

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 12 mars 2020

SFR et DEAFI célèbrent leurs 10 ans d'engagement pour les personnes sourdes ou malentendantes

A l'occasion de la journée nationale de l'audition, SFR et DEAFI, spécialiste de la relation client adaptée, célèbrent leurs 10 ans de partenariat. En formant des professionnels sourds ou malentendants au nouveau métier de vidéo-conseiller, DEAFI a développé une solution innovante d'accessibilité du service client. En 2019, les vidéo-conseillers ont répondu à plus de 15 000 appels.



SFR, pionnier de la relation client adaptée

En s'associant avec DEAFI, SFR a créé en 2010 un Service Client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes. Un choix pionnier pour SFR qui a été le premier opérateur à proposer ce service, avant même que la loi ne l'impose en octobre 2018.

Recrutés par DEAFI, les conseillers, eux-mêmes sourds ou malentendants, bénéficient d'une formation au nouveau métier de vidéo-conseiller. Dispensée par l'AFPA (Agence pour la Formation Professionnelle des Adultes), cette formation diplômante est sanctionnée par un titre d'Etat. Aujourd'hui, ce sont 9 vidéo-conseillers qui assurent la relation avec les clients par écrit via chat ou Transcription Ecrite, ou par webcam en Langue des Signes Française ou en Langage Parlé Complété. Toute personne en situation de handicap auditif, abonnée ou à la recherche de renseignements, peut contacter ce service client accessible SFR qui est disponible 5 jours sur 7 de 9h à 19h.



Une équipe qui gère les demandes de bout en bout

Aujourd'hui, DEAFI c'est plus de 60 salariés qui font de la communication entre les marques et leurs clients sourds ou malentendants une priorité. Ce sont aussi 10 années d'engagement pour l'employabilité des personnes en situation de handicap. L'équipe est totalement polyvalente et gère les demandes des clients sourds ou malentendants de bout en bout.

Initialement, l'équipe DEAFI était présente sur les sites SFR de Massy puis de Champs-Sur-Marne. En 2020, cette équipe a déménagé à Montreuil sur le nouveau site de DEAFI.

Un engagement de plus de 20 ans

Depuis 1997, SFR s'appuie sur des partenaires pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et leur proposer gratuitement des services et solutions adaptés.

En 2005, SFR a reconnu cette responsabilité en signant la Charte pour faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile, élaborée par l'Association Française des Opérateurs Mobiles (AFOM).

Depuis octobre 2018, SFR assure l'accessibilité de ses services de téléphonie de communications interpersonnelles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes aveugles et aphasiques, grâce au partenariat noué avec RogerVoice qui a développé une application mobile innovante.

Pour Alain Weill, Président directeur général d'Altice France : *« Cet anniversaire de notre partenariat avec DEAFI témoigne de l'engagement historique de SFR pour mener une politique d'inclusion volontariste. Le développement de ces services adaptés en est une illustration forte. L'utilisation quotidienne qu'en font les personnes sourdes ou malentendantes nous incite à continuer à œuvrer en ce sens, pour rendre le numérique toujours plus accessible à tous ».*

A propos de DEAFI - deafi.com

Deafi, entreprise adaptée et centre de relation client dédié aux personnes sourdes ou malentendantes, œuvre depuis 10 ans à rétablir une certaine équité dans l'accès aux services de relations clients. Deafi accompagne les entreprises et les administrations dans leur démarche de mise en accessibilité de leurs services de relation client. En formant des vidéo-conseillers sourds et malentendants aux métiers de la relation clientèle et en accompagnant leur intégration, tous les métiers de la relation client deviennent accessibles.

Deafi est le premier centre de relation-client adapté certifié Great Place To Work et NF Service Relation Client par AFNOR Certification. Ces reconnaissances témoignent de son engagement dans le bien-être de ses salariés et de son savoir-faire dans le métier de la relation-client.

A propos d'Altice France - alticefrance.com

Altice France est le premier acteur de la convergence entre télécoms et médias en France.

A travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France est un acteur incontournable des télécoms au service de 22 millions de clients. Doté d'un réseau en Fibre optique (FTTH / FTTB) de 15,6 millions de prises éligibles, SFR couvre également 99 % de la population en 4G.

SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs.

Altice France est également un groupe médias de premier plan avec 17 chaînes de télévision, 2 radios, des titres de presse, autour de marques emblématiques telles que BFM, RMC, Libération ou encore L'Express.

Que ce soit à travers son kiosque numérique, son portefeuille de droits sportifs, la production, le financement ou l'achat de contenus originaux et exclusifs, Altice France invente de nouveaux modèles d'édition et de distribution ouverts à tous.

En 2018, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 10,2 milliards d'euros.

Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : @AlticeFrance

Contact presse : presse@alticefrance.com