



Rapport annuel 2018

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

---

**Juin 2019**

## SOMMAIRE

I.	Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées .....	4
A.	Proposer des équipements box de plus en plus accessibles .....	4
1.	Proposer des fonctionnalités d'agrandissement, de sous-titrage et d'audiodescription .....	4
2.	Vocaliser les interfaces et la navigation .....	5
B.	Identifier les terminaux les mieux adaptés aux besoins et développer des solutions d'accessibilité aux services mobiles .....	5
1.	Proposer des mobiles adaptés aux différents types de handicap.....	6
2.	Proposer des services mobiles destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées	7
C.	Intégrer les besoins spécifiques des personnes handicapées à la conception des nouveaux produits et services .....	9
II.	Informers le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées .....	10
III.	Assurer un suivi client adapté aux besoins des personnes handicapées .....	11
A.	Développer des solutions pour rendre accessible le service client aux personnes malentendantes .....	11
B.	Proposer des supports de communication adaptés à tous.....	12
1.	Proposer des supports d'information adaptés aux personnes malvoyantes .....	12
2.	Multiplier les canaux d'accès aux informations clients .....	13
C.	Améliorer l'accueil physique en boutique .....	14
1.	Garantir l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, handicap moteur et malvoyantes par la démarche « B Welcome » .....	14
2.	Former et sensibiliser les forces de vente au sujet du handicap .....	15
IV.	S'inscrire durablement dans une démarche de progrès.....	16
A.	Dialoguer avec les associations représentatives pour comprendre leurs besoins et tirer le meilleur du numérique .....	16
B.	Sensibiliser et accompagner en interne pour diffuser une culture du respect de la différence	17
1.	Sensibiliser et maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap.....	17
2.	Acheter responsable pour soutenir l'inclusion des personnes handicapées.....	18
	Table des Figures .....	19

## PREAMBULE

En France, le handicap concerne plus de 5 millions de personnes. Le numérique représente un vecteur d'autonomie des personnes en situation de handicap à condition de prendre en considération leurs attentes et leurs besoins.

Depuis 2005, Bouygues Telecom s'engage pour favoriser l'accessibilité de ses services mobiles à ses clients en situation de handicap. En 2011, cet engagement a été élargi à l'ensemble de ses services et produits.

En effet, 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.

Bouygues Telecom souhaite s'inscrire dans une démarche de progrès, et pour cela a engagé un dialogue régulier avec les associations représentatives des personnes handicapées. Chaque année est publié un rapport présentant ses actions et avancées.

Cet engagement se construit autour de quatre axes :

- I. Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées
- II. Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées
- III. Assurer un suivi client adapté aux besoins des personnes handicapées
- IV. S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

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

### A. Proposer des équipements box de plus en plus accessibles

Bouygues Telecom simplifie les équipements box et leur installation autant que possible, favorisant ainsi leur accessibilité au fur et à mesure des nouvelles commercialisations.

#### 1. Proposer des fonctionnalités d'agrandissement, de sous-titrage et d'audiodescription

La Bbox Miami et la Bbox 4k, les deux derniers modèles commercialisés par Bouygues Telecom, disposent de fonctionnalités particulièrement adaptées aux personnes en situation de handicap auditif ou visuel.

Ces deux box, fonctionnant sous Android, permettent 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'écosystème du Google Play™ Store. Elles intègrent également Chromecast dans leur 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.



Figure 1 : Bbox Miami



Figure 2 : Bbox 4K

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.

## 2. Vocaliser les interfaces et la navigation

La vocalisation des box et des interfaces représente une forte demande de la part des personnes en situation de handicap visuel.

La vocalisation de la télécommande Bbox 4k permet d'accéder à un réel confort d'utilisation pour les personnes en situation de handicap. En effet, elle intègre l'assistant vocal Google et permet de piloter sa Bbox à la voix. Ainsi, par le son de la voix il est possible de contrôler la télévision (changer de chaîne, régler le son, accéder à un replay...), de procéder à des recherches de contenus TV ou encore de piloter les applications (YouTube, musique, radio)<sup>1</sup>.



Figure 3 : la télécommande Miami Voice

De même, la télécommande de la Bbox Miami 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<sup>2</sup>.

Par ailleurs ces télécommandes fonctionnent avec le Bluetooth, ce qui permet aussi de s'affranchir du besoin de viser le décodeur. A noter que tous les équipements sans fil (casques, enceintes, claviers) peuvent être connectés en Bluetooth au décodeur TV Bbox Miami ou 4k, ce qui facilite les installations.

### B. Identifier les terminaux les mieux adaptés aux besoins et développer des solutions d'accessibilité aux services mobiles

Bouygues Telecom s'engage depuis 2005 pour favoriser l'accessibilité aux équipements et services de téléphonie mobile.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus : <https://www.bouyguetelecom.fr/offres-internet/bbox-assistant-google>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus : <https://www.assistance.bouyguetelecom.fr/tv-bbox/utiliser-telecommande-bbox/recherche-vocale-telecommande-miami-voice>

<https://www.assistance.bouyguetelecom.fr/tv-bbox/utiliser-telecommande-bbox/recherche-vocale-telecommande-miami-voice#recherche>

## 1. Proposer des mobiles adaptés aux différents types de handicap

En 2008 a été lancée la base de données internationale GARI (Global Accessibility Reporting Initiative), fruit d'une étroite collaboration entre les constructeurs de téléphones mobiles et les opérateurs. Bouygues Telecom a participé aux travaux permettant l'émergence de cet outil et a notamment 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.

Cette base de données gratuite, accessible au grand public par internet<sup>1</sup>, permet d'identifier dans les gammes de terminaux, les équipements les mieux adaptés aux différents handicaps (taille de l'écran, taille des touches, relief, forme coulissante, clapet...). GARI propose également des « modes d'emploi » pour activer et exécuter les différentes fonctions de leur téléphone. En 2018, environ 20% des mobiles proposés par Bouygues Telecom, notamment des smartphones, sont recensés sur la base GARI. Dans un contexte d'évolution des technologies, d'accroissement des fonctionnalités des mobiles et de développement d'applications adaptées, les smartphones répondent de mieux en mieux aux besoins des personnes en situation de handicap.

Accueil > Trouver appareils et applis accessibles : téléphones portables et tablettes

Trouver appareils et applis accessibles : téléphones portables et tablettes

**Trouver téléphones portables et tablettes**  
Comparez les différentes offres



**Trouver des applis**  
Quels appareils sont compatibles avec vos applis d'accessibilité préférées?



**Les appareils recommandés pour...**

- Mobilité
- Vision
- Ouïe/Elocution
- Cognition/Apprentissage

Téléphones  Tablettes

Région: Europe

Voir les appareils

**Recherche d'appareils**

Vous savez ce que vous cherchez ? Trouver les téléphones accessibles dans la base de données.

Région: Europe

Fabricants Tous

Modèle

Téléphones  Tablettes

Rechercher les appareils

**Recherche avancée**

Nous vous aiderons à trouver l'appareil adapté à vos besoins. Sélectionnez les fonctions souhaitées.

Lancez la recherche avancée

Figure 4 : interface de recherche d'appareils et d'applications accessibles sur Gari

<sup>1</sup> [www.mobileaccessibility.info](http://www.mobileaccessibility.info)

De plus, Bouygues Telecom référence dans son offre un modèle de téléphone simplifié à l'attention des séniors, des personnes déficientes cognitives, auditives ou visuelles.

Le Doro 6520<sup>1</sup>, possède un son extrêmement clair et puissant et un grand écran pour une meilleure lisibilité. Il est compatible avec les appareils auditifs et propose une application « My doro Manager », service d'aide à distance permettant de connecter son téléphone avec celui d'un proche afin que celui-ci puisse accompagner la personne dans l'utilisation de ce mobile.

Ces différents modèles de téléphones mobiles sont disponibles dans les magasins Club de Bouygues Telecom et sur le site internet<sup>2</sup>.

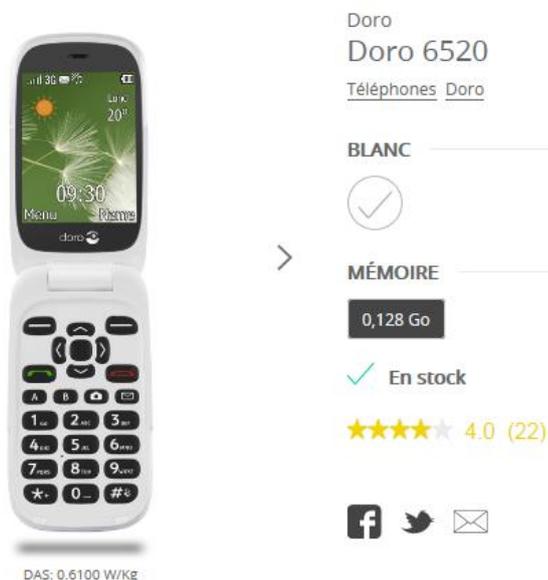


Figure 5 : Doro 6520, mobile simplifié

## 2. Proposer des services mobiles destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées

Bouygues Telecom développe des services spécifiques à destination des personnes en situation de handicap et propose également des services particulièrement adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.

### ■ Mobile Speak, service de vocalisation et Mobile Magnifier, service d'agrandissement

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 Mobile Speak, ou du logiciel d'agrandissement Mobile Magnifier.

<sup>1</sup> <https://www.bouyguetelecom.fr/telephones-mobiles/doro-6520-blanc-0-128-go>

<sup>2</sup> Voir le site internet de Bouygues Telecom : <https://www.bouyguetelecom.fr/telephones-mobiles/>.

Mobile Speak est un lecteur d'écran qui lit l'ensemble des informations affichées à l'écran et donne accès à toutes les fonctions du téléphone (appels, contacts, S.M.S., M.M.S., e-mails, Internet, agenda, téléchargement de sonneries, etc.). Mobile Magnifier permet d'agrandir tous les éléments à l'écran (jusqu'à 16 fois) et d'améliorer le contraste en fonction des schémas de couleurs utilisés.



Figure 6 : le service de vocalisation « Mobile Speak »



Figure 7 : le service d'agrandissement « 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 2018, 1282 clients Bouygues Telecom bénéficient de l'un ou l'autre logiciel.

#### ■ Roger Voice, service de communication à destination des personnes malentendantes, sourdes et aphasiques

Bouygues Telecom et d'autres opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms (FFT) ont lancé le premier service de télécommunication accessible aux personnes sourdes, malentendantes et aphasiques<sup>1</sup>. Ce service vise à apporter de l'autonomie à ces personnes ne pouvant téléphoner en toute autonomie.



Figure 8 : Roger Voice, service de télécommunication adapté aux personnes malentendantes

Depuis le 8 octobre 2018, grâce à l'application mobile RogerVoice, partenaire de Bouygues Telecom, les personnes présentant un handicap auditif peuvent passer des appels téléphoniques traduits de manière adaptée à leur handicap vers leurs correspondants. Lorsque la personne malentendante communique par le moyen de son choix - en langue des signes, langue parlée complétée, en texte - l'application retranscrit oralement à son destinataire et inversement.

Un crédit d'une heure de communication, renouvelé chaque mois, est offert par Bouygues Telecom. L'application mobile RogerVoice est téléchargeable gratuitement sur les stores Android et IOS. Il suffit de renseigner un numéro de téléphone mobile pour s'inscrire et en bénéficier. Ce service est accessible

<sup>1</sup> Conformément à la Loi pour une République Numérique dont l'article 105 vise à faciliter l'accès des personnes sourdes, malentendantes et aphasiques aux communications électroniques.

du lundi au vendredi de 8h30 à 19h. D'octobre à décembre 2018, les clients Bouygues Telecom ont déjà passé près de 1 600 appels soit quasiment 22 000 minutes de communication.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a participé à la mise en place d'un numéro d'urgence dédié (114) à destination des personnes déficientes auditives, accessible gratuitement à travers l'ensemble de ses offres mobiles proposées. Ce service a été lancé opérationnellement en septembre 2011.

## ■ L'application messagerie vocale visuelle pour gérer plus facilement sa messagerie vocale

L'application messagerie vocale visuelle permet de consulter ses messages vocaux sans appeler sa boîte vocale<sup>1</sup>. 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 leur interlocuteur par e-mail ou par SMS. L'installation de l'application est gratuite pour l'ensemble des offres, et proposée par Bouygues Telecom directement par SMS lors de la souscription ou du renouvellement. Concernant les personnes ayant une déficience visuelle, elles peuvent contacter la messagerie vocale gratuite au 660.

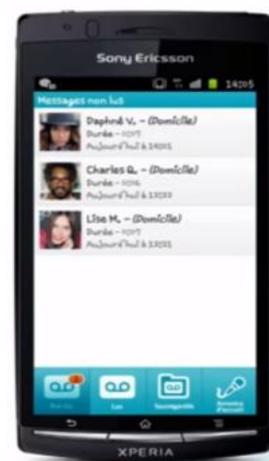


Figure 9 : Application de messagerie vocale visuelle

A noter que Bouygues Telecom propose des forfaits illimités SMS ou appels à prix compétitifs particulièrement adaptés aux personnes en situation de handicap ayant un besoin important de communication écrite ou orale<sup>2</sup>.

### C. Intégrer les besoins spécifiques des personnes handicapées à la conception des nouveaux produits et services

Dans une démarche de progrès, Bouygues Telecom dialogue de façon régulière avec les associations représentatives des personnes handicapées afin de comprendre les attentes et les besoins.

Bouygues Telecom simplifie ses équipements, ses services et leur installation autant que possible, favorisant ainsi leur accessibilité au fur et à mesure des nouvelles commercialisations. Il s'agit de

<sup>1</sup> Pour en savoir plus : <https://www.assistance.bouyguetelecom.fr/mobiles/services-mobiles-pratiques/application-messagerie-vocale-visuelle>

<sup>2</sup> Voir les offres de forfaits de Bouygues Telecom sur son site <https://www.bouyguetelecom.fr/>.

s'inscrire dans une logique de conception universelle : concevoir des produits et des services accessibles au plus grand nombre sans qu'ils nécessitent une adaptation.

En 2018, ce dialogue a été intensifié pour mieux répondre aux besoins de personnes en situation de handicap visuel. Les nouveaux produits et services sont testés par des personnes déficientes visuelles avec notre partenaire HandiCapZéro. Ce dialogue permet de dégager des axes d'amélioration des produits et services sur lesquels les équipes travaillent en 2019.

Dans cette même logique, Bouygues Telecom cherche à intégrer l'accessibilité de ses boutiques Réseau Club Bouygues Telecom dès leur conception (voir III. B. 3.).

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

Afin de diffuser l'information auprès du grand public, Bouygues Telecom utilise des canaux de communication multiples.

Le site internet <https://www.bouyguetelecom.fr/> est un canal d'information et de distribution privilégié. Le bas de page du site de Bouygues Telecom (le footer) permet d'accéder directement au service client accessible (Acceo) et aux services proposés aux personnes malvoyantes dans le cadre du partenariat avec HandiCapZero en cliquant sur les logos dédiés.

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 Magnifier et l'accessibilité du Service Clients pour les personnes sourdes et malentendantes, voir III. B. 1.).

Les sites internet des partenaires de Bouygues Telecom - HandicapZero, Acceo, RogerVoice - relayent également l'information quant aux services d'accessibilité proposés par Bouygues Telecom.

### III. ASSURER UN SUIVI CLIENT ADAPTE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPEES

#### A. Développer des solutions pour rendre accessible le service client aux personnes malentendantes

Depuis 2010, Bouygues Telecom rend accessible son service client aux personnes sourdes et malentendantes grâce à un partenariat avec Acceo.

Acceo permet d'échanger avec un conseiller client Bouygues Telecom via un centre relais dédié en utilisant les moyens de communication adaptés. Le centre relais dédié permet en effet de rendre accessible une communication téléphonique entre une personne présentant un handicap auditif 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 (LPC) via une webcam, soit par une transcription écrite simultanée.



Figure 10 : Acceo, solution d'accessibilité au service client pour les malentendants

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. Acceo est accessible depuis le site [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) (logo en bas de page).

En 2018, la durée des communications cumulées, enregistrées en Langue des Signes Française, Langue française Parlée Complétée ou transcription écrite simultanée via Acceo et dans le cadre des services de Bouygues Telecom était de 295 heures.

## B. Proposer des supports de communication adaptés à tous

Bouygues Telecom s'attache à proposer des supports de communication accessibles, sous différents formats permettant aux clients de choisir le plus adapté à leurs besoins.

### 1. Proposer des supports d'information adaptés aux personnes malvoyantes

Bouygues Telecom rend accessible ses principaux documents d'information et de facturation aux personnes en situation de handicap visuel dans le cadre d'un partenariat avec HandiCaPZéro.

Depuis 2012, les documents - guides des offres, d'installation et d'utilisation des mobiles et des box, description physique des équipements box, boîtiers et télécommandes - sont disponibles en braille et en ligne sur le site de l'association HandiCaPZéro. En particulier, un guide consacré à la Bbox Miami contient toutes les informations nécessaires aux étapes essentielles pour l'utilisation de la box : raccordements, navigation, activation de l'audiodescription, etc. En 2018, 664 documents adaptés ont été distribués, dont 353 factures.



**Figure 11 : HandiCapZéro, association qui agit pour l'accès aux supports visuels pour les personnes malvoyantes**

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.bouyguestelecom.fr](http://www.bouyguestelecom.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 (installation, 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 un numéro vert (0 800 39 39 51, service et appel gratuits) pour obtenir plus d'information.

## 2. Multiplier les canaux d'accès aux informations clients

Afin de faciliter l'accès à l'information, Bouygues Telecom propose des canaux multiples, adaptés aux besoins de chacun, pour obtenir des informations ou pour gérer ses services.

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'application Espace Client, disponible sur l'App Store et Google Play, permet de suivre sa consommation, de gérer ses abonnements et d'obtenir de l'assistance. Ces solutions conviennent particulièrement aux personnes en situation de handicap auditif.

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. Elle 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.

Pour améliorer l'accompagnement de ses clients, la rubrique Assistance du site internet de Bouygues Telecom 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. 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'application Espace Client Mobile Bouygues Telecom est une substitution au service client vocal traditionnel. Elle 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



Figure 12 : interface de l'Espace Client Mobile

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. 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. Pour finir, il y a possibilité de contacter le service client en chattant.

Pour les personnes en situation de handicap auditif, le service client de Bouygues Telecom est accessible via la solution Acceo permettant à ces clients d'obtenir plus d'information sur les services Bouygues Telecom (voir III.A.1).

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, Bouygues Telecom travaille sur la vocalisation de certains de ces services pour améliorer leur accessibilité.

## C. Améliorer l'accueil physique en boutique

### 1. Garantir l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, handicap moteur et malvoyantes par la démarche « B Welcome »



**Figure 13 : Concept « B Welcome » permettant une circulation aisée avec un mobilier adapté**

Les points de vente du Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT) nouvellement créés sont conçus dans une logique d'accessibilité : les 25 nouveaux points de vente ouverts en 2018 sont accessibles. 259 points de vente Bouygues Telecom étaient accessibles aux personnes handicapées moteur en 2017, soit un taux moyen de 99,2 % du total des points de vente dont l'opérateur est propriétaire. Les points de vente restants bénéficient d'une dérogation ou sont à la charge du bailleur. Concernant les points de vente dont Bouygues Telecom n'est pas le bailleur, une demande de mise en accessibilité est effectuée par Bouygues Telecom, cette obligation étant à leur charge.

Le concept « B Welcome », déployé sur l'ensemble du réseau de magasins Club, intègre systématiquement une étude d'accessibilité du local et 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. Cette démarche a été initiée en 2015 et aujourd'hui l'intégralité du réseau est rénové. Des travaux de mise en conformité ont été réalisés pour améliorer la hauteur ou l'ergonomie du mobilier, l'affichage, la signalétique et pour la mise en place des rampes d'accès et des portes automatiques lorsque cela était possible.

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). En parallèle des travaux effectués, l'ensemble des attestations d'accessibilité ont également été réalisées.

## 2. Former et sensibiliser les forces de vente au sujet du handicap

Bouygues Telecom met en place des programmes de formation pour sensibiliser ses collaborateurs à la problématique du handicap notamment à destination de ses collaborateurs travaillant au sein la filiale Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT), qui gère les boutiques Bouygues Telecom.

L'ensemble des collaborateurs de RCBT sont formés à l'accompagnement du handicap par le biais de formations e-learning. Il existe deux formations e-learning dédiées au handicap : « Marc et Andy, le e-learning », lancée en 2017, traitant du handicap et notamment des préjugés, ainsi qu'un e-learning traitant des typologies de handicap et du comportement à adopter avec une personne en situation de handicap.

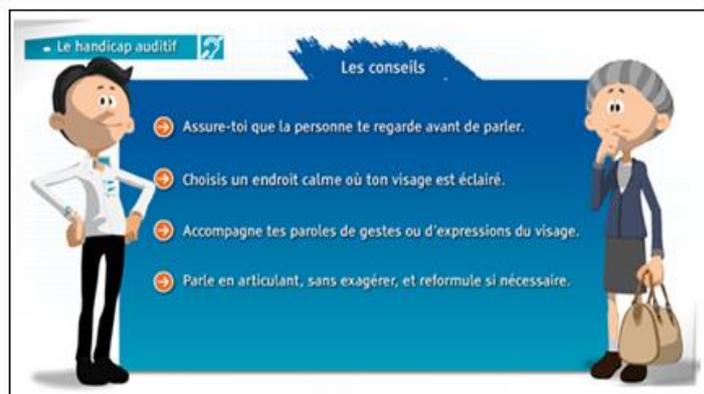


Figure 14 : Aperçu des formations dispensées aux forces de vente

Depuis 2014, RCBT a construit un réseau national de Correspondants et d'Ambassadeurs Handicap. Les Correspondants Handicap, au nombre de 17 à fin 2018 sont des managers qui ont pour mission d'informer ou sensibiliser sur le sujet du handicap et de relayer les actions de la Mission Handicap en local auprès des autres managers de leur région ou du siège. Chaque région compte son propre Correspondant Handicap. Tous les Correspondants ont suivi une formation en 2018 ou 2017. En 2018, ils sont 12 à avoir suivi la formation présentielle sur le sujet du handicap et leur rôle de relais. Il existe également des Ambassadeurs, qui sont des interlocuteurs des collaborateurs sur les questions du handicap.

Les nouveaux collaborateurs reçoivent une formation complète à leurs nouvelles fonctions lors de deux semaines d'intégration. La semaine d'intégration dite de pratique est l'occasion de rencontrer un Ambassadeur ou un Correspondant afin de les sensibiliser de manière concrète au sujet du handicap.

De plus, lors de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées, une affiche a été mise en place dans les boutiques, décrivant les différents engagements de RCBT pour ses clients et ses collaborateurs.

## **IV. S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES**

Dans une démarche d'amélioration, Bouygues Telecom dialogue avec les associations représentatives et sensibilise ses collaborateurs à la problématique du handicap pour diffuser les bonnes pratiques.

### **A. Dialoguer avec les associations représentatives pour comprendre leurs besoins et tirer le meilleur du numérique**

Par le dialogue et la concertation avec les principales associations représentatives et les pouvoirs publics, Bouygues Telecom souhaite renforcer son engagement vis-à-vis des personnes handicapées.

Les nouveaux produits et services de Bouygues Telecom sont testés par des personnes en situation de handicap par le biais de notre partenaire HandicapZéro (voir III. C.). Ces tests utilisateurs permettent d'analyser avec les personnes handicapées leurs attentes pour mieux appréhender leurs besoins. Ces temps d'échanges entre personnes en situation de handicap et équipes concevant les produits et services sont l'occasion de sensibiliser concrètement les collaborateurs à la problématique de l'accessibilité, et ainsi de favoriser l'intégration des besoins des personnes handicapées dès la conception.

Dans une volonté de progresser, Bouygues Telecom informe chaque année sur l'avancement des actions engagées en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées.

## B. Sensibiliser et accompagner en interne pour diffuser une culture du respect de la différence

De façon complémentaire à son engagement pour l'accessibilité de ses produits et services, Bouygues Telecom agit depuis 2004 pour le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

### 1. Sensibiliser et maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap

La politique handicap menée par l'entreprise s'appuie sur les accords agréés et cherche à lever les freins à l'emploi des personnes handicapées.

Dans le 5ème accord Handicap (2016-2018), 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.

Depuis 2007, la Mission Handicap de Bouygues Telecom sensibilise les différents acteurs de l'entreprise (managers, RH, collaborateurs) au sujet du handicap afin de lever les préjugés sur le handicap et d'instaurer un climat de bienveillance. Pour sensibiliser le plus grand nombre au handicap, plusieurs niveaux de formation existent :

- Pour tous les collaborateurs, via un module e-learning expliquant les mesures de l'accord, mais aussi le rôle de la Mission Handicap, ainsi que via des animations sur site tout au long de l'année (La Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées en novembre, le tour de France de la mission Handicap en juin qui sensibilise tous les collaborateurs sur les sites en région, etc.)
- Pour les managers et RH, via des formations présentiels. En 2018, 4 sessions de formation « Recruter sans discriminer » ont été organisées.



Figure 15 : Campagne « Marc et Andy » de la mission handicap

Afin de favoriser le recrutement des personnes en situation de handicap, la Mission Handicap de Bouygues Telecom a participé à 7 événements - forums et salons pour l'emploi dédiés au Handicap - en

2018. Grâce à cette démarche volontariste, 55 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés. Au 31 décembre 2018, Bouygues Telecom comptait parmi ses effectifs 217 collaborateurs en situation de handicap, soit 4,65 % des collaborateurs de Bouygues Telecom.

Intégrer les personnes en situation de handicap est un enjeu clé de cette démarche. Il s'agit de permettre à chaque collaborateur de réussir sa prise de fonction dans les meilleures conditions et de bénéficier d'adaptations si nécessaire. En 2018, la Mission Handicap de Bouygues Telecom a effectué 70 actions de maintien dans l'emploi de ses collaborateurs en situation de handicap tels que des aménagements de postes, des aides techniques et humaines, des aides au transport adapté ou encore de l'interprétariat.

La filiale de Bouygues Telecom Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT) dispose de son propre accord handicap et d'une mission handicap dédiée. Le troisième accord handicap de RCBT a été signé en 2017 pour une durée de 3 ans. La mission Handicap RCBT et la mission Handicap de Bouygues Telecom travaillent en étroite collaboration (par exemple concernant l'offre de formation).

La filiale RCBT de Bouygues Telecom a poursuivi sa stratégie globale de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. En 2018, 21 collaborateurs en situation de handicap ont été accompagnés dans le maintien de leur emploi (aides au transport, aménagement de poste, etc.). RCBT sensibilise ses collaborateurs à la problématique du handicap via des formations e-learning ou présentielles et via un réseau de Correspondants et Ambassadeurs Handicap (voir III. B. 3. B). En soutien à ces démarches, RCBT a participé à 6 forums pour le recrutement de collaborateurs en situation de handicap.

## 2. Acheter responsable pour soutenir l'inclusion des personnes handicapées

Bouygues Telecom fait appel à des entreprises du secteur protégé et adapté pour contribuer à l'inclusion, au-delà de l'entreprise, des travailleurs en situation de handicap. En 2018, le chiffre d'affaires réalisé avec le secteur adapté et protégé représente un montant de 345 864 euros.

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 du Conseil National des Achats (CNA) 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.



Figure 16 : Plateforme Pas@Pas pour faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté

## TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Bbox Miami	4
Figure 2 : Bbox 4K	4
Figure 3 : la télécommande Miami Voice	5
Figure 4 : interface de recherche d'appareils et d'applications accessibles sur Gari	6
Figure 5 : Doro 6520, mobile simplifié	7
Figure 6 : le service de vocalisation « Mobile Speak »	8
Figure 7 : le service d'agrandissement « Mobile Magnifier »	8
Figure 8 : Roger Voice service de télécommunication adapté aux personnes malentendantes	8
Figure 9 : Application de messagerie vocale visuelle	9
Figure 10 : Acceo, solution d'accessibilité au service client pour les malentendants	11
Figure 11 : HandiCapZéro, association qui agit pour l'accès aux supports visuels pour les personnes malvoyantes	12
Figure 12 : interface du Service client	13
Figure 13 : Concept « B Welcome » permettant une circulation aisée avec un mobilier adapté	14
Figure 14 : Aperçu des formations dispensées aux forces de vente	15
Figure 15 : Campagne « Marc et Andy » de la mission handicap	17
Figure 16 : Plateforme Pas@Pas pour faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté	18