

1  
MILLION

Nombre de personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques en France.

## Accessibilité des accueils téléphoniques



### Comment ça marche ?

#### Pour l'utilisateur en situation de handicap auditif ou porteur de troubles du langage

#### 1 Téléchargement de l'application ACCEO

Service gratuit

→ Sur ordinateur, tablette ou smartphone

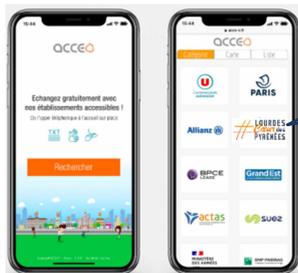


#### 2 Connexion à la plateforme d'ACCEO

A partir de l'application



→ Choisir l'établissement à contacter



A partir du site internet de la Ville

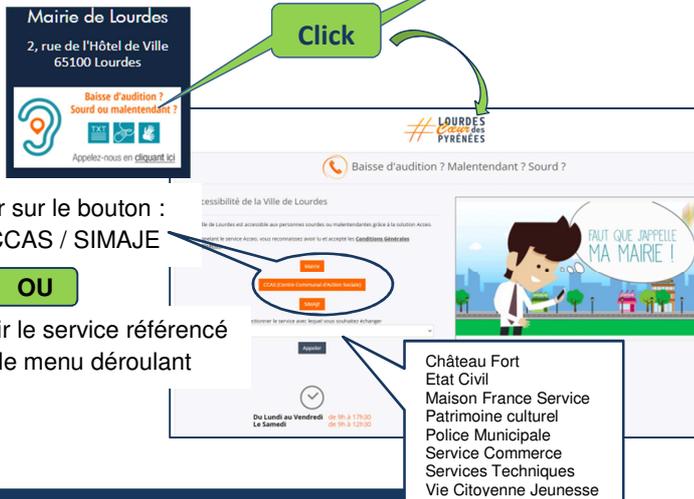


Click

→ Cliquer sur le bouton :  
Mairie / CCAS / SIMAJE

OU

→ Choisir le service référencé dans le menu déroulant



#### 3 Sélectionner la retranscription adaptée à son mode de communication



**Transcription Instantanée de la Parole (TIP) :** Pour les personnes sourdes ou malentendantes qui s'expriment oralement. → Traduction instantanée des échanges par écrit.



**Visio-Interprétation Langue des Signes Française (LSF) :** Pour les personnes qui communiquent en LSF et non oralisées. → L'interprète ACCEO, en temps réel, traduit oralement les échanges signés et en retour, signe les propos de l'interlocuteur.



**Visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC) :** Pour les personnes sourdes ou malentendantes qui communiquent par une gestuelle complétant la parole. La personne s'exprime oralement, les échanges sont codés instantanément par un interprète ACCEO.

L'utilisateur est mis en relation avec un opérateur ACCEO qui assure la communication avec l'interlocuteur du service appelé via l'un des trois modes de communication choisis.

#### Pour l'interlocuteur du service appelé

- ✓ Aucune démarche à effectuer : renseigner la personne au téléphone sans modifier son mode opératoire.
- ✓ Les transferts d'appels vers un autre poste ou un autre service sont pris en charge automatiquement par la plateforme.
- ✓ Très souvent, la communication se déroule sans que l'agent ne se rende compte de cette interface....



Un léger décalage entre les échanges est possible. Des erreurs de traduction aussi...  
→ En cas de doute, parler plus lentement.

