



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


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

1ER TRIMESTRE 2026

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

9 juillet 2026

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

1^{er} trimestre 2026

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 premier trimestre 2026, par les opérateurs Bouygues Telecom, Coriolis, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, 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.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	Évolution T1 2026 / T1 2025	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques							
LSF	4 194	4 278	4 304	4 571	4 792	+ 14,3 %	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	11	9	10	9	10	- 9,0 %	
TTH	175	188	192	202	192	+ 9,7 %	
TTA	1 586	1 740	1 832	1 960	1 901	+ 19,7 %	
CAS	3	1	< 1	5	3,3	+ 10,0 %	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations							
LSF	33 386	34 934	35 211	38 421	41 070	+ 23 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
LPC	64	70	50	39	31	- 51,6 %	
TTH	1 318	1 384	1 219	1 282	1 246	- 5,5 %	
TTA	36 128	46 855	43 809	50 328	57 329	+ 58,7 %	
CAS	9	3	2	35	19	+ 111 %	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Durée des conversations							
LSF	2374 h 15	2 397 h 05	2 436 h 46	2 555 h 45	2 698 h 08	+ 13,6 %	Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
LPC	3 h 04	3 h 33	1 h 44	1 h 49	2 h 09	- 29,9 %	
TTH	73 h 39	80 h 31	74 h 16	77 h 54	70 h 32	- 4,2 %	
TTA	942 h 29	1 016 h 27	994 h 20	1 202 h 56	1 273 h 38	+ 35,1 %	
CAS	0 h 07	0 h 01	0 h 00	0 h 26	0 h 09	+ 28,5 %	
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 surdicécité ; CAA : Communication adaptée à l'aphasie.

2.2 Indicateurs moyens par utilisateur (moyenne mensuelle)

	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	Évolution T1 2026 / T1 2025	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique							
LSF	8,0	8,2	8,1	8,4	8,6	+ 7,5 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
LPC	6,3	7,0	4,4	4,6	3,3	- 47,6 %	
TTH	7,5	7,4	6,3	6,4	6,5	- 13,3 %	
TTA	22,8	26,9	23,8	25,7	30,2	+ 32,5 %	
CAS	2,30	< 1	< 1	5,95	4,8	+ 108,7 %	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation							
LSF	4 min 15	4 min 07	4 min 10	3 min 59	3 min 56	- 7,7 %	Durée moyenne de chaque appel émis ou reçu.
LPC	3 min 09	3 min 11	1 min 58	2 min 18	4 min 35	+ 45,3 %	
TTH	3 min 21	3 min 31	3 min 38	3 min 38	3 min 24	+ 1,5 %	
TTA	1 min 34	1 min 18	1 min 22	1 min 26	1 min 20	- 15,8 %	
CAS	1 min 11	0 min 12	0 min 08	0 min 33	0 min 32	- 0,55 %	
CAA	-	-	-	-	-	-	

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	34 min 02	33 min 51	34 min 01	33 min 41	33 min 59	- 0,1 %	
LPC	21 min 14	26 min 53	9 min 42	14 min 36	15 min 08	- 28,7 %	
TTH	25 min 27	25 min 56	23 min 21	23 min 34	22 min 25	- 11,9 %	
TTA	35 min 50	35 min 16	32 min 33	37 min 16	40 min 36	+ 13,3 %	
CAS	3 min 02	0 min 17	0 min 08	4 min 19	2 min 15	- 25,9 %	
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, 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	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert
09:00	09:30	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Vert
09:30	10:00	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Vert
10:00	10:30	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Vert
10:30	11:00	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Vert
11:00	11:30	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Vert
11:30	12:00	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Vert
12:00	12:30	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Vert
12:30	13:00	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Vert
13:00	13:30	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	Gris
13:30	14:00	Jaune	Jaune	Vert	Vert	Vert	
14:00	14:30	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	
14:30	15:00	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	
15:00	15:30	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	
15:30	16:00	Rouge	Rouge	Jaune	Jaune	Jaune	
16:00	16:30	Rouge	Rouge	Jaune	Jaune	Jaune	
16:30	17:00	Rouge	Rouge	Jaune	Jaune	Jaune	
17:00	17:30	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	
17:30	18:00	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	Jaune	
18:00	18:30	Jaune	Jaune	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	

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

	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	Évolution T1 2026 / T1 2025	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
<i>LSF</i>	60 %	65 %	72 %	71 %	70 %	+ 10 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	71 %	77 %	60 %	78 %	84 %	+ 13 pt	
<i>TTH</i>	88 %	85 %	85 %	87 %	91 %	+ 3 pt	
<i>TTA</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	63 %	57 %	71 %	80 %	90 %	+ 27 pt	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
<i>LSF</i>	40 %	44 %	52 %	51 %	50 %	+ 10 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
<i>LPC</i>	58 %	63 %	49 %	64 %	65 %	+ 7 pt	
<i>TTH</i>	82 %	77 %	78 %	80 %	85 %	+ 3 pt	
<i>TTA</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	58 %	57 %	71 %	78 %	87 %	+ 29 pt	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
<i>LSF</i>	19 %	20 %	15 %	16 %	16 %	- 3 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	27 %	23 %	39 %	22 %	15 %	- 12 pt	
<i>TTH</i>	10 %	13 %	13 %	11 %	8 %	- 2 pt	
<i>TTA</i>	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	-	
<i>CAS</i>	35 %	43 %	29 %	20 %	8 %	- 27 pt	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	97,7 %	97,0 %	97,4 %	97,9	98,0	+ 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

	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T4 2025	T1 2026	Évolution T1 2026 / T1 2025	Définition
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)							
<i>LSF</i>	4,8 (45 675)	4,8 (47 214)	4,8 (48 296)	4,8 (51 243)	4,8 (53 600)	-	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>	4,9 (52)	4,9 (74)	5,0 (30)	4,8 (26)	5,0 (14)	+ 0,1 pt	
<i>TTH</i>	4,6 (1 333)	4,6 (1 399)	4,4 (1 202)	4,4 (1 193)	4,5 (1 192)	- 0,1 pt	
<i>TTA</i>	4,4 (15 738)	4,4 (17 012)	4,4 (16 413)	4,4 (18 662)	4,4 (18 931)	-	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

