



Paris, le 13 avril 2021

Service clients et agences : Deafi accompagne Groupama dans l'accueil des personnes sourdes ou malentendantes

Depuis le vote de la loi pour une République numérique, dite loi Lemaire, toute entreprise dont le chiffre d'affaires dépasse 250 millions d'euros doit permettre aux personnes sourdes ou malentendantes d'utiliser son service clients.

Assureur mutualiste attentif à l'inclusion des personnes handicapées, le Groupe Groupama rend donc accessible son service téléphonique, mais va plus loin en facilitant également l'accueil de ses clients en agences.

Une équipe de 5 vidéo-conseillers

Pour l'accompagner dans cette évolution, Groupama a fait appel à l'entreprise Deafi. Deafi a pour spécificité de former des conseillers sourds ou malentendants pour répondre aux clients, eux-mêmes sourds ou malentendants, de ses partenaires. Elle emploie d'ailleurs 80% de travailleurs handicapés.

Dans le cadre de cette collaboration avec Groupama, une équipe dédiée de 5 « vidéo-conseillers » Deafi et d'un responsable, tous au fait des spécificités et des services du secteur assurantiel, a été constituée.

Un échange facilité

Concrètement, pour toute demande, un assuré Groupama se rend sur le site Groupama.fr, où il peut dès la page d'accueil contacter un vidéo-conseiller Deafi. Un premier échange a lieu : en langue des signes française ou en langage parlé complété via webcam, ou encore par transcription écrite simultanée. Si les informations générales apportées ne suffisent pas, un interprète Deafi appelle alors un interlocuteur Groupama et effectue la traduction en direct.

Concernant l'accueil physique, dans les agences qui auront mis en place le dispositif, les conseillers Groupama pourront de la même façon contacter un interprète en langue des signes française en se connectant au service.



Un même service pour tout le groupe

Le déploiement de l'accueil téléphonique se fera entre avril et mai, tout d'abord pour les caisses régionales Groupama Nord-Est, Groupama Grand Est, Groupama Rhône-Alpes Auvergne, Groupama d'Oc et Groupama Assistance, puis pour Groupama Paris Val de Loire, Groupama Loire Bretagne, Groupama Centre Manche, Groupama Centre-Atlantique, Groupama Océan Indien et Groupama Antilles Guyane.

L'accueil physique concernera des agences situées en milieu urbain, au plus près des associations d'aide aux personnes sourdes et malentendantes. Il sera mis en place entre mai et juin pour les caisses régionales Groupama Grand Est, Groupama Nord-Est, Groupama Rhône Alpes Auvergne et Groupama d'Oc, Groupama Paris Val de Loire et Groupama Océan Indien.

A propos du Groupe Groupama

Depuis plus de 100 ans, le Groupe Groupama fonde son action sur des valeurs humanistes intemporelles, pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance. Il s'appuie sur des communautés d'entraide, humaines, proches, optimistes et responsables. Fort de ses deux principales marques – Groupama et Gan –, le Groupe Groupama, l'un des premiers groupes d'assurance mutualistes en France, développe ses activités d'assurance et de services dans dix pays. Le groupe compte 11,5 millions de sociétaires et clients et 31 000 collaborateurs à travers le monde, avec un chiffre d'affaires de 14,4 milliards d'euros. Retrouvez toute l'actualité du Groupe Groupama sur son site Internet (www.groupama.com) et sur son compte Twitter (@GroupeGroupama)

A propos de DEAFI

Depuis 10 ans, Deafi accompagne les entreprises dans leur démarche de mise en accessibilité de leurs services de relation client. Doté d'une expertise unique, DEAFI est le premier centre de relation client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes et le seul à être certifié Great Place To Work et AFAQ ISO 18295-1 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. En 2020, Deafi évolue et étend son activité en répondant à une demande forte sur le marché actuel : la relation client à l'écrit. La société compte aujourd'hui 3 établissements (Montreuil et Lille) et 70 collaborateurs. Pour plus d'informations : <https://www.deafi.com/>

Contacts presse Groupama

- ♦ **Safia Bouda** 06 02 04 48 63 - safia.bouda@groupama.com
- ♦ **Marie-Laure Renaudie** 06 07 14 25 65 - marie-laure.renaudie@groupama.com

Contact presse Deafi : Agence BE RP

- ♦ **Sarah Hachemi** 06 15 45 80 39 - sarah@be-rp.fr
- ♦ **Nathalie Eury** 06 19 62 38 29 - nathalie@be-rp.fr