

France Télécom Orange et l'accessibilité à la communication



Dr Monique Mai
Directrice Affaires publiques, Communication et Marketing opérationnel,
Vente à distance “autonomie”
Direction de l'Accessibilité du Groupe



chez Orange, nous croyons que l'innovation est
une priorité pour favoriser l'accès de tous à la
communication
inventons ensemble le futur de demain



une politique en ligne avec le projet “Conquête 2015”

■ 2 constats :

- un besoin impératif d'accès à la communication, notamment les personnes handicapées ou personnes en situation de déficience ou âgées
- la révolution numérique est en marche

“ 7 milliards = nombre estimé de terminaux mobiles connectés en 2015, soit 1 terminal par habitant dans le monde ; ce chiffre pourrait se monter à 50 milliards d'ici 2020”

■ 3 priorités :

- partager les bénéfices du monde numérique avec le plus grand nombre de personnes
- faciliter l'accès à la communication des personnes handicapées
- répondre aux besoins des clients, notamment handicapés et âgés

Contexte en vigueur (approche réglementaire, initiatives)

- Directive 2009/136/EC du parlement européen et du conseil du 25 Novembre 2009
 - Directive 2002/22/EC sur le service universel et droits des utilisateurs des communications électroniques, réseaux et services
 - Directive 2002/58/EC concernant les données personnelles et la protection de la vie privée dans le secteurs des communications électroniques
 - Regulation (EC) No 2006/2004 sur la coopération entre les autorités nationales responsables du renforcement de la protection des consommateurs
- ARCEP études et demandes vis à vis des opérateurs
 - questions aux opérateurs comme la consultation sur la protection des consommateurs
 - Lettre annuelle à l'ARCEP pour présenter les actions dans le domaine du handicap
- Charte AFOM : engagement signé en 2005 avec bilan annuel
- Comité Interministériel handicap : rencontres FFT avec les associations sur des thématiques relatives aux utilisateurs handicapés
- Projet Reach 112 (REsponding to All Citizens needing Help): projet européen avec 22 partenaires dans 7 pays, concernant le concept Total Conversation concept

directive 2009/136/EC du 25 November 2009

▪ obligations

- transfert dans les différents pays par les états membres avant mai 2011 par les états membres
- transposition en cours

▪ principaux objectifs

- garantir l'accès équivalent pour l'utilisateur final handicapé aux services de communications électroniques proposé aux autres utilisateurs finaux
- accès équivalent soit un fonctionnement équivalent
- même usage des services
- conformément au principe de la neutralité technologique
- développer la transparence de l'accès aux offres

Contexte : normalisation et engagement du Groupe

- ISO/SC35, Groupe France Télécom Orange participe à de nombreuses instances de normalisation sur l'accessibilité (ex : ISO/SC5)
- IUT "accessibilité workshops", focus, CEN/ETSI
- AFNOR : lancement le 7 avril 2011 de l'accord de normalisation "accessibilité aux TIC"
 - une initiative avec 5 groupes de travail portant sur les points suivants :
 - grands principes et préjugés
 - matériel
 - logiciel
 - accès au contenu
 - produits et services en ligne

Objectif : permettre aux acteurs du handicap de bénéficier d'un document synthétique permettant de cerner par grandes sections les normes et protocoles relatifs à l'accessibilité

démarche active en faveur de l'accessibilité avec le sens du service et un dispositif complet

- le concept de la conception pour tous au service de l'engagement de l'entreprise pour faciliter l'accès à la communication de tous
- une démarche convergente, interopérable et multimodale au-delà des accès, des terminaux et des réseaux s'appuyant sur une technologie de pointe servant par la suite à tous nos clients
- une démarche d'écoute des consommateurs
 - un travail en amont avec les associations d'handicapés :
 - tables rondes, présence salons incontournables du handicap pour écouter les problèmes des intéressés, noté leurs suggestions
 - faire un suivi et les communiquer aux concepteurs de produits et services intégration dans les nouvelles gammes.
 - résultat : les produits pensés avec ces contraintes séduisent tous nos clients par leur simplicité d'usage
- des initiatives spontanés avec des associations et institutions

Charte Accessibilité du Groupe France Télécom - Orange

5 engagements

1. Orange intègre et développe l'accessibilité dans toutes ses activités
2. Orange propose une offre adaptée aux besoins des personnes âgées en situation de déficience et personnes handicapées
3. Orange développe un réseau de distribution dédié améliorant l'accès à ses offres adaptées aux personnes âgées en situation de déficience et personnes handicapées
4. Orange rend accessibles ses sites internet internes et externes selon les normes internationales en matière d'accessibilité numérique (WCAG) du comité WAI
5. Orange dialogue avec les institutions, associations et clients pour identifier les besoins des personnes âgées en situation de déficience et personnes handicapées

Accessibilité : répondre par une offre adaptée (ex : France)

les Offres autonomie



2 CD audio/vision

2 catalogues par an



Geemarc CL 600



Doro PhoneEasy 410 gsm



Livephone Sagem D58W



Voice Assistant



Un service client accessible

Accessibilité : répondre par une offre adaptée fixe, mobile, internet (ex : France)

- téléphones fixes and accessoires



- des terminaux mobiles et accessoires



- des tablettes



développer un réseau de distribution dédié pour faciliter l'accès à nos offres en proximité et à distance (web, n°vert)

- 220 boutiques labellisées dont 4 espaces Arc-en-ciel (Paris, Lyon, Toulouse, Nantes)
- information et conseil personnalisés pour tous : plus de 6000 vendeurs formés au handicap et à nos offres incluant des vendeurs experts, 400 webmestres formés à l'accessibilité numérique
- un site accessible : orange.fr rubrique « autonomie »
- un service de vente à distance accessible dédié orange.fr/rubrique autonomie
 - fax 0800 24 69 96
 - numéro vert 0800 11 22 33, accessible aux personnes déficientes de la parole et de l'audition (lancement 2009)
- merchandising accessibilité : aménagement PMR, parcours podo-tactiles, boucles magnétiques...



Orange and Accessibilité du service client aux personnes malentendantes, sourdes ou ayant des troubles d'élocution

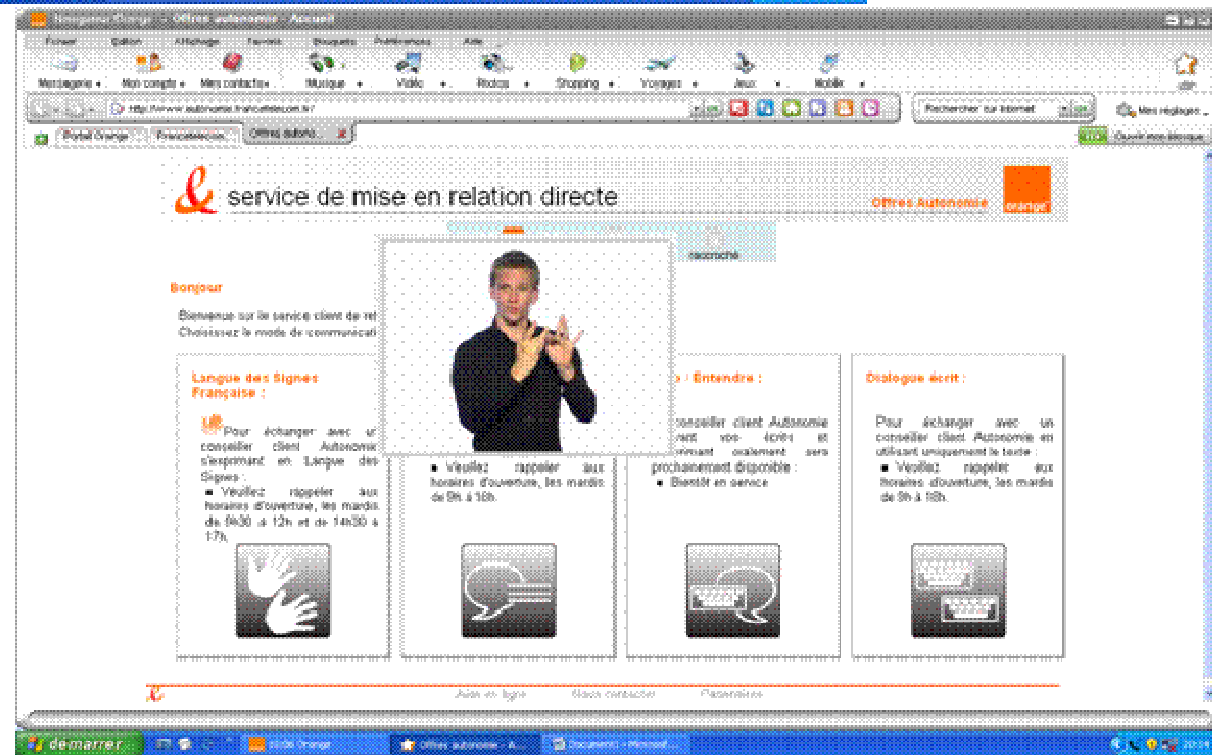


un numéro vert accessible par les personnes ayant des troubles d'audition ou d'élocution (lancement 2009) chaque mardi et jeudi

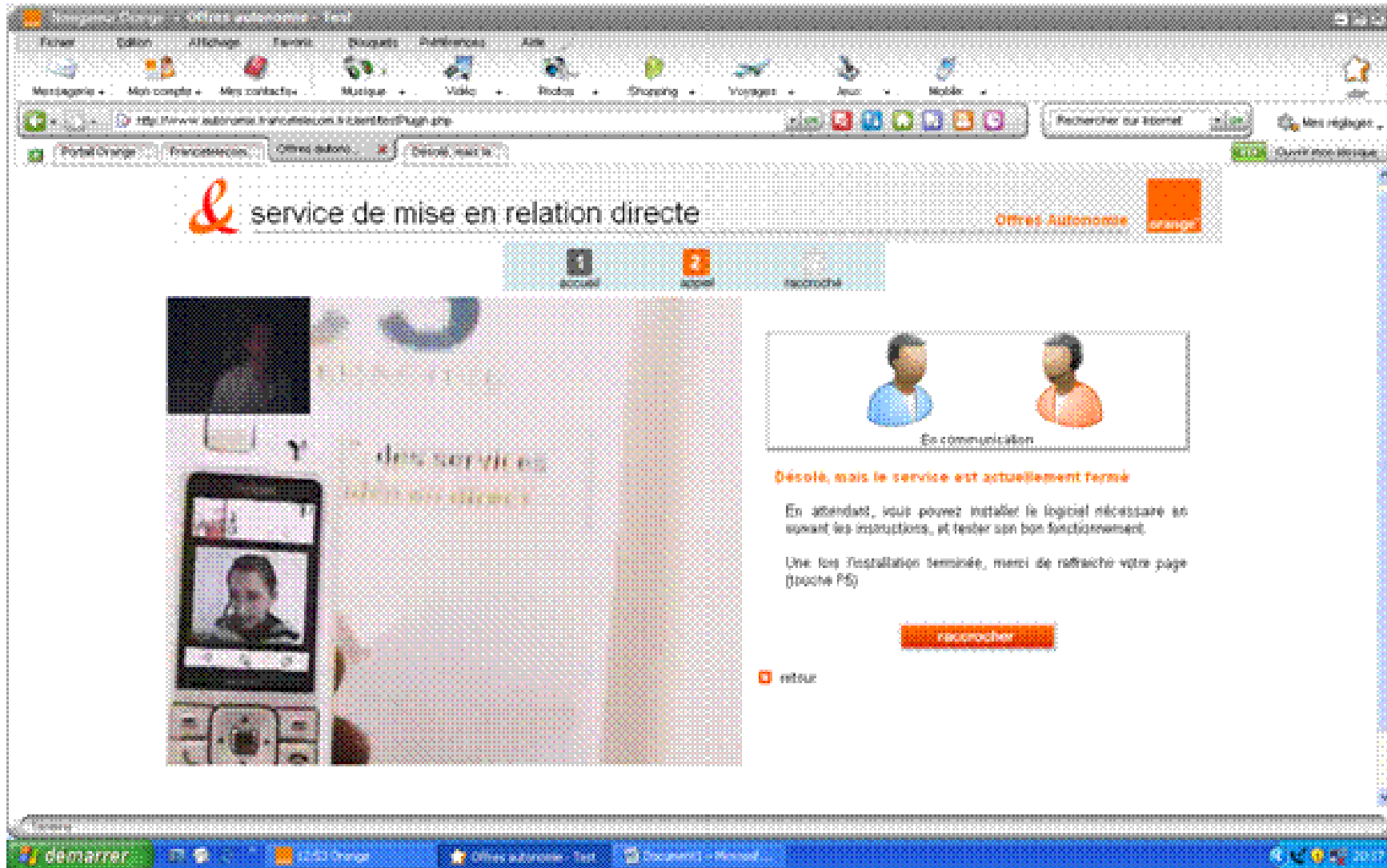
Présentation interface clients de la VAD autonomie



quand le client passe sur la zone LSF, il y a immédiatement une information délivrée en LSF pour proposer le service de mise en relation



présentation interface clients



merci

la vie change avec Orange

