



Communiqué de presse

Cofidis, Monabanq et Synergie font le choix de la relation client adaptée avec DEAFI

Paris, le 8 mars 2017 – Leader de la relation client adaptée pour les personnes sourdes ou malentendantes, DEAFI accompagne les entreprises dans leur démarche de mise en accessibilité de leurs services de relation client. A l'origine d'un nouveau métier, « vidéo-conseiller client », DEAFI a inventé une solution innovante qui a déjà séduit des entreprises de premier plan (Engie, SFR-Numéricable, Allianz, Malakoff Médéric, La Poste...). Après une première collaboration avec le groupe Crédit Mutuel-CIC, la société installe son expertise dans le secteur bancaire et financier et annonce aujourd'hui 3 nouvelles collaborations avec Cofidis, Monabanq et Synergie, des acteurs incontournables du secteur. Une première dans le secteur de la relation-client adaptée !

▪ DEAFI, la référence de la relation client adaptée ...

Alors que **La Loi pour une République Numérique** prévoit l'accès aux usagers sourds et malentendants à des plateformes d'accueil téléphonique des services publics et des services clients des entreprises, DEAFI s'impose comme la solution pour ces entreprises et administrations.

En effet, DEAFI est le **1er centre de relation client adapté** dans la gestion des contacts avec les clients et usagers sourds. En complément de sa solution *DEAFiLine* certifiée NF Service, DEAFI a fait le pari de la formation, en collaboration avec l'AFPA, pour rapprocher les personnes en situation de handicap du monde du travail.

Ce **programme de formation unique au monde** permet à ces derniers d'apprendre un nouveau métier (vidéo-conseiller) et d'obtenir un diplôme d'Etat : « Conseiller en relation client à distance » leur permettant d'être employés par DEAFI ou intégrés au sein des entreprises qui collaborent avec la société.

▪ ... renforce son expertise dans le secteur bancaire et financier

DEAFI entend « **démocratiser** » la **relation client adaptée** et l'étendre à de nouveaux secteurs d'activité. Après avoir ouvert sa solution au secteur bancaire l'an dernier, la société assoit son expertise sur ce secteur avec 3 nouvelles collaborations. Les enseignes **Cofidis France, Monabanq et Synergie du Groupe Cofidis Participations** ont choisi de collaborer avec DEAFI pour proposer un service innovant d'accompagnement des personnes sourdes ou malentendantes. Une démarche qui s'inscrit pleinement dans les valeurs du Groupe Cofidis Participations, et sa volonté d'offrir une relation client qui s'appuie sur la considération de chacun.

Grâce à cette collaboration, les 3 enseignes bénéficient désormais des solutions *DEAFiLine Direct* et *DEAFiLine Relais*. Ces solutions rendent possible la mise en relation entre une personne sourde ou

malentendante et un vidéo-conseiller lui-même sourd, ou un interprète français LSF diplômé, à même de faire le relai avec les collaborateurs des 3 enseignes. Cela s'opère au choix du client depuis un ordinateur (par webcam, en LSF ou par chat), ou un téléphone mobile ou encore une tablette.

Ainsi, les demandes sont traitées en temps réel et facilitent l'accessibilité des services du Groupe Cofidis Participations, à la convenance des personnes sourdes ou malentendantes.

Pour la mise en route de ces nouveaux services, ce sont 6 vidéos-conseillers et interprètes en Langues des Signes Française (LSF) qui seront mobilisés à ces activités dans les bureaux de Paris et de Lille. Pour accompagner ce nouveau développement, DEAFI prévoit de recruter deux nouvelles personnes (un interprète français/LSF et un vidéo-conseiller).

« Nous avons à cœur de proposer notre relation client à tous, sans exclusion. En effet, Cofidis accompagne les Français dans leurs besoins de financement, et le fait en les considérant. Renforcer notre accessibilité en prenant en compte des situations de handicap en est l'illustration. » **Antoine GOEB, responsable des services clients Cofidis France.**



« Ces trois nouvelles collaborations confirment la volonté du secteur bancaire et financier de se rendre accessible à ses clients sourds ou malentendants, et confirme la crédibilité de DEAFI dans ce domaine. » **Jean-Charles CORREA, PDG-Fondateur de DEAFI.**

A propos de DEAFI

DEAFI, **entreprise adaptée et 1^{er} centre de relation client au monde dédié aux personnes sourdes ou malentendantes**, œuvre depuis 6 ans à rétablir une certaine équité dans l'accès aux services de relations clients : création d'une formation professionnalisante avec l'AFPA, lancement de la première application au monde rendant les services clients accessibles depuis un mobile ou une tablette, mise en place d'un logiciel informatique DeafiLine, accompagnement de l'intégration des formés au sein de grandes entreprises...

Deafi est **le premier centre de relation-client adapté certifié NF Service Relation Client par AFNOR Certification**. Cette reconnaissance témoigne de son savoir-faire dans le métier de la relation-client.

La société compte aujourd'hui **2 bureaux** (Montreuil et Lille) et **39 collaborateurs**. SFR-NUMERICABLE, CENTRAPEL, ENGIE, MALAKOFF MEDERIC, LA POSTE, ALLIANZ, SHOWROOMPRIVE et désormais le CREDIT MUTUEL-CIC rejoint par le Groupe Cofidis Participations (Cofidis, Monabanq. et Synergie). Ils ont choisi la solution *DeafiLine* pour rendre leurs services clients plus accessibles.

L'entreprise positionne désormais les applications mobiles au cœur de stratégie de développement, afin de permettre une accessibilité quasi-totale des échanges professionnels entre personnes sourdes et personnes entendantes.



<http://www.deafi.com>



<https://www.youtube.com/channel/UCOptSyV7-Gly1GYScvdyDTw>



[@deafi_officiel](https://twitter.com/deafi_officiel)



<https://www.facebook.com/pages/Deafi/756425074407486?ref=hl>

Relations Presse Deafi - Agence Wellcom

Sonia El Ouardi – sonia.elouardi@wellcom.fr - Donna Clément – donna.clement@wellcom.fr -

Laure Curien – laure.curien@wellcom.fr Tel. : **01 46 34 60 60**