

**Rapport sur l'avancement des actions engagées par
Bouygues Telecom pour favoriser l'accès des personnes en
situation de handicap aux communications électroniques**

Rapport annuel 2016

Avril 2017



Table des matières

Préambule	3
I. PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES	4
Proposer des équipements adaptés	4
Equipements mobiles.....	4
Equipements fixes.....	5
Proposer des offres et des services adaptés	6
Améliorer les offres et les services	6
Solution de protection et maîtrise de l’usage du téléphone et de la Bbox.....	8
Proposer des services ou applications pratiques développés par Bouygues Telecom.....	9
Proposer des services et applications pratiques en partenariat avec les éditeurs.....	9
II. INFORMER LE GRAND PUBLIC DES OFFRES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES	10
Diffuser l’information des offres et services accessibles	10
L’accessibilité des supports d’information	10
III. ASSURER UN ACCUEIL ET UN SUIVI CLIENTELE ADAPTES AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPEES	11
Améliorer l’accueil physique	11
Toujours améliorer l’accueil des personnes en situation de handicap dans les points de vente du réseau propriétaire.....	11
La formation des collaborateurs dans les points de vente	12
Améliorer le service client téléphonique et numérique.....	12
Un centre relais dédié	12
Une substitution au serveur vocal traditionnel	13
Accéder à une documentation adaptée chez soi	13
De nouveaux points de contacts numériques.....	13
IV. S’INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES	14
Prendre en compte le handicap, une préoccupation chez Bouygues Telecom.....	14
Accompagner les collaborateurs en situation de handicap.....	15
Acheter responsable.....	16
Table des Figures	17

Préambule

Le 9 juin 2011, Bouygues Telecom a adhéré à la nouvelle charte d'engagements volontaires du secteur des télécommunications pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux services de communication électronique.

Cette charte étendue a été élaborée sous l'égide de la Secrétaire d'Etat auprès de la ministre des solidarités et à la cohésion sociale, du Comité Interministériel du Handicap (CIH) et en concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap.

Le rapport annuel 2016 de Bouygues Telecom présente les actions et avancées en téléphonie mobile, fixe et internet selon les engagements de la Charte.

I. PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Proposer des équipements adaptés

Bouygues Telecom, au sein de la Fédération Française des Télécoms, a organisé des rencontres entre les représentants du Mobile Manufacturers Forum, association internationale des fabricants d'équipements de télécommunications, et les associations représentatives des personnes handicapées françaises pour développer des critères d'accessibilité communs. Ce travail a débouché sur la base de données **Gari (Global Accessibility Reporting Initiative)**. Cette base de données renseignée directement par les constructeurs présente **les mobiles, tablettes et applications** les plus appropriés à chaque type de handicap. Ainsi, après avoir labellisé les téléphones proposés par type de handicap (moteur, visuel, mental, d'élocution ou auditif), et les présenter sur son site dans la « Sélection Handicap », Bouygues Telecom invite aujourd'hui à consulter la base Gari.

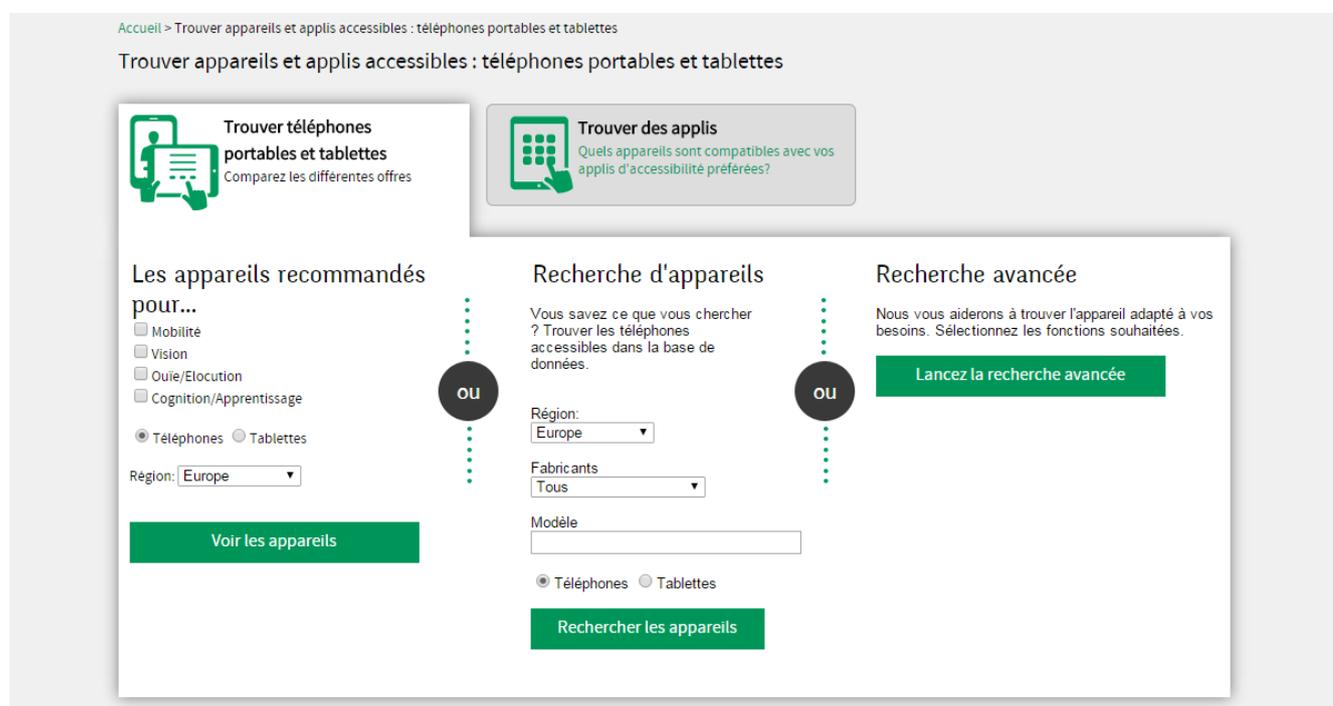


Figure 1 : interface de recherche d'appareils et d'applications accessibles sur Gari

Lien vers GARI : <https://www.gari.info/>

Équipements mobiles

Bouygues Telecom référence également dans son offre **deux modèles de téléphones simplifiés** à l'attention des seniors, des personnes déficientes cognitives, auditives ou visuelles. Par exemple, le modèle PhoneEasy 631 de la marque Doro dispose d'un clavier large avec des touches espacées, d'un afficheur couleur très lisible et permet de régler simplement le volume du combiné, d'enregistrer dix contacts prioritaires ainsi que des numéros abrégés. Il dispose également d'une fonction d'Assistance qui permet, en cas de besoin, de passer automatiquement des appels et SMS aux contacts préalablement définis jusqu'à la réponse de l'un d'entre eux. Ce téléphone offre aussi la possibilité de renseigner les champs ICE (informations médicales en cas d'urgence) ainsi que d'y rattacher un contact. Enfin, il est compatible avec des prothèses auditives.

Les modèles de téléphones simplifiés sont disponibles dans les magasins Club de Bouygues Telecom et sur le site internet : <https://www.bouyguetelecom.fr/telephones-mobiles/>

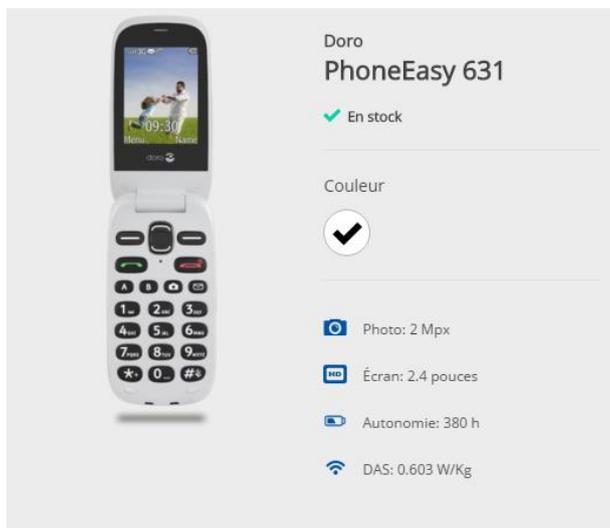


Figure 2 : Doro Phone Easy 631 GSM, mobile simplifié à destination des séniors

Équipements fixes

Bouygues Telecom simplifie les équipements box et leur installation autant que possible, favorisant ainsi leur accessibilité au fur et à mesure des nouvelles commercialisations. Les équipements et documents afférents sont testés par des personnes déficientes visuelles par le biais de notre partenaire HandiCaPZéro, permettant ainsi de dégager des axes d'amélioration.

Début 2015 est sortie la **Bbox Miami**. En plus de l'accès TV, cette nouvelle box Android permet d'accéder facilement à des applications sur grand écran, ce qui rend les contenus plus accessibles aux personnes malvoyantes. 40 applications adaptées à la TV (replay, VOD, jeux, musique...) sont pré-installées, à enrichir en fonction de ses propres besoins grâce à l'éco-système du Google Play™ Store. Bbox Miami intègre également Chromecast dans son décodeur TV, ce qui permet sans clé multimédia de projeter et diffuser les contenus d'un smartphone, ordinateur ou tablette sur l'écran de la télévision. De nombreuses applications sont compatibles, telles que Netflix, Youtube, ou B.TV



Figure 3 : la Bbox Miami

Pour les personnes sourdes ou malentendantes, **les sous-titres sont paramétrables** sur l'ensemble des programmes TV ou VOD. Une option permet également de les laisser visibles en permanence ou d'agrandir leur taille si besoin. Bouygues Telecom s'attache à distribuer, dans son offre internet fixe, les programmes accessibles aux personnes en situation de handicap dès lors que ceux-ci sont proposés en version sous-titrée ou audio-décrite par les chaînes.

La vocalisation des box et des interfaces proposées représente une forte demande de la part des personnes en situation de handicap visuel. Le système Android TV permet déjà de bénéficier de la fonctionnalité Talkback sur l'ensemble des applications d'Android (pas encore pour celles de Bouygues Telecom). Une fois activée, cette fonctionnalité permet aux personnes déficientes visuelles de bénéficier d'une description audio des éléments actifs sur l'interface, permettant ainsi de naviguer facilement à travers le menu et ses services.

Concernant les équipements, la télécommande Miami Voice permet d'accéder à un réel confort d'utilisation pour les personnes en situation de handicap. En effet, elle dispose de la fonction « recherche vocale », ce qui permet de commander par la voix la Bbox Miami pour rechercher un film, ouvrir Internet ou les applications. Par ailleurs la télécommande fonctionne avec le Bluetooth, ce qui permet aussi de s'affranchir du besoin de viser le décodeur. A noter que tous les **équipements sans fil peuvent être connectés** en Bluetooth au décodeur TV Bbox Miami : casques, enceintes, claviers, ce qui facilite les installations.



Figure 4 : la télécommande Miami Voice

Enfin depuis mars 2012, les documents (guides d'installation et d'utilisation Internet - téléphonie - télévision) et descriptions physiques des équipements (boîtiers et télécommandes) des Bbox sont disponibles en braille et en ligne sur le site de l'association HandiCaPZéro. Un guide consacré à la Bbox Miami a par ailleurs été élaboré en 2016. Ce dernier contient toutes les informations nécessaires aux étapes essentielles pour l'utilisation de la box : raccordements, navigation, activation de l'audiodescription, etc.

Proposer des offres et des services adaptés

Améliorer les offres et les services

Bouygues Telecom propose les SMS illimités dans ses offres mobiles (forfaits Sensation avec téléphone et forfaits B&you sans engagements), ce qui permet aux personnes le nécessitant de privilégier une communication écrite. De même, en 2016 Bouygues Telecom a offert de manière récurrente à ses abonnés mobile des week-ends d'internet gratuit et illimité en 3G/4G, ce qui encourage là aussi, via les différents réseaux sociaux, la communication écrite.

A destination des **personnes déficientes auditives**, Bouygues Telecom a participé à la mise en place **d'un numéro d'urgence dédié (114)**, accessible gratuitement à travers l'ensemble de ses offres mobiles proposées.

Bien que la plupart des mobiles possèdent aujourd'hui une fonction accessibilité intégrée, Bouygues Telecom propose l'installation gratuite pour les **personnes atteintes de handicaps visuels** du logiciel de vocalisation



Figure 5: le service de vocalisation «Mobile Speak»

des menus du téléphone **Mobile Speak**, ou du logiciel d'agrandissement des caractères et d'amélioration de la visibilité des éléments affichés à l'écran **Mobile Magnifier**. Ces applications sont proposées dans le cadre d'un partenariat avec l'association HandiCaPZéro sous réserve d'être en possession d'un mobile compatible. L'association assure également le support technique des logiciels pour répondre aux éventuels problèmes rencontrés. Fin 2016, 1 400 clients Bouygues Telecom bénéficient de l'un ou l'autre logiciel.

Enfin, pour améliorer l'accompagnement de ses clients (mobiles, Bbox, clé 3G, hotspot et tablette), la **rubrique assistance du site internet** de Bouygues Telecom¹ permet de consulter en ligne les modes d'emploi interactifs et fiches-conseils d'experts, de façon simple et claire pour l'installation, la sécurisation, le dépannage, etc. des équipements et services de Bouygues Telecom, sans passer par un contact oral.

¹www.assistance.bouyguestelecom.fr

COMMENT RACCORDER MON TÉLÉVISEUR À MON DÉCODEUR BBOX TV PAR CÂBLE HDMI ?

Si votre téléviseur est muni d'une **prise HDMI**, vous pouvez profiter de la meilleure qualité d'image possible et d'une connexion entièrement numérique.

1. Branchez le **câble HDMI**, fourni dans le coffret, entre votre **décodeur Bbox TV et votre télévision**.
2. Assurez-vous que votre **Bbox**, votre **décodeur Bbox TV et votre TV sont allumés**.
3. Sélectionnez, depuis le menu de votre TV, la **source HDMI** sur laquelle est connectée votre décodeur Bbox TV (HDMI1, HDMI2...).

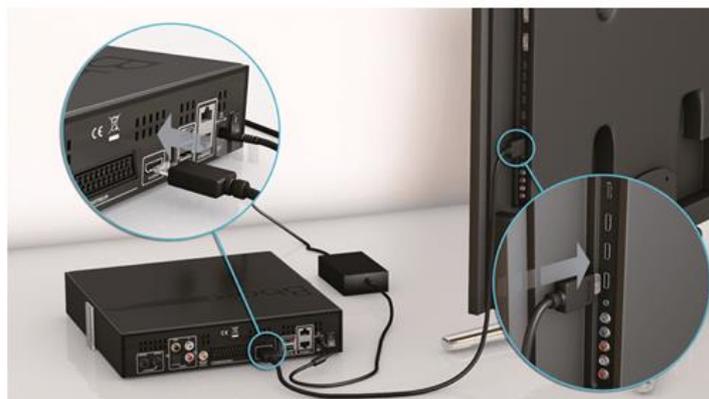
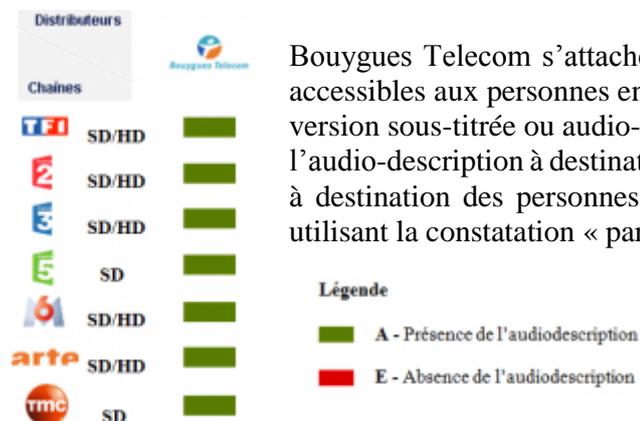


Figure 6 : extrait d'une fiche-conseil en ligne (ici, TV Bbox)

La rubrique assistance donne également accès **au forum d'assistance** qui permet de poser ses questions par écrit à une communauté d'experts, composée des clients et des Conseillers Bouygues Telecom, les Woobees. Les informations pratiques et les solutions aux questions parmi des réponses déjà existantes sont certifiées par Bouygues Telecom et sont facilement consultables.

Ce dispositif est complété par **des services d'accompagnement approfondis** pour aider à la prise en main du mobile, auxquels les clients peuvent souscrire en complément de leur offre. Plusieurs types de services sont proposés dans les boutiques Bouygues Telecom : kit de démarrage, transfert de données, transfert de contacts.

L'accès aux contenus et programmes audiovisuels adaptés



Bouygues Telecom s'attache à distribuer, dans son offre internet fixe, les programmes accessibles aux personnes en situation de handicap dès lors que ceux-ci sont proposés en version sous-titrée ou audio-décrite par les chaînes. En 2013, l'effectivité de la reprise de l'audio-description à destination des personnes aveugles ou malvoyantes et du sous-titrage à destination des personnes sourdes et malentendantes a été constatée par le CSA en utilisant la constatation « par réseau ». Il n'y a pas eu d'audit CSA depuis.

Figure 7 : taux de reprise de l'audiodescription constaté par le CSA en 2013

Solution de protection et maîtrise de l'usage du téléphone et de la Bbox

Pour aider à maîtriser l'usage du téléphone, Bouygues Telecom propose des **forfaits en version bloquée** qui permettent d'éviter les dépassements de facture en bloquant tous les usages payants non inclus dans le forfait et en coupant toute communication à l'épuisement du crédit. De même, les communications depuis l'étranger ne sont pas possibles avec ces forfaits bloqués. Pour les forfaits non bloqués, les communications MMS/internet depuis l'étranger sont bloquées par défaut dès l'atteinte d'un seuil défini (seuil indiqué page 29 du Guide des Tarifs Avril 2017¹). Un premier SMS d'information est envoyé dès l'atteinte de 80% du seuil et si la consommation atteint le seuil défini, un SMS informant de la coupure des consommations depuis l'étranger est envoyé.



Figure 8 : Xooloo, la solution de contrôle parental choisie par Bouygues Telecom

Bouygues Telecom met à disposition gratuitement une solution de **contrôle parental**² pour la connexion internet haut débit mobile, qui permet de protéger les utilisateurs en verrouillant l'accès aux sites pouvant heurter leur sensibilité. Il interdit tout simplement l'accès à différents types de sites (sites de charme, messagerie instantanée, sites de rencontre...). Ce dispositif est composé d'un **logiciel de contrôle parental de qualité**, associé à un **moteur de recherche sécurisé pour les enfants**. Au 31 décembre 2016, 170 000 clients détenaient l'option contrôle parental mobile. Elle s'appuie sur la solution de la société Xooloo choisie également par l'Education Nationale.

Bouygues Telecom met également gratuitement à disposition de ses clients un logiciel de Contrôle Parental Internet³ sur **PC et Mac** pour protéger les enfants mineurs lorsqu'ils sont sur Internet. Le service propose notamment de bloquer une liste de sites Web prédéfinis qui peut être enrichie, de bloquer l'accès aux sites Internet qui possèdent un contenu inadéquat (sexe, drogue, armes, violence, incitation à la haine raciale...) ainsi que l'accès à des conversations en ligne (tchat, messagerie instantanée...). Seuls les parents peuvent désactiver ce service via un mot de passe.

Afin d'accompagner et de protéger encore plus les enfants dans leur monde numérique, Bouygues Telecom a enrichi ses solutions de contrôle parental en proposant depuis octobre 2016 un service premium avec « Parents dans les parages »⁴. Ce service offre un outil complet de protection disponible sur **ordinateur, mobile, tablette** avec ou sans carte SIM, indépendamment du type de connexion (3G, 4G, ou Wi-Fi). Cette solution de contrôle parental intelligent permet un blocage des sites inappropriés, un filtrage d'internet en fonction de l'âge des enfants et possède son propre moteur de recherche sécurisé. Les parents ont également la possibilité de superviser les applications mobiles utilisées par les enfants en leur autorisant ou non l'accès et, afin de **mieux gérer le temps de**



parentsdanslesparages.com
Le contrôle parental intelligent

Figure 9 : Parents dans les parages, la solution de contrôle parental premium choisie par Bouygues Telecom

¹ Consultable et téléchargeable sur <https://www.bouyguetelecom.fr/tarifs-conditions>

² Téléchargeable depuis : <https://www.assistance.bouyguetelecom.fr/mobiles/securite-sur-mobile/controle-parental-telephone-mobile>

³ Téléchargeable depuis : <http://www.assistance.bouyguetelecom.fr/internet-bbox/services-bbox/telecharger-logiciel-controle-parental-gratuit>

⁴ Téléchargeable depuis : <https://www.assistance.bouyguetelecom.fr/offre-factures/souscrire-resilier-options/controle-parental-premium>

connexion, de créer des plannings d'utilisation personnalisés. Enfin, la possibilité d'interagir en temps réel est un plus aussi bien pour les enfants que pour les parents.

Afin de faciliter l'accès à cette solution de protection, Bouygues Telecom multiplie les sources d'information. Elle est transmise directement aux clients, à travers les campagnes mails ou via les différents sites internet.

En ce qui concerne la télévision, l'accès aux contenus interdits ou déconseillés aux moins de 18 ans (de catégorie CSA 5) est automatiquement verrouillé ; la saisie du « code parental » (offre Bbox) ou « code adulte » (Bbox Miami) à 4 chiffres est donc nécessaire pour chaque accès à ces programmes.

Proposer des services ou applications pratiques développés par Bouygues Telecom



Une application pour gérer plus facilement sa messagerie vocale

La messagerie vocale visuelle permet de consulter ses messages vocaux sans appeler sa boîte vocale. L'application fait apparaître sur l'écran du téléphone mobile la liste des messages vocaux reçus. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ont la possibilité d'être averties et d'obtenir rapidement les informations essentielles (interlocuteur, heure de l'appel et durée du message) et également de répondre à son interlocuteur par e-mail ou par SMS. L'installation de l'application est **gratuite** pour l'ensemble des offres (forfaits avec et sans engagements, cartes prépayées), et proposée par Bouygues Telecom directement par SMS lors de la souscription ou du renouvellement.

Figure 10 : l'application de messagerie vocale visuelle

Proposer des services et applications pratiques en partenariat avec les éditeurs

Lors de la deuxième édition du challenge start-up Bouygues Telecom 2014, le Jury a remis un Prix Spécial à la start-up Dynseo (arrivée en 3ème position dans la catégorie trophée box Android) pour son projet d'application à la fois ludique et thérapeutique. Cette application permet à travers des jeux ludiques et culturels de détecter les signes avant-coureurs de la maladie d'Alzheimer. Depuis, Bouygues Telecom, à travers Bouygues Telecom Initiatives, accompagne la start-up dans la construction d'une offre pour les établissements d'accueil pour les séniors et les développements associés.

Plus récemment, en 2016, des collaborateurs de Bouygues Telecom en situation de handicap ont testé le service proposé par Wheeliz. Wheeliz est le premier site de location de voitures aménagées, entre particuliers. Créé pour faciliter le déplacement des personnes en fauteuil roulant, il permet aux propriétaires de louer leur voiture aménagée à un particulier en fauteuil ou une personne âgée, pour une journée, un week-end ou même pour les vacances. Plusieurs entités de Bouygues Telecom ont également communiqué sur l'offre Wheeliz pour la faire connaître au sein de l'entreprise.

II. INFORMER LE GRAND PUBLIC DES OFFRES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Diffuser l'information des offres et services accessibles

Les supports généraux de communication de Bouygues Telecom tels que le guide des tarifs ou le site Internet relayent systématiquement les informations sur les offres et services adaptés (notamment l'installation gratuite des logiciels Mobile Speak et Mobile Accessibility et l'accessibilité du Service Clients pour les personnes sourdes et malentendantes¹).

Le site internet <https://www.bouyguetelecom.fr/> est un canal d'information et de distribution privilégié. Aujourd'hui il est possible de souscrire en ligne à toutes les offres de Bouygues Telecom 7j/7 et 24h/24, devenant ainsi un point de vente interactif qui permet de faciliter l'accès à la téléphonie aux internautes en situation de handicap.

L'accessibilité des supports d'information



Les supports d'informations classiques sont très souvent adaptés aux personnes en situation de handicap. C'est notamment le cas de la rubrique Assistance du site internet de Bouygues Telecom. Il contient des vidéos ou des images didactiques accompagnant l'utilisateur, pour l'informer ou pour le guider. Ces dernières possèdent le plus souvent des sous-titres qui permettent aux personnes sourdes de les comprendre. Toutes les démonstrations sont effectuées en images ce qui rend le processus simple et accessible.

Figure 11 : exemple de vidéo didactique consultable sur l'Espace Clients

Egalement, afin de faciliter l'accès à l'information pour les personnes en situation de handicap visuel, Bouygues Telecom donne accès sur son site internet à la **page de son partenaire HandiCaPZéro** dédiée à l'information sur les offres de Bouygues Telecom en version accessible. L'accès se fait via le site internet www.bouyguetelecom.fr en cliquant sur le logo HandiCaPZéro en bas de page. Toutes les informations relatives aux offres mobiles et box, aux services mobiles (logiciels Mobile Speak, Mobile Magnifier) ou à l'utilisation des box (installations, dépannage) sont disponibles en HTML du label W3C, audio, braille et caractères agrandis. Il est possible de disposer sur simple demande de l'adaptation des factures en braille ou caractères agrandis. Il est également possible d'appeler le numéro vert 0 800 39 39 51 (service et appel gratuits). En 2016, dans le cadre de ce partenariat, 1 293 documents adaptés ont été distribués, dont 500 factures.

¹ Par exemple, page 3 du Guide des Tarifs consultable sur <https://www.bouyguetelecom.fr/tarifs-conditions>

III. ASSURER UN ACCUEIL ET UN SUIVI CLIENTELE ADAPTES AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPEES

Améliorer l'accueil physique

Toujours améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap dans les points de vente du réseau propriétaire

Conformément aux obligations imposées aux établissements recevant du public (ERP), Bouygues Telecom a réalisé dans ses boutiques un audit technique de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR). Ce diagnostic a permis de poursuivre les travaux de mise en conformité initiés en 2006. Les travaux portent, entre autres, sur la hauteur ou l'ergonomie du mobilier, l'affichage, la signalétique ou la mise en place de rampes d'accès et de portes automatiques. **Environ 300 points de vente Bouygues Telecom étaient accessibles aux personnes handicapées moteur en 2016, soit un taux moyen de 90% du total des points de vente dont l'opérateur est propriétaire.** Les points de vente restant bénéficient d'une dérogation ou sont à la charge du bailleur. En parallèle des travaux effectués, l'ensemble des attestations d'accessibilité Ad'AP ont été réalisées. Cette démarche est d'ailleurs renforcée dans le cadre **du déploiement du nouveau concept « B Welcome »** sur l'ensemble du réseau de magasins club.

Ce nouveau concept, qui intègre systématiquement une étude d'accessibilité du local, modifie entièrement le mobilier ainsi que les espaces d'accueil des clients, avec une réelle prise en compte des besoins des personnes ayant un handicap : l'organisation des niveaux de lecture de l'offre et la hiérarchisation de l'information permettent une plus grande lisibilité ; l'accès aux produits est simplifié (accessoires mis à hauteur de main, bureaux bas, etc.) ; les espaces de manœuvre et d'usage sont respectés ; les couleurs du mobilier et des équipements sont contrastées, etc. **A fin 2016, 177 clubs sont déjà réalisés pour les rendre encore plus accessibles aux personnes à mobilité réduite.**





Figures 12 - 13- 14 : illustration du nouveau concept dans les points de vente Bouygues Telecom

La formation des collaborateurs dans les points de vente

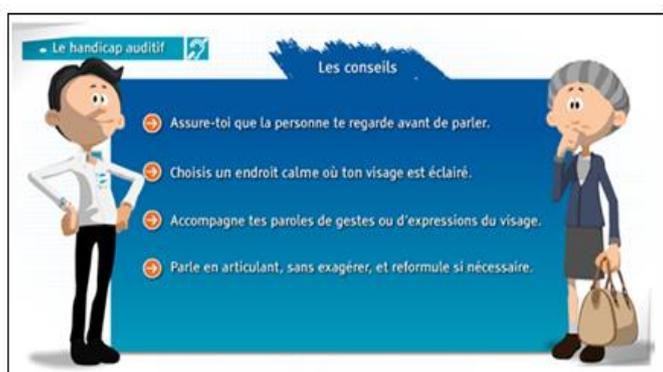


Figure 15 : capture d'écran du module de formation des conseillers de vente pour identifier les mauvais comportements face aux personnes en situation de handicap

L'accueil des personnes en situation de handicap dans les points de vente est pris en compte grâce à **une formation dispensée** par le Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT) à ses collaborateurs.

Depuis février 2013, un module de formation en e-learning nommé « Le handicap et nos clients » est à la disposition en libre-service des collaborateurs de clubs (conseillers de vente, responsables de points de vente et attachés commerciaux). Ces collaborateurs sont formés pour gérer les différentes situations qui peuvent se présenter à eux en fonction des handicaps rencontrés (auditif, moteur, mental, visuel, maladies invalidantes et handicap psychique) et informer de la meilleure manière possible les clients en situation de handicap des services

proposés et des offres adaptées à leur situation. En 2016, 114 collaborateurs se sont formés via « Le handicap et nos clients ».

Améliorer le service client téléphonique et numérique

Un centre relais dédié

Depuis mars 2010, dans le cadre d'un partenariat avec ACCEO¹, le **Service Clients de Bouygues Telecom est accessible aux personnes sourdes et malentendantes grâce à la mise en place d'un centre relais dédié**. 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 son choix : soit en Langue des Signes Française (LSF) ou Langage Parlé Complété via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée. Le centre relais permet, grâce à un intermédiaire

¹ <http://www.acce-o.fr/client/bouygues/>

(un interprète/transcripteur), l'utilisation du téléphone mobile et fixe ou le PC via le support de son choix (l'écrit, la parole, l'image). Les personnes sourdes et malentendantes peuvent ainsi échanger avec les conseillers de clientèle de Bouygues Telecom : s'informer sur les offres, services, téléphones mobiles et fixes et gérer leur compte de manière autonome de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi hors jours fériés, depuis bouyguetelecom.fr (logo en bas de page). Aceo propose en outre, via son application, d'accéder à un moteur de recherche qui indique tous les établissements accessibles et, par un système de géolocalisation, de trouver ceux qui sont les plus proches.

Une substitution au serveur vocal traditionnel

L'application **Espace Client Mobile** Bouygues Telecom permet d'accéder directement sur son mobile aux informations importantes, de suivre sa consommation, de gérer son compte et ses offres facilement et d'accéder à l'assistance en ligne à tout moment. Sécurisée, simple d'utilisation et gratuite, elle facilite l'usage du mobile pour les personnes en situation de handicap auditif ou de handicap d'élocution sans avoir à passer par un contact oral.



Figure 16 :
interface du Service client mobile

De plus, cette application permet une alternative au serveur vocal traditionnel et ainsi de compléter notre offre de services, notamment pour nos clients en situation de handicap. En composant le numéro 614 (Android) ou dans la rubrique « Parler à un conseiller » (Iphone), l'interface du Service client mobile et ses différentes rubriques deviennent accessibles. Il est ainsi possible de choisir, directement depuis l'écran, le motif du contact et donc de gérer certains actes de façon autonome (paramétrer son mobile, consulter des offres, son forfait ou ses options...). L'interface est conçue pour offrir simplicité et rapidité de service. Il est néanmoins possible à tout moment de revenir à un appel vocal avec un conseiller de clientèle, avec une visibilité sur le temps d'attente.

Accéder à une documentation adaptée chez soi

En partenariat avec HandiCaPZéro, **toutes les informations relatives aux offres de services mobile et box sont disponibles en HTML, audio, braille et caractères agrandis**. Il est également possible sur simple demande de disposer chez soi de l'adaptation des factures en braille ou caractères agrandis. En 2016, 1 293 documents adaptés ont été distribués, dont 500 factures. L'accès à ce service se fait via le site internet <http://www.bouyguetelecom.fr> en cliquant sur le logo HandiCaPZéro en bas, ou au numéro vert 0 800 39 39 51 (service et appel gratuits).

De nouveaux points de contacts numériques

Un canal de communication venant compléter le forum d'assistance déjà existant permet d'établir un lien avec nos clients, sur la page Facebook de Bouygues Telecom et sur Twitter. Ce moyen de communication est particulièrement apprécié et adapté à nos clients en situation de handicap. Ils peuvent notamment décrire précisément leurs besoins ou problèmes rencontrés (téléphone, services, etc..) et obtenir une réponse des internautes ou des conseillers de clientèle, si leur problématique est plus spécifique.

IV. S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES

Prendre en compte le handicap, une préoccupation chez Bouygues Telecom

L'engagement de Bouygues Telecom dans la prise en compte du handicap date de 2004. La politique handicap menée par l'entreprise s'appuie sur les accords agréés, accompagnés d'un plan d'actions pour recruter, intégrer et aménager les postes des collaborateurs en situation de handicap. Une Mission Handicap a été mise en place dès 2007 afin de sensibiliser les différents acteurs de l'entreprise (managers, RH, collaborateurs) au sujet du handicap.

Dans le 5^{ème} accord triennal (2016-2018) relatif au recrutement et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, Bouygues Telecom s'est engagé à intégrer des collaborateurs en situation de handicap sur tous les postes de l'entreprise, à adapter les postes de travail en fonction des besoins identifiés par les équipes médico-sociales, à sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise, à accompagner les collaborateurs suivant leurs souhaits d'évolution, et à développer les partenariats avec les entreprises du secteur adapté et protégé.

S'agissant du recrutement, la Mission Handicap de Bouygues Telecom a participé à différents événements en 2016, et multiplié les partenariats afin de diversifier les sources de recrutement (Mozaic RH, CED, DefisRH etc). Au 31 décembre 2016, Bouygues Telecom compte 221 collaborateurs en situation de handicap dans ses effectifs. En soutien à ces démarches, Bouygues Telecom a organisé du 14 au 20 novembre 2016 la « Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées » (SEPH) sur l'ensemble de ses sites en France, avec plusieurs types d'animations. Bouygues Telecom dispense également des formations afin de sensibiliser et d'accompagner les différents acteurs de l'entreprise. Par exemple, le module « Diversité » en e-learning à destination de l'ensemble des collaborateurs a pour objectif de sensibiliser aux différents volets de la politique diversité, dont le handicap. La Mission Handicap de l'entreprise va plus loin, en proposant une formation en présentiel sur le management de collaborateurs en situation de handicap afin de garantir les meilleurs conditions d'intégration aux nouveaux embauchés. Plus de 36 personnes (managers et RH) ont ainsi pu être formées en 2016.

La filiale RCBT de Bouygues Telecom a quant à elle poursuivi sa stratégie globale de maintien dans l'emploi en 2016, qui représente la dernière année de son accord handicap. Le troisième accord handicap débutera dès 2017.

RCBT a déployé des interventions de sensibilisation au handicap au sein même des réunions commerciales régionales. Pendant une heure, la Mission Handicap de RCBT sensibilise les managers de boutiques aux différentes formes de handicap. Six sensibilisations de ce type ont eu lieu en 2016, par exemple dans les régions Centre, Nord et PACA. S'ajoutent à ce dispositif les « Tournées de sensibilisation », pendant lesquelles la Mission Handicap passe une journée sur les différentes questions de sensibilisation au handicap au côté d'un responsable régional de magasins. Six « Tournées de sensibilisation » ont également eu lieu en 2016, en Rhône-Alpes, Picardie ou Ile-de-France. En soutien à ces démarches, RCBT a participé à huit forums pour le recrutement de collaborateurs en situation de handicap.

Enfin, les Missions handicap RCBT et Bouygues Telecom se sont associées pour la troisième édition de l'opération de recrutement d'alternants en situation de handicap du Groupe Bouygues en accueillant l'évènement. Les deux Missions Handicap ont également réalisé ensemble deux chats en ligne (via

Handi2day). Ces chats offrent aux personnes en situation de handicap la possibilité non seulement de questionner les actions de la politique handicap de l'entreprise, mais également de postuler en direct à des offres d'emploi.

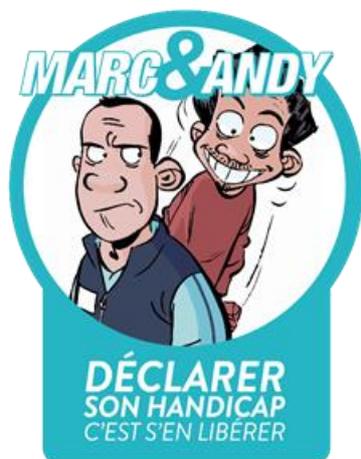
Accompagner les collaborateurs en situation de handicap

Bouygues Telecom **participe au financement** d'aménagements de postes, d'aides techniques et humaines (appareil auditif par exemple), de transports ou de logements pour ses collaborateurs en situation de handicap afin d'assurer leur maintien dans l'emploi. En ce sens, l'équipe médico-sociale joue un rôle majeur dans l'accompagnement et le signalement des collaborateurs nécessitant des aménagements. En 2016, 95 actions de ce type ont été recensées. Le matériel informatique et le mobilier peuvent être adaptés aux besoins du collaborateur sur préconisation des équipes médico-sociales, avec, si besoin, la réalisation d'une étude ergonomique. Bouygues Telecom, grâce à son partenariat avec Tadeo, permet également à ses collaborateurs 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. La Mission Handicap participe également au financement de formations (hors plan de formation), afin de favoriser le développement professionnel et l'employabilité des collaborateurs en situation de handicap.

RCBT a maintenu le **réseau national de Correspondants et d'Ambassadeurs Handicap** mis en place en 2014. Les Correspondants Handicap, au nombre de 10 à fin 2016, sont des managers qui ont pour mission de relayer les actions de la Mission Handicap en local auprès des autres managers de leur région ou du Siège. L'objectif est de fortifier ce réseau de manière à ce que chaque région compte son propre Correspondant Handicap. Les Ambassadeurs Handicap, au nombre de 2 à fin 2016, sont des collaborateurs en situation de handicap ayant pour mission d'être des interlocuteurs de collaborateurs souhaitant s'engager dans une démarche de reconnaissance de leur handicap. A la demande de la Mission Handicap, ils peuvent relayer en local des actions de sensibilisation. Ils bénéficient d'une formation adaptée à leur mission. Egalement, une nouvelle formation dont le but est de sensibiliser à l'accueil des nouveaux collaborateurs en situation de handicap et de faciliter leur intégration au sein même des boutiques sera proposée en 2017.

L'année 2015 avait été marquée par la campagne de communication « Marc et Andy », lancée conjointement par les missions Handicap de RCBT et Bouygues Telecom. Le concept de « Marc et Andy » se décline autour d'une websérie de 8 épisodes et de 6 BD, pour lesquelles le festival Talentéo a par ailleurs décerné le prix « coup de cœur du président du jury ». Le but de cette campagne, relayée sur les réseaux sociaux et dans la presse, était de lever les stéréotypes qui entourent la notion de handicap et de renforcer l'information auprès de collaborateurs sur les mesures d'aides accessibles aux personnes titulaires d'une RQTH. En 2016, la campagne Marc et Andy a à nouveau été récompensée par le prix Or du Grand Prix de la Créativité RH. Elle continue par ailleurs à porter ses fruits : de nombreux collaborateurs ont entrepris des démarches pour obtenir leur Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé. En levant les stéréotypes et en démystifiant le handicap, Bouygues Telecom a pu rassurer ses collaborateurs sur la bienveillance de l'entreprise à l'égard des collaborateurs en situation de handicap.

Marc et Andy est aujourd'hui devenu un pilier important de la politique handicap chez Bouygues Telecom et RCBT.



Figures 17 - 18 - 19 - 20 : campagne « Marc et Andy » (dans l'ordre : logo, affiche, BD et site de la websérie)

Acheter responsable

Bouygues Telecom fait appel à des entreprises du secteur protégé et adapté et ceci depuis de nombreuses années, dans un effort constant de diversification des activités qui leur sont confiées. En 2016, le chiffre d'affaires réalisé avec les ESAT et EA¹ a représenté un montant de **1 079 000 euros**.

Il s'agit d'un axe important de la politique d'achats responsables de l'opérateur.

Les acheteurs de Bouygues Telecom interrogent notamment les fournisseurs sur leur capacité à travailler en cotraitance avec le secteur adapté et protégé et en font un critère différenciant. Par ailleurs, Bouygues Telecom est membre fondateur de l'Association Handeco-Pas@Pas, créée à l'initiative de la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF) et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, et à celui de l'insertion.

¹ Entreprise Spécialisée d'Aide par le Travail / Entreprise Adaptée

Table des Figures

<i>Figure 1 : interface de recherche d'appareils et d'applications accessibles sur Gari</i>	4
<i>Figure 2 : Doro Phone Easy 631 GSM, mobile simplifié à destination des séniors</i>	5
<i>Figure 3 : la Bbox Miami</i>	5
<i>Figure 4 : la télécommande Miami Voice</i>	6
<i>Figure 5 : le service de vocalisation «Mobile Speak »</i>	6
<i>Figure 6 : extrait d'une fiche-conseil en ligne (ici, TV Bbox)</i>	7
<i>Figure 7 : taux de reprise de l'audiodescription constaté par le CSA en 2013</i>	7
<i>Figure 8 : Xooloo, la solution de contrôle parental choisie par Bouygues Telecom</i>	8
<i>Figure 9 : Parents dans les parages, la solution de contrôle parental premium choisie par Bouygues Telecom</i>	8
<i>Figure 10 : l'application de messagerie vocale visuelle</i>	9
<i>Figure 11 : exemple de vidéo didactique consultable sur l'Espace Clients</i>	10
<i>Figures 12 - 13- 14 : illustration du nouveau concept dans les points de vente Bouygues Telecom</i>	12
<i>Figure 15 : capture d'écran du module de formation des conseillers de vente pour identifier les mauvais comportements face aux personnes en situation de handicap</i>	12
<i>Figure 16 : interface du Service client mobile</i>	13
<i>Figures 17 - 18 - 19 - 20 : campagne « Marc et Andy » (dans l'ordre : logo, affiche, BD et site de la websérie)</i>	16