

Spécial Seniors et technologies/Yves Morel, Président Bazile : « Nous sommes le seul opérateur de mobiles pour seniors en Europe »

Publié le 28 janvier 2013 par Jean Yves Ruaux.



Depuis 2009, Bazile l'entreprise fondée dans la région de Marseille en 2005, est devenue le premier opérateur mobile français dédié aux seniors en signant avec Orange. Yves Morel, son président du directoire, revient sur les raisons d'un succès qui ne cesse de se construire.



Pourquoi ce nom de Bazile ?

Pour imprimer la notion de service. Bazile n'est pas un choix de nom technique. Ce que nous avons voulu mettre en avant, c'est l'univers senior allié à un univers actualisé avec un prénom remis à la mode et incarné par un petit bonhomme vert avec un bouton sur le dos.

Quelle était l'idée de départ ?

C'était de se dire qu'il y avait un milliard de téléphones sur terre mais pas un seul pour ma grand mère ! Heureusement, les choses ont évolué. Le chemin parcouru a permis de mettre à la disposition des seniors des téléphones de plus en plus adaptés et de moins en moins chers.

Quel téléphone ?

Un téléphone répondant à quelques standards : un clavier de grande taille avec des touches espacées, un écran bien lisible, contrasté, un son amplifié. A ce tiercé de départ se sont ajoutées des touches de raccourcis. On peut préenregistrer des numéros, accéder à une fonction type SMS, répertoire ou appareil photo. Au dos, il y a le bouton d'urgence qui est de plus en plus discret. Il permet d'accéder à des numéros préprogrammés. Le téléphone est aussi doté d'une fonction lampe torche. Le clapet a une image un peu désuète auprès du grand public, mais les seniors apprécient car le téléphone est ainsi protégé. Ils peuvent aussi mieux le plaquer, il couvre mieux l'oreille et la bouche. De plus, il ne risque pas de se déclencher intempestivement.

Le marché se diversifie en segments de plus en plus définis.

Tout à fait. De nouveaux téléphones viennent couvrir les besoins suscités par les déficiences. Il y en a, par exemple, pour malvoyants avec une vocalisation du clavier, d'autres pour malentendants dont on peut aisément amplifier le son et qui possèdent un témoin lumineux. On y ajoute la géolocalisation. Elle intéresse les randonneurs et sportifs de la maturité comme ce pêcheur de 85 ans que l'on a retrouvé grâce à cette géolocalisation. Le créneau des seniors commence à intéresser les opérateurs car le taux d'équipement des 70+ a augmenté de plus de 40% en moins de cinq ans.

Comment a évolué Bazile ?

La récente étude Arcep-Crédoc donne un bon éclairage sur les seniors et sur l'utilisation qu'ils ont du téléphone. Avec Bazile, on a commencé il y a six ans par un téléphone mais nous n'avons pas persévéré dans la perspective d'une gamme étendue. Dès le départ, l'idée a été d'être un opérateur de service. Nous sommes le seul opérateur de téléphonie mobile pour seniors en Europe, car ce n'est pas un métier simple. Aujourd'hui, nous avons 10 000 abonnés actifs et nous avons atteint le point d'équilibre de l'exploitation. Notre enjeu est de marier un forfait de communications avec une dose de services, la télé-assistance, la conciergerie multi-services. Les opératrices sont en France et elles sont formées, si bien que les abonnés les reconnaissent et leur adressent même des cadeaux.

Le taux d'abonnés français à la téléassistance est faible au regard du Royaume uni par exemple.

Cinq fois plus restreint. Ceci dit, nous sommes, semble-t-il, la première téléassistance sur mobile « en nombre d'abonnés en France ». Mais je nuancerai la différence entre le Royaume Uni et la France. 450 000 abonnés dans un cas, 2,5 millions dans l'autre. Au Royaume Uni, la téléassistance est très répandue en raison des politiques et des décisions des pouvoirs publics. Mais, je ne suis pas pour un développement financé par le public. Lorsque les institutions, comme en France, n'ont plus d'argent, ça sclérose le marché plus que ça ne le pousse. Je suis favorable à un marché d'opérateurs privés avec une prise en charge publique lorsque c'est nécessaire. Nous sommes prescrits par certains CCAS mais nous ne sommes pas entrés dans le circuit des financements publics afin de pouvoir nous mouvoir rapidement sur le marché. En effet, le fort pouvoir prescripteur des institutions publiques est assorti de beaucoup de contraintes.

Quel est votre public ?

La cible des seniors à partir de 65 ans. Mais le principal de la clientèle se situe chez les 70-80 ans. Les gens viennent parfois vers nous parce qu'ils ne se sentent pas bien sur le plateau d'un grand opérateur téléphonique

Rechercher...

Bonjour
[Se connecter](#) / [Créer un compte](#)

INSCRIVEZ-VOUS À LA NEWSLETTER

Go

Nous contacter

Le

Les 1000 vies de Lio, boomeuse triomphante



Avec les Tiger Lily, Lio et ses copines, la fiction télévisuelle s'intéresse enfin aux boomeuses rebelles !

[Lire la suite](#)

Le chiffre du

1 million de seniornautes
Notre Temps.com équipés à
98% d'ordinateurs !

[Lire la suite](#)

Thématiques

- Cinq minutes avec...
- Economie
- En campagne
- Innov Senior +
- La leçon de seniormarketing
- Le billet
- Le chiffre du mois
- Publicité
- Références
- Revue de presse internationale
- Tendances
- Visuel

Archives

- janvier 2013
- décembre 2012
- novembre 2012
- octobre 2012

sur lequel ils peuvent être aussi bien que mal reçus. Nous, recevoir, écouter, c'est notre plaisir et notre métier. On sait comment les seniors réagissent. On sait ce qu'ils ont à expliquer. Nous les touchons par un mélange de presse, notamment Notre Temps, le Pèlerin, et de web. Ainsi nous touchons à la fois notre cible mais aussi ses enfants qui jouent un rôle de prescripteur. Mais certains clients de 65 ans+ nous trouvent directement sur le net.

Vous bénéficiez du réseau Audika ! Ce qui nous lie à Audika, c'est qu'il s'agit d'une entreprise qui axe son métier sur le service rendu. On achète un matériel pour quelques années durant lesquelles on veut bénéficier d'un service continu. Il y a une légitimité des audioprothésistes par rapport à notre public. Ils oeuvrent eux aussi dans une technologie et un service reliant les seniors au monde extérieur.

Quels sont vos objectifs pour 2013 ?

Explorer de nouveaux services et produits en téléphonie, et passer la base d'abonnés de 10 000 à 20 000. Nous pouvons bénéficier d'un effet boule de neige car la marque commence à être connue de la clientèle potentielle. Mais, l'axe essentiel, au delà du matériel, demeure le service avec une plateforme fonctionnant 24 h sur 24h. Actuellement, nous réfléchissons à d'autres services, notamment dans le domaine de la santé, mais aussi dans les communications. Des clients nous demandent, par exemple, d'expédier leurs recommandés. Le courrier serait dicté, expédié. Ça peut entrer dans un bouquet de services que nous voulons offrir à prix acceptable. Aujourd'hui, on propose par exemple la livraison des courses à domicile. On devient la main et les yeux du senior qui n'a pas Internet et dicte sa liste de courses. La moitié de nos effectifs est constituée d'opératrices. Elles sont recrutées pour leurs qualités relationnelles. C'est avec elles que l'on défriche une nouvelle manière de gérer le service aux seniors. Les abonnés les aiment tellement qu'il leur arrive de leur envoyer des gâteaux, du chocolat ou la photo du jardin par la poste ! C'est bon signe pour une société qui s'apprête à avoir triplé son chiffre d'affaires en trois ans !

Lauréat des Trophées du Grand Age, Bazile Telecom emploie une trentaine de collaborateurs à Aix-en – Provence. Bazile Telecom opère sur le réseau Orange. Bazile Telecom édite les blogs www.web4seniors.fr, la technologie comprise par tous et blog.bazile.fr

Contact Médias Yves Morel, tel 0684993286, ymorel@bazile.fr.

Cette entrée a été publiée dans [Marketing](#). Vous pouvez la mettre en favoris avec ce [permalien](#).

Laisser un commentaire

Vous devez être [enregistré](#) pour écrire un commentaire.

- [septembre 2012](#)
- [juillet 2012](#)
- [juin 2012](#)
- [mai 2012](#)
- [avril 2012](#)
- [mars 2012](#)
- [février 2012](#)
- [janvier 2012](#)
- [décembre 2011](#)
- [novembre 2011](#)
- [octobre 2011](#)
- [septembre 2011](#)
- [juillet 2011](#)
- [juin 2011](#)
- [mai 2011](#)
- [avril 2011](#)
- [mars 2011](#)

Liens



Actualités de

- Une erreur est survenue ; le flux est probablement indisponible. Veuillez réessayer plus tard.

[Visiter le site](#) ►

« Papas-papys », y a du fric à faire



[Lire la suite](#) ►



Qui sommes-nous ? | [Kit médias magazine](#) | [Kit médias internet](#)

Seniorscopie dans vos favoris