

> Le Groupe IRCEM améliore l'accessibilité de ses services aux personnes sourdes et malentendantes

En France, la baisse ou l'absence d'audition est un handicap invisible qui concerne plus de 10 millions de personnes. Ce nombre croît inexorablement sous l'effet du vieillissement de la population.

À l'occasion de la journée mondiale de la surdité, le 24 septembre 2016, le Groupe IRCEM, groupe de protection sociale dédié au secteur d'activité des emplois à domicile, présente un nouveau service pour ses adhérents, baptisé Acceo.

À partir du mois de septembre 2016, le Groupe IRCEM sera en effet le premier groupe de protection sociale à proposer un dispositif destiné aux personnes malentendantes, sourdes ou avec une perte d'audition. Dans une démarche orientée vers l'accessibilité, l'innovation et l'utilisation intelligente des outils numériques, le Groupe IRCEM entend améliorer l'accessibilité de ses services grâce à une solution non discriminante.

Acceo est une solution de communication universelle qui permet aux personnes ayant une baisse ou une absence d'audition d'échanger par téléphone avec un interlocuteur entendant. L'application Acceo permet d'avoir une traduction en Langue des Signes (LSF) ou une transcription instantanée de la parole (TIP) en temps réel. Il s'agit d'un service gratuit, accessible à distance via une application multi-supports.

L'objectif est de rendre les services du Groupe IRCEM accessibles aux usagers qui présentent une déficience auditive afin qu'ils puissent maintenir un lien social équitable avec leur groupe de protection sociale.

> Sommaire

I. Le Groupe IRCEM : présentation

II. Le Groupe IRCEM, premier groupe de protection sociale à améliorer l'accès des personnes sourdes ou malentendantes à ses services

- II.1. Qu'est-ce que la solution Acceo ?
- II.2. Quels sont les publics concernés ?
- II.3. Acceo, comment ça marche ?

III. Interview : Jean-Charles Grollemund, Directeur Général du Groupe IRCEM

I. Le Groupe IRCEM : présentation

Groupe de protection sociale à gestion paritaire et à but non lucratif, le Groupe IRCEM s'inscrit depuis 43 ans dans le paysage français des emplois de la famille à domicile.

Le Groupe IRCEM est au service de plus de 5 millions de clients-adhérents, dont 3 millions de particuliers-employeurs, plus d'1,5 million de Salariés du Particulier-Employeur (SPE) et d'Assistants Maternels, et plus de 600.000 Retraités de ce secteur d'activité.

Acteur majeur de l'économie sociale en pleine expansion, le Groupe IRCEM contribue au quotidien à structurer le secteur, à le développer avec 100.000 emplois nets créés par an, sous l'angle privilégié de l'emploi direct de proximité non-délocalisable. Il est devenu à plus d'un titre un partenaire incontournable pour l'emploi et le maintien à domicile, la lutte contre l'isolement et le maintien du lien social, la prévention et la promotion de la formation professionnelle en France.

Fort de ses 500 collaborateurs principalement basés au siège social installé en 1973 à Roubaix, le Groupe IRCEM apporte à ses publics un cadre sécurisant et professionnels de garanties et de prestations liées à la retraite complémentaire, la prévoyance collective et en option, la mutuelle.

En effet le Groupe IRCEM fédère IRCEM Retraite, institution de retraite complémentaire, IRCEM Prévoyance, avec ses deux conventions collectives nationales pour la protection des Assistantes Maternelles et Salariés du Particulier-Employeur, IRCEM Mutuelle, mutuelle complémentaire, et IRCEM Gestion, structure de moyens lancée en 2011.

II.2. Quels sont les publics concernés ?

Toute personne sourde, malentendante, ou avec une perte d'audition liée à l'âge, soit 10 % de la population française.

II.3. Acceo, comment ça marche ?

Le principe est simple. L'application multi-supports (ordinateur, tablette, smartphone) Acceo permet une communication universelle entre l'utilisateur sourd ou malentendant et le conseiller du Groupe IRCEM, par téléphone.



- L'adhérent IRCEM sourd ou malentendant se connecte à Acceo via le site internet du Groupe IRCEM (www.ircem.com) ou directement via l'application Acceo préalablement installée sur son ordinateur, tablette ou smartphone.
- Il choisit ensuite son mode de communication (Transcription Instantanée de la Parole ou Visio-interprétation en Langues des Signes).
- Il est ensuite mis en relation avec un opérateur Acceo : ensemble, ils appellent le conseiller du Groupe IRCEM.
- L'opérateur Acceo retranscrit ou traduit les propos du conseiller IRCEM en Langue des Signes qui s'affichent directement sur l'écran de l'adhérent.

Cela signifie donc que nous avons environ 500.000 adhérents concernés par cette problématique. Face à la réalité des chiffres, nous avons pris conscience que la **question auditive était un sujet majeur**. Mes administrateurs ont ensuite donné leur accord pour lancer le déploiement de cette solution de manière à ce que nous soyons accessibles par téléphone et via notre site internet à toutes les personnes sourdes et malentendantes.

Pourquoi avez-vous été séduit par cette solution ?

Acceo permet une communication à la fois en langue des signes et en langue oralisée. **C'est une solution non discriminante qui s'adresse à toutes les personnes sourdes quel que soit leur mode de communication.** Nous avons également constaté qu'elle fonctionnait déjà très bien dans de nombreuses banques et mutuelles que nous connaissons. Enfin, **nous possédons avec Acceo des valeurs communes axées sur la diversité, l'innovation et l'utilisation intelligente des outils numériques.** A ce propos, en 2005, nous avons signé la charte de la diversité. Ceci marque notre volonté de déployer des services innovants.



Des services de quel type ?

Nous avons mis en place la société Quatersperanto, destinée à proposer des solutions pour « bien vieillir à domicile ». Nous proposons aussi un service IRCEM+ pour accompagner personnellement nos adhérents dans leur vie quotidienne et nous avons déployé une large offre d'action sociale tant individuelle que collective.

Comme nous disposons d'une présence territoriale restreinte, notre bus IRCEM parcourt toute la France depuis 2009. Les personnes concernées par nos prestations vivent parfois dans des zones isolées et nous avons le devoir d'aller à leur rencontre. Les métiers des emplois de la famille représentent en effet 8 % des salariés en France et potentiellement **la création de 100.000 emplois supplémentaires d'ici 2020. Le besoin d'information est primordial !**

Comment allez-vous communiquer autour d'Acceo sans agences locales ?

Nous allons communiquer auprès de tous nos adhérents en septembre 2016 et en janvier 2017. Nous allons aussi nous appuyer sur **notre réseau d'ambassadeurs**. Ils feront connaître nos innovations. Nous envoyons une newsletter à 200.000 personnes. Nous savons que ces abonnés sont très actifs pour relayer et diffuser l'information autour d'eux, sur les réseaux sociaux, dans les CCAS, dans les relais d'assistantes maternelles... **Et je suis fier que nous soyons le premier groupe de protection sociale à mettre en place un service de grande qualité pour les personnes sourdes et malentendantes !**

