

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

2EME TRIMESTRE 2019

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

26 septembre 2019

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.

L'Arcep attire l'attention sur le fait que le service est en phase de rodage et, notamment, que certaines prises en charge (aphasie et surdicécité) ne sont pas encore opérationnelles.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

Indicateur	T1 2019	T2 2019	Évolution T2/T1 2019	Explication
Nombre d'utilisateurs uniques				
<i>LSF</i>	1730	1875	8%	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.
<i>LPC</i>	19	18	-5%	
<i>TTH/TTA</i>	668	264	-61%	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Nombre de conversations				
<i>LSF</i>	9313	10111	9%	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	53	52	-2%	
<i>TTH/TTA</i>	1353	686	-50%	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Durée des conversations				
<i>LSF</i>	525h14	562h55	7%	Il s'agit de la durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	2h50	2h02	-28%	
<i>TTH/TTA</i>	233h22	51h00	-78%	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<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 utilisateurs (moyenne mensuelle)

Indicateur	T1 2019	T2 2019	Évolution T2/T1 2019	Explication
Nombre de conversations par utilisateur unique				
<i>LSF</i>	5,4	5,4	0%	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçu chaque mois par chaque utilisateur.
<i>LPC</i>	2,8	2,8	0%	
<i>TTH/TTA</i>	2,0	2,6	30%	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation				
<i>LSF</i>	3 min 23	3 min 20	-1%	Il s'agit de la durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
<i>LPC</i>	3 min 12	2 min 22	-26%	
<i>TTH/TTA</i>	10 min 21	4 min 28	-57%	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique				
<i>LSF</i>	18 min 12	18 min 06	-1%	Il s'agit de la durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	8 min 56	6 min 39	-26%	
<i>TTH/TTA</i>	20 min 57	11 min 35	-45%	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	

2.3 Activité par créneau

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 heures, hors jours fériés.

Créneau		Jour calendaire				
Début	Fin	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
08:30	09:00					
09:00	09:30					
09:30	10:00					
10:00	10:30					
10:30	11:00					
11:00	11:30					
11:30	12:00					
12:00	12:30					
12:30	13:00					
13:00	13:30					
13:30	14:00					
14:00	14:30					
14:30	15:00					
15:00	15:30					
15:30	16:00					
16:00	16:30					
16:30	17:00					
17:00	17:30					
17:30	18:00					
18:00	18:30					
18:30	19:00					

3 Indicateurs de performance

Indicateur	T1 2019	T2 2019	Évolution T2/T1 2019	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes				
<i>LSF</i>	55%	55%	+0 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>	59%	57%	-2 pt	
<i>TTH/TTA</i>	82%	80%	-2 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes				
<i>LSF</i>	32%	33%	+1 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>	53%	48%	-5 pt	
<i>TTH/TTA</i>	70%	64%	-6 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge				
<i>LSF</i>	21%	19%	-2 pt	Il s'agit de la part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	41%	42%	+1 pt	
<i>TTH/TTA</i>	17%	20%	+3 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	
Disponibilité du service				
	95,8%	96,5%	+0,7 pt	Il s'agit de la proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)				
<i>LSF</i>	4,2 (2948)	4,3 (11406)	+0,1 (x3,9)	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>	3,7 (28)	4,1 (103)	+0,4 (x3,7)	
<i>TTH/TTA</i>	3,1 (170)	3,3 (496)	+0,2 (x2,9)	
<i>CAS</i>	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	

