

RAPPORT ANNUEL 2019

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



Edito

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 :

1. **Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées** 2. **Informé des offres accessibles aux personnes handicapées** 3. **Assurer un suivi client adapté aux besoins des personnes handicapées** 4. **S'inscrire durablement dans une démarche de progrès**

Sommaire

06 | Produits et services accessibles aux personnes handicapées

Équipements box de plus en plus accessibles
Identifier les terminaux adaptés et développer des solutions d'accessibilité
Conception des nouveaux produits et services

12 | Informer des offres accessibles aux personnes handicapées

16 | Assurer un suivi adapté aux besoins des personnes handicapées

Rendre accessible le service client aux personnes malentendantes
Proposer des supports de communication adaptés à tous
Améliorer l'accueil physique en boutique

18 | S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

Comprendre les besoins et tirer le meilleur du numérique
Diffuser une culture du respect de la différence



Produits et services accessibles aux personnes handicapées

| 05 |

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.

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



Fonctionnalités adaptés avec

Bbox Miami



Bbox 4k



plus accessibles aux personnes malvoyantes. 40 applications adaptées à la TV (replay, VOD, jeux, musique...) sont préinstallées, 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.

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 audiodécrite par les chaînes.

Vocaliser 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)⁽¹⁾.

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.

Par ailleurs ces télécommandes fonctionnent avec le Bluetooth, ce qui permet aussi de s'affranchir du besoin de viser

Assistant vocal avec la télécommande Miami Voice



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. Grâce à une écoute active des associations représentantes des personnes en situation de handicap et à la prise en compte de leurs remarques et suggestions, Bouygues Telecom a fait évoluer en 2019 le nouveau menu de la Bbox tv et l'application BTV.

Pour faciliter l'utilisation de la nouvelle interface tv, en plus des fonctionnalités vocales de la télécommande qui existaient déjà, Bouygues Telecom a implémenté le Talk back pour "sonoriser" toutes les commandes.

La dernière version intègre :

- la vocalisation du menu principal et de la partie TV en direct (fiche information, nom du programme, contrôle du direct...), ainsi que le choix de la langue et sous-titres ;
- l'ajout des langues et sous-titres avec l'audiodescription dans les Replays ;
- l'ajout de commandes vocales d'accès rapides aux univers de l'interface et aux contenus. Par exemple : « ouvre les réglages », « active Talkback », « zappe sur LCI. », « met le journal télévisé de TF1 », etc.

L'application Btv, qui permet de regarder une centaine de chaînes de TV, a été vocalisée

grâce à l'utilisation de Voice over (sur iOS) ou de Talk back (sur Android). Ces applications de lecture des informations affichées sur l'écran du smartphone grâce à la synthèse vocale, permettent à l'utilisateur d'utiliser B.tv plus facilement.

Rendre plus inclusives les interfaces

La partie graphique de l'application Btv a été revisitée selon les critères du WCAG, pour devenir plus inclusive. Le Web Content Accessibility Guidelines est un ensemble de recommandations destinées à favoriser l'accessibilité du web aux contenus et services web par les personnes handicapées notamment déficients visuels et plus généralement par tous les utilisateurs, quels que soient leurs dispositifs d'accès (mobile, tablette, etc.).

De même, la nouvelle interface TV des Bbox Miami et Bbox 4K bénéficie d'un design visuel qui favorise l'accessibilité aux personnes en situation de handicap visuel.

D'autres améliorations ont été listées et sont à l'étude. Le travail avec les associations et les clients se poursuit pour sans cesse améliorer l'accessibilité des offres et services de Bouygues Telecom⁽¹⁾.



Interface TV



Application Btv



(1) Pour en savoir plus https://blog.bouyguetelecom.fr/on_en_fait_pour_vous/accessibilite-des-produits-et-services-concus-en-integrant-les-besoins-specifiques-des-personnes-handicapees/

Identifier les terminaux adaptés et développer des solutions d'accessibilité

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

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 avec 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⁽¹⁾, 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 2019, environ 20% des mobiles proposés par Bouygues Telecom, notamment des smartphones, sont recensés sur la base GARI. Dans un contexte d'évolution

(1) www.mobileaccessibility.info

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. Bouygues Telecom informe ses clients de la possibilité de se renseigner sur l'accessibilité des smartphones en utilisant la base gari grâce à sa page web relative aux solutions d'accessibilité. <https://www.bouyguetelecom.fr/accessibilite-services>

Interface de recherche d'appareils et d'applications accessibles sur Gari

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 6620, possède un son extrêmement clair, puissant et un grand écran pour une meilleure lisibilité. Ce téléphone est compatible avec les appareils auditifs. Il propose une application « My doro Manager », service d'aide à distance permettant de connecter son téléphone avec celui d'un proche. Ainsi, ce dernier peut 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.

<https://www.bouyguetelecom.fr/telephones-mobiles>



20%

des mobiles proposés par Bouygues Telecom sont recensés sur la base GARI

Doro 6620 mobile simplifié



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 intègre dans ses produits et services des fonctions particulièrement adaptées 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.

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.

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 aussi le support technique des logiciels pour répondre aux éventuels problèmes rencontrés. En 2019, une dizaine de 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⁽¹⁾. Ce service vise à apporter de l'autonomie à ces personnes ne pouvant téléphoner en toute autonomie.

Depuis le 8 octobre 2018, grâce à l'application mobile RogerVoice, partenaire de Bouygues Telecom, les personnes



service de vocalisation



service d'agrandissement



service de télécommunication adapté aux personnes malentendantes

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. L'application utilise notamment des technologies innovantes d'intelligence artificielle afin d'optimiser et de fluidifier les échanges.

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 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h. En 2019, les clients Bouygues Telecom ont déjà passé plus de 107260 minutes de communication en utilisant l'application RogerVoice, .

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. 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). Elles peuvent aussi répondre à leur interlocuteur par e-mail ou par SMS. L'installation de l'application est gratuite pour l'ensemble des offres. Elle est 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.

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.

Application de messagerie vocale visuelle



(1) 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. <https://www.ffttelecoms.org/nos-travaux-et-champs-d-actions/telecom-responsable/evenement-les-telecommunications-accessibles-a-tous-bilan-et-perspectives-pour-2020/>

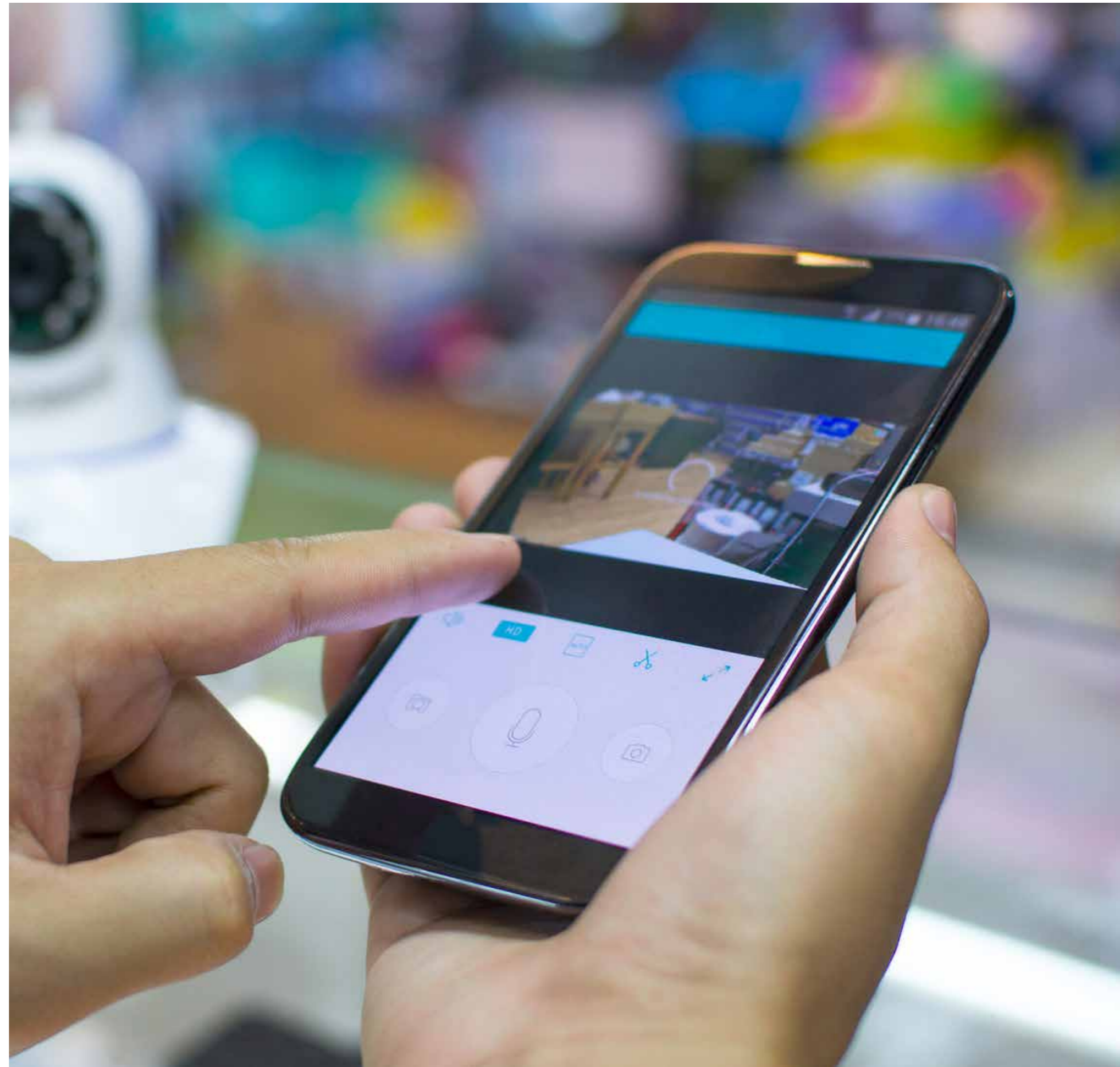
Conception des nouveaux produits et services

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 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 et 2019, ce dialogue a été intensifié pour mieux répondre aux besoins de personnes en situation de handicap visuel. Les nouveaux produits et services ont été testés par des personnes déficientes visuelles avec notre partenaire HandiCapZéro et dans le cadre de la Mission de concertation entre industriels et représentants des aveugles et malvoyants. Ce dialogue a notamment permis de dégager des axes d'amélioration pour faire évoluer l'application Btv et l'interface tv de la Bbox afin de les rendre plus accessibles aux personnes en situation de handicap visuel.

Dans cette même logique, Bouygues Telecom cherche à intégrer l'accessibilité de ses boutiques Réseau Club Bouygues Telecom dès leur conception (voir Partie 1, Améliorer l'accueil physique en boutique).





Informar des offres accessibles aux personnes handicapées

Afin de diffuser l'information auprès du grand public, Bouygues Telecom utilise des canaux de 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 à une page dédiée aux services d'accessibilité <https://www.bouyguetelecom.fr/accessibilite-services>. Cette page présente notamment nos différents services d'accessibilité (Acceo, Rodger Voice, HandiCaPZéro et FACIL'iti) et nos produits et services dont les fonctionnalités permettent de faciliter l'accessibilité (vocalisation des télécommandes, applications etc..).

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 partie 3. Rendre accessible le service client aux personnes malentendantes).

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





**Assurer un
suivi adapté
aux besoins
des personnes
handicapées**

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.

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](https://www.bouyguetelecom.fr) (notamment via la page accessibilité).

En 2019, 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 319 heures. Cela représente plus de 1500 appels (une augmentation de 15 % par rapport au nombre d'appels en 2018).

Proposer des supports de communication adaptés à tous

Bouygues Telecom s'attache à proposer des supports de communication accessibles. La diversité de formats permet aux clients de choisir le plus adapté à leurs besoins.

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 2019, 662 documents adaptés ont été distribués, dont 330 factures.

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

Améliorer l'accessibilité de nos services

Voici nos solutions pour rendre accessibles nos services au plus grand nombre.



TELEPHONE ACCESSIBLE - HANDICAP AUDITIF
RogerVoice

Passer vos appels traités en direct par un interprète de manière adaptée à vos besoins :

- Langue des Signes Française
- Langage Parlé Complété (LPC)

Un créneau d'une heure de communication, renouvelé chaque mois, est offert par Bouygues Telecom.

Du lundi au vendredi de 9h30 à 17h

Accéder au service



RELATION CLIENT ADAPTEE - HANDICAP AUDITIF
Acceo

Echanger avec un conseiller de clientèle Bouygues Telecom via un centre relais dédié en utilisant les moyens de communication de votre choix :

- Langue des Signes Française
- Langage Parlé Complété (LPC)

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Accéder au service



ACCESSIBILITE SITE INTERNET - HANDICAP VISUEL ET COGNITIF
FACILiti

Adaptation l'affichage du site internet de Bouygues Telecom en fonction de vos besoins de visualisation :

- Dyslexie
- Dyscalculie
- Malvoyance
- Paralysie

Accéder au service



SUPPORTS D'INFORMATION ET APPLICATIONS - HANDICAP VISUEL
HandiCaPZéro

Retrouvez en caractère agrandi ou en braille :


- Les informations sur les offres de service Bouygues Telecom fixe ou mobile
- Les guides d'installation
- Demandes à recevoir votre facture mobile ou fixe en braille ou caractère agrandi

Faites installer gratuitement sur votre mobile compatible Mobile Speak et Mobile Speak for PC, l'application d'agrandissement ou de lecture d'écran.

Accéder au service

Découvrir plus de solutions d'accessibilité

<https://www.bouyguetelecom.fr/accessibilite-services>



319 heures

de communications en langue des Signes avec les services Bouygues Telecom



662 documents adaptés

soit **1500 appels**

dont **330 factures**

+15% en 2018

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 (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.

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 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 moment. Sécurisée, simple d'utilisation et gratuite, l'application 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. Enfin, 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 Partie 3, Rendre accessible le service client aux personnes malentendantes).

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



Améliorer l'accueil physique en boutique

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

Les points de vente du Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT) nouvellement créés sont conçus dans une logique d'accessibilité : les 16 nouveaux points de vente ouverts en 2019 sont accessibles. 256 points de vente Bouygues Telecom étaient accessibles aux personnes handicapées moteur en 2019, 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. Il 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. Aujourd'hui, l'intégralité du réseau est rénovée. Des travaux de mise en conformité ont été



256
points de
vente

accessibles
aux personnes
handicapées
moteur

soit
99,2%
des points
accessible

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.





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.

Depuis 2014, RCBT a construit un réseau national de Correspondants et d'Ambassadeurs Handicap. Les Correspondants Handicap, au nombre de 16 à fin 2019 sont des managers. Leur mission : informer ou sensibiliser sur le sujet du handicap et, 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 2019, ils sont 16 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.



S'inscrire durablement dans une démarche de progrès

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.

Comprendre les 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 et dans le cadre de la Mission de concertation entre industriels et représentants des aveugles et malvoyants (voir Partie 1, équipements box de plus en plus accessibles et Partie 3, Améliorer l'accueil physique en boutique). Ces tests utilisateurs permettent d'analyser avec les personnes handicapées leurs attentes pour mieux appréhender leurs besoins. Ces moments 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 ces interactions favorisent l'intégration des besoins des personnes handicapées dès la conception.

En 2019, Bouygues Telecom a fait évoluer son application B.tv et le menu de la Bbox à partir des axes d'amélioration dégagés lors des échanges avec les associations.

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



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.

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 6ème accord Handicap (2019-2023), 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,
- à développer les partenariats avec les entreprises du secteur adapté et protégé.

10
participations

salons, forums
pour l'emploi
dédiés au
Handicap

286
collaborateurs
en situation de
handicap

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 a pour objectif de casser les idées reçues sur le handicap, d'expliquer les mesures de l'accord et le rôle de la Mission Handicap. Cette formation a été rendue obligatoire en 2018.
- Via des animations sur site tout au long de l'année. Lors de la « Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » (SEEPH), Bouygues Telecom s'est mobilisé au travers de différentes actions : organisation d'un "escape game" sur le thème du handicap (200 participants), animation d'une activité handisport, ou encore tenue d'un stand Mission Handicap pour informer les collaborateurs du rôle et des actions de cette mission. Chaque année, la mission handicap réalise un tour de France des centres de relation client avec, au programme des animations de sensibilisation et des rencontres avec les collaborateurs en situation de handicap.
- Ensuite pour tous les managers, une sensibilisation au recrutement, à l'intégration, et au management de collaborateurs handicapés.
- Enfin, les managers de collaborateurs en situation de handicap participent à une formation spécifique à la prise en compte du handicap dans leur rôle d'encadrement.

Afin de favoriser le recrutement des personnes en situation de handicap, la Mission Handicap de Bouygues Telecom a participé à 10 événements - forums et salons pour l'emploi dédiés au Handicap - en 2019. Grâce à cette démarche volontariste, 9 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés. Au 31 décembre 2019, Bouygues Telecom comptait parmi ses effectifs 286 collaborateurs en situation de handicap.

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 2019, la Mission Handicap de Bouygues Telecom a effectué 107 actions de maintien dans l'emploi de ses collaborateurs en situation de handicap (93 individuelles et 14 collectives) 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, 9 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 présentiels et via un réseau de Correspondants et Ambassadeurs Handicap (voir III. B. 3. B). En soutien à ces démarches, RCBT a participé à 7 forums pour le recrutement de collaborateurs en situation de handicap.



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 2019, le chiffre d'affaires réalisé avec le secteur adapté et protégé représente un montant de 522 000 euros, soit une augmentation de 27 % par rapport à 2018. En 2019, chez Bouygues Telecom, les acheteurs continuent de promouvoir le secteur auprès des collaborateurs et l'objectif fixé dans l'accord Handicap triennal a été dépassé.

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. Bouygues Telecom est aussi membre fondateur de l'Association Handeco-Pas@Pas, créée à l'initiative du Conseil National des Achats (CNA) et de grandes entreprises. Le but de l'association : est de promouvoir et faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, et à celui de l'insertion.



**on est fait pour
être ensemble**

