



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

1ER TRIMESTRE 2020

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

21 juillet 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 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.

Ces données trimestrielles couvrent les deux premières semaines de confinement consécutives à l'épidémie de Covid-19. Le 20 mars 2020, les opérateurs annonçaient qu'ils incluaient deux heures de communication par mois à leurs offres, au lieu d'une habituellement. Toutefois, dans ce contexte particulier, la qualité du service fourni aux utilisateurs s'est nettement dégradée.

L'Arcep attire de nouveau l'attention sur le fait que ces services de communications électroniques accessibles aux personnes sourdes et malentendantes restent faiblement utilisés, en particulier par celles ayant recours au langage parlé complété (LPC).

Enfin, l'Arcep, qui avait déjà constaté l'absence totale de prise en charge spécifique des utilisateurs aphasiques et sourdaveugles, a engagé une concertation plus formelle avec les opérateurs. Elle réitère que la mise en place des modalités d'accès correspondantes doit constituer une priorité pour eux.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

Indicateur	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T1 2020	Évolution T1 2020 / T4 2019	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques						
LSF	1 875	1 904	2 160	2 390	+ 10,6 %	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.
LPC	18	18	19	14	- 26,3 %	
TTH/TTA	264	150	137	174	+ 27 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations						
LSF	10 111	10 137	12 230	15 905	+ 30 %	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
LPC	52	57	60	51	- 15 %	
TTH/TTA	686	602	585	1 050	+ 79,5 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée des conversations						
LSF	562 h 55	576 h 50	670 h 32	840 h 09	+ 25,3 %	Il s'agit de la durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
LPC	2 h 02	3 h 04	3 h 14	3 h 03	- 5,7 %	
TTH/TTA	51 h 00	20 h 06	20 h 10	53 h 12	+ 164 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	

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 utilisateur (moyenne mensuelle)

Indicateur	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T1 2020	Évolution T1 2020 / T4 2019	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique						
LSF	5,4	5,3	5,7	6,7	+ 17,5 %	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçu chaque mois par chaque utilisateur.
LPC	2,8	3,1	3,1	3,6	+ 16,1 %	
TTH/TTA	2,6	4	4,3	6	+ 39,5 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation						
LSF	3 min 20	3 min 25	3 min 17	3 min 10	- 3,6 %	Il s'agit de la durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
LPC	2 min 22	3 min 20	3 min 12	3 min 32	+ 9,9 %	
TTH/TTA	4 min 28	1 min 59	2 min 05	3 min 02	+ 43 %	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique						
LSF	18 min 06	18 min 10	18 min 57	21 min 55	+ 15,7 %	Il s'agit de la durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
LPC	6 min 39	10 min 02	10 min 27	12 min 12	+ 16,7 %	
TTH/TTA	11 min 35	8 min 02	8 min 54	15 min 44	+ 76,5 %	
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					
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

3.1 Indicateurs de prise en charge

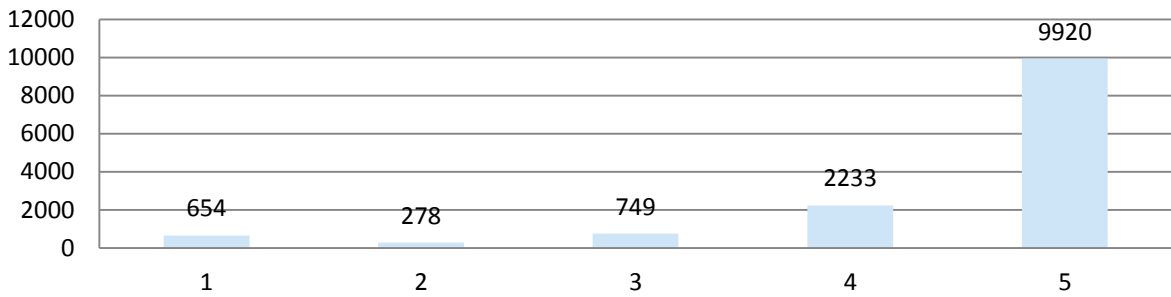
Indicateur	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T1 2020	Évolution T1 2020 / T4 2019	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes						
<i>LSF</i>	55 %	59 %	64 %	54 %	- 10 pt	Il s'agit de la part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	57 %	69 %	88 %	67 %	- 21 pt	
<i>TTH/TTA</i>	80 %	75 %	67 %	72 %	+ 5 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes						
<i>LSF</i>	33 %	35 %	40 %	32 %	- 8 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>	48 %	62 %	76 %	61 %	- 15 pt	
<i>TTH/TTA</i>	64 %	57 %	48 %	62 %	+ 14 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge						
<i>LSF</i>	19 %	16 %	15 %	18%	+ 3 pt	Il s'agit de la part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	42 %	28 %	11 %	31%	+ 20 pt	
<i>TTH/TTA</i>	20 %	24 %	31 %	19%	+ 12 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service						
	96,5 %	98 % ²	99,5 %	99,6 %	+ 0,1 pt	Il s'agit de la proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.

3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

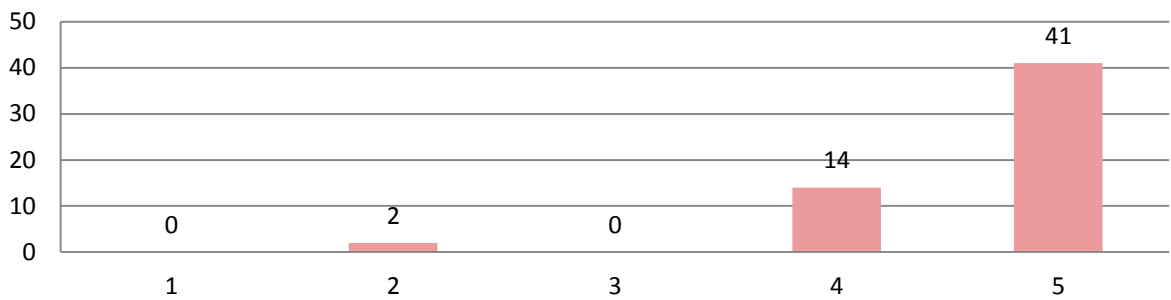
	Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)					
<i>LSF</i>	4,3 (11406)	4,4 (10356)	4,4 (12382)	4,5 (13834)	+ 0,1 pt	Moyenne des notes de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait) attribuées à la suite d'appels émis ou reçus par les souscripteurs et nombre de notes exprimées.
<i>LPC</i>	4,1 (103)	4,5 (66)	4,6 (83)	4,6 (57)	-	
<i>TTH/TTA</i>	3,3 (496)	3,4 (527)	3,4 (483)	3,7 (661)	+ 0,3 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	

² Donnée modifiée par rapport à la publication précédente

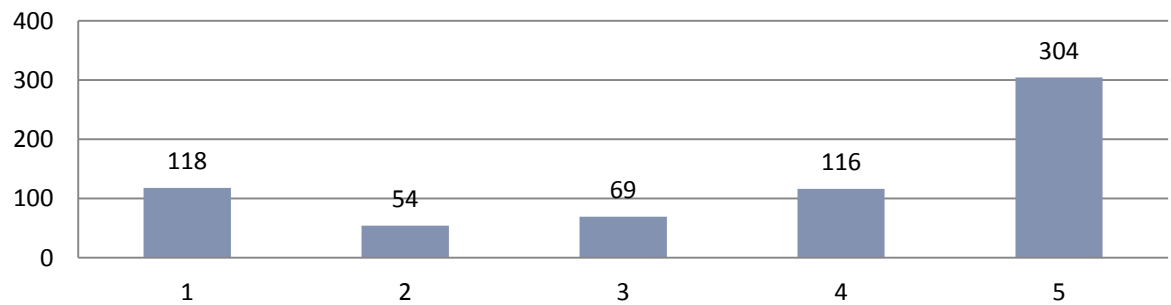
Répartition des notes LSF



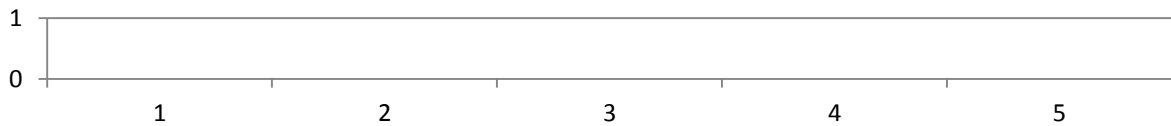
Répartition des notes LPC



Répartition des notes TTH/TTA



Répartition des notes CAS



Répartition des notes CAA

