



**ALAIN AFFLELOU**  
*Opticien et Acousticien*

**Communiqué de presse**  
Mardi 05 novembre 2019

## **Le Groupe AFFLELOU choisit DEAFI pour rendre son service client accessible aux personnes sourdes ou malentendantes**

Très engagé en faveur du handicap, le Groupe AFFLELOU s'est mobilisé pour mettre en place un service client adapté, de qualité. Dans ce cadre, le Groupe AFFLELOU a choisi de collaborer avec DEAFI, centre de relation client dédié aux personnes sourdes ou malentendantes, pour offrir un service innovant et adapté. Ce service, lancé le lundi 4 novembre 2019, marque une grande première dans l'univers de l'optique.

### **DEAFI, la référence de la relation client adaptée ...**

Doté d'une expertise unique, DEAFI est le premier centre de relation client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes à être certifié NF Service Relation Client (NF345).

Décidé à «démocratiser» la relation client adaptée et l'étendre à tous les secteurs d'activité, DEAFI a développé un savoir-faire, alliant technologie et innovation, qui répond parfaitement aux nouveaux enjeux des entreprises en matière d'accessibilité et qui a déjà séduit de nombreux acteurs de premiers plans (Engie, SFR, Samsung, Enedis, Free, La Poste, CIC ...).

En effet, depuis sa création en 2009, l'entreprise n'a cessé de se développer et de s'ouvrir à de nouveaux secteurs. Cette nouvelle collaboration avec le Groupe AFFLELOU témoigne des ambitions et du dynamisme de l'entreprise.

### **... s'allie à un grand acteur de l'optique**

Désireux de développer l'accessibilité de son service client, le Groupe AFFLELOU a décidé de faire appel à l'expertise de DEAFI pour être accompagné dans cette nouvelle démarche et être au plus près des besoins des personnes sourdes et malentendantes.

Le Groupe AFFLELOU est le premier acteur de l'optique à proposer un outil adapté, afin de délivrer le meilleur service client possible. Ce service sera accessible en langue des signes française, en langage parlé complété, depuis le chat accessible et la transcription écrite simultanée.

Il mobilisera chaque jour une équipe de vidéos-conseillers et interprètes en Français / Langue des Signes Française, tous préalablement formés aux spécificités du groupe et à celles de ses clients, et qui répondront à toutes les demandes des clients sourds et malentendants du Groupe Afflelou

---

Les services seront accessibles du lundi au vendredi de 9h30 à 18h depuis le site internet [www.afflelou.com](http://www.afflelou.com), le site internet [www.deafi.com](http://www.deafi.com) ou l'application mobile DeafiLine !

## **A propos du Groupe AFFLELOU**

Fondé en 1972 par Alain Afflelou, le groupe AFFLELOU est l'un des principaux acteurs des marchés de l'optique et des aides auditives en France et en Europe.

Fort de sa propre marque de montures Afflelou PARIS – et du professionnalisme de ses opticiens et audioprothésistes, le groupe AFFLELOU poursuit une stratégie d'expansion internationale, est présent sur les cinq continents et compte plus de 1 400 magasins dans 20 pays.

## **A propos de DEAFI**

DEAFI, entreprise adaptée et centre de relation client dédié aux personnes sourdes ou malentendantes, oeuvre depuis 10 ans à rétablir une certaine équité dans l'accès aux services de relations clients : création d'une formation professionnalisante avec l'AFPA, lancement de la première application au monde rendant les services clients accessibles depuis un mobile ou une tablette, mise en place d'un logiciel informatique DeafiLine, accompagnement de l'intégration des formés au sein de grandes entreprises

Deafi est le premier centre de relation-client adapté certifié Great Place To Work et NF Service Relation Client par AFNOR Certification. Ces reconnaissances témoignent de son engagement dans le bien-être de ses salariés et de son savoir-faire dans le métier de la relation-client.

La société compte aujourd'hui 3 bureaux (Montreuil et Lille) et 57 collaborateurs.

### **Contact Presse Groupe Afflelou**

Marion Tarneaud  
@. [mtarneaud@afflelou.net](mailto:mtarneaud@afflelou.net)  
T. 01 49 37 74 59

### **Contact Presse Deafi**

Anaëlle Adam  
@. [a.adam@deafi.com](mailto:a.adam@deafi.com)  
T. 06 34 67 30 42