



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

2EME TRIMESTRE 2021

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

16 septembre 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

2^{ème} 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, 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, pour le 2^{ème} trimestre 2021, par les opérateurs Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR, ainsi que (depuis le T1 2021) : Coriolis, Digicel Antilles françaises-Guyane.

La fourniture d'une offre accessible par de nouveaux opérateurs constitue une avancée. Cependant, une fraction très importante de la population sourde et malentendante française continue de ne pas utiliser les services mis en place par les opérateurs. Par ailleurs, la modalité à laquelle les utilisateurs sourds et malentendants ont le plus recours reste de loin la langue des signes française (LSF), pour laquelle les indicateurs de qualité traduisent la 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 a commencé à être mise en place au cours de ce trimestre par certains opérateurs, occasionnant quelques communications au centre relais téléphonique. Quant à l'offre de services spécifiquement dédiée aux utilisateurs aphasiques, elle n'est encore pas effective, et son lancement 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)

	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Évolution T2 2021 / T1 2021	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques							
<i>LSF</i>	2 217	2 542	2 783	2 942	3 140	+ 6,7 %	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>	18	16	17	19	18	- 5,3 %	
<i>TTH</i>	147	55	105	142	175	+ 23,2 %	
<i>TTA</i>		339	373	363	388	+ 6,9 %	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	1	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations							
<i>LSF</i>	9 638	13 067	14 376	15 323	16 996	+ 10,9 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	53	64	79	89	84	- 5,6 %	
<i>TTH</i>	826	235	388	517	776	+ 50,1 %	
<i>TTA</i>		1 870	1 930	2 057	2 224	+ 8,1 %	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	1	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Durée des conversations							
<i>LSF</i>	797 h 56	887 h 51	962 h 51	1 042 h 41	1 114 h 33	+ 6,7 %	Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
<i>LPC</i>	3 h 41	3 h 10	3 h 40	5 h 09	3 h 55	- 23,9 %	
<i>TTH</i>	46 h 06	9 h 56	20 h 26	25 h 49	36 h 03	+ 39,6 %	
<i>TTA</i>		61 h 32	77 h 28	82 h 31	79 h 58	- 3,1 %	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	0 h 02	-	
<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)

	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Évolution T2 2021 / T1 2021	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique							
<i>LSF</i>	4,4	5,1	5,2	5,2	5,4	+ 38,5 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
<i>LPC</i>	3,0	4,0	4,7	4,8	4,8	-	
<i>TTH</i>	5,6	4,2	3,7	3,7	4,4	+ 18,9 %	
<i>TTA</i>		5,5	5,2	5,7	5,7	-	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	2	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation							
<i>LSF</i>	4 min 58	4 min 01	4 min 01	4 min 05	3 min 56	- 3,2 %	Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
<i>LPC</i>	4 min 16	2 min 59	2 min 58	3 min 34	2 min 43	- 23,5 %	
<i>TTH</i>	3 min 23	2 min 31	3 min 10	2 min 59	2 min 47	- 6,7 %	
<i>TTA</i>		1 min 58	2 min 24	2 min 25	2 min 08	- 11,3 %	
<i>CAS</i>		-	-	-	0 min 30	-	
<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	20 min 43	20 min 53	21 min 15	21 min 30	20 min 49	- 2,2 %	
LPC	12 min 30	10 min 40	11 min 57	16 min 20	11 min 05	- 27,2 %	
TTH	18 min	11 min 05	11 min 58	10 min 12	12 min 22	+ 21,2 %	
TTA		11 min 42	11 min 47	13 min 59	13 min 24	- 4,3 %	
CAS	-	-	-	-	1 min	-	
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	rouge	jaune	jaune	jaune
09:30	10:00	rouge	rouge	rouge	jaune	jaune
10:00	10:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
10:30	11:00	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
11:00	11:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
11:30	12:00	jaune	rouge	rouge	jaune	jaune
12:00	12:30	vert	jaune	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	jaune
15:00	15:30	jaune	rouge	rouge	jaune	jaune
15:30	16:00	jaune	rouge	jaune	jaune	jaune
16:00	16:30	jaune	rouge	jaune	jaune	jaune
16:30	17:00	jaune	rouge	jaune	jaune	jaune
17:00	17:30	jaune	jaune	jaune	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

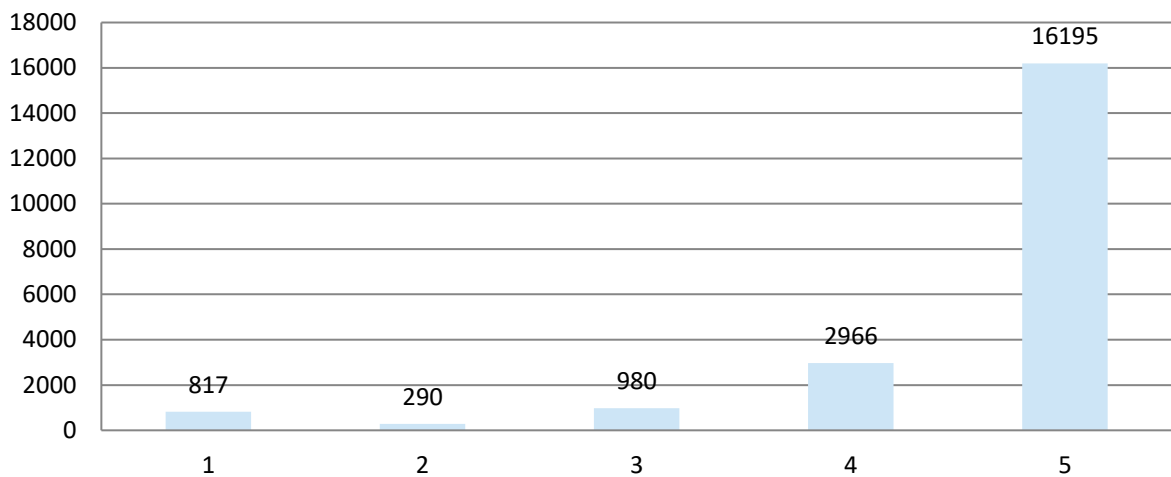
3.1 Indicateurs de prise en charge

	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Évolution T2 2021 / T1 2021	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
<i>LSF</i>	22 %	34 %	36 %	35 %	42 %	+ 7 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	67 %	78 %	88 %	83 %	77 %	- 7 pt	
<i>TTH</i>	89 %	90 %	80 %	84 %	81 %	- 3 pt	
<i>TTA</i>		100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	80 %	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
<i>LSF</i>	10 %	19 %	21 %	21 %	25 %	+ 3 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
<i>LPC</i>	63 %	71 %	84 %	79 %	67 %	+ 7 pt	
<i>TTH</i>	82 %	83 %	68 %	77 %	73 %	- 4 pt	
<i>TTA</i>		100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	80 %	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
<i>LSF</i>	39 %	24 %	21 %	22 %	17 %	- 4 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	32 %	20 %	9 %	15 %	21 %	+ 7 pt	
<i>TTH</i>	11 %	9 %	18 %	15 %	18 %	+ 3 pt	
<i>TTA</i>		0 %	0 %	0 %	0 %	-	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	20 %	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	99,0 %	96,6 %	97,3 %	99 %	98,7 %	- 0,3 pt	Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.

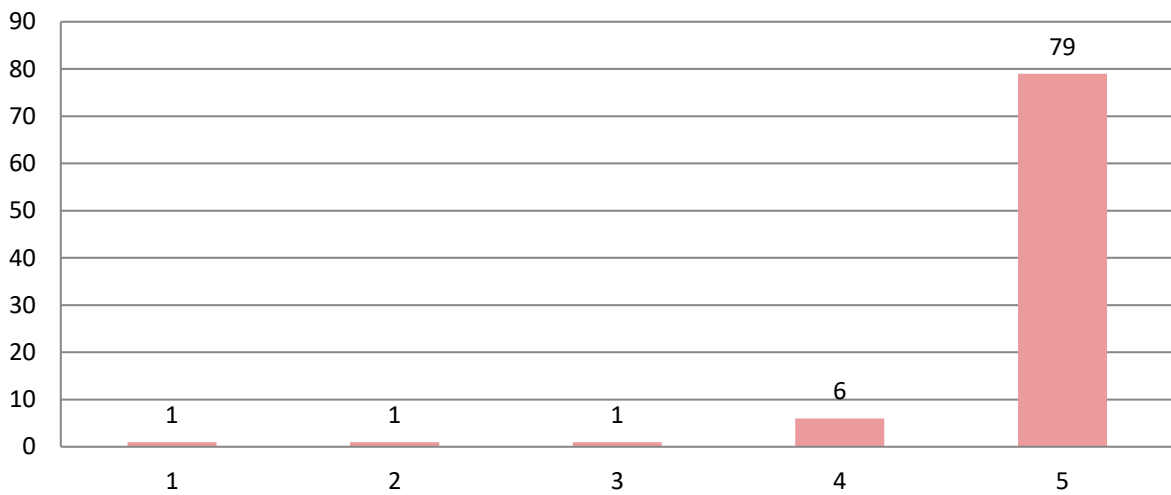
3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

	T2 2020	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Évolution T2 2021 / T1 2021	Définition
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)							
<i>LSF</i>	4,4 (11 772)	4,4 (15 094)	4,5 (17 484)	4,5 (18 627)	4,6 (21 248)	+ 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>	4,7 (77)	4,8 (92)	4,7 (88)	4,8 (119)	4,8 (88)		
<i>TTH</i>	3,4 (762)	3,7 (185)	4,0 (470)	4,2 (537)	4,1 (809)	- 0,1 pt	
<i>TTA</i>		3,8 (1460)	3,7 (1650)	3,8 (1502)	3,9 (1 556)	+ 0,1 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

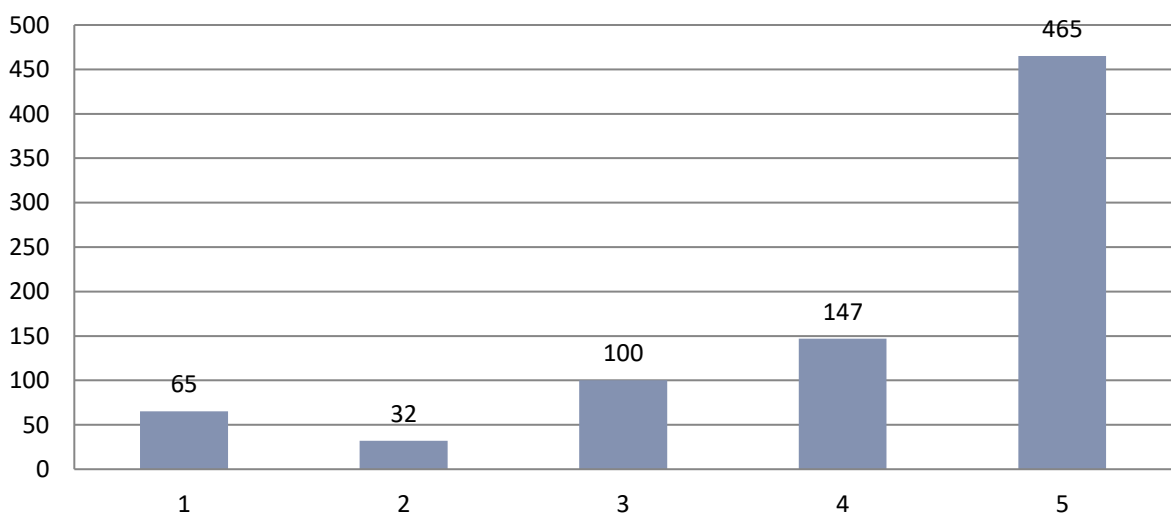
Répartition des notes LSF



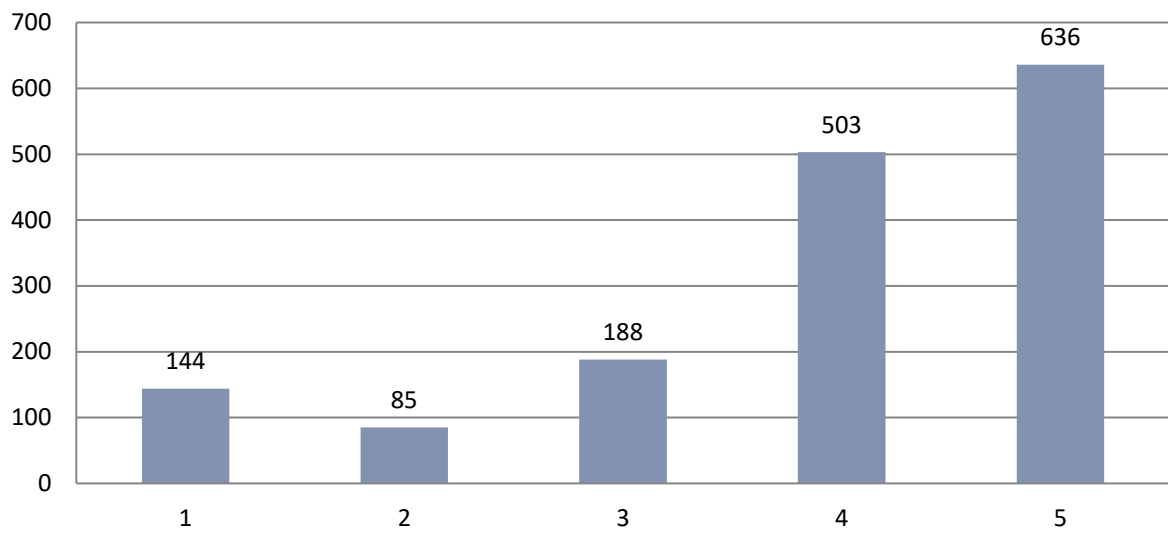
Répartition des notes LPC



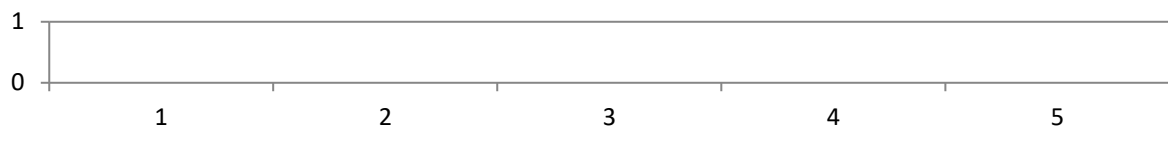
Répartition des notes TTH



Répartition des notes TTA



Répartition des notes CAS



Répartition des notes CAA

