

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



RÉGION AUVERGNE BOURGOGNE-OUEST
COMMUNIQUÉ N°29 – CLERMONT-FERRAND, LE 19 MAI 2014

LES CENTRES DE RELATION CLIENT TER ACCESSIBLES EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE

Depuis le 15 mai dernier, les personnes sourdes ou malentendantes qui le souhaitent peuvent communiquer avec le Centre de Relation Client régional en Langue des Signes Française via le site internet TER Auvergne.

Une information, un achat de billet TER, la réservation d'une prestation spécifique... ? Du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h, des téléconseillers SNCF sont à disposition des clients sourds ou malentendants et répondent à leurs demandes avec l'aide de traducteurs professionnels en Langue des Signes Française.

LA VISIO-INTERPRÉTATION, LA TRANSCRIPTION LUE ET ÉCRITE

Grâce à ce service, TER Auvergne permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'échanger librement avec un opérateur, soit en Langue des Signes Française, soit en Transcription en Temps Réel de la Parole.

Depuis un ordinateur équipé d'une webcam et d'une liaison internet haut-débit, l'internaute choisit son mode de communication lorsqu'il se connecte et est alors en relation avec l'intervenant compétent. Il peut donc être en contact visuel et sonore avec son interlocuteur et/ou afficher du texte selon le mode d'expression choisi.

**POUR ÉCHANGER
AVEC UN CONSEILLER :**



LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE
Pour échanger avec un conseiller SNCF TER Alsace et testé en Langue des Signes Française :
• Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.

TEXTE
Pour échanger avec un conseiller SNCF TER Alsace et testé par écrit :
• Ouvert les lundis et jeudis de 14h à 18h, et les mardis, mercredi et vendredis de 9h à 13h.
Service accessible uniquement pendant les horaires d'ouverture.

UN SERVICE FACILE À REPÉRER

Zoom sur...



LANGUE DES SIGNES
Le 15 mai 2014, TER rend accessible ses Centres de Relation Clientèle via les sites Internet TER, déjà labellisés niveau...

► [Voir toutes les nouveautés](#)

Pour renforcer l'accès à l'information des personnes sourdes et malentendantes, ce service est proposé directement en page d'accueil du site internet TER Auvergne.

LE PARTENAIRE WEBSOURD

Websourd est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC), qui déploie un ensemble de services d'accessibilité à l'attention des sourds, en cohérence avec la politique sociétale SNCF. Le savoir-faire de Websourd s'appuie sur des traducteurs sourds professionnels, capables d'intervenir sur des discours et/ou des textes de toutes natures en apportant une grande qualité de traduction. Les services d'interprétation en Langue des Signes et de transcription en temps réel (méthode du perroquet) sont assumés par les intervenants. Les Opérateurs-Relais sont diplômés et soumis à des règles de déontologie très strictes garantissant la confidentialité de l'intervention, la neutralité et le secret professionnel. Ils interviennent à distance par internet et constituent ainsi un « plateau » dématérialisé dont l'effectif est adapté en fonction des besoins.

L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE TER

Pour rendre l'information accessible à tous, un travail considérable a été entrepris sur l'accessibilité numérique et les sites TER sont labellisés Accessiweb niveau Argent depuis 2009. Ces efforts sont aujourd'hui complétés par cette nouvelle plateforme de traduction.

LA DÉMARCHE SNCF

Afin de prendre en compte les besoins réels des personnes handicapées, SNCF a signé en 2006 un protocole d'accord avec 8 associations nationales représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite, créant le Conseil Consultatif. Lors des « commissions accessibilité mensuelles », SNCF présente ses nouveaux projets, dialogue avec les associations, s'assure de la prise en compte de l'accessibilité et réfléchit à la création et à la mise en place d'équipements, de services ou d'aménagements innovants, en fonction des besoins exprimés.

A propos de SNCF TER Auvergne :

Véritable solution de mobilité au service des territoires, TER Auvergne est l'offre de transport public mise en œuvre par SNCF pour le compte de la Région Auvergne, Autorité Organisatrice des Transports.

TER Auvergne SNCF opère chaque jour 280 trains et 120 autocars TER et, avec les collectivités, propose des solutions de transport adaptées aux milliers de voyageurs qu'elle transporte au quotidien : services multimodaux de porte à porte, offres tarifaires, solutions billettiques, services de transport à la demande...

<http://www.ter-sncf.com/Regions/Auvergne/fr/>

SERVICE DE PRESSE SNCF AUVERGNE BOURGOGNE OUEST

Blandine VINAGRE ROCCA - Directrice de la Communication - Tel : 04 63 66 37 32

Maxence DUVAUT - Attaché de presse - Tel : 04 63 66 37 33 - @MaxenceDUVAUT

Astreinte Communication (après 18 h et les week-ends) Tél. 06 14 27 26 31