>TTH</i>	3,7	3,7	4,4	4,5	4,8	+ 6,7 %	
<i>TTA</i>	5,2	5,7	5,7	6,3	8,3	+ 31,7 %	
<i>CAS</i>	-	-	2,0	2,0	1,7	- 15 %	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation							
<i>LSF</i>	4 min 01	4 min 05	3 min 56	3 min 48	4 min 46	+ 25,5 %	Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
<i>LPC</i>	2 min 58	3 min 34	2 min 43	2 min 12	2 min 53	+ 31,4 %	
<i>TTH</i>	3 min 10	2 min 59	2 min 47	2 min 50	3 min 10	+ 12 %	
<i>TTA</i>	2 min 24	2 min 25	2 min 08	1 min 45	2 min 03	+ 17,3 %	
<i>CAS</i>	-	-	0 min 30	0 min 23	1 min 58	+ 405 %	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique							Durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
LSF	21 min 15	21 min 30	20 min 49	21 min 18	28 min 02	+ 31,5 %	
LPC	11 min 57	16 min 20	11 min 05	7 min 53	15 min 49	+ 100,4 %	
TTH	11 min 58	10 min 12	12 min 22	14 min 54	18 min	+ 20,8 %	
TTA	11 min 47	13 min 59	13 min 24	10 min 26	15 min 05	+ 44,5 %	
CAS	-	-	1 min	0 min 36	2 min 20	+ 260 %	
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, depuis le 1^{er} octobre 2021, le service mentionné à l'article L. 33-1, l, p) du CPCE fonctionne au minimum du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 h, et le samedi de 8 h 30 à 13 h, hors jours fériés².

Créneau		Jour calendaire					
Début	Fin	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
08:30	09:00	jaune	jaune	vert	vert	jaune	vert
09:00	09:30	rouge	rouge	jaune	jaune	rouge	vert
09:30	10:00	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge	vert
10:00	10:30	rouge	rouge	rouge	jaune	rouge	vert
10:30	11:00	rouge	rouge	rouge	jaune	rouge	vert
11:00	11:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge	vert
11:30	12:00	rouge	rouge	jaune	jaune	rouge	vert
12:00	12:30	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune	vert
12:30	13:00	vert	jaune	vert	vert	vert	vert
13:00	13:30	jaune	jaune	jaune	vert	jaune	gris
13:30	14:00	jaune	rouge	jaune	jaune	rouge	gris
14:00	14:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge	gris
14:30	15:00	rouge	rouge	rouge	jaune	rouge	gris
15:00	15:30	rouge	rouge	rouge	jaune	jaune	gris
15:30	16:00	jaune	rouge	rouge	jaune	jaune	gris
16:00	16:30	jaune	rouge	jaune	jaune	jaune	gris
16:30	17:00	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune	gris
17:00	17:30	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune	gris
17:30	18:00	vert	jaune	vert	vert	vert	gris
18:00	18:30	vert	vert	vert	vert	vert	gris
18:30	19:00	vert	vert	vert	vert	vert	gris
19:00	19:30	vert	vert	vert	vert	vert	gris
19:30	20:00	vert	vert	vert	vert	vert	gris
20:00	20:30	vert	vert	vert	vert	vert	gris
20:30	21:00	vert	vert	vert	vert	vert	gris

² À compter du 1^{er} octobre 2026 inclus, le service fonctionnera 24 h/24, 7 j/7.

3 Indicateurs de performance

3.1 Indicateurs de prise en charge

	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	Évolution T4 2021 / T3 2021	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
<i>LSF</i>	36 %	35 %	42 %	49 %	7 %	- 42 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	88 %	83 %	77 %	78 %	86 %	+ 8 pt	
<i>TTH</i>	80 %	84 %	81 %	85 %	76 %	- 9 pt	
<i>TTA</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	-	-	80 %	69 %	25 %	- 44 pt	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
<i>LSF</i>	21 %	21 %	25 %	31 %	4 %	- 27 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
<i>LPC</i>	84 %	79 %	67 %	67 %	78 %	+ 11 pt	
<i>TTH</i>	68 %	77 %	73 %	77 %	65 %	- 12 pt	
<i>TTA</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	-	-	80 %	62 %	25 %	- 37 pt	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
<i>LSF</i>	21 %	22 %	17 %	15 %	32 %	+ 17 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	9 %	15 %	21 %	16 %	13 %	- 3 pt	
<i>TTH</i>	18 %	15 %	18 %	13 %	20 %	+ 7 pt	
<i>TTA</i>	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	-	
<i>CAS</i>	-	-	20 %	31 %	13 %	- 18 pt	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	97,3 %	99 %	98,7 %	98,8 %	98,6 %	- 0,2 pt	Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.

3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

	T4 2020	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	Évolution T4 2021 / T3 2021	Définition
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)							
<i>LSF</i>	4,5 (17 484)	4,5 (18 627)	4,6 (21 248)	4,6 (22 481)	4,6 (22 937)	-	Moyenne des notes de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait) attribuées à la suite d'appels émis ou reçus par les utilisateurs et nombre de notes exprimées.
<i>LPC</i>	4,7 (88)	4,8 (119)	4,8 (88)	4,8 (56)	4,8 (130)	-	
<i>TTH</i>	4,0 (470)	4,2 (537)	4,1 (809)	4,3 (814)	4,3 (1 250)	-	
<i>TTA</i>	3,7 (1650)	3,8 (1502)	3,9 (1 556)	3,9 (1 715)	4,0 (3 571)	+ 0,1 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

