



# Bienvenue aux sourds

La Macif Centre Ouest Atlantique a mis en place un accueil adapté pour les sourds et malentendants. Un projet social unique dans le monde de l'assurance et en adéquation avec les valeurs de solidarité prônées par la Mutuelle.

**T**out a commencé lors de l'assemblée régionale de la Macif Centre Ouest Atlantique, en mai 2001, à La Rochelle. Nicole Monnereau, directrice des Ressources humaines pour la région et pilote du projet Sourds (photo p. 33), s'en souvient comme si c'était hier : « C'est une déléguée de Poitiers, très impliquée dans les associations de sourds, qui a interpellé la Macif sur l'accueil des sociétaires sourds. » Un groupe de travail est constitué.

Sa particularité : associer des salariés de la Macif et des utilisateurs sourds, lesquels participeront, accompagnés d'interprètes en langue des signes, à toutes les réunions de travail. « Ils nous ont expliqué qu'ils ne comprenaient pas bien nos contrats, nos procédures de gestion et nos documents d'information, précise Nicole Monnereau. Les textes étaient trop longs, avec trop peu d'illustrations. Nous nous sommes vite rendu compte qu'ils communiquaient entre

eux essentiellement par SMS sur leur téléphone portable et par Internet (la population des sourds est bien équipée en ordinateurs personnels). Nous avons tenu compte de leur mode de vie pour mettre à leur disposition des moyens de communication répondant à leurs attentes. » Un site Internet, macifsourds.com, opérationnel depuis novembre 2003, a donc été créé à leur intention (cf. encadré ci-contre).

## Des moyens de communication adaptés

En outre, des salariés ont souhaité se former à la langue des signes pour accueillir les sourds dans les points d'accueil. Aujourd'hui, 15 conseillers sont opérationnels. Des Web cam ont été installées dans les points d'accueil de Niort, Poitiers et Nantes Sainte-Luce pour

## Anne-Marie Barrat,

conseillère Macif à Poitiers formée à la langue des signes



« J'avais plusieurs sourds dans mon sociétariat. Quand je les recevais, il fallait tout écrire et la communication était difficile. Poitiers est une ville importante pour les malentendants, en raison de ses écoles d'intégration pour enfants sourds et de ses centres spécialisés. À 49 ans, j'ai donc décidé d'apprendre leur langue. Ma formation – neuf semaines réparties

sur huit mois – s'est déroulée à Poitiers, au Centre régional de recherche, de formation et de promotion de la langue des signes, avec trois professeurs sourds. Nous étions trois conseillères Macif. L'ambiance était formidable ! J'ai depuis reçu une quinzaine de sourds. Ils sont surpris par ma démarche et reconnaissants pour le travail entrepris afin de parler leur langue. »



→ **Sur les sept départements** de la région Macif Centre Ouest Atlantique, on recense 63 000 sourds, auxquels la Mutuelle propose désormais un dispositif d'assurance simplifié. Au total, la France compte 5 millions de personnes sourdes ou malentendantes, dont un million de sourds profonds.



DR  
Nicole Monnereau, pilote du projet Sourds est directrice des Ressources humaines de la Macif Centre Ouest Atlantique.

# et malentendants

permettre à ces sourds de "signer" avec des salariés formés. Grâce à des numéros dédiés fax et SMS, ils peuvent joindre la Macif ou Inter Mutuelles Assistance (IMA GIE) 24 heures sur 24. Les supports de communication commerciale et technique ont été totalement revus. Les sourds et malentendants du groupe de travail ont, par ailleurs, été associés à la création d'un logo Macif en langue des signes. Ils ont aussi, au cours d'une séance de *brain-storming*, trouvé le slogan "l'assurance sur le bout des doigts", décliné sur les supports de communication mis à leur disposition. Comme le souligne Nicole Monnereau, « avec ce dispositif d'accueil inédit, qui se généralisera sur toute la France en 2004, nous prouvons que la Macif sait se différencier! » ■

## macifsourds.com, "l'assurance sur le bout des doigts"

► Pour créer macifsourds.com, Yannick Schmitz, directeur Internet de la Macif, et son équipe ont plongé dans un monde différent, qu'ils ont appréhendé grâce à Jérôme Doubard, un jeune homme sourd associé au travail des techniciens depuis le début du projet. « Nous avons tenu compte de ses enseignements pour déterminer un langage commun, explique Yannick Schmitz. Les repères visuels, les textes courts et les vidéos en langue des signes ont été privilégiés. »

► Dès la page d'accueil, la "Tribu de Jojo", le guide virtuel du site – alias Jérôme Doubard –, invite les visiteurs à découvrir les offres et les services de la Macif. L'internaute sourd peut prendre directement rendez-vous avec un conseiller formé à la langue des signes ou même dialoguer en direct avec lui via une *Web cam*. Un forum de discussion ne devrait pas tarder à faire son apparition.



## Témoignages

### Fierté et enthousiasme

« Nous avons eu la volonté de reconnaître les besoins spécifiques des sourds et malentendants de la région en matière d'assurance. Un important travail a eu lieu, dans la discrétion,

avec l'appui de la Direction générale, séduite par la pertinence et la générosité du projet. Aujourd'hui, nous mettons en pleine lumière notre implication et nous nous engageons

pour la réussite d'une action qui doit honorer toute la Mutuelle. Notre souhait est qu'élus et salariés de la Macif Centre Ouest Atlantique y puisent une grande fierté et un nouvel enthousiasme. »



Photos: DR

Michel Guittou (à g.), président de la Macif Centre Ouest Atlantique, et Jean-Louis Simon, directeur régional.