



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

4EME TRIMESTRE 2023

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

29 mars 2024



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 2023

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 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 étendues de deux heures du lundi au vendredi ; ceux-ci sont désormais accessibles jusqu'à 21 heures. Ces plages horaires sont également étendues au samedi, de 8 heures 30 à 13 heures. En outre, la « *limite d'usage raisonnable* » accordée à chaque abonné est passée d'une heure à trois heures mensuelles ce même 1^{er} octobre 2021.

Le présent document est une synthèse des indicateurs mesurés et transmis à l'Arcep, pour le quatrième trimestre 2023, par les opérateurs Bouygues Telecom, Bouygues Telecom – Business Distribution, Coriolis, Digicel Antilles françaises – Guyane, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR, Zeop.

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)

	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	Évolution T4 2023 / T4 2022	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques							
LSF	3 210	3 736	3 242	3 196	3 352	+ 4,4 %	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	20	19	15	17	14	- 30,0 %	
TTH	267	281	269	269	278	+ 4,1 %	
TTA	592	653	723	863	975	+ 64,7 %	
CAS	< 1	< 1	< 1	0	1	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations							
LSF	20 504	22 466	19 500	20 001	21 600	+ 5,3 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
LPC	132	115	129	89	110	- 16,7 %	
TTH	1 380	1 509	1 505	1 592	1 572	+ 13,9 %	
TTA	8 783	10 802	8 734	11 820	16 629	+ 89,3 %	
CAS	2	3	2	0	4	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Durée des conversations							
LSF	1 590 h 16	1 761 h 46	1 546 h 26	1 654 h 37	1 710 h 54	+ 7,6 %	Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
LPC	6 h 54	6 h 32	8 h 05	5 h 40	4 h 40	- 32,4 %	
TTH	76 h 05	87 h 43	93 h 18	97 h 09	97 h 44	+ 28,5 %	
TTA	217 h 45	241 h 21	270 h 34	389 h 5	554 h 54	+ 154,8 %	
CAS	0 h 03	0 h 03	0 h 01	0 h 00	0 h 02	-	
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)

	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	Évolution T4 2023 / T4 2022	Définition
Nombre de conversations par utilisateur unique							
LSF	6,4	6,0	6,0	6,3	6,4	-	Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
LPC	6,6	6,2	8,6	5,2	8,1	+ 22,7 %	
TTH	5,2	5,4	5,6	5,9	5,6	+ 7,7 %	
TTA	14,8	16,5	12,1	13,7	17,0	+ 14,9 %	
CAS	2,5	4	2,5	-	2,8	+ 12,0 %	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Durée moyenne d'une conversation							
LSF	4 min 39	4 min 42	4 min 45	4 min 39	4 min 45	+ 2,2 %	Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
LPC	3 min 09	3 min 24	3 min 43	3 min 40	2 min 35	- 17,7 %	
TTH	3 min 18	3 min 29	3 min 43	3 min 30	3 min 43	+ 12,4 %	
TTA	1 min 29	1 min 23	1 min 50	1 min 58	2 min	+ 33,3 %	
CAS	0 min 40	1 min 13	0 min 36	-	0 min 52	+ 31,3 %	
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	30 min 21	31 min 34	30 min 51	32 min 39	31 min 16	+ 3,0 %	
LPC	18 min 03	16 min 20	21 min 45	11 min 16	21 min 9	+ 17,2 %	
TTH	16 min 32	19 min 17	21 min 20	22 min 15	21 min 3	+ 27,3 %	
TTA	24 min 02	20 min 02	20 min 22	24 min 44	19 min 34	- 18,6 %	
CAS	1 min 40	1 min 30	0 min 40	-	1 min 50	+ 9,6 %	
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, l, 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	Rouge	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert
09:30	10:00	Rouge	Rouge	Vert	Vert	Vert	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	Vert	Rouge	Vert	Vert
12:00	12:30	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert
12:30	13:00	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert
13:00	13:30	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	Gris
13:30	14:00	Vert	Vert	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	Vert	
15:30	16:00	Rouge	Rouge	Vert	Rouge	Rouge	
16:00	16:30	Vert	Rouge	Vert	Rouge	Vert	
16:30	17:00	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	
17:00	17:30	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert	
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	
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

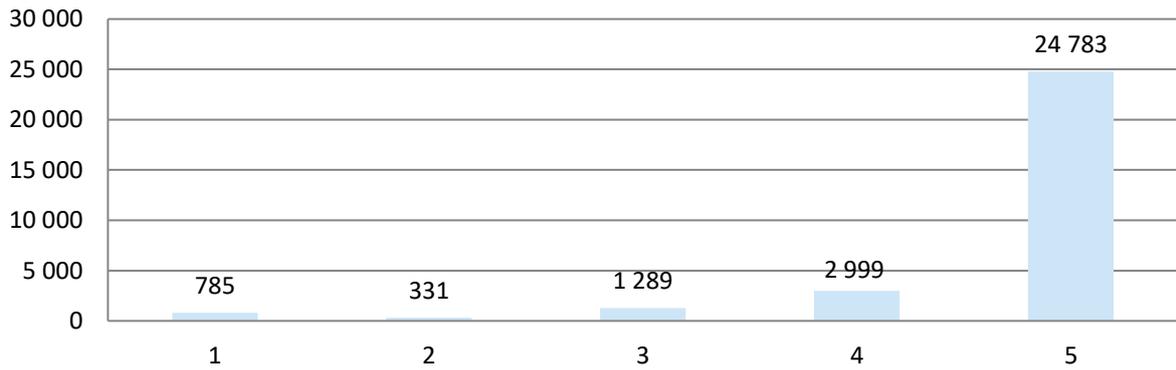
3.1 Indicateurs de prise en charge

	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	Évolution T4 2023 / T4 2022	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
<i>LSF</i>	25 %	23 %	18 %	26 %	24 %	- 1 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
<i>LPC</i>	84 %	82 %	75 %	80 %	79 %	- 5 pt	
<i>TTH</i>	79 %	81 %	77 %	78 %	78 %	- 1 pt	
<i>TTA</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	71 %	60 %	63 %	83 %	50 %	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
<i>LSF</i>	15 %	13 %	10 %	15 %	14 %	- 1 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
<i>LPC</i>	77 %	75 %	65 %	69 %	68 %	- 9 pt	
<i>TTH</i>	68 %	71 %	65 %	63 %	64 %	- 4 pt	
<i>TTA</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
<i>CAS</i>	71 %	50 %	63 %	67 %	45 %	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
<i>LSF</i>	22 %	23 %	27 %	23 %	23 %	+ 1 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
<i>LPC</i>	15 %	17 %	25 %	19 %	19 %	+ 4 pt	
<i>TTH</i>	17 %	17 %	19 %	18 %	17 %	-	
<i>TTA</i>	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	-	
<i>CAS</i>	29 %	20 %	38 %	17 %	45 %	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	98,3 %	98,2 %	98,1 %	98,3 %	97,8 %	- 0,6 pt	Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture.

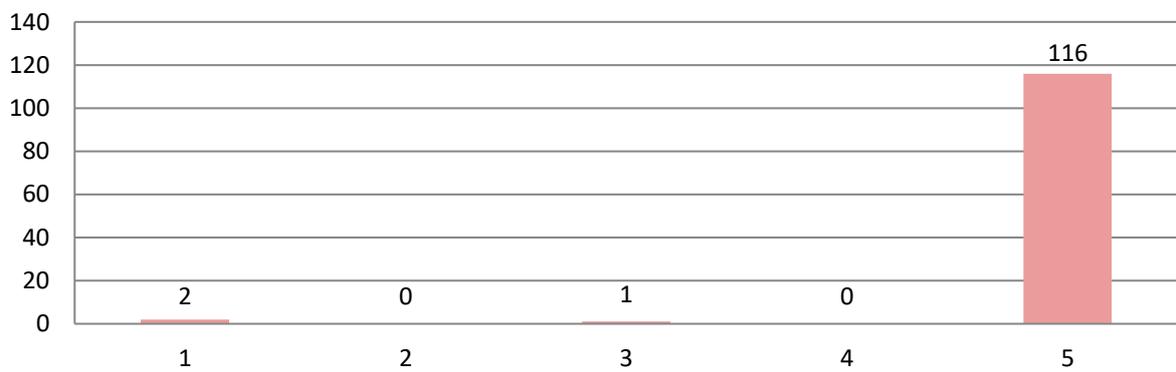
3.2 Indicateurs de satisfaction des utilisateurs

	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	Évolution T4 2023 / T4 2022	Définition
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)							
<i>LSF</i>	4,6 (28 863)	4,7 (31 967)	4,7 (27 954)	4,7 (28 583)	4,7 (30 187)	+ 0,1 pt	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 (152)	4,8 (134)	4,8 (162)	4,8 (100)	4,9 (119)	-	
<i>TTH</i>	4,4 (1 406)	4,4 (1 500)	4,5 (1 505)	4,4 (1 617)	4,4 (1 593)	-	
<i>TTA</i>	4,1 (3 324)	4,0 (3 626)	4,2 (3 990)	4,3 (5 974)	4,3 (9 068)	+ 0,2 pt	
<i>CAS</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>CAA</i>	-	-	-	-	-	-	

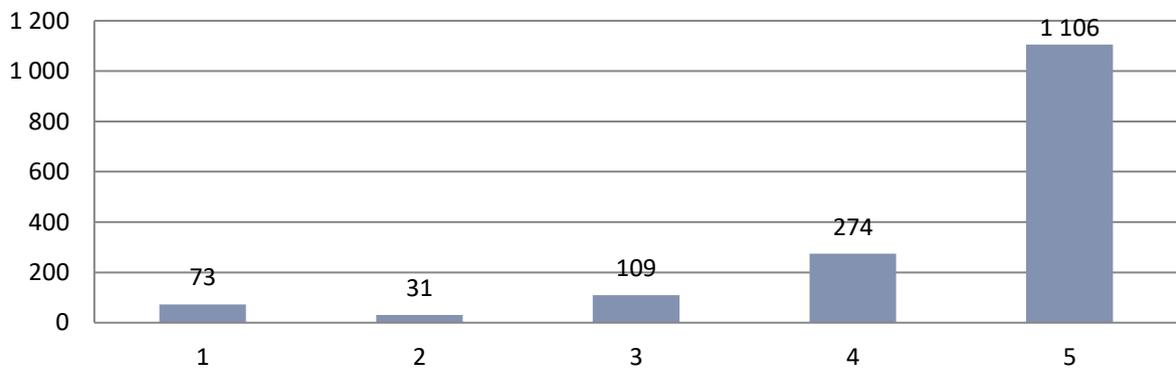
Répartition des notes LSF



Répartition des notes LPC



Répartition des notes TTH



Répartition des notes TTA

