



Crédit photo : Corbis

inclure ...

... favoriser l'accès de tous aux services de télécommunication, en luttant contre les facteurs d'exclusion géographiques (zones isolées), économiques (populations à revenus modestes) ou physiques (âge, handicap), et rendre le monde plus accessible grâce aux actions de notre fondation Orange.

bilan 2008			
objectifs publiés dans le rapport 2007	échéance	statut	principales réalisations 2008
lutte contre la fracture numérique			
Mettre en place un groupe de travail « fracture numérique » ; lancer des études pour mieux comprendre les besoins des populations concernées et intégrer ces questions dans le développement des produits et services	2008	●	Poursuite des études sur des offres adaptées aux pays émergents. Lancement de l'offre Conquistador au Cameroun et de NetPC à l'île Maurice.
Offrir des services de transferts monétaires mobiles et des téléphones « low cost » dans plus de pays	2008	●	Lancement d'une première offre de transfert crédit à Madagascar et d'une offre de mobile banking en Côte d'Ivoire.
Couvrir l'ensemble des communes du Sénégal avec la technologie CDMA*	Fin 2008	●	Entre janvier 2006 et juillet 2008, plus de 11800 villages, soit 83% des localités du Sénégal, ont été pourvus d'un accès Internet grâce à la technologie CDMA* <input checked="" type="checkbox"/>
Déployer le concept du réseau Botika développé à Madagascar dans d'autres pays de la zone Afrique, Moyen-Orient et Asie	2008-2009	◐	Modèle de franchise déployé au Botswana, au Mali, en Côte d'Ivoire et en Guinée Bissau
accessibilité aux personnes âgées ou handicapées			
Etablir un réseau international de correspondants "Accessibilité"	2008-2009	◐	Correspondants dans les filiales européennes via le réseau du technocentre Mise en place d'interlocuteurs dédiés chargés du déploiement du dispositif accessibilité en Espagne et en Pologne
Poursuivre le déploiement des offres Autonomie dans les pays	2008-2009	◐	En France, publication de 2 catalogues "Offres Autonomie" par an et réseau de 160 boutiques labellisées <input checked="" type="checkbox"/> Création d'un catalogue "Offres Autonomie" en Espagne.
Auditer et mettre en accessibilité les sites Web internes et externes du Groupe	2010	◐	Tous les sites européens du Groupe (dont Espagne <input checked="" type="checkbox"/>) ont atteint 75% des exigences du label AA des normes internationales d'accessibilité des sites Web définies par la WAI (Web - Accessibility Initiative) sans point bloquant.
Mettre en accessibilité les offres majeures fixe, mobile, internet du Groupe	2008-2009	●	Audit de l'accessibilité de la collection printemps 2008 du Groupe avec mise en place des pictogrammes pour identifier les produits accessibles en fonction du handicap <input checked="" type="checkbox"/> .
santé et dépendance			
E-santé : poursuivre le développement des offres de gestion des maladies chroniques à distance	2008-2009	◐	Lancement de Health Monitor : suivi des maladies chroniques – système personnalisé de gestion à distance des maladies chroniques permettant aux malades de rester chez eux tout en offrant une sensation de sécurité et en contribuant à l'équilibre du traitement prescrit. Test clinique du suivi des maladies chroniques en Espagne (clinique de Navarre).



Objectif atteint



Projet en cours



Objectif non atteint, projet annulé ou repoussé



élément revu par Deloitte

développer des accès pour tous

nos ambitions :

- rendre nos produits et services accessibles au plus grand nombre en luttant contre les facteurs d'exclusion géographiques, économiques et physiques (âge, handicap)

Aujourd'hui, seulement 22% de la population mondiale a accès à internet, avec de fortes disparités entre les pays développés où le taux d'accès est plus de 60% et les pays émergents où il est souvent inférieur à 20%. Par ailleurs, au sein d'un même pays, certaines populations comme les personnes à revenus modestes, les personnes âgées ou handicapées accèdent plus difficilement aux bénéfices des technologies de l'information et de la communication.

Déterminé à lutter contre cette « fracture numérique », le Groupe met au point des technologies spécifiques pour désenclaver les zones isolées, propose des offres tarifaires adaptées aux revenus modestes, et travaille dès la conception des produits pour les rendre facilement utilisables par des personnes âgées ou en situation de déficience.

des solutions pour les zones isolées

Pour favoriser l'inclusion numérique des zones rurales, le Groupe étend en permanence la couverture de ses réseaux internet et de ses services de téléphonie fixe et mobile. Il finance aussi des projets spécifiques permettant aux pays en voie de développement d'accéder à une infrastructure de communication.

internet

Le Groupe a déployé l'un des plus vastes réseaux internet haut débit d'Europe, avec plus de 13 millions de clients ADSL* à fin 2008.

Pays	Taux de couverture ADSL	Taux de couverture 3G+ Edge	Taux de couverture 3G+(HSPDA)
France	98 %	99 %	68 %
Pologne	97 %	99 %	35 %
UK	59 %	93 %	71 %
Espagne	67 %	93 %	81 %

des solutions alternatives

Pour les zones qui ne peuvent encore accéder au haut débit pour des raisons techniques et géographiques, France Télécom propose des solutions alternatives comme le Pack Surf Wifi, les Nœuds de Raccordement Abonnés-Zones d'Ombre (NRA-ZO*) ou le satellite.

En France, l'offre « NRA-ZO* » permet ainsi, en partenariat avec les collectivités locales qui le souhaitent, d'étendre l'accessibilité au haut débit internet aux communes les plus isolées.

Au Sénégal, Orange a déployé la technologie CDMA* (Code Division Multiple Access : accès multiple par répartition de code) qui permet aux zones isolées non couvertes par l'ADSL* d'accéder à internet via le réseau mobile.

quelques chiffres :

- Seulement 5% de la population africaine dispose d'un accès à Internet, contre 48% en Europe et 74% en Amérique du Nord¹
- Dans les pays émergents, seulement 15% des habitants ont accès à la téléphonie fixe et 33% disposent d'un abonnement de téléphonie mobile contre respectivement 51% et 92% dans les pays développés²
- 62% de la population des pays développés dispose d'un ordinateur contre 5% dans les pays émergents et moins de 1% dans les pays les moins développés.²

¹ source internetworldstats.com

² source ITU World Telecommunication/ICT Indicators Database

Dans certains pays d'Afrique comme au Botswana et au Cameroun, l'offre haut débit est amenée via la technologie WIMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access), qui permet de couvrir les zones rurales isolées via des connexions à haut-débit par voie hertzienne lorsqu'il n'est pas possible de déployer de l'ADSL*. Cette technologie est également utilisée en Pologne pour couvrir les zones rurales.

Autre solution bien adaptée aux zones isolées, la Flybox permet aux habitants des régions dépourvues d'une couverture fixe ADSL* suffisante de bénéficier des avantages du haut débit (internet, téléphonie, ...) en utilisant le réseau haut débit mobile. En 2008, elle a été déployée en Roumanie, en Slovaquie, en Egypte et en Suisse.



Claude Pernès,
Président de l'Association des Maires d'Ile de France

Le développement du haut débit répond à un triple enjeu : sociétal – par la mise à disposition des services que les populations sont en droit d'attendre –, industriel – gains de productivité –, territorial et environnemental : moins on se déplace, moins on consomme de transports et moins on est en recherche d'un logement de proximité. Un défi intéressant en termes de mobilité. »

des projets d'infrastructure qui préparent l'avenir

Le Groupe est engagé dans plusieurs projets de construction de câbles sous-marins qui visent à accroître la capacité et la qualité de la connectivité internet des pays africains.

En complément de la connectivité par satellite, ces infrastructures permettent le raccordement des pays aux principales dorsales internet dans une perspective de long terme.

Deux projets phares illustrent l'implication du Groupe sur la zone :

- le projet LION qui raccordera Madagascar, l'île Maurice et la Réunion renforcera la communication entre îles pour mieux valoriser leur potentiel économique. La station d'atterrissage du câble à Toamasina, premier port de Madagascar, constituera pour la région Est une véritable opportunité de devenir un pôle numérique et de renforcer son économie.
- le projet ACE (Africa Coast to Europe) permettra à plus de vingt pays d'Afrique et d'Europe de l'Ouest l'interconnexion au réseau mondial par des artères à haut débit mais aussi de renforcer la connectivité et de sécuriser davantage le trafic dans les pays concernés.

Notre programme de déploiement de stations mobiles 100% solaires sur la zone Afrique et Moyen-Orient contribue aussi au désenclavement des zones isolées non desservies en électricité (cf. p. 44).

accompagner le développement des usages

Au-delà des aspects techniques, nous accompagnons le développement des usages en dispensant des formations gratuites à l'utilisation d'internet, par exemple en Pologne ou en Roumanie. En Jordanie, l'initiative « Jordan Education Initiative » contribue aussi à favoriser l'accès des étudiants à internet et développe des outils pédagogiques en ligne pour animer des classes de langue arabe.



René Souchon

Président de la Région Auvergne

L'avenir de l'Auvergne se dessine grâce aux technologies de l'information et de la communication. En dix ans, 777 PME et TPE ont vu le jour dans la filière numérique auvergnate, ce qui concerne plus de 8 000 salariés. La Région se distingue par son niveau d'excellence au regard de la centaine de formations proposées dans ce domaine. L'accès au haut débit par tous les Auvergnats, citoyens ou entreprises, est la condition préalable et nécessaire à l'accélération de ce mouvement de fond qui assure un avenir durable à notre territoire. L'Auvergne, en tant que 1ère région 100 % haut débit de France prend de l'avance. J'encourage maintenant tous les citoyens, auvergnats ou non, à s'emparer des potentiels formidables qu'offrent le numérique et les usages des technologies de l'information et de la communication, pour imaginer des projets innovants qui feront la fierté de notre territoire demain ».

téléphonie mobile

Dans tous les pays, le Groupe France Télécom déploie des efforts constants pour améliorer la couverture du réseau mobile.

A fin 2008, le réseau Orange couvre ainsi plus de 98% de la population française, avec plus de 91% en réseau 2G et 74% en réseau 3G+ (haut-débit mobile). Les chiffres sont comparables dans les principaux pays européens.

nos réalisations 2008

internet Haut Débit pour tous en Auvergne...

En 2008, le partenariat public-privé entre France Télécom et la Région Auvergne a permis de rendre éligible à l'ADSL 99,6% des foyers auvergnats grâce au déploiement de 289 installations NRA ZO couvrant 298 communes isolées. Pour les foyers les plus isolés, soit 0,4 % de la population auvergnate, dont l'accès au haut débit ADSL demeure techniquement impossible, une solution satellite est proposée par le Groupe, les collectivités subventionnant la fourniture et l'installation de paraboles individuelles. L'Auvergne devient ainsi la première région française à couvrir 100% de la population en haut débit.

... et au Sénégal

Le groupe Sonatel a célébré cette année les cinq ans de l'internet haut débit au Sénégal avec comme thème « Internet accessible partout et pour tous ».

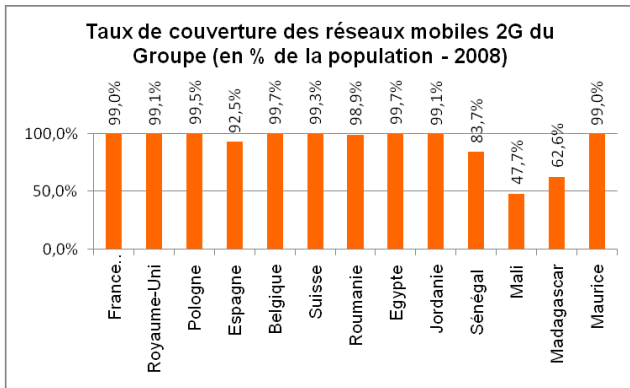
En cinq ans, le groupe Sonatel a contribué à démocratiser l'accès à l'Internet par la multiplication des points d'accès, partout sur le territoire.

Les zones ne disposant pas d'ADSL sont aujourd'hui couvertes grâce à la technologie CDMA : avec Sonatel 100% de la population sénégalaise dispose désormais d'un accès à internet.

A cela s'ajoute une augmentation de la rapidité dans la connexion et le téléchargement de fichiers du fait d'un accroissement régulier de la bande passante internet qui a été quasiment multipliée par 6 durant ces 5 ans d'existence de l'ADSL au Sénégal. Aujourd'hui, le réseau internet de Sonatel est le plus important de l'Afrique Subsaharienne, après celui de l'Afrique du Sud.

📺 **Pour en savoir plus** : visionner la vidéo « [Internet accessible partout et pour tous](#) » sur www.sonatel.sn.

La technologie UMTS900, déployée à partir de 2009 sur les sites déjà aménagés pour la 2G, permettra de déployer plus largement la 3G+ en couvrant les zones à habitat dispersé, à des coûts maîtrisés. L'amélioration de la couverture passe aussi par la conclusion d'accords de mutualisation avec d'autres opérateurs, comme en Espagne ou au Royaume-Uni.



Pour faciliter l'accès aux offres mobiles dans les zones isolées des pays émergents, nous déployons aussi des solutions de distribution originales :

- boutiques mobiles « Mobinil on wheels » (« Mobinil sur des roues ») en Egypte ;
- caravane itinérante Orange en Roumanie pour faire découvrir le haut débit mobile via le réseau 3G dans les zones isolées dépourvues de points de vente (24 villages visités en 2008) ;
- réseau Botika à Madagascar, concept d'espace de distribution indirecte des services mobiles Orange qui permet de désenclaver les zones rurales les plus éloignées et contribue au développement économique du pays.

téléphonie publique

Pour les habitants de certaines zones isolées ou de pays émergents, la téléphonie publique constitue la principale solution d'accès aux télécommunications. En Roumanie, nous favorisons ainsi l'accès des zones rurales aux technologies de l'information et de la communication en développant des télécentres offrant un accès au réseau de téléphonie public et à des services fax et internet. A fin 2008, 58

télécentres Orange sont en place, et 37 nouveaux centres devraient ouvrir prochainement.

des offres adaptées aux populations à revenus modestes

Pour démocratiser l'usage des technologies de l'information et de la communication, les filiales de la zone développent des offres et solutions pour favoriser l'accès des populations à faible revenus, notamment dans les pays émergents.

En premier lieu, de gros efforts ont été consentis pour faire diminuer le prix du terminal mobile et ainsi faire reculer la première barrière à l'entrée aux services de communication. Pendant l'exercice 2008, Orange a mis sur le marché des packs entrée de gamme proposant des terminaux répondant aux normes de qualité fixées par le Groupe, pour des premiers prix à partir de 15€.

Enfin, la poursuite du déploiement de la solution "e-recharge" dans la majeure partie des pays de la zone a permis à la fois d'abaisser le niveau de recharges de crédit pour nos clients prépayés et de faciliter l'accès à nos services dans les zones rurales.

des innovations favorisant le développement économique et social

Le Groupe a lancé un projet de *mobile banking* appelé « Orange money » pour permettre aux populations rurales et isolées des pays émergents d'accéder aux services financiers depuis leur portable. Ce projet, mené en partenariat avec PlanetFinance et ayant reçu le soutien de la Fondation Bill & Melinda Gates en 2008, facilite l'accès aux produits et services de microfinance pour des milliers de micro-entrepreneurs vivant dans des endroits isolés. Une première offre « Orange Money » a été lancée en 2008 en Côte d'Ivoire. Une offre de recharge internationale de compte clients Orange, "Transfert Pays", a été lancée en avril 2008 à Madagascar et au Sénégal. Ce dispositif permet via un paiement en ligne ou l'achat de coupons d'offrir des minutes de communications sur le mobile prépayé des proches restés au pays. Il sera étendu en 2009 à d'autres pays de la zone.

nos réalisations 2008

NetPC : un accès informatique pour les revenus modestes

Orange Mauritius a lancé en 2008 NetPC, une offre permettant à ceux qui ne peuvent acquérir un ordinateur de se connecter, à l'aide d'un simple écran, à un serveur centralisé offrant les logiciels Microsoft Office et un accès internet haut débit de 30 heures par mois pour un abonnement mensuel de moins de 12 €.

Côte d'Ivoire : des services bancaires sur les mobiles Orange

Lancé en décembre 2008 en partenariat avec BNP Paribas, Orange Money est le premier service de paiement et de transfert d'argent sécurisé par téléphone mobile en Afrique de l'Ouest. Cette offre contribue ainsi à l'accélération de la bancarisation en Côte d'Ivoire, facteur clef du développement économique et social du pays.

Orange Madagascar lance le premier pack mobile en malagasy

Parce que la langue peut aussi être un frein à l'appropriation des nouvelles technologies, Orange a lancé en 2008 le premier mobile malagasy destiné aux populations rurales ne parlant pas le français ou les autres langues étrangères habituellement utilisées dans les téléphones mobiles. Plus de 115.000 packs malagasy ont été vendus depuis son lancement en août 2008.

l'accessibilité à la communication pour les clients âgés ou handicapés

En tant qu'opérateur de télécommunications international couvrant la téléphonie fixe, le mobile et l'internet, le Groupe Orange considère qu'il a un rôle essentiel à jouer pour donner accès à chacun à la communication et au meilleur des technologies, en développant des solutions et services adaptés quel que soit le mode d'accès.

Pilotée par la Direction de l'Accessibilité du Groupe, notre stratégie de « Conception pour tous » vise à donner l'accès à nos services et produits à tous nos clients, notamment handicapés et âgés. Elle répond à quatre grandes missions :

- adapter les produits et services du Groupe (offres fixe, mobile, internet et convergentes) en concevant des produits spécifiques pour les différents types de handicap ;
- mettre en place un réseau de distribution adapté ;
- intégrer la notion d'accessibilité dans tous nos processus ;
- dialoguer avec les institutions, les associations et les clients pour identifier les besoins et développer des partenariats.

des offres dédiées

La mise en accessibilité des offres du Groupe intervient dès la conception au sein du technocentre, notamment via les cahiers des charges remis aux industriels et par l'intégration dans les processus de lancement de produit des critères d'accessibilité. Une gamme de produits et services adaptés aux personnes âgées en situation de déficience et aux personnes handicapées est développée. Un catalogue (« les Offres Autonomie, à chacun sa solution ») est publié 2 fois par an.

Pour chaque type de déficience, il identifie les problèmes rencontrés et propose des solutions adaptées. Une identité graphique spécifique avec des postures positives (pas de pictogrammes barrés) illustre le type de réponses apportées aux problèmes d'audition, de vision, de motricité et préhension, de parole, et de cognition.



Inauguration de l'Espace Arc-en-Ciel de Nantes, en présence (de gauche à droite) de M. Wenes, Directeur Général Adjoint France, de M. Debeury, Président de l'ATHA, de M. Germain, Directeur de l'Accessibilité du Groupe, et de M. Vidal, Président de l'APCLD



Alain Debeury

Président de l'[ATHA](#) – Association des Travailleurs Handicapés ou Reclassés de La Poste et France Télécom.



L'ATHA a été créé en 1985. Nous menons des échanges réguliers avec la Direction Accessibilité du Groupe France Télécom - Orange, avec qui nous entretenons de très bonnes relations. En tant qu'association œuvrant en faveur des travailleurs handicapés, cela nous permet d'être informés de l'évolution des produits et services offerts par Orange et des améliorations pour la prise en charge de tout type de handicap, pour les faire connaître à nos adhérents. La démarche d'accessibilité mise en œuvre par Orange démontre que le Groupe se préoccupe réellement des personnes handicapées. C'est une démarche qui profite à tous les utilisateurs, handicapés ou non. Nous apprécions grandement les échanges menés avec le Groupe et souhaitons poursuivre cette collaboration dans le futur. »

En 2008, un CD audio reprenant l'ensemble des Offres Autonomie pour la vision a également été élaboré.

Ces solutions sont en cours de déploiement dans les entités européennes du Groupe.

un réseau de distribution adapté

En France, la diffusion des « Offres Autonomie » est assurée par un réseau de distribution adapté :

- 160 boutiques labellisées « Autonomie » dont 4 agences Arc en Ciel totalement dédiées
- un service joignable par téléphone (numéro vert 0800 11 22 33), fax (numéro vert 0800 24 69 96) et email (offre.autonomie@francetelecom.fr)
- un [site web dédié Autonomie](#) sur orange.fr (35 000 visiteurs en moyenne sur l'année).

Une expérimentation de dialogue direct sur internet en langue des signes a été menée de novembre 2007 à mai 2008, et sera renouvelée en 2009.

Un vaste programme de formation au handicap et aux Offres Autonomie a concerné 4800 vendeurs mais aussi 350 webmasters et techniciens.

une écoute permanente des besoins

Présent sur tous les grands salons et conférences liés au handicap et aux personnes âgées, le Groupe mène un dialogue permanent avec les institutions et associations spécialisées pour identifier les besoins et y répondre efficacement. En 2008, nous avons ainsi participé à plus de 41 salons et manifestations, dont le séminaire européen organisé à Vienne (Autriche) sur le handicap, ou celui de Bled (Slovénie) dédié aux personnes âgées.

France Télécom a aussi participé en 2008 à l'enquête menée par le chanteur Gilbert Montagné, déficient visuel, dans le cadre du Plan Handicap Visuel lancé par le Ministère français de la Santé pour améliorer la dignité, l'autonomie et l'intégration sociale des personnes aveugles et malvoyantes en rendant plus accessibles les innovations technologiques.



Claude Vidal

Président de l'[APCLD](#) (Association au service des personnes malades et handicapées de La Poste et de France Télécom)

l'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 Web, définies par la [Web Accessibility Initiative](#) (WAI). A fin 2008, tous les sites de nos filiales européennes sont désormais conformes à 75% avec le label AA des normes WAI, sans point bloquant.

l'innovation au service du handicap

Dans le cadre de la démarche d'accessibilité que pilote la direction de l'Accessibilité du Groupe, la division Recherche & Développement 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 recherches, universités, hôpitaux et entreprises), elle contribue à anticiper de nouveaux services plus particulièrement destinés aux personnes handicapées.

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

Notre association travaille au service des personnes malades ou handicapées, en partenariat étroit avec le Groupe Orange – France Télécom. En 2008, nous avons eu le plaisir d'assister à l'inauguration du 4^{ème} Espace Arc-en-Ciel d'Orange à Nantes. La présentation faite par M. Wenes a démontré l'engagement fort du Groupe pour favoriser et développer la communication tant auprès des salariés que des clients pour une plus grande connaissance et une meilleure accessibilité aux produits spécifiques adaptés aux différents handicaps. Nous avons aussi été très agréablement surpris par la présentation des produits, l'aménagement de l'espace (boucles magnétiques, signalétique accessibilité...), la qualité de l'accueil et l'écoute des conseillers formés au handicap permettant de proposer des solutions adaptées à tous les clients ayant une déficience. Les besoins dans ce domaine sont énormes, et nous considérons que la démarche engagée par Orange permet d'y répondre au mieux. »

projets techniques, études et expérimentations sont actuellement en cours.

☞ **Pour en savoir plus** : consulter le dossier de presse « L'implication d'Orange dans le domaine du handicap et de la Dépendance » (septembre 2008) sur www.orange.com/fr_FR/presse/dossiers/

nos réalisations 2008

Orange reçoit le trophée 2008 « entreprise citoyenne » de l'APAJH

L'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés ([APAJH](#)) a récompensé le Groupe France Télécom pour ses actions en faveur des 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. Ce prix récompense le dispositif unique mis en place par la direction de l'Accessibilité du Groupe. En juin 2008, le Groupe a également obtenu le trophée Autonomix Paris 2008.

des offres Autonomie en Espagne

Après la France, l'Espagne dispose depuis 2008 d'un catalogue d'offres dédiées aux personnes âgées ou souffrant de déficiences visuelles ou auditives. Ce catalogue s'inscrit dans le cadre du programme « Orange Accessible » qui vise à intégrer l'accessibilité dans l'ensemble des processus. Ainsi, un site Web accessibilité (www.accesibilidad.orange.es) a été créé. Conforme au label AA des normes internationales d'accessibilité WAI, il permet de grossir la taille de caractères et intègre des contenus vidéo en langue des signes identifiés par une icône spécifique.

Royaume-Uni : renforcer l'écoute des besoins

En 2008, Orange Royaume-Uni a mis en place un forum de parties prenantes baptisé TACT (The Accessible Communication Team) pour mieux comprendre les besoins des clients handicapés. Ce groupe, constitué de clients handicapés, d'associations spécialisées et de collaborateurs Orange, se réunit deux fois par an pour identifier des idées de développement de produits, discuter de la réglementation et créer une culture d'accessibilité au sein de l'entreprise.

Les pistes de travail pour améliorer cette prise en charge sont aujourd'hui bien identifiées.

Coté patients et dans tous les pays, deux enjeux apparaissent fondamentaux :

- l'éducation thérapeutique, qui consiste à apprendre au patient à mieux connaître et à mieux gérer sa maladie ;
- le suivi clinique, fondé sur le suivi régulier de l'état du patient.

Les nouvelles technologies de communication apparaissent dans tous les cas comme un vecteur d'efficacité incontournable.

Ainsi, grâce au système de suivi des maladies chroniques Health Monitor développé par Orange, le patient n'a plus besoin de se déplacer systématiquement pour que son médecin spécialiste suive son état de santé ou étudie ses analyses. Le patient remplit un questionnaire sur un écran, et le médecin, au vu des résultats transmis en temps réel, peut décider ou non d'intervenir. Ce service a été lancé en Espagne en novembre, après un test de plusieurs mois, avec la clinique Universitaire de Navarre, à destination des personnes diabétiques ou obèses. Il est également en test à Lyon avec Calydial, le Centre Associatif Lyonnais de Dialyse.

maintenir le lien à l'hôpital

Lorsque l'hospitalisation ne peut être évitée, les technologies de l'information et de la communication peuvent contribuer à rompre l'isolement des patients en favorisant la communication avec ses proches.

Notre programme Hostonautes® permet ainsi aux enfants de rester en relation avec leur école et leur famille grâce à des fonctions telles que la visiophonie, le partage de contenus avec les enseignants, l'échange de mails... Il est en place dans sept hôpitaux de France.

Lancée début 2008, notre offre de services Connected Hospital contribue aussi à améliorer le confort des personnes hospitalisées tout en améliorant la qualité de soins. Véritable plateforme interactive de communication, Connected Hospital propose un éventail de fonctionnalités de télécommunications spécifiquement conçu pour le milieu hospitalier (terminal PC au pied du lit, appel infirmière différencié, chariot mobile, ...).

🔗 **Pour en savoir plus** : consulter la rubrique « santé » de notre site www.orange.com/fr_FR/groupe/activites-chiffres-cles/healthcare

nos réalisations 2008

un suivi des maladies chroniques sur mobile

Lancé en collaboration avec la Clinique universitaire de Navarre, ce système permet aux patients atteints de maladies chroniques telles que le diabète, de transmettre directement, dans un environnement totalement sécurisé, les résultats médicaux de leur suivi journalier à l'hôpital via leur mobile.

Cette information continue est un atout précieux pour le suivi de l'évolution du traitement de ces malades entre deux consultations par les médecins et permet à la fois d'optimiser le traitement en temps réel et de réduire le risque de complications.



Connected Hospital At Home est une solution qui permet d'accéder, en temps réel, depuis un terminal, au dossier d'un patient hospitalisé à domicile. Toutes les informations concernant le patient (résultats d'examens, prescriptions médicales...) peuvent être consultées, en toute confidentialité. Connected Hospital At Home simplifie le travail du personnel médical, spécialiste, médecin, personnel hospitalier en facilitant leur coordination. Cette solution contribue ainsi à améliorer la qualité de vie du patient, suivi dans les mêmes conditions qu'à l'hôpital.

rendre le monde plus accessible avec la Fondation Orange

nos ambitions :

- Rompre l'isolement des personnes atteintes de troubles de la communication
- Participer à la lutte contre l'illettrisme et contribuer à l'éducation des filles dans les pays en développement
- Soutenir la pratique collective de la musique vocale
- Favoriser l'implication des salariés via le bénévolat et le parrainage de projets de mécénat

Depuis plus de 20 ans, la Fondation Orange mène des actions de mécénat qui contribuent à affirmer la responsabilité sociale du Groupe et à exprimer ses valeurs, en France et dans les pays où il est implanté.

mille et une façons de communiquer

La Fondation Orange, dans le prolongement de la mission de l'entreprise qui est de favoriser la communication sous toutes ses formes, apporte son soutien à des projets dans trois domaines :

- **la santé et le handicap** pour venir en aide aux personnes avec autisme et améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de déficience visuelle ou auditive ;
- **l'éducation**, pour favoriser l'autonomie sociale et professionnelle par la lutte contre l'illettrisme et l'éducation des filles dans les pays en développement ;
- **la culture**, pour encourager la pratique collective de la musique vocale, forme de communication universelle.

La Fondation a mis en place des comités d'experts pour chacun de ses axes de mécénat afin de sélectionner les projets qui bénéficieront de son aide. Ces comités se réunissent deux à quatre fois par an et sont composés de personnalités choisies pour leurs compétences dans le domaine concerné. Chaque projet de mécénat fait l'objet d'une convention, d'un suivi et d'un bilan.

une vocation internationale

Au-delà de son action en France, la Fondation Orange fédère et coordonne l'ensemble des actions de mécénat du Groupe dans 30 pays. Elle assure ainsi la cohérence des programmes des filiales en Europe, au Moyen-Orient, en Asie et en Afrique, tout en prenant compte des spécificités et des cultures de chaque pays.

Des fondations sont déjà très actives au Sénégal, au Mali, en Côte d'Ivoire, en Pologne, en Moldavie et en

Espagne, où la Fundación Orange vient de fêter ses 10 ans.

Dans les pays où il n'existe pas encore de fondation, des initiatives locales sont prises directement par les filiales, avec le concours de la Fondation Orange à Paris et en partenariat avec une ONG intervenant sur place, comme c'est le cas par exemple de Mobinil en Égypte avec l'AUEED (Association of Upper Egypt for Education and Development).

mobiliser et sensibiliser

La Fondation s'est également fixée comme mission d'impliquer les salariés et retraités du Groupe dans ses actions de mécénat à travers le bénévolat et le parrainage de projets.

350 bénévoles sont aujourd'hui regroupés en France au sein de l'association Orange Solidarité et donnent de leur temps pour une des causes défendues par la Fondation. Les salariés du Groupe sont également encouragés à parrainer des projets portés par des associations dans lesquelles ils se sont eux-mêmes engagés.

En 2007, à l'occasion de son vingtième anniversaire, la Fondation a demandé à sept photographes de l'agence Magnum d'illustrer son action au moyen de reportages auprès d'associations partenaires, en France et au Mali. Ces photographies ont donné lieu à une exposition, « un monde en partage », destinée à sensibiliser le public sur les domaines de la santé et du handicap, de l'éducation et de la culture. Complétée par des photographies prises par d'autres photographes de Magnum Photos sur des projets de mécénat en Espagne, Pologne, Roumanie et Moldavie, cette exposition itinérante a parcouru l'Espagne en 2008, et a été présentée début 2009 à Varsovie, en Pologne.



Photo de l'exposition « un monde en partage »
Magnum Photos - A. Sanguinetti

chiffres clefs 2008 :

- 3 500 sollicitations reçues
- 357 projets retenus
- Un budget global mécénat de 16 millions € dans le monde
- 350 collaborateurs bénévoles mobilisés au sein d'Orange Solidarité

nos réalisations 2008 :

Parmi toutes les conventions signées et les projets soutenus en 2008 dans l'ensemble des domaines d'action, voici quelques exemples de projets auxquels la Fondation Orange a contribué en 2008.

🔗 **Pour en savoir plus** : consulter le blog de la Fondation www.orange.com/fondation/blog.

bénévolat

En 2008, 28 collaborateurs bénévoles d'Orange Solidarité ont participé à des missions internationales dans des pays où le Groupe est présent. 3 collaborateurs ont par exemple participé à la construction d'une école à Bossangoa en République de Centrafrique au mois de juillet. Ce projet, porté par l'association Coup de Pouce Humanitaire, en partenariat avec l'association Michel Parisel et avec le soutien de la Fondation Orange a permis la construction de deux salles de classe destinées à accueillir 80 nouveaux enfants.



santé et handicap

En 2008, la Fondation a soutenu 133 projets concernant l'autisme (création de structures d'accueil, formation, recherche) et les personnes souffrant de déficience auditive ou visuelle (accès à la culture, développement de l'autonomie, soutien à la création de parcours adaptés dans les lieux culturels).

Belgique : Participate!

L'association "Participate!" lancée en novembre 2007 en Belgique a pour objectif de créer une source d'informations de référence concernant l'autisme. 10 partenaires sont impliqués dans ce projet dont 2 associations de parents d'autistes, 7 centres de ressources universitaires, et la société Mobistar, filiale d'Orange.

En 2008, Participate! a notamment organisé un congrès intitulé "L'autisme jour après jour". Destiné aux parents, membres de la famille, amis d'une personne avec autisme ainsi qu'aux personnes avec autisme elles-mêmes et aux professionnels, ce congrès a permis d'évoquer différents thèmes : le diagnostic, les aspects génétiques, les troubles du comportement, les implications dans la vie quotidienne, etc. Plus de 900 parents et 100 spécialistes ont assisté à cette première édition.

France : en tandem pour la vue

La Fondation Orange a soutenu la course cycliste « En tandem pour la vue », un périple de plus de 1 000 kilomètres rassemblant 25 tandems composés d'un pilote, voyant, et d'un équipier déficient visuel. Organisé par Retina France, cet événement vise à sensibiliser le public, promouvoir le sport comme moyen d'intégration pour les personnes déficientes visuelles et collecter des fonds, intégralement reversés à la recherche.

Ce mini tour de France a relié Angers à Clermont-Ferrand au mois de juin 2008, en 10 étapes quotidiennes. Les quatre directions régionales de France Télécom traversées par la course se sont impliquées lors des différentes étapes.



Espagne : des guides multimédias pour les déficients auditifs

Permettre aux personnes déficientes auditives de visiter un musée avec les commentaires d'un guide, telle est la fonction du « signo-guide », un projet soutenu par la Fundación Orange en Espagne. A la manière d'un audio-guide, le signo-guide commente les œuvres principales d'un musée, avec un montage multimédia en langage des signes. Après le Musée Reina Sofia à Madrid, le service Signo –guide a été inauguré le 26 mai 2008 au Musée National de l'Art Romain à Mérida. En novembre 2008, ce projet a reçu deux prix dans la catégorie "culture" lors de la première édition des "Prix Cibemax pour l'utilisation des nouvelles technologies au service de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise", décernés par la Fondation Cibervoluntarios.

La Fundación Orange finance aussi le programme « Cinema Accessible » qui permet aux personnes déficientes auditives ou visuelles d'aller au cinéma dans les meilleures conditions, ou de visionner un DVD, grâce à l'audio-description et aux sous-titres numériques en couleurs.

Côte d'Ivoire : une tournée pour prévenir la cécité à Abidjan

L'association Lion's Club Akwaba lutte contre la cécité depuis de nombreuses années à Abidjan, en Côte d'Ivoire. Du 25 août au 18 octobre 2008, avec le soutien de la Fondation Orange Côte d'Ivoire Télécom, de nombreux dépistages gratuits ont eu lieu dans plusieurs communes autour d'Abidjan grâce à une unité mobile ophtalmologique. Entre 6 000 et 7 000 personnes ont pu faire l'objet d'un dépistage des maladies oculaires pour prévenir la cécité. Les personnes malvoyantes ont également pu être traitées.

éducation

En 2008, la Fondation Orange a soutenu 80 projets concernant la lutte contre l'illettrisme et l'éducation des filles.

nouveau projet de mécénat en Egypte pour l'éducation des jeunes filles au Caire

Le 26 novembre, la Fondation Orange a accordé une subvention à l'association "Opération Orange de Sœur Emmanuelle" pour financer les frais de scolarité de 39 jeunes filles dont 28 étudiantes universitaires et 11 lycéennes, issues de familles défavorisées du quartier des chiffonniers du Caire en Egypte pendant l'année scolaire 2008-2009. Ce projet s'inscrit dans la continuité des actions de Sœur Emmanuelle, décédée le 20 octobre 2008.



Niger : projet « filles à l'école »

En partenariat avec l'ONG Aide et Action, présente au Niger depuis 1988, la Fondation Orange et Orange Niger se sont investis dans le projet « filles à l'école ». Ce dernier vise à contribuer à la scolarisation de 1 500 élèves, dont 50% de filles, dans 15 écoles rurales de la région de Tillabéry, à l'ouest du pays. Le programme complet prévoit de financer les infrastructures sanitaires et les fournitures et matériels pédagogiques, tout en menant un travail sur le terrain pour sensibiliser les habitants et donner les meilleures chances de réussite aux jeunes filles

Jordan Telecom rénove 4 écoles en Jordanie

Le groupe Jordan Telecom et la Fondation Orange ont financé en 2008 la rénovation de 4 écoles du pays dans le cadre du projet Madrasati Initiative, programme de sa Majesté la Reine Rania Al-Abdullah de Jordanie destiné à redynamiser les 500 écoles publiques dans les régions les plus défavorisées du pays.

La première priorité du projet Madrasati (qui signifie en français "mon école") est d'améliorer l'infrastructure des écoles. Environ 15% des 3257 écoles publiques du pays sont en très mauvais état et ne respectent pas les règles de sécurité. Une fois les travaux achevés, le projet Madrasati mettra en place des actions pour améliorer la qualité de l'environnement éducatif et les outils pédagogiques en fonction des besoins identifiés dans les écoles.

Vietnam : 2 projets en faveur de l'éducation des filles

En 2008, à l'occasion du 10ème anniversaire de notre filiale au Vietnam, la Fondation Orange a témoigné de l'engagement citoyen du Groupe en

soutenant avec FCR Vietnam les actions de 2 associations françaises :

- l'APER (Association Pour les Enfants des Rizières) construit la Maison Sociale de Long Hai dont la vocation sera d'accueillir des enfants de la rue, des enfants abandonnés ainsi que des enfants de familles en grande difficulté de la ville de Long Hai au Vietnam, et de les scolariser ou de leur donner une formation professionnelle.
- les Enfants d'Asie - ASPECA qui anime le programme "Promotion Féminine" dont l'objectif est de développer l'éducation des filles dans le delta du Mékong, plaine située à l'extrémité sud du Vietnam. Une centaine de jeunes filles, âgées de 7 à 22 ans et issues de familles défavorisées de milieu rural, ont reçu une bourse qui leur permet de payer leurs frais scolaires ou universitaires.



Le programme "Promotion Féminine" au Vietnam

France : des bourses d'études pour étudiantes défavorisées

Dans la continuité des actions en faveur de l'éducation des filles dans les pays en développement, la Fondation a décidé d'accorder, en France, 16 bourses à des étudiantes défavorisées ayant obtenu de très bons résultats dans leurs études secondaires et ayant fait preuve d'une forte motivation pour effectuer des études supérieures. Ce soutien financier vient en complément du parrainage de chaque étudiante par de jeunes professionnels, organisé par l'association Frateli.

musique

En 2008, la Fondation Orange a soutenu 89 projets de soutien à la pratique collective de la musique vocale (ensembles vocaux, maîtrises et chœurs, formation, insertion professionnelle, festivals et saisons d'opéra).

récompense pour un jeune ensemble parrainé par la Fondation

La Fondation Orange accompagne de jeunes ensembles de musique vocale jusqu'à ce qu'ils rencontrent leur public. Matheus ou Accentus font partie de ces formations qui ont bénéficié de son soutien à leurs débuts. Parmi les ensembles actuellement soutenus, figure l'ensemble Pygmalion. Celui-ci est soutenu par la Fondation depuis sa création en 2007 et son premier disque, consacré à des messes brèves de Bach, a reçu le Diapason Découverte de l'année 2008.

notre feuille de route 2009

Objectifs	Échéance
désenclavement des zones isolées	
Poursuivre le déploiement de solutions alternatives <ul style="list-style-type: none"> - déployer l'offre "NRA-ZO*" et l'offre satellite sur les communes françaises non couvertes par l'ADSL* - déployer la Flybox dans 3 nouveaux pays - poursuivre le déploiement de stations mobiles 100% solaires dans les zones non desservies en électricité 	2009-2010
offres adaptées aux revenus modestes	
Etendre le dispositif de transfert crédit à plusieurs pays africains	2009
Déployer le dispositif "Orange Money » au Sénégal et au Mali	2009
Etudier les opportunités de développement de l'accès aux technologies de l'information et de la communication à bas prix dans les pays émergents	2009-2010
accessibilité aux personnes âgées ou handicapées	
Poursuivre le déploiement du dispositif Accessibilité dans les pays (les Offres Autonomie en étant une composante)	2009-2010
Obtenir la labellisation « Autonomie » de toutes les boutiques principales sur la France (250 à terme) sous réserve de l'accessibilité des locaux	2009-2010
Mettre en place une formation systématique de tous les vendeurs du réseau de distribution français	2009-2010
Rendre le réseau de vente à distance accessible aux personnes malentendantes et sourdes (poursuite de l'expérimentation conduite de novembre 2007 à mai 2008).	2009-2010
Poursuivre la mise en accessibilité les sites Web internes et externes du Groupe sur l'Europe (obtention à minima de 75% des exigences du label AA des normes internationales d'accessibilité des sites)	2009-2010
santé et dépendance	
Développer des offres pour le suivi à distance des patients munis d'un implant cardiaque	2009
Lancer des offres de télé-médecine sur la zone Afrique	2009
mécénat	
Poursuivre la mise en place de Fondations Orange dans les pays où il n'en existe pas encore	2009-2010
Renforcer l'implication du personnel dans des projets de mécénat	2009-2010