

Date : 29/03/12

SFR récompensé pour son service client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes

Par Sihem FEKIH

SFR reçoit le « Disability Matters Award » dans la catégorie « Market Place » pour son service client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes.

SFR a été distingué le 27 mars pour son service client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes. L'opérateur a reçu le prix Disability Matters Award, une première en Europe, puisqu'il s'agit de l'édition numéro 1 de cette cérémonie sur le continent. Cet événement a été organisé par l'association française des **managers** de la **diversité** et le cabinet américain SpringboardConsulting LLC.

Ce prix récompense la SFR pour mis en place d'un partenariat avec Daefi, spécialiste de la relation client adaptée. Les conseillers, eux-mêmes sourds ou malentendants, ont bénéficié d'une formation au nouveau métier de vidéo-conseiller.

Dispensée par l'AFPA, cette formation diplômante est sanctionnée par un titre d'Etat. Depuis plus de un an, ce sont trois vidéo-conseillers qui assurent la relation avec les clients sourds ou malentendants de SFR.

Le service est accessible par webcam en Langue des Signes Française et par tchat. Pionnier en France selon l'opérateur, ce service client innovant a déjà traité plus de 5 000 demandes et a suscité l'intérêt d'acteurs publics ou privés.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un engagement durable de l'entreprise :

en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés : premier accord d'entreprise signé en 2003 pour favoriser l'accessibilité de ses offres et services : signature en 2005 de la charte de la Fédération Française des Télécoms pour favoriser l'accès des personnes handicapées

Évaluation du site

Décision Achats est un magazine destinés aux professionnels de la fonction achat. Son site Internet diffuse d'assez nombreux articles et dossiers couvrant l'actualité en rapport avec ce métier.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 6

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

aux services de communication mobile, élargie en 2011 à l'ensemble des communications électroniques.