

## LES AGENTS DE LA MAIRIE À L'ÉCOUTE DES USAGERS MALENTENDANTS

Le saviez-vous ? Depuis un an, la Ville a mis en place **une solution informatique** permettant de **développer l'accessibilité à ses services et de faciliter les échanges avec les personnes sourdes ou malentendantes**.

Grâce à **l'application Acceo** dont s'est dotée la Ville de Toulon depuis un an, **tous les services municipaux sont accessibles** pour les **usagers sourds ou malentendants** en passant par le standard de la mairie (Tel. 04 94 36 30 00).

Cette innovation technologique a été également mise en place pour certains numéros d'appels directs tels que l'accueil principal de l'Hôtel de Ville, les services État civil et Animation seniors, la maison de l'étudiant et de l'information Jeunesse, l'accueil du Centre Communal d'Action Sociale et l'Office de tourisme.

### // gain d'autonomie

**186 usagers atteints de déficience auditive ont déjà expérimenté le dispositif**, leur permettant de s'informer sur des formalités administratives ou de les accomplir en toute autonomie.

**Ce dispositif sera étendu dans le courant de l'année** à d'autres numéros directs : les mairies de quartier et les directions Jeunesse, Petite enfance, Éducation, Sports & loisirs et Vie des quartiers, puis progressivement à tous les services qui accueillent du public.

### // Accueil physique ou téléphonique

Cette **solution informatique gratuite** évite aux personnes souffrant d'un handicap auditif de recourir à un membre de leur famille ou à un interprète en leur offrant un parcours complet, qu'il soit accueilli physiquement ou par téléphone. **Le principe repose sur le téléchargement préalable et gratuit de l'application Acceo par l'utilisateur malentendant sur son smartphone, sa tablette ou son ordinateur équipé d'une webcam, d'un micro et d'une connexion Internet.** A l'ouverture de l'application, il suffit de dérouler sur un moteur de recherche la liste des établissements accessibles géolocalisés. Après avoir sélectionné « Mairie de Toulon », le nom des services dotés du dispositif apparaît.

### // 3 modes de traduction instantanés

D'un simple « clic », l'utilisateur choisit le service et le mode de communication souhaité (**Transcription Instantanée de la Parole, visio-interprétation Langue des Signes Française ou visio-codage Langue française Parlée Complétée**), puis il est mis en relation avec un interprète qui sera « sa voix et ses oreilles ». La technologie est si performante que l'interlocuteur qui répond au téléphone ne saura pas qu'il renseigne une personne malentendante (à moins que cette dernière n'ait souhaité le dire). Ce n'est, évidemment, pas le cas de l'agent qui reçoit physiquement un usager malentendant.

Surdités de naissance ou acquises au cours de la vie, traumatismes acoustiques, maladies, accidents... Les causes des troubles de l'audition sont nombreuses. Or, les pertes auditives entraînent des conséquences sur la vie sociale, notamment en terme d'isolement. C'est dire si **la nouvelle technologie proposée par la Ville participe activement à la politique d'inclusion** qu'elle mène en direction des personnes déficientes auditives en facilitant considérablement leur vie quotidienne.

## EN SAVOIR PLUS

### l'application Acceo en bref

- **Gratuite**
- Téléchargeable sur **Apple Store, Google Store et Microsoft**
- Disponible sur **ordinateur, tablette et smartphone**
- Horaires de fonctionnement : **de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi**
- **2 moyens de communication** : téléphone et sur place en face-à-face
- **3 modes de traduction**

### Transcription instantanée de la parole (TIP)

Les propos de l'interlocuteur sont écrits instantanément sur l'écran de l'outil informatique par l'opérateur

### visio-interprétation Langue des signes Française (LSF)

L'opérateur traduit oralement en temps réel ce que l'utilisateur « signe » et en retour, lui « signe » les propos de l'interlocuteur

### visio-codage Langue française parlée complétée (LPC)

La LPC consiste, à l'aide de gestes avec la main à côté du visage, à compléter la lecture sur les lèvres pour rendre les sons visibles, différenciables et compréhensibles afin d'éviter les confusions entre des mots au son proche (ex. : pain/bain/main).

## QUELQUES CHIFFRES

D'après une enquête « Handicap santé » menée par la Direction de la Recherche des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES), 16 % de la population française souffre de limitations fonctionnelles auditives allant d'une difficulté à entendre lors d'une conversation à plusieurs personnes à la surdité complète.

Selon une étude de l'INSERM, chaque année, en France, près d'un millier de nouveau-nés sont affectés de surdité. Dans 40 % des cas, le trouble est sévère et profond. Le nombre de cas ne cesse de progresser avec l'âge. La surdité touche 6 % des 15-24 ans, 9 % des 25-34 ans, 18 % des 35-44 ans et plus de 65 % des personnes à partir de 65 ans.

LA VILLE DE TOULON  
ACCESSIBLE AVEC  
acceo

Téléchargez et utilisez gratuitement Acceo

App Store Google Play

Ville de Toulon > [www.toulon.fr](http://www.toulon.fr)

Cet établissement est accessible par téléphone et sur place

TAT

TOULON  
PORT DU LEVANT