

Mutuale déploie Acceo :

Solution d'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes

Mutuale est, aujourd'hui, accessible par téléphone et dans ses bureaux d'accueil et de proximité aux personnes sourdes ou malentendantes avec Acceo.

La Chaussée Saint-Victor, le 11 juin 2024

Aujourd'hui, plus de 10 millions de personnes rencontrent des problèmes d'audition en France. Pour la moitié d'entre elles, ces limitations auditives sont susceptibles d'entraîner des répercussions sur leur vie quotidienne. Pour faciliter l'accès à l'ensemble de ses services aux personnes souffrants de troubles auditifs, Mutuale déploie Acceo.

Ce dispositif permet aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer aisément avec nos équipes au téléphone ou directement en bureau d'accueil et de proximité. Il fournit le même niveau d'information, d'explication et d'attention à l'ensemble de ces personnes. Cette équité représente un principe fondamental pour Mutuale.

Nos services accessibles aux personnes sourdes et malentendantes

Désormais, les personnes sourdes ou malentendantes, oralisées ou pratiquant la langue des signes ont accès à l'ensemble des services de Mutuale, en toute confidentialité.

Acceo propose :



- **La Transcription Instantanée de la Parole (ou TIP)** : les propos du conseiller sont sous-titrés en temps réel. La personne malentendante parle directement avec le conseiller.



- **La visio-interprétation en Langue des Signes Française (ou LSF)** pour les personnes malentendantes s'exprimant dans cette langue. Le visio-interprète traduit à l'oral les signes de la personne sourde et traduit en langue des signes les propos du conseiller, le tout, en temps réel.



- **La Langue française Parlée Complétée (ou le code LPC)** : la personne malentendante parle directement à son conseiller (et non par tchat). En retour, les propos de celui-ci sont codés instantanément sur son écran par un opérateur Acceo.

4 chemins d'accès pour échanger avec nous :

- Depuis www.mutuale.fr,
- Depuis www.acceo-o.fr,
- L'application Acceo, téléchargeable gratuitement dans les « App stores », Android et IOS,
- Et sur place via Acceo Pro.

La mise en place de cette nouvelle solution offre un service supplémentaire et vise à assurer une plus grande équité dans l'accueil et l'assistance des adhérents de Mutuale et plus largement de la population.

Pour en savoir plus : [cliquez ici](#) pour visionner la vidéo sur la solution Acceo pour Mutuale



A propos de Mutuale, La Mutuelle Familiale :

Depuis sa création en 1968, Mutuale participe activement au mouvement mutualiste et adopte des valeurs et des engagements qui font d'elle une mutuelle pas comme les autres. Militante de l'Économie Sociale et Solidaire, elle a pour projet fort de permettre aux individus :

- D'agir de façon compétente, responsable et solidaire sur les risques sociaux,
- De promouvoir une protection sociale de qualité,
- D'optimiser les aptitudes humaines dans le développement de rapports mutuels.

En partenariat avec les professionnels de santé, les collectivités locales, les associations ou encore les entreprises, Mutuale vise à intervenir de façon globale et concertée, pour défendre, la santé, l'hôpital public, l'accès aux soins, la Sécurité sociale et tout ce qui peut contribuer au développement culturel, moral, intellectuel et physique ainsi qu'à l'amélioration des conditions de vie de ses adhérents.

Reconnue pour son savoir-faire et son accompagnement dans la mise en place de contrats auprès de particuliers ou d'entreprises, Mutuale favorise l'accès aux soins de ses adhérents en organisant la solidarité pour l'ensemble des garanties de santé, de prévoyance et d'assurance.

Avec la raison d'être suivante "Agir dans nos territoires sur la base d'un projet social responsable, humaniste et solidaire où l'Adhérent(e) est au cœur de nos engagements", Mutuale est ancrée sur ses territoires au travers d'une relation privilégiée avec chacun de ses adhérents et aussi par le biais de différentes actions de prévention et de solidarité avec des associations et des entreprises de nos départements.

Soucieuse de sa responsabilité sociétale, elle privilégie les placements éthiques, responsables et a la volonté de favoriser les circuits courts, bénéfiques pour le développement de l'économie locale et l'environnement. De fait, en accord avec son engagement et ses valeurs mutualistes, Mutuale est fière d'être la première mutuelle à être certifiée Service France Garanti. Cette certification garantit que 90% de ses salariés disposent d'un contrat de travail français. En complément, Mutuale mène une politique d'achat et des placements financiers éthiques et responsables en venant soutenir des entreprises du Made in France.

En lien avec l'ensemble de ses engagements, Mutuale a obtenu, en novembre 2023, le label Engagé RSE de niveau confirmé. Délivré par AFNOR Certification, à travers l'évaluation de plus de 50 critères selon la norme ISO 26000 et les objectifs de développement durable, ce label est la reconnaissance d'une démarche menée depuis plusieurs années et la concrétisation d'un engagement de la mutuelle envers ses adhérents, ses salariés et ses territoires. Mutuale rejoint ainsi une communauté de près de 200 organisations labellisées Engagé RSE.

Mutuale en quelques chiffres :

- 22 administrateurs,
- 85 collaborateurs salariés,
- 52 060 personnes protégées.

Pour plus d'informations :

- Site internet : www.mutuale.fr
- Facebook : www.facebook.com/MutualeMut
- X : https://twitter.com/Mutuale_Mut
- LinkedIn : <https://fr.linkedin.com/company/mutuale-la-mutuelle-familiale>

Contact Presse : Pauline BOLEAT – Responsable Communication-Marketing – p.boleat@mutuale.fr



A propos d'Acceo :

Acceo est une solution créée en 2012. Elle permet l'accessibilité complète des établissements recevant du public (publics ou privés), de l'appel téléphonique à l'accueil sur place, aux personnes sourdes ou malentendantes.

Pour en savoir plus : www.acce-o.fr

