**Samsung, première entreprise électronique au Maroc à proposer un service après-vente conçu pour les personnes sourdes et malentendantes**

*Une initiative s’inscrivant dans le cadre de l’inclusion des personnes en situation
de handicap dans la société*

**Casablanca, le 27 décembre 2021 -** Depuis novembre 2021, les personnes sourdes et malentendantes peuvent désormais se faire conseiller en temps réel par un assistant interprète en langue des signes à travers des appels vidéo et ce, en accédant à la rubrique « Langage des signes » disponible sur le site samsung.com. La marque internationale Samsung est ainsi la première entreprise opérant dans l’électronique à proposer un tel service au Maroc.

Une action qui s’inscrit dans la stratégie mondiale de Samsung Electronics en matière de Gouvernance Environnementale et Sociale visant notamment l’inclusion des personnes en situation de handicap dans la société. Ainsi, Samsung Electronics vise à améliorer assidûment l’accès aux informations relatives aux produits en offrant cette option, sans oublier sa volonté d’étendre le service d’assistance en langue des signes aux personnes sourdes et malentendantes rencontrant des difficultés hors ligne, soit en magasins ou en centres de services pour réparations.

Samsung Maroc s’inscrit activement dans cette politique en proposant ce service au grand public au Maroc, spécialement conçu pour communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes, tout en développant, de façon continuelle, des fonctionnalités d’accessibilité exclusives à cette catégorie. Samsung souhaite recevoir et traiter leurs demandes d’informations ou de support produits avec les mêmes critères de qualité que le service propose à tous ses clients.

**Vers une plus grande inclusion des personnes en situation de handicap**

C’est dans cette perspective que Samsung et Intelcia, gestionnaire du service Relation Client du SAV, mutualisent leurs efforts pour offrir la meilleure expérience client à cette catégorie. À travers l’activation de ce service, Samsung vise à améliorer son service aux personnes sourdes et malentendantes mais aussi, plus largement, à favoriser l’inclusion es personnes en situation de handicap dans la société. Samsung s’est appuyée sur les compétences de l’ONGI Handicap International qui mène des actions d’insertion des personnes handicapées dans la société au Maroc.

Parallèlement, cette démarche embrasse la politique RSE d’Intelcia allant dans le sens de l’inclusion et de la diversité en faveur des populations socialement désavantagées. Le groupe accompagne, en tant que partenaire, la mise en place et le déploiement de ce service non seulement dans le but de contribuer à la réalisation d’une véritable expérience client avec la même qualité qu’offre Samsung à toute sa clientèle, mais aussi pour participer à l’inclusion des personnes en situation de handicap.

C’est ce que confirme le cas de Walid, le premier à être engagé par le Groupe Intelcia pour ce nouveau service. Selon lui, le recrutement au sein d’une grande structure, est vécu comme une transformation de ses perspectives de carrière.
« *Avant de commencer, je ressentais une certaine angoisse à l’idée d’être le seul malentendant dans une entreprise. Mes collègues se sont vite rapprochés de moi. J’ai énormément appris d’eux et c’est extraordinaire pour moi de voir que certains apprennent la langue des signes. Mon rêve est désormais de voir d’autres malentendants être recrutés et accompagnés comme moi* », souligne Walid.

**Comment accéder à ce nouveau service ?**

Toutes les personnes souhaitant accéder à ce service peuvent se diriger vers le site https://www.samsung.com/n\_africa/ et la rubrique « Langage des signes » ou directement à travers le lien : https://www.samsung.com/n\_africa/sign-language/

Elles pourront accéder alors au service d’appels vidéo qui les mettront en contact visuel direct avec Walid. Celui-ci a été formé, comme tous les collaborateurs Samsung, pour assister les clients en termes d’informations produits et fonctionnalités, de support produit ou de diagnostic à distance.

Ce service est accessible quel que soit le lieu où le client se trouve. Il suffit pour, y accéder, d’être muni d’un appareil disposant d’une caméra et d’une connexion internet. Ce service sera également disponible ultérieurement dans les points de vente et centres de services Samsung.

Voir la [vidéo explicative de ce nouveau service.](https://www.youtube.com/watch?v=YGUQ36S3T_0)

Fière de cette première réussite, Samsung Maroc poursuit ses innovations pour concevoir des solutions pour tous, améliorer continuellement l’accès aux conseils et à l’assistance technique, afin de proposer des services de qualité et adaptés aux besoins de chacun.

**À propos de Samsung Electronics Co., Ltd.**

Samsung inspire le monde et façonne l'avenir avec des idées et des technologies transformatrices. La société redéfinit le monde des téléviseurs, des smartphones, des appareils portables, des tablettes, des appareils numériques, des systèmes réseaux et de la mémoire, des systèmes LSI et des solutions LED.

Pour consulter les dernières nouveautés, veuillez visiter Samsung Newsroom à l'adresse [http://news.samsung.com](http://news.samsung.com/).

**Contact RP :**

****

E-mail : **rp\_brandimage@brandimage.ma**