

l'implication d'Orange dans le domaine du handicap et de la dépendance

dossier de presse
juin 2010



Contacts presse :

Erika Gélinaud - 01 44 44 93 93 service.presse@orange-ftgroup.com

Florence Moizan (EuroRSCG) 01 58 47 93 58 Florence.Moizan@eurorscg.fr



sommaire

1. préambule

2. l'innovation au service du handicap et de la dépendance

2.1. accessibilité : concevoir de nouveaux modes d'interaction

2.2. services d'aide au maintien à domicile et d'aide à la personne

- le service de maintien à domicile
- le tiers payant social
- Téléassistance mobile

3. des offres pour favoriser l'accès à la communication des personnes handicapées et âgées en situation de déficience

3.1. fixe

3.2. mobile : une convergence au service de la liberté

3.3. une palette d'autres services utiles au quotidien

3.4 internet, des sites Orange rendus accessibles

4. l'organisation du réseau de vente labellisé « offres autonomie »

4.1. la vente en boutique

4.2. la vente à distance

5. être toujours plus proche de nos clients

5.1. une présence sur les principaux salons pour rencontrer les personnes âgées ayant des déficiences et les personnes handicapées

5.2. un catalogue « les offres autonomie », des outils d'information (brochures commerciales et articles dans des revues spécialisées)

5.3. une politique de partenariats actifs

5.4. Orange est récompensé pour son engagement en faveur du handicap : trophée Autonomic 2008, trophée APAJH « entreprise citoyenne »,

1. préambule

La proportion de personnes handicapées en Europe est importante et s'accroît. Elles représentent en effet 15 % de la population, soit plus de 50 millions de personnes dans l'Union européenne élargie. Compte tenu du vieillissement de la population, cette proportion pourrait toucher, d'ici 2050, 34,5 % de la population (source Cahier de l'ARCEP Aout Sept Oct 2009).

Selon la classification de l'Organisation Mondiale de la Santé¹, le nombre de personnes handicapées en France est estimé à 8 millions, mais ce sont près de 12 millions qui éprouvent une gêne ou des difficultés dans leur vie quotidienne, qu'elles touchent l'audition, la vue, la parole, la vision ou la motricité. A ce chiffre, on doit ajouter les personnes souffrant de pathologies invalidantes (asthme sévère, diabète, insuffisance rénale avec dialyse...) qui doivent faire face à l'évolution de leur handicap. Enfin, parmi les 12.6² millions de personnes âgées de plus de 60 ans, une partie souhaite rester à domicile et au contact de ses proches le plus longtemps possible, malgré des troubles liés à l'âge.

La population, qui rencontre une difficulté ou une gêne dans les activités de la vie quotidienne, est donc beaucoup plus large et diversifiée que ce que l'on peut l'imaginer au premier abord. Ces dernières années, la recherche médicale et sociale a beaucoup progressé pour favoriser le maintien à domicile de ces personnes dépendantes.

En tant qu'opérateur de télécommunications international convergent (téléphonie fixe, mobile et internet), Orange a une politique volontariste autant au sein de l'entreprise qu'auprès de ses clients.

L'action du Groupe concernant le handicap repose sur trois piliers :

- le mécénat de la Fondation Orange en faveur des personnes en situation de handicap visuel, auditif ou d'autisme notamment dans leur accès à la culture
- le recrutement de salariés handicapés et leur maintien dans l'emploi
- une offre de produits et services dédiée aux personnes handicapées.

C'est pourquoi la Direction de l'Accessibilité du Groupe a été créée. Son périmètre d'action est transverse à l'entreprise et ce, dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent pour le bénéfice de tous ses clients. Sa mission est de prendre en compte l'accessibilité depuis la conception des produits et services Orange jusqu'à l'après-vente, et cela selon quatre axes :

- adapter tous les produits et services du Groupe et concevoir des produits spécifiques, les offres Autonomie
- mettre en place un réseau de distribution adapté (boutiques labellisées Autonomie et espaces Arc-en-ciel, site orange.fr > rubrique Autonomie, numéro Vert également accessible aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant une déficience de la parole chaque mardi, fax et mail)
- intégrer la notion d'accessibilité dans tous nos processus, de la conception jusqu'à la commercialisation de nos offres, sur l'ensemble de nos marchés



- assurer un dialogue quotidien auprès des institutions nationales et internationales, associations et clients afin de mieux identifier leurs besoins et développer des partenariats.

¹ En 1981, lors de l'Année Internationale des personnes handicapées, l'OMS a avancé le chiffre de 10% de personnes handicapées dans les pays industrialisés.

² Enquête «Projections régionales de population à l'horizon 2030 - Fortes croissances au Sud et à l'Ouest » INSEE décembre 2006

Le Groupe développe, sous le pilotage de cette direction, une stratégie de « Conception pour tous » qui prend en compte les spécificités du handicap très en amont de tout lancement de ses offres permettant d'allier innovation, simplicité et ergonomie afin de répondre à tout type de déficience (audition, vision, motricité, préhension, parole, cognition). Cette stratégie s'appuie sur les retours d'usages des clients âgés en situation de déficience et handicapés. Par ailleurs, l'équipe du centre de compétence multimédia ainsi que celle de chercheurs d'Orange Labs sont spécialisées en accessibilité pour développer ces solutions innovantes.

A retenir :

- Le Groupe développe une stratégie de « Conception pour tous »
- Intégration de l'accessibilité dès la conception des produits puis des offres
- « les offres autonomie, à chacun sa solution » : des solutions simples, innovantes, ergonomiques et accessibles.

2. l'innovation au service du handicap et de la dépendance

Dans le cadre de la démarche d'accessibilité, pilotée la Direction de l'Accessibilité du Groupe, la division Recherche & Développement (R&D) explore toutes les possibilités offertes par les nouvelles technologies pour faciliter le quotidien de ses clients. En partenariat avec de nombreux acteurs (associations, collectivités locales, centres de recherche, universités et entreprises), elle contribue à anticiper de nouveaux services plus particulièrement destinés aux personnes handicapées.

Le projet R&D « accessibilité » explore les mécanismes d'intégration au sein des différentes populations handicapées ou dépendantes ayant des difficultés à utiliser les outils de communication traditionnels. L'objectif est de concevoir des modes d'interaction et des nouvelles interfaces en s'appuyant sur leur expertise sensorielle et perceptive.

Une vingtaine de projets techniques, études et expérimentations sont actuellement en cours, et mettent en lumière les avancées significatives suivantes :

2.1. accessibilité : concevoir de nouveaux modes d'interaction

Pour faciliter la communication et l'interaction entre le client malentendant et le conseiller à distance, Orange a expérimenté un mode de dialogue en direct en Langue des Signes Française (visioconférence via une webcam avec possibilité de surtitrage) ou en mode texte en temps réel, ou encore le service d'accompagnement virtuel via un personnage 3D animé signant en Langue des Signes Française, LSF et un sous-titrage. A terme, ces services devraient être accessibles sur différents supports (mobiles, PC, visiophones...)

En relation avec la Direction de l'Accessibilité du Groupe, la R&D d'Orange expérimente techniquement et commercialement des services innovants destinés aux personnes en



situation de déficience auditive, tels que le sous-titrage ou la visio-interprétation en LSF avec des partenaires tels que WebSourd, IvèS ou Système RISP.

Ainsi, plusieurs usages ont été expérimentés :

- la communication avec le conseiller client par internet. Le client choisit le mode de communication pour s'adresser à son conseiller par écrit en temps réel, par oral ou par vidéo. Ce service de mise en relation en mode texte, voix, image est désormais disponible tous les mardis (www.orange.fr > boutique Orange > cliquer sur l'onglet autonomie puis sélectionner « [le mardi en texte et en langue des signes](#) » sous l'onglet contactez-nous).

Plusieurs interfaces adaptées destinées en priorité aux personnes non-voyantes mais aussi aux personnes ayant des difficultés de parole ou des difficultés motrices sont également en cours d'expérimentation :

- un système de visio conseil, développé en partenariat avec IVèS, permettant aux personnes non-voyantes d'être conseillées à distance par une personne voyante via une caméra.
- une application permettant aux personnes ayant des difficultés de parole de vocaliser du texte saisi via un clavier virtuel.
- **un clin d'œil au service du numérique pour les personnes**

Orange rend le monde numérique encore plus accessible et confirme son engagement en faveur de l'accès de tous à la communication et au numérique avec un projet innovant, B-Link.

Les équipes d'Orange Labs Pologne sont à l'origine de cette application novatrice, simple et ergonomique. Développée en collaboration avec l'Université Technique de Lodz, B-Link est une application pour accompagner les personnes handicapées physiques à utiliser les principales fonctionnalités offertes sur un ordinateur.

Comment ?

Contrôler son ordinateur en clignant simplement des yeux. L'application peut être utilisée depuis n'importe quel ordinateur équipé d'un système d'exploitation Windows et d'une caméra standard.

Principal bénéfice client?

Une application dont le coût est très bas et de fait accessible à tous.

Cette application disponible en français, anglais et polonais a reçu une médaille d'or au salon international des Inventions de Genève 2010.

accessibilité des sites web

Orange s'est engagé dans une démarche de qualité, de refonte de ses sites web internes et externes, et d'intégration de recommandations ergonomiques afin d'en faciliter l'accès aux internautes handicapés ou non. Cette démarche s'appuie sur les





recommandations internationales en vigueur en matière d'ergonomie et d'accessibilité générale des sites.

Ocawa, outil de validation de l'accessibilité des sites web

En partenariat avec la société Urbilog, France Telecom Orange a élaboré un outil d'évaluation automatique destiné aux webmestres, comme aux développeurs, pour déterminer le degré d'accessibilité des sites web. Ocawa analyse l'accessibilité des sites grâce à un système expert qui vérifie différents niveaux de règles, implémentées dans cet outil par France Télécom Orange, tels que le référentiel international WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ou le référentiel français RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations). Ocawa existe en plusieurs versions, afin d'être utilisé dans différents environnements : Web, Eclipse, Firefox. Une version limitée a été mise à disposition sur internet : www.ocawa.com

2.2. services d'aide au maintien à domicile et d'aide à la personne

Le vieillissement de la population est un enjeu sociétal lié à l'augmentation du nombre de personnes âgées et leur volonté de vivre chez elles de manière autonome. C'est aussi un enjeu économique dû, notamment, au manque de places en instituts spécialisés et au coût de la vie en institution.

En ce sens, Orange Healthcare, la division santé d'Orange, a mis en place une offre globale de "services d'aide au maintien à domicile" destinée aux personnes âgées dépendantes et s'adressant également aux aidants ou proches, aux professionnels de l'aide et aux institutionnels. Son ambition est triple :

- maintenir le lien social et favoriser la communication ;
- sécuriser la personne âgée et rassurer ses proches ;
- assurer le suivi des intervenants au domicile de la personne âgée.

le service de maintien à domicile

Une institution médicalisée est une solution de dernier recours pour les personnes dépendantes. Cette possibilité coûteuse pourrait pourtant souvent être évitée en encourageant les services de maintien et de soins à domicile. Ce service permet aux personnes dépendantes de rester chez elles grâce à des outils et services adaptés, mais également de renforcer le lien social et affectif entre la personne aidée et son entourage.

Le service de maintien à domicile est la première solution personnalisée, totalement intégrée, qui combine des services professionnels et personnels, avec calendrier et cahier de liaison.

Des outils de communication comme le partage de médias, la messagerie électronique et l'assistance à distance rassurent la personne et réduisent sa sensation d'isolement en lui permettant de communiquer facilement avec l'extérieur. Ces outils fluidifient



considérablement les communications entre les personnes concernées et soulagent les membres de la famille ainsi que le personnel soignant.

La personne dispose chez elle d'un écran tactile alliant simplicité, performance et ludisme ; les prestataires de soins utilisent quant à eux un portail internet. **Cette expérimentation a été primée en novembre 2009 par le Prix Territoria d'Or** pour les services à la personne, prix décerné par le Sénat au Conseil Général du Cantal.

le tiers payant social

Pour aider les pouvoirs publics à organiser le maintien à domicile, Almerys, filiale d'Orange, a développé une solution sécurisée de dématérialisation et d'automatisation de la gestion des aides sociales.

Avec le service **Tiers Payant Social**, Orange accompagne les Conseils Généraux dans la gestion de l'aide sociale (allocation personnalisée d'autonomie (APA), prestation de compensation du handicap et aides légales). Le Tiers Payant Social simplifie – via une plateforme web - les échanges entre le département, les structures d'aide à domicile et les personnes dépendantes.

Dans ce cadre, le service **Tiers Payant Social** permet de mieux partager l'information avec les structures d'aide à domicile et les personnes dépendantes et d'automatiser de bout en bout la gestion des flux dématérialisés des aides sociales.

Le Tiers Payant Social est une solution entièrement sécurisée dont la plateforme de services est accessible via une interface web permettant de :

- **contrôler que l'aide apportée aux personnes dépendantes est délivrée efficacement, grâce à une mutualisation du système d'horodatage des prestataires**: les prestations des structures à domicile (date, heure et type de prestations réalisées) sont directement intégrées à la plateforme web pour validation des factures émises ;
- **maîtriser les dépenses publiques grâce à la gestion dématérialisée et automatisée des aides sociales** : le service Tiers Payant Social permet de contrôler les factures des structures d'aide à domicile en vérifiant leur cohérence avec les plans d'aide mis en place par le département ;
- **réduire les délais de paiement et le coût de traitement des factures** : grâce à la dématérialisation et au système de gestion intégré (chaîne applicative qui permet les calculs de prises en charge), les structures d'aide à domicile bénéficient d'un règlement rapide de leurs factures ;
- **offrir un service de consultation en ligne** : les personnes dépendantes et leurs proches peuvent consulter sur internet les informations sur les aides accordées et les prestations réalisées.

En complément de cette offre, Orange vient de développer un service sur mobile Network File System (NFC), en option des forfaits professionnels d'appels : l'offre « Mobile et Badge ».

Cette application métier permet :

- d'assurer la traçabilité des interventions réalisées au domicile des personnes âgées ;





- de démontrer l'effectivité des prestations de service à la personne dans les processus de contrôle de facturation et de gestion.

Grâce à ce service et à son système d'information, le prestataire de service à la personne fournit à ses intervenants sur le terrain un outil léger, pratique et simple d'utilisation pour communiquer avec leur entreprise et assurer la traçabilité de leurs interventions.

Concrètement, au moyen d'une application téléchargée sur son téléphone mobile, l'intervenant à domicile signale le début de sa mission en activant la fonction « j'arrive » du service. Il lui suffit ensuite de passer son téléphone mobile devant la cible NFC pré-installée chez le client : l'horaire est alors acquis et transmis à son entreprise via le réseau mobile. Puis, son intervention achevée, il active la fonction « je pars », complète si nécessaire un compte-rendu succinct de son activité et procède comme à son arrivée afin de transmettre l'horaire de fin d'intervention.

L'intervenant a également la possibilité de consulter à tout moment son plan de charge en utilisant la fonction « planning ». Si son programme est modifié, il peut y répondre de façon réactive et réorganiser aussitôt ses missions.

Téléassistance mobile

Orange et Mondial Assistance ont associé leurs expertises pour proposer à tous, - personnes actives, âgées, isolées ou fragilisées- une offre de services associée à un téléphone mobile spécifique, commercialisé par Orange.

Proposée sous forme d'option à un abonnement Orange, Téléassistance mobile est la première offre couplant la téléassistance et des services à la personne accessibles depuis un mobile.

Un simple appui de 3 secondes sur le bouton d'assistance du téléphone met l'Appelant en relation 24h/24 et 7j/7 avec un opérateur de Mondial Assistance, et ce partout en France Métropolitaine. La plateforme d'assistance peut alors, en fonction de la situation présente et de la demande, contacter les services d'urgence et/ou ses proches, ou bien le mettre en relation avec un réseau de prestataires agréés aux tarifs négociés, agissant dans les domaines des services à la personne, de l'habitat et du dépannage automobile.

Cette option fonctionne avec le mobile Doro PhoneEasy 345, lancé le 17 septembre 2009 :

- Il s'agit d'un téléphone portable dont la simplicité d'usage et l'excellente ergonomie – larges touches espacées, écran couleur très lisible avec de grands caractères, menu simple, excellente autonomie – en font un outil entièrement adapté. Il dispose également d'une radio, d'une lampe torche intégrée et est compatible avec les appareils auditifs.
- Un abonnement à cette option : 10€/mois, sans engagement.





Pour souscrire l'option téléassistance mobile ou obtenir plus d'informations, il suffit de contacter le numéro vert **0800 11 22 33** (gratuit à partir d'une ligne France Télécom¹) ou de se rendre dans une boutique labellisée « offre autonomie ».
Information complète sur <http://teleassistance.orange.fr>.

3. des offres pour favoriser l'accès à la communication des personnes handicapées et âgées en situation de déficience

Permettre à chacun de mieux communiquer est une volonté permanente d'Orange, qui a publié son catalogue été automne 2010 « les offres autonomie, à chacun sa solution » proposant une offre qui facilite l'utilisation du mobile – internet - fixe (deux éditions par an, disponible en version papier, électronique et audio pour les personnes déficientes visuelles).

3.1. fixe

¹ Si l'appel est passé depuis un autre opérateur, le client est invité à consulter ses tarifs.





Larges touches, amplification de la voix, bon contraste des écrans, amplification de la voix à l'émission et à la réception, bonne ergonomie du combiné, option mains-libres et compatibilité avec les appareils auditifs sont autant de qualités requises pour figurer parmi les terminaux de la gamme « les offres autonomie » présentées dans le catalogue. Vous trouverez notamment :

- **Nouveau, Philips XL660/XL665** : téléphone fixe sans fil qui offre un confort d'utilisation avec une excellente qualité d'écoute. Le volume des 10 sonneries ainsi que celui de l'écouteur sont réglables. Il dispose d'un écran retro-éclairé, caractères élargis, de 2 mémoires à accès direct, de touches saillantes, espacées et sonores. 9 touches permettent d'accéder à la numérotation abrégée. Le raccrochage semi-automatique, le mains-libres et l'interphonie sont également disponibles. 100 noms et numéros peuvent enfin être enregistrés dans le répertoire.
- **Sagem D56T** : grâce à son confort de numération, ce téléphone permet de régler le volume des sonneries, d'envoyer des SMS, signaler les nouveaux messages par témoin lumineux sur le combiné. Il dispose également de la prénumération d'une touche d'accès direct à la messagerie, d'un répertoire de 150 noms et d'une fonction baby-sitting dans sa version duo.
- **CL600 Geemarc** : avec bracelet pour des appels en situation d'urgence, il dispose d'un écran rétro-éclairé et propose l'appel direct vers 6 numéros de ses proches préenregistrés, l'amplification de la voix sur l'écouteur et le microphone du combiné. En cas d'urgence, une simple pression sur la touche du bracelet appellera successivement ces numéros; un message personnalisable et préenregistré leur est alors envoyé et le mode mains-libres est automatiquement activé.
- **Photophone 200** : nouveau téléphone filaire qui vous permet d'identifier vos interlocuteurs préférés par 6 touches mémoires avec photos, couleurs et symboles.
- **BB 510 Geemarc** : un téléphone à larges touches qui propose entre autre la présentation du numéro, du nom, l'amplification de la voix sur l'écouteur et sur le microphone du combiné.
- **Indicateur d'appel Geemarc CL1**: ce boîtier branché sur la prise téléphonique émet une sonnerie puissante réglable jusqu'à 95 dB, et/ou des flashes lumineux.
- **Livephone voix haute définition** : téléphone sans fil permettant de communiquer en VoIP par la Livebox et de téléphoner par internet en voix haute définition via le Livephone compatible.

3.2. mobile : une convergence au service de la liberté

Orange permet aux personnes handicapées de communiquer en mobilité en combinant différents types d'usages dédiés : **forfaits**, **options** et **logiciels**.





▪ Les forfaits

motamo

200 SMS/MMS + une rubrique SMS Info au choix
+ 50 SMS offerts chaque mois, à utiliser le soir et le week-end vers les mobiles Orange.

forfait motamo max

Messages illimités (SMS, MMS et Orange Messenger by Windows Live) en France métropolitaine 24h/24 et 7j/7.

▪ Les options

Les options **Dixit** et **Dixit mobicarte** sont incluses dans le programme dédié aux personnes aveugles et malvoyantes.

Ces options sont disponibles gratuitement pour les personnes aveugles et malvoyantes, sur justificatif handicap, disposant d'un forfait Origami zen, star, first, jet, Initial ou d'un compte mobicarte.

Ces options comprennent :

- le suivi conso vocal (555) illimité
- 15 appels/mois sans surtaxe au service dicto SMS (767), un moyen de communication discret et rapide (surtaxe de 0,25€/appel offerte + communication nationale incluse dans le forfait)
- 15 minutes/mois pour appeler le 711 infos et services pratiques (0,34€/min + communication nationale incluse dans le forfait).

L'option dixit mobicarte propose :

- le suivi conso vocal (222) gratuit et illimité
- 15 minutes offertes/mois au 711 (info et services pratiques)
- une réserve « Bon Plan » 3€ offerts (journée infini ou soirée infini).

▪ Les logiciels

l'Assistant vocal²

Développé spécialement par Orange et inclus dans le programme dédié aux personnes aveugles et malvoyantes, l'Assistant vocal est un logiciel de vocalisation offert par Orange et qui assure une qualité de voix inégalée.

² *sous réserve de disponibilité en boutique - nouvelle version en cours de développement





Cet assistant vocal possède :

- vocalisation en langage naturel des principaux menus du mobile, appels entrants et numérotation
- lecture des SMS reçus et lecture des SMS à envoyer
- annonce vocale du numéro de téléphone de l'appelant
- configuration de la synthèse vocale (choix d'une voix féminine ou masculine, rapidité d'élocution, fluidité du dialogue...)
- grossissement des caractères
- personnalisation de l'affichage de l'écran (couleurs, couleurs inversées et vitesse de défilement des informations)
- guide audio sous format CD disponible sur demande via le Numéro Vert
0800 11 22 33

Simple d'utilisation et enrichi de nouvelles fonctionnalités, il est disponible sur carte mémoire préchargée en boutique labellisée ou par le réseau de vente à distance Orange.

Les logiciels de vocalisation et de grossissement de caractères TALKS et ZOOMS sont également proposés gratuitement par Orange sur présentation d'un justificatif handicap. Ces logiciels sont compatibles avec le système d'exploitation Symbian.

Le 840 permet d'écouter directement des e-mails arrivés sur la messagerie Orange et d'y répondre.

Une oreillette Bluetooth adaptée, Bluehook Geemarc, est compatible avec les prothèses auditives de contour équipées de la position « T ».

- La facture électronique adaptée

La facture électronique adaptée aux clients aveugles et malvoyants pour les mobiles est désormais proposée par Orange, en plus du braille et du caractère agrandi. Compatible avec les équipements spécialisés (synthèses vocales et les plages brailles), elle est envoyée tous les mois par email en format texte. La facture électronique adaptée est disponible sur simple appel au 700 depuis le mobile (appel inclus dans le forfait) ou au 3970 depuis une ligne France Télécom (15 centimes la minute depuis une ligne France Télécom).

3.3. une palette d'autres services utiles au quotidien

Les cabines de France Telecom. Elles sont toutes équipées d'un ergot sur la touche 5, de la touche « ampli » qui assure une amplification jusqu'à 10 dB et d'une capsule à induction magnétique dans le combiné permettant d'assurer une meilleure écoute. Les personnes en fauteuil roulant ont à leur disposition des cabines sans porte, équipées d'un Publiphone surbaissé.

La Carte France Télécom permet aux personnes aveugles qui ont une carte France Télécom d'accéder gratuitement au 118 711, qui leur permet d'obtenir jusqu'à 2 renseignements gratuits par appel (sans mise en relation).





Des informations destinées aux personnes ayant des difficultés visuelles sont disponibles sur demande en agence :

- des notices en larges caractères sont fournies avec les produits suivants : le téléphone BB 510, le Photophone 200 et le CL 600.
- la documentation en braille ou en caractères agrandis est disponible :
 - **sur le fixe** : pour la facture en braille ou en larges caractères s'informer et souscrire au numéro vert 0800 11 22 33 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs), en boutique ou au 1014 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom.), sous réserve d'un justificatif de handicap.
 - **sur la téléphonie mobile** : pour la facture en braille ou en larges caractères et pour la facture électronique, s'informer et souscrire au service client en composant le 700 (appel inclus dans le forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec son conseiller est gratuit si l'appel est passé depuis notre réseau à partir de votre mobile Orange) depuis son mobile ou 3970 depuis une ligne France Télécom Orange (temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe France Télécom, puis coût d'une communication locale. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.)

3.4. Internet, des sites Orange rendus accessibles

Depuis 2005, le Groupe s'est engagé dans un vaste chantier de mise en accessibilité de ses sites internet internes et externes, notamment les pages d'accueil d'orange.fr, orange.com, le blog de la Fondation Orange, l'espace client sur orange.fr, la version bas débit de l'espace client ;

Plusieurs fonctionnalités d'accessibilité sont déjà disponibles :

- alternatives textuelles aux images ou photos. Tout internaute qui passe la souris sur le visuel voit apparaître une info-bulle avec la description du visuel. Cette info-bulle sera lisible par une synthèse vocale ou par une plage braille.
- navigation facilitée avec la touche "tabulation" pour aller de lien en lien, avec les raccourcis clavier actifs soit pour aller en bas/en haut, soit pour accéder au plan du site, au moteur de recherche.
- amélioration du contraste et utilisation des couleurs recommandées pour faciliter la visibilité du site et la lisibilité du contenu.
- organisation de la présentation du contenu pour faciliter la lecture par les périphériques tels que la synthèse vocale et la plage braille.
- accessibilité du formulaire, par exemple, sur la partie réservation d'un vol, l'internaute malvoyant ou aveugle utilisant la synthèse vocale va pouvoir "lire" les informations et entrer les données pour connaître les informations sur un vol.
- accessibilité des menus déroulants (liste des marques des téléphones) et lecture par la synthèse vocale (uniquement pour les pop-up de l'assistance guidée).

A retenir :

- depuis 2005, le Groupe s'est engagé dans un **vaste chantier de mise en accessibilité de ses sites web** (barre de confort de lecture, formation de plus de 350 webmestres, Ocawa, etc)
- Orange utilise Ocawa pour auditer ses principaux sites web internes et externes dont le taux moyen d'accessibilité est de 70% sans points bloquants



4. l'organisation du réseau de vente labellisé « offres autonomie »

4.1. la vente en boutique

Avec ses 200 boutiques labellisées « offres autonomie » dont 4 espaces Arc-en-ciel (proposant les produits phares de la gamme "les offres autonomie" en démonstration), Orange tient ses engagements d'entreprise responsable, soucieuse d'être proche de ses clients géographiquement mais aussi en termes de qualité de service et de relation client.

4 espaces Arc-en-ciel (Paris Jeanne d'Arc, Lyon Vivier Merle, Toulouse La Plaine, et Nantes) offrent aux personnes âgées en situation de déficience et aux personnes handicapées :

- un espace dédié doté d'un merchandising spécifique
- des vendeurs experts du handicap
- tous les produits et services « les offres autonomie, à chacun sa solution » en démonstration et en stock.

Depuis plusieurs années, le Groupe s'est engagé à rendre accessible ses espaces de vente et dans le cadre du réseau de distribution labellisé Autonomie, des aménagements sont réalisés (boucles magnétiques, signalétique spécifique, mise en place progressive de parcours podo-tactiles...).

Zoom sur le dispositif

- des vendeurs experts, formés à l'accueil des personnes handicapées, à la qualification de leurs besoins ainsi qu'à leur accompagnement dans le choix de solutions adaptées
- une formation aux offres autonomie (sous la forme d'un module en e-learning) déployé par l'École de la Distribution et destiné à l'ensemble des boutiques du réseau ; 3 600 managers et vendeurs sont formés à ce jour
- 9 délégués régionaux accessibilité, relais en région de la Direction de l'Accessibilité du Groupe, chargés de l'animation du tissu local, du soutien aux boutiques labellisées « autonomie », de la remontée des besoins exprimés par les clients handicapés ainsi que de la communication et du lobbying auprès des prescripteurs (associations, collectivités territoriales et professionnels du secteur)

4.2. la vente à distance

Depuis mars 2004, les personnes ne pouvant ou ne souhaitant pas se déplacer bénéficient d'un numéro vert dédié de service de vente à distance disponible par téléphone au 0 800 11 22 33, par fax au 0 800 24 69 96 ou par mail à [l'adresse offres.autonomie@orange-ftgroup.com](mailto:offres.autonomie@orange-ftgroup.com). Ce service assure une écoute spécialisée ainsi que des conseils sur les offres adaptées, l'achat à distance et la livraison à domicile. Il est assuré par des téléconseillers formés au handicap et aux solutions proposées par Orange.





Par internet, les clients peuvent accéder aux informations relatives aux Offres en consultant le site orange.fr. Il suffit de cliquer sur l'onglet « autonomie ».

Expérimentation d'un service de vente à distance accessible aux personnes sourdes et malentendantes entre la mi- novembre 2007 et mai 2008 : l'objectif était d'offrir un service de vente à distance en temps réel.

Orange a rendu accessible son réseau de vente à distance. Il s'agissait d'une première en France, qui concernait un service commercial à distance spécialement dédié aux personnes handicapées. Ce service rendu accessible aux personnes sourdes et malentendantes leur présentait "les offres autonomie, à chacun sa solution".

Les conseillers clients de ce service, spécialement formés à l'accueil et au conseil des personnes handicapées, sont en mesure de proposer les offres convenant le mieux à chacun des besoins : téléphone fixe compatible SMS, mobiles les plus adaptés, Livebox associées au contrat assistance spécifique personnes sourdes, forfaits mobile motamo pour communiquer en texte ou en image...

Le 24 novembre 2009, à l'occasion de la Collection du Groupe, Orange a lancé ce service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes en texte, voix et image.

Pour un conseil ou un achat, les conseillers sont désormais disponibles tous les mardis. L'accès est très simple : le client se connecte sur le site www.orange.fr > boutique Orange > en cliquant sur la rubrique autonomie puis sélectionne « [le mardi en texte et en langue des signes](#) » sous l'onglet « contactez-nous ». Il choisit alors de dialoguer en direct avec un conseiller : soit en Langue des Signes Française (visioconférence via une webcam avec possibilité de surtitrage) soit en mode texte en temps réel.

5. être toujours plus proche de nos clients

5.1. une présence sur les principaux salons pour rencontrer les personnes âgées ayant des déficiences et les personnes handicapées

Orange est à l'écoute des personnes âgées en situation de déficience ou handicapées notamment concernant leurs retours d'usage, leurs demandes de conseils d'utilisation des produits et services d'Orange.

Avec une présence sur les principaux salons du handicap et de la dépendance comme Autonomic et Handicalyon (Paris, Nancy et Marseille en 2008 et Lyon, Toulouse et Rennes en 2009), le Groupe participe régulièrement à des événements locaux, nationaux et internationaux (salons, colloques, journées internationales de l'Accessibilité, réunions de travail internationales) afin de présenter ses actions en faveur de l'accessibilité à la communication et bénéficier des bonnes pratiques des autres acteurs du domaine.



5.2. un catalogue « les offres autonomie » et des outils d'information

Le Groupe publie deux fois par an un catalogue « les offres autonomie, à chacun sa solution » - disponible en version papier et CD audio (pour les solutions de vision) dans les boutiques labellisées ou sur demande, mais aussi consultable et téléchargeable sur le site web www.orange.fr rubrique autonomie.

Ce catalogue présente des réponses aux difficultés de communication selon chaque type de déficience (audition, parole, vision, mobilité, préhension et cognition).

Une identité visuelle graphique spécifique avec des postures positives (pas de pictogrammes barrés) illustre le type de réponse apportée aux problèmes d'audition, de vision, de parole, de motricité et préhension et cognition.

Une lettre autonomie est adressée aux associations de personnes handicapées permettant d'échanger et communiquer les actions conduites par Orange en faveur de l'accessibilité. Cette publication trimestrielle également accessible en audio est disponible sur demande (adresse : accessibilite.direction@orange-ftgroup.com).

5.3. une politique de partenariats actifs

Orange conduit une politique de partenariats avec des associations et entreprises :

- le soutien actif de l'Espace Public Numérique par la Direction de l'Accessibilité du Groupe en relation avec la Fondation Garches, la Ville de Paris, l'association APF et la direction régionale Île-de-France d'Orange visant à rendre accessible les nouvelles technologies aux personnes handicapées. A l'occasion des 4 ans de cet espace, Orange a organisé une manifestation le 3 juin et présenter son action en faveur de l'accessibilité numérique.
- dans le cadre d'un partenariat avec l'association Retina, Orange a rendu son site internet accessible et conduit un certain nombre d'actions.
- Gaipar (association membre de la Fédération des Aveugles de France) : soutien de l'expérimentation « quand le mobile devient un guide pour les malvoyants » en Auvergne
- le partenariat avec la société Urbilog qui réalise des audits d'accessibilité avec le logiciel Ocawa développé par le Groupe pour des clients pour rendre la communication plus accessible au quotidien.
- Justbip : partenaire d'Orange et de Total, cette jeune société est lauréate de l'Appel à Projets « Proxima Mobile » (portail de service public de l'internet mobile). Elle offre un service entièrement gratuit permettant aux personnes à



mobilité réduite de gagner en autonomie en améliorant l'accessibilité de la ville et ce, à partir d'un simple mobile.

Fonctionnant sur la quasi totalité des téléphones portables et compatible avec tous les opérateurs, JustBip offre un moteur de recherche collaboratif des lieux accessibles en France, permet de communiquer avec les commerçants, administrations et les établissements recevant du public équipés. Il informe également les automobilistes des places de stationnement GIC/GIG libres autour de l'endroit où ils se trouvent. Ce service, développé par la société JustBip SAS, sera disponible en juin 2010 en France.

Toutes ces actions s'inscrivent dans un contexte réglementaire (directive européenne du 25 novembre 2009) et de programmes européens tels que celui « e-inclusion » lancé par la Commission Européenne pour lutter contre l'exclusion de citoyens européens de la société d'information et des médias, notamment les personnes âgées en situation de déficience ou les personnes handicapées..

5.4. Orange est récompensé pour son engagement en faveur du handicap : trophée Autonomic 2008, trophée APAJH « entreprise citoyenne »

Le Groupe France Télécom - Orange se mobilise et est récompensé pour son engagement en faveur des personnes handicapées.

Orange reçoit le trophée « Autonomic Paris 2008 »

M. Paillet, Commissaire Général d'ADES Organisation qui gère le salon Autonomic Paris (32.000 visiteurs) et les salons régionaux (Nancy, Toulouse, Lyon, Marseille et Rennes en moyenne 15000 visiteurs au niveau régional) a sélectionné plusieurs acteurs constamment présents et jouant un rôle actif sur ces salons. Le Groupe a dans ce cadre-ci reçu un nouveau trophée « Autonomic ».

La direction de l'Accessibilité Groupe associe la Mission Insertion Handicap à ce succès, la MIH étant régulièrement présente et active pour déployer sa politique nationale d'insertion, recrutement et emploi vis-à-vis des salariés de France Télécom Orange.

Orange reçoit le trophée 2008 « Entreprise Citoyenne » de l'APAJH

L'APAJH a récompensé le 9 juin 2008 le Groupe en lui décernant ce trophée pour ses actions en faveur de ses clients handicapés.

Le trophée APAJH « Entreprise Citoyenne » est destiné aux grandes entreprises de plus de 5.000 salariés qui pratiquent une politique globale et transversale en direction des personnes en situation de handicap.



L'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés fédère 87 associations de personnes handicapées, gère 600 établissements et comporte 25 000 adhérents.

Aujourd'hui, le dispositif unique mis en place par la direction de l'Accessibilité du Groupe est ainsi récompensé. Il se fonde sur une offre adaptée («les offres autonomie »), la distribution (4.800 vendeurs formés au handicap, 9 délégués régionaux accessibilité, 180 boutiques labellisées, un site web dédié et un n° vert spécifique) et une communication spécifique. La démarche de « conception pour tous » intégrée en amont dès la création des produits, a de même été citée en exemple.

La Direction de l'Accessibilité du Groupe a souhaité associer à son succès les réalisations internes à destination des salariés handicapés, notamment concernant le récent accord triennal d'entreprise, ainsi que celles de la Fondation Orange en matière de mécénat autour de l'autisme, des handicaps visuels et auditifs, rappelant ainsi la cohérence des actions du Groupe vis-à-vis des personnes handicapées.

Didier Lombard, alors Président Directeur Général de France Télécom Orange, a reçu le trophée à l'occasion d'une grande soirée au Palais des Congrès de Paris, animée par Stéphane Bern, réunissant plusieurs ministres, de nombreux artistes et personnalités.