

Renault Group déploie l'accueil des sourds et malentendants dans son réseau commercial en France

- Depuis 2018, Renault Group propose en France un service dédié aux sourds et malentendants, en partenariat avec l'entreprise Sourdline.
- A l'occasion de la Journée Mondiale des Sourds - JMS 2023, Renault Group renforce officiellement son engagement en développant un service d'accueil des personnes sourdes et malentendantes dans son réseau de concessionnaires Renault et Dacia en France.

A l'occasion de la Journée Mondiale des Sourds – JMS 2023, le 23 septembre 2023, Renault Group lance dans son réseau commercial en France son nouvel outil dédié à l'accompagnement et à l'accueil des personnes sourdes et malentendantes.

Les conseillers commerciaux (véhicules neufs et occasions) ainsi que les conseillers clients après-vente du réseau primaire peuvent désormais accéder à une plateforme dédiée pour répondre directement aux besoins des personnes sourdes et malentendantes. Dans le hall d'exposition comme à l'atelier, l'accueil et la communication sont ainsi grandement facilités. La plateforme met en relation trois interlocuteurs : le conseiller (vente ou après-vente), le client sourd ou malentendant et l'interprète. Ce dernier a pour rôle de traduire du français vers la Langue des Signes Française pour le client et inversement pour le conseiller.

Ce nouveau service est disponible à partir du 25 septembre dans l'ensemble du réseau primaire Renault et Dacia (près de 400 concessions partout en France), du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 13h et de 14h à 18h.

UN TRAVAIL ENGAGÉ AVEC SOURDLINE DEPUIS 2018 !

Depuis cinq ans, en partenariat avec Sourdline, le réseau Renault et Dacia France propose un service dédié à la communauté sourde et malentendante. A travers une plateforme accessible aux adresses <https://sourdline.renault.fr/> et <https://sourdline.dacia.fr/> ou via les sites internet de Renault et Dacia France, rubrique « Contactez-nous ». Les usagers peuvent entrer en contact au choix avec un visio-interprète (Langue des Signes Française) ou un transcripteur (Transcription Instantanée de la Parole). Cette plateforme permet de favoriser le lien verbal ou écrit entre les usagers (clients) et les professionnels du réseau.

Pour les activités vente (véhicules neufs Renault et Dacia ou véhicules d'occasion), et après-vente (rendez-vous atelier), l'usager peut choisir d'entrer en relation avec un visio-interprète, ou par tchat. Il est également possible de joindre Renault Assistance ou Dacia Assistance par SMS en cas de panne (24h/24, 7j/7), quelle que soit la marque de son véhicule.

RENAULT GROUP
RELATIONS MEDIAS



À propos de Renault Group

Renault Group est aux avant-postes d'une mobilité qui se réinvente. Fort de son alliance avec Nissan et Mitsubishi Motors, et de son expertise unique en termes d'électrification, Renault Group s'appuie sur la complémentarité de ses 4 marques - Renault – Dacia – Alpine et Mobilize – et propose des solutions de mobilités durables et innovantes à ses clients. Implanté dans plus de 130 pays, le Groupe a vendu 2,1 millions de véhicules en 2022. Il réunit près de 106 000 collaborateurs qui incarnent au quotidien sa Raison d'Etre, pour que la mobilité nous rapproche les uns des autres.

Prêt à relever des défis sur route comme en compétition, le Groupe est engagé dans une transformation ambitieuse et génératrice de valeur. Celle-ci est centrée sur le développement de technologies et de services inédits, d'une nouvelle gamme de véhicules encore plus compétitive, équilibrée et électrifiée. En phase avec les enjeux environnementaux, Renault Group a l'ambition d'atteindre la neutralité carbone en Europe d'ici à 2040.

Davantage d'information : <https://www.renaultgroup.com/fr/>

À propos de Sourline Développement

Fort de l'expérience héritée de la mise en place en 2004 du premier centre de relais téléphonique pour les sourds en France, Sourline, poursuit sa mission d'accessibilité pour et avec les sourds.

Véritable centre de gestion de la relation client, Sourline prend en charge pour le compte de ses entreprises partenaires, toute ou partie de leur relation avec la communauté sourde.

Permettre la mise en relation entre le client et l'entreprise via des interprètes en langue des signes française, transcripteurs, codeurs ou la prise en charge directe des appels par des conseillers sourds est le fondement de l'expertise de Sourline Développement.

Principales références : Renault, Canal+, La Redoute, E. Leclerc, Macif, Galeries Lafayette.

Davantage d'information : <https://www.sourline.com/>