



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

4EME TRIMESTRE 2020

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

4 mars 2021

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 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 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.

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, pour le 4^e trimestre 2020.

Il est à noter que, depuis le 1^{er} juillet 2020, une offre de transcription textuelle automatique (TTA) est désormais disponible pour l'ensemble des utilisateurs abonnés aux services des opérateurs listés ci-dessus. Le recours important à cette modalité, qui ne requiert pas la participation d'un interprète à la conversation des utilisateurs sourds et malentendants, semble avoir contribué à ce que l'ensemble des solutions mises à la disposition de ces utilisateurs aient connu, en ce 4^e trimestre, un record d'utilisation depuis que les indicateurs sont mesurés. Cette modalité a partiellement pris le relais de transcription textuelle humaine (TTH) que certains opérateurs avaient mis en place et est désormais privilégiée pour la prise en charge des appels entrants, qui, cependant, demeurent minoritaires.

Ces constats restent toutefois à relativiser : une fraction très importante de la population sourde et malentendante française n'utilise pas du tout les services mis en place par les opérateurs. Par ailleurs, la modalité la plus utilisée par les utilisateurs sourds et malentendants reste de loin la langue des signes française (LSF), pour laquelle les indicateurs de qualité traduisent l'impossibilité 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, la mise en place d'une offre de services spécifiquement consacrés aux utilisateurs sourdaveugles et aphasiques n'est toujours pas effective, et doit devenir 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)

	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Évolution T4 2020 / T3 2020	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques							
<i>LSF</i>	2 160	2 390	2 217	2 542	2 783	+ 9,5 %	Nombre moyen de sous-cripteurs ayant utilisé le service au cours d'un mois, c'est-à-dire ceux ayant émis ou reçu un appel.
<i>LPC</i>	19	14	18	16	17	+ 6,3 %	
<i>TTH</i>	137	174	147	55	105	+ 91,0 %	
<i>TTA</i>				339	373	+ 10,0 %	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations							
<i>LSF</i>	12 230	15 905	9 638	13 067	14 376	+ 10,0 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	60	51	53	64	79	+ 23,4 %	
<i>TTH</i>	585	1 050	826	235	388	+ 65,1 %	
<i>TTA</i>				1 870	1 930	+ 3,2 %	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Durée des conversations							
<i>LSF</i>	670 h 32	840 h 09	797 h 56	887 h 51	962 h 51	+ 8,5 %	Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	3 h 14	3 h 03	3 h 41	3 h 10	3 h 40	+ 15,8 %	
<i>TTH</i>	20 h 10	53 h 12	46 h 06	9 h 56	20 h 26	+ 105,7 %	
<i>TTA</i>				61 h 32	77 h 28	+ 25,9 %	
<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 surdité ; CAA : Communication adaptée à l'aphasie.

2.2 Indicateurs moyens par utilisateur (moyenne mensuelle)

	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Évolution T4 2020 / T3 2020	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique							
<i>LSF</i>	5,7	6,7	4,4	5,1	5,2	+ 2,0 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
<i>LPC</i>	3,1	3,6	3,0	4,0	4,7	+ 17,5 %	
<i>TTH</i>	4,3	6	5,6	4,2	3,7	- 11,9 %	
<i>TTA</i>				5,5	5,2	- 5,5 %	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation							
<i>LSF</i>	3 min 17	3 min 10	4 min 58	4 min 01	4 min 01	-	Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
<i>LPC</i>	3 min 12	3 min 32	4 min 16	2 min 59	2 min 58	-	
<i>TTH</i>	2 min 05	3 min 02	3 min 23	2 min 31	3 min 10	+ 25,8 %	
<i>TTA</i>				1 min 58	2 min 24	+ 21,7 %	
<i>CAS</i>		-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique							
LSF	18 min 57	21 min 55	20 min 43	20 min 53	21 min 15	+ 1,2 %	Durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
LPC	10 min 27	12 min 12	12 min 30	10 min 40	11 min 57	+ 12,0 %	
TTH	8 min 54	15 min 44	18 min	11 min 05	11 min 58	+ 7,9 %	
TTA				11 min 42	11 min 47	+ 0,1 %	
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.

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

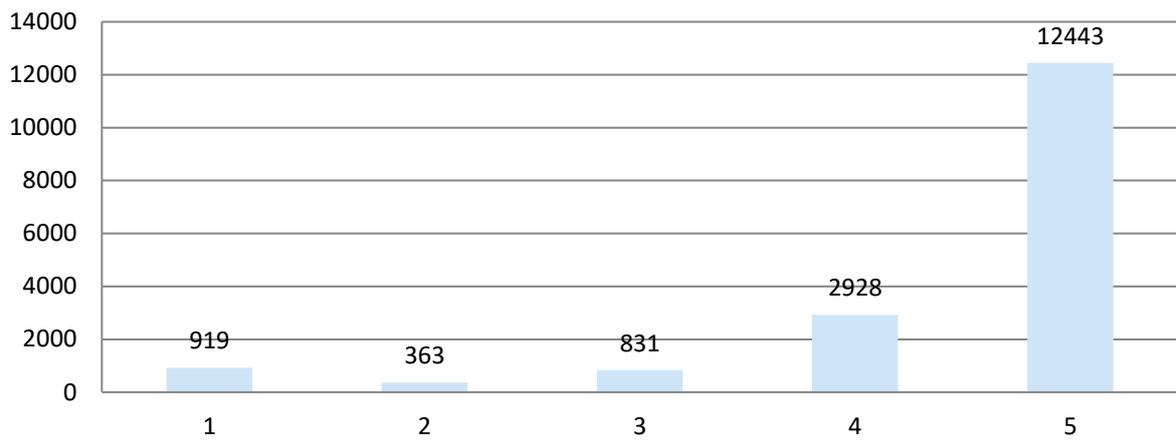
3.1 Indicateurs de prise en charge

	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Évolution T4 2020 / T3 2020	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
<i>LSF</i>	64 %	54 %	22 %	34 %	36 %	+ 2 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	88 %	67 %	67 %	78 %	88 %	+ 10 pt	
<i>TTH</i>	67 %	72 %	89 %	90 %	80 %	- 10 pt	
<i>TTA</i>				100 %	100 %		
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
<i>LSF</i>	40 %	32 %	10 %	19 %	21 %	+ 2 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
<i>LPC</i>	76 %	61 %	63 %	71 %	84 %	+ 13 pt	
<i>TTH</i>	48 %	62 %	82 %	83 %	68 %	- 15 pt	
<i>TTA</i>				100 %	100 %		
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
<i>LSF</i>	15 %	18 %	39 %	24 %	21 %	- 3 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	11 %	31 %	32 %	20 %	9 %	- 11 pt	
<i>TTH</i>	31 %	19 %	11 %	9 %	18 %	+ 9 pt	
<i>TTA</i>				0 %	0 %		
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	99,5 %	99,6 %	99,0 %	96,6 %	97,3 %	+ 0,7 pt	Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.

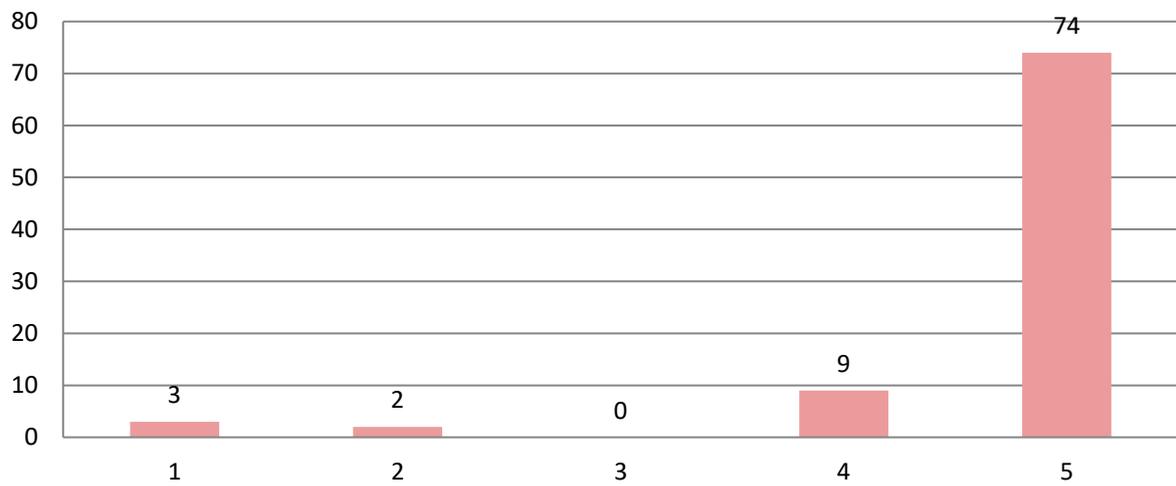
3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	Évolution T4 2020 / T3 2020	Définition
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)							
<i>LSF</i>	4,4 (12382)	4,5 (13834)	4,4 (11772)	4,4 (15094)	4,5 (17484)	+ 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 utilisateurs et nombre de notes exprimées.
<i>LPC</i>	4,6 (83)	4,6 (57)	4,7 (77)	4,8 (92)	4,7 (88)	- 0,1 pt	
<i>TTH</i>	3,4 (483)	3,7 (661)	3,4 (762)	3,7 (185)	4,0 (470)	+ 0,3 pt	
<i>TTA</i>				3,8 (1460)	3,7 (1650)	- 0,1 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

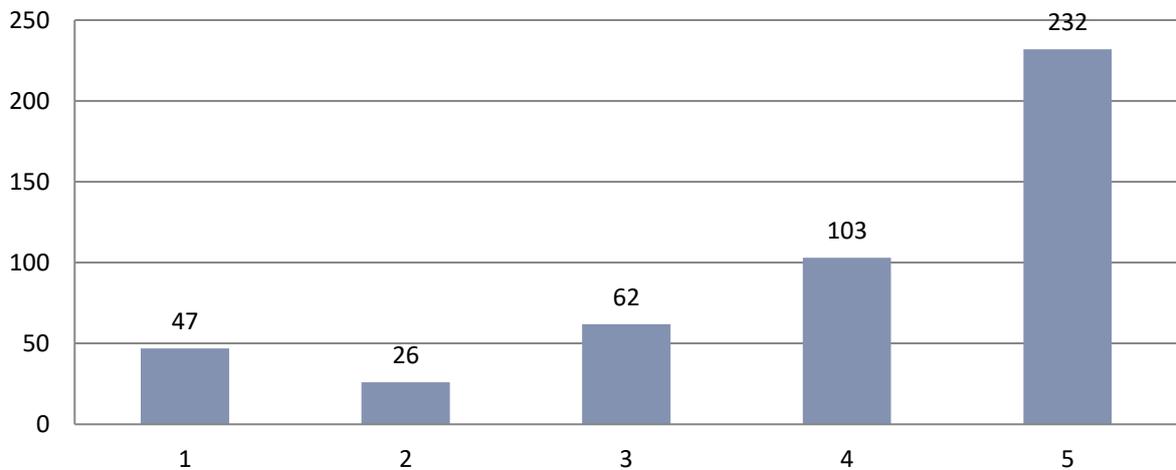
Répartition des notes LSF



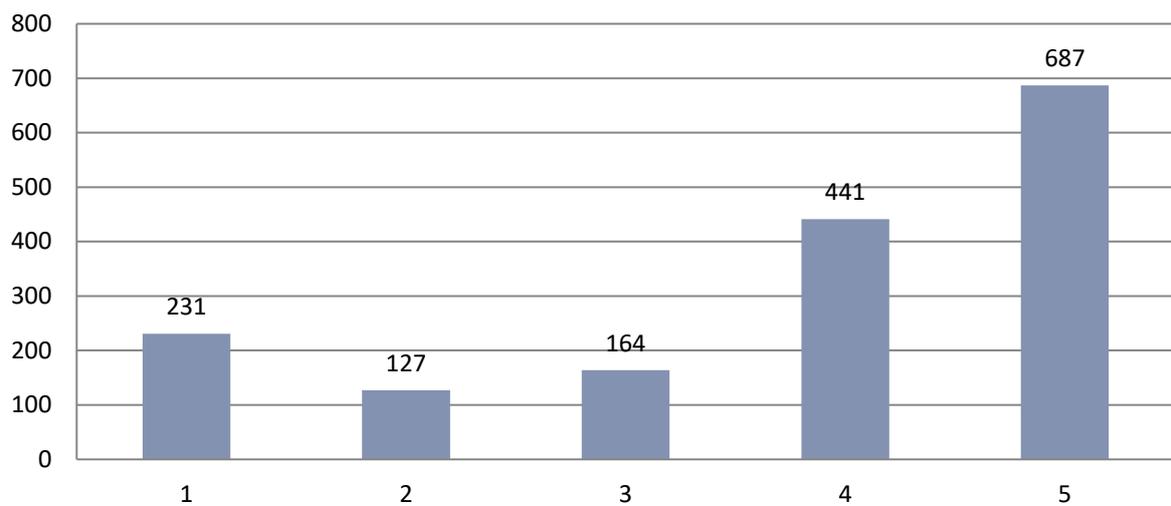
Répartition des notes LPC



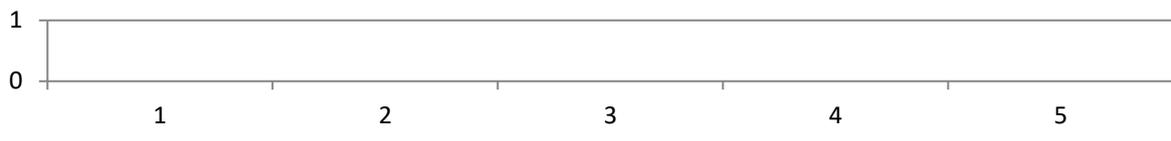
Répartition des notes TTH



Répartition des notes TTA



Répartition des notes CAS



Répartition des notes CAA

