

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Paris, le 9 mars 2016

JOURNÉE NATIONALE DE L'AUDITION : CITROËN À L'ÉCOUTE DE TOUS SES CLIENTS !

A l'occasion de la Journée Nationale de l'Audition du 10 mars 2016, Citroën met l'accent sur l'accessibilité téléphonique de son réseau et de son service client aux personnes sourdes et malentendantes. Cette initiative, mise en place depuis un an, est une première pour une marque automobile en France. La solution, 100% gratuite pour le client, s'appuie sur l'opérateur ACCEO qui, via une plateforme de communication, permet à toute personne malentendante ou sourde d'échanger en toute autonomie avec son interlocuteur Citroën par téléphone, et prochainement directement au sein des concessions (www.acce-o.fr/client/citroen).

Une preuve supplémentaire de la volonté de Citroën d'offrir une expérience client simple, facile et fluide à tous ses clients, à l'image du programme expérientiel CITROËN & VOUS déployé dans son réseau.



La Journée Nationale de l'Audition (www.journee-audition.org) se tiendra demain, jeudi 10 mars 2016. L'occasion de rappeler que la déficience auditive est un handicap invisible qui touche en France plus de 10 millions de personnes. Un nombre qui croît inexorablement sous l'effet du vieillissement de la population et des nuisances sonores.

Face à cette réalité, Citroën est la première marque automobile en France à avoir mis en place, il y a un an, une solution d'accessibilité innovante et 100% gratuite dédiée aux personnes malentendantes ou sourdes. Cette solution s'appuie sur une plateforme de communication mise en place par ACCEO (www.acceo.fr), opérateur de service spécialisé dans l'accessibilité des entreprises et administrations aux personnes déficientes auditives.

Le principe est simple : il suffit de se rendre sur le site internet citroen.fr et demander en un clic de contacter Citroën via la solution ACCEO, disponible sur tous supports (ordinateur, smartphone et tablette) : www.acce-o.fr/client/citroen.

La communication avec l'interlocuteur Citroën demandé est alors établie et la conversation retranscrite en temps réel via l'écran, par l'intermédiaire d'un opérateur e-transcripteur spécialisé. Le coût de mise en relation est intégralement pris en charge par Citroën.

Avec ce service, Citroën démontre sa volonté d'accompagner toujours mieux l'ensemble de ses clients, en leur offrant une expérience simple, facile et fluide. Cette initiative s'inscrit dans la lignée du programme expérientiel CITROËN & VOUS déployé dans le réseau, au service d'une relation de confiance durable entre les clients et la Marque.



La Marque CITROËN

CITROËN est une marque automobile internationale au cœur de l'offre généraliste. Génératrice d'optimisme depuis 1919, la Marque se distingue par sa créativité et son audace. Des valeurs qu'elle met au service du bien-être de ses clients, en apportant des réponses nouvelles aux questions de chaque époque. Aujourd'hui, CITROËN se réinvente avec des modèles qui concentrent leur valeur sur le design, le confort et l'intelligence technologique, mais aussi avec une expérience client fluide et transparente, à l'image de son site d'avis en ligne CITROËN ADVISOR. CITROËN, c'est 10 000 points de vente et après-vente dans plus de 90 pays et près d'1,2 million de véhicules vendus en 2015. C'est aussi 8 titres de champion du monde des constructeurs en WRC et, en 2015, un 2^{ème} titre consécutif de champion du monde des constructeurs en WTCC.

A propos d'ACCEO

Acceo est une solution spécifique qui délivre des prestations de communication (interprétation, transcription), permettant la totale accessibilité des établissements (par téléphone et/ou dans l'établissement) aux personnes ne percevant pas la parole.

Que ce soit pour des échanges téléphoniques ou en face à face, la personne sourde ou malentendante communique avec son interlocuteur par l'intermédiaire d'un opérateur spécialisé Acceo.

La solution Acceo propose, selon les besoins de l'utilisateur, deux modes de communication, disponibles à distance et en temps réel via un ordinateur, une tablette ou un smartphone connecté à internet :

- la Transcription Instantanée de la Parole (TIP)
- la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF)

Tous les opérateurs Acceo sont contractuellement soumis à une clause de secret professionnel total et absolu dont la violation, par dérogation au Code du Travail, est passible de sanctions pénales.