

## Simple comme un coup de fil

À l'heure où la communication envahit chaque instant de notre vie, rester connecté en permanence est devenu un impératif. Pour ceux que la technologie effraie encore, les opérateurs téléphoniques et les constructeurs de terminaux proposent désormais des solutions mobiles simplifiées à l'extrême.

**À** fin 2011, le monde comptait plus de 4 milliards d'utilisateurs de téléphones mobiles. À moins d'être totalement hermétique à votre époque, vous pouvez donc difficilement échapper à l'appel du portable. Vos enfants, vos petits-enfants, vos amis... tous ont succombé et vous envisagez, à votre tour, de céder au chant des sirènes. Pourtant, la complexité et la sophistication apparentes de cet objet, véritable symbole du XXI<sup>ème</sup> siècle, vous inquiètent encore. Conscients de ce frein, les opérateurs et quelques constructeurs spécialisés ont anticipé vos craintes et se sont efforcés, depuis quelques années, de mettre sur le marché des mobiles dont l'usage est on ne peut plus simplifié. Car le marché de la téléphonie mobile n'est plus très loin de la saturation dans la plupart des pays industrialisés. Malgré toutes les nouveautés technologiques qui apparaissent régulièrement chez les principaux opérateurs, il devient de plus en plus difficile de convertir de nouveaux clients. Et si l'on excepte les bébés et les irréductibles, qui refusent catégoriquement l'idée d'être joignable partout, ou presque, les seniors constituent bel et bien la dernière cible envisageable. Une frange de la population, qui reste souvent réfractaire à l'idée d'acheter un téléphone qui sert à tout, mais de moins en moins à téléphoner.

### Un téléphone pour... téléphoner

Confrontés à cette problématique depuis plus de deux ans, des pays comme le Japon et la Corée du Sud proposent depuis peu des téléphones adaptés à cette

# Vie quotidienne

clientèle. Un seul mot d'ordre prime : le combiné doit servir... à téléphoner... Et éventuellement à envoyer un SMS. Equipés de grosses touches, de larges écrans permettant d'afficher de grands caractères et de numéros préenregistrés, ces mobiles ne disposent pas de toutes les autres options (jeux, appareil photo, lecteur mp3...) qui encombrant et compliquent leur maniement et leur utilisation.

En France, selon une étude du Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), seulement 37 % des plus de 70 ans sont utilisateurs d'un téléphone mobile. De son côté, SFR assure que 10 millions d'adultes de plus de 35 ans sont réticents à l'idée d'acheter un mobile de dernière génération. Alors, comment les convaincre de s'équiper ? La réponse des opérateurs est unanime : en faisant de l'usage du téléphone un jeu d'enfant et en y ajoutant une dose de services avec une option de téléassistance.

En fait, l'objectif est double :

- d'une part, il s'agit de séduire les personnes qui pourraient juger le maniement d'un téléphone trop compliqué ;
- d'autre part, de les rassurer, ainsi que leurs proches, par des options d'assistance en cas de problème.

## Ergonomie adaptée, services associés

Alors que la tendance est à la miniaturisation sans cesse plus poussée, les spécialistes du téléphone destiné aux seniors s'appliquent à proposer des mobiles dont la surface est suffisamment large pour permettre une bonne prise en main. Ce retour à des appareils plus larges s'accompagne de l'apparition de touches plus grosses et plus espacées que sur les mobiles de dernière génération.

Un fabricant français est allé encore plus loin dans la démarche, proposant un modèle sans clavier ni écran, mais doté d'une seule touche de fonction. Une simple pression sur ce point d'entrée central met son utilisateur en relation avec une opératrice, qui se charge alors d'établir la liaison avec l'une des personnes de son choix à partir d'une liste pré-établie et que l'utilisateur peut faire remettre à jour chaque fois qu'il le souhaite. On peut faire encore plus simple, car ce modèle dispose d'un module de reconnaissance vocale, qui autorise la mise en relation directe avec le correspondant désiré.

Car la démarche des constructeurs et des opérateurs ne se limite pas à vendre des mobiles faciles d'usage. Si la téléphonie classique propose sans cesse plus d'applications pour aller surfer et jouer en ligne, pour écouter de la musique ou lire de l'information, celle qui est destinée aux seniors est elle aussi orientée service. Qu'elle soit facultative ou intégrée dans l'offre, l'option « Assistance » fait aujourd'hui partie du package proposé. Qu'il s'agisse de services à la personne (ménage, livraison des courses, petits travaux...) ou de secours en cas d'urgence. Une façon de ramener le téléphone à son usage originel. ■



© SCARVAL - FOTOLIA

## 3 QUESTIONS À... Yves Morel

PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DE BAZILE TELECOM

### • POUVEZ-VOUS NOUS EXPLIQUER LE CONCEPT DE BAZILE TELECOM ?

Bazile Telecom est un opérateur de téléphonie mobile et une plateforme de service à la personne. Bazile Telecom entend simplifier la téléphonie mobile, et rendre des services utiles à ses abonnés : recherche dans l'annuaire, mise en relation, conciergerie, téléassistance. Bazile Telecom a été créée en 2005 autour d'une idée : concevoir le téléphone portable le plus simple au monde. Ainsi est né Bazile Prestige, un téléphone portable à un seul bouton, commercialisé depuis 2009. Pour joindre son correspondant, il suffit d'appeler une opératrice, basée en France, disponible 24 h / 24, et de lui dire à qui on souhaite parler. De là s'est développée l'idée que nous pouvions faciliter la téléphonie, et la vie quotidienne, à des personnes qui souhaitent utiliser un téléphone plus classique. Aujourd'hui nous servons plus de 6500 abonnés, qui tous ont accès à notre plateforme de services 24 h / 24.

### • EN QUOI VOTRE OFFRE EST-ELLE PARTICULIÈREMENT ADAPTÉE AUX SÉNIORS ?

Chez Bazile, tous les collaborateurs ont pour mission de rendre la téléphonie mobile plus facile. Ainsi, nous sommes à disposition pour que notre clientèle – essentiellement senior – se sente à l'aise. D'abord avec son téléphone portable, son forfait, et les petites difficultés qui peuvent apparaître à la souscription de l'abonnement, lors des premières utilisations, ou tout au long de l'abonnement. Au-delà, nous souhaitons vraiment faciliter le quotidien de nos abonnés : recherche dans l'annuaire, mise en relation, réservation de taxi, livraison de courses à domicile, réveil matin, ... l'opératrice est là 24 h / 24 pour rendre toutes sortes de services. Une abonnée nous a récemment demandé de lui commander un DVD, une autre de lui envoyer un carnet de timbres ! Beaucoup de nos abonnés nous confient ce qu'ils ont de plus cher, leur santé, dans le cadre d'une option téléassistance. En cas de chute, ou de malaise, l'opératrice dispose de toutes les informations nécessaires pour organiser au mieux une intervention des proches ou des urgences. Grâce à ce service de téléassistance, associé au téléphone portable, Bazile Telecom évite des situations dramatiques tous les jours.

### • UN PRODUIT, FORFAIT OU NOUVEAUTÉ À METTRE EN AVANT ?

Nous avons intégré fin 2011 les nouveaux téléphones portables de la gamme Doro – Doro 510 et Doro 610, et leurs dérivés. Ces téléphones sont des téléphones portables simplifiés « nouvelle génération » : design élégant, appareils photos disponibles, écrans et sons particulièrement qualitatifs. Associés à nos services, ces téléphones comblent nos abonnés. Nous annoncerons au printemps de nombreuses nouveautés pour élargir l'éventail des services proposés. Certains acteurs du marché misent tout sur le prix et le volume d'abonnés ; chez Bazile, nous sommes sur le service, à un prix très raisonnable.