



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

4ÈME TRIMESTRE 2025

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

27 mars 2026



ISSN n°2258-3106

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

4^e 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 I 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 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^{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 quatrième trimestre 2025, par les opérateurs Bouygues Telecom, Coriolis, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, SFR, SRR, 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

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

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.

[illegible]

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	33 min 30	34 min 02	33 min 51	34 min 01	33 min 41	+ 0,5 %	
LPC	11 min 25	21 min 14	26 min 53	9 min 42	14 min 36	+ 27,8 %	
TTH	24 min 18	25 min 27	25 min 56	23 min 21	23 min 34	- 3,0 %	
TTA	34 min 17	35 min 50	35 min 16	32 min 33	37 min 16	+ 8,7 %	
CAS	0 min 12	3 min 02	0 min 17	0 min 08	4 min 19	+ 1900 %	
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^{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.

Créneau		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 1^{er} octobre 2026 inclus, le service fonctionnera 24 h/24, 7 j/7.

3 Indicateurs de performance

3.1 Indicateurs de prise en charge

	T4 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	Évolution T4 2025 / T4 2024	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
LSF	71 %	60 %	65 %	72 %	71 %	-	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
LPC	69 %	71 %	77 %	60 %	78 %	+ 9 pt	
TTH	86 %	88 %	85 %	85 %	87 %	+ 1 pt	
TTA	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
CAS	73 %	63 %	57 %	71 %	80 %	+ 7 pt	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
LSF	50 %	40 %	44 %	52 %	51 %	+ 1 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
LPC	59 %	58 %	63 %	49 %	64 %	+ 5 pt	
TTH	78 %	82 %	77 %	78 %	80 %	+ 2 pt	
TTA	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
CAS	73 %	58 %	57 %	71 %	78 %	+ 5 pt	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
LSF	12 %	19 %	20 %	15 %	16 %	+ 4 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
LPC	28 %	27 %	23 %	39 %	22 %	- 6 pt	
TTH	12 %	10 %	13 %	13 %	11 %	- 1 pt	
TTA	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	-	
CAS	27 %	35 %	43 %	29 %	20 %	- 7 pt	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	98,2 %	97,7 %	97,0 %	97,4 %	97,9	- 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

[illegible]

