



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 1er février 2017

L'accessibilité du site internet de La Banque Postale renforcée pour les personnes sourdes et malentendantes

Depuis janvier 2017, La Banque Postale, banque et citoyenne, propose aux personnes sourdes et malentendantes d'avoir accès à un conseiller à travers une relation vidéo chat. Avec ce service, La Banque Postale poursuit la volonté de proposer à chacun, quelle que soit sa situation, les services bancaires et d'assurance les mieux appropriés.

Accompagner les usages digitaux croissants

La Banque Postale améliore encore l'accessibilité de son site Internet¹ en mettant en place un onglet « Espace sourds et malentendants » qui permet à toute personne, cliente ou non, d'être mise en relation avec un conseiller maîtrisant la Langue des Signes Française (LSF) via une relation vidéo. Celui-ci peut alors l'orienter en fonction de ses besoins : apporter des renseignements sur les rubriques du site La Banque Postale, orienter les clients sur la banque en ligne pour la gestion des comptes ou la souscription de produits, proposer d'écrire à son Centre Financier via la messagerie sécurisée, ou encore l'aider pour une prise de rendez-vous avec un conseiller.

Une démarche qui complète l'accessibilité des bureaux de Poste

La démarche de La Banque Postale s'intègre dans celle initiée dans de nombreux bureaux de poste depuis 2013. Un accompagnement personnalisé est mis en place dès l'entrée des clients dans l'espace de vente, des rendez-vous clients avec un interprète LSF sont expérimentés, et de nombreux espaces sont équipés d'amplificateur de son pour un meilleur échange avec les personnes équipées ou non d'appareil auditif. Le 3631 (service consommateur de La Poste) et le site internet www.laposte.fr sont également accessibles aux sourds et malentendants.

La Banque Postale s'est associée à la société Deafi pour réaliser ce service. Depuis leur plateforme DeafiLine, les nombreux conseillers maîtrisant la LSF peuvent prendre en charge les clients de La Banque Postale dans leurs démarches.

Informations pratiques

Ce service est accessible sur le site www.labanquepostale.fr du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h. Il suffit de cliquer sur l'onglet « Espace sourds et malentendants », de choisir s'il souhaite lancer une vidéo en langue des Signes ou en français écrit.

Ce dispositif permettant d'avoir une communication plus fluide et sans intermédiaire pour répondre au mieux aux demandes s'inscrit dans la politique d'accès de La Banque Postale du plus grand nombre à des services bancaires de qualité.

¹ Le site www.labanquepostale.fr compte 49 millions de visites par mois et 6,8 millions d'utilisateurs de son espace clients



Ce dispositif vient renforcer l'action menée par La Banque Postale depuis 10 ans pour offrir à tous des interfaces et services en ligne répondant aux exigences que s'est fixé le Groupe La Poste en matière d'accessibilité numérique.

« Entamer une nouvelle collaboration avec La Banque Postale, banque et citoyenne, augure formidablement bien de l'avenir en cette année qui devrait voir l'accessibilité des services clients aux personnes sourdes et malentendantes s'améliorer grâce à la loi sur la République Numérique. C'est pourtant la prise de conscience des besoins qui a conduit La Banque Postale à faire appel à nos services ce qui est un excellent signe pour ses clients » souligne Jean-Charles Correa, président de Deafi.

* *
*

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 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 multicanal.

La Banque Postale, c'est :

- 5,745 milliards d'euros de PNB
- 10,8 millions de clients actifs
- 408 000 clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Associations
- 8 millions de cartes bancaires
- 17 000 points de contact

Chiffres à fin 2015

A propos de DEAFI

DEAFI, **entreprise adaptée et 1^{er} centre de relation client au monde dédié aux personnes sourdes ou malentendantes**, œuvre depuis 6 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**.

Contact presse :

Florian Pontarollo
florian.pontarollo@laposte.fr
01 55 44 22 38