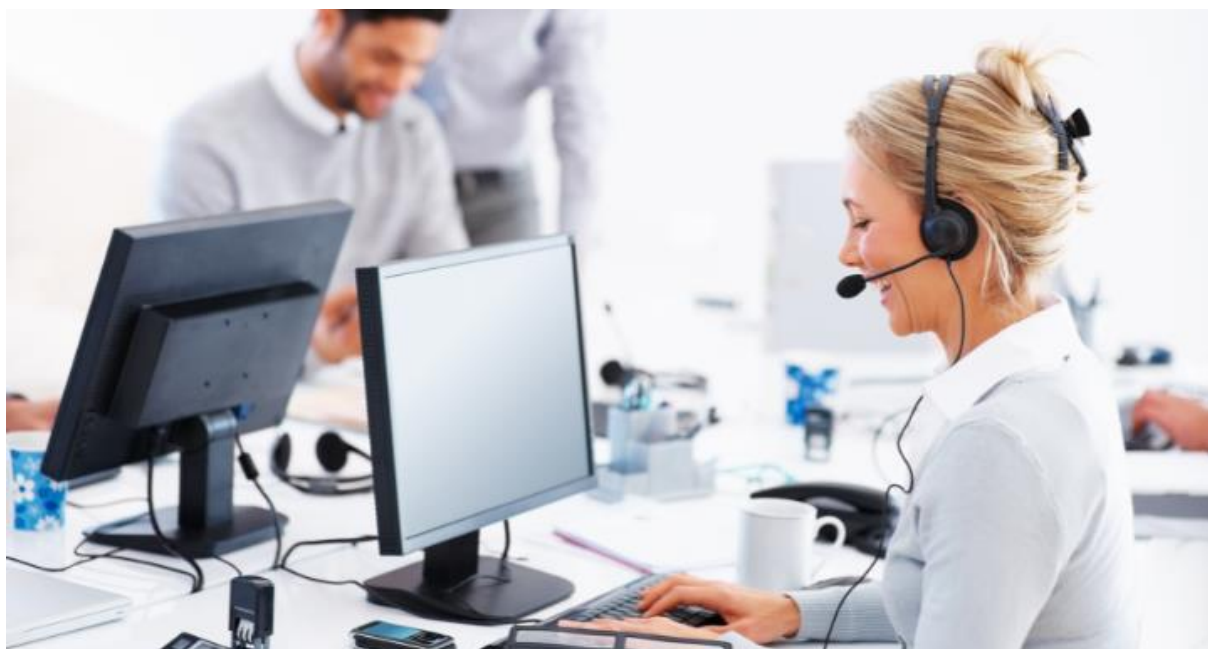


Journée Internationale des personnes en situation de handicap : Eloquant s'engage en faveur de l'accessibilité au Service Client

Publié par la Rédaction le 5 décembre 2022 – mis à jour à 14h31



A l'occasion de la journée internationale des personnes en situation de handicap, instaurée en 1992 à l'initiative de l'Organisation des Nations Unies (ONU), **Eloquant**, spécialiste de la Relation Client, rappelle l'importance pour toute entreprise de proposer l'accessibilité des services clients pour tous, y compris les personnes en situation de handicap visuel et/ou auditif. Pour ce faire, **Eloquant** s'entoure de partenaires fiables et reconnus dans leur spécialité. **Eloquant** annonce ainsi son nouveau partenariat technologique avec **Acceo**, la référence française de solution d'accessibilité aux établissements publics ou privés pour les personnes sourdes ou malentendantes, aphasiques et entendant non-francophones.

Un Service Client performant doit être accessible à tous

Pour **Eloquant**, un service client performant et moderne doit offrir la possibilité à n'importe quel interlocuteur de le contacter avec facilité. L'engagement de l'entreprise en faveur de l'accessibilité se traduit par **la prise en compte des différents handicaps dans les réflexions sur l'évolution et le développement de nouvelles fonctionnalités** des solutions Centre de Contact et Voix du Client.

Objectif : les rendre toujours plus accessibles aux personnes atteintes d'une déficience auditive ou visuelle.

Sur la solution Voix du Client d'**Eloquent**, les équipes ont travaillé sur l'accessibilité des enquêtes pop-in. Ces enquêtes, diffusées sur le site Internet client grâce à la solution, **sont désormais accessibles pour les personnes en situation de handicap visuel**. Les questionnaires pop-in sont en effet compatibles avec les lecteurs d'écran pour personnes malvoyantes, et sont en outre optimisés pour être accessibles via le clavier, et non plus seulement via la souris.

Centre de contact : pour des services client à l'écoute des clients malentendants

Au travers son partenariat avec **Delta process**, **Eloquent** a enrichi sa solution Centre de Contact avec la brique Acceo. L'objectif est de permettre de **mettre en relation les clients malentendants au Service Client grâce à 3 services disponibles** :

- la Visio-Interprétation Langue des Signes Française (LSF)
- le Visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC)
- la Transcription Instantanée de la Parole (TIP)

Avec cette nouvelle brique, lorsqu'une personne sourde souhaite communiquer avec un service client, elle se connecte via l'appli Acceo afin de consulter les établissements accessibles. Elle est ensuite mise en relation avec un spécialiste sur le canal de communication de son choix : LSF, LPC, TXT.

Une fois la connexion établie, l'agent Acceo et le client appellent l'interlocuteur répondant du centre relation client de l'entreprise. Lors de l'échange, le spécialiste Acceo joue ainsi le rôle d'intermédiaire, en rendant **le Service Client de la marque accessible à tous**. Les personnes porteuses d'un handicap auditif obtiennent désormais des réponses à leurs problématiques avec la marque.

Un engagement qui répond à des exigences réglementaires

Au-delà d'une sérieuse volonté d'accompagner ses clients sur l'accessibilité de leur Service Client aux personnes porteuses de handicap, **Eloquent leur permet aussi de répondre aux exigences législatives régies sous la Loi du 07/10/2016** :

- Les entreprises disposant d'un service de relation client et les services publics doivent proposer une offre de services de communication téléphonique
- Le service téléphonique doit comprendre un service de traduction simultanée écrite et visuelle et sans surcoût (langue des signes française, langue parlée complétée, transcription écrite simultanée)
- Les téléconseillers doivent avoir une qualification et un diplôme
- Au 01/10/2021 : mise en accessibilité à 50% des plages horaires
- Au 01/10/2026 : mise en accessibilité totale des services.

« A l'occasion de cette Journée Nationale du **Handicap, Eloquant** est fière de partager les efforts portés sur ses évolutions produit pour une meilleure accessibilité aux services client. Parce que le handicap ne se résume pas à une journée mais qu'il fait partie intégrante du quotidien de certains de vos clients, nous poursuivons cette réflexion sur une accessibilité renforcée aux services clients et à l'expérience client pour tous, via nos solutions. »



Laurent DUC, CEO d'Eloquant