



---

# Présentation du dispositif **Contacter la mairie en langue des signes**

---

**Jeudi 10 janvier 2019**

---



*En présence de*

**Eric Piolle**

Maire de Grenoble

**Christine Garnier**

Conseillère municipale

**Justine Bermont** (secrétaire générale), et **Rabah**

**Bouilefane**, ASG (association des sourds de Grenoble)

**Alain Mulomba**, Concept signes

**Gilles Bras**, Universignes

**Nahia Jourdy**, spécialiste des sourds, mandatée par la Ville pour réaliser une étude sur les besoins du public sourd

**Pascal Dupuy**, Elioz

## Contexte

La Ville de Grenoble est investie de longue date dans le développement de l'accessibilité à tous, qu'il s'agisse du bâti, de la voirie communale (travaux de proximité), du réseau des transports en commun, du logement adapté ou du champ social : emploi communal, accès aux loisirs et à la culture, scolarisation des enfants en situation de handicap, etc...

L'accessibilité numérique est également un axe de travail prioritaire, avec notamment un nouveau site web accessible : [www.grenoble.fr](http://www.grenoble.fr), et le développement du recours aux démarches dématérialisées.



La Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique introduit de nouvelles mesures afin d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques, ainsi qu'aux sites internet publics.

**L'obligation de mise en place d'un service d'accueil accessible est fixée à l'échéance de 2020 pour les villes de plus de 100 000 habitants.**

**La Ville de Grenoble a fait le choix de déployer ce service en novembre 2018, en avance par rapport à l'obligation légale :**

. il y a des besoins des usagers sans réponse actuellement : 1 300 personnes sourdes à Grenoble ne peuvent pas utiliser un téléphone.

. la Ville de Grenoble a fait des avancées importantes en faveur de la prise en compte du handicap. Le handicap auditif a été peu pris en compte jusque-là : il y a peu de solutions techniques à proposer, et les personnes sourdes sont généralement autonomes. Une remarque était souvent faite par les associations de personnes sourdes en Commission d'accessibilité :

« que propose la Ville pour les sourds ? » à savoir un accueil avec un service en LSF, la traduction des débats publics en LSF et une cabine téléphonique réservée aux sourds, comme à Toulouse.



La municipalité s'est engagée à déployer ce service, après une réalisation d'une étude relative aux besoins des personnes sourdes ainsi qu'une concertation avec les associations représentant les personnes handicapées, en 2017.

## Actions existantes à la Ville

Le conseil municipal est traduit en LSF depuis 2014, suivant l'engagement du Maire.



Un service d'Interprétariat en LSF est prévu pour les réunions ou événements où participent des agents sourds de la Ville, via l'accord avec le FIPHFP (fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique).

L'agenda d'accessibilité programmée prévoit la mise en place progressive de Boucles à induction magnétique (BIM) pour les personnes malentendantes : accueils de l'hôtel de ville, salle du conseil municipal... Depuis 2015, deux boucles magnétiques sont installées sur les guichets d'accueil du hall public.

Une boucle magnétique nomade, pouvant être déplacée dans n'importe quelle salle de réunion, vient également d'être acquise, disponible auprès de la mission Accessibilité.

# Le Service d'accueil en LSF



Le service permet à un usager malentendant ou sourd d'entrer en communication avec l'accueil de la Ville de Grenoble, selon deux possibilités :

. Depuis son domicile, à partir de la page d'accueil du site web de la Ville de Grenoble <http://www.grenoble.fr/1309-contacter-la-mairie-en-lsf-ou-ttrp.htm>. Les appels téléphoniques seront centralisés au centre d'appel téléphonique de l'Hôtel de Ville de Grenoble : 04 76 76 36 36.



. à l'accueil physique de l'Hôtel de Ville de Grenoble depuis le 26 novembre 2018 : l'usager sourd est un usager comme un autre, la communication est possible via un interprète à distance (service Elioz).



Pour les dernières possibilités, le service est disponible, en ligne, sur un poste dédié, pour les agents d'accueil, sans prise de rendez-vous préalable.

Ce service sera également disponible dans une maison des habitants courant 2019 et au site Claudel courant 2020.

Les 17 personnels d'accueil de l'hôtel de Ville ont été formés en novembre 2018 à l'utilisation du service :

- les spécificités du public sourd et malentendant
- la culture sourde
- l'inaccessibilité téléphonique et ses conséquences
- le service Elioz
- comment accueillir une personne sourde au guichet ?

**Depuis l'ouverture de ce service, le 26 novembre 2018, 3 personnes ont utilisés le service par le canal téléphonique et 4 personnes ont utilisé le service en se rendant directement au guichet de l'Hôtel de Ville.**