



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

INDICATEURS ACCESSIBILITÉ

3ÈME TRIMESTRE 2020

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

4 janvier 2021



ISSN n°2258-3106

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

T3-2020

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 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.

Le présent document est une synthèse des indicateurs mesurés et transmis à l'Arcep par les opérateurs Bouygues Telecom, Euro-Information Telecom, Free, Free mobile, La Poste Mobile, Outremer Telecom, Orange, Orange Caraïbes, SFR, SRR.

Ces données trimestrielles couvrent la période estivale ayant suivi la première période de confinement consécutive à l'épidémie de Covid-19, durant laquelle les opérateurs avaient annoncé inclure dans leurs offres deux heures de communication par mois, au lieu d'une habituellement.

Il est à noter que, à compter de ce 3^e trimestre 2020, une offre de transcription textuelle automatique (TTA) est disponible pour l'ensemble des utilisateurs abonnés aux services des opérateurs listés ci-dessus. Au vu des indicateurs qui en découlent, il semble que cette nouvelle modalité d'accessibilité se soit substituée, au moins partiellement, au service de transcription textuelle humaine (TTH) que certains opérateurs avaient mis en place.

Cette modalité semble également s'être en partie substituée aux conversations en langue des signes française (LSF) pour la prise en charge des appels entrants, c'est-à-dire à l'attention des utilisateurs sourds et malentendants. De manière générale, la LSF reste toutefois massivement utilisée, mais les indicateurs de qualité de service traduisent l'impossibilité pour de nombreux abonnés à avoir accès au service dans des délais raisonnables. Certains de ces indicateurs demeurent en deçà des niveaux définis par l'Arcep dans sa décision n° 2018-0535 et traduisent la nécessité pour les opérateurs concernés d'améliorer fortement la qualité de leur service d'interprétariat en LSF.

Enfin, la mise en place d'une offre de services spécifiquement consacrés aux utilisateurs sourdaveugles et aphasiques n'est toujours pas effective, et doit devenir une priorité effective pour les opérateurs.

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

2 Indicateurs d'utilisation

2.1 Indicateurs globaux (moyenne mensuelle)

	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Évolution T3 2020 / T2 2020	Définition
Nombre d'utilisateurs uniques							
LSF	1 904	2 160	2 390	2 217	2 542	+ 14,7 %	Nombre moyen de sous-cripteurs ayant utilisé le service au cours d'un mois, c'est-à-dire ceux ayant émis ou reçu un appel.
LPC	18	19	14	18	16	- 11 %	
TTH	150	137	174	147	55	- 62,6 %	
TTA					339	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Nombre de conversations							
LSF	10 137	12 230	15 905	9 638	13 067	+ 35,6 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus par l'ensemble des utilisateurs au cours d'un mois.
LPC	57	60	51	53	64	+ 20,7 %	
TTH	602	585	1 050	826	235	- 71,5 %	
TTA					1 870	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Durée des conversations							
LSF	576 h 50	670 h 32	840 h 09	797 h 56	887 h 51	+ 11,3 %	Durée totale de tous les appels émis ou reçus au cours d'un mois.
LPC	3 h 04	3 h 14	3 h 03	3 h 41	3 h 10	- 14 %	
TTH	20 h 06	20 h 10	53 h 12	46 h 06	9 h 56	- 78,5 %	
TTA					61 h 32	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
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)

	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Évolution T3 2020 / T2 2020	Définition
	Nombre de conversations par utilisateur unique						
LSF	5,3	5,7	6,7	4,4	5,1	+ 15,9 %	Nombre moyen d'appels émis ou reçus chaque mois par chaque utilisateur.
LPC	3,1	3,1	3,6	3,0	4,0	+ 33,3 %	
TTH	4	4,3	6	5,6	4,2	- 25 %	
TTA					5,5	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
	Durée moyenne d'une conversation						
LSF	3 min 25	3 min 17	3 min 10	4 min 58	4 min 01	- 19,1 %	Durée moyenne de chaque appel émis ou reçus.
LPC	3 min 20	3 min 12	3 min 32	4 min 16	2 min 59	- 30,1 %	
TTH	1 min 59	2 min 05	3 min 02	3 min 23	2 min 31	- 25,6 %	
TTA					1 min 58	-	
CAS		-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
	Durée de conversation mensuelle par utilisateur unique						
LSF	18 min 10						
LPC	10 min 02	18 min 57	21 min 55	20 min 43	20 min 53	+ 0,8 %	Durée moyenne de l'ensemble des appels émis ou reçus par un utilisateur au cours d'un mois.
TTH	8 min 02	10 min 27	12 min 12	12 min 30	10 min 40	- 14,7 %	
TTA		8 min 54	15 min 44	18 min	11 min 05	- 38,4 %	
CAS	-				11 min 42	-	
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, jusqu'au 30 septembre 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 19 h, hors jours fériés.

Créneau		Jour calendaire				
Début	Fin	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
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					

3 Indicateurs de performance

3.1 Indicateurs de prise en charge

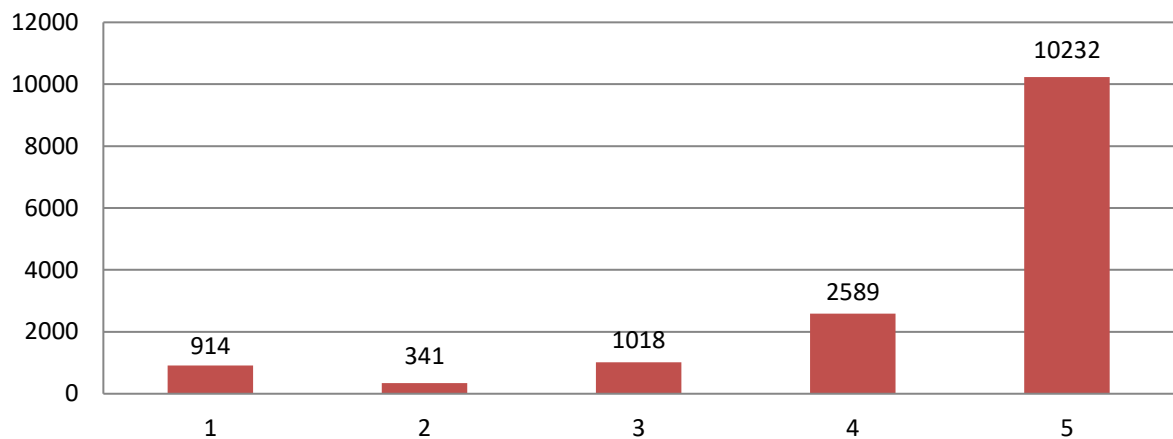
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Évolution T3 2020 / T2 2020	Définition
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes							
LSF	59 %	64 %	54 %	22 %	34 %	+ 12 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes.
LPC	69 %	88 %	67 %	67 %	78 %	+ 11 pt	
TTH	75 %	67 %	72 %	89 %	90 %	+ 1 pt	
TTA					100 %	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes							
LSF	35 %	40 %	32 %	10 %	19 %	+ 9 pt	Part des demandes que le service prend en charge avec un temps d'attente inférieur à 30 secondes.
LPC	62 %	76 %	61 %	63 %	71 %	+ 8 pt	
TTH	57 %	48 %	62 %	82 %	83 %	+ 1 pt	
TTA					100 %	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Taux d'abandon avant la prise en charge							
LSF	16 %	15 %	18%	39 %	24 %	– 15 pt	Part des demandes abandonnées par l'utilisateur pendant le temps d'attente.
LPC	28 %	11 %	31%	32 %	20 %	– 12 pt	
TTH	24 %	31 %	19%	11 %	9 %	– 2 pt	
TTA					0 %	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	
Disponibilité du service							
	98 % ²	99,5 %	99,6 %	99,0 %	96,6 %	– 2,4 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

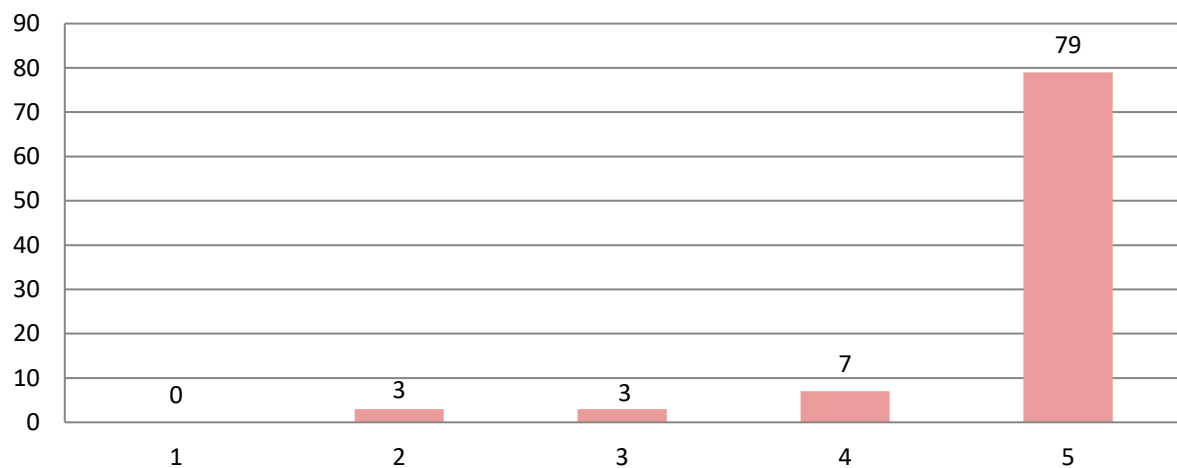
	T3 2019	T4 2019	T1 2020	T2 2020	T3 2020	Évolution T3 2020 / T2 2020	Définition
Moyenne des notes de satisfaction utilisateurs (nombre de notes reçues sur le trimestre)							
LSF	4,4 (10356)	4,4 (12382)	4,5 (13834)	4,4 (11772)	4,4 (15094)	-	Moyenne des notes de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait) attribuées à la suite d'appels émis ou reçus par les souscripteurs et nombre de notes exprimées.
LPC	4,5 (66)	4,6 (83)	4,6 (57)	4,7 (77)	4,8 (92)	+ 0,1 pt	
TTH	3,4 (527)	3,4 (483)	3,7 (661)	3,4 (762)	3,7 (185)	+ 0,3 pt	
TTA					3,8 (1460)	-	
CAS	-	-	-	-	-	-	
CAA	-	-	-	-	-	-	

² Donnée modifiée par rapport à la publication précédente

Répartition des notes LSF



Répartition des notes LPC



Répartition des notes TTH

