



**GRENOBLE ALPES
MÉTROPOLE**

**CONVENTION DE MISE A DISPOSITION A TITRE GRATUIT
D'UN SERVICE EN LANGUE DES SIGNES FRANCAISE
A L'ACCUEIL AU PUBLIC DE LA COMMUNE**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La Métropole « Grenoble Alpes Métropole », sise : le Forum – 3 rue Malakoff 38031 GRENOBLE Cedex 01, représentée par son Président, Monsieur Christophe FERRARI, habilité par délibération du 17 juillet 2020, dénommée ci-après « la Métropole »

d'une part,

Et

La commune de

adresse

représentée par son Maire, Madame/Monsieur

agissant en vertu d'une délibération du conseil municipal en date du

dénommée ci-après la «Commune»

d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

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.

Les personnes sourdes, sourdes-aveugles, malentendantes, et aphasiques ne peuvent pas, à ce jour, accéder aux différents services téléphoniques dès lors que cela nécessite une traduction ou une transcription.

L'obligation de mise en place d'un service d'accueil accessible est fixée à l'échéance de 2020 pour les collectivités de plus de 10 000 habitants et 2021 pour les collectivités de moins de 10 000 habitants. Grenoble Alpes Métropole a fait le choix de déployer ce service en 2020.

Les services publics doivent être joints au téléphone par les usagers sourds, malentendants et aphasiques :

- en Langue des Signes Française (LSF)
- en langue parlée complétée (LPC)
- en transcription écrite simultanée (sous-titrage)

Grenoble-Alpes Métropole a lancé une consultation en septembre 2020 pour mettre en place un service d'accueil accessible aux personnes sourdes et malentendantes dans certains sites métropolitains accueillant du public : Le Forum, Polesud, Prémalliance.

Le prestataire retenu, ACCEO, propose d'équiper, dans le cadre de la même offre, l'ensemble des 49 communes, sur la base d'un forfait de consommation illimitée.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les droits et obligations des parties, résultant de la mise à disposition gratuite au profit de la Commune par la Métropole du service en Langue des Signes Française (LSF) ci-après désigné.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE MIS A DISPOSITION

Le service en Langue des Signes Française peut être utilisé par l'utilisateur de deux façons :

- Depuis chez soi, depuis son smartphone ou via la rubrique contact de la commune sur son



site web, en cliquant sur l'icône :

L'application sur smartphone peut également être téléchargée via un QR code qui sera fourni par le prestataire.

- A l'accueil physique de la commune. L'agent d'accueil se connecte au service pour entrer en contact avec un interprète en LSF. Le poste informatique est équipé d'une caméra et de 2 écrans (ou d'une tablette). Le 1er écran est destiné à l'agent d'accueil, le 2ème écran est destiné à l'utilisateur. L'interprète en LSF fait le lien entre l'utilisateur et l'agent d'accueil.

S'il faut transférer la ligne téléphonique à un autre service, le lien avec l'interprète est maintenu.

L'utilisateur peut bénéficier des trois services suivants :

- langue des signes française,
- transcription écrite de la parole,
- visio codage (langage parlé complété).

Le service est proposé dans les plages horaires d'ouverture suivants : du lundi au vendredi de 9h à 17h30 sans interruption et sur réservation le samedi.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE MISE A DISPOSITION

3.1 : La Métropole met à disposition, à titre gratuit, de la Commune le service LSF décrit à l'article 2. Ce service est gratuit pour l'utilisateur.

La mise en place du service en ligne s'opère à distance. L'installation consiste à mettre en ligne un lien URL sur le site web de la commune. Le numéro du standard de la commune est communiqué au prestataire.

Un service après-vente est proposé sur les amplitudes horaires précisées dans l'article 4.

La Métropole assurera la formation des agents communaux d'accueil, d'une durée de 2 heures.

3.2 La Commune s'engage à mettre gratuitement à disposition le matériel suivant pour le fonctionnement du service:

- Double écran ou tablette
- Un accès en ligne ayant un débit suffisant. Un test sera réalisé au préalable avec le prestataire pour s'assurer que le service et la liaison sont de bonne qualité, avant de le déployer dans la commune
 - o une ligne ADSL spécifique si la ligne existante est déjà fortement sollicitée
 - o une connexion 4G.
- Organisation de l'accueil pour proposer ce service en toute confidentialité.
- Mise en ligne du lien URL sur le site internet de la commune pour l'accès au service

La Commune désigne ci-dessous un agent référent qui sera l'interlocuteur de la Métropole et du prestataire pour l'utilisation et la maintenance du service :

Nom :

Prénom :

Coordonnées professionnelles :

- adresse :
- numéro de téléphone :
- adresse mail :

Service de rattachement :

En cas de changement d'agent référent, la commune préviendra la métropole.

ARTICLE 4 : MAINTENANCE

Acceo assurera la maintenance du service mis à disposition par la présente convention.

Toute demande d'intervention concernant ce service, devra être faite au service informatique Acceo dédié aux communes :

- Tél : 01 79 84 40 00
- Mail : hotline@acce-o.fr

Dans les plages horaires suivantes : de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

La Commune s'engage à prévenir Acceo en cas de panne ou d'anomalie de fonctionnement du service, dans les meilleurs délais.

ARTICLE 5 : DUREE

La présente convention est conclue à compter de sa signature jusqu'au 31 octobre 2025.

ARTICLE 6 : RESILIATION

La résiliation peut intervenir, en l'absence de toute faute, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et un préavis d'un mois.

La résiliation de la convention, s'accompagnera de la suppression de l'URL et donc du service LSF par le web

ARTICLE 7 : LITIGES

Les litiges susceptibles d'intervenir entre les parties au sujet de la présente convention seront portés devant le tribunal administratif de Grenoble après épuisement des voies amiables.

Convention de mise à disposition gratuite d'un service en Langue des Signes Française

Envoyé en préfecture le 07/05/2021
Reçu en préfecture le 07/05/2021
Affiché le 
ID : 038-213804230-20210503-DEL2021_21-DE

Fait à Grenoble en trois exemplaires originaux,

Pour la commune de
Le Maire,

Pour la Métropole
Le Président,

Envoyé en préfecture le 07/05/2021

Reçu en préfecture le 07/05/2021

Affiché le



ID : 038-213804230-20210503-DEL2021_21-DE



**GRENOBLE ALPES
MÉTROPOLE**

**CONVENTION DE MISE A DISPOSITION A TITRE GRATUIT
D'UN SERVICE EN LANGUE DES SIGNES FRANCAISE
A L'ACCUEIL AU PUBLIC DE LA COMMUNE**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La Métropole « Grenoble Alpes Métropole », sise : le Forum – 3 rue Malakoff 38031 GRENOBLE Cedex 01, représentée par son Président, Monsieur Christophe FERRARI, habilité par délibération du 17 juillet 2020, dénommée ci-après « la Métropole »

d'une part,

Et

La commune de

adresse

représentée par son Maire, Madame/Monsieur

agissant en vertu d'une délibération du conseil municipal en date du

dénommée ci-après la «Commune»

d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

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.

Les personnes sourdes, sourdes-aveugles, malentendantes, et aphasiques ne peuvent pas, à ce jour, accéder aux différents services téléphoniques dès lors que cela nécessite une traduction ou une transcription.

L'obligation de mise en place d'un service d'accueil accessible est fixée à l'échéance de 2020 pour les collectivités de plus de 10 000 habitants et 2021 pour les collectivités de moins de 10 000 habitants. Grenoble Alpes Métropole a fait le choix de déployer ce service en 2020.

Les services publics doivent être joints au téléphone par les usagers sourds, malentendants et aphasiques :

- en Langue des Signes Française (LSF)
- en langue parlée complétée (LPC)
- en transcription écrite simultanée (sous-titrage)

Grenoble-Alpes Métropole a lancé une consultation en septembre 2020 pour mettre en place un service d'accueil accessible aux personnes sourdes et malentendantes dans certains sites métropolitains accueillant du public : Le Forum, Polesud, Prémalliance.

Le prestataire retenu, ACCEO, propose d'équiper, dans le cadre de la même offre, l'ensemble des 49 communes, sur la base d'un forfait de consommation illimitée.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les droits et obligations des parties, résultant de la mise à disposition gratuite au profit de la Commune par la Métropole du service en Langue des Signes Française (LSF) ci-après désigné.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE MIS A DISPOSITION

Le service en Langue des Signes Française peut être utilisé par l'utilisateur de deux façons :

- Depuis chez soi, depuis son smartphone ou via la rubrique contact de la commune sur son



site web, en cliquant sur l'icône :

L'application sur smartphone peut également être téléchargée via un QR code qui sera fourni par le prestataire.

- A l'accueil physique de la commune. L'agent d'accueil se connecte au service pour entrer en contact avec un interprète en LSF. Le poste informatique est équipé d'une caméra et de 2 écrans (ou d'une tablette). Le 1er écran est destiné à l'agent d'accueil, le 2ème écran est destiné à l'utilisateur. L'interprète en LSF fait le lien entre l'utilisateur et l'agent d'accueil.

S'il faut transférer la ligne téléphonique à un autre service, le lien avec l'interprète est maintenu.

L'utilisateur peut bénéficier des trois services suivants :

- langue des signes française,
- transcription écrite de la parole,
- visio codage (langage parlé complété).

Le service est proposé dans les plages horaires d'ouverture suivants : du lundi au vendredi de 9h à 17h30 sans interruption et sur réservation le samedi.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE MISE A DISPOSITION

3.1 : La Métropole met à disposition, à titre gratuit, de la Commune le service LSF décrit à l'article 2. Ce service est gratuit pour l'utilisateur.

La mise en place du service en ligne s'opère à distance. L'installation consiste à mettre en ligne un lien URL sur le site web de la commune. Le numéro du standard de la commune est communiqué au prestataire.

Un service après-vente est proposé sur les amplitudes horaires précisées dans l'article 4.

La Métropole assurera la formation des agents communaux d'accueil, d'une durée de 2 heures.

3.2 La Commune s'engage à mettre gratuitement à disposition le matériel suivant pour le fonctionnement du service:

- Double écran ou tablette
- Un accès en ligne ayant un débit suffisant. Un test sera réalisé au préalable avec le prestataire pour s'assurer que le service et la liaison sont de bonne qualité, avant de le déployer dans la commune
 - o une ligne ADSL spécifique si la ligne existante est déjà fortement sollicitée
 - o une connexion 4G.
- Organisation de l'accueil pour proposer ce service en toute confidentialité.
- Mise en ligne du lien URL sur le site internet de la commune pour l'accès au service

La Commune désigne ci-dessous un agent référent qui sera l'interlocuteur de la Métropole et du prestataire pour l'utilisation et la maintenance du service :

Nom :

Prénom :

Coordonnées professionnelles :

- adresse :
- numéro de téléphone :
- adresse mail :

Service de rattachement :

En cas de changement d'agent référent, la commune préviendra la métropole.

ARTICLE 4 : MAINTENANCE

Acceo assurera la maintenance du service mis à disposition par la présente convention.

Toute demande d'intervention concernant ce service, devra être faite au service informatique Acceo dédié aux communes :

- Tél : 01 79 84 40 00
- Mail : hotline@acce-o.fr

Dans les plages horaires suivantes : de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

La Commune s'engage à prévenir Acceo en cas de panne ou d'anomalie de fonctionnement du service, dans les meilleurs délais.

ARTICLE 5 : DUREE

La présente convention est conclue à compter de sa signature jusqu'au 31 octobre 2025.

ARTICLE 6 : RESILIATION

La résiliation peut intervenir, en l'absence de toute faute, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et un préavis d'un mois.

La résiliation de la convention, s'accompagnera de la suppression de l'URL et donc du service LSF par le web

ARTICLE 7 : LITIGES

Les litiges susceptibles d'intervenir entre les parties au sujet de la présente convention seront portés devant le tribunal administratif de Grenoble après épuisement des voies amiables.

Convention de mise à disposition gratuite d'un service en Langue d'Occitan

Envoyé en préfecture le 07/05/2021
Reçu en préfecture le 07/05/2021
Affiché le  Française 
ID : 038-213804230-20210503-DEL2021_21-DE

Fait à Grenoble en trois exemplaires originaux,

Pour la commune de
Le Maire,

Pour la Métropole
Le Président,

Envoyé en préfecture le 07/05/2021

Reçu en préfecture le 07/05/2021

Affiché le



ID : 038-213804230-20210503-DEL2021_21-DE