

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

3EME TRIMESTRE 2025

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

21 novembre 2025



Synthèse des indicateurs relatifs aux offres des services de communications électroniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

3e trimestre 2025

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 le p) du l de l'article L. 33-1 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 proposant, en application du p) du l 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^{er} octobre 2021, conformément à l'article D. 98-14 du CPCE, les plages horaires d'ouverture minimale des services sont de 8 heures 30 à 21 heures du lundi au vendredi ; et de 8 heures 30 à 13 heures le samedi. En outre, la « *limite d'usage raisonnable »* accordée à chaque abonné est de trois heures mensuelles.

Le présent document est une synthèse des indicateurs mesurés et transmis à l'Arcep, pour le troisième trimestre 2025, par les opérateurs Bouygues Telecom, Coriolis, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, SFR, SRR, Digicel AFG, Coriolis télécom.

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.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	Évolution T3 2025 / T3 2024	Définition	
	Nombre d'							
LSF	3 620	3 906	4 194	4 278	4 304	+ 18,9 %	Nombre moven de	
LPC	8	9	11	9	10	+ 25 %	Nombre moyen de souscripteurs ayant uti-	
TTH	256	159	175	188	192	- 25 %	lisé le service au cours	
TTA	1 108	1 468	1 586	1 740	1 832	+ 65,3 %		
CAS	< 1	< 1	З	1	< 1	-	ceux ayant émis ou reçu un appel.	
CAA	-	-	-	-		-	ин арреі.	
	Nombre de conversations							
LSF	26 033	29 882	33 386	34 934	35 211	+ 35,3 %		
LPC	66	49	64	70	50	- 24,2 %	Nombre moyen d'appels	
TTH	1 482	1 071	1 318	1 384	1 219	- 17,7 %	émis ou reçus par	
TTA	21 133	26 403	36 128	46 855	43 809	+ 107,3 %	l'ensemble des utilisa-	
CAS	1	5	9	3	2	-	teurs au cours d'un mois.	
CAA	-	-				-		
	Durée des d	conversation	ıs					
LSF	1 967 h 04	2 178 h 01	2374 h 15	2 397 h 05	2 436 h 46	+ 23,9 %		
LPC	3 h 14	1 h 47	3 h 04	3 h 33	1 h 44	- 46,4 %		
TTH	97 h 18	64 h 26	73 h 39	80 h 31	74 h 16	- 23,7 %	Durée totale de tous les	
TTA	686 h 35	830 h 53	942 h 29	1 016 h 27	994 h 20	+ 44,8 %	appels émis ou reçus au cours d'un mois.	
CAS	0 h 01	0 h 00	0 h 07	0 h 01	0 h 00	-		
CAA	-	-	-	-	-	-		

 $LSF: Langue\ des\ signes\ française\ ;\ LPC: Langage\ par l\'e\ compl\'et\'e\ ;\ TTH: Transcription\ textuelle\ assist\'ee\ par\ un\ op\'erateur\ humain\ ;$

2.2 Indicateurs moyens par utilisateur (moyenne mensuelle)

	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	Évolution T3 2025 / T3 2024	Définition
	Nombre de	e conversati	ons par utili	sateur uniq	ıe		
LSF	7,2	7,6	8,0	8,2	8,1	+ 12,5 %	
LPC	7,8	4,6	6,3	7,0	4,4	- 43,6 %	Nombre moyen d'ap-
TTH	5,8	6,7	7,5	7,4	6,3	+ 8,6 %	pels émis ou reçus
TTA	19,0	18,0	22,8	26,9	23,8	+ 25,3 %	chaque mois par chaque utilisateur.
CAS	1	< 1	2,30	< 1	< 1	-	
CAA	-	ı	•	•		1	
	Durée moy						
LSF	4 min 32	4 min 22	4 min 15	4 min 07	4 min 10	- 8,3 %	
LPC	2 min 51	1 min 56	3 min 09	3 min 11	1 min 58	- 30,8 %	
TTH	3 min 56	3 min 37	3 min 21	3 min 31	3 min 38	- 7,8 %	Durée moyenne de
TTA	1 min 57	1 min 53	1 min 34	1 min 18	1 min 22	- 29,6 %	chaque appel émis ou reçus.
CAS	0 min 10	0 min 00	1 min 11	0 min 12	0 min 08	- 23,5 %	.,
CAA	-	-	-	-	-	-	

TTA : Transcription textuelle automatisée ; CAS : Communication adaptée à la surdicécité ; CAA : Communication adaptée à l'aphasie.

	Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique							
LSF	32 min 32	33 min 30	34 min 02	33 min 51	34 min 01	+ 4,5 %		
LPC	29 min 32	11 min 25	21 min 14	26 min 53	9 min 42		l'ensemble des appels	
TTH	23 min 05	24 min 18	25 min 27	25 min 56	23 min 21	+ 1,2 %		
TTA	37 min 33	34 min 17	35 min 50	35 min 16	32 min 33	- 13,3 %		
CAS	0 min 10	0 min 12	3 min 02	0 min 17	0 min 08	- 23,5 %	d'un mois.	
CAA	-	1	1	-		-		

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^{er} octobre 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 21 h, et le samedi de 8 h 30 à 13 h, hors jours fériés².

Crér	neau	Jour calendaire									
Début	Fin	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi				
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										
19:00	19:30										
19:30	20:00										
20:00	20:30										
20:30	21:00										

 $^{^2}$ À compter du 1er octobre 2026 inclus, le service fonctionnera 24 h/24, 7 j/7.

3 Indicateurs de performance

3.1 Indicateurs de prise en charge

	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	Évolution T3 2025 / T3 2024	Définition			
	Taux de prise en charge en moins de 3 minutes									
LSF	54 %	71 %	60 %	65 %	72 %	+ 18 pt				
LPC	80 %	69 %	71 %	77 %	60 %	– 20 pt	Part des demandes que			
TTH	80 %	86 %	88 %	85 %	85 %	+ 5 pt	le service prend en			
TTA	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	charge avec un temps d'attente inférieur à			
CAS	100 %	73 %	63 %	57 %	71 %	– 29 pt	3 minutes.			
CAA	-	-	-	-	-	-				
	Taux de pri	ise en chargo	e en moins d	le 30 second	les					
LSF	35 %	50 %	40 %	44 %	52 %	+ 17 pt				
LPC	67 %	59 %	58 %	63 %	49 %	– 18 pt	Part des demandes que			
TTH	70 %	78 %	82 %	77 %	78 %	+ 8 pt	le service prend en			
TTA	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	charge avec un temps d'attente inférieur à			
CAS	75 %	73 %	58 %	57 %	71 %	- 4 pt	30 secondes.			
CAA	-	ı	ı	•	ı	-				
	Taux d'abandon avant la prise en charge									
LSF	15 %	12 %	19 %	20 %	15 %	-				
LPC	18 %	28 %	27 %	23 %	39 %	+ 21 pt	Part des demandes			
TTH	15 %	12 %	10 %	13 %	13 %	- 2 pt	abandonnées par l'utili-			
TTA	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	-	sateur pendant le			
CAS	0 %	27 %	35 %	43 %	29 %	+ 29 pt	temps d'attente.			
CAA	-	-	-	-	-	-				
	Disponibili	Disponibilité du service								
	97,7 %	98,2 %	97,7 %	97,0 %	97,4 %	– 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

	T3 2024	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	Évolution T3 2025 / T3 2024	Définition
	Moyenne d	les notes de	satisfaction	utilisateurs	(nombre de	notes reçue	es sur le trimestre)
LSF	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	. 0.1 nt	Moyenne des notes de 1 (très insatisfait) à 5
LSF	(37 937)	(42 046)	(45 675)	(47 214)	(48 296)	+ 0,1 pt	
LPC	4,8 (99)	4,8 (40)	4,9 (52)	4,9 (74)	5,0 (30)	1	(très satisfait) attri-
TTH	4,6 (1 793)	4,6 (1 173)	4,6 (1 333)	4,6 (1 399)	4,4 (1 202)	– 0,2 pt	buées à la suite d'ap-
TTA	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4		pels émis ou reçus par
	(11 654)	(14 262)	(15 738)	(17 012)	(16 413)	ı	les utilisateurs et nom-
CAS	-	-	-	-	-	-	bre de notes expri- mées.
CAA	-	-	-	-	-	-	mccs.







