



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICTEURS ACCESSIBILITÉ

4EME TRIMESTRE 2019

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

7 mai 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.

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

L'Arcep note également l'absence de prise en charge spécifique des utilisateurs aphasiques et sourdaveugles. La mise en place des modalités d'accès correspondantes doit constituer une priorité pour les opérateurs et être initiée sans délai.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

Indicateur	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Évolution T4/T3 2019	Explication
Nombre d'utilisateurs uniques						
LSF	1730	1875	1904	2160	+13,4%	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	19	18	18	19	-	
TTH/TTA	668	264	150	137	-8,7%	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations						
LSF	9313	10111	10137	12230	+21%	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
LPC	53	52	57	60	+5%	
TTH/TTA	1353	686	602	585	-2,8%	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée des conversations						
LSF	525 h 14	562 h 55	576 h 50	670 h 32	+16%	Il s'agit de la durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
LPC	2 h 50	2 h 02	3 h 04	3 h 14	+5,4%	
TTH/TTA	233 h 22	51 h 00	20 h 06	20 h 10	<1%	
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 surdité ; CAA : Communication adaptée à l'aphasie.

2.2 Indicateurs moyens par utilisateur (moyenne mensuelle)

Indicateur	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Évolution T4/T3 2019	Explication
Nombre de conversations par utilisateur unique						
LSF	5,4	5,4	5,3	5,7	+7,5%	Il s'agit du nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
LPC	2,8	2,8	3,1	3,1	-	
TTH/TTA	2,0	2,6	4	4,3	+7,5%	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation						
LSF	3 min 23	3 min 20	3 min 25	3 min 17	-3,9%	Il s'agit de la durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
LPC	3 min 12	2 min 22	3 min 20	3 min 12	-4,0%	
TTH/TTA	10 min 21	4 min 28	1 min 59	2 min 05	+5%	
CAS	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	
Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique						
LSF	18 min 12	18 min 06	18 min 10	18 min 57	+4%	Il s'agit de la durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
LPC	8 min 56	6 min 39	10 min 02	10 min 27	+4%	
TTH/TTA	20 min 57	11 min 35	8 min 02	8 min 54	+10%	
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	vert	vert	vert	vert	vert
09:00	09:30	rouge	rouge	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	jaune
11:00	11:30	rouge	rouge	rouge	rouge	rouge
11:30	12:00	rouge	rouge	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	jaune
14:30	15:00	rouge	rouge	rouge	jaune	rouge
15:00	15:30	rouge	rouge	jaune	rouge	jaune
15:30	16:00	rouge	rouge	jaune	rouge	jaune
16:00	16:30	jaune	rouge	jaune	jaune	jaune
16:30	17:00	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
17:00	17:30	jaune	jaune	jaune	jaune	jaune
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

Indicateur	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Évolution T4/T3 2019	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes						
<i>LSF</i>	55%	55%	59%	64%	+5 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>	59%	57%	69%	88%	+19 pt	
<i>TTH/TTA</i>	82%	80%	75%	67%	-8 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes						
<i>LSF</i>	32%	33%	35%	40%	+5 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>	53%	48%	62%	76%	+14 pt	
<i>TTH/TTA</i>	70%	64%	57%	48%	-9 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge						
<i>LSF</i>	21%	19%	16%	15%	-1 pt	Il s'agit de la part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	41%	42%	28%	11%	-17 pt	
<i>TTH/TTA</i>	17%	20%	24%	31%	+7 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service						
	95,8%	96,5%	98% ²	99,5%	+1,5pt	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>	4,2 (2948)	4,3 (11406)	4,4 (10356)	4,4 (12382)	-	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)	4,1 (103)	4,5 (66)	4,6 (83)	+0,1	
<i>TTH/TTA</i>	3,1 (170)	3,3 (496)	3,4 (527)	3,4 (483)	-	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	

² Donnée modifiée par rapport à la publication précédente

