



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 23 octobre 2012

### **AVIVA FRANCE LANCE AVIVA SOURDS, UNE NOUVELLE CELLULE D'ACCUEIL DEDIEE AUX SOURDS ET MALENTENDANTS**

**Aujourd'hui la population atteinte d'une déficience auditive sévère, profonde ou totale, est estimée à 500 000 personnes en France\*.**

**Aviva France, acteur majeur de l'assurance vie et de l'épargne à long terme, de la gestion d'actifs et de l'assurance dommages, annonce le lancement d'Aviva Sourds, une nouvelle cellule d'accueil dédiée à la clientèle sourde et malentendante. Ce service a pour vocation de soutenir les réseaux au contact de la clientèle sourde & malentendante.**

**Avec Aviva Sourds, Aviva France va plus loin dans sa démarche d'entreprise socialement responsable.**

Aviva Sourds s'adresse aux assurés sourds signeurs, sourds oralisés, malentendants et devenus sourds.

#### **Un service d'informations et d'explications sur les contrats d'assurances**

Pour les questions relatives aux contrats d'assurance vie (épargne, prévoyance, retraite) ainsi que pour les produits Dommages (santé, habitation, auto), deux professionnels (1 sourd et 1 entendant) sont à la disposition du client et viennent en appui des réseaux de distribution.

Le service Aviva Sourds repose à la fois sur les compétences en assurance et en langue des signes de collaboratrices Aviva et sur l'utilisation de nouvelles technologies de communication :

- Deux postes de travail équipés d'une webcam et du logiciel de téléphonie Skype permettent à l'interlocuteur LSF (langue des signes français) et à ses clients de dialoguer par contact visuel.
- Une adresse e-mail et une ligne téléphonique dédiées.

#### **Un espace d'accueil dédié**

Au siège d'Aviva à Bois-Colombes, une salle a été aménagée avec notamment une boucle magnétique et un module O.Ray (équipement qui permet d'épurer le son environnant pour le confort auditif de la personne appareillée). Cet espace permet d'accueillir des clients sourds et malentendants, des collaborateurs ayant des problèmes auditifs au moment de leur entretien annuel ou encore des candidats dans le cadre de leur recrutement.

#### **Aviva Sourds en pratique**

- Une permanence assurée via SKYPE du lundi au vendredi, de 9h à 13h (pseudo : Aviva\_sourds)
- Une adresse mail : AVIVA\_SOURDS\_SERV@aviva.fr
- Un numéro de téléphone : 01 76 62 52 22, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30

*\* Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville - Plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes, février 2010.*

Pour les Franciliens, l'équipe Aviva Sourds reçoit sur rendez-vous dans les locaux de Bois-Colombes, 80 avenue de l'Europe :

- pour le public sourd signeur : du lundi au vendredi, de 13h30 à 17h30
- pour le public appareillé : le lundi, mercredi et vendredi, de 13h30 à 17h30
- pour le public malentendant non appareillé : le lundi, mercredi et vendredi, de 13h30 à 17h30.

Voir la vidéo : <http://www.aviva.fr/assurances/assurance/aviva-sourds>

### **Contacts presse :**

Karim Mokrane – 01 76 62 76 85 – [karim\\_mokrane@aviva.fr](mailto:karim_mokrane@aviva.fr)

Dominique Eluau – 01 76 62 67 19 – [dominique\\_eluau@aviva.fr](mailto:dominique_eluau@aviva.fr)

### **A propos d'Aviva :**

Le groupe Aviva propose ses assurances, ses produits d'épargne et de placements à 43 millions de clients dans le monde. Aviva est le plus important assureur au Royaume-Uni et l'un des premiers assureurs vie et dommages en Europe. Regroupés sous une marque unique, les principaux métiers d'Aviva sont l'assurance vie et l'épargne à long terme, la gestion d'actifs et l'assurance dommages. La satisfaction client est l'engagement prioritaire d'Aviva qui permet de renforcer la pérennité de son activité. Pour plus d'information, consulter [www.aviva.com/media](http://www.aviva.com/media) et sur Twitter : @avivapl.

Avec plus de 180 ans d'expérience en France, Aviva offre une gamme complète de produits à 3 millions de clients, particuliers, entreprises petites et moyennes. La compagnie se distingue par un modèle solide et rentable de multidistribution (agents généraux, courtiers, conseillers vie, conseillers en gestion UFF). Aviva France compte également des partenaires tels que l'AFER, première association d'épargnants de France, le Groupe Crédit du Nord et des constructeurs automobiles. Aviva emploie directement plus de 4700 collaborateurs. Au 31 décembre 2011, il a enregistré un chiffre d'affaires consolidé de 6,1 milliards d'€ et un résultat opérationnel IFRS avant impôt de 543 millions d'€. La société gérait 79,7 milliards d'€ d'actifs au 31 décembre 2011. Pour plus d'information sur Aviva France, consulter <http://www.aviva.fr/assurances/assureur-aviva/aviva-presse> et sur Twitter : @AvivaFrance. Pour s'informer sur les offres Aviva ou trouver l'agent général Aviva le plus proche : <http://www.aviva.fr/assurances/assurance>