

Dossier de Presse

***France Télécom présente
le 1er programme de téléphonie mobile d'Orange
dédié aux personnes mal et non-voyantes
et ses actions dans le domaine de la déficience visuelle***

Contacts Presse :

01 44 44 93 93

Nilou du Castel / Caroline Ponsi

Sommaire

Communiqué de presse « Orange lance un programme pour faciliter l'accès des personnes mal et non-voyantes à la téléphonie mobile »

Les offres de France Télécom accessibles aux personnes mal et non-voyantes

L'accessibilité des sites web

Le service d'accueil d'information et de vente à distance pour les clients handicapés

Annexe : Liste des agences labellisées Solutions Handicap



Paris, le 1er décembre 2004

Orange lance un programme pour faciliter l'accès des personnes mal et non-voyantes à la téléphonie mobile

En France, on compte aujourd'hui 1 577 000 personnes mal et non-voyantes dont 60 000 aveugles. Parmi ces personnes, 81% sont déjà équipées d'un téléphone mobile. Suite à ce constat, et afin de faciliter l'accès à la téléphonie mobile pour tous, Orange France met en place un programme complet dédié aux personnes atteintes de cécité partielle ou totale, afin de leur offrir plus d'autonomie et un meilleur confort de vie grâce à la téléphonie mobile.

Depuis 1998, Orange a conduit une série d'actions en faveur de l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile.

Orange lance aujourd'hui un programme complet, disponible sur **les forfaits ajustables et Orange pro**. Il comprend :

- **Le logiciel de synthèse et de reconnaissance vocale « TALKS », fourni gratuitement**, pour la vocalisation des menus et sous menus du téléphone, la gestion des appels et du répertoire, la lecture et la rédaction des messages. Ce logiciel, conçu par Torsten Brand, développeur informatique non-voyant, est distribué par la société CECIAA, PME française créée par des aveugles dans le but de favoriser l'intégration des déficients visuels dans la vie scolaire et professionnelle. Ce logiciel est compatible avec une gamme de huit téléphones mobiles* (Nokia, Siemens et Samsung).
- Un téléphone mobile recommandé par Orange au lancement de son programme : le **Nokia 6600** à 179 euros TTC pour les nouveaux clients.
- **L'option « dixit » gratuite** intégrant
 - le suivi conso vocal gratuit et illimité (555)
 - un tarif préférentiel (communications décomptées du forfait comme des communications classiques) sur :
 - 15 appels / mois au service renseignements directs d'Orange (le 712)
 - 15 appels / mois au service dicto SMS (le 767)
- Un **réseau** de distribution spécialisé avec les Agences « Arc en Ciel » et « Solutions Handicap », Agences France Télécom dédiées totalement ou en partie à l'accueil des personnes handicapées avec du personnel ayant une formation adaptée.
- **Une offre de parrainage** (30€ de communications offerts au parrain ainsi qu'au filleul) pour répondre à la mobilisation de l'entourage de la personne handicapée.
- La **facture simplifiée** en braille ou caractères agrandis gratuite (sur demande du client)

* La gamme des huit téléphones mobiles compatibles : le Nokia 6600, le Nokia 7650, le Nokia 3650, le Nokia 3660, le Siemens SX, le Nokia N-Gage, le Nokia 3620 et le Samsung SGH-D700.

Orange et les personnes handicapées : un véritable engagement

Depuis 1998, Orange a conduit une série d'actions en faveur de l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile. La priorité d'Orange France est d'améliorer le confort des communications et de proposer des offres de services adaptés à tout type de handicaps en s'appuyant sur l'évolution des attentes des clients.

Depuis 2003, année déclarée Année Européenne des Personnes Handicapées, un groupe de travail dont fait partie Orange France, a été créé sous l'égide de l'ART avec pour premier objectif d'identifier les obstacles et les discriminations auxquelles les personnes handicapées sont confrontées au quotidien dans le secteur de la téléphonie mobile.

De plus, les trois opérateurs de téléphonie mobile finalisent, au sein de l'AFOM (Association Française des Opérateurs Mobiles), une charte d'engagements relative à l'accessibilité des personnes handicapées à la téléphonie mobile.

A propos d'Orange

Orange, filiale de France Télécom, est l'un des leaders mondiaux de téléphonie mobile. Orange France est le premier opérateur de télécommunications mobiles en France avec une part de marché de 48,1 % et plus de 20,6 millions de clients au 30 septembre 2004.

Contact presse :

01 44 44 93 93

- Nilou du Castel
- Caroline Ponsi

Les offres de France Télécom utiles aux personnes mal et non-voyantes

- **Nouveau : « Mes Contacts », un carnet d'adresses nouvelle génération**

Mes Contacts permet d'appeler ses correspondants en prononçant juste leur prénom, leur nom ou leur surnom sans avoir à rechercher ni même à composer leur numéro pour les joindre à la maison, sur leur mobile ou au travail.

Pour appeler une personne, il suffit de composer le 3001 de sa ligne fixe (accès gratuit), de prononcer son prénom, son nom ou son surnom, et de préciser éventuellement où l'on souhaite la joindre : par exemple « Papa à la maison », « Chloé sur son mobile », « Elise Lefebvre au bureau », « Mamie »... Le service établit alors la communication.

Au préalable, l'utilisateur crée son répertoire (jusqu'à 200 contacts) sur Internet via l'Espace Client MaLigne www.maligne.francetelecom.com ou bien encore sur Minitel au 36 14 France Télécom (0,02€ puis 0,06€ TTC/min) ou le service d'assistance de France Télécom au numéro d'appel 0892 705 704 (0,34€ TTC/min).

La modification, la création ou la suppression d'un contact peut se faire directement par le 3001.

Les appels passés par « Mes Contacts » via le 3001 sont reportés sur la facture habituelle du client, sans aucun supplément, avec la mention « Contacts » dans la colonne « services ».

Il est possible d'accéder au service à distance depuis une autre ligne fixe ou un mobile (Orange ou SFR), s'il est titulaire d'une Carte France Télécom avec accès au service complémentaire Accès Malin, en composant le 3010 puis en tapant le choix 1.

- **Le service Message Express**

Le service Message Express permet l'envoi rapide de messages vocaux vers les téléphones fixes et mobiles de ses correspondants.

Pour envoyer un message, il suffit de disposer d'une boîte Message Express : c'est une boîte vocale accessible à tous, associée au numéro à 10 chiffres de la ligne du titulaire. Il peut exister en complément jusqu'à 9 boîtes personnelles sur une même ligne.

Les messages peuvent être adressés depuis une ligne fixe :

- vers une ligne fixe ayant au moins 1 boîte Message Express (message délivré sans faire sonner le téléphone) ;
- vers une ligne fixe n'ayant pas de boîtes Message Express (message délivré suite à appel téléphonique) ;
- vers un mobile (message délivré suite à appel téléphonique).

Un même message peut être envoyé à plusieurs personnes (jusqu'à 30 destinataires). Il est également possible de constituer des listes. Un répertoire en accès vocal facilite l'envoi des messages express à une ou plusieurs personnes.

Avec le service Message Express, il est également possible d'écouter les messages reçus sur la messagerie de son mobile.

- **Le Boîtier Vocal**

Le Boîtier Vocal est un boîtier de Présentation du Numéro. Ce boîtier, qui doit être associé à un poste téléphonique, offre une nouvelle fonctionnalité : l'annonce vocale des informations affichées à l'écran activable en fonction des besoins du client.

Lorsque le téléphone sonne, le client entend entre chaque sonnerie le numéro de la personne qui cherche à le joindre - il est énoncé deux fois - et même le nom de cette personne s'il l'a enregistré vocalement dans le répertoire du boîtier. Plus besoin de se déplacer, ni de venir regarder l'écran de son boîtier pour savoir qui appelle.

Le Boîtier vocal intègre un Répertoire de 60 numéros et noms (création de 60 étiquettes vocales rattachées à 60 numéros), le journal des appelants, la fonction rappel à partir du journal, un témoin lumineux des nouveaux appels (y compris messagerie vocale).

L'accessibilité des sites web

Aux USA, les sites institutionnels doivent être accessibles aux personnes ayant un handicap visuel. En Europe, un projet de directive européenne est en cours d'étude et une résolution du conseil Européen de mars 2002, relative au plan d'action eEurope concerne l'accessibilité des sites web publics et de leur contenu. En France, un projet de loi a pour objectif de rendre accessible l'ensemble des informations numériques publiques applicable à partir de 2005.

France Télécom R&D a fourni aux équipes en charge du site www.francetelecom.com et du site wanadoo.fr un certain nombre de recommandations ergonomiques à respecter pour rendre les sites accessibles aux internautes déficients visuels.

Ces recommandations s'appuient sur les recommandations du WAI (Pôle « accessibilité » du W3C) enrichies par l'expertise de Urbilog et Brailenet en matière de déficience visuelle et de France Télécom R&D en matière d'ergonomie et d'accessibilité générale des sites.

Wanadoo a organisé au cours de l'année des séances de formation et de sensibilisation à la thématique de l'accessibilité. Une trentaine des personnes ont été formées (webmasters, développeurs, concepteurs, graphistes, ...). Les managers, chefs de produits et chefs de projets ont été sensibilisés. Ces efforts ont contribué à rendre le nouveau Portail Wanadoo.fr plus accessible. D'autres sites seront progressivement adaptés.

L'équipe en charge du site www.francetelecom.com (à la Direction de la Communication), a travaillé sur les problématiques d'accessibilité au site des InternauteS déficients visuels.

Le site Intranet de France Télécom, Intranoo, l'annuaire intranet ont également bénéficié de ce projet.

- La charte Net@too pour les sites IntraNoo inclut ces recommandations d'accessibilité auxquelles les concepteurs de sites ou webmasters ont été sensibilisés
- La page d'accueil de IntraNoo et l'annuaire seront rendus accessibles aux personnes non-voyantes
- L'adaptation de Americ, site interne recensant toutes les offres de France Télécom, l'est également

OCAWA : rendre accessibles les sites internet au plus grand nombre

France Télécom R&D a développé OCAWA www.ocawa.com, un outil permettant d'évaluer le respect des règles WAI, AccessiWeb et France Télécom R&D et de produire un compte-rendu d'expertise indiquant les modifications à effectuer.

En partenariat avec la société Urbilog, les chercheurs de France Télécom ont élaboré un système destiné aux webmasters pour déterminer le degré d'accessibilité aux non-voyants des sites intranet et internet. Cette mesure préventive anticipe les mises à niveaux que pourraient imposer prochainement les nombreuses lois en cours de structuration au niveau international. Les USA ont déjà formalisé certaines d'entre elles (Accessibility Act) et la commission européenne travaille également sur la question. Grâce à cet outil, plusieurs sites de France Télécom sont en cours de mise en accessibilité (Wanadoo notamment). L'originalité d'OCAWA provient de l'intégration d'un système expert dans l'analyse de l'accessibilité des sites web. Il permet de vérifier différents niveaux de règles allant de celles du WAI (Web Accessibility Consortium), à Accessiweb (règles de Brailenet), à EuroAccessibility (règles en cours de définition au sein d'un projet européen dont France Télécom R&D fait partie), et à des règles relevant plus de l'utilisation établies par France Télécom R&D.

En effet, l'accessibilité d'un document web dépend à la fois de sa disponibilité sur le réseau mais aussi de la facilité avec laquelle la personne peut l'utiliser. Il est important de souligner que de nombreux utilisateurs peuvent être amenés à agir dans des contextes très différents : ils peuvent ne pas être en mesure de voir, d'entendre, de bouger, de comprendre. Le traitement de certaines informations peut donc être plus ou moins altéré en fonction des contextes d'utilisation.

L'organisation du réseau de vente



- **La vente en boutique**

France Télécom a entrepris depuis plusieurs années sa mutation en entreprise de services, et s'organise pour toujours mieux satisfaire l'ensemble de ses clients. Il s'agit donc d'être au plus près d'eux, à leur écoute pour répondre le plus efficacement possible à leurs attentes, et leur faciliter la vie au quotidien.

Dans le cadre de cette démarche France Télécom a ouvert à Paris dès 1993, au sein d'une agence parisienne, le premier Espace appelé « Arc-en-ciel » spécialement organisé pour accueillir la clientèle en situation de handicap, mais également conseiller leur famille, les associations et les professionnels du handicap.

2003 a vu le début de la mise en place d'un véritable réseau de boutiques et d'experts répartis sur tout le territoire ; 2004 est l'année de la consolidation de cet effort au bénéfice des personnes handicapées ou âgées et en situation de handicap.

➤ **3 Espaces Arc-en-ciel opérationnels** (Paris Jeanne d'Arc, Lyon Charlemagne et Marseille Saint Mauront) ; **1 Espace en cours de création** (Toulouse La Plaine).

- espace dédié doté d'un merchandising spécifique
- vendeurs dédiés
- tous les produits et services « handicap » présentés et démontrés

➤ **35 boutiques labellisées « Solutions Handicap » d'ici fin 2004** ; 30 sont, à ce jour, opérationnelles (cf. liste en annexe) et 5 autres boutiques « Solutions handicap » accueilleront le public d'ici la fin de l'année.

- vendeurs experts (non dédiés à la vente aux personnes handicapées mais formés à leur accueil, à la qualification de leurs besoins ainsi qu'à leur accompagnement dans le choix de solutions)
- espace non dédié (présentation des produits sur les présentoirs existants)
- les principaux produits et services présentés

➤ **Autres points de vente : points de vente « relais » d'ici fin 2004**

Vendeurs « relais » (non dédiés mais formés à la problématique du handicap et à l'offre sous forme de modules en e learning)

➤ **9 développeurs d'activités opérationnels**

Relais de la Mission pour les Clients Handicapés du Groupe en région, ils sont chargés de l'animation du tissu local, du soutien aux 35 boutiques labellisées « Solutions Handicap », de la remontée des besoins exprimés par les personnes handicapées ainsi que de la communication et du lobbying auprès des prescripteurs (associations, collectivités territoriales, professionnels du secteur)

• LA VENTE A DISTANCE

➤ Par téléphone

Le Numéro Vert 0 800 11 22 33 : pour un conseil ou un achat

Afin de permettre aux personnes handicapées et aux personnes âgées en situation de handicap, ne pouvant ou ne souhaitant pas se déplacer, de bénéficier d'une écoute personnalisée, de connaître les solutions les plus adaptées à leur besoin, de pouvoir acheter et se faire livrer à domicile, France Télécom a ouvert un **Numéro Vert dédié, le 0 800 11 22 33**.

Ce nouveau service d'accueil par téléphone, ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, est animé par une quinzaine de télé-conseillers formés au handicap, aux différents types de déficiences, et aux solutions proposées par France Télécom.

Pour que toutes les personnes, quel que soit leur handicap, puissent bénéficier de ce service d'accueil, d'information et de vente à distance, deux autres points de contact ont également été mis en place :

- **Un numéro de fax (Numéro Vert) : 0 800 24 69 96**
- **Un e-mail : agence.vad@francetelecom.com**

➤ Par Internet

Egalement, nos clients peuvent consulter le site www.francetelecom.com rubrique « solutions handicap » (rubrique partiellement accessible), qui propose l'ensemble des offres du Groupe qui sont adaptées à chaque besoin. Le pictogramme à 4 sens, vous permet d'un simple coup d'œil, d'identifier la capacité de nos solutions à répondre à certaines difficultés.

