

Communiqué de presse

ACCESSIBILITÉ

Services téléphoniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques : l'Arcep publie les résultats du premier trimestre 2019

Paris, le 23 juillet 2019

L'Arcep publie ce jour, pour la première fois, les résultats obtenus par les opérateurs sur les indicateurs d'utilisation et de qualité des services téléphoniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques pour le premier trimestre 2019.

Après six mois d'exploitation, un service opérationnel pour ses utilisateurs mais encore en phase de rodage

L'article 105 de la loi pour une République numérique prévoit une obligation pour les opérateurs de mettre en place des services téléphoniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques. Ces obligations sont entrées en vigueur le 8 octobre 2018.

Au premier trimestre 2019, l'Arcep a pu recueillir les résultats des opérateurs Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR et SRR qui proposent un service téléphonique accessible par l'intermédiaire de traducteurs en langue des signes française (LSF) et en langage parlé complété (LPC) ou de transcription textuelle automatisée ou assistée par un opérateur humain.

Sur cette période, environ 2000 utilisateurs ont fait appel chaque mois aux centres de relais téléphonique (CRT) pour émettre des appels vers les abonnés au service téléphonique, ce qui représente plus de 750 heures de conversations mensuelles au total, toutes modalités confondues.

Les notes de satisfaction variant entre de 3,1 à 4,2¹ témoignent d'un bon niveau de satisfaction des utilisateurs vis-à-vis du recours à la traduction LSF. Des progrès sont encore attendus pour la traduction LPC et la transcription textuelle.

Prenant acte que le service est donc encore en phase de rodage, l'Arcep souhaite que le délai moyen de prise en charge des appels par les centres relais puisse être réduit à l'avenir, ce qui, au-delà des efforts des opérateurs eux-mêmes, pourrait nécessiter une disponibilité accrue de traducteurs formés à la langue des signes française.

Les documents associés

- [Indicateurs d'utilisation et de conditions de qualité des services téléphoniques accessibles du premier trimestre 2019](#)

A propos de l'Arcep




L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

¹ Les utilisateurs sont invités à évaluer un échantillon de leurs appels en leur attribuant une note de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait).

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion