



Offre Mobilité

> Descriptif réseaux et Business
Talk Mobiles



Réponse au Lot n°2

Lundi 22 octobre 2012

Votre interlocuteur commercial

Marc SEVEN Ingénieur Commercial

Téléphone : 02 96 01 16 84

marc.seven@orange.com

Sommaire

1. MIEUX CONNAÎTRE ORANGE.....	3
2. CHOISIR ORANGE.....	6
2.1. ORANGE FRANCE : DES RÉSEAUX PERFORMANTS ET ÉTENDUS.....	6
2.1.1. Description technique du réseau Orange	6
2.1.2. Les Normes.....	7
2.2. QUALITÉ ET SÉCURITÉ DU RÉSEAU ORANGE	9
3. PRÉSENTATION TECHNIQUE DÉTAILLÉ DU BUSINESS TALK MOBILES SECTEUR PUBLIC	12
3.1. DESCRIPTION DU SERVICE	12
3.2. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DE L'OFFRE BUSINESS TALK MOBILE	12
3.3. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE BUSINESS TALK MOBILES	13
3.4. CONDITIONS D'APPLICATION	13
3.5. DESCRIPTIF DES FONCTIONNALITÉS.....	14
3.6. LE MODULE CONFIGURER DE L'ESPACE CLIENT ENTREPRISES	15
4. ORANGE ET L'ENVIRONNEMENT	17

1. Mieux Connaître Orange

Orange, au service des entreprises

- **1^{er} opérateur** français de téléphonie mobile
- **26 millions de clients** en France, **avec un chiffre d'affaires de 45,5 milliards d'euros**
- avec plus de **150 millions de clients dans le monde**
- Des filiales dans 32 pays à travers le monde

Parce que vous avez des besoins spécifiques, Orange vous dédie :

- Une organisation : la Direction du Marché Entreprises
- Une offre spécifique : Orange business solutions

Une forte présence en France et dans le monde...

- Orange, le **meilleur du haut débit mobile** grâce au Wi-Fi, 3G, et EDGE avec **99,6% de la population couverte en France en Edge, 98,7% de la population en 2G et 92% de couverture en 3G+**
- Avec 91 % du territoire métropolitain - les axes routiers ainsi que les lignes TGV Paris Lyon et Paris Lille en continu - et 98% de la population couverte **en GMS et GPRS**, le réseau Orange vous offre une couverture toujours plus large, à l'extérieur comme à l'intérieur des bâtiments.
- Orange France améliore en permanence son réseau en installant de nouveaux relais et s'est engagé à couvrir à court terme, toutes les zones « blanches »
- Les **accords de Roaming** (ou accords commerciaux) conclus par Orange couvrent plus de **264 pays** et destinations. Ils vous permettent d'utiliser vos solutions voix et data lors de vos déplacements à l'étranger : SMS, MMS, BlackBerry, BusinessEverywhere...

Un opérateur tourné vers l'avenir ...

- un réseau bi-bande doté du son numérique haute résolution (EFR) pour une couverture optimum et l'assurance d'une excellente qualité vocale
- L'implémentation du GPRS sur tout le territoire français métropolitain
- **Plus de 30 000 hotspots Orange wifi access** donnant accès au haut débit sans fil

Orange entreprise responsable

Premier opérateur français de téléphonie mobile, Orange France s'est résolument engagé sur la voie de la Responsabilité Sociale d'entreprise. Nos enjeux majeurs se situent autour des impacts éventuels de notre technologie sur la santé et les moyens que nous mettons en œuvre pour nous assurer de la sécurité autour de nos installations et dans l'utilisation du mobile.

> Proposer à nos clients des offres et services de qualité, mais aussi leur garantir la confidentialité des données qu'ils nous confient.

> Répondre aux attentes de la société civile, que ce soit à travers la couverture des zones blanches, la création d'offres et services dédiées aux personnes handicapées ou notre position sur l'utilisation du mobile en voiture.

> Permettre à nos collaborateurs d'augmenter leurs compétences et veiller à leur reconnaissance dans l'entreprise

Il est également de notre **responsabilité** d'être attentifs aux impacts de notre activité sur l'environnement. Orange est le premier opérateur mobile français à être certifié ISO 14001

Chiffres Clés :

Le groupe Orange propose une gamme étendue de services de communication voix et non-voix dans de nombreux pays dans le monde. Des accords de roaming avec plus de **461 opérateurs dans plus de 264 pays**

Au 30 septembre 2011, le groupe compte :

- > 221 millions de clients dans 35 pays
- dont
 - > 162 millions de clients du mobile
 - > 14 millions de clients internet haut débit en ADSL et fibre dans le monde
 - > 8,880 millions d'accès ADSL Grand Public en France

Orange est le 3ème opérateur mobile et le 2ème fournisseur d'accès internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécoms aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services.

En date du 30 septembre 2011, France Telecom – Orange compte un chiffre d'affaires de **33,8 milliards d'euros pour les neuf premiers mois de 2011.**

Orange dispose de **11 licences UMTS**

Orange a reçu deux distinctions du milieu des professionnels et opérateurs de téléphonie mobile à l'occasion des World Communication Awards (WCA), qui se sont tenus fin novembre à Londres.

Orange Business Services, a été nommé meilleur opérateur mondial pour la 4^{ème} année consécutive, tandis qu'Orange a été nommé de son côté meilleur opérateur mobile pour la 3^{ème} année consécutive »

Autre distinction : meilleur initiateur de changements avec Sorin Group pour le développement d'une solution innovante de suivi à distance de patients et de télémédecine (WCA 2009)

Orange est **leader en France** avec 45,38% de part de marché et **26,334 millions de clients** (juin 2009)

Les activités du marché Entreprise Orange sont **certifiées ISO 9001** version 2000 depuis octobre 2002

Orange est le seul opérateur en France métropolitaine à combiner une couverture de 95,88% du territoire avec :

plus de 30 000 hotspots wifi access d'Orange, plus de 88% de la population couverte en 3G et 3G+ (Avril 2010) 99,57% de la population couverte en GSM/GPRS/EDGE (2G)

Orange au cœur de l'innovation

Orange propose une gamme complète d'offres et de services qui facilitent le **travail hors de l'entreprise** et la **mobilité**.

Business Everywhere est la première gamme intégrée de solutions de nomadisme pour les entreprises.

l'option 3G+

la 3G+ et les forfaits Business Everywhere, pour travailler en déplacement avec encore plus de confort !

La 3G+ offre à vos clients encore plus de vitesse :

- avec des débits descendants (downlink) allant jusqu'à 7.2 Mbit/s, **soit 20 fois + qu'en 3G**
- avec des débits montants (uplink) jusqu'à 1.4 Mbit/s, **soit 3 à 4 fois + qu'en 3G.**

Voyagez avec Orange

Les accords de Roaming (ou accords commerciaux) conclus par Orange couvrent **plus de 250 pays et destinations**. Ils vous permettent d'utiliser vos solutions voix et data lors de vos déplacements à l'étranger : SMS, MMS, Blackberry, Orange bureau et Business Everywhere.

Orange une marque mondiale qui vous écoute

Depuis son lancement en 1994 en Grande Bretagne, Orange s'est toujours attaché à faire de la communication mobile une activité naturelle de votre vie quotidienne. Orange veille à ce que la technologie soit réellement utile aux gens en la rendant aussi simple, intuitive et personnalisable que possible.

Le chiffre d'affaires data du groupe continue son développement rapide grâce à la richesse des services et des contenus proposés via Orange World ainsi qu'une gamme de terminaux adaptées.

Cette croissance sera soutenue par le déploiement des services 3G par l'ensemble des filiales européennes.

Pour accompagner ses clients à l'étranger, Orange a également signé des **accords roaming élargis**. Ils permettent l'usage des solutions voix et data : SMS, MMS, BlackBerry, Orange bureau et Business Everywhere dans **plus de 200 pays et destinations**.

Orange dans le monde (clients en millions)

Autriche : One GmbH

Belgique : Mobistar

Espagne : Orange España (11 091)

France : Orange France (24 226)

Moldavie : Orange Moldova (1 160)

Portugal : Optimus

Slovaquie : Orange Slovensko

Suisse : Orange Communications (1 510)

Roumanie : Orange Romania (9 813)

Royaume-Uni : Orange UK (15 642)

Orange Réunion

Orange Madagascar (1 301)

Orange Côte d'Ivoire (2 542)

Orange Cameroun (1 977)

Orange Sénégal (2 512)

Orange Botswana

Orange Bissau

Orange Guinée Konakri

Orange Guinée Equatoriale

Orange Rép. Centrafricaine

Orange República Dominicana

Et aussi ...

Orange Polska * (14.158)

Mobinil-Égypte* (10.771)

Orange Jordanie* (1.514)

Telkom Kenya

Île Maurice*

Israël (licence)

Orange Caraïbe

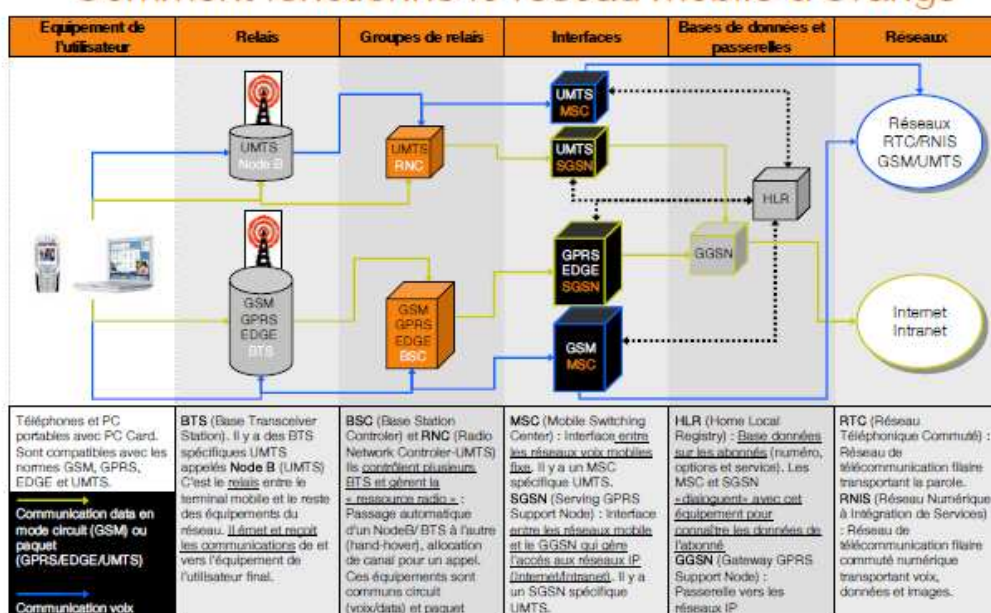
*filiale France Télécom

2. Choisir Orange

2.1. Orange France : des réseaux performants et étendus

2.1.1. Description technique du réseau Orange

Comment fonctionne le réseau mobile d'Orange



Le réseau mobile d'Orange est divisé en cellules. Chaque cellule constitue une zone dans laquelle une communication peut être passée. Une cellule est créée par un relais, appelé aussi station de base ou BTS (Base Transceiver Station) en 2G et Node B en 3G.

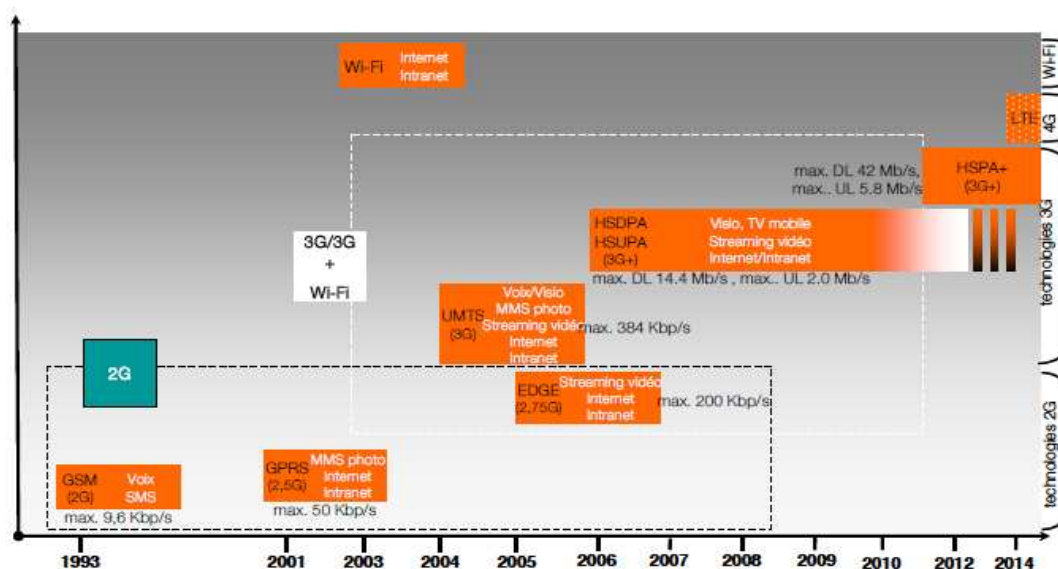
La portée des relais, et par conséquent la taille des cellules, dépend de multiples critères tels que le type de relais installé, le relief (plaine, montagne, vallée...), le lieu d'implantation (zone rurale, zone urbaine...), etc.

La taille des cellules varie également en fonction de la densité de population présente sur la zone de couverture. C'est la raison pour laquelle, en zone dense (en milieu urbain par exemple), les cellules sont de petite taille pour assurer un bon écoulement du trafic des communications, garantissant ainsi la qualité du réseau.

En zone dense, les sites 2G du réseau Orange opèrent en bi-bande (900 et 1800 MHz). Cette solution technique permet aux clients d'Orange de « basculer » sur l'une ou l'autre des fréquences sans aucune manipulation. Les clients peuvent se connecter aisément dans les zones à fort trafic et aux heures de pointe grâce à un réseau de téléphonie mobile plus fluide.

2.1.2. Les Normes

Des technologies complémentaires au service des usages et du nomadisme



➤ Le GPRS

GPRS signifie General Packet Radio Service et désigne une norme européenne de transmission des données radio.

Orange a été le premier opérateur à mettre en place des algorithmes de codage permettant de dépasser le débit normal en GPRS de 40 Kbit/s.

➤ L'EDGE

EDGE signifie Enhanced Data for GSM Environment et désigne la dernière évolution du réseau de téléphonie GSM.

L'EDGE propose un débit plus élevé que le GPRS (jusqu'à 200 Kbit/s théorique) et une couverture nationale (99,7% de la population et 97,0% du territoire métropolitain en 2010).

L'EDGE est le complément de la 3G pour assurer la continuité du service en haut débit mobile pour nos clients sur l'ensemble du territoire métropolitain.

100% du réseau 2G Orange France est Edge.

➤ L'UMTS (3G)

La norme de 3eme génération UMTS offre un débit de download maximum théorique (téléchargement de données) de 384 kbit/s et un débit upload théorique (envoi de données) de 128 ou 384 kbit/s.

Le retour d'expérience de nos clients confirme les bénéfices du service par rapport à la 2G :

- échanges de fichiers plus rapides et plus fluides,

- gain de temps dans l'envoi des mails,
- meilleur confort d'utilisation.

Avec la large couverture du réseau Edge et le confort d'usage de la 3G, le réseau haut débit mobile d'Orange est le plus étendu au niveau national.

Une couverture 3G étendue par le déploiement de la technologie UMTS 900

Jusqu'en 2009 la 3G/3G+ était déployée dans la bande 2100 MHz. L'ARCEP a autorisé les opérateurs à utiliser les fréquences de la bande 900 MHz pour y déployer la technologie UMTS, fréquences qu'utilise le réseau 2G (GSM/GPRS/EDGE).

Étendre la couverture 3G/3G+ dans cette bande permet de bénéficier des meilleures propriétés de propagation radio-électriques des fréquences dites basses. Cette solution est déployée dans un premier temps dans les zones rurales, en réutilisant les infrastructures GSM/Edge déjà existantes ; elle sera déployée dans un second temps en zone dense afin d'y renforcer la couverture à l'intérieur des bâtiments.

Le service 3G/3G+ déployé dans la bande 900 MHz est identique à celui déployé dans la bande 2100 MHz : les clients ont accès aux mêmes services, aux mêmes offres. La seule condition pour bénéficier de l'intégralité de la couverture 3G/3G+ est de disposer d'un équipement (mobile ou clé) 3G/3G+ supportant les deux bandes de fréquence 2100 et 900 MHz. Depuis fin 2009, toutes les clés commercialisées par Orange sur le marché Entreprise sont compatibles UMTS 900, ainsi que l'essentiel des Smartphones.

Le programme de déploiement de l'UMTS 900 MHz d'Orange est en cours et participe à l'atteinte des 98% de la population couverte fixé pour fin 2011.

➤ **Le HSxPA (3G+)**

HSPA (High Speed Packet Access) :

En septembre 2006, Orange a lancé la technologie HSDPA (**H**igh **S**peed **D**ownlink **P**acket **A**ccess) ou **3G+**, dans son réseau.

Cette technologie est une évolution de la 3G ; cette technologie permet de transmettre les données avec des débits élevés allant de

- **1,8 Mbs jusqu'à 14,4 Mbs pour la voie descendante HSDPA**
- **1,4 Mbps jusqu'à 5,8 Mbps pour la voie montante HSUPA**

soit des vitesses de transmission quatre fois plus rapides que la 3G (UMTS) et quinze fois plus rapides que le GPRS.

➤ **Le LTE**

Le LTE (Long Term Evolution) est une évolution de la 3G, considéré par certains comme ultime étape avant la 4G et par d'autres comme la future norme 4G. Le LTE exploite deux modulations de fréquences OFDM (Orthogonal Frequency Division Multiplexing) dans le sens Downlink et dans le sens Uplink. Grâce à la fonctionnalité MIMO (Multiple Inputs Multiple Outputs), la technologie LTE peut émettre et recevoir le signal par deux canaux différents. Ainsi, grâce à l'utilisation simultanée de multiples liens de transmission radio le transfert de données à plus longue portée et à plus grande vitesse est possible.

Le LTE permet un débit descendant théorique de 150 Mbit/s et montant de 50 Mbit/s.

Une expérimentation est d'ores et déjà en cours.

➤ **La Voix HD (WB-AMR)**

Avec la technologie Voix en Haute Définition, Orange enrichie la voix et apporte la qualité haute définition aux téléphones mobiles.

La technologie Voix en Haute Définition Mobile, grâce au codec Wideband AMR (WB-AMR) double le spectre consacré à la voix, ce qui permet de transmettre fidèlement toutes les nuances de la voix. On constate une extension haute fréquence améliorant les voix de femmes et une extension basse fréquence favorable aux voix d'hommes.

La voix Haute Définition est accessible sur le réseau 3G+ entre clients équipés de mobiles compatibles. Ils bénéficient alors d'une qualité vocale optimale, offrant une sensation de proximité et un son plus riche et naturel.

Le réseau 3G+ Orange est 100% Voix Haute Définition depuis septembre 2010.

Pour cette innovation, Orange a reçu le prix de la « Meilleure avancée technologique de la téléphonie mobile » au **Mobile World Congress de Barcelone 2010.**

➤ **Le Wi-Fi**

A l'origine dédié aux réseaux locaux sans fil, le Wi-Fi est également une technologie d'accès au haut débit. Le Wi-Fi peut théoriquement atteindre des débits allant jusqu'à 54 Mbit/s (norme 802.11g) ou dorénavant 300 Mbit/s grâce à la norme 802.11n.

30 000 hotspots wifi access d'Orange sont aujourd'hui disponibles dans des lieux publics, hôtels, gares, aéroports, centres de congrès...

2.2. Qualité et sécurité du réseau Orange

Orange est conforme aux dernières normes et prescriptions en vigueur (CCITT, ISO et IEEE). Les équipes nationales d'Orange réalisent en permanence des opérations préventives réseau (détection des trous de couverture, mesures de qualité radio, tests d'écoulement de trafic, maintenance préventive,...).

Afin d'assurer la continuité du service offert et de maintenir la qualité de son réseau, Orange s'appuie sur les équipes locales de France Telecom pour la maintenance curative de 1^{er} niveau. Ces équipes, assurent des astreintes permettant des interventions sous 2 heures 24h/24 7j/7.

Parmi les moyens mis en œuvre pour assurer la meilleure disponibilité du service, on peut signaler :

- des recouvrements multiples des couvertures radio de chaque antenne relais permettant de maintenir une certaine couverture en cas d'interruption de service d'une antenne.
- la technologie de boucle SMHD pour relier la partie radio du réseau aux commutateurs GSM et pour l'interconnexion entre Orange et les principaux opérateurs fixes et mobiles avec redondance des équipements de transit de part et d'autre.
- la redondance avec auto-commutation à chaud des cœurs des commutateurs GSM.

- un reroutage automatique du trafic sur les liens entre les commutateurs GSM en cas de débordement dû à des pics de charge.
- un maillage du réseau sémaphore permettant d'acheminer la signalisation requise lors de l'établissement d'un appel, même si l'un de ces commutateurs tombe.
- des bases de données abonnés Orange supplémentaires disponibles en secours.
- pour le SMS, une répartition du trafic sur 4 équipements largement dimensionnés fonctionnant en partage de charge dynamique et, pour le GPRS, une redondance avec partage de charge dynamique pour garantir un accès aux plates-formes de services, aux réseaux de données privés, ou à Internet.

Du point de vue utilisateur, l'accès de chaque abonnement au Réseau GSM/GPRS Orange est contrôlé grâce à une signature, différente lors de chaque requête, constituée d'une clé, d'un algorithme de calcul et d'une donnée aléatoire transmise par le réseau.

La transmission radio d'une communication sur le réseau Orange fait l'objet d'une protection contre toute immixtion grâce à un chiffrement / déchiffrement du signal numérique.

Aucun port entrant sur Internet n'est ouvert vers le terminal, ce qui rend impossible les attaques virales venant de l'extérieur ainsi que les tentatives d'intrusion.

La protection contre l'utilisation frauduleuse d'un mobile est à la charge de chaque utilisateur : elle est garantie par l'activation du code PIN sur chaque mobile.

Par ailleurs, des procédures permettent une constante amélioration des services. Pour le dimensionnement du réseau, la procédure de gestion des ressources permet d'anticiper les problèmes de congestion avant leur apparition grâce à un suivi d'indicateurs du trafic cellule par cellule. Le dépassement de seuils catégorise les cellules en cellules noires en cas de congestion, cellules grises avant la congestion, cellules sans problème de trafic. Dans le cas du trafic voix et du trafic signalisation-SMS, cette catégorisation déclenche dans le premier cas des actions correctives selon un processus certifiés ISO et des extensions du réseau.

Enfin, Orange France et ses entités bénéficient de plusieurs labels qualités parmi lesquels :

⇒ **OrangeFrance/Direction Marché Entreprise/Orange Services**

Activité : "Vente, Ingénierie, distribution et services au client sur les marchés entreprise"

Référentiel : ISO 9001 (2008)

Organisme certificateur / référence : AFAQ / n° QUAL/1998/10791b

Validité : 14/04/2010 – 13/04/2013

⇒ **OrangeFrance/Direction Technique Réseau et Service**

Activité : "Adaptation permanente du réseau d'Orange France par le traitement des signalisations clients et par l'optimisation de la qualité et de la fluidité des communications radio."

Référentiel : ISO 9001 (2000)

Organisme certificateur / référence : AFAQ / n° QUAL/2001/17360

Ce certificat a été étendu aux processus : "Déploiement et réaménagement des sites radio" et "Introduction des Paliers/Produits"

⇒ **OrangeFrance**



Réponse à l'appel d'offres **TÉLÉPHONIE
MOBILE**
du **22 octobre 2012**



Activité : "Téléphonie mobile grand public"

Référentiel : ISO 9001 (2001)

Organisme certificateur / référence : AFAQ engagement de service / n° AFAQ 146-01

Ce dernier label comporte dix engagements parmi lesquels l'engagement "maîtriser en permanence notre infrastructure réseau", ce qui signifie :

- moins de 6% de communications perturbées
- l'infrastructure réseau est contrôlée 24h/24 7j/7, pour détecter les incidents et déclencher immédiatement des actions correctives (rétablissement maximum sous 24h à 48h selon gravité)

3. Présentation technique détaillé du Business Talk Mobiles Secteur Public

Vous souhaitez accroître l'efficacité et la productivité de vos collaborateurs en facilitant la communication interne, tout en maîtrisant les usages et les coûts de la flotte de mobiles.

Afin de répondre à cette attente, Orange vous propose de mettre en place le service Business Talk mobiles.

Business Talk mobiles est une offre de service à valeur ajoutée de **réseau privé virtuel mobile** qui permet d'offrir aux établissements des services complémentaires à l'offre de base de téléphonie mobile GSM Orange.

Destinée à des flottes d'entreprise, elle apporte un confort d'usage aux utilisateurs finaux, des outils puissants aux gestionnaires de flotte ainsi que des réductions tarifaires pour les communications internes à l'établissement.

3.1. Description du Service

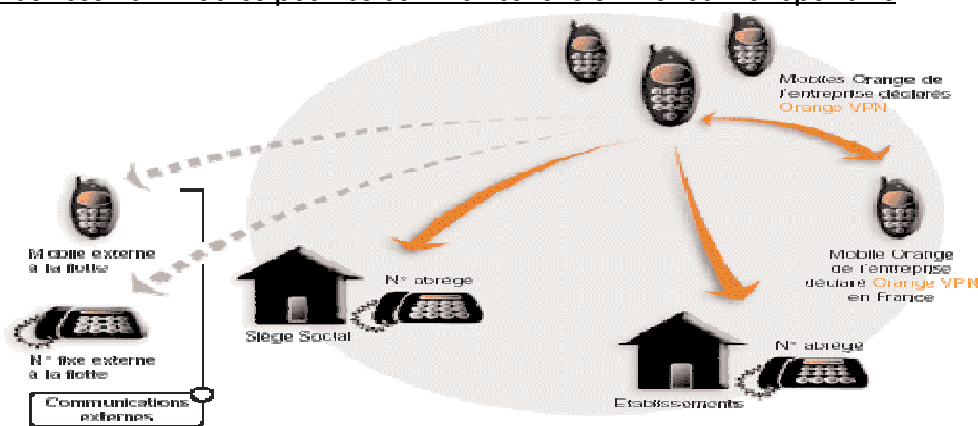
Business Talk mobiles propose principalement :

- des outils de maîtrise des coûts d'une grande souplesse de gestion via la création de profils utilisateurs permettant de combiner droits d'appel par destination et calendriers d'appel,
- un plan de numérotation privé construit par l'établissement.
- la fonctionnalité « interne garanti » (en option) qui permet de vous faire bénéficier de la tarification spécifique pour les appels internes même si l'utilisateur a composé la numérotation publique à 10 chiffres au lieu de la numérotation privée.
- un forfait « Com. Internes » par ligne dont la durée est identique à celle du forfait de communications externes de la ligne auquel il est associé.

3.2. Principe de fonctionnement de l'offre Business Talk Mobile

L'offre Business Talk mobiles repose sur un plan de numérotation privée. Les collaborateurs de l'établissement bénéficient ainsi d'une utilisation **plus conviviale et plus simple** de leur mobile pour les appels internes. D'où une meilleure efficacité dans la communication interne.

Schéma de Business Talk mobiles pour les communications en France Métropolitaine



3.3. Caractéristiques du service Business Talk Mobiles

□ Souplesse de configuration

Un plan de numérotation de l'établissement « sur mesure » est construit avec l'aide d'un expert d'Orange au plus près de votre organisation.

Depuis le 1^{er} février 2006, les appels en numérotation publique ne nécessitent plus l'utilisation d'un code d'échappement.

Par ailleurs, aucune modification physique sur les terminaux existants, sur les PABX de l'établissement ni sur les cartes SIM n'est nécessaire.

Pour une flotte Orange business solutions existante, il n'est pas nécessaire de dénuméroter la flotte.

Enfin, le choix des terminaux est totalement libre, la seule contrainte étant qu'ils soient de type GSM.

□ Souplesse de gestion et réduction des coûts

Vous avez la possibilité de créer **huit profils utilisateurs**, permettant d'interdire les appels nationaux, internationaux ou encore vers les numéros commençant par 08. Le gestionnaire de flotte peut ainsi maîtriser de manière fine ses coûts en attribuant aux collaborateurs des droits d'appel correspondant à leurs besoins propres.

Vous pouvez également créer :

- une liste blanche de 20 numéros ou racines de numéros qui outrepassent les interdictions de destinations des appels définies dans le profil utilisateur.
- une liste noire dérogeant aux autorisations de destinations d'appel définies dans le profil utilisateur. Business Talk mobiles propose de déclarer jusqu'à 10 numéros par profil.

□ Optimisation du coût de la flotte mobile de votre établissement

Le forfait « com internes »

Le forfait «Com. internes » est un forfait de communications internes de durée identique à celle du forfait Orange Business Solutions choisi pour la ligne en cas de flotte en Forfait Unique et d'une durée maximum de 2 heures en cas de flotte en Optima. **Une communication interne n'est décomptée du forfait « com internes » que si elle a été passée en numérotation abrégée (sauf en cas de souscription à l'option interne garanti).**

Ce forfait est **GRATUIT**.

□ Option « interne garanti »

En souscrivant à l'option « interne garanti » vous êtes assurés de bénéficier de la gratuité des communications dans la limite du forfait « com internes » sur les appels internes, même si le collaborateur utilise la numérotation publique pour joindre un collaborateur.

3.4. Conditions d'application

□ Lignes mobiles

L'offre Business Talk mobiles ne concerne que les mobiles Orange bénéficiant d'un abonnement Orange business solutions ; l'offre est disponible sur tout type de terminal GSM, y compris les plus anciens, et ne nécessite aucune intervention au niveau de la carte SIM.

Les numéros mobile data ne peuvent être inclus dans le plan de numérotation privée.

□ Lignes fixes

Les lignes fixes qui peuvent être intégrées au réseau sont celles dont le titulaire est l'établissement.

3.5. Descriptif des fonctionnalités

❑ Le Plan de numérotation privée

Ce service constitue une des **fonctionnalités de base** de l'offre Business Talk mobiles.

Il permet aux collaborateurs membres de Business Talk mobiles d'appeler les lignes téléphoniques internes (lignes mobiles ou lignes fixes de l'établissement) en composant une numérotation privée, indépendante de la numérotation publique à 10 chiffres.

Bénéficient de la tarification spécifique aux appels internes :

- tous les appels **départ mobile** internes au plan de numérotation privée de l'établissement (entre mobiles de la flotte et vers les postes fixes déclarés),
- une liste de **10 numéros fixes externes** à l'établissement choisis par vous,
- **trois numéros courts** à trois chiffres par site permettant de joindre facilement les services internes à l'établissement (ex : le 101 peut désigner le standard).

Il est possible d'inclure dans le plan de numérotation privée (PNP) :

- les n° fixes de séquences SDA,
- les N° fixes des DOM en tant que SDA (les appels vers les N° des DOM inclus dans le PNP restent facturés au tarif externe en vigueur),
- des lignes fixes isolées,
- des n° externes déclarés
- et / ou des n° courts.

Les numéros internationaux ne peuvent pas être inclus.

Avantages :

Ce service permet de personnaliser sa numérotation interne en fonction de ses caractéristiques et besoins propres, et de simplifier l'usage des mobiles.

Les appels départ mobile Business Talk mobiles vers les numéros de lignes téléphoniques fixes incluses dans le PNP bénéficient de la **GRATUITE** des appels internes dans la limite du forfait « com internes ».

❑ Les tranches de numéros fixes

Vous avez la possibilité d'intégrer dans votre PNP jusqu'à 50 tranches de numéros fixes.

❑ Les lignes fixes isolées

Les lignes fixes isolées de l'établissement sont toutes les lignes téléphoniques qui n'appartiennent pas aux tranches de numéros fixes de l'établissement.

❑ Les numéros externes à la collectivité

Dix numéros téléphoniques, externes à l'établissement, fixes ou mobiles, (par exemple ceux de fournisseurs) peuvent être intégrés dans le plan de numérotation privé de l'établissement, et bénéficier ainsi de la numérotation privée et des tarifs spécifiques aux appels internes.

❑ Les profils d'utilisateurs

Lors de la souscription du contrat, vous avez la possibilité de définir huit profils d'utilisateurs différents pour votre flotte de mobiles Business Talk mobiles. Chaque membre (mobile) peut se voir attribuer un des huit profils ainsi créés.

Avantages :

Ce service vous permet d'attribuer des droits d'appels aussi proches que possible des besoins liés à l'activité des utilisateurs. Il permet ainsi d'éviter les dépassements de forfait à usage non professionnel, qui constituent le premier risque de dérapage des factures mobiles.

Ainsi avec Business Talk mobiles, vous disposez d'un réel outil de « maîtrise » des coûts.

Chaque profil permet par exemple :

- d'interdire ou non les appels internationaux,
- d'interdire ou non les appels nationaux, les appels vers certaines zones géographiques...,
- d'interdire ou non certains préfixes (par exemple les appels commençant par 08...),
- d'autoriser les appels vers une liste de 20 numéros (ou racines de numéros) nationaux ou internationaux parmi les appels interdits (liste blanche),
- d'interdire les appels vers une liste de 10 numéros nationaux ou internationaux,

Parmi les appels autorisés

- de créer un calendrier d'appel (autorisant les appels uniquement pendant certaines périodes de la journée et / ou certains jours de la semaine).

Remarques :

- L'option restriction SMS : vous permet d'interdire sur tout ou partie de votre flotte mobile, l'envoi de SMS.
- L'option restriction data : vous permet d'interdire sur tout ou partie de votre flotte l'accès à l'usage data à partir de vos terminaux
- L'option réception exclusive France : vous pouvez seulement recevoir des appels, en France, dans la zone de couverture Orange
- L'option émission exclusive France : cette option vous autorise uniquement à émettre des appels en France, dans la zone de couverture Orange. Vous pouvez seulement recevoir des appels, en France, dans la zone de couverture Orange
- L'option émission exclusive étranger : vous pouvez pas recevoir d'appels lorsque vous êtes à l'étranger
- L'option restriction Visio : vous permet d'interdire les communication en Visiophonie.

❑ **SMS (Short Message Service)**

Les mobiles Business Talk mobiles peuvent émettre et recevoir des SMS (Short Message Service) sans restriction.

❑ **Appels en roaming (depuis l'étranger)**

Le service Business Talk mobiles n'est accessible que depuis la France métropolitaine. Les profils et tarifs Business Talk mobiles ne sont pas applicables en roaming. Néanmoins il est possible d'utiliser un mobile Business Talk mobiles depuis l'étranger pour émettre (en format public international) ou recevoir des appels.

❑ **Appels internationaux**

Les appels émis par un membre Business Talk mobiles depuis la France métropolitaine vers un membre Business Talk mobiles en situation de roaming ou dans les DOM sont tarifés :

- au prix d'une communication on net pour l'appelant,
- et au tarif d'une communication Orange Business Solutions standard conformément à la fiche tarifaire des offres Orange Business Solutions, pour l'appelé.

3.6. Le module configurer de l'Espace Client Entreprises

L'option de gestion online s'adresse aux clients possédant un réseau Business Talk mobiles, qui souhaitent le gérer en toute autonomie et en temps réel.

Cette option est l'interface web sécurisée et ergonomique permettant de contrôler et de faire évoluer votre réseau Business Talk mobiles selon vos besoins.

Avec l'option de gestion on line, vous pouvez notamment :

☐ visualiser les caractéristiques de votre réseau :

- les lignes mobiles
- les lignes fixes
- les numéros partenaires
- les options utilisées

☐ agir sur les paramètres du services

- le nom des utilisateurs
- les numéros abrégés
- les profils d'appels
- le site d'appartenance...

Bénéfices :

Vous avez la main sur une partie des paramètres de votre réseau Business Talk mobiles et pouvez les modifier sans passer systématiquement par le Service Clients,
Vous adaptez votre réseau Business Talk mobiles en temps réel et suivez au mieux les évolutions liées à l'activité.

4. Orange et l'environnement

Orange renforce son engagement dans le développement durable en 2009

En 2009, Orange consolide son engagement dans le développement durable et fait de la protection de l'environnement une de ses préoccupations majeures.

Cela se traduit par la mise en oeuvre du programme « **les réflexes verts** » pour sensibiliser et inciter les clients à adopter les bons réflexes en faveur de l'environnement. Ce programme s'articule autour de 6 axes :

- réflexe vert n°1 : consulter l'affichage écologique
- réflexe vert numéro 2 : passer à la facture électronique
- réflexe vert numéro 3 : soutenir le WWF avec le programme Davantage
- réflexe vert numéro 4 : renouveler moins souvent son mobile
- réflexe vert numéro 5 : choisir un mobile d'occasion
- réflexe vert numéro 6 : recycler ses équipements

Les clients peuvent retrouver l'ensemble des informations de ce programme sur le site :

www.agir-reflexesverts.orange.fr

➤ Réflexe vert n°1 : consulter l'affichage écologique

Orange a mis en place un site web ainsi qu'un étiquetage spécifique pour les téléphones fixes et mobiles afin d'aider à choisir un équipement télécom en fonction de **ses performances environnementales**.

L'étiquetage Orange :

- donne une information claire aux consommateurs sur l'impact environnemental des produits qu'ils utilisent, les sensibilise et leur fournit des critères de choix
- sensibilise les constructeurs et les fait progresser en mettant en avant les performances environnementales des produits qu'ils fabriquent
- est en avance sur la réglementation : à partir de 2011 l'affichage sera rendu obligatoire pour tous les produits quel qu'ils soient.

Nokia E71



- Ecran 16 millions de couleurs, 240 x 320 pixels
 - Tactile
 - Mémoire 160 Mo, carte microSD 2Go fournie
 - Exposition aux ondes (DAS) : **x/5** (max. autorisé : 2 W/kg)
 - Performance environnementale : **X/5** évaluée avec
- Plus d'infos sur www.agir-reflexesverts.orange.fr

DAS : (W/kg) 1.33 : valeur maximum d'exposition aux ondes en utilisation à
Echange express 48 h chrono sous réserve d'éligibilité. Garantie 1 an

avec Forfaits Origami version plus, Origami star, first ou jet, ou ajustable pro	59 €
avec Forfaits Origami zen	99 €
avec Forfaits bloqués ZAP ou M6 Mobile	249 €
Programme Changez de Mobile (avec 2400 points)	99 €
Programme Changez de Mobile (avec 1500 points)	259 €
avec la mobicarte ou initial à partir de 76 mois	329 €

Dont 0,03 € de contribution environnementale
© 1992-2011 - 8 992 70 51 - 03 03 2009

Téléphone seul 479 €

Un étiquetage spécifique :

Depuis juin 2009, les étiquettes produits présentes sur le site www.orange.fr intègrent la note de performance environnementale des produits commercialisés dans les boutiques Orange.

Les clients peuvent donc consulter l'impact environnemental des produits qu'ils souhaitent acquérir. Progressivement, cet affichage sera intégré dans les boutiques Orange.

Aujourd'hui cet affichage concerne 99 références de téléphones mobiles, 13 références de téléphones fixes, 2 décodeurs TV et 2 livebox (Sagem et Thomson). Le nombre de références concerné par l'affichage écologique sera enrichi avec l'arrivée de nouveaux produits.

Avec l'étiquetage écologique, Orange affirme sa volonté de **transparence et d'accompagnement** et anticipe les orientations du Grenelle de l'environnement.

Un site web dédié :

Pour mesurer les performances environnementales du téléphone, le client inscrit les références des téléphones mobiles ou du fixes sur www.agir-reflexesverts.orange.fr et obtient une note sur cinq. Cette note est déterminée en fonction de 5 critères.

L'évaluation des terminaux est réalisée par une cabinet d'expertise en environnement, a été élaborée en collaboration avec le WWF et a reçu l'aval de l'ADEME, Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie.



Mise en avant des cinq mobiles les plus écologiques commercialisés dans les boutiques Orange

Lors de chaque période commerciale, les cinq mobiles, ayant reçu la meilleure performance environnementale, sont signalés par une étiquette dédiée dans les boutiques Orange. Ils seront valorisés en fonction de leurs spécificités :

- Bon bilan CO₂ (< 24 kg éq. CO₂) (transport en avion limité et poids du produit fini faible)
- Bonne efficacité énergétique (énergie consommée sur 2 ans < 1.1kWh)
- Peu de matières non renouvelables (or et argent), dont la provenance est tracée
- Emballage recyclable (à plus de 95%)
- Terminaux réparables

➤ Réflexe vert n°2 : passer à la facture électronique

La facturation électronique permet de diminuer l'empreinte écologique du Groupe. Elle réduit les consommations de papier, et donc de bois et d'eau, tout en évitant les émissions liées au transport du courrier.

Les clients Orange ont accès à la facture électronique, ils reçoivent alors un e-mail à chaque nouvelle facture et peuvent accéder à tout moment à celle-ci. Ce système simple permet de limiter l'émission de papiers à destination des clients.

Fin 2008 en France, plus de 2,5 millions de clients du mobile et plus de 1 million de clients du fixe ont opté pour la facturation électronique. Cela correspond à plus de 455 tonnes de papier économisées en 2008.

➤ Réflexe vert n° 3 : soutenir le WWF avec le programme Davantage

Depuis le 2 juin 2009, les clients Orange peuvent reverser leurs points de fidélité Davantage au WWF pour contribuer à un projet d'éducation à l'environnement pour les écoliers français. Cette contribution permet de soutenir entre autres la création d'outils pédagogiques et des animations au coeur des écoles françaises en faveur de la protection de l'environnement.

Davantage est le programme de fidélité gratuit et sans engagement ouvert aux clients internet, fixe ou mobile en France. Il permet de cumuler les points de fidélité acquis dans les différents programmes de fidélité au sein d'un compte points. Ces points peuvent être échangés contre des avantages dans des entreprises partenaires (Fnac éveil et jeux, Europcar par exemple), des cadeaux (informatique, photos, multimédias....) accessibles sur le site internet du programme, ou soutenir une association. Ces points permettent également de participer à des jeux-concours.

➤ Réflexe vert n° 4 : renouveler moins souvent son mobile

Renouveler un téléphone mobile moins souvent permet de limiter la consommation de matières premières et d'énergie tout en réduisant la production de déchets. Pour soutenir ce geste, Orange offre un chèque de 40 euros aux clients qui renouvellent leur confiance et qui souhaitent conserver leur mobile.

Cette offre, liée au programme "Changer de mobile", permet ainsi à Orange de remercier ses clients pour leur confiance et de saluer leur geste en faveur de l'environnement en reversant 5 euros au WWF, en plus du chèque de 40 euros. Le client peut se rendre dans une boutique Orange pour recevoir immédiatement son chèque ou contacter le service clients par téléphone au 700, et il recevra son chèque par courrier sous un délai de 15 jours.

Cette offre est valable en France métropolitaine et est réservée aux clients mobile Orange qui renouvellent leur confiance à Orange (réengagement de 12 mois), disposant d'un forfait et d'au moins 1500 points de fidélité dans le cadre du programme "Changer de mobile" pour les forfaits bloqués et 2400 points pour les autres forfaits (hors Internet Everywhere et Origami Jet) et moyennant 1500 points du programme changer de mobile.

➤ **Réflexe vert n° 5 : choisir un mobile d'occasion**

Depuis le 18 juin, Orange commercialise dans l'ensemble des boutiques de métropole des téléphones mobiles d'occasion. Cette initiative permet de limiter la mise sur le marché de nouveaux téléphones mobiles et donc la consommation de matières premières et d'énergie, tout en réduisant les déchets.

Les occasions d'Orange sont des terminaux reconditionnés commercialisés avec un chargeur, une batterie et un Kit oreillette. Cette gamme propose aussi bien des mobiles simples d'utilisation avec un usage voix que des mobiles plus évolués permettant des usages multimédias. Les terminaux sont disponibles à partir de 25 euros et bénéficient d'une garantie de 6 mois.

Pour accompagner l'offre forfait bloqué spécial RSA d'Orange, des mobiles d'occasion sont également proposés à 10 euros pour les bénéficiaires du RSA.

➤ **Réflexe vert n° 6 : recycler ses équipements**

Le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques est essentiel dans la mise en place d'une véritable consommation responsable. Pour accompagner cette démarche, Orange a installé dans ses boutiques des bacs de recyclage afin de recueillir tous les terminaux usagés ou inutilisés ainsi que les accessoires (chargeurs ou batteries par exemple). En 2008, ce dispositif a permis de collecter plus de 170 000 téléphones mobiles et accessoires.

Depuis le 18 juin 2009, Orange améliore son processus avec le programme « **Seconde Vie Mobile** ». Il s'agit de proposer à tout possesseur d'un mobile, client Orange ou non, d'échanger son mobile usagé contre un chèque cadeau dans une boutique Orange en métropole.

Les clients sont invités à se connecter sur le site www.agir-reflexesverts.orange.fr afin de déterminer la valeur de leur mobile. S'il peut être repris, son propriétaire recevra un chèque cadeau¹ d'une valeur de 30 à 70 euros à utiliser en boutique Orange. L'opérateur verse, en complément, un montant de 5 euros à Emmaüs International pour mettre en place des systèmes de collecte et de recyclage des mobiles en fin de vie en Afrique. Pour estimer au plus juste la valeur des mobiles, nous travaillons en concertation avec des experts de la remise en état et de la revente des terminaux.

Si les mobiles ne sont pas éligibles à l'offre Seconde Vie Mobile, le client peut déposer son mobile dans le système de collecte. Le mobile sera alors traité et recyclé par les Ateliers du Bocage.