



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 28 novembre 2018

### Le « service après-vente » de La Banque Postale accessible pour les clients sourds et malentendants

**La Banque Postale, banque et citoyenne, a renforcé son dispositif à destination des clients sourds et malentendants en mettant en place, en octobre 2018, via l'espace client sur la banque en ligne, un Service Après-Vente spécifiquement dédié à cette clientèle. La Banque Postale est par ailleurs très engagée dans le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.**

#### **Le service après-vente accessible aux clients sourds et malentendants**

La Banque Postale a mis en place dès janvier 2017 un service d'information et de prise en charge en Langue des signes sur son site Internet, en s'appuyant sur la société DEAFI. Il permet à toute personne, cliente ou non, d'être mise en relation via une connexion vidéo avec un conseiller de la plateforme DeafiLine qui maîtrise la Langue des Signes Française (LSF). Depuis octobre 2018, ce dispositif est étendu à l'ensemble des horaires du service après-vente, grâce à une ligne dédiée entre DEAFI et les services clients en centres financiers. Si nécessaire, le chargé de clientèle peut aussi prendre rendez-vous pour le client dans un bureau de poste, ou le conseiller sur les démarches pouvant être menées dans son espace client. Le client peut bénéficier d'une traduction de l'entretien grâce à un interprète DEAFI à distance via une application sur smartphone.

Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et jusqu'à 12h le samedi. Près d'un million de clients de La Banque Postale pourraient présenter un handicap auditif, dont près de 150 000 de surdité sévère.

Avec la création de ce nouveau dispositif, La Banque Postale figure parmi les tous premiers acteurs bancaires à se mettre en conformité totale avec la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 et son décret d'application du 9 mai 2017<sup>1</sup>.

#### **Des dispositifs pour tous les types de handicap**

Plus largement, La Banque Postale veille à améliorer la prise en charge de ses clients pour un accès à ses offres et à ses services adapté à tous les types de handicap.

Par exemple, pour permettre l'accès aux clients atteints de cécité, déficiences de l'acuité visuelle ou troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire), différents dispositifs sont prévus comme l'envoi gratuit sur demande de relevés de compte en braille ou en format PDF audio et une appli bancaire totalement accessible aux clients malvoyants.

---

<sup>1</sup> Loi obligeant les entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffres d'affaires à rendre accessible leur service clients aux déficients auditifs.

### Un service client renforcé



### Des engagements en faveur du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap

La Banque Postale est tout aussi attentive à ses clients qu'à ses collaborateurs. Le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap compte parmi ses priorités, comme en témoigne les derniers accords Handicap (2017-2019).

Ils prévoient notamment des formations et des actions de sensibilisation à l'accessibilité numérique, la prise en compte de l'accessibilité dans la gestion des projets informatiques et dans la création de documents bureautiques, la mise en place d'environnement et de matériel de travail adaptés (ex : pour les personnes sourdes ou malentendantes, pour les personnes non voyantes ou mal voyantes), ainsi que des exigences d'accessibilité sur tous les contrats d'achat de prestations et de matériel.

Ces initiatives concernent aussi le maintien de l'effort de recrutement des personnes reconnues handicapées et les actions menées pour accompagner les salariés dans la reconnaissance de leur handicap.

A cela s'ajoutent la poursuite et le développement des relations de travail avec les entreprises du secteur protégé et les entreprises adaptées (mise en valeur des produits et des services proposés par le secteur, développement de partenariats avec des associations spécialisées, participation au financement de la formation de travailleurs en situation de handicap...).



### **A propos de DEAFI**

DEAFI, entreprise adaptée et 1er centre de relation client au monde dédié aux personnes sourdes ou malentendantes, œuvre depuis 9 ans à rétablir une certaine équité dans l'accès aux services de relations clients : création d'une formation professionnalisante avec l'AFPA, lancement de la première application au monde rendant les services clients accessibles depuis un mobile ou une tablette, mise en place d'un logiciel informatique DeafiLine, accompagnement de l'intégration des formés au sein de grandes entreprises... Deafi est le premier centre de relation-client adapté certifié NF Service Relation Client par AFNOR Certification.

### **A propos de La Banque Postale**

La Banque Postale, filiale du Groupe La Poste est présente sur les marchés de la banque de détail, de l'assurance et de la gestion d'actifs. Banque et citoyenne, elle accompagne ses clients dans une relation bancaire durable avec une gamme complète de produits et services accessibles, à un tarif raisonnable. Banque de proximité et de service public, La Banque Postale répond aux besoins de tous : particuliers, entreprises, professionnels, associations et secteur public local. Elle est au service de ses clients à travers le réseau des bureaux de poste, sur Internet et par téléphone dans une relation totalement multicanale.

**La Banque Postale, c'est :**

- 5,687 milliards d'euros de PNB
- 10,5 millions de clients actifs
- près de 400 000 clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Associations
- 8,1 millions de cartes bancaires

*Chiffres à fin 2017*

### **Contact presse :**

Gilles Petit - [g.petit@laposte.fr](mailto:g.petit@laposte.fr) - 01 55 44 22 42