

# ACCEO, un service d'assistance aux personnes sourdes et malentendantes

Dossier de la rédaction de H2o  
October 2012

À

Lyonnaise des Eaux s'engage pour le droit à l'information et aux services en déployant sur toute la France ACCEO, un service d'assistance aux personnes sourdes et malentendantes. Lyonnaise des Eaux est ainsi la première entreprise du secteur de l'eau à déployer sur toute la France un service de traitement des appels en temps réel de ses clients sourds ou malentendants. Installé à titre de test dès juillet 2011 sur 3 sites pilotes de Lyonnaise des eaux : Cholet, Bordeaux et Eaux de Normandie, ce service a prouvé qu'il répondait aux besoins des clients déficients auditifs, toujours plus nombreux dans la population française.

En France, 6 millions de personnes ont un problème d'audition. Ce nombre va croître inexorablement sous l'effet du vieillissement de la population et de l'augmentation des nuisances sonores (baladeurs...) qui entraînent une perte de l'acuité auditive, notamment chez les 15/30 ans. Dès 2006, Lyonnaise des Eaux a travaillé en partenariat avec la PME Delta Process et 14 autres entreprises pour mettre au point le service TADEO, s'inscrivant ainsi dans la démarche initiée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Solution d'assistance à la communication des collaborateurs déficients auditifs, l'objectif est de permettre l'expression pleine et entière des talents au sein de l'entreprise en libérant la communication entre tous au profit de la performance collective. En 2010, cette technologie a également été adaptée sous le nom d'ACCEO pour traiter les appels du public. En 2011, Lyonnaise des Eaux a donc décidé d'en faire bénéficier ses clients déficients auditifs.

ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou malentendante avec un interprète ou un transcritteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de Lyonnaise des Eaux. La traduction peut prendre plusieurs formes : de visio interprétation, c'est-à-dire un contact visuel avec une personne interprétant les questions et les réponses en langue française des signes, pratiquée par environ 10 % des personnes sourdes ; de transcription instantanée de la parole lue sur écran et oralisée à distance par un opérateur expert.

Le client concerné a besoin d'un PC équipé d'une Webcam, d'un micro (s'il est oralisé) et d'une connexion internet. Il se connecte au service client du site de Lyonnaise-des-eaux.fr Il accède au service par un clic sur l'icône Il choisit son mode de communication : visio ou transcription simultanée de la parole. L'opérateur de la plateforme ACCEO entre alors en contact avec le conseiller de Lyonnaise des

Eaux et le dialogue entre les deux parties est instauré. La prise en charge est immédiate.

Ce service ouvre le champ à de nouveaux métiers et à la création de nouveaux emplois en France. La démarche a permis le développement d'une PME innovante, Delta Process.

Lyonnaise des Eaux