



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

3EME TRIMESTRE 2021

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

2 décembre 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

3<sup>e</sup> 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° 2018-0535<sup>1</sup> 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 3<sup>e</sup> trimestre 2021, par les opérateurs Bouygues Telecom, Bouygues Telecom – Business Distribution, Coriolis, Digicel Antilles françaises – Guyane, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR.

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.

Ce trimestre est marqué, d'une part, par un recul de l'utilisation de l'offre en langage parlé-complété, et d'autre part, par une augmentation significative de l'utilisation de la transcription textuelle automatique.

Enfin, l'offre destinée aux personnes sourdaveugles, mise en place depuis le trimestre précédent par certains opérateurs, occasionne quelques connexions au centre relais téléphonique.

---

<sup>1</sup> [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/18-0535.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/18-0535.pdf)

## 2 Indicateurs d'utilisation

### 2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

|                                      | T3 2020  | T4 2020  | T1 2021    | T2 2021    | T3 2021    | Évolution<br>T3 2021 /<br>T2 2021 | Définition                                                                                                                 |
|--------------------------------------|----------|----------|------------|------------|------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre d'utilisateurs uniques</b> |          |          |            |            |            |                                   |                                                                                                                            |
| <i>LSF</i>                           | 2 542    | 2 783    | 2 942      | 3 140      | 3 208      | + 2,2 %                           | 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>                           | 16       | 17       | 19         | 18         | 15         | - 16,7 %                          |                                                                                                                            |
| <i>TTH</i>                           | 55       | 105      | 142        | 175        | 174        | - 0,6 %                           |                                                                                                                            |
| <i>TTA</i>                           | 339      | 373      | 363        | 388        | 467        | + 20 %                            |                                                                                                                            |
| <i>CAS</i>                           | -        | -        | -          | 1          | 1,33       | + 33 %                            |                                                                                                                            |
| <i>CAA</i>                           | -        | -        | -          | -          | -          | -                                 |                                                                                                                            |
| <b>Nombre de conversations</b>       |          |          |            |            |            |                                   |                                                                                                                            |
| <i>LSF</i>                           | 13 067   | 14 376   | 15 323     | 16 996     | 17 684     | + 4 %                             | Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.                                    |
| <i>LPC</i>                           | 64       | 79       | 89         | 84         | 61         | - 27 %                            |                                                                                                                            |
| <i>TTH</i>                           | 235      | 388      | 517        | 776        | 777        | - 0,1 %                           |                                                                                                                            |
| <i>TTA</i>                           | 1 870    | 1 930    | 2 057      | 2 224      | 2 963      | + 33 %                            |                                                                                                                            |
| <i>CAS</i>                           | -        | -        | -          | 1          | 2,67       | + 167 %                           |                                                                                                                            |
| <i>CAA</i>                           | -        | -        | -          | -          | -          | -                                 |                                                                                                                            |
| <b>Durée des conversations</b>       |          |          |            |            |            |                                   |                                                                                                                            |
| <i>LSF</i>                           | 887 h 51 | 962 h 51 | 1 042 h 41 | 1 114 h 33 | 1 124 h 16 | + 0,9 %                           | Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.                                                          |
| <i>LPC</i>                           | 3 h 10   | 3 h 40   | 5 h 09     | 3 h 55     | 2 h 22     | - 40 %                            |                                                                                                                            |
| <i>TTH</i>                           | 9 h 56   | 20 h 26  | 25 h 49    | 36 h 03    | 36 h 22    | + 0,9 %                           |                                                                                                                            |
| <i>TTA</i>                           | 61 h 32  | 77 h 28  | 82 h 31    | 79 h 58    | 85 h 35    | + 7 %                             |                                                                                                                            |
| <i>CAS</i>                           | -        | -        | -          | 0 h 02     | 0 h 03     | + 50 %                            |                                                                                                                            |
| <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)

|                                                       | T3 2020  | T4 2020  | T1 2021  | T2 2021  | T3 2021  | Évolution<br>T3 2021 /<br>T2 2021 | Définition                                                              |
|-------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre de conversations par utilisateur unique</b> |          |          |          |          |          |                                   |                                                                         |
| <i>LSF</i>                                            | 5,1      | 5,2      | 5,2      | 5,4      | 5,5      | + 1,9 %                           | Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur. |
| <i>LPC</i>                                            | 4,0      | 4,7      | 4,8      | 4,8      | 4,0      | - 16,7 %                          |                                                                         |
| <i>TTH</i>                                            | 4,2      | 3,7      | 3,7      | 4,4      | 4,5      | + 2,3 %                           |                                                                         |
| <i>TTA</i>                                            | 5,5      | 5,2      | 5,7      | 5,7      | 6,3      | + 10,5 %                          |                                                                         |
| <i>CAS</i>                                            | -        | -        | -        | 2,0      | 2,0      | -                                 |                                                                         |
| <i>CAA</i>                                            | -        | -        | -        | -        | -        | -                                 |                                                                         |
| <b>Durée moyenne d'une conversation</b>               |          |          |          |          |          |                                   |                                                                         |
| <i>LSF</i>                                            | 4 min 01 | 4 min 01 | 4 min 05 | 3 min 56 | 3 min 48 | - 3,5 %                           | Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.                            |
| <i>LPC</i>                                            | 2 min 59 | 2 min 58 | 3 min 34 | 2 min 43 | 2 min 12 | - 19,2 %                          |                                                                         |
| <i>TTH</i>                                            | 2 min 31 | 3 min 10 | 2 min 59 | 2 min 47 | 2 min 50 | + 2 %                             |                                                                         |
| <i>TTA</i>                                            | 1 min 58 | 2 min 24 | 2 min 25 | 2 min 08 | 1 min 45 | - 18,4 %                          |                                                                         |
| <i>CAS</i>                                            | -        | -        | -        | 0 min 30 | 0 min 23 | - 21,7 %                          |                                                                         |
| <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 53 | 21 min 15 | 21 min 30 | 20 min 49 | 21 min 18 | + 2,3 %  |                                                                                             |
| LPC                                                    | 10 min 40 | 11 min 57 | 16 min 20 | 11 min 05 | 7 min 53  | - 28,8 % |                                                                                             |
| TTH                                                    | 11 min 05 | 11 min 58 | 10 min 12 | 12 min 22 | 14 min 54 | + 20,5 % |                                                                                             |
| TTA                                                    | 11 min 42 | 11 min 47 | 13 min 59 | 13 min 24 | 10 min 26 | - 22,1 % |                                                                                             |
| CAS                                                    | -         | -         | -         | 1 min     | 0 min 36  | - 38,9 % |                                                                                             |
| 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<sup>2</sup>.

| 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    | jaune | jaune    |
| 10:00   | 10:30 | rouge           | rouge | rouge    | rouge | jaune    |
| 10:30   | 11:00 | rouge           | rouge | rouge    | rouge | rouge    |
| 11:00   | 11:30 | rouge           | rouge | rouge    | rouge | rouge    |
| 11:30   | 12:00 | rouge           | rouge | rouge    | rouge | rouge    |
| 12:00   | 12:30 | jaune           | 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 | jaune    | rouge | rouge    |
| 15:00   | 15:30 | rouge           | rouge | jaune    | rouge | jaune    |
| 15:30   | 16:00 | rouge           | rouge | jaune    | jaune | jaune    |
| 16:00   | 16:30 | jaune           | jaune | jaune    | jaune | jaune    |
| 16:30   | 17:00 | jaune           | jaune | 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     |

<sup>2</sup> À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021 et jusqu'au 30 septembre 2026 inclus, le service fonctionnera du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 heures et le samedi matin de 8 h 30 à 13 heures, hors jours fériés.

### 3 Indicateurs de performance

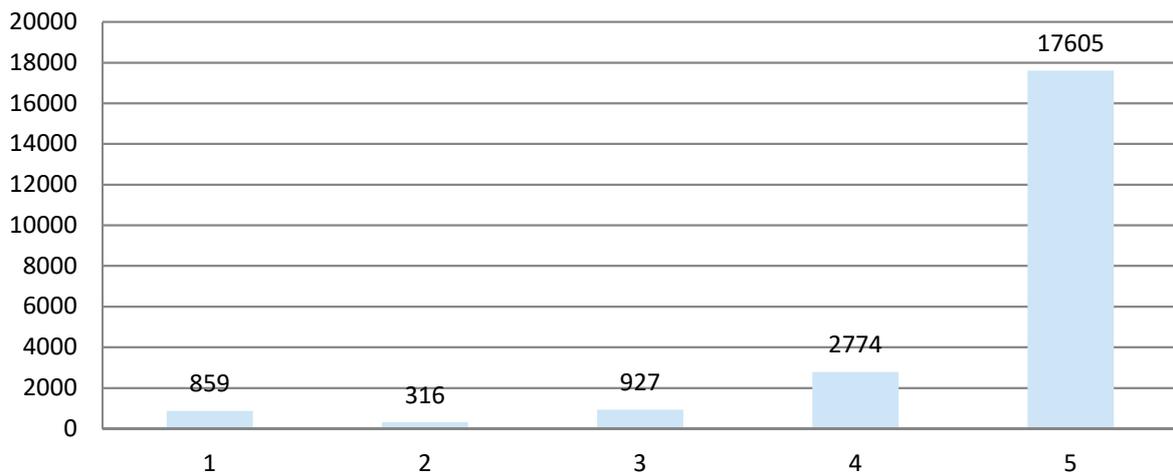
#### 3.1 Indicateurs de prise en charge

|                                                        | T3 2020 | T4 2020 | T1 2021 | T2 2021 | T3 2021 | Évolution<br>T3 2021 /<br>T2 2021 | Définition                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taux de prise en charge en moins de 3 minutes</b>   |         |         |         |         |         |                                   |                                                                                                              |
| <i>LSF</i>                                             | 34 %    | 36 %    | 35 %    | 42 %    | 49 %    | + 7 pt                            | Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.              |
| <i>LPC</i>                                             | 78 %    | 88 %    | 83 %    | 77 %    | 78 %    | + 1 pt                            |                                                                                                              |
| <i>TTH</i>                                             | 90 %    | 80 %    | 84 %    | 81 %    | 85 %    | + 4 pt                            |                                                                                                              |
| <i>TTA</i>                                             | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | -                                 |                                                                                                              |
| <i>CAS</i>                                             | -       | -       | -       | 80 %    | 69 %    | - 11 pt                           |                                                                                                              |
| <i>CAA</i>                                             | -       | -       | -       | -       | -       | -                                 |                                                                                                              |
| <b>Taux de prise en charge en moins de 30 secondes</b> |         |         |         |         |         |                                   |                                                                                                              |
| <i>LSF</i>                                             | 19 %    | 21 %    | 21 %    | 25 %    | 31 %    | + 6 pt                            | Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.            |
| <i>LPC</i>                                             | 71 %    | 84 %    | 79 %    | 67 %    | 67 %    | -                                 |                                                                                                              |
| <i>TTH</i>                                             | 83 %    | 68 %    | 77 %    | 73 %    | 77 %    | + 4 pt                            |                                                                                                              |
| <i>TTA</i>                                             | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | -                                 |                                                                                                              |
| <i>CAS</i>                                             | -       | -       | -       | 80 %    | 62 %    | - 18 pt                           |                                                                                                              |
| <i>CAA</i>                                             | -       | -       | -       | -       | -       | -                                 |                                                                                                              |
| <b>Taux d'abandon avant la prise en charge</b>         |         |         |         |         |         |                                   |                                                                                                              |
| <i>LSF</i>                                             | 24 %    | 21 %    | 22 %    | 17 %    | 15 %    | - 2 pt                            | Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.                                  |
| <i>LPC</i>                                             | 20 %    | 9 %     | 15 %    | 21 %    | 16 %    | - 5 pt                            |                                                                                                              |
| <i>TTH</i>                                             | 9 %     | 18 %    | 15 %    | 18 %    | 13 %    | - 5 pt                            |                                                                                                              |
| <i>TTA</i>                                             | 0 %     | 0 %     | 0 %     | 0 %     | 0 %     | -                                 |                                                                                                              |
| <i>CAS</i>                                             | -       | -       | -       | 20 %    | 31 %    | + 11 pt                           |                                                                                                              |
| <i>CAA</i>                                             | -       | -       | -       | -       | -       | -                                 |                                                                                                              |
| <b>Disponibilité du service</b>                        |         |         |         |         |         |                                   |                                                                                                              |
|                                                        | 96,6 %  | 97,3 %  | 99 %    | 98,7 %  | 98,8 %  | + 0,1 pt                          | Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture. |

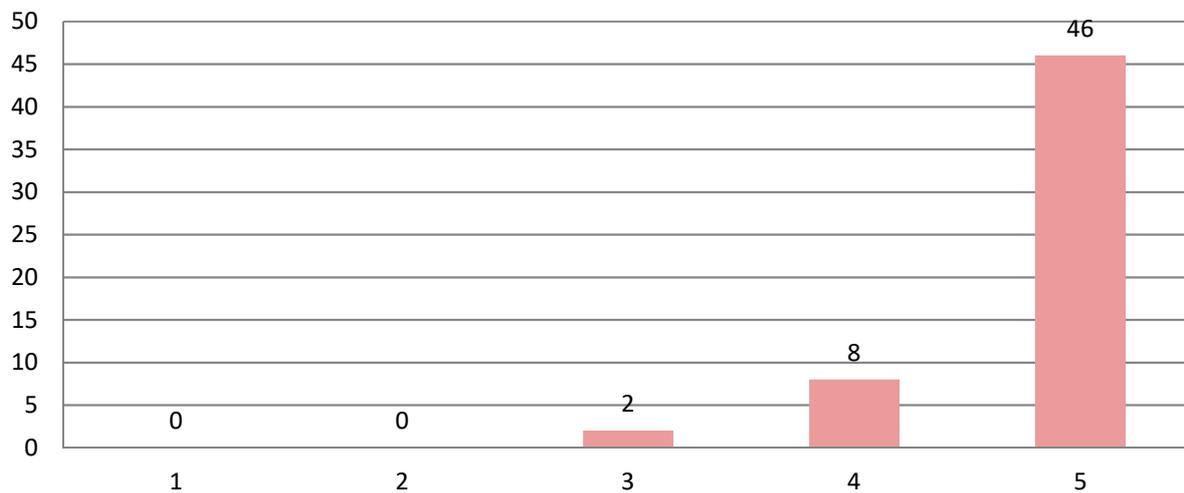
#### 3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

|                                                                                                 | T3 2020         | T4 2020         | T1 2021         | T2 2021         | T3 2021         | Évolution<br>T3 2021 /<br>T2 2021 | Définition                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)</b> |                 |                 |                 |                 |                 |                                   |                                                                                                                                                                |
| <i>LSF</i>                                                                                      | 4,4<br>(15 094) | 4,5<br>(17 484) | 4,5<br>(18 627) | 4,6<br>(21 248) | 4,6<br>(22 481) | -                                 | 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>                                                                                      | 4,8 (92)        | 4,7 (88)        | 4,8 (119)       | 4,8 (88)        | 4,8 (56)        | -                                 |                                                                                                                                                                |
| <i>TTH</i>                                                                                      | 3,7 (185)       | 4,0 (470)       | 4,2 (537)       | 4,1 (809)       | 4,3 (814)       | + 0,2 pt                          |                                                                                                                                                                |
| <i>TTA</i>                                                                                      | 3,8<br>(1460)   | 3,7<br>(1650)   | 3,8<br>(1502)   | 3,9<br>(1 556)  | 3,9<br>(1 715)  | -                                 |                                                                                                                                                                |
| <i>CAS</i>                                                                                      | -               | -               | -               | -               | -               | -                                 |                                                                                                                                                                |
| <i>CAA</i>                                                                                      | -               | -               | -               | -               | -               | -                                 |                                                                                                                                                                |

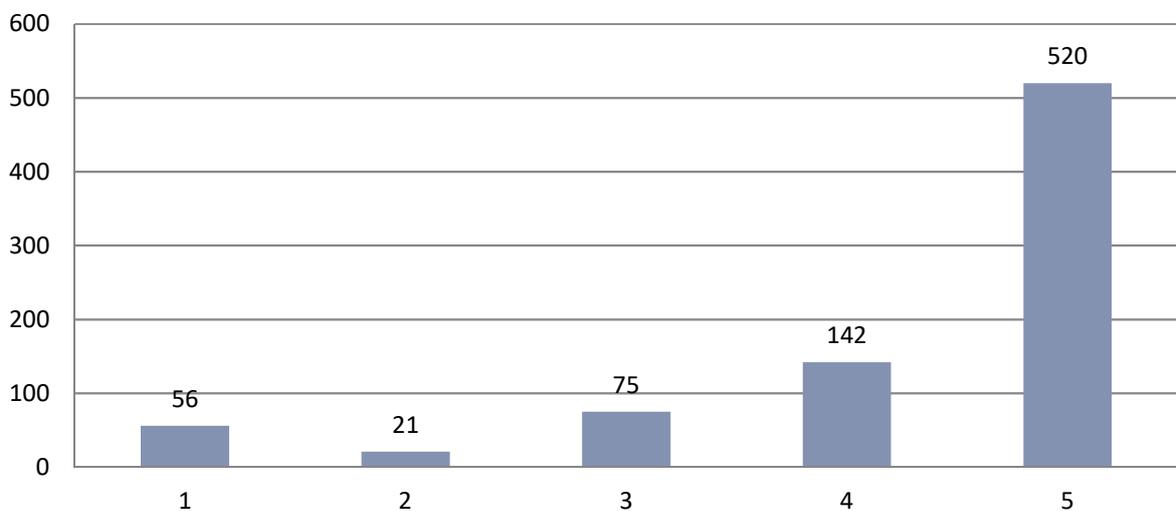
### Répartition des notes LSF



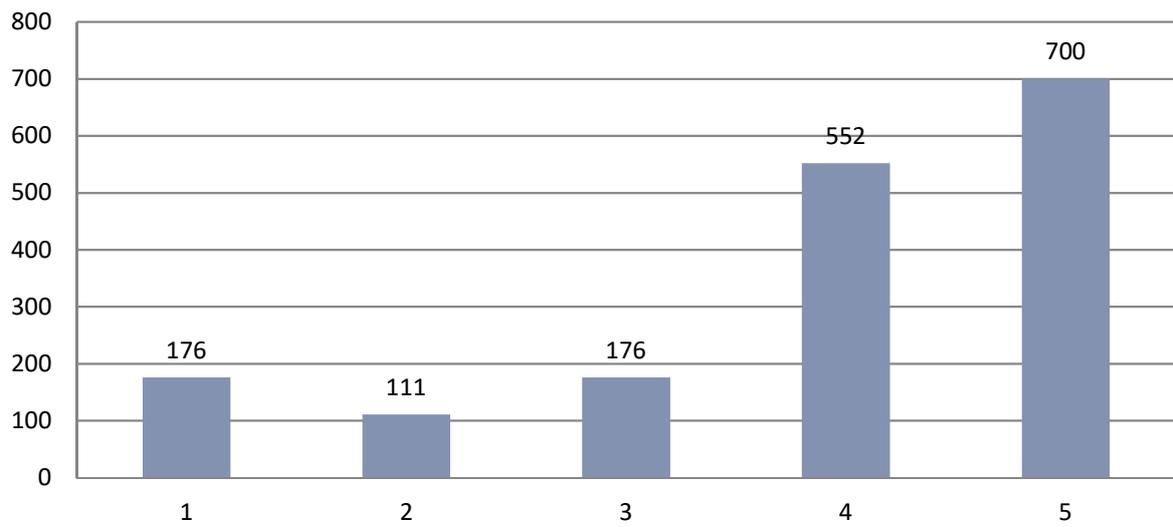
### Répartition des notes LPC



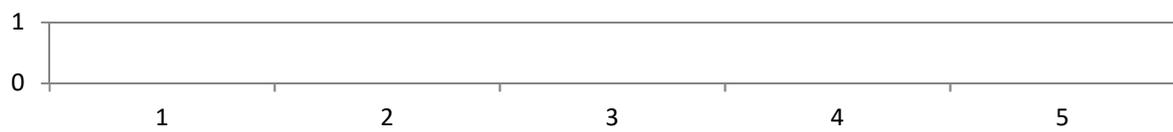
### Répartition des notes TTH



### Répartition des notes TTA



### Répartition des notes CAS



### Répartition des notes CAA

