



communiqué de presse  
Paris, le 29 avril 2009

## Orange lance « Hello », le pack informatique multimédia adapté aux seniors néophytes

Orange lance Hello, un « pack internet Facile » composé d'un ordinateur design tout équipé et préconfiguré, d'un écran d'accueil intuitif, d'un accès internet performant et de logiciels intégrés. Avec Hello, Orange offre aux néophytes un accès et une utilisation immédiate et simplifiée des fonctionnalités informatiques, multimédia et internet.

Ce nouveau produit est une réponse simple et adaptée aux attentes des seniors, une population qui souhaite bénéficier des innovations pour « vivre avec son temps »... sans être confrontée à la barrière technologique.

Hello est proposé à partir de 39,90€/mois + 1€<sup>1</sup> pour l'ordinateur et le modem avec un engagement de 24 mois (29,90/mois pendant les 3 premiers mois)<sup>2</sup>.

### Hello : un ordinateur convivial et simple à utiliser

L'ordinateur est composé d'un écran avec un disque dur intégré de 120 Go, d'un clavier adapté et d'une connexion sans fil. Cet ensemble est préconfiguré pour faciliter son installation.

5 icônes sur l'écran d'accueil donnent directement accès à des services pour communiquer avec ses proches.

- **mail** pour envoyer et recevoir des e-mails avec des photos ou des vidéos grâce à une adresse e-mail de type @orange.fr
- **internet** pour naviguer, collecter des informations, consulter son compte bancaire et préparer ses vacances
- **photo** pour télécharger ses photos depuis un appareil numérique, les organiser et les regarder facilement
- **loisirs** pour regarder la web TV d'Orange ou des vidéos sur l'ordinateur, écouter de la musique, la radio et profiter des jeux
- **bureau** pour accéder à ses outils bureautiques comme son agenda, sa calculatrice et concevoir des documents (lettres et tableaux)



Le nom des applications a été simplifié pour être immédiatement identifié par des utilisateurs peu familiarisés avec l'informatique (exemple : « texte » = rédaction de document).

L'ergonomie du clavier a également été simplifiée. Il comporte :

- des touches raccourcis pour accéder directement à la page d'accueil et aux services
- des touches plus facilement identifiables par leurs noms (« valider à la ligne » pour la touche entrée) ou leurs dessins (des ciseaux pour symboliser la touche couper)
- une touche aide à distance

### Des services d'aide et d'accompagnement pour surfer l'esprit tranquille

L'offre Hello est associée à une installation spécifique<sup>3</sup> à domicile. Le pack est envoyé au domicile du client, qui peut :

- soit l'installer lui-même en branchant seulement les câbles secteurs et ethernet. L'association avec le modem est déjà effectuée en amont, et la messagerie Orange est pré-paramétrée.
- soit faire appel à un professionnel pour une installation dans le cadre du dispositif des services à la personne de la loi Borloo. Un technicien se déplace alors au domicile du client pour :

<sup>1</sup> Avec la souscription concomitante d'un abonnement internet Hello avec un engagement de 24 mois

<sup>2</sup> Abonnement téléphonique nécessaire en sus (16€/mois chez France Télécom).

<sup>3</sup> Installation effectuée par un prestataire agréé par l'Etat et sélectionné par Orange





- l'installer et mettre en service le modem et l'ordinateur (maximum 2 ordinateurs)
- assurer la connexion de l'ordinateur à l'Internet haut débit Orange et paramétrier une messagerie
- proposer 30 minutes d'initiation au fonctionnement et aux usages des services installés. La prestation d'installation et initiation Hello est proposée à partir de 1€<sup>4</sup>

A tout le moment l'utilisateur peut contacter l'assistance téléphonique Orange au 39 00 ou consulter l'aide en local sur son ordinateur, régulièrement mise à jour avec les questions les plus fréquentes des utilisateurs.

### Les trois types d'offres d>Hello

- 29,90€/mois pendant 3 mois puis 39,90€/mois avec un engagement de 24 mois +1€TTC pour le pack<sup>5</sup>
- 29,90€/mois pendant 3 mois puis 39,90€/mois avec un engagement de 12 mois + 169€TTC pour le pack<sup>5</sup>
- 549€TTC (sans accès internet) pour l'achat du pack seul (ordinateur avec modem)

### Des seniors de plus en plus demandeurs... de technologie et de simplicité

Selon Serge Guérin, sociologue spécialiste des seniors, si internet est aujourd'hui un totem de la modernité et de la jeunesse, les seniors n'en sont pas exclus pour autant : ils ont vu naître l'informatique, sont contemporains de l'internet et parfaitement conscients de l'intérêt que représentent le multimédia en général et internet en particulier. L'usage du mail, la source formidable d'information qu'est internet, les usages multimédias (et notamment les photos), les loisirs en ligne... autant d'avantages reconnus par ces utilisateurs, qu'ils soient déjà initiés ou qu'ils soient néophytes.

Pour eux, Internet permet de créer/maintenir du lien social avec des proches sociologiques, familiaux ou générationnels. Il permet également de satisfaire sa curiosité ou de s'informer, et par là-même participe de l'estime de soi des seniors : il leur permet d'avoir le sentiment d'être « dans le coup ».

Le mail quant à lui permet d'instaurer un dialogue, tout en conservant son mode de vie et sans empiéter sur la vie de l'autre, souvent décalée d'une génération à l'autre : une grand-mère pourra répondre à midi au mail que son petit-fils a envoyé tard dans la nuit. L'échange par mail change la hiérarchie des relations au sein de la famille comme de la société : un petit-fils échange avec sa grand-mère sans passer par le canal des parents. Qui peuvent en être surpris voire même vexés !

La technologie reste pour les populations plus âgées une barrière à surmonter... La simplicité d'utilisation est donc un argument fort auquel elles sont particulièrement sensibles : c'est pour mieux répondre à leurs attentes qu'Orange a conçu Hello.

### A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 123 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros. Il comptait plus de 182 millions de clients dans 30 pays à fin 2008, dont 122 millions de clients du mobile et 13 millions de clients ADSL en Europe. Orange est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l'innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe. Aujourd'hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d'opérateur de réseau, tout en développant ses positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s'efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et responsable qui peut s'adapter aux conditions d'un éco-système en pleine mutation.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

### Contacts presse :

Hélène Rothenbühler – [heloise.rothenbuhler@orange-ftgroup.com](mailto:heloise.rothenbuhler@orange-ftgroup.com) – 01 44 44 93 93

Marylin Daled – [marylin.daled@orange-ftgroup.com](mailto:marylin.daled@orange-ftgroup.com) – 01 55 22 36 56

<sup>4</sup> Facturation initiale : 99€. L'utilisateur bénéficie ensuite de 49,50€ de réduction ou crédit d'impôt dans le cadre de la « loi Borloo » au titre des services à la personne rendus à domicile et de 48,50€ de remise Orange

<sup>5</sup> L'abonnement téléphonique est nécessaire en sus. (16€/mois chez France Télécom)

