

Communiqué de presse

Avec ACCEO, LCL facilite les relations par téléphone entre ses clients malentendants et sourds et ses conseillers, partout en France

Villejuif, le 10 mars 2015

A l'occasion de la journée nationale de l'audition le 12 mars 2015, LCL déploie pour l'ensemble de ses clients ayant une baisse ou absence d'audition, la solution ACCEO. Ce service, entièrement gratuit et facile d'utilisation, leur propose de converser en toute autonomie avec leur conseiller par téléphone.

Un service simple, gratuit et universel

Acceo rend possible la communication entre un client ayant une baisse ou absence d'audition et un conseiller LCL par l'intermédiaire d'un opérateur spécialisé opérant depuis une plate-forme d'appels.

Toutes ces personnes, clientes ou non de LCL, peuvent désormais entrer en communication gratuitement et sans rendez-vous avec un interlocuteur de la banque, pendant les heures d'ouverture du service. Le coût de mise en relation est intégralement pris en charge par LCL.

Pour réaliser cette communication, il suffit de se rendre sur les sites internet LCL et demander en un clic la mise en relation avec l'opérateur ACCEO (le téléchargement d'un plugin pour le navigateur est requis lors de la première utilisation).



Deux modes de communication possibles



- **la Transcription Instantanée de la Parole (TIP)**, sous-titrage en temps réel et à distance des propos du conseiller, pour les personnes déficientes auditives s'exprimant oralement. Le client parle au conseiller, dont les propos sont retranscrits de manière instantanée au client par l'opérateur.



- **la Visio interprétation en Langue des Signes Française (LSF)**, destinée aux personnes non oralisées. L'opérateur d'ACCEO joue alors le rôle d'interprète entre le client et son conseiller LCL.

L'opérateur ACCEO accueille le client, vérifie la qualité de la liaison, et lance l'appel.

La conversation peut ainsi démarrer.

Le nombre de personnes ayant une baisse ou absence d'audition, représente à ce jour près de 10% de la population française.

A propos de LCL

LCL, filiale de Crédit Agricole SA, est l'une des plus grandes banques de détail en France.

Présent sur l'ensemble du territoire avec 2 078 implantations, LCL est une banque de proximité qui compte aujourd'hui 20 300 collaborateurs au service de 6 000 000 de clients particuliers, 330 000 clients professionnels et 27 000 clients entreprises et institutionnels.

LCL c'est aussi LCL Banque Privée, e.LCL la banque 100% en ligne et LCL Banque des Entreprises (Banque commerciale et Corporate finance).

LCL s'appuie sur une stratégie de développement, d'innovation et de reconnaissance des attentes de ses clients notamment avec le Contrat de Reconnaissance. « Demandez plus à votre banque » est la signature publicitaire de LCL.

Contact presse : Olivier TASSAIN / olivier.tassain@lcl.fr / 01 42 95 54 77

A propos d'Acceo

La France compte près de 10 millions de personnes en situation de handicap auditif*. Un chiffre en constante augmentation en raison du vieillissement de la population (1 personne sur 2 au-delà de 60 ans présente une baisse de l'audition*) et des nuisances sonores que subissent les jeunes : baladeurs, concerts, discothèques. (20% des jeunes entre 15 et 25 ans présentent une déficience auditive*). Parmi cette population 600.000 personnes sont affectée d'une surdité profonde : 90% parlent et lisent sur les lèvres, les 10% restant utilisent la langue des signes.

Mais comment font ces personnes si elles veulent téléphoner à leur banque, à leur mairie, à leur mutuelle, pour obtenir des informations, prendre un rendez-vous, gérer leurs intérêts ? Comment font-elles pour, une fois sur place, communiquer de manière autonome avec leur interlocuteur ? De leur côté, comment font les établissements pour accueillir ces personnes ? Quelles solutions sont à leur disposition ?

La société Acceo a été créée en 2012 pour répondre à ces besoins. La solution Acceo est déployée dans les établissements recevant ou communiquant avec le public. Elle leur permet d'offrir un service gratuit aux personnes ayant une baisse de l'audition ou étant malentendantes ou sourdes.

En savoir plus : www.acce-o.fr

**Sources : enquête ministérielle, le handicap auditif en France + enquête handicap santé 2008-2009, volet ménages et institutions INSEE.*

Contacts : Nathalie VANTIN / nathalie.vantin@acce-o.fr / Ligne directe : 01 79 84 40 00