La Macif innove avec Paloma, son avatar en langue des signes française

Après avoir rendu ses services téléphoniques accessibles aux personnes sourdes en 2007, la Macif ouvre à nouveau la voie en proposant une traduction en langue des signes française (LSF) avec Paloma, son avatar 3D signant.

Temps de lecture : minute

25 avril 2023

Tous ceux qui ont dû remplir un constat suite à un accident savent à quel point l'expérience peut être stressante et parfois délicate. Une situation d'autant plus difficile pour des personnes sourdes. C'est pourquoi, dans sa volonté d'agir en faveur de l'inclusion, la Macif propose depuis 2021 un avatar 3D qui traduit en langue des signes française (LSF) les explications pour remplir un constat.

Le français, une langue étrangère pour beaucoup de personne sourdes

En France, un bébé sur 1.000 naît sourd et la population française compte au moins 300.000 personnes sourdes, dont un tiers est signant, c'est-à-dire qui pratique couramment la LSF. Le rapport Gillot souligne que 80 % d'entre elles sont analphabètes fonctionnelles : elles ont des difficultés de lecture, le français étant presque vécu comme une langue étrangère. Ces difficultés sont d'autant plus importantes avec l'assurance, qui utilise un vocabulaire technique.

Faciliter l’accès à l’assurance des personnes sourdes

Alertée en 2003 par un représentant des sociétaires au sujet des difficultés de communication des personnes sourdes, la Macif avait alors été le premier assureur à rendre ses services téléphoniques accessibles à l’aide d’un dispositif SMS pour contacter l’assistance. C’était la première brique d’un dispositif d’accessibilité et d’inclusion global, qui facilite l’accès à l’assurance des personnes sourdes. La Macif l’a complété depuis : des conseillers formés à la LSF, un centre relais téléphonique accessible, la présence d’un interprète LSF pour aider en cas d’hospitalisation…

Le constat accessible à tous grâce à Paloma

Dernière innovation en date : un avatar prévenant qui traduit en LSF la procédure pour remplir un constat amiable. Dénommée Paloma, elle est disponible en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur le site Macif, mais aussi en flashant le QR code de la version papier du constat. Elle permet d’apporter un maximum de protection et d’autonomie aux personnes sourdes signantes dans les moments où elles en ont le plus besoin, en l’occurrence ici un sinistre automobile. Ce service inclusif est accessible à tous, sociétaires de la Macif ou pas, aux sourds signants comme aux personnes entendantes grâce aux sous-titres et aux personnes en difficulté face à l’écrit grâce à des explications simplifiées.

Pour et avec les personnes sourdes

Cette innovation à fort impact social a été imaginée pour et avec les

personnes sourdes. La Macif a ainsi mobilisé ses collaborateurs porteurs de handicap auditif, experts de leurs propres usages, et s'est entourée de spécialistes des surdités : partenaires, associations, sociétaires ou personnes externes avec des troubles auditifs. Une démarche centrée utilisateur qui vise " *à répondre aux besoins de tous nos sociétaires et collaborateurs avec des services adaptés aux nouveaux usages construits pour et avec eux* ", souligne Agnès Chervatin, Responsable Mission Innovation pour la Macif.

Une communauté d'innovation impliquée

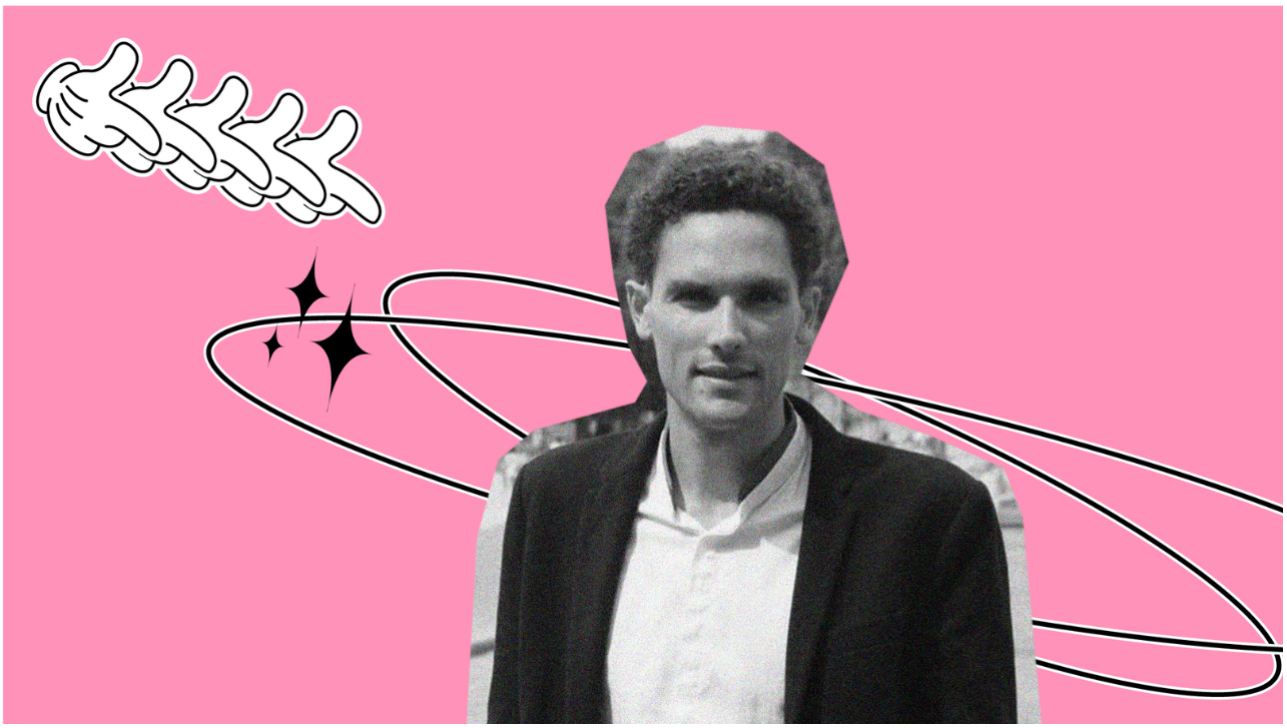
Au sein de la Direction Innovation, Agnès Chervatin accompagne les métiers pour accélérer et soutenir l'innovation et s'appuie pour cela sur une communauté innovation composée de collaborateurs de toutes les directions de la Macif. " *L'idée est à la fois d'acculturer tous les collaborateurs à la nécessaire innovation mais aussi de les accompagner dans sa mise en place au quotidien* " précise t-elle. " *Nous avons notamment créé un parcours dédié à la collaboration avec des startups pour faciliter l'expérimentation pour les collaborateurs Macif et pour accompagner les startups dans leur développement.* ". Depuis plus de deux ans, une cinquantaine de projets a été mené avec des startups, dont un bon tiers a donné lieu à une industrialisation ce qui montre " *que nous ne sommes pas dans une démarche d'usine à POC mais bien de cercle vertueux pour les startups, les métiers et les sociétaires* ", poursuit-elle.

L'intelligence artificielle et expérientielle

C'est dans le cadre de cette démarche d'innovation que la Macif a pu identifier la solution développée par Keia qui a intégré la 2e promo d'HUA, l'accélérateur de Paris&Co dédié aux solutions innovantes en faveur du handicap dont la Macif est cofondatrice. La startup a été créée par David Ohana, dont les parents et grands-parents maternels étaient sourds. Avec son cousin, Emmanuel Ohana, il a développé une solution de traduction

automatique des contenus en LSF via un avatar 3D. Celle-ci repose sur des technologies d'intelligence artificielle et de deep learning " *qui apprennent à partir d'une base de données conséquente et de cas d'usage, d'où le travail avec la Macif sur Paloma* ", explique t-il. L'une des clés de réussite de la collaboration entre Keia et la Macif a aussi été de mener conjointement tout au long du projet des ateliers d'itération avec la communauté sourde.

Résultat : la solution rencontre un succès auprès des personnes concernées et a remporté 9 prix dont celui de l'Innovation surdités remis par la Fondation Pour l'Audition en 2021.



À lire aussi
PulseLife : une IA pour faire face à l'hypercroissance des connaissances médicales

---

Article écrit par Maddyness avec MACIF