

## DISPOSITIF ACCEO

### UNE SOLUTION DE MISE EN RELATION ENTRE LES SERVICES PUBLICS ET LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

*La Communauté urbaine Caen la mer, la Ville de Caen et le CCAS de Caen lancent le dispositif Acceo : un service accessible gratuitement sur tablette, smartphone et ordinateur, permettant aux personnes sourdes et malentendantes de contacter par téléphone tous les services, en choisissant leur mode de communication.*

La Direction en charge du Développement des Relations Citoyennes travaille au quotidien à l'amélioration de l'accueil de l'utilisateur. Dans ce cadre, il accorde une importance majeure à l'accès aux services publics par les personnes en situation de handicap ou âgées.

La « mission handicap » du CCAS a assuré la concertation avec les associations représentantes des personnes en situation de handicap auditif (recueil des attentes, transmission des besoins et évaluation du service rendu) afin que le dispositif mis en place soit en adéquation avec les besoins réels de nos usagers.

Le dispositif ACCEO actuellement mis en place pour faciliter l'accès téléphonique des personnes sourdes ou malentendantes sera ainsi déployé sur les **accueils physiques** des services et équipements.

#### ACCEO, C'EST QUOI ?

Grâce à une **application gratuite** disponible sur smartphone, tablette, ou ordinateur, ACCEO propose **trois solutions pour faciliter la communication téléphonique entre l'utilisateur et les agents d'accueil** : la transcription instantanée de la parole, l'intervention d'un traducteur en langue des signes et le visio-codage en langue française parlée complétée. De nombreux **traducteurs** sont **disponibles instantanément** aux heures d'ouverture des bureaux, à l'image d'un centre d'appel, via les accueils téléphoniques.

Avec ACCEO, les échanges sont fluides et confortables pour tous (entendants, déficients auditifs, sourds ou malentendants). Chacun s'exprime selon son mode de communication en ayant l'assurance d'être compris. Pour l'utiliser, il suffit de **télécharger gratuitement l'application ACCEO** sur les plateformes suivantes :

- [Télécharger Acceo pour Windows](#)
- [Télécharger Acceo pour Iphone ou Ipad](#)
- [Télécharger Acceo pour Android](#)

Une fois l'application installée, il suffira de cliquer sur les liens suivants pour contacter nos services :

- [MAIRIE / CCAS / POLICE MUNICIPALE](#)
- [COMMUNAUTÉ URBAINE CAEN LA MER](#)

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis 2019, la Ville de Caen met à disposition des Caennais sourds ou malentendants des interprètes en LSF gratuitement sur rendez-vous pour faciliter leurs démarches administratives dans les services municipaux (convention CCAS).



## LES SERVICES ACCESSIBLES VIA ACCEO :

En plus des standards de la Communauté urbaine, de la Mairie de Caen, de la Police Municipale de Caen, et du CCAS de Caen, les usagers sourds ou malentendants peuvent directement contacter via Acceo les services suivants :

### VILLE DE CAEN

- Hôtel des Associations
- Pôles de vie des quartiers
- SOS rue
- Secrétariat des élus
- Autorisation des Droits des sols
- Service citoyenneté
- Direction des bâtiments
- Etat-Civil
- Affaires funéraires
- Hygiène et santé
- Vie scolaire facturation et inscriptions
- Cabinet du Maire-Président
- Les établissements scolaires
- Abbaye-aux-Hommes
- Colline aux oiseaux
- Vie étudiante-jeunesse
- Direction des sports
- Jardin des Plantes
- Musée de Normandie
- Musée des Beaux-Arts
- Théâtre de Caen

### CCAS DE CAEN

- Aide sociale et informations seniors
- Aide sociale personnes handicapées
- CEPEF
- Direction et info accueil Petite Enfance
- Action sociale et lutte contre l'exclusion
- Services aux seniors
- EHPAD Mathilde de Normandie
- Espace de distribution de repas Marcel Aymé
- La Boussole
- Mission ville handicap
- Tous les multi-accueils
- Plateforme des services à domicile
- Programme de Réussite Educative
- Relais d'Assistantes maternelles
- Toutes les Résidences Seniors
- Animation vie sociale Seniors
- Service communal du logement
- Service d'accueil familial
- Direction Générale

### COMMUNAUTÉ URBAINE

- Accueil Espace Public
- Réseau des bibliothèques de Caen la mer
- Conservatoire & Orchestre de Caen
- Maison de l'Habitat
- Patinoire
- Piscines de Caen la mer
- Collecte des déchets

