

Rapport sur l'avancement des actions engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité des services de radiocommunications mobiles aux personnes handicapées

Version mise à jour au 30 juin 2010

Sommaire

PROPOSER DES TELEPHONES, DES OFFRES ET SERVICES ADAPTES AUX PERSONNES HANDICAPEES	2
MULTIPLIER L'ACCES AUX INFORMATIONS SUR LES OFFRES, SERVICES ET TELEPHONES ADAPTES	9
S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES.....	11

Préambule

Pour prendre en compte l'extension aux services de communications électroniques fixe et internet, Bouygues Telecom étend les engagements pris en 2005 en matière d'accès à la téléphonie mobile.

Le présent rapport annuel 2009-2010 introduit les avancées mobile, fixe et internet selon chaque engagement.

Proposer des téléphones, des offres et services adaptés aux personnes handicapées

Proposer des téléphones adaptés

Etoffer la gamme de téléphones adaptés

Chaque semestre, des téléphones de la gamme Bouygues Telecom sont sélectionnés, par type de handicap, en fonction des critères définis avec les associations représentatives des personnes handicapées. La sélection de téléphones adaptés par type de handicap est présentée sur le site internet de Bouygues Telecom - page « Sélection handicap » accessible depuis la page d'accueil du site www.bouyguetelecom.fr.

Au 30 juin 2010, pour l'ensemble des handicaps et par type de handicap, la gamme de téléphones les « plus adaptés » compte **douze (12) téléphones différents** labellisés, auxquels s'ajoutent 3 téléphones compatibles avec la solution de vocalisation Mobile Speak et Mobile Magnifier¹, parmi lesquels :

- 4 téléphones adaptés au handicap auditif,
- 5 téléphones adaptés au handicap visuel (voir également note de bas de page 1),
- 3 téléphones adaptés au handicap moteur,
- 3 téléphones adaptés au handicap mental,
- 7 téléphones adaptés au handicap d'élocution.

(NB : un téléphone peut convenir à plusieurs types de handicap).

S'ajoutent à cette sélection, un **téléphone simplifié à l'attention des séniors, le Doro PhoneEasy² 410gsm**, distribué depuis avril 2010 et une nouvelle génération de téléphones qui embarque des solutions de localisation et de navigation GPS gratuites³ voire améliore l'ergonomie grâce à des menus plus intuitifs et un usage tactile du téléphone « au doigt » ou avec un stylet.

Enfin, Bouygues Telecom met à la disposition de ses clients un site interactif de modes d'emploi des téléphones mobiles disponibles. **Ces modes d'emploi décrivent les principales fonctionnalités du téléphone mobile** et répondent aux questions les plus fréquemment posées. Ils sont consultables depuis l'adresse internet suivante : <http://www.mode-d-emploi.bouyguetelecom.fr/mobiles/marques>.

Par ailleurs, Bouygues Telecom propose à ses clients aveugles et malvoyants les modes d'emploi, en braille et caractères agrandis, des téléphones compatibles avec les logiciels de vocalisation et d'agrandissement des caractères.

Et élargir l'accès à l'Internet grand public en situation de mobilité ou de sédentarité

Pour prolonger l'expérience d'Internet en mobilité, Bouygues Telecom commercialise des clés USB « plug and play (c'est-à-dire prête à l'emploi) pour PC portable. **Internet est accessible, pour le grand public, partout en France depuis un téléphone mobile, un PC portable ou fixe.**

Multiplier les accès aux téléphones adaptés

En 2010, Bouygues Telecom inaugure une « Boutique plus responsable ». La « **Boutique plus responsable** » est en ligne sur bouyguetelecom.fr. Elle met en lumière les offres et mobiles de la gamme les plus respectueux en termes de développement durable, tant d'un point de vue économique, sociétal qu'environnemental. Parmi les quatre thématiques, le client trouvera la sélection de mobiles respectueux de l'environnement, adaptés aux seniors ou à un handicap.

¹ L'installation initiale des logiciels de vocalisation Mobile Speak™ ou d'agrandissement de caractères Mobile Magnifier est gratuite. Ce logiciel vocalise les fonctions du téléphone mobile. Les mobiles compatibles proposés en acquisition sur le site www.bouyguetelecom.fr – rubrique « la boutique » sont les modèles Nokia suivants : le 53230Xpress music et en renouvellement le Nokia le 5800 et E71. Les conditions de l'offre sont fournies en appelant le numéro vert 0 800 39 39 51 de notre partenaire HandiCapZéro (appel gratuit depuis un poste fixe).

² Le Doro PhoneEasy 410gsm se caractérise par de larges touches espacées, un affichage des numéros et caractères plus gros, ainsi qu'un son amplifié compatible avec les prothèses auditives.

³ Hors coût de navigation.



Figure 1 : image de la page d'accueil de la « Boutique plus responsable » sur bouyguetelecom.fr et des rubriques associées.

Améliorer toujours les offres et services existants

Améliorer les offres

Chaque amélioration technologique apportée aux téléphones mobiles est mise à disposition des personnes handicapées. Les nouvelles versions des **offres de vocalisation, Mobile Speak et de grossissement de caractères Mobile Magnifier** sont proposées aux clients mal et non-voyants sans coûts supplémentaires. En 2009, Bouygues Telecom a offert 349 licences Mobile Speak et Mobile Magnifier à ses clients.

Pour les clients handicapés Bbox, **l'installation de la Bbox est gratuite** sur simple demande au service client.

Proposer des services ou applications utiles au quotidien développés par Bouygues Telecom

Fruit d'un travail transverse, les nouvelles applications offrent un panel de services à la fois pratiques (Suivi Conso pour consulter sa conso voix, sms, data ; Espace client Bbox ou Actu pour s'informer), innovants (Ici Info - application de réalité augmentée) ou encore ludiques. Elles sont disponibles sur « Mon Espace Appli », Android Market et/ou l'Apple Store.

Les acquéreurs de téléphone mobile Android bénéficient d'un accompagnement spécifique afin de prendre en main leur Smartphone et découvrir les usages qu'il offre (téléchargements d'applications, envoi et réception d'emails, sauvegarde des contacts...). Ce dispositif prend la forme d'un dépliant et d'un programme entièrement dématérialisé (emails, mms et sms).

▪ Des applications pour se repérer et se déplacer facilement

- L'application « **ICI INFO** », première application de réalité augmentée, a été développée avec le concours du e-Lab – laboratoire de recherche et développement du groupe Bouygues. Cette application permet de localiser les services de son choix en fonction de leur proximité (en mode carte ou réalité augmentée). Cette application est très pratique pour les personnes à mobilité réduite ou personnes aveugles qui utilisent un téléphone compatible adapté (téléphones Android). Elle permet de trouver facilement tout ce que l'utilisateur cherche autour de lui, grâce à la géo localisation et à l'affichage de panneaux d'information virtuels qui apparaissent sur l'écran du téléphone par-dessus l'image de son environnement réel.

Totalement gratuite⁴, l'application fonctionne partout en France. Elle détecte, grâce aux partenariats noués avec des éditeurs renommés comme *Pages Jaunes*, *itransports* de *Moviken*, *BeTomorrow* ou encore *Mappy*, 17 types de points d'intérêt différents comme la restauration (restaurants, bars, cafés), les moyens de transport (vélo, métro, RER, bus ou trains et taxis), les loisirs et l'information (cinéma, journaux presse), la santé (pharmacie, hôpitaux) et même les Clubs Bouygues Telecom...

Le client sélectionne le ou les points d'intérêt qu'il recherche. En positionnant son mobile verticalement, face à lui, en position « paysage », son téléphone passe en mode « caméra » et des panneaux d'affichages virtuels lui indiquent dans quelle direction se trouvent les lieux recherchés et à quelle distance. Cliquables, ces panneaux peuvent le renvoyer vers des informations complémentaires (adresse, numéro de téléphone, horaires...). Enfin, en basculant simplement son téléphone à l'horizontale (dirigé vers le sol), les points d'intérêt demandés s'affichent sur une carte *Mappy* et, d'un simple clic sur le bouton « Aller vers ce lieu », l'itinéraire à suivre est indiqué.

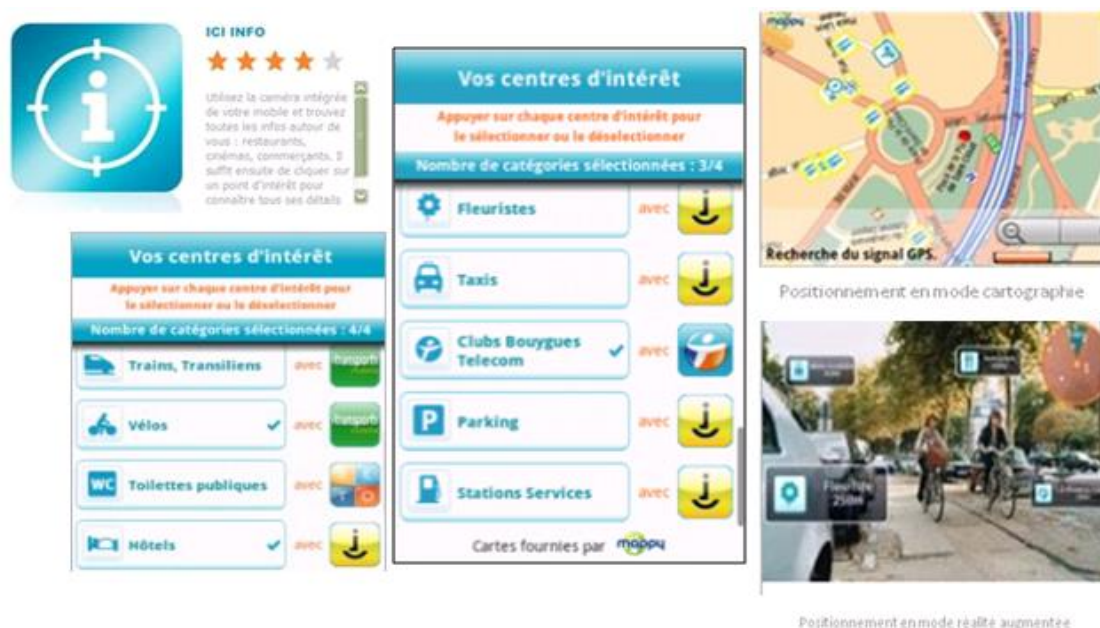


Figure 2 : images de l'application « Ici Info » en mode carte ou réalité augmentée.

⁴ Hors coût éventuel de navigation.

- Pour compléter, un nouveau service GPS « Google Maps Navigation » gratuit et illimité⁵ est lancé depuis le mois de juin 2010. Il permet de se géo localiser et trouver des itinéraires grâce à un guidage vocal de la destination (instructions et recherche). Des vues multiples sont également proposées (modes Plans, Satellite ou encore Street View) ainsi que l'information trafic en temps réel.

Gérer ses services téléphoniques grâce aux applications Bouygues Telecom

L'espace client Bouygues Telecom permet de gérer son compte à distance depuis le site internet de Bouygues Telecom, www.bouyguetelecom.fr, rubrique Espace client. Le client peut ainsi :

- activer, gérer ou résilier ses services ou recharger sa Carte Bouygues Telecom.
- suivre sa consommation à partir de la rubrique « Facture Internet Détaillée »,
- consulter⁶, archiver et imprimer directement et gratuitement ses factures.

A partir de l'espace client, on accède également à :

- **Mon Espace Synchro** : un service de sauvegarde et de synchronisation du répertoire du téléphone mobile pour rester en contact avec l'ensemble de ses proches. Ouvert à tous les clients grand public, cette application permet, outre la sauvegarde du répertoire téléphonique classique, d'accéder à un répertoire unifié composé de l'ensemble des accès et informations provenant de ses contacts ayant des comptes e-mails (Gmail, Yahoo!, etc.), de messagerie instantanée (Windows Live Messenger) ou encore des réseaux sociaux. Les statuts des contacts sont mis à jour en temps réel directement dans l'application. Une cinquantaine de téléphones mobiles proposés par Bouygues Telecom et l'intégralité des téléphones Android sont déjà compatibles avec cette application.
- **Une première application de convergence Fixe-Mobile : l'« Espace client Bbox »**
 - **L'« Espace client Bbox »** est dorénavant disponible gratuitement pour l'ensemble des clients fixe sur les téléphones mobiles Android (Android Market), Apple (Apple Store) et Mon Espace Appli. L'application « Espace Client Bbox » offre aux clients Bbox – quel que soit leur opérateur mobile – des services pratiques au quotidien sur leur Smartphone Android ou leur iPhone. Elle permet de suivre le journal de ses appels, ses consommations Bbox (appels téléphoniques, SMS/MMS envoyés depuis la box), le montant de sa dernière facture et la date de la prochaine facture. Depuis juin, **le client peut accéder aux messages du répondeur fixe⁷**, ainsi qu'à la rubrique « Mon compte » pour consulter ses infos personnelles (comme le numéro client, par exemple).
Enfin, pour plus de facilité, le client qui dispose de plusieurs lignes fixe et mobile chez Bouygues Telecom peut, lorsqu'il se connecte à l'espace client mobile, accéder à ses différents espaces clients sans avoir à inscrire ses identifiants et mots de passe à plusieurs reprises.
Cette application s'inscrit dans la démarche d'accompagnement responsable de Bouygues Telecom à l'attention de ses clients fixe et mobile.
- **Des services enrichis : allongement de la durée de stockage de la facture Internet Détaillée**
En plus, de la réception d'un e-mail l'informant de la disponibilité de sa facture, le client peut désormais consulter l'historique de ses factures (de 6 à 12 mois) dans l'Esp@ce client. Ce service est gratuit pour le client.
- **Un répertoire unifié plus ergonomique**
Outre la sauvegarde du répertoire mobile, les clients bénéficient d'un répertoire unifié avec un accès aux informations provenant de leurs comptes e-mails (Gmail, Yahoo!, Hotmail...) mais aussi des réseaux sociaux. Il sera alors possible de synchroniser l'ensemble des informations d'un contact et les réunir sur une seule fiche dans le répertoire : numéro de téléphone, e-mail, adresse, photo.

⁵ En France métropolitaine, avec un terminal compatible, avec une offre et une option incluant Internet et mails 24/24.

⁶ Pour les particuliers ayant opté pour le prélèvement automatique et après inscription sur le site www.bouyguetelecom.fr

⁷ La messagerie vocale visuelle permet de consulter et de gérer son répondeur depuis une interface sur l'écran du téléphone et non plus seulement depuis une interface vocale.

De plus, les clients utilisateurs de terminaux Android peuvent intégrer la photo du profil et suivre la mise à jour en temps réel des statuts de leurs contacts directement dans l'application Mon Espace Synchro et communiquer avec eux via la messagerie instantanée.

Souscrire à des services proposés en partenariat avec des éditeurs

L'univers « Mon Espace appli » propose 42 applications gratuites. Ces applications sont notées par les clients (1 à 5 étoiles). Elles permettent au client Bouygues Telecom d'accéder à un ensemble de services pratiques pour répondre à des situations de vie particulières. Accessibles sans se déplacer ou en situation de mobilité, ces services sont en parfaite adéquation avec des besoins quotidiens, notamment ceux des personnes handicapées.



Figure 3 : images d'applications proposées dans l'univers « Mon espace Appli ».

Le client Bouygues Telecom peut retrouver, en mobilité, l'exhaustivité des contenus disponibles depuis un PC. L'accès au « grand Internet » ou « vrai Internet » est possible grâce au moteur de recherche « MSN Search ». Cette offre de service est un gage de continuité et de complémentarité des services proposés sur l'Internet mobile aux personnes handicapées.

Enfin, les téléphones mobiles « nouvelle génération » qui embarquent des Operating System ouverts (OSO) permettent de télécharger librement des fonctionnalités additionnelles sur le téléphone.

Rester en contact avec ses proches en permanence

- Des SMS illimités et l'accès à internet (mail, messagerie instantanée) 24/24h ⁸
Le client Carte Bouygues Telecom ou Forfait bloqué Universal Mobile, disposant d'un téléphone compatible, peut bénéficier de l'offre SMS illimités. Cette offre permet l'envoi illimité de SMS métropolitains, entre deux personnes physiques.
- Des SMS « apL moi / appelle-moi » et « Recharge ma carte »
Bouygues Telecom offre la possibilité d'envoyer gratuitement 5 SMS « appelle-moi » et « Recharge ma carte » par mois même lorsque le crédit est épuisé avec une Carte Bouygues Telecom et des SMS « apL moi » illimités avec un Forfait Universal Mobile.
- Des alertes SMS gratuites sont proposées que l'on soit client mobile Bouygues Telecom ou client Universal Mobile.
- Un répondeur mobile ou fixe toujours accessible : la consultation du répondeur est possible et gratuite même lorsque le crédit est épuisé (durant toute la validité du crédit en France métropolitaine pour la carte Bouygues Telecom ou Forfait Bloqué).
- Sur demande auprès du service Client ou à partir de www.bouyguetelecom.fr, espace Client, les clients forfaits (hors Tout-en-un-ideo 24/24 et hors numéros spéciaux, courts et Visio +) peuvent souscrire à l'option 3 numéros illimités vers tous les opérateurs fixe et mobile entre deux individus.

Protéger et maîtriser l'usage du téléphone ou d'internet

Le service gratuit de contrôle parental proposé aux clients pour protéger les plus jeunes des contenus sensibles sur leur mobile s'étend à la totalité du web. En effet, jusqu'ici, lorsque le contrôle parental était activé, seuls les sites tous publics des éditeurs présents sur le portail Internet mobile de Bouygues Telecom ou consultables via le moteur de recherche Gallery étaient concernés et la totalité des autres sites web étaient bloqués par défaut.

⁸ Voir détails et conditions dans le document en vigueur « Les Tarifs ».

Sur simple demande au service clientèle, en point de vente ou sur bouyguetelecom.fr, l'accès à certains sites inappropriés depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+ et fixe peut être activé gratuitement grâce au **Contrôle Parental**. Il existe 2 types de profils (enfant, adolescent) pour activer le contrôle.

Si les téléphones mobiles offrent, dans les menus du téléphone, une fonction de **limitation, filtrage et renvoi d'appels** (se reporter aux notices des téléphones), il est également possible de **bloquer**, avec l'assistance du service clientèle, **les communications et SMS, les appels internationaux et à destination des numéros spéciaux**.

Enfin, **en cas de panne, perte ou vol** et en attendant que le téléphone soit remplacé ou réparé, Bouygues Telecom permet à ses clients de disposer gratuitement d'un téléphone mobile de prêt sans changer de numéro.

Acheter son téléphone et bénéficier d'une aide pour utiliser son téléphone ou sa Bbox sans se déplacer

Acheter en ligne sur le site de Bouygues Telecom ou sur des sites partenaires

- **Via La boutique Internet, canal de distribution privilégié.** La boutique Internet de Bouygues Telecom facilite l'accès à la téléphonie mobile : accessible depuis le site www.bouyguetelecom.fr, elle est un point de vente interactif et permet aux internautes de souscrire en ligne à toutes les offres de Bouygues Telecom. Cette boutique offre plus de souplesse pour le client qui bénéficie d'un processus de vente simplifié et sécurisé.

Elle dispose également d'un outil d'aide au choix qui permet au client de comparer les offres et les téléphones. Disponible 7j/7 et 24h/24, la boutique Internet propose une large gamme de téléphones : près de 300 modèles sont présentés aux visiteurs, dont la sélection des **12 téléphones adaptés et des 3 compatibles** avec le logiciel de vocalisation Mobile Speak ou Mobile Magnifier (cf. chapitre : Proposer des offres, services et téléphones adaptés aux personnes handicapées).

En quelques clics, le client choisit son téléphone, l'offre à laquelle il souhaite souscrire (Forfait Bouygues Telecom, Forfait Internet Haut Débit Mobile, Carte Bouygues Telecom ou Forfait Bloqué Universal Mobile) et valide son contrat en ligne.

- Les internautes peuvent également acheter un service ou souscrire à une offre Bouygues Telecom, en ligne, sur 6 sites marchands : RueDuCommerce, Cdiscount, Kabiloo, The phone House, Phone and Phone et MeilleurMobile.

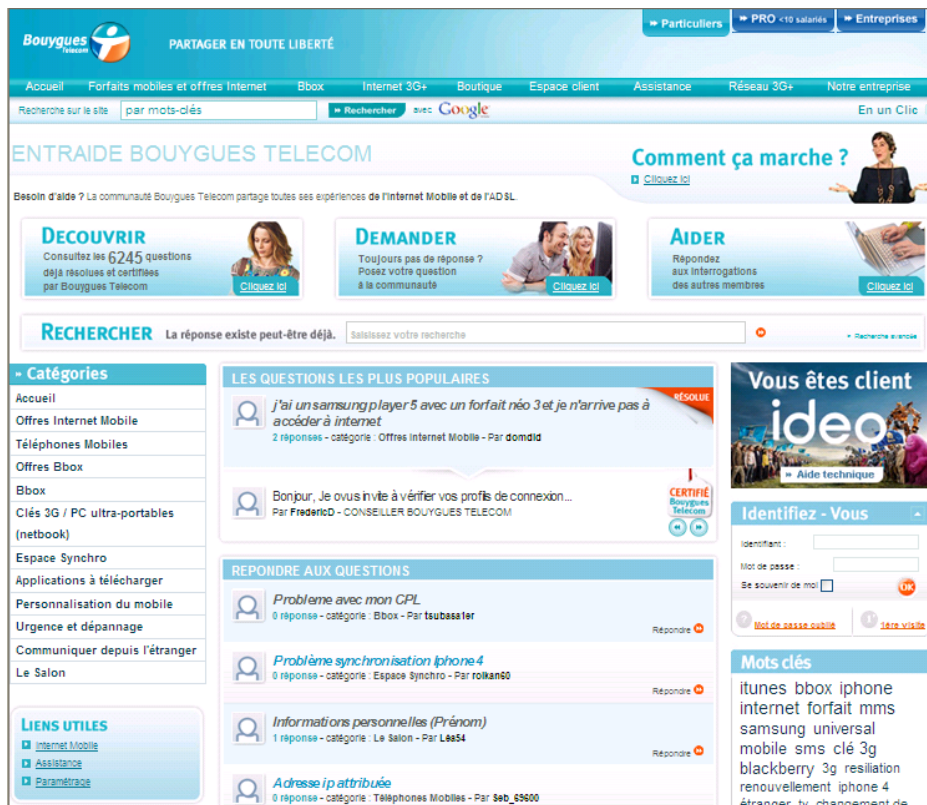
Bénéficiaire d'une assistance pour le paramétrage du téléphone ou pour l'installation de la Bbox

- Le contenu du **site de paramétrage du téléphone** a été amélioré et renforcé (terminaux) pour un meilleur accompagnement du client. Ce site permet d'accéder rapidement à des fonctions avancées du téléphone et d'optimiser son usage (réception des SMS, MMS, e-mail ou encore vérification de la couverture). Il est accessible depuis l'adresse internet suivante : <http://parametrer.bouyguetelecom.fr/Accueil> ou par téléphone en appelant le service client. Le modèle de téléphone du client est automatiquement reconnu, grâce à son numéro de téléphone, ce qui évite les recherches fastidieuses parmi des centaines de références (quasiment toute la gamme de téléphones vendue par Bouygues Telecom est paramétrable à distance⁹);

L'accompagnement des **clients clé 3G+** est optimisé grâce à la création d'un profil Clé 3G dans l'espace client et aux contenus plus adaptés qui leur sont proposés.

- Pour les clients handicapés Bbox, **l'installation de la Bbox est gratuite**.
- Enfin, les clients Bouygues Telecom ont la possibilité de trouver sur le site internet de Bouygues Telecom **des solutions à leurs questions** :
 - **En accédant à la plateforme d'entraide** qui recense déjà plus de 4200 solutions parmi des réponses déjà existantes et certifiées Bouygues Telecom.
 - S'ils ne trouvent pas de réponses existantes, en posant leurs questions à la communauté. Ils peuvent également aider d'autres clients dans leur recherche.

⁹ Nous vous conseillons de vous informer sur la compatibilité de votre téléphone auprès d'un conseiller de clientèle.



Figures 4 et 5 : images de la page d'accueil et des rubriques de la plateforme d'entraide.



Multiplier l'accès aux informations sur les offres, services et téléphones adaptés

Accéder aux offres et aux services

Les **supports de communication (Le Guide, Les Tarifs et le site Internet notamment)** relayent les informations relatives aux offres de logiciels Mobile Speak et Mobile Accessibility de manière récurrente ainsi que l'information sur les modalités d'accès au service client pour les personnes sourdes et malentendantes (cf. chapitre : Améliorer l'accueil téléphonique, physique et numérique).

Les téléphones adaptés sont accessibles à partir de la page d'accueil du site internet de Bouygues Telecom, rubrique « **Sélection Handicap** ». Cette rubrique permet d'identifier par type de handicap, les téléphones adaptés et d'accéder directement aux produits et services associés. Elle précise également les modalités d'installation des logiciels Mobile Speak et Mobile Accessibility. Le nombre de visites vers la page « Sélection handicap » montre une certaine stabilité. On compte en moyenne 1000 connexions par mois.

L'information sur les offres et téléphones adaptés compatibles avec Mobile Speak et Mobile Magnifier est également relayée **sur le site de HandiCapZéro**.

L@ boutique Internet de Bouygues Telecom (www.bouyguetelecom.fr), canal de distribution privilégié, facilite l'accès à la téléphonie mobile. Elle est un point de vente interactif qui permet aux internautes handicapés de souscrire en ligne à toutes les offres de Bouygues Telecom. Cette boutique offre plus de souplesse pour le client qui bénéficie d'un processus de vente simplifié et sécurisé. Un outil d'aide au choix propose au client de comparer les offres et les téléphones parmi près de 300 modèles dont la sélection des 15 téléphones adaptés (chiffre annuel) et/ou compatibles avec les logiciels de vocalisation et de grossissement des caractères (cf. chapitre : Proposer des offres, services et téléphones adaptés aux personnes handicapées).

Chez soi grâce à une documentation adaptée

Outre les informations récurrentes sur les offres et services des différents supports de communication de Bouygues Telecom (Internet, magazines par exemple), Bouygues Telecom, en partenariat avec HandiCapZéro (depuis 2000), continue d'éditer près de **4000 documents adaptés par an en braille et en caractères agrandis** (brochures commerciales, tarifs, conditions générales de vente et services, factures adaptées et modes d'emploi).

En complément des guides d'utilisation édités en braille ou caractères agrandis et des solutions de vocalisation offertes gratuitement à nos clients bénéficiant de l'offre, l'association HandiCapZéro propose une synthèse du mode d'emploi du constructeur personnalisée et complétée d'informations issues de tests qu'elle a réalisés. Ces guides regroupent les caractéristiques techniques du téléphone compatible avec la solution de vocalisation (contenu du coffret, description des fonctionnalités, précautions d'utilisation, maintenance, etc.). Ce service, proposé gratuitement, est disponible en braille, en CD audio ou en ligne sur le site de HandiCapZéro.

Améliorer toujours l'information des distributeurs

Bouygues Telecom met à disposition des distributeurs un outil d'information et de conseil, à l'identique de l'outil créé pour les conseillers de clientèle pour les assister.

Cet outil permet aux distributeurs de conseiller les personnes handicapées et leur entourage dans le choix des produits et services en complément des supports déjà existants (web, magazine, service clientèle). La Sélection handicap occupe dorénavant une place plus importante dans le moteur de recherche de l'outil. Les distributeurs consultent cette Sélection une centaine de fois par mois en moyenne.



Figure 6 : Image Page "Sélection Handicap" du site des distributeurs.

Accompagner nos clients



Figure 7 : image de la page de couverture de la brochure « un mobile ...et la vie devient plus facile ».

Bouygues Telecom met à la disposition de ses clients une brochure « **un mobile ...et la vie devient plus facile** ». Cette brochure, réalisée en collaboration avec l'association GIHP et distribuée dans les MDPH, a pour vocation d'accompagner la prise en main du téléphone mobile.

Enfin, **une adresse mail, handicapenligne@bouyguetelecom.fr**, est également à la disposition des personnes handicapées et leur entourage pour toute demande d'informations relatives aux offres et produits.

S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

Améliorer l'accueil téléphonique, physique et numérique

Un service client adapté aux personnes sourdes et malentendantes

Depuis mars 2010, le service client de Bouygues Telecom est accessible aux personnes sourdes et malentendantes grâce à la mise en place d'un Centre relais¹⁰ dédié. Il suffit de télécharger une application qui ne requiert pas de configuration particulière (elle fonctionne sous Windows XP, Vista ou Seven) à partir de www.bouyguetelecom.fr. Le service est proposé en Langue des Signes Française, en Langage Parlé Complété via une webcam, ou par transcription écrite simultanée. Ainsi, les personnes sourdes et malentendantes peuvent dorénavant échanger avec les conseillers de clientèle : s'informer sur les offres, les services mobiles ou fixes, les téléphones adaptés et gérer leur compte de manière autonome depuis la page d'accueil du site internet de Bouygues Telecom - rubrique « Contacts », de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Améliorer l'accueil des personnes handicapées dans les points de vente du réseau propriétaire

Bouygues Telecom poursuit ses travaux de mise en conformité des boutiques propriétaires initiés en 2006. Ces boutiques sont situées en centres commerciaux ou en centres villes. **Fin 2009, 304 boutiques étaient accessibles.**

Si les centres commerciaux ne posent en général pas de problème d'accessibilité aux personnes handicapées moteur, l'audit a révélé l'étendue des difficultés à appliquer une mise en accessibilité à grande échelle. Il apparaît que certaines boutiques existantes ne peuvent pas être mises aux normes du fait de leur surface ou de leur configuration, ou parce que l'environnement urbain ne s'y prête pas (en centre historique par exemple).

Exemples d'amélioration :

- Un espace repensé pour un accueil et un confort client amélioré :

Dans la boutique :

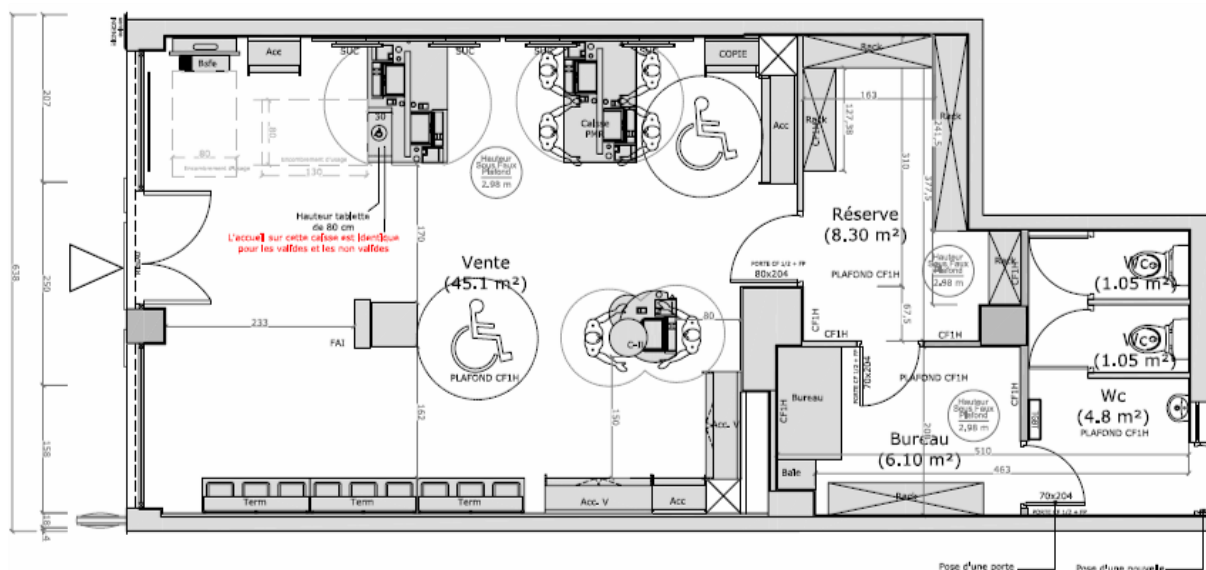


Figure 8 : Plan d'une boutique Bouygues Telecom.

¹⁰ Pour les personnes sourdes et malentendantes, le centre relais est un moyen de rendre accessible une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et son correspondant, de façon simultanée, en utilisant l'ensemble des moyens d'expression et de communication de leur choix soit en Langue des Signes ou en Langage Parlé Complété via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire (un interprète / transcripneur), l'utilisation du téléphone mobile et fixe ou le PC via le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image).

Le mobilier et l'accès extérieur :



Figure 9 et 10 : Image du mobilier et photo d'un accès extérieur accessibles d'une boutique Bouygues Telecom.

Début 2010, Bouygues Telecom a mandaté le Bureau Veritas pour effectuer un **Diagnostic technique de l'accessibilité aux personnes handicapées**. Ce diagnostic a permis d'identifier un certain nombre d'actions à réaliser relatives à la hauteur de certains mobiliers, aux différents affichages et signalétiques. Les travaux de mise en conformité sont d'ores et déjà planifiés sur la période 2010 – 2015. **Toutes les améliorations sont partagées avec les associations.**

Améliorer l'accessibilité du site internet

Bouygues Telecom a engagé les travaux d'accessibilité de son site internet en 2007. Bouygues Telecom s'attache à rendre accessibles ses pages web pour tous y compris pour les internautes handicapés. En l'occurrence, les actions suivantes sont déjà réalisées (non exhaustives) :

- Meilleure structuration du plan du document pour toutes les pages offres : utilisation de titres et de listes pour décrire l'information,
- Attribution d'un résumé et d'un titre pertinents à chaque tableau (Soin apporté à la linéarisation des données),
- Traitement en texte HTML des éléments traités précédemment en Flash ou en images,
- Ajout d'alternatives textuelles pertinentes aux images porteuses d'information,
- Généralisation des tests de contraste,
- Prévision du zoom sur chaque page, et adaptation homogène des blocs de contenus : l'information reste accessible.

Favoriser l'émergence de services et offres adaptés grâce aux innovations technologiques

Mettre en visibilité et renforcer les partenariats spécifiques

Bouygues Telecom a conclu des partenariats avec des entreprises (assurance, énergie, transport, etc.) susceptibles de proposer des services adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Ces nouveaux services ne sont, toutefois, pas proposés directement par Bouygues Telecom mais via des partenariats spécifiques. Aussi, Bouygues Telecom travaille à l'identification et la définition des rôles et canaux appropriés à la diffusion de l'information sur l'existence de ces services auprès du grand public.

De nouveaux services à la personne

- Les applications Machine to Machine (M2M)

La division Entreprises de Bouygues Telecom propose des offres clé en mains « machine to machine » dans des domaines les plus variés, comme l'énergie, le transport ou la sécurité, et à

destination d'entreprises de services publics comme des PME¹¹. Le déploiement commercial de nouvelles cartes SIM permet de répondre aux nouvelles exigences industrielles du marché M2M et de proposer des services pratiques utiles aux personnes handicapées.

En effet, les applications M2M permettent de faire communiquer des machines, fixes ou mobiles, avec un serveur central afin de collecter industriellement des informations stockées sur les machines ou de les piloter à distance. **Les principaux domaines d'application** sont la santé, la télégestion, la télémétrie et la télématique.

Quelques services particulièrement adaptés pour les personnes handicapées :

- **La santé et prévention** : pour améliorer le suivi médicalisé des seniors et des personnes malades. Un bracelet GPS permet de les localiser et de générer des appels en cas de besoin (un numéro d'urgence et deux numéros personnels) ; pour développer des solutions de contrôle de paramètres biologiques (tension, poids, rythme cardiaque...) facilitant ainsi l'hospitalisation à domicile ou le suivi médical à distance. Le patient se sent plus en sécurité. Il reste dans un univers familier, les proches sont rassurés et informés dès qu'une activité anormale est identifiée.

Par exemple, **Bouygues Telecom participe à un projet de mise au point d'un Bracelet Electronique pour l'Autonomie**. Ce bracelet, destiné aux personnes dépendantes ou à faible dépendance, doit permettre de détecter des situations critiques en émettant des alarmes vers un centre d'assistance opéré en H24 que ces personnes soient à domicile, en institution ou en déplacement entre lieux de vie. Pour sa part, Bouygues Telecom contribue à la partie localisation du porteur du bracelet et remontée de l'alerte si le porteur sort des limites de périmètre préalablement fixé.

L'innovation de ce projet porte sur l'introduction de technologies permettant au bracelet de s'adapter automatiquement à l'évolution de la maladie afin d'assurer des fonctions de sécurité en détectant les situations critiques en amont (chute, errance, fugue). Cette approche doit permettre de prolonger l'autonomie des personnes.

- **La télésurveillance** : pour surveiller les locaux avec des systèmes de détection et déclencher éventuellement une intervention en cas d'intrusion.
- **La gestion des équipements à distance** : pour surveiller en temps réel le bon fonctionnement des appareils (climatiseurs, ascenseurs).
- **Le commerce** : une solution économique et souple pour encaisser rapidement les paiements par carte bancaire. Cette solution convient aux utilisateurs sédentaires ou mobiles et est compatible avec tous les équipements agréés GIE Carte Bancaire.
- **Ou l'énergie** : pour permettre la collecte instantanée des consommations réelles. La facturation devient ainsi plus précise et plus flexible. Des solutions applicables pour l'eau, le gaz et l'électricité. Les utilisateurs peuvent ainsi suivre en temps réel le niveau des cuves et mesurer leur consommation (Shell – Butagaz par exemple).

▪ **La technologie du « sans contact » : de nouveaux services mobiles**

Aujourd'hui, les téléphones mobiles servent bien plus qu'à téléphoner. Ils remplaceront bientôt les titres de transport et les cartes de paiement grâce à une technologie devenue incontournable : le « sans contact mobile ». Par le biais d'expérimentations, Bouygues Telecom, précurseur dans le domaine, propose aux clients de tester l'utilisation du téléphone dans des actes aussi quotidiens que le transport et le paiement.

Après les expériences de Caen et Strasbourg initiées en 2007, quatre opérateurs dont Bouygues Telecom et la Communauté urbaine de Nice Côte d'Azur proposent **le premier bouquet de services Sans contact mobile d'Europe**. Ce bouquet est proposé sous le nom commercial de « **Cityzi** » permet, en passant son téléphone mobile compatible Cityzi sur une borne également compatible :

- d'effectuer des paiements chez les commerçants partenaires (ils seront plus de 2 000 en fin d'année) ;
- de remplacer la traditionnelle carte de fidélité dans certaines enseignes ;
- de remplacer le titre de transport (abonnement ou carnet de tickets virtuels) ;
- d'obtenir des informations (horaires du prochain bus, contenus culturels et touristiques, etc.) et de les stocker dans le mobile.

¹¹ Les informations relatives à ces services sont disponibles sur le site internet www.entreprises.bouyguetelecom.fr.

Poursuivre les travaux et rencontres avec les constructeurs et les associations

Continuer les travaux sur les critères de sélection des téléphones

La base de données Gari (Global Accessibility Reporting Initiative), ouverte par le MMF¹² en 2008 et accessible au grand public continue d'être complétée par les constructeurs de téléphones mobiles selon les critères de sélection enrichis et précisés techniquement avec les associations représentatives. Par exemple, en 2009, des améliorations ergonomiques ont été apportées (moteur de recherche) et de nouveaux modèles de téléphones ont été intégrés (soit 45 modèles européens / 95 modèles à l'international).

Cette base de données permet de s'informer sur les terminaux les mieux adaptés aux personnes handicapées (taille de l'écran, taille des touches, relief, forme coulissante, clapet...) et commercialisés depuis octobre 2008. Elle est accessible gratuitement sur internet à l'adresse suivante : www.mobileaccessibility.info.

Participer à des projets citoyens

En complément des actions déjà mises en place et pour continuer de répondre aux engagements pris lors de l'élaboration de la Charte d'engagements pour « Faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile », signée en 2005 par Bouygues Telecom, les opérateurs mobiles se sont engagés à proposer des produits et services aux personnes handicapées pour toutes les familles de handicaps. Néanmoins, ces offres et services (offres de SMS ou de messagerie instantanée illimitées par exemple), ne permettent pas une totale exploitation des services de communications qu'offrent aussi bien la téléphonie mobile que fixe, notamment pour les personnes sourdes et malentendantes.

Aussi, en 2009 - 2010, sous l'égide du Comité Interministériel du Handicap (CIH), Bouygues Telecom participe, avec les associations représentatives de personnes sourdes et malentendantes, aux deux projets de centres relais initiés en 2006 et 2008 :

- **La mise en œuvre du centre national de réception des appels d'urgence à l'attention des personnes sourdes.** Le vendredi 26 février 2010, la publication au Journal Officiel des trois arrêtés a entériné la création et le financement du centre national de relais des appels d'urgence pour les personnes déficientes auditives et la représentativité au sein du Comité National de Pilotage du CNR.

Sous l'égide du CIH, les travaux ont débuté en mars 2010 avec l'ensemble des parties prenantes au projet, les opérateurs représentés par la Fédération Française des Télécoms, les services d'urgence et de secours, les associations représentatives, l'ARCEP et le CHU de Grenoble, en charge de la future plateforme de réception.

- **La mise en œuvre d'une expérimentation nationale de centre relais :** en 2006, Bouygues Telecom a répondu favorablement au projet de l'association UNISDA, parrainée par la DIPH (Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées), visant à créer, en France des structures de réception d'appels de type « centre relais ». Ces structures ont pour but de rendre accessible une communication téléphonique entre une personne sourde ou malentendante et son correspondant, de façon simultanée, soit en langue des signes via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire (un interprète) l'utilisation du téléphone sur ou avec le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image).

La Première Conférence Nationale du Handicap qui s'est tenue le 10 juin 2008 a entériné la création de centres relais téléphoniques au 1^{er} semestre 2009. Les comités de pilotage, sous l'égide du ministère de la Famille et affaires sociales/ Santé puis du CIH, ont permis notamment d'identifier des contraintes techniques et humaines importantes (pénurie d'interprètes par exemple). Une première expérimentation était prévue courant 2009. La Fédération Française des Télécoms associés aux comités courant 2009, a remis un cahier des charges au CIH début juin 2010.

¹² Le MMF (Mobile Manufacturers Forum) est une association des constructeurs d'équipement radio.

Donner du cœur au handicap : les actions internes de l'entreprise

La politique handicap menée par l'entreprise s'appuie sur un accord agréé accompagné d'un plan d'actions pour recruter, intégrer et aménager les postes des collaborateurs handicapés¹³.

Sensibilisation et recrutement : tous les collaborateurs de l'entreprise sont acteurs des actions menées : plus de 500 d'entre eux ont été formés en 4 ans à la prise en compte du handicap dans leur vie professionnelle. Initiée en 2006, cette formation s'appuie sur les expériences vécues par chaque participant pour aborder les représentations du handicap et les comportements vis-à-vis des personnes handicapées en entreprise. Un plan triennal de recrutement a permis de recruter plus de 90 candidats handicapés sur la période de l'accord 2007-2009 au travers d'actions de recrutement sur tous nos sites en France. Une communication est régulièrement menée afin de faire connaître en interne et en externe l'implication de l'entreprise.

Bouygues Telecom favorise l'intégration d'apprentis, de stagiaires et de jeunes diplômés reconnus travailleurs handicapés grâce à des partenariats avec des écoles, comme l'IGS, ou des associations spécialisées dans l'accompagnement d'étudiants handicapés (Tremplin, Arpejeh ou Passerelle).

Dispositif d'accompagnement pour les collaborateurs : l'entreprise participe au financement de solutions techniques, de transports ou de logements pour ses collaborateurs handicapés et assure les aménagements matériels ou informatiques de leurs postes de travail. A ce titre, Bouygues Telecom a modifié son « offre collaborateurs » pour l'adapter aux besoins de ses salariés handicapés en permettant l'achat d'un téléphone « hors catalogue » ou la fourniture d'un logiciel adapté lorsque le handicap l'exige. Bouygues Telecom permet également, grâce à son partenariat avec Tadeo, à ses collaborateurs sourds ou malentendants de bénéficier d'un service d'interprétariat en LSF (Langue des Signes Française) ou d'un sous-titrage en temps réel des réunions par visioconférence. Bouygues Telecom sollicite également Système RISP pour sous-titrer via la vélotypie les événements organisés par les services qui emploient des collaborateurs malentendants.

Accessibilité des sites : enfin, 11 sites majeurs de l'entreprise ont également été audités pour vérifier leur conformité avec les normes d'accessibilité des locaux en vigueur. Les travaux d'aménagement pour améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées ont débuté en 2009 et de nombreuses modifications ont été apportées concernant l'accès :

- aux bâtiments (rampes extérieures d'accès, hauteur des badgeurs, portes automatiques...),
- aux espaces médico-sociaux (ainsi que l'ergonomie de leurs équipements),
- aux parties publiques comme les auditoriums,

mais aussi :

- la signalisation des places de parking réservées aux personnes handicapées,
- les sorties d'évacuation,
- les sanitaires, etc....

¹³ **Le 3 février 2010, Bouygues Telecom a conclu avec l'ensemble des partenaires sociaux son 3e accord relatif à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.** Cet accord fixé pour une durée de trois ans (2010 – 2012) a reçu l'agrément de la DDTEFP (Direction départementale du travail et de l'emploi et de la formation professionnelle) des Hauts-de-Seine en mai 2010. **Il ajoute un axe d'accompagnement professionnel aux deux grands axes des accords précédents, le recrutement et le maintien dans l'emploi au travers de 6 plans :**

- de sensibilisation, d'information et de communication,
- d'accès et de maintien dans l'emploi,
- d'anticipation et de prévention des inadaptations, d'insertion,
- de formation et d'évolution professionnelle,
- de formations liées à l'évolution du handicap,
- de sous-traitance au secteur adapté et protégé.



Figure 10 : Exemple d'amélioration de la signalisation des places de parking réservées aux personnes handicapées.



Figure 11 : Exemple de signalisation podo-tactile d'un passage piéton sur un site existant.

Le mobilier des nouveaux sites a également été étudié par le cabinet d'ergonomie HandiExpeRH et des visites réservées aux collaborateurs handicapés ont été organisées avant la mise en exploitation. Ce projet, mené conjointement par la mission handicap, la direction Immobilier et services aux collaborateurs et la cellule Travaux en charge des nouveaux sites va au-delà des obligations réglementaires actuelles.

Pour en savoir plus sur la politique menée par Bouygues Telecom en direction de ses salariés handicapés dans le domaine du recrutement, du maintien dans l'emploi et de l'insertion professionnelle, rendez-vous sur le site Internet, lien « Notre entreprise », rubrique « Espace Carrières » et rubrique « Mission handicap ».

Achats responsables : début 2010, sous l'égide de la CDAF (Compagnie des dirigeants et acheteurs de France), Bouygues Telecom et sept autres sociétés comme La Poste, Siemens ou la SNCF ont créé une plateforme d'intermédiation pour l'association Pas@Pas. Cette plateforme permet la mise en relation d'entreprises acheteuses et de fournisseurs de prestations du secteur adapté et protégé, et de l'insertion (<http://www.achats-pas-a-pas.fr>). Bouygues Telecom sous-traite notamment des prestations de relation clients (centre d'appels), de recyclage de mobiles et de son parc informatique ou d'entretien des espaces verts, à hauteur de 1 million d'euros en 2010. Soit presque quatre fois plus qu'en 2006.

En parallèle, Bouygues Telecom a signé un contrat avec la société HandiCall, le plus important du secteur adapté. Il s'agit d'un service de télévente accessible par téléphone au numéro 3100 pour toutes ses offres auprès des professionnels. Ce service permet la découverte des besoins et la vente d'offres adaptées.