

## POITIERS

# Le parcours du combattant | d'un couple de sourds

Depuis deux mois, les Le Goff tentent d'obtenir une connexion Internet. Leur seul moyen de communiquer avec l'extérieur. Un véritable parcours du combattant pour ce couple de sourds. Grâce à la NR, le dossier est sur le point d'être résolu.

PAGE 10



(Photo NR, Laurent Favreuilie)

vous l'avez demandé

# " Comment un sourd peut-il appeler une Hotline ? "

Depuis deux mois, les Le Goff tentent d'obtenir une connexion Internet. Un vrai parcours du combattant pour ce couple de sourds.

**D**e simples problèmes de connexion à Internet peuvent parfois plonger toute une famille dans une situation dramatique. Notamment quand celle-ci est composée de trois personnes sourdes... C'est le cas des Le Goff, dont on imagine sans peine les difficultés qu'ils ont dû rencontrer pour obtenir des explications sur le blocage dans la mise en route de leur Freebox.

Impossible, en effet, de contacter l'assistance téléphonique quand on est sourd et muet ! Or, Internet est le seul moyen de communication rapide dont disposent les sourds et malentendants : ils peuvent discuter par tchat ou par mail, voir dialoguer en langue des signes via une webcam-Mais, depuis qu'ils ont emménagé dans la Vienne, Philippe et Nelly Le Goff ne disposent plus que du courrier postal pour communiquer avec l'extérieur : et c'est toute leur vie sociale qui est chamboulée. « Nous vivions en Bretagne, mais nous avons décidé de venir à Poitiers pour que notre fils Lucas, qui a 4 ans, puisse bénéficier d'une éducation bilingue, ce qui est impossible à Brest, explique Philippe Le Goff. Nous avons donc emménagé à

Migné-Auxances le 14 septembre et avons demandé le transfert de notre abonnement Free... Mais, aujourd'hui, nous n'avons toujours pas de connexion Internet ! Free et France Telecom se renvoient la balle. »

Dans leur cas, cela pose d'énormes problèmes : « Sans e-mail, on ne peut pas appeler le médecin quand Lucas est malade », souligne Nelly, à grand renfort de signes.

### Solution en vue

Surtout, Philippe, qui a créé un site Internet dédié aux malentendants ([www.sourds.net](http://www.sourds.net)) ne peut plus le mettre à jour : « En deux mois, la fréquentation est passée de 3.000 connexions par jour à un millier... C'est deux mille visiteurs réguliers perdus ! » Quant à Nelly, qui préparait un mémoire universitaire, elle a dû aller sur le parking de Quick pour pouvoir faire ses recherches par Internet en utilisant la connexion wifi du fast-food.

Mais une lueur d'espoir semble enfin se profiler (lire ci-contre). Une solution technique provisoire qui permettrait enfin aux Le Goff de se reconnecter au monde.

Laurent Favreuilie



Philippe et Nelly Le Goff ont migré de la Bretagne vers la Vienne pour que leur fils Lucas puisse suivre des cours en langue des signes. Cela est proposé à l'école Paul-Bert de Poitiers.

### la nr a cherché à en savoir plus

Nous avons contacté le service de presse du groupe Iliad (la maison-mère de Free) pour signaler le douloureux cas de la famille Le Goff. Après une rapide enquête technique (alors que l'échange d'informations entre France Télécom et Free a, lui, pris deux mois !), on nous a expliqué que le blocage était dû à la saturation du « nœud de raccordement abonnés » (NRA) du central téléphonique de Migné-Auxances. « Nous sommes sincèrement désolés, explique Isabelle Audap. Le dossier des Le

Goff a été transmis à notre Service National Consommateur qui va le suivre attentivement. En attendant que le NRA ne soit plus saturé, nous leur proposons de passer en offre dite " non dégroupée " afin qu'ils puissent bénéficier d'un accès Internet rapidement et au même tarif. » La ligne sera alors connectée sur l'équipement ADSL de France Télécom (qui, lui, n'est pas saturé). Seul problème, les Le Goff ne pourront plus bénéficier, dans l'immédiat, de la télévision en ligne... Mais c'est sans doute un moindre mal.