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

RÉPUBLIQUE FRANCAISE

# INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

2EME TRIMESTRE 2025

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

9 octobre 2025

ISSN n°2258-3106

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

**2e 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 nº 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 nº 2018-0535[1] 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 nº 2018-0535 précitée.

Depuis le 1er 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 deuxième trimestre 2025, par les opérateurs Bouygues Telecom, Coriolis, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, SFR, SRR, Zeop mobile.

**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)

| | T2 2024 | T3 2024 | T4 2024 | T1 2025 | T2 2025 | Évolution T2 2025 / T2 2024 | Définition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Nombre d'utilisateurs uniques** | | | | | | |
| *LSF* | 3 592 | 3 620 | 3 906 | 4 194 | 4 278 | + 19,1 % | 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 | 8 | 9 | 11 | 9 | − 18,2 % | |
| *TTH* | 260 | 256 | 159 | 175 | 188 | − 27,7 % | |
| *TTA* | 1 056 | 1 108 | 1 468 | 1 586 | 1 740 | + 64,7 % | |
| *CAS* | < 1 | < 1 | < 1 | 3 | 1 | - | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |
| | **Nombre de conversations** | | | | | | |
| *LSF* | 24 793 | 26 033 | 29 882 | 33 386 | 34 934 | + 40,9 % | Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois. |
| *LPC* | 85 | 66 | 49 | 64 | 70 | − 17,6 % | |
| *TTH* | 1 437 | 1 482 | 1 071 | 1 318 | 1 384 | − 3,7 % | |
| *TTA* | 19 447 | 21 133 | 26 403 | 36 128 | 46 855 | + 141 % | |
| *CAS* | 1 | 1 | 5 | 9 | 3 | - | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |
| | **Durée des conversations** | | | | | | |
| *LSF* | 1 923 h 16 | 1 967 h 04 | 2 178 h 01 | 2374 h 15 | 2 397 h 05 | + 24,6 % | Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois. |
| *LPC* | 3 h 28 | 3 h 14 | 1 h 47 | 3 h 04 | 3 h 33 | + 2,4 % | |
| *TTH* | 91 h 21 | 97 h 18 | 64 h 26 | 73 h 39 | 80 h 31 | − 11,9 % | |
| *TTA* | 640 h 32 | 686 h 35 | 830 h 53 | 942 h 29 | 1 016 h 27 | + 58,7 % | |
| *CAS* | 0 h 01 | 0 h 01 | 0 h 00 | 0 h 07 | 0 h 01 | - | |
| *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)

| | T2 2024 | T3 2024 | T4 2024 | T1 2025 | T2 2025 | Évolution T2 2025 / T2 2024 | Définition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Nombre de conversations par utilisateur unique** | | | | | | |
| *LSF* | 6,9 | 7,2 | 7,6 | 8,0 | 8,2 | + 18,8 % | Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur. |
| *LPC* | 7,7 | 7,8 | 4,6 | 6,3 | 7,0 | − 9,0 % | |
| *TTH* | 5,5 | 5,8 | 6,7 | 7,5 | 7,4 | + 34,5 % | |
| *TTA* | 18,4 | 19,0 | 18,0 | 22,8 | 26,9 | + 46,2 % | |
| *CAS* | 1 | 1 | < 1 | 2,30 | < 1 | - | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |
| | **Durée moyenne d'une conversation** | | | | | | |
| *LSF* | 4 min 39 | 4 min 32 | 4 min 22 | 4 min 15 | 4 min 07 | − 11,6 % | Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus. |
| *LPC* | 2 min 24 | 2 min 51 | 1 min 56 | 3 min 09 | 3 min 11 | − 23,0 % | |
| *TTH* | 3 min 49 | 3 min 56 | 3 min 37 | 3 min 21 | 3 min 31 | − 8,1 % | |
| *TTA* | 1 min 58 | 1 min 57 | 1 min 53 | 1 min 34 | 1 min 18 | − 34,3 % | |
| *CAS* | 0 min 40 | 0 min 10 | 0 min 00 | 1 min 11 | 0 min 12 | − 68,7 % | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |

| | Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *LSF* | 32 min 14 | 32 min 32 | 33 min 30 | 34 min 02 | 33 min 51 | + 5,0 % | Durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois. |
| *LPC* | 25 min 29 | 29 min 32 | 11 min 25 | 21 min 14 | 26 min 53 | + 5,5 % | |
| *TTH* | 21 min 07 | 23 min 05 | 24 min 18 | 25 min 27 | 25 min 56 | + 22,8 % | |
| *TTA* | 36 min 37 | 37 min 33 | 34 min 17 | 35 min 50 | 35 min 16 | − 3,7 % | |
| *CAS* | 0 min 40 | 0 min 10 | 0 min 12 | 3 min 02 | 0 min 17 | − 56,7 % | |
| *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 1er 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 fériés[2].

| 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 1er octobre 2026 inclus, le service fonctionnera 24 h/24, 7 j/7.

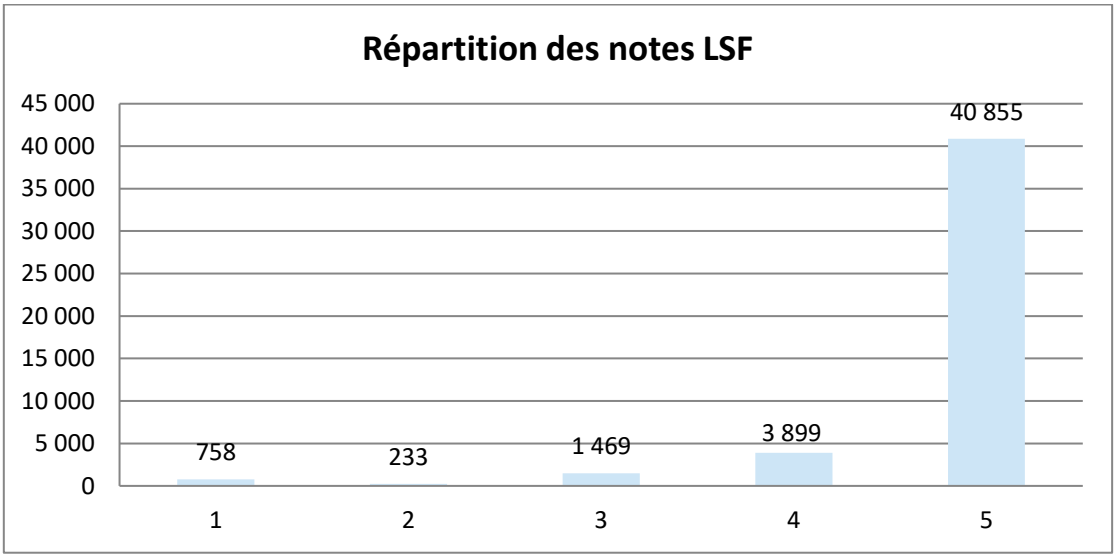
# 3 Indicateurs de performance

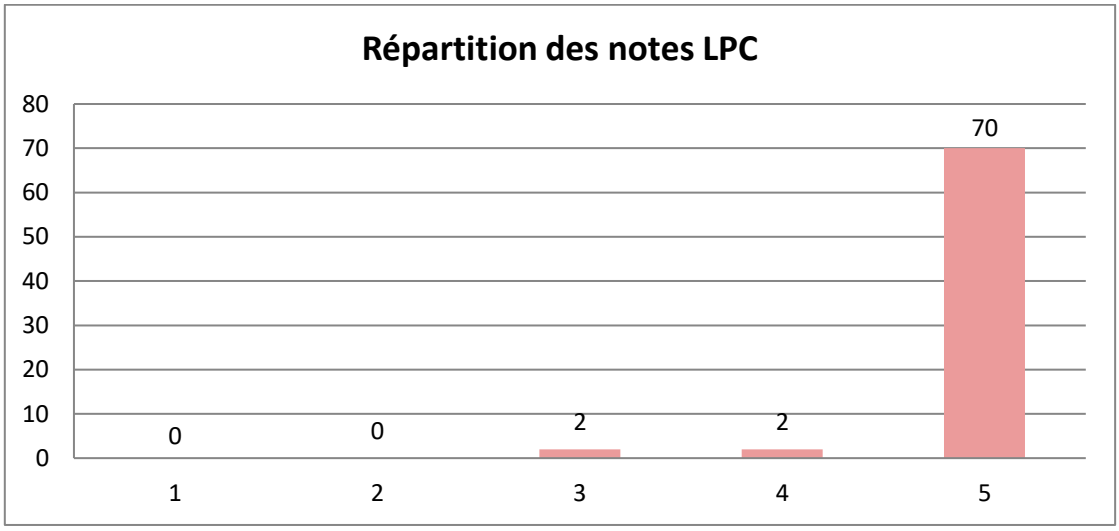
## 3.1 Indicateurs de prise en charge

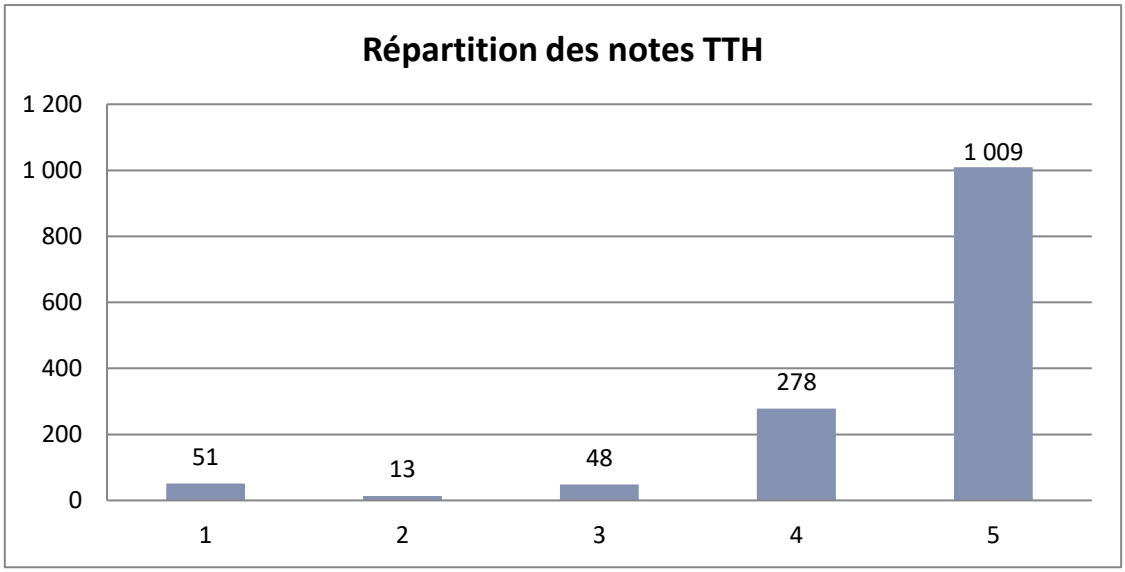
| | T2 2024 | T3 2024 | T4 2024 | T1 2025 | T2 2025 | Évolution T2 2025 / T2 2024 | Définition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Taux de prise en charge en moins de 3 minutes** | | | | | | |
| *LSF* | 43 % | 54 % | 71 % | 60 % | 65 % | + 22 pt | Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes. |
| *LPC* | 85 % | 80 % | 69 % | 71 % | 77 % | − 8 pt | |
| *TTH* | 82 % | 80 % | 86 % | 88 % | 85 % | + 3 pt | |
| *TTA* | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | - | |
| *CAS* | 75 % | 100 % | 73 % | 63 % | 57 % | − 18 pt | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |
| | **Taux de prise en charge en moins de 30 secondes** | | | | | | |
| *LSF* | 26 % | 35 % | 50 % | 40 % | 44 % | + 18 pt | Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes. |
| *LPC* | 74 % | 67 % | 59 % | 58 % | 63 % | − 11 pt | |
| *TTH* | 68 % | 70 % | 78 % | 82 % | 77 % | + 9 pt | |
| *TTA* | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | - | |
| *CAS* | 75 % | 75 % | 73 % | 58 % | 57 % | − 18 pt | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |
| | **Taux d'abandon avant la prise en charge** | | | | | | |
| *LSF* | 18 % | 15 % | 12 % | 19 % | 20 % | + 2 pt | Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente. |
| *LPC* | 13 % | 18 % | 28 % | 27 % | 23 % | + 10 pt | |
| *TTH* | 13 % | 15 % | 12 % | 10 % | 13 % | - | |
| *TTA* | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | - | |
| *CAS* | 25 % | 0 % | 27 % | 35 % | 43 % | + 18 pt | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |
| | **Disponibilité du service** | | | | | | |
| | 98,1 % | 97,7 % | 98,2 % | 97,7 | 97,0 | − 1,1 pt | Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture. |

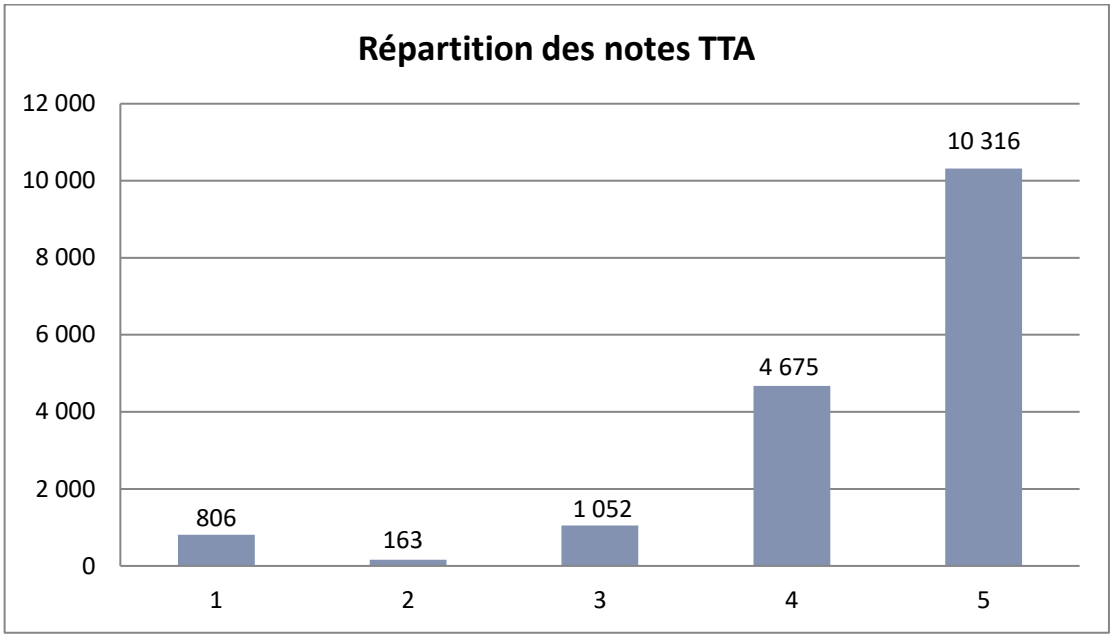
## 3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

| | T2 2024 | T3 2024 | T4 2024 | T1 2025 | T2 2025 | Évolution T2 2025 / T2 2024 | Définition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)** | | | | | | |
| *LSF* | 4,7 (35 112) | 4,7 (37 937) | 4,8 (42 046) | 4,8 (45 675) | 4,8 (47 214) | - | 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. |
| *LPC* | 5,0 (116) | 4,8 (99) | 4,8 (40) | 4,9 (52) | 4,9 (74) | - | |
| *TTH* | 4,6 (1 655) | 4,6 (1 793) | 4,6 (1 173) | 4,6 (1 333) | 4,6 (1 399) | - | |
| *TTA* | 4,4 (10 229) | 4,4 (11 654) | 4,4 (14 262) | 4,4 (15 738) | 4,4 (17 012) | - | |
| *CAS* | - | - | - | - | - | - | |
| *CAA* | - | - | - | - | - | - | |


Répartition des notes LSF
45 000
40 000
35 000
30 000
25 000
20 000
15 000
10 000
5 000
0
758
233
1 469
3 899
40 855
1
2
3
4
5


Répartition des notes LPC
80
70
60
50
40
30
20
10
0
0
0
2
2
70
1
2
3
4
5


Répartition des notes TTH
1 200
1 000
800
600
400
200
0
51
13
48
278
1 009
1
2
3
4
5


Répartition des notes TTA
12 000
10 000
8 000
6 000
4 000
2 000
0
806
163
1 052
4 675
10 316
1
2
3
4
5