

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

1^{ER} TRIMESTRE 2019

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

23 juillet 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 ainsi que sur le faible nombre d'utilisateurs ayant recours au langage parlé complété (LPC).

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux

Indicateur	Moyenne mensuelle T1 2019	Explication
Nombre d'utilisateurs uniques		
<i>LSF</i>	1730	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	
<i>TTH/TTA</i>	668	
Nombre de conversations		
<i>LSF</i>	9313	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	
<i>TTH/TTA</i>	1353	
Durée de conversations		
<i>LSF</i>	525h14	Il s'agit de la durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	2h50	
<i>TTH/TTA</i>	233h22	

LSF : Langue des signes française ; LPC : Langage parlé complété ; TTH : Transcription textuelle assistée par un opérateur humain ; TTA : Transcription textuelle automatisée.

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

2.2 Indicateurs moyens par utilisateurs

Indicateur	Moyenne mensuelle T1 2019	Explication
Nombre de conversations par utilisateur unique		
<i>LSF</i>	5,4	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçu chaque mois par chaque utilisateur.
<i>LPC</i>	2,8	
<i>TTH/TTA</i>	2,0	
Durée moyenne d'une conversation		
<i>LSF</i>	3 min 23	Il s'agit de la durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
<i>LPC</i>	3 min 12	
<i>TTH/TTA</i>	10 min 21	
Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique		
<i>LSF</i>	18 min 12	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	
<i>TTH/TTA</i>	20 min 57	

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	vert	vert	vert	vert	vert
09:00	09:30	rouge	vert	jaune	jaune	jaune
09:30	10:00	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
10:00	10:30	rouge	jaune	rouge	jaune	rouge
10:30	11:00	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
11:00	11:30	rouge	jaune	rouge	rouge	rouge
11:30	12:00	rouge	jaune	jaune	rouge	jaune
12:00	12:30	vert	vert	vert	vert	vert
12:30	13:00	vert	vert	vert	vert	vert
13:00	13:30	vert	vert	vert	vert	vert
13:30	14:00	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
14:00	14:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
14:30	15:00	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
15:00	15:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
15:30	16:00	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
16:00	16:30	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
16:30	17:00	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
17:00	17:30	jaune	vert	jaune	jaune	jaune
17:30	18:00	vert	jaune	jaune	vert	vert
18:00	18:30	vert	vert	vert	vert	vert
18:30	19:00	vert	vert	vert	vert	vert

3 Indicateurs de performance

Indicateur	Moyenne mensuelle T1 2019	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes		
<i>LSF</i>	55%	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%	
<i>TTH/TTA</i>	82%	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes		
<i>LSF</i>	32%	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%	
<i>TTH/TTA</i>	70%	
Taux d'abandon avant la prise en charge		
<i>LSF</i>	21%	Il s'agit de la part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	41%	
<i>TTH/TTA</i>	17%	
Disponibilité du service		
	95,8%	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)	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)	
<i>TTH/TTA</i>	3,1 (170)	

