

Inclusion numérique

Des solutions
pour rendre le numérique
accessible à chacun



Sommaire

**Former et sensibiliser
aux usages numériques.....05**

**Aider et soutenir les personnes
en situation d'exclusion 10**

Lutter contre les précarités numériques et financières **11**

Diversité : faciliter l'accès au monde numérique pour tous **16**

Un numérique plus solidaire avec la Fondation Orange **19**



Édito

Le numérique a transformé la vie quotidienne des citoyens et des entreprises. L'e-transformation a gagné le secteur public et de nombreuses missions et activités des collectivités territoriales sont impactées par les usages du haut et du très haut débit.

Alors que le gouvernement vise la dématérialisation de 100% des démarches administratives d'ici 2022, 13 millions de français peinent à utiliser le numérique. Son développement fait apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus : c'est la fracture numérique.

Si Orange œuvre au quotidien pour le déploiement des réseaux très haut débit pour tous et agit sur l'entretien et la qualité de la couverture du territoire, le groupe s'engage également à accompagner chacun dans les usages du numérique.

En effet, cette révolution numérique n'est pas que technologique, elle est aussi culturelle et rend plus sensible les impératifs d' « inclusion » et d'usage responsable.

Orange se construit comme un acteur responsable, conscient de son impact sur l'économie, la société et l'environnement. Et il ne fait aucun doute que les initiatives et actions partagées dans ce livret témoignent de la volonté d'Orange de s'impliquer encore davantage sur la question de l'inclusion numérique qui revêt une importance toujours croissante.

Les chiffres clés

100 %

des services publics seront dématérialisés d'ici à 2022

23 %

des français sont « en difficulté » avec le numérique

40 %

des français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne

80 %

des offres d'emploi sont sur internet

Former et sensibiliser aux usages numériques



L'engagement d'Orange sur l'inclusion numérique se traduit par des offres à l'attention des personnes qui sont éloignées du numérique et de l'emploi.

Afin d'assurer une chance à chacun et d'avoir un usage responsable du numérique, Orange est engagé depuis de nombreuses années dans des programmes d'égalité des chances avec des partenaires associatifs et poursuit cette démarche par le déploiement d'ateliers numériques, le développement de formations dédiées aux métiers du numérique et la multiplication d'animations de codage, décodage.

Les ateliers numériques Orange



En complément du déploiement des réseaux haut et très haut débit, Orange s'engage et agit pour accompagner les

familles dans leurs usages du numérique. L'enjeu est aussi d'aider les personnes qui ne sont pas forcément à l'aise pour réaliser des démarches en ligne, s'informer, protéger leurs données personnelles...

Ouverts à tous et gratuits, ces ateliers accueillent le grand public quel que soit son niveau de connaissance, dans les boutiques Orange ou dans des tiers lieux (salles communales, médiathèques...).

L'expérimentation actuelle couvre 2 Très Grandes Boutiques, 4 boutiques à la Direction Orange Grand Ouest et 4 autres Très Grandes Boutiques en France.

Avec qui ?

Les salariés Orange (coach) en boutique et les ambassadeurs digitaux (salariés volontaires d'Orange) dans des salles communales, médiathèques, tiers lieux... D'octobre 2018 à octobre 2019 près de 1 500 personnes ont participé à ces ateliers.

A l'étude : un déploiement avec le soutien de partenaires externes, formés et accompagnés par Orange.

Les parties prenantes

Les associations, les communes.

Les bénéficiaires

Les familles (clients Orange ou non) essentiellement les seniors.



© photo Orange France

Les formations labellisées la Grande Ecole du Numérique (GEN)



outenir les ambitions d'Orange en matière d'inclusion numérique en permettant à chacun de se former aux nouveaux métiers du numérique.

Attirer chez Orange de nouveaux profils, fidéliser et assurer l'engagement de nouveaux talents auxquels on donne une chance, contribuer à favoriser la cohésion sociale et le développement économique dans les territoires.

L'objectif est de promouvoir dans les territoires les formations labellisées GEN, de sourcer les compétences sur les nouveaux métiers et les postes en tension.

Avec qui ?

En fonction des programmes des formations labellisées GEN : Orange Campus, Orange Avenirs, la Fondation Orange, la Responsabilité Sociale d'Entreprise, les Ressources Humaines, la Communication, les écoles métiers, les managers et les salariés bénévoles.

Les bénéficiaires

Les personnes éloignées de l'emploi (sans considération de diplôme) ou en reconversion professionnelle.



Les animations SuperCodeurs



Comprendre et maîtriser son environnement numérique, apprendre à le décoder et découvrir les métiers de demain

(robotique, Intelligence Artificielle,...) dans le cadre d'ateliers ludiques et pédagogiques. Un apprentissage centré sur la programmation et la manipulation de robots Thymio, la projection en situation de vie (voiture autonome) et le questionnement sur les usages.

Avec qui ?

Les Coachs des Coderooms et des OrangeLabs et le réseau des «ambassadeurs digitaux» d'Orange.

Les bénéficiaires

Les collégiens (5e et 4e).



© photo Orange France

Les stages de 3ème



Orange est engagé dans le déploiement d'actions concrètes dans le cadre du PAQTE (Pacte Avec les

Quartiers pour Toutes les Entreprises) en offrant des stages pour les élèves de 3e de REP et REP+ (Réseau d'Education Prioritaire) via la plateforme nationale <https://www.monstagedetroisieme.fr/>. Cette action s'inscrit dans le cadre de la charte Entreprises & Quartiers initiée par le Ministère de la Cohésion des Territoires et qui a pour objectif de renforcer l'apprentissage et donner leur chance aux collégiens des quartiers en difficulté. Les collégiens sont accompagnés toute la semaine pour découvrir les métiers d'Orange et apprendre à rédiger un CV, un rapport de stage, etc. Une demi-journée d'accompagnement au code-décode est prévue avec le programme SuperCodeurs et une sensibilisation aux bonnes pratiques dans l'usage du numérique avec le jeu Rézo.

Avec qui ?

La Direction de la Diversité et la Direction des Ressources Humaines du Groupe Orange et les correspondants Orange alternance, stages et insertion des jeunes.

Les bénéficiaires

Les collégiens en 3e de REP et REP+.



© photo Orange France

Aider et soutenir les personnes en situation d'exclusion



ous agissons pour que le numérique bénéficie aux citoyens, aux communautés, aux territoires. Notre ambition est de fournir l'accès au plus grand nombre et de lutter contre toutes formes d'exclusion numérique, qu'elles soient liées à l'âge, au handicap, à la situation socio-économique...



Lutter contre les précarités numériques et financières



5 millions de personnes cumulent précarité sociale et numérique et 77 % des foyers à faibles revenus

disposent d'une connexion à internet au domicile (soit une différence de 19 points avec les foyers à hauts revenus*).

C'est pourquoi Orange propose des offres et des dispositifs permettant un accès au numérique à des conditions privilégiées.

* Source : baromètre du Numérique 2015 - CREDOC pour le CGE et l'ARCEP

Coup de pouce Livebox



Accompagner les personnes qui cumulent précarité numérique et sociale en leur permettant de se connecter à la maison et devenir

par la suite autonomes dans leurs démarches du quotidien (suivi de la scolarité de leurs enfants, recherche d'emploi,...).

Ce dispositif comprend un accès Internet – TV – Téléphone à prix solidaire (19,99 E), un PC portable reconditionné à 175 E et des Ateliers Numériques gratuits dans certaines boutique Orange. L'offre est sans engagement et sans frais de résiliation.

Souscription possible en boutique Orange et en service client.

Avec qui ?

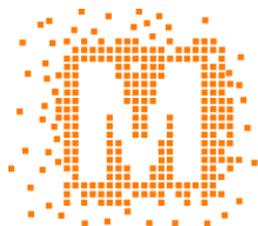
L'offre a été développée avec des partenaires de l'inclusion installés dans les Hauts-de-France (Mission locale, centre sociaux,...) et l'Action Tank Entreprise et Pauvreté.

Les bénéficiaires

Les foyers ayant un quotient familial CAF ou MSA ≤ 700 . Depuis le lancement du dispositif en juillet 2019, plus de 3 000 foyers en bénéficient.



Fonds de Solidarité Logement (FSL)*



Marquer l'implication de Orange dans l'activité économique et sociale des départements, en tant que partenaire de proximité.

Effacement partiel ou total des dettes des services de télécommunications, pour les personnes en précarité financière.

Avec qui ?

Départements, Associations (missions locales) et Orange : Responsable du projet Fonds de Solidarité Logement, Directeur des Relations avec les Collectivités Locales, Centres Communaux d'Action Sociale et Service Clients Orange.

Les bénéficiaires

Personnes qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures Orange.



* Ce fonds, géré par les départements, accorde des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour s'acquitter de leurs charges locatives. Ces aides sont encadrées notamment par l'article L115-3 du code de l'action sociale, modifié en 2007. Orange pratique des abandons de créances dont les montants sont décidés par les départements.

Réduction Sociale Téléphonique (RST)*



Opérateur en charge du Service Universel, Orange accorde un tarif préférentiel de l'abonnement principal (6,49 E au lieu de 17,96 E en 2019) à la population concernée par cette réduction tarifaire.

Avec qui ?

Les Caisses des Allocations Familiales (CAF), la Caisse de Mutualité Sociale Agricole (CMSA), Pôle emploi et Orange : cellule « Abonnement social » : 0800 007 726.

Les bénéficiaires

Les personnes en précarité financière, percevant le Revenu de Solidarité Active (RSA), l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ou l'Allocation Solidarité Spécifique (ASS).



* Orange a été désigné, pour 3 ans, opérateur en charge du service universel par un arrêté du 27/11/2017.
La RST est régie par l'article R 20-34 du Code des Postes et communications Electroniques (CPCE)

Le Don en boutique



outenir financièrement et mettre en visibilité des associations nationales et locales qui œuvrent à l'accompagnement et à l'inclusion numérique via la mise en place du don en boutique. Ainsi les clients des 600 boutiques Orange peuvent verser de quelques centimes d'euros à 1 euro lors de leur passage en caisse et de leur paiement par carte bancaire.

Avec qui ?

Chaque conseiller Orange est acteur de l'action vis-à-vis de ses clients. Une gouvernance nationale en collaboration avec la Fondation Orange et les Directions Orange est mise en place pour choisir les associations.

Les bénéficiaires

Des associations nationales comme le Réseau des Ecoles de la 2e Chance qui est la première association nationale soutenue via ce dispositif ou locales à l'image des 18 associations régionales soutenues du 10/10/19 au 07/01/20.

Résultats : en 3 mois*, plus de 225 000 clients ont fait un don en boutiques Orange en faveur du Réseau des Ecoles de la 2e Chance lors de la première campagne nationale.

* Du 09/07 au 09/10/2019.



Espace
autonomie



Diversité : faciliter l'accès au monde numérique pour tous



l'accessibilité numérique vise à rendre possible l'accès à l'information numérique quelle que soit la nature du handicap des personnes et la façon dont chacun consulte l'information. Dans le cadre de la diversité c'est aussi œuvrer en faveur de la mixité dans les métiers du numérique grâce aux actions menées par de nombreuses associations dans les écoles et les parcours de formations.

Des solutions et des services adaptés à chacun, quel que soit son âge ou son handicap



Orange prend en compte l'accessibilité depuis la conception des produits dans une démarche de « conception universelle »,

orientée usages et écoute des besoins clients pour que la technologie numérique soit au service de tous. Orange s'appuie sur un réseau de distribution unique pour les personnes handicapées ou âgées en situation de fragilité grâce un réseau de boutiques sur tout le territoire dont 250 labellisées « offres Autonomie », garantissant la présence d'un accueil dédié pour les personnes handicapées ou âgées et la possibilité de tester les produits de la gamme autonomie.

Orange met aussi à la disposition de ses clients seniors et en situation de handicap un accueil téléphonique avec un numéro d'appel gratuit (0800 11 22 33).

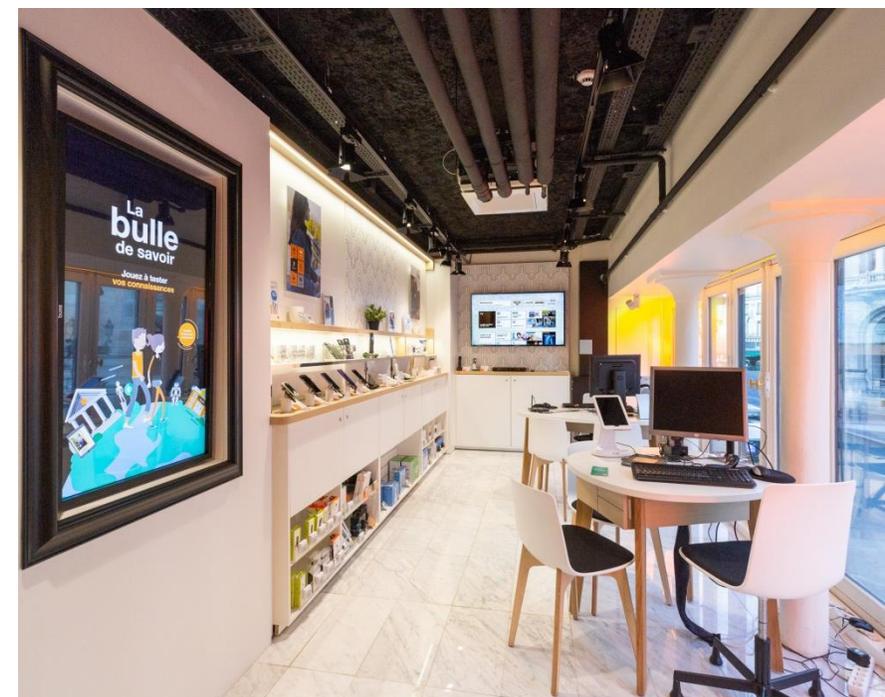
Un catalogue dédié à l'Autonomie renouvelé deux fois par an, disponible en boutique et sur les sites [Orange.fr](https://www.orange.fr) et www.bienvivreledigital.orange.fr/, offre aux clients l'opportunité de retrouver toute la gamme des produits et services en faveur de l'autonomie.

Avec qui ?

La Direction Engagement Sociétal et Accessibilité Groupe.

Les bénéficiaires

Les personnes en situation de handicap, les seniors et les personnes âgées.



© photo Orange France

Encourager la mixité des métiers



fin d'encourager la mixité des métiers, Orange propose des actions en partenariat avec les associations « Elles bougent » et « Femmes Ingénieurs ». Ces actions permettent de faire évoluer les mentalités et de décomposer les stéréotypes. L'objectif est d'encourager les jeunes filles à s'orienter vers des carrières scientifiques, techniques ou numériques.

Orange s'engage également pour l'insertion des jeunes de milieux modestes (ne pas décrocher du système scolaire, trouver une entreprise pour l'alternance, apprendre à travailler son réseau). C'est pourquoi chaque année, des salariés accompagnent des jeunes grâce aux associations Capital Filles, Nos Quartiers Ont des Talents (NQT), Article 1, ou Energie Jeunes.

Avec qui ?

Les associations partenaires, les salariés d'Orange, les correspondants égalité des chances et égalité professionnelle ainsi que la Direction de la Diversité France.

Les bénéficiaires

Les jeunes filles, les jeunes issus de milieux modestes, du collège à la première recherche d'emploi.





Un numérique plus solidaire avec la Fondation Orange



La Fondation Orange soutient l'insertion sociale et professionnelle dans tous les territoires des zones

rurales aux grandes agglomérations : plus de 50 000 personnes formées chaque année en France, avec ses partenaires associatifs, dans des centaines de structures, pour un budget de 2 ME en 2019.

Par ailleurs, ce sont plus de 600 salariés Orange en mécénat de compétence et des bénévoles qui sont mobilisés en faveur de l'inclusion numérique.

10 000 Ateliers Numériques proposés par la Fondation chaque année en France



aider les jeunes et les femmes à utiliser le numérique comme un tremplin vers le monde professionnel dans ces ateliers de formation où ils apprennent à se servir du numérique (CV en ligne, usages des réseaux sociaux, e-réputation, inscription administrative pour trouver un emploi...). Les connaissances sont validées par le passeport numérique de la Fondation Orange.

Avec qui ?

Les associations partenaires (missions locales...), les salariés en mécénat de compétences, les bénévoles.

Les bénéficiaires

Les jeunes et les femmes sans emploi ni diplôme.



Les Maisons Digitales



endre les femmes plus autonomes
passe aussi par la formation
numérique. La Fondation Orange a
créé les Maisons Digitales pour

former les femmes sans qualification et sans
emploi. Il s'agit de formations numériques de
longue durée (six mois à un an). Certaines
femmes y apprennent les bases indispensables :
écriture, calcul, prise en main d'un ordinateur,
d'une tablette...

D'autres se forment à certains logiciels
bureautiques par exemple et au développement
d'une activité professionnelle.

Avec qui ?

Les associations d'encadrement des
femmes vulnérables comme le Centre
Information Droits Femmes Familles
(CIDFF).

Les bénéficiaires

Les femmes de tout âge sans
qualification et sans emploi.



Les FabLabs Solidaires



Les FabLabs ou laboratoires de fabrication regroupent toute sorte d'outils permettant de passer de l'idée à l'objet. Ouverts à tous, ils

offrent la possibilité d'expérimenter, d'apprendre, de fabriquer et de partager les savoir-faire.

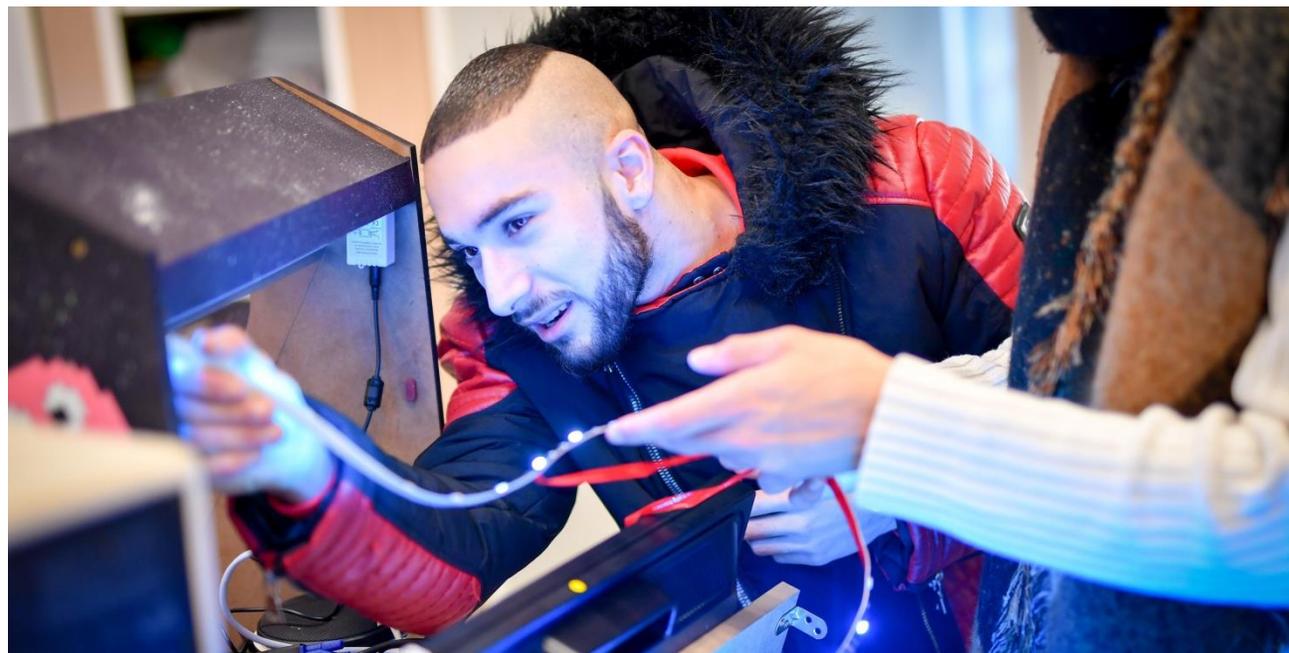
Les FabLabs Solidaires de la Fondation Orange accueillent gratuitement des jeunes décrocheurs de 16 à 25 ans, pour les former à la fabrication numérique, mais aussi développer leurs compétences dans la gestion de projet et le travail en collectif qui seront des atouts pour les métiers de demain.

Avec qui ?

Avec les associations. Les formations sont encadrées par les FabManagers, les salariés bénévoles et en mécénat de compétences pour accompagner les jeunes en rupture avec les méthodes d'enseignement classiques.

Les bénéficiaires

Les jeunes entre 16 et 25 ans sans emploi ni diplôme.



Les Tiers Lieux Solidaires



ans les zones rurales françaises, la Fondation Orange accompagne les projets numériques et culturels de ces nouveaux lieux

d'apprentissage. Sur le principe du « faire ensemble », ces Tiers Lieux Solidaires donnent accès par exemple au soutien scolaire, à la fabrication numérique, à la création artistique. Ces lieux alternatifs sont des carrefours de rencontres, d'échanges où tout est possible. Leur modèle très ouvert mixe les différents publics isolés et englobe les espaces de télétravail, de co-working, les FabLabs, pépinières, incubateurs etc., pouvant accueillir toutes sortes d'activités et d'événements.

Avec qui ?

C'est avec nos différents partenaires (les collectivités locales, le monde associatif et économique et culturel) que nous développons aujourd'hui le concept de Tiers Lieux Solidaires pour accompagner ceux qui ont des enjeux d'inclusion numérique, de découverte culturelle et de revitalisation des territoires.

Les bénéficiaires

Ouverts, dans des communes de moins de 10 000 habitants, ces Tiers Lieux Solidaires sont accessibles et gratuits à toutes les personnes en insertion sociale et professionnelle.



bienvivreledigital.orange.fr
fondationorange.com