



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


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

3EME TRIMESTRE 2023

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

4 décembre 2023



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 2023

## 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 proposant, en application du p) du I de l'article L. 33-1 du CPCE, un accès des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques à une offre de service de communications électroniques, 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.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2021, conformément à l'article D. 98-14 du CPCE, les plages horaires d'ouverture minimale des services sont étendues de deux heures du lundi au vendredi ; ceux-ci sont désormais accessibles jusqu'à 21 heures. Ces plages horaires sont également étendues au samedi, de 8 heures 30 à 13 heures. En outre, la « *limite d'usage raisonnable* » accordée à chaque abonné est passée d'une heure à trois heures mensuelles ce même 1<sup>er</sup> octobre 2021.

Le présent document est une synthèse des indicateurs mesurés et transmis à l'Arcep, pour le troisième trimestre 2023, par les opérateurs Bouygues Telecom, Bouygues Telecom – Business Distribution, Digicel Antilles françaises – Guyane, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR.

**NB :** Afin de neutraliser les effets de saisonnalité sur les mesures, les évolutions de mesures et d'indicateurs de qualité sont calculées par rapport à la valeur du même trimestre de l'année précédente.

---

<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 2022    | T4 2022    | T1 2023    | T2 2023    | T3 2023    | Évolution<br>T3 2023 /<br>T3 2022 | Définition  |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------------------|---|
| <b>Nombre d'utilisateurs uniques</b> |            |            |            |            |            |                                   |   |
| <i>LSF</i>                           | 3 087      | 3 210      | 3 736      | 3 242      | 3 196      | + 3,5 %                           | 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>                           | 18         | 20         | 19         | 15         | 17         | - 5,5 %                           |   |
| <i>TTH</i>                           | 252        | 267        | 281        | 269        | 269        | + 6,7 %                           |   |
| <i>TTA</i>                           | 639        | 592        | 653        | 723        | 863        | + 35,1 %                          |   |
| <i>CAS</i>                           | 1          | < 1        | < 1        | < 1        | 0          | -                                 |   |
| <i>CAA</i>                           | -          | -          | -          | -          | -          | -                                 |   |
| <b>Nombre de conversations</b>       |            |            |            |            |            |                                   |   |
| <i>LSF</i>                           | 20 276     | 20 504     | 22 466     | 19 500     | 20 001     | - 1,4 %                           | Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.                                   |
| <i>LPC</i>                           | 116        | 132        | 115        | 129        | 89         | - 23,3 %                          |   |
| <i>TTH</i>                           | 1 368      | 1 380      | 1 509      | 1 505      | 1 592      | + 16,4 %                          |   |
| <i>TTA</i>                           | 6 956      | 8 783      | 10 802     | 8 734      | 11 820     | + 69,9 %                          |   |
| <i>CAS</i>                           | 3          | 2          | 3          | 2          | 0          | -                                 |   |
| <i>CAA</i>                           | -          | -          | -          | -          | -          | -                                 |   |
| <b>Durée des conversations</b>       |            |            |            |            |            |                                   |   |
| <i>LSF</i>                           | 1 494 h 37 | 1 590 h 16 | 1 761 h 46 | 1 546 h 26 | 1 654 h 37 | + 10,7 %                          | Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.   |
| <i>LPC</i>                           | 6 h 27     | 6 h 54     | 6 h 32     | 8 h 05     | 5 h 40     | - 12,1 %                          |   |
| <i>TTH</i>                           | 72 h 01    | 76 h 05    | 87 h 43    | 93 h 18    | 97 h 09    | + 34,9 %                          |   |
| <i>TTA</i>                           | 209 h 23   | 217 h 45   | 241 h 21   | 270 h 34   | 389 h 5    | + 85,8 %                          |   |
| <i>CAS</i>                           | 0 h 01     | 0 h 03     | 0 h 03     | 0 h 01     | 0 h 00     | -                                 |   |
| <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 2022  | T4 2022  | T1 2023  | T2 2023  | T3 2023  | Évolution<br>T3 2023 /<br>T3 2022 | Définition  |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------------|---|
| <b>Nombre de conversations par utilisateur unique</b> |          |          |          |          |          |                                   |   |
| <i>LSF</i>  | 6,6      | 6,4      | 6,0      | 6,0      | 6,3      | - 4,5 %                           | Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur. |
| <i>LPC</i>  | 6,6      | 6,6      | 6,2      | 8,6      | 5,2      | - 21,2 %                          |   |
| <i>TTH</i>  | 5,4      | 5,2      | 5,4      | 5,6      | 5,9      | + 9,3 %                           |   |
| <i>TTA</i>  | 10,9     | 14,8     | 16,5     | 12,1     | 13,7     | + 25,7 %                          |   |
| <i>CAS</i>  | 3,3      | 2,5      | 4        | 2,5      | -        | -                                 |   |
| <i>CAA</i>  | -        | -        | -        | -        | -        | -                                 |   |
| <b>Durée moyenne d'une conversation</b>               |          |          |          |          |          |                                   |   |
| <i>LSF</i>  | 4 min 25 | 4 min 39 | 4 min 42 | 4 min 45 | 4 min 39 | + 11,0 %                          | Durée moyenne de chaque appel émis ou reçu.                             |
| <i>LPC</i>  | 3 min 17 | 3 min 09 | 3 min 24 | 3 min 43 | 3 min 40 | + 11,2 %                          |   |
| <i>TTH</i>  | 3 min 09 | 3 min 18 | 3 min 29 | 3 min 43 | 3 min 30 | + 11,4 %                          |   |
| <i>TTA</i>  | 1 min 48 | 1 min 29 | 1 min 23 | 1 min 50 | 1 min 58 | + 9,6 %                           |   |
| <i>CAS</i>  | 0 min 21 | 0 min 40 | 1 min 13 | 0 min 36 | -        | -                                 |   |
| <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  | 30 min 14 | 30 min 21 | 31 min 34 | 30 min 51 | 32 min 39 | + 8,0 %  |   |
| LPC  | 19 min 19 | 18 min 03 | 16 min 20 | 21 min 45 | 11 min 16 | - 41,1 % |   |
| TTH  | 19 min 14 | 16 min 32 | 19 min 17 | 21 min 20 | 22 min 15 | + 15,7 % |   |
| TTA  | 18 min 13 | 24 min 02 | 20 min 02 | 20 min 22 | 24 min 44 | + 35,8 % |   |
| CAS  | 0 min 40  | 1 min 40  | 1 min 30  | 0 min 40  | -         | -        |   |
| 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, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2021, le service mentionné à l'article L. 33-1, l, p) du CPCE fonctionne au minimum du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 h, et le samedi de 8 h 30 à 13 h, hors jours fériés<sup>2</sup>.

| Créneau |       | Jour calendaire |       |          |       |          |        |
|---------|-------|-----------------|-------|----------|-------|----------|--------|
| Début   | Fin   | lundi           | mardi | mercredi | jeudi | vendredi | samedi |
| 08:30   | 09:00 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     | Vert   |
| 09:00   | 09:30 | Rouge           | Jaune | Jaune    | Jaune | Jaune    | Vert   |
| 09:30   | 10:00 | Rouge           | Rouge | Jaune    | Rouge | Jaune    | Vert   |
| 10:00   | 10:30 | Rouge           | Rouge | Rouge    | Rouge | Rouge    | Vert   |
| 10:30   | 11:00 | Rouge           | Rouge | Rouge    | Rouge | Jaune    | Vert   |
| 11:00   | 11:30 | Rouge           | Rouge | Rouge    | Rouge | Rouge    | Vert   |
| 11:30   | 12:00 | Rouge           | Rouge | Rouge    | Rouge | Jaune    | Vert   |
| 12:00   | 12:30 | Jaune           | Jaune | Jaune    | Jaune | Jaune    | Vert   |
| 12:30   | 13:00 | Jaune           | Jaune | Vert     | Vert  | Vert     | Vert   |
| 13:00   | 13:30 | Jaune           | Vert  | Jaune    | Vert  | Vert     | Gris   |
| 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 | Rouge           | Rouge | Rouge    | Rouge | Jaune    |        |
| 15:30   | 16:00 | Rouge           | Rouge | Rouge    | Rouge | Jaune    |        |
| 16:00   | 16:30 | Rouge           | Jaune | Jaune    | Rouge | Jaune    |        |
| 16:30   | 17:00 | Jaune           | Jaune | Jaune    | Jaune | Jaune    |        |
| 17:00   | 17:30 | Jaune           | Jaune | Jaune    | Jaune | Jaune    |        |
| 17:30   | 18:00 | Jaune           | Vert  | Jaune    | Jaune | Vert     |        |
| 18:00   | 18:30 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     |        |
| 18:30   | 19:00 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     |        |
| 19:00   | 19:30 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     |        |
| 19:30   | 20:00 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     |        |
| 20:00   | 20:30 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     |        |
| 20:30   | 21:00 | Vert            | Vert  | Vert     | Vert  | Vert     |        |

<sup>2</sup> À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2026 inclus, le service fonctionnera 24 h/24, 7 j/7.

### 3 Indicateurs de performance

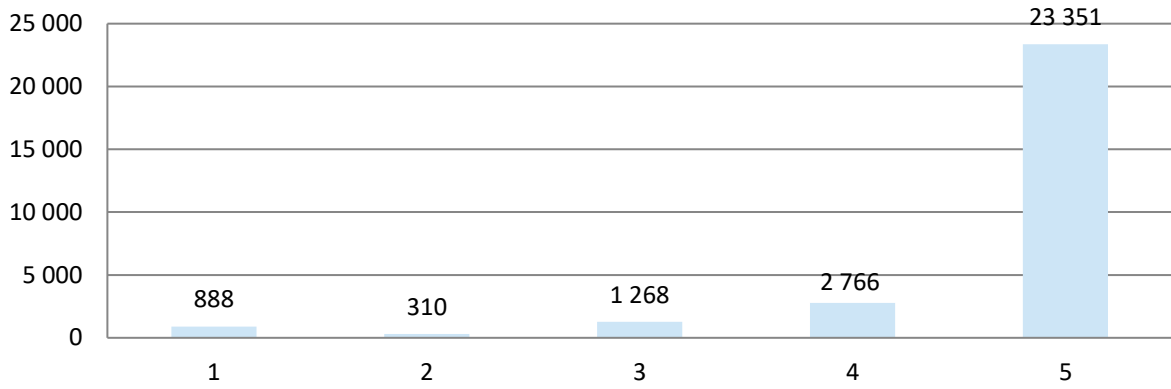
#### 3.1 Indicateurs de prise en charge

|  | T3 2022 | T4 2022 | T1 2023 | T2 2023 | T3 2023 | Évolution<br>T3 2023 /<br>T3 2022 | Définition   |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------------------|--|
| <b>Taux de prise en charge en moins de 3 minutes</b>   |         |         |         |         |         |                                   |  |
| <i>LSF</i>   | 28 %    | 25 %    | 23 %    | 18 %    | 26 %    | - 2 pt                            | Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.              |
| <i>LPC</i>   | 77 %    | 84 %    | 82 %    | 75 %    | 80 %    | + 3 pt                            |  |
| <i>TTH</i>   | 79 %    | 79 %    | 81 %    | 77 %    | 78 %    | - 1 pt                            |  |
| <i>TTA</i>   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | -                                 |  |
| <i>CAS</i>   | 64 %    | 71 %    | 60 %    | 63 %    | 83 %    | -                                 |  |
| <i>CAA</i>   | -       | -       | -       | -       | -       | -                                 |  |
| <b>Taux de prise en charge en moins de 30 secondes</b> |         |         |         |         |         |                                   |  |
| <i>LSF</i>   | 17 %    | 15 %    | 13 %    | 10 %    | 15 %    | - 2 pt                            | Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.            |
| <i>LPC</i>   | 74 %    | 77 %    | 75 %    | 65 %    | 69 %    | - 5 pt                            |  |
| <i>TTH</i>   | 67 %    | 68 %    | 71 %    | 65 %    | 63 %    | - 4 pt                            |  |
| <i>TTA</i>   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | 100 %   | -                                 |  |
| <i>CAS</i>   | 50 %    | 71 %    | 50 %    | 63 %    | 67 %    | -                                 |  |
| <i>CAA</i>   | -       | -       | -       | -       | -       | -                                 |  |
| <b>Taux d'abandon avant la prise en charge</b>         |         |         |         |         |         |                                   |  |
| <i>LSF</i>   | 21 %    | 22 %    | 23 %    | 27 %    | 23 %    | + 2 pt                            | Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.                                  |
| <i>LPC</i>   | 19 %    | 15 %    | 17 %    | 25 %    | 19 %    | -                                 |  |
| <i>TTH</i>   | 18 %    | 17 %    | 17 %    | 19 %    | 18 %    | -                                 |  |
| <i>TTA</i>   | 0 %     | 0 %     | 0 %     | 0 %     | 0 %     | -                                 |  |
| <i>CAS</i>   | 29 %    | 29 %    | 20 %    | 38 %    | 17 %    | -                                 |  |
| <i>CAA</i>   | -       | -       | -       | -       | -       | -                                 |  |
| <b>Disponibilité du service</b>                        |         |         |         |         |         |                                   |  |
|  | 98,3 %  | 98,3 %  | 98,2 %  | 98,1 %  | 98,3 %  | -                                 | Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture. |

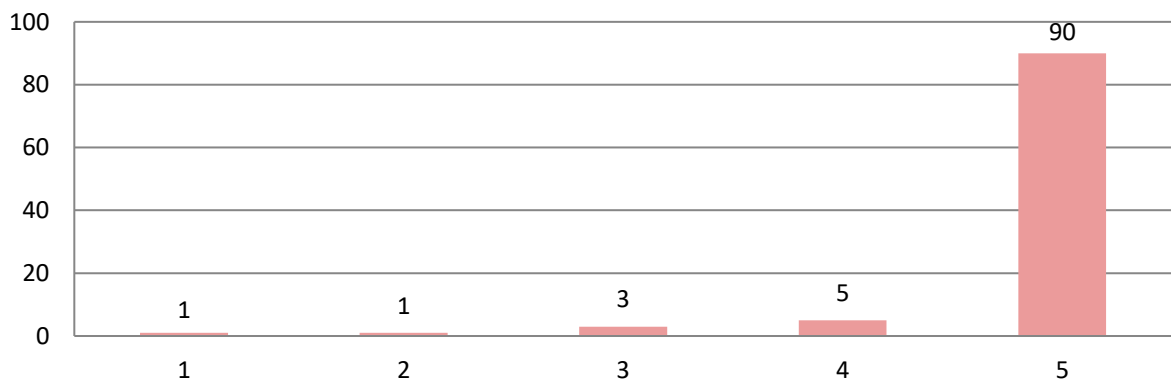
#### 3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

|   | T3 2022         | T4 2022         | T1 2023         | T2 2023         | T3 2023         | Évolution<br>T3 2023 /<br>T3 2022 | Définition   |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|--|
| <b>Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)</b> |                 |                 |                 |                 |                 |                                   |  |
| <i>LSF</i>  | 4,6<br>(27 849) | 4,6<br>(28 863) | 4,7<br>(31 967) | 4,7<br>(27 954) | 4,7<br>(28 583) | -                                 | 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 (143)       | 4,9 (152)       | 4,8 (134)       | 4,8 (162)       | 4,8 (100)       | -                                 |  |
| <i>TTH</i>  | 4,5 (1 537)     | 4,4 (1 406)     | 4,4 (1 500)     | 4,5 (1 505)     | 4,4 (1 617)     | - 0,1 pt                          |  |
| <i>TTA</i>  | 4,0 (3 605)     | 4,1 (3 324)     | 4,0 (3 626)     | 4,2 (3 990)     | 4,3 (5 974)     | + 0,3 pt                          |  |
| <i>CAS</i>  | -               | -               | -               | -               | -               | -                                 |  |
| <i>CAA</i>  | -               | -               | -               | -               | -               | -                                 |  |

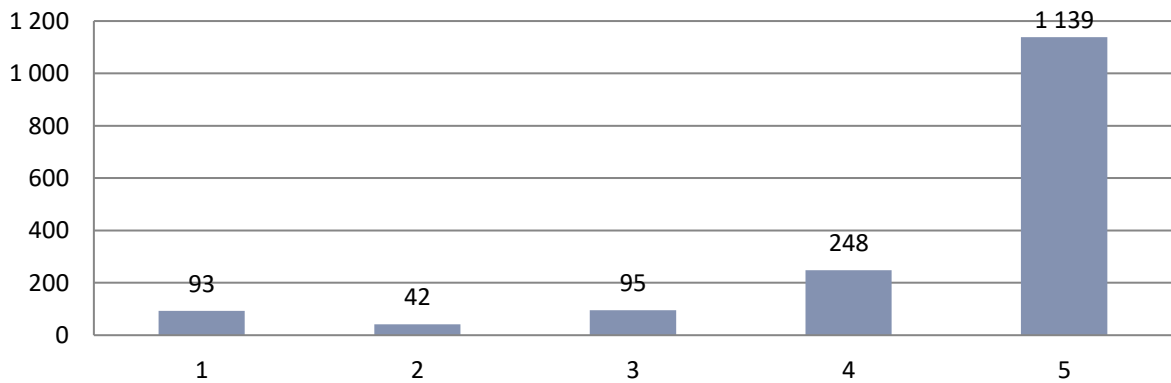
### Répartition des notes LSF



### Répartition des notes LPC



### Répartition des notes TTH



### Répartition des notes TTA

