

Arcep : indicateurs d'utilisation et de qualité des services téléphoniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques au 4e trimestre 2020

L'Arcep publie les indicateurs d'utilisation et de qualité des services téléphoniques accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques au 4^e trimestre 2020.

La transcription textuelle automatique (TTA), disponible depuis le 1^{er} juillet 2020 chez tous les opérateurs proposant une offre accessible, continue sa progression et contribue au niveau record d'utilisation des services en ce 4^e trimestre, qui doit toutefois être relativisé eu égard à la faible proportion de personnes sourdes et malentendantes qui utilisent les services proposés par les opérateurs. Les indicateurs montrent que cette modalité semble se substituer à la transcription textuelle humaine (TTH), et, dans une moindre mesure, à l'offre en langue des signes française (LSF), pour ce qui concerne principalement le traitement des appels à l'attention des personnes sourdes et malentendantes.

Toutefois, la LSF reste la modalité de loin la plus utilisée, malgré des indicateurs de qualité se situant, pour certains, en deçà des valeurs définies par l'Autorité dans sa décision de 2018. Cela traduit la nécessité pour les opérateurs concernés d'améliorer fortement la qualité de leur service en LSF.

Enfin, l'Arcep note à nouveau l'absence de prise en charge spécifique à destination des utilisateurs aphasiques et sourdaveugles, pour lesquels la mise en place d'une offre de service opérationnelle doit devenir une priorité effective rapidement.

Les indicateurs sont disponibles ici.