



## LE CENTRE-RELAIS

# TESTÉ EN ENTREPRISES

AU MÊME TITRE QU'UNE VINGTAINE D'AUTRES GRANDES ENTREPRISES, LA SNCF A ENGAGÉ EN NOVEMBRE DERNIER L'EXPÉRIMENTATION DU CENTRE-RELAIS "TADEO" POUR SES SALARIÉS SOURDS ET MALENTENDANTS.

**L**e 16 novembre dernier, la Mission Handicap de la SNCF a convié une dizaine de salariés sourds ou malentendants à une présentation du centre-relais entreprise "Tadeo". Ce concept développé par la société Delta Process, spécialiste du parcours client, avec le concours d'une vingtaine de partenaires (entreprises, associations...), entend garantir aux collaborateurs sourds ou malentendants l'exercice de leur métier en toute autonomie grâce à un service à distance d'interprétation en LSF et/ou de transcription écrite en temps réel *via* une simple connexion Internet.

« Après une phase d'étude menée auprès des 5 000 adhérents de la Fédération sportive des sourds de France, et une phase de diagnostic de dix mois, nous sommes passés à une période

*d'expérimentation en entreprise* », indique Hervé Allart, PDG de Delta Process. « Durant six mois, deux ou trois collaborateurs déficients auditifs de 25 entreprises partenaires vont tester le centre-relais à raison de 4 heures hebdomadaires ou pour des situations programmées. »

### AU BUREAU COMME À L'ATELIER...

Laurent Thévenet, responsable de l'emploi des travailleurs handicapés à la SNCF, a lancé un appel à candidatures – "entendu" – auprès des salariés sourds et malentendants désireux de participer à cette phase-test. « Les portables utilisés pour se connecter au serveur, a-t-il précisé, seront fournis par la Mission Handicap de l'entreprise. Ce projet de centre-relais est vraiment très intéressant pour nos salariés sourds ou malentendants, dans différentes situations professionnelles et en particulier dans le cadre des réunions. L'outil devra offrir une grande mobilité, en s'adaptant aussi bien à des postes de travail au bureau qu'à l'atelier, voire en déplacement professionnel. » « Cette phase-test va justement nous permettre de bien définir avec les entreprises les critères d'utilisation souhaités et ensuite d'apporter des solutions pour le lancement d'un

### TÉMOIGNAGES DE SALARIÉS DE LA SNCF



**Christine Salque, malentendante :**

« J'ai découvert ce concept de centre-relais aujourd'hui. J'ai plutôt une bonne impression, mais il sera utile de tester le prototype au quotidien pour se faire une réelle idée de son utilisation : immédiate ou programmée ? Ponctuelle ou régulière ?... En tant que juriste, travaillant au niveau européen, je suis particulièrement intéressée par les solutions de transcription écrite pour les téléconférences avec la province mais aussi l'étranger. »



**Céline Guibert, sourde :**

« Sur mon poste de travail de PAO à l'imprimerie, où la communication est essentielle, Tadeo devrait me permettre d'être à égalité avec mes collègues, de sortir d'une certaine "exclusion" et de participer aux réunions, aux échanges téléphoniques... Sourde signante, j'utiliserai plutôt la visio-interprétation en LSF, qui est ma première langue, plutôt que l'écrit où j'ai parfois des difficultés de compréhension. Je suis volontaire pour faire partie des testeurs du dispositif au sein de la SNCF... »

prototype au printemps prochain », a déclaré pour sa part Chantal Legardeur, directrice adjointe du projet. D'ici là, Delta Process devra résoudre la difficile équation des ressources humaines à déployer pour faire face à un service qui, à pleine charge, pourrait être utilisé par plus de 500 salariés sourds ou malentendants, et nécessiter l'emploi de 150 "télé-interfaces".



Photos : © Michaël Couybes