

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

édito

Orange est une référence incontestable en matière d'innovation. Mais comment s'élabore-t-elle ? Comment en faire un atout différenciant pour les clients ? Rencontre avec Jean-Philippe Vanot, directeur de l'Innovation et du Marketing d'Orange.

Journaliste : Jean-Philippe Vanot, bonjour.

Jean-Philippe Vanot : Bonjour.

Journaliste : Merci de nous accueillir, au Technocentre d'Orange en région parisienne.

Jean-Philippe Vanot : C'est un plaisir.

Journaliste : Vous avez récemment pris la responsabilité de l'Innovation et du Marketing du Groupe Orange et dans le contexte économique actuel, l'innovation est un des principaux moteurs de croissance. Alors pourriez-vous tout d'abord expliquer comment fonctionne la chaîne de l'innovation avec notamment les Orange Labs situés à l'étranger ?

Jean-Philippe Vanot : Bien sûr. Alors l'innovation comme vous l'avez dit, c'est une chaîne. Qu'est ce que ça veut dire ? Ça veut dire que l'ensemble des acteurs qui sont en charge du marketing, du parcours client, du design, du développement des offres, de la recherche, doivent travailler ensemble. C'est pour cela que Didier Lombard, d'ailleurs dans son évolution de l'organisation, a décidé de mettre sous une même responsabilité l'ensemble de ces entités là. Que ce soit l'entité marketing Groupe, le parcours client Groupe, le Technocentre, la R&D, tout ça sous ma responsabilité, et moi je dois faire en sorte que tous ça inter-fonctionne bien. De façon à ce qu'on produise les meilleures innovations, c'est-à-dire les plus différenciantes sur le marché parce que vraiment comme vous l'avez dit, l'innovation, c'est notre moteur de croissance et en temps de crise c'est encore plus vrai.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

édito (suite)

Journaliste : Alors est-ce que l'innovation, n'est qu'une affaire interne à France Télécom ?

Jean-Philippe Vanot : Oh non, bien sûr, l'innovation fait appel à l'externe aussi. D'ailleurs, nous avons lancé un programme qu'on appelle « Open Innovation ». Qu'est ce que ça veut dire ? Ca veut dire que l'ensemble des entités, par exemple les Oranges Labs qui sont à l'international, par exemple les gens qui font de l'anticipation du capital risque, sont là pour détecter les meilleures innovations qui vont sortir. Innovation, pas uniquement technologique, une de nos actions, ça peut être de l'usage, ça peut être du processus, ça peut être des modèles économiques. Donc une fois qu'on les a détectées, bien sûr, notre rôle c'est de convaincre les développeurs qui sont porteurs de ces innovations, de travailler avec nous. Après il faut leur faire une place dans la roadmap. Donc ça, ça sera le rôle du Technocentre, ou si ce sont vraiment des innovations décalées par rapport à nos pratiques, ça peut être par notre filiale, Orange Vallée.

Journaliste : Didier Lombard, parle beaucoup de simplicité, de qualité de service, pourquoi faire de la simplicité, un axe majeur d'Orange 2012 ?

Jean-Philippe Vanot : Maintenant on essaye de résoudre des besoins de communication de plus en plus sophistiqués. Et pour ça, on fait appel à un nombre croissant de technologies numériques, électroniques avec beaucoup d'informatique à l'intérieur. Et si on n'y prend pas garde, une partie importante de nos clients va être un peu perturbée par cette complexité apparente. Donc il faut vraiment que nous fassions des interfaces simples qui permettent au client de s'y retrouver de façon encore une fois simple et surtout intuitive. Donc en gros la complexité qui existe, on la cache à l'intérieur de nos équipements. Et pour le client, c'est particulièrement simple et facile à utiliser et pour ça d'ailleurs, dans notre processus de conception des offres, on demande à un panel de clients d'apprécier la simplicité dès la phase de conception. Ils nous disent « ah non ça c'est simple » oh ça c'est trop compliqué, je ne comprends pas, donc après on modifie. Vous voyez, simple pour le client !

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

édito (suite)

Journaliste : Pour les actionnaires qui nous écoutent, vous pouvez peut être dire quelque mots sur les offres emblématiques qui illustrent bien cette simplicité.

Jean-Philippe Vanot

Bien je vais prendre deux offres emblématiques : d'abord la livebox. Vous savez on fête en ce moment les 5 ans de notre livebox, à cette occasion-là, d'ailleurs, nous avons demandé à quelques artistes de nous décorer certaines livebox. J'en ai une à coté de moi, par exemple. Mais la livebox que nous sortons en ce moment sur l'Île-de-France, c'est vraiment un concentré d'innovation et de simplicité. Trois tous petits exemples : d'abord une nouvelle forme, une nouvelle connectique, ça permettra de l'arranger de façon esthétique avec le décodeur sous le téléviseur, premier point. Deuxième point, extrêmement important, la connectivité avec le Wi-Fi, fini les 26 codes que personne n'arrivait à mémoriser. Maintenant ça se fait de façon automatique, tout en restant sécurisé. Et puis troisième point, ça vous permettra de gérer les contenus numériques de façon fluide, ça veut dire transférer des choses de votre mobile vers le PC, vers le téléviseur. Donc très simple pour le client. Encore plus simple, je vais vous citer une deuxième innovation qu'on vient de lancer aussi qu'on appelle « Hello ». C'est un écran ultra simplifié qui vous permet d'accéder au monde numérique sans vous soucier de la complexité, vous savez, des PC, avec leur fameux Alt+Control+ Suppr qui sont pas un exemple de simplicité formidable. Donc « Hello » formidable, très simple, permet de rentrer dans le monde numérique, sans se soucier de la complexité.

Journaliste : Jean-Philippe Vanot, merci pour votre éclairage, on l'a bien compris chez Orange la sortie de crise passera par l'innovation. Je vous donne rendez vous dans la rubrique en lumière pour découvrir les innovations qui ont été présentées lors de la collection printemps été 2009.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en bref

saison 2



Créée il y a un an, Orange-innovation TV entame aujourd'hui sa 2^{ème} saison pour ouvrir en grand les portes de la révolution numérique. Avec la web TV d'Orange, explorez, au fil d'émissions inédites, tous les aspects de la vie numérique : mobiles, maison connectée, internet & divertissement, e-santé... faire comprendre l'innovation de façon simple et ludique : c'est ça, Orange-innovation TV !

Fundacja Orange



C'est le nouveau nom polonais de la Fondation du Groupe TP. La Pologne rejoint ainsi la France, l'Espagne ou la Roumanie où les actions de mécénat sont menées sous la marque Orange. Là où le Groupe est implanté, les actions menées doivent répondre aux besoins locaux. Un objectif commun les fédère : permettre à tous de mieux communiquer, en luttant contre l'isolement sensoriel et social, en favorisant une meilleure autonomie dans la vie quotidienne et professionnelle, et en encourageant l'épanouissement culturel.

du nouveau pour l'iPhone



Vous êtes client d'un iPhone Orange ? Depuis le 7 avril, l'application TV d'Orange vous permet d'accéder à plus de 60 chaînes TV, à tout moment et où que vous soyez. De plus, Orange vous offre un accès illimité à plus de 20 chaînes TV, incluses gratuitement dans sa nouvelle gamme de forfaits : « Origami Star pour iPhone ». Enfin, plus rapide, le nouvel iPhone 3G S est déjà disponible dans les boutiques Orange. Venez-le découvrir sans tarder !

en 2008



Pour la première fois, France Télécom publie un rapport commun : rapport annuel et de responsabilité sociale d'entreprise. Son but : exposer la stratégie mise en place pour répondre aux mutations du monde des télécommunications, illustrer les réalisations 2008 et donner les clés de notre développement futur. Une nouveauté donc, pour mieux répondre aux attentes d'information exprimées par ses parties prenantes (clients, actionnaires, agences de notation, fournisseurs...).

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en bref (suite)

Orange + Wikimedia



Dans le cadre de sa stratégie de contenus, Orange a conclu le premier partenariat mondial dans les domaines du mobile et de l'internet avec la Fondation Wikimedia. Objectif : élargir aux portails web et mobile d'Orange l'accès aux contenus Wikimedia et développer de nouvelles fonctionnalités liées à l'encyclopédie Wikipedia. Orange offre ainsi à ses clients un accès simple et intuitif à l'information sur PC, mobile et TV.

l'origine de la violence



A l'issue de plusieurs semaines d'échanges et de partage autour de leurs livres préférés, les internautes ont décerné Le Prix Orange du Livre 2009 à Fabrice Humbert pour son roman « L'origine de la violence ». Conforté par l'intérêt des internautes à échanger et à partager autour du livre, Orange réfléchit par ailleurs à de nouveaux outils et services en ligne qui pourraient être proposés dès la rentrée à ces internautes passionnés de littérature.

forfait spécial



Orange lance la 1ère offre mobile destinée aux bénéficiaires du RSA. Pour 10 euros par mois et sans engagement, Orange propose un « forfait bloqué spécial RSA » de 40 minutes, plus 40 SMS. Dans un contexte économique difficile, c'est pour Orange une nouvelle contribution au maintien du pouvoir d'achat des Français, qui va de pair avec le service universel dont l'Etat vient de lui renouveler l'attribution. Par ailleurs, une offre « sociale » triple play (TV, Téléphone, Internet) à 20 euros est en préparation.

le chiffre

8
milliards
d'euros

C'est l'objectif de cash-flow organique confirmé par France Télécom pour 2009. En dépit d'un contexte économique difficile, le Groupe a enregistré une hausse de son chiffre d'affaires de 0,4 % au 1er trimestre 2009 et une croissance de 6,3 % sur un an du nombre total de ses clients, estimée à 183,5 millions au 31 mars 2009.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en bref (suite)

et les gagnants sont...



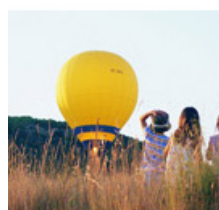
Les lauréats de la 2^{ème} édition du concours « dream Orange 09 » qui avait pour thème : « Rêvez les services interactifs communautaires sur mobile » ont été récompensés : 1^{er} prix attribué à un étudiant de la Reims Management School pour son projet « Together ». 2^{ème} prix remis à deux étudiants de l'ENSAD pour leur projet « Near ». Quant au 3^{ème} prix, il distingue une équipe de 4 étudiants de l'EMSI pour leur projet commun « eARTh ». Retrouvez tous ces projets innovants sur www.dreamorange.fr.

bientôt 100%



Le 29 avril, France Télécom a racheté la participation des principaux actionnaires minoritaires de France Telecom España, montant ainsi à 99,85 % du capital de sa filiale espagnole. Ceux-ci ont accepté de céder leurs parts au prix de 1 374 millions d'euros et d'abandonner le mécanisme de liquidité conclu en 2005 lors de l'acquisition d'Amena. France Télécom invitera très prochainement les actionnaires minoritaires restants à vendre leurs actions.

toujours plus d'infos



Après le succès du Talk Orange-Le Figaro, Orange lance « Points de vue Eco ». Ce nouveau concept s'articule autour de la publication d'analyses et de chroniques, réalisées par les plumes du site « Slate.fr », parmi lesquelles celles de Jean-Marie Colombani, Eric Le Boucher et Eric Leser. A lire sans modération dans la rubrique « Economie/Finance » sur Orange.fr.

emprunt obligataire



France Télécom a récemment profité d'une fenêtre d'opportunité sur le marché obligataire pour réaliser un placement de 750 millions de Livres Sterling. L'opération confirme la bonne situation financière du Groupe. Le taux d'intérêt de l'emprunt est à la fois le plus faible du secteur et inférieur au coût moyen de la dette existante. Cette émission, qui a généré une très forte demande, a permis au Groupe de maintenir une avance confortable au regard de ses besoins de financement.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en bref (suite)

Orange, sur tous les terrains



En 2009, Orange renforce ses partenariats culturels, sportifs... Depuis les Festivals du Cinéma Américain et du Film Asiatique de Deauville, en passant par les British Academy Film Awards, le Festival du Film Policier de Beaune et bien sûr, le Festival de Cannes, Orange est partenaire des événements majeurs du 7ème Art et de tous les cinémas. Autre rendez-vous important, Roland-Garros où pour la 6ème année consécutive, Orange a déployé son dispositif « Tennis Everywhere » qui a permis à ses clients de suivre tous les matchs sur leur téléviseur, leur ordinateur ou leur mobile.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en lumière

rejoignez Orange !



D'ici à fin 2009, Orange va porter à 4 500 le nombre de jeunes alternants et leur donnera une priorité d'embauche à l'issue de leur formation. Pour accompagner cette nouvelle politique, la rubrique « recrutement » du site www.orange.com s'est enrichie : offres d'emploi, témoignages de collaborateurs, espace dédié aux étudiants et jeunes diplômés... Vous souhaitez rejoindre Orange ? Postulez !

innovation, créativité, simplicité



Telles sont les trois grandes tendances de La collection printemps été 09. En témoignent notamment : « 24/24 actu », premier moteur de recherche TV, presse, radio pour obtenir toute l'info en un seul clic ; « Hello », un ordinateur convivial, simple d'utilisation et particulièrement adapté aux néophytes de l'internet. Sans oublier, bien entendu, la toute dernière Livebox, plus simple à installer et plus éco-responsable.

à la rencontre de nos actionnaires



Proximité et transparence ont guidé cette réunion d'actionnaires qui s'est tenue le 11 juin à l'espace Orange Rive Droite à Paris. Un mode de rencontre apprécié par les actionnaires qui ont encouragé le Groupe à poursuivre cette communication.

Autre encouragement et distinction reçus par Didier Lombard, Président de France Télécom Orange, le prix spécial jury de l'Assemblée Générale qui récompense la qualité de sa réunion, la pédagogie dans la présentation de ses résultats et la transparence de ses débats ; pour revoir les meilleurs moments de l'Assemblée générale, rendez-vous sur www.orange.com/finance.

M2M



Laissez-vous séduire par le M2M (Machine To Machine), technologie qui permet aux machines de communiquer entre elles pour vous accompagner dans de nombreuses tâches au quotidien. Connected Emergency Response, puces RFID, gestion interactive de flottes de véhicules, gestion automatique des équipements... Autant d'applications qui vous apporteront confort, sécurité, efficacité et... simplicité dans votre vie quotidienne.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en questions

J'ai entendu parler d'une nouvelle offre pour les clubistes.
De quoi s'agit-il ?



Oui, depuis avril, la réduction de 15 % déjà proposée sur les téléphones de la gamme « fixe » s'étend désormais aux « accessoires » pour mobile, iPhone et PC portable vendus en agences : oreillette, kit mains libres, graveur DVD...

Rendez-vous dans votre agence muni de votre carte de membre du Club pour en bénéficier. Si vous souhaitez rejoindre le Club, deux conditions : être client d'Orange et détenir au moins 5 actions du Groupe.

La presse a parlé de l'arrivée de Stéphane Richard ?



Oui, Didier Lombard a confirmé que Stéphane Richard rejoindrait la direction générale du Groupe au cours du second semestre, et se réjouit de cette perspective. Dans un premier temps, il deviendra Directeur général délégué en charge de l'international. En ce qui concerne la succession de Didier Lombard, rappelons que son mandat, en tant que Président directeur-général, court jusqu'à l'Assemblée Générale des actionnaires du printemps 2011.

Où en êtes-vous avec Orange Sport ?



Le 14 mai, la Cour d'Appel de Paris a infirmé le jugement du 23 février du Tribunal de Commerce de Paris. Gagnant ainsi son procès contre SFR et Free, Orange a repris la commercialisation d'Orange Sport, sur le web et dans ses boutiques. Avec 60 heures de programmes hebdomadaires et 112 000 abonnés, Orange Sport est le rendez-vous des grands événements sportifs : football, rugby, handball, basket-ball, sports de glisse, sports mécaniques, sports extrêmes... Toutes les disciplines sont à l'affiche.

en actions

le webzine des actionnaires

juin 2009

en questions (suite)

Quand vos prochains résultats seront-ils publiés ?



Les résultats semestriels 2009 seront publiés jeudi 30 juillet, l'information financière du 3ème trimestre 2009 sera disponible jeudi 29 octobre. Pour être informés de toutes les autres dates importantes du prochain semestre (réunions d'actionnaires, salon Actionaria...), vous pouvez consulter le calendrier financier, contacter le 1010, ou vous abonner à idClub (service d'alerte par mail ou par sms).