

Figure 8 : Plan d'une boutique Bouygues Telecom.

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 PME². 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.

² 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 MMF³ 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.

³ 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 handicapés⁴.

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....

⁴ **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.