

COMMUNIQUE DE PRESSE / INNOVATION

1^{ère} banque à rendre accessible l'ensemble de ses agences et de ses conseillers aux personnes malentendantes et sourdes sur ses régions

Bordeaux, le 20 mai 2014

Conformément à son engagement volontaire en matière de RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), la CEAPC, en partenariat avec Acceo, met en place un dispositif visant à faciliter l'accès à la banque pour les personnes déficientes auditives. Innovant et gratuit, ce service leur permettra, dès le mois de juin, de contacter par téléphone leur agence, leur conseiller de clientèle ou tout autre service de la banque, comme chaque client.

Une 1^{ère} pour un établissement bancaire en Aquitaine et Poitou-Charentes !

Les services Acceo, concrètement

Deux services vont permettre aux personnes malentendantes ou sourdes de communiquer directement et en complète autonomie, par téléphone, avec leur interlocuteur CEAPC :



La TIP (Transcription Instantanée de la Parole) est un sous-titrage en temps réel et à distance, pour les personnes déficientes auditives s'exprimant oralement.



La Visio interprétation en LSF (Langue des Signes Française), réalisée grâce à un interprète, est destinée aux personnes non oralisées.

Les Etapes

- 1/ De son domicile, l'usager télécharge l'application Acceo à partir du site CEAPC.
- 2/ Il choisit son mode de communication (TIP ou LSF) et se met en relation avec un opérateur (interprète ou transcripteur) via une webcam et un micro hautparleur
- 3/ L'opérateur Acceo contacte la banque par téléphone. Simultanément, il traduit ou transcrit la conversation entre la personne malentendante ou sourde et son conseiller Caisse d'Épargne.

Une relation durable avec tous ses clients

Proximité, personnalisation, qualité du conseil et autonomie sont les principales attentes des clients. Pour y répondre, la CEAPC s'adapte ; son ambition : **conjuguer Humain et Digital** pour construire une relation client personnalisée, fondée sur l'expertise et la proximité.

C'est dans ce cadre que la banque vient de créer [le contrat de relation client](#), qui l'engage à garantir un accompagnement personnalisé et durable à TOUS ses clients. Et c'est également ce qui la pousse aujourd'hui à développer de façon proactive ce nouveau service à destination des personnes sourdes et malentendantes.

A propos de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque coopérative au service de ses régions. Elle contribue au développement de ses territoires et accompagne toutes ses clientèles : particuliers, professionnels, entreprises, acteurs de l'économie sociale, institutions et collectivités locales. L'implantation de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes en zone urbaine et rurale à travers un maillage de plus de 370 agences garantit à la fois une proximité, une connaissance de ses clients et une bonne compréhension des problématiques locales.

+ d'informations www.rse-ceapc.fr

A propos d'Acceo

Acceo permet la totale accessibilité des Etablissements Recevant des appels du Public (E.R.P.) aux personnes sourdes ou malentendantes (clients, administrés, bénéficiaires, usagers...). A partir d'une plateforme de technologies et de services, Acceo délivre des prestations à distance et en temps réel de visio-interprétation en Langue des Signes et de Transcription Instantanée de la Parole, via une simple connexion internet. Son objectif : permettre la communication entre les entendants et les sourds ou malentendants notamment au téléphone, en réunion... et offrir ainsi à tous une solution de communication universelle, réactive et spontanée.

+ d'informations www.acce-o.fr

Contacts Presse :

CEAPC – Hélène DOUET
Directrice Communication externe & institutionnelle
05 56 00 16 81 - 06 17 37 45 46

Agence Territoires&co
Claire Iglesias-Valdes
presse@territoires-co.com - 05 56 00 89 50