

# Rapport handicap, neurodiversité et accessibilité 2025



Données de référence 2024



# Édito



**Christel Heydemann,  
Directrice Générale du Groupe Orange**

Près d'une personne sur six dans le monde présente un handicap important selon les dernières estimations de l'OMS<sup>(1)</sup>. Malgré les efforts accomplis par toutes les parties prenantes, institutions publiques et privées comme représentants de la société civile, les accès aux services essentiels sont encore trop limités ou inadaptés.

La maîtrise et l'usage des outils digitaux sont devenus incontournables pour développer son pouvoir d'agir et d'interagir, c'est pourquoi les entreprises du numérique ont « une grande responsabilité pour garantir un monde inclusif pour tous<sup>(2)</sup> ».

Le Groupe s'est engagé à participer à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable en contribuant par ses activités à une transition positive de la société, où nul n'est laissé pour compte. La raison d'être d'Orange se matérialise par les activités des entités qui concourent, chacune à leur niveau, à faire en sorte que le numérique bénéficie au plus grand nombre, sans discrimination. Depuis plus de 20 ans, nous œuvrons en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et développons des solutions pour favoriser l'accessibilité et l'autonomie.

Notre ambition est d'aller au-delà des réglementations en vigueur et de faire d'Orange un employeur attractif pour tous les talents, quelles que soient leurs différences, en offrant un environnement où chacune et chacun peut exprimer son potentiel. Nous avons à cœur de poursuivre nos efforts en continu pour adapter ou créer des produits et services qui répondent aux besoins des personnes les plus vulnérables, notamment celles qui sont en situation de handicap.

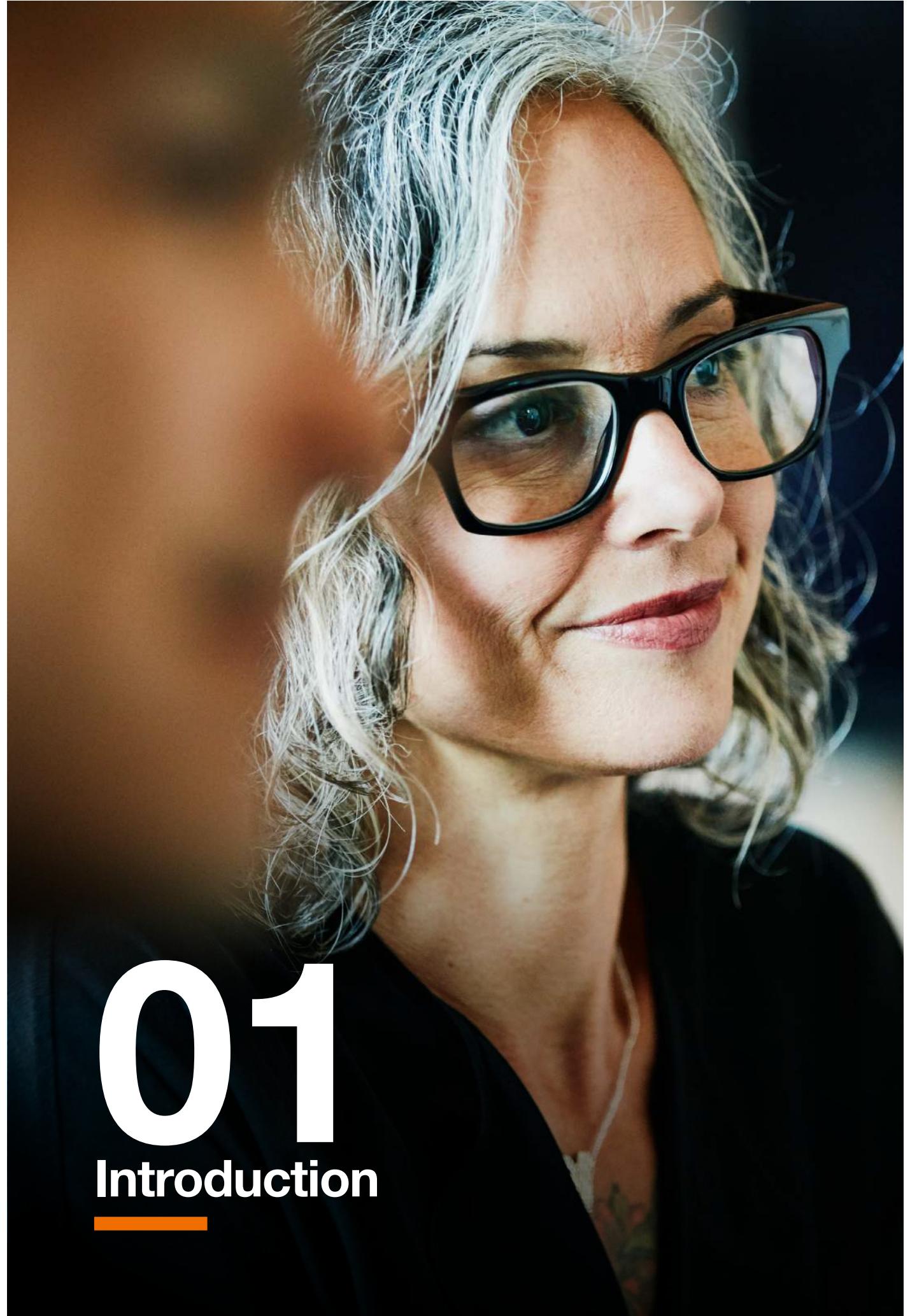
Nos alliances internationales et notre position sur le marché nous permettent enfin d'encourager la prise de conscience au sein de notre écosystème et le partage d'initiatives pour les clients, les fournisseurs, les sous-traitants et, au-delà, pour la société. Parce qu'une société réellement responsable et durable est l'affaire de tous, l'inclusion et l'accessibilité doivent être nos priorités et celles de toutes nos parties prenantes.

(1) Organisation Mondiale de la Santé

(2) Caroline Casey, fondatrice de The Valuable 500.

<b>01</b>	<b>Introduction</b>	<b>05</b>
	Le handicap, un enjeu universel	06
	Les ambitions d'Orange	12
	Le rapport : périmètre et méthodologie	15
<b>02</b>	<b>Offrir une expérience client inclusive et innovante</b>	<b>16</b>
	Des produits et services accessibles	17
	<b>L'accessibilité du parcours client</b>	<b>20</b>
	Relation clients en boutique	20
	Relation clients à distance et accessibilité numérique	22
	Formation des vendeurs, commerciaux et conseillers clients	24
	Accompagnement et information des clients sur les offres adaptées	25
	<b>Les réponses aux appels d'offres des clients Entreprise</b>	<b>27</b>
	<b>L'innovation inclusive au cœur des développements du Groupe</b>	<b>27</b>
	Structuration de l'approche	28
	Démarche de recherche	28
	Participation à des groupes de travail de normalisation	31
	Coopération et co-innovation avec les startups	31
	Prix et récompenses	31
<b>03</b>	<b>Cultiver un environnement inclusif pour tous les salariés</b>	<b>32</b>
	<b>État des lieux de l'emploi des personnes en situation de handicap</b>	<b>33</b>
	<b>Politiques et actions de recrutement</b>	<b>37</b>
	<b>Intégration et accompagnement des salariés en situation de handicap</b>	<b>42</b>
	<b>Sensibilisation et formation des salariés</b>	<b>46</b>
	<b>Aménagement et adaptation des postes de travail</b>	<b>50</b>
	<b>Aménagement de l'environnement de travail</b>	<b>52</b>
	<b>Actions du Groupe en faveur de la neurodiversité</b>	<b>55</b>
	<b>Services et outils innovants au bénéfice des salariés</b>	<b>57</b>

<b>04</b>	<b>Promouvoir des pratiques responsables dans la chaîne d'approvisionnement</b>	<b>60</b>
	La politique achats responsables du Groupe	61
	Les achats inclusifs en France	62
	Autres entités et pays du Groupe	64
<b>05</b>	<b>Soutenir les projets à impact et s'engager auprès des acteurs de l'inclusion</b>	<b>65</b>
	Appui à l'entrepreneuriat à impact social et sociétal	66
	Orange Innovation	66
	Orange Fab	66
	Orange Digital Center	67
	Autres initiatives en faveur de l'entrepreneuriat	69
	Mécénat et philanthropie	71
	Actions en faveur de l'inclusion des personnes avec autisme	71
	Autres actions en faveur des personnes en situation de handicap	74
	Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 : un partenariat inclusif	77
<b>06</b>	<b>Annexe</b>	<b>79</b>



# 01

## Introduction

---

# Le handicap, un enjeu universel

## Les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD)

Dans un monde où le numérique façonne notre vie quotidienne, le Groupe Orange est fier d'être reconnu par la World Benchmarking Alliance comme l'une des 2 000 entreprises qui ont le plus d'influence pour contribuer à la réalisation des ODD des Nations Unies, tels que définis dans l'Agenda 2030<sup>(1)</sup>. Parmi les dix-sept ODD, Orange en a identifié six sur lesquels le Groupe estime que son impact est le plus significatif. Quatre font référence à la protection des droits des personnes en situation de handicap :

- **ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructure**
- **ODD 10 : Inégalités réduites**
- **ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces**
- **ODD 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs**



## Les chiffres du handicap

### Monde

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) estime que 16 % de la population mondiale souffre d'un handicap important, soit 1,3 milliard de personnes. Ce nombre est en hausse en raison de l'augmentation du nombre de maladies non transmissibles<sup>(2)</sup> et de l'allongement de la durée de vie<sup>(3)</sup>. En effet, d'ici 2050, la population des personnes âgées de 80 ans et plus devrait tripler et dépasser les 426 millions dans le monde<sup>(4)</sup>.

### Europe

En 2023, 27 % de la population de l'Union européenne âgée de plus de 16 ans présentait une forme de handicap, selon le Conseil de l'UE. Cela équivaut à 101 millions de personnes, soit près d'un adulte sur quatre<sup>(5)</sup>. 51,7 % des personnes de plus de 65 ans sont concernées. Les femmes sont plus majoritairement touchées puisque 29,2 % de la population féminine est en situation de handicap, contre 24,3 % de la population masculine.



(1) Source: The 2000 most influential companies - World Benchmarking Alliance

(2) Source OMS

(3) Source page handicap OMS

(4) Source page vieillissement et santé - OMS

(5) Source Union européenne

## Afrique

D'après l'OMS, 15,6 % de la population africaine était en situation de handicap en 2021. Pour autant, les statistiques officielles nationales indiquent des pourcentages de prévalence du handicap variables, allant de 2 % à 16 %. Cela s'explique, dans certains pays, par l'absence de reconnaissance de certains

handicaps, notamment invisibles, et de facteurs aggravants tels que les conflits, les déplacements forcés et le manque d'accès à des soins médicaux adaptés. Par ailleurs, les femmes sont plus touchées par le handicap que les hommes, en raison d'inégalités structurelles et d'un accès limité aux droits et protections<sup>(6)</sup>.

## Définition du handicap

L'article 1 de la Convention des Nations Unies relative au droit des personnes handicapées précise : « Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. »

L'OMS, à travers sa Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (CIF) publiée en 2001, fournit par ailleurs un cadre de référence qui décrit le handicap comme résultant de facteurs personnels (déficiences et incapacités) et de facteurs environnementaux inadaptés dont l'effet est d'entraver la pleine et effective participation des personnes concernées. L'interaction entre les deux place la personne dans une situation de handicap, ayant un impact direct sur ses habitudes de vie. Le handicap est donc un terme générique à caractère conceptuel qui vise à refléter cette réalité.

## Typologie des déficiences

Pour une meilleure compréhension du sujet et en s'inspirant de nombreux supports de sensibilisation, Orange a fait le choix de regrouper les différents types de déficiences en six catégories :

- La déficience motrice
- La déficience sensorielle
- La déficience cognitive
- La déficience psychique
- La déficience mentale
- Les maladies chroniques évolutives ou invalidantes

Un descriptif complet de ces types de déficiences est disponible en annexe page 80.

(6) Source : Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophes (UNDRR)

## Les engagements internationaux et le cadre réglementaire

### Le référentiel international

Les engagements des organisations internationales pour un développement durable intègrent la prise en compte des droits des personnes en situation de handicap, car ils sont essentiels pour la construction d'une société plus juste où chacune et chacun peut participer pleinement à la vie sociale, économique et culturelle.

■ **La Convention relative aux droits des personnes handicapées.** La conférence des États parties (COSP) qui lui est dédiée, et qui se tient annuellement, permet de réaffirmer les droits des personnes handicapées à travers le monde et de faire le point sur la mise en œuvre de la convention. Outre les délégations officielles des États membres, de nombreux représentants d'organisations non gouvernementales (ONG) participent aux échanges lors de l'événement.



Je suis profondément engagé pour l'inclusivité des jeunes handicapés selon l'axiome « rien sans nous ». Ceci m'a mené de la présidence du mouvement des jeunes handicapés français 100 % Handinamique, jusqu'à la fondation en 2024 de IMYD, mouvement international des jeunes handicapés, et à une prise de parole officielle à l'ONU à New-York lors de la COSP 17, en passant par la commission permanente du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPh) depuis 2020. »

**Thomas Fauvel**, ingénieur avant-vente IoT chez Orange Business et Président de 100 % Handinamique.

■ Le 22 septembre 2024, l'**Assemblée générale de l'ONU a adopté le Pacte Numérique Mondial**, en tant qu'annexe du Pacte pour l'Avenir. Il affirme entre autres les droits des personnes handicapées en référence à la Convention relative aux droits des personnes handicapées (2006) et prévoit d'accroître, d'ici 2030, l'inclusion des personnes en situation de handicap en veillant notamment à ce que les interfaces utilisateur soient accessibles pour ces personnes<sup>(7)</sup>.

■ **L'Union européenne (UE)** s'est dotée d'un cadre global, d'une stratégie pour la période 2021-2030 en faveur des 100 millions de personnes handicapées vivant en Europe<sup>(8)</sup>, conformément au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à la Charte des droits fondamentaux. Cette stratégie s'articule autour de trois grands thèmes : les droits dans l'UE, l'autonomie, la non-discrimination et l'égalité des chances. Après un projet pilote mené ces dernières années dans huit pays européens, la carte européenne du handicap devrait être finalisée à l'horizon 2028.

(7) Pacte Numérique mondial – annexe du Pacte pour l'avenir  
(8) La stratégie en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030

■ **En Afrique**, l'entrée en vigueur, en mai 2024, du protocole relatif aux droits des personnes handicapées puis, en novembre, de celui relatif aux droits des personnes âgées, marquent un tournant majeur dans la protection des personnes vulnérables. La Commission africaine des droits de l'homme et des peuples appelle tous les États membres de l'Union Africaine à ratifier ces protocoles pour en garantir l'application sur tout le continent. Elle exhorte les États à prendre des mesures concrètes, après consultation avec les personnes concernées. Elle souligne l'importance pour les entités privées de respecter les droits des personnes handicapées et âgées, encourage l'adoption de la langue des signes en tant que langue de travail, ainsi que la mise à disposition de documents accessibles<sup>(9)</sup>. Parmi les pays ayant signé le protocole sur le handicap, 4 sont des pays où Orange est opérateur : Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire et Mali.

## Les dispositions juridiques et réglementaires sur l'accessibilité

La réglementation varie fortement selon les pays. Certains ont des lois strictes tandis que d'autres n'ont que des directives non contraignantes. Globalement la tendance est à un renforcement progressif des obligations d'accessibilité. Pour cela, de nombreux pays prennent comme référence des standards mondiaux d'accessibilité numérique, tels que les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) élaborées par le WAI (Web Accessibility Initiative).

### La Directive européenne sur l'accessibilité des produits et services

Entrée en vigueur le 28 juin 2025, la Directive « European Accessibility Act » (EAA, 2019/882), vise à améliorer l'accessibilité de certains produits et services pour les personnes en situation de handicap dans toute l'Union européenne. Elle impose des exigences d'accessibilité harmonisées aux fabricants, importateurs, distributeurs et prestataires de services, pour des produits comme les ordinateurs, smartphones, guichets automatiques, et des services comme les sites web, les applications mobiles ou encore les services bancaires.

Cette règlementation vient compléter la **directive européenne sur l'accessibilité du web** de juin 2021, qui impose aux organismes publics et privés d'assurer l'accessibilité numérique de leurs sites internet et applications mobiles. Elle s'applique de manière stricte à toutes les entités du secteur public, et son impact se renforce progressivement pour le secteur privé.

### Afrique et Moyen-Orient

Depuis 2024, l'accessibilité numérique s'impose comme une priorité émergente. Toutefois, sa mise en œuvre dans les pays reste inégale. Elle est, en effet, souvent freinée par l'absence de réglementations ou de normes techniques contraignantes, la faible formation des développeurs sur le design inclusif ou encore le développement inégal des infrastructures numériques.

## Des attentes sociétales en croissance

De grands rendez-vous annuels tels que la célébration de la Journée internationale des personnes handicapées par l'ONU le 3 décembre, les événements du réseau mondial entreprises et handicap de l'OIT (ILO GBDN), le Global Disability Summit, the Zero project conference ou encore Inclusive Africa, illustrent une mobilisation internationale en faveur de l'inclusion.

Ils portent notamment sur des enjeux essentiels comme le respect des droits humains, le rôle des états et des entreprises, l'accessibilité, l'innovation inclusive et l'apport du numérique. Ils reflètent les attentes de participation pleine et directe des personnes en situation de handicap aux réflexions (selon le principe « rien sur nous sans nous ») et au développement de solutions pour une meilleure prise en compte de leurs besoins.

En 2025, le prix Zero project conference a récompensé le programme d'accompagnement dans l'emploi de l'association 100 % Handinamique, présidée par un salarié d'Orange Business<sup>(10)</sup>.

(9) Résolution sur l'entrée en vigueur et la mise en œuvre des protocoles relatifs aux droits des personnes âgées et des personnes handicapées en Afrique  
 (10) Thomas Fauvel, voir page 8

## L'emploi des personnes en situation de handicap

Depuis 2022, l'Organisation Internationale du Travail (OIT) met à disposition du public la base de données « Disability Labour Market Indicators » qui fournit des indicateurs permettant de décrire les écarts de résultats, sur le marché du travail, entre les personnes handicapées et non handicapées<sup>(11)</sup>.

En 2024, d'après l'OIT, seulement trois personnes handicapées sur dix sont actives sur le marché du travail. Dans les 27 pays de l'Union Européenne, l'écart d'emploi entre personnes handicapées et personnes non handicapées s'élève en moyenne à 21,5 % en 2023<sup>(12)</sup>. Cette situation est particulièrement courante chez les femmes handicapées. L'OIT constate également que l'écart d'emploi entre les personnes handicapées et non handicapées augmente avec l'âge et que les personnes handicapées sont payées jusqu'à 12 % de moins par heure travaillée que les autres employés<sup>(13)</sup>.



Pour le bien de tous, il est essentiel que les entreprises du monde entier s'engagent pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Lorsque nous exploitons pleinement le potentiel et les compétences de chacun, nous ne nous contentons pas d'ouvrir des perspectives d'emploi ; nous libérons également une quantité incroyable de talents qui peuvent stimuler l'innovation et le progrès pour tout le monde. C'est la raison pour laquelle je salue le leadership et l'engagement de longue date du Groupe Orange en matière d'intégration des personnes en situation de handicap sur le lieu de travail ».

**Jürgen Menze**, Responsable du réseau mondial entreprises et handicap, Organisation Internationale du Travail.

## Handicap et inclusion numérique

L'accès pour tous aux services numériques constitue aujourd'hui un enjeu sociétal majeur dans un contexte de numérisation croissante des services essentiels : démarches administratives, accès aux soins, services bancaires, contenus éducatifs ou culturels. De ce fait, l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap nécessite une attention particulière.

Une étude Eurostat<sup>(14)</sup> menée en 2024 souligne que les personnes en situation de handicap utilisent moins le numérique que les autres, et bénéficient moins des opportunités qu'il offre. 87,2 % des personnes en situation de handicap ont utilisé internet dans les 12 derniers mois en Europe, contre 95,2 % des personnes sans handicap<sup>(15)</sup>. Par ailleurs, les technologies numériques peuvent également renforcer ces inégalités si l'accessibilité n'est pas intégrée dès leur conception, comme le relève un rapport international publié à l'occasion du Global Disability Summit 2025<sup>(16)</sup>.

Les avancées technologiques offrent aux personnes en situation de handicap des opportunités pour lever les obstacles d'accès à l'information, à la communication et à l'emploi, notamment grâce à des technologies d'assistance, des plateformes et outils numériques de plus en plus accessibles et inclusifs.

En plein développement, ces technologies d'assistance facilitent l'autonomie des personnes en situation de handicap, des personnes âgées ou souffrant de conditions de santé particulières, en leur permettant de mener une vie indépendante et de participer pleinement à la société. Elles englobent une variété de dispositifs, tels que des prothèses ou des appareils auditifs, ou des outils qui améliorent spécifiquement l'accessibilité au monde numérique (outils de synthèse vocale, lunettes numériques, souris adaptées ou encore des plages Braille...).

(11) La base de données disability labour market indicators de l'OIT

(12) Source Toutleurope.eu

(13) Source OIT 2024

(14) Office statistique de l'Union européenne

(15) Source Eurostat - access to information and communication technologies

(16) Global Disability Inclusion Report - Global Disability Summit

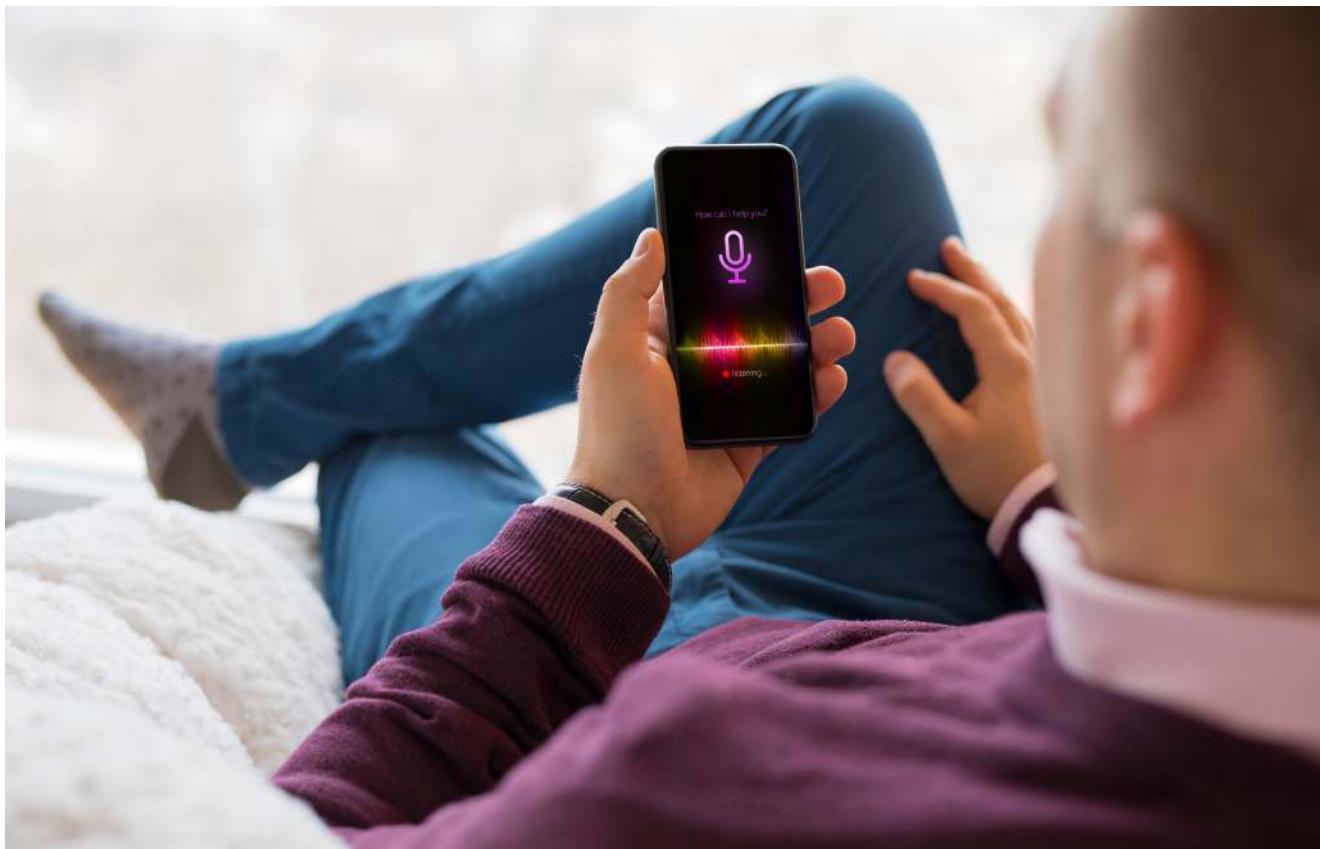
Selon l'OMS, plus de 2,5 milliards de personnes auraient besoin d'une ou de plusieurs aides techniques, et ce chiffre pourrait atteindre 3,5 milliards d'ici 2050 en raison du vieillissement de la population et de la croissance des maladies transmissibles<sup>(17)</sup>.

Pour mieux répondre à cet enjeu, l'OMS/Europe a lancé un nouveau tableau de bord sur le Portail européen d'information sanitaire, offrant un accès facile aux données et aux éléments probants concernant les politiques et services en matière de technologies d'assistance<sup>(18)</sup>. Elle propose également, depuis juin 2025, un cadre concret pour aider les acteurs à améliorer l'accès aux technologies d'assistance, grâce à une meilleure compréhension des besoins des bénéficiaires<sup>(19)</sup>.

## Le cadre d'évaluation de la performance des entreprises

Pour évaluer la performance des entreprises, les pouvoirs publics, la société civile et les investisseurs intègrent des critères ESG (Environnemental, Social et Gouvernance). Ils font l'objet d'évaluations par des agences de notation extra-financière et permettent aux investisseurs de choisir leurs actifs, en tenant compte de la création de valeur durable par les entreprises.

Les critères sociaux et sociétaux (le « S » de ESG) permettent d'appréhender la performance de l'entreprise au regard de ses impacts sur ses employés et la société.



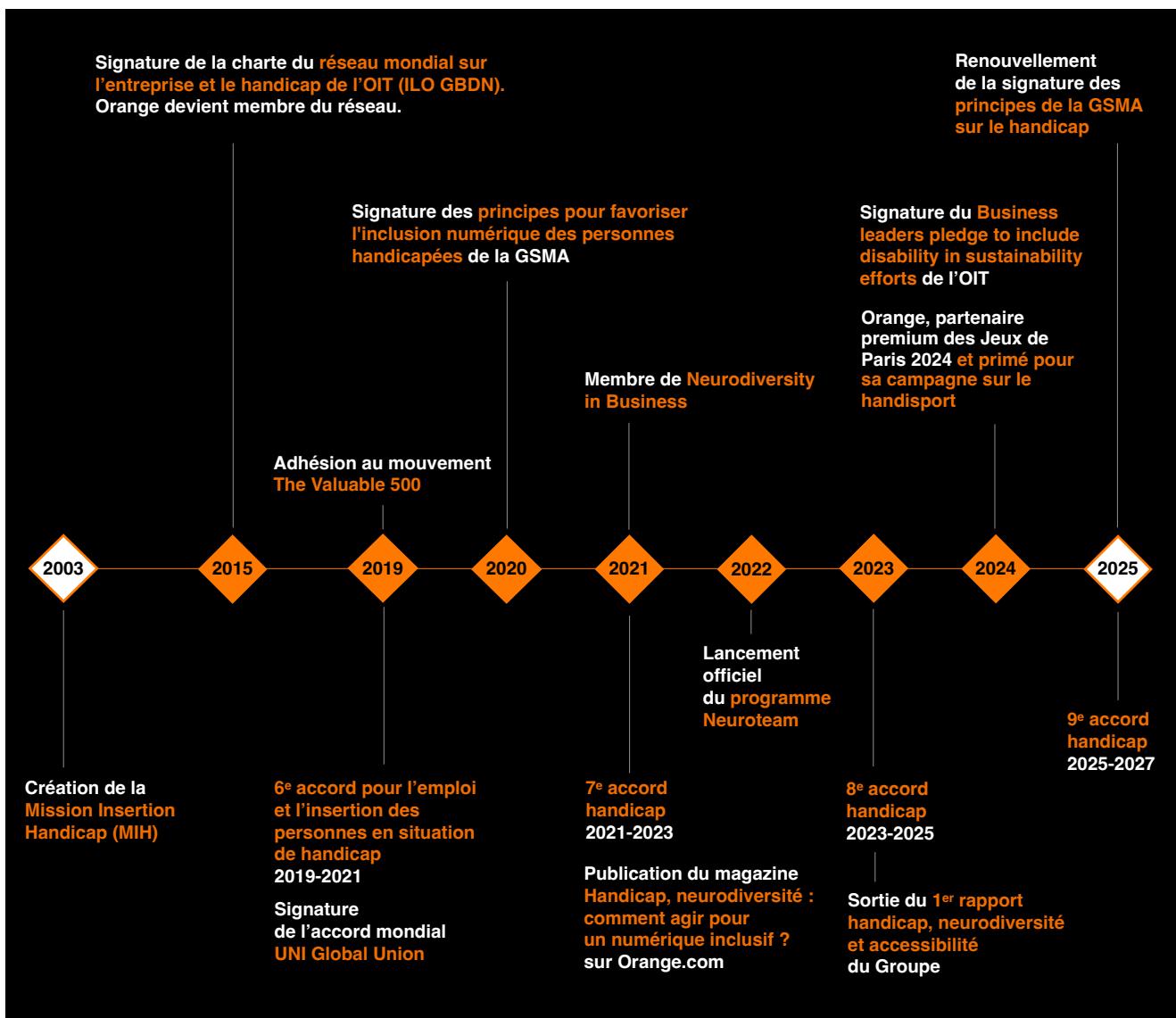
(17) Source OMS 2024

(18) European Health Information Gateway

(19) Guide de l'OMS pour aider à faire évoluer les marchés des technologies d'assistance

# Les ambitions d'Orange

Le Groupe est engagé depuis plus de 20 ans pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, au sein de l'entreprise comme dans la société.



## Ambitions du Groupe

- Construire un environnement inclusif, dans lequel chaque salarié peut faire de ses singularités une force au service du collectif,
- Développer des produits et services et des réseaux de distribution adaptés et accessibles,
- Mener des recherches et concevoir des innovations en faveur de l'inclusion de tous les publics, en collaboration avec son écosystème (institutions académiques, acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), startups...),
- Adopter une politique d'achats responsable favorisant le recours à des entreprises employant des personnes en situation de handicap,
- Conduire des actions de mécénat à travers sa Fondation, pour faciliter l'inclusion des personnes vulnérables dans la société.



Orange est signataire depuis 2020 des **principes de la GSMA pour favoriser l'inclusion numérique des personnes handicapées** et a renouvelé son engagement en 2025<sup>(21)</sup>.



Orange participe au collectif **Neurodiversity In Business**, depuis son lancement en 2021, et a initié en 2024 avec d'autres entreprises le collectif **Objectif Neuroinclusion**, dédié à la prise en compte de la neurodiversité dans le monde du travail et la vie économique.

## Soutien d'initiatives internationales



Orange est membre, depuis 2015, du **Réseau mondial entreprises et handicap de l'OIT** (ILO GBDN), et adhère à la charte qui engage à mettre en œuvre 10 principes d'inclusion. En 2024, Christel Heydemann, Directrice Générale du Groupe, a signé l'Engagement des chefs d'entreprise sur les pratiques de durabilité incluant le handicap, lancé par ce même réseau<sup>(20)</sup>.



Le Groupe a rejoint en 2019 le mouvement mondial **The Valuable 500** réunissant les 500 plus grandes entreprises qui s'engagent à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.

## Une gouvernance spécifique

La Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) du Groupe a la charge d'identifier les enjeux sociétaux et environnementaux, d'anticiper leurs impacts sur l'organisation et ses parties prenantes ; d'impulser et développer des actions à l'échelle du Groupe. Pour s'assurer de la bonne mobilisation des acteurs clés internes et de la cohérence des actions menées vis à vis des publics bénéficiaires, une approche collaborative s'appuyant sur des comités réguliers a été mise en place.

Les enjeux liés aux droits humains et à l'inclusion des personnes en situation de handicap ou de neuroatypie font ainsi l'objet d'espaces d'échange dédiés :

- **Le comité de coordination sur l'inclusion des seniors, des personnes en situation de handicap et l'accessibilité numérique.**

Créé en 2024, en lien avec les équipes d'Orange Innovation, ce comité se réunit tous les deux mois pour apporter un statut sur les actions clés d'Orange sur ces thématiques, échanger des bonnes pratiques et soutenir des projets sociaux innovants.

(20) Des chefs d'entreprise s'engagent à inclure le handicap dans les efforts de développement durable

(21) Engagement d'Orange sur les principes de la GSMA en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap

Il réunit des correspondants RSE de différentes entités du Groupe (fonctions corporate et ressources humaines, Orange Innovation, Orange Business, filiales pays...).

### ■ Le comité de coordination et d'animation du programme Neuroteam

Créé en 2022, en lien avec les Directions RH et Innovation, ce comité dédié à la prise en compte de la neurodiversité chez Orange et son écosystème (clients, partenaires, fournisseurs), s'articule autour de deux piliers : inclusion et innovation. Il réunit tous les trois mois des membres issus de différentes entités du Groupe pour faire le point sur les actions et identifier les nouveaux enjeux.

### ■ Le Human Rights Leaders Hub

Lancé en 2024, cet espace d'échange multi-directions permet la mise en place d'une dynamique de dialogue et de promotion des droits humains dans l'entreprise, notamment à travers les impacts positifs du numérique. Le sujet des droits des personnes en situation de handicap et leur reconnaissance est suivi par cette instance.

### ■ Le groupe de travail Achats et Droits Humains

Initié en janvier 2024 et co-piloté par la direction RSE Groupe et la direction Achats Groupe, son rôle est de s'assurer de l'atténuation des risques d'atteintes aux droits humains, et de la promotion du numérique comme solution pour le développement. Ce groupe de travail coordonne des actions portant sur la prise en compte des droits humains aux achats, notamment le développement des achats inclusifs et solidaires.



Œuvrer en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap est essentiel, non seulement d'un point de vue éthique, mais aussi d'un point de vue business. Nous sommes convaincus que nous devons être un catalyseur du changement. En intégrant ces efforts d'inclusion dans nos initiatives RSE, nous pouvons impulser des progrès significatifs non seulement au sein de l'entreprise, mais également dans l'ensemble de notre écosystème. »

**Elizabeth Tchoungui**, Directrice Exécutive en charge de la responsabilité sociétale et environnementale du Groupe.



# Le rapport : périmètre et méthodologie

La Direction RSE pilote la production de ce rapport pour dresser un état des lieux des initiatives conduites par le Groupe et ses entités, en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et des personnes neuroatypiques. **Cette deuxième édition, fait suite à la publication d'un premier rapport en 2023 et couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 30 juin 2025.**

Le rapport sert de référence pour identifier des pistes de progrès, selon le principe d'amélioration continue qui caractérise une démarche responsable. Il est diffusé aux publics concernés, et fait l'objet d'une mise à jour tous les 2 ans.

Ce rapport met en visibilité les actions menées par le Groupe auprès de chacune de ses parties prenantes : clients, salariés, fournisseurs et sous-traitants, ainsi que les acteurs de l'inclusion.

Pour produire ce rapport, Orange a effectué une collecte de données qualitatives et quantitatives auprès de **49 entités du Groupe qui représentent 92% de l'effectif global.**

La collecte a été opérée auprès des correspondants métiers (RSE/RH/Fondation/Marketing/Achat/Innovation) de chaque entité. Les données remontées pour analyse sont déclaratives et jugées sincères mais n'ont pas fait l'objet d'un audit de conformité.

Les données chiffrées telles que les effectifs et les taux d'emploi de personnes en situation de handicap sont celles enregistrées à fin 2024. Les actions menées dans les différents pays concernent cette même période. En revanche, les plans de déploiement et les initiatives citées peuvent courir sur les années 2024-2025.

Les actions conduites par les pays et entités citées sont des exemples emblématiques. Il ne s'agit en aucun cas d'une liste exhaustive de ce qui est fait par le Groupe.

**Les 49 entités étudiées dans ce rapport sont présentes dans 36 pays dans le monde.**

Elles sont réparties dans 24 pays où Orange est opérateur sur le marché grand public (14 entités dans les 7 pays de la zone Europe, 22 entités dans les 17 pays de la zone MEA) et dans 12 autres pays qui ne font pas partie des zones qualifiées de périmètre Orange mais où le Groupe a des activités B2B (13 entités).

- **Europe (7)** : Belgique, France, Luxembourg, Moldavie, Pologne, Roumanie et Slovaquie.
- **Afrique et Moyen-Orient (17)** : Botswana, Burkina Faso, Cameroun, Égypte, Guinée, Guinée Bissau, Côte d'Ivoire, Jordanie, Libéria, Madagascar, Mali, Maroc, République centrafricaine (RCA), République Démocratique du Congo (RDC), Sénégal, Sierra Leone, Tunisie.
- **Autres pays (12)** : Allemagne, Afrique du Sud, Brésil, Danemark, États-Unis, Inde, Maurice, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède, Suisse.



Sur l'ensemble des pays du périmètre du rapport, 12 pays sur les 36 étudiés sont soumis à une obligation légale d'employer un quota minimum de personnes en situation de handicap. Les taux d'obligation légaux d'emploi les plus élevés sont : France (6 %), Pologne (6 %), Moldavie (5 %) et Égypte (5 %).

# 02

**Offrir une expérience client inclusive et innovante**



Le Groupe agit pour que le numérique soit pensé, mis à disposition et utilisé de façon plus humaine, inclusive et durable. Un dispositif d'accessibilité complet (boutiques adaptées, centres téléphoniques client dédiés, produits et services adaptés, sites web et applications mobiles accessibles...), a été conçu dans cette optique.

À fin 2024, 12 filiales pays d'Orange<sup>(1)</sup> sont engagées dans cette démarche d'expérience client adaptée, et déplient progressivement les éléments de ce dispositif.

### Un centre d'expertise accessibilité

Pour améliorer l'expérience des clients en situation de handicap, âgés ou en situation de fragilité, le Groupe a développé un centre d'expertise dédié au développement de solutions. Basé en France, son périmètre d'action est transverse et concerne l'ensemble des pays où le Groupe Orange est présent. Ses missions sont les suivantes :

- Sélectionner et référencer des produits et services adaptés
- Concevoir des solutions innovantes
- Apporter l'expertise accessibilité pour une expérience client adaptée
- Intégrer la notion d'accessibilité dans toutes les activités de la conception à la commercialisation des offres du Groupe, sur l'ensemble de ses marchés
- Assurer le dialogue avec les parties prenantes afin de mieux identifier leurs besoins et développer des partenariats.

# Des produits et services accessibles



Le Groupe Orange adapte en continu ses produits et services afin d'en faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap ou âgées.

Orange adopte une approche de « conception universelle »<sup>(2)</sup>, également appelée « conception pour tous », qui a pour ambition de prendre en compte les spécificités du handicap, en amont de tout lancement d'offre. Il s'agit d'étudier les besoins des personnes handicapées et leurs retours d'usage

sur des produits et services existants, d'imaginer les services répondant à leurs besoins spécifiques et d'évaluer comment ces services peuvent être élargis pour répondre aux besoins de l'ensemble des clients.

Orange s'appuie pour cela sur les travaux de ses chercheurs, de ses experts innovation et de son laboratoire Xperience Design<sup>(3)</sup>, qui explore les besoins des utilisateurs.

(1) Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Égypte, Espagne, France, Jordanie, Libéria, Madagascar, Pologne, Roumanie, Réunion/Mayotte, Slovaquie.

(2) Stratégie visant à rendre des environnements, des produits, des technologies et des services d'information et de communication accessibles et utilisables par tous, y compris les personnes handicapées, dans toute la mesure du possible.

(3) Laboratoire qui explore les besoins des utilisateurs et les confronte aux possibilités des nouvelles technologies, plaçant l'accessibilité au cœur de la démarche d'innovation (XDLAB).

## France

En 2024, Orange a réalisé une étude sur le niveau d'accessibilité des produits et équipements (décodeur, Livebox, répéteurs...). L'objectif est d'adopter un plan d'action pour renforcer l'accessibilité et offrir une expérience enrichie de bout en bout à tous les utilisateurs des services numériques d'Orange, tels que la boutique en ligne ou l'espace client. Exemples de produits et services ayant fait l'objet d'améliorations :

### La Livebox

Pour rendre la Livebox plus accessible, Orange a repensé son ergonomie (écran plus lisible, emplacement des boutons, interface utilisateur pour la piloter depuis son ordinateur).

Les guides d'installation des Livebox S et 7 ont été également retravaillés pour en renforcer l'accessibilité (utilisation d'images de grandes dimensions et fort contraste, textes courts et simplifiés...) et sont maintenant disponibles en version braille, caractères agrandis et Audio DAISY<sup>(4)</sup>, en partenariat avec HandicapZéro.



Des indices en relief permettent aux personnes malvoyantes de localiser tactilement les boutons et ports à l'arrière de la Livebox 7.

### La TV d'Orange

Sur le décodeur TV, le menu « accessibilité » a été développé pour permettre à l'utilisateur d'optimiser son usage en adaptant l'affichage des menus et la diffusion des programmes par des réglages personnalisés en fonction de ses déficiences.

L'affichage des sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes, ainsi que l'audiodescription, sont inclus dans le player (interface vidéo). Dans le cadre de l'utilisation de l'assistant vocal Alexa, les décodeurs TV UHD et TV6 intègrent le retour vocal pour les personnes malvoyantes. Enfin, Alexa est disponible en mains libres sur le décodeur TV6.

L'application mobile TV d'Orange est accessible aux personnes mal et non-voyantes qui utilisent VoiceOver<sup>(5)</sup> ou TalkBack<sup>(6)</sup>. L'affichage des sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes, ainsi que l'audiodescription, sont inclus dans le player.

La Web TV intègre 4 critères : compatibilité avec les logiciels de vocalisation, navigation au clavier, sous-titres pour les personnes sourdes et malentendantes et audiodescription dans le player.

### Widex, un partenariat pour des aides auditives connectées

Depuis 2025, grâce à la signature d'un partenariat avec Widex<sup>(7)</sup>, Orange France propose à ses clients la possibilité de vérifier la compatibilité de leur smartphone avec leur aide auditive pour une meilleure expérience d'écoute. S'ils acquièrent une aide auditive Widex et qu'ils souhaitent acheter un smartphone, ils peuvent se rendre en boutique Orange pour bénéficier d'une configuration gratuite.



(4) Audio DAISY (Digital Accessible Information System) est un format de livre audio conçu pour faciliter la lecture par des personnes en situation de handicap.

(5) VoiceOver est le lecteur d'écran natif iOS qui décrit à haute voix les éléments qui apparaissent sur l'écran du terminal. Il permet à un utilisateur malvoyant ou non-voyant, dyslexique ou illettré de pouvoir vocaliser tous les éléments visibles contenus dans la page.

(6) TalkBack est l'équivalent Android de VoiceOver.

(7) Partenariat Widex

Ces produits s'ajoutent aux autres solutions inclusives d'Orange :

### Les factures

Orange, en partenariat avec HandicapZéro, propose deux types de factures pour ses clients : une facture gratuite simplifiée, en braille ou en caractères agrandis, disponible directement sur demande auprès du service client, et une facture électronique pour le fixe, compatible avec les équipements spécialisés (synthèses vocales et pages en braille).<sup>(8)</sup>

### Le service d'annuaire 118 712

Il est accessible via des fonctions avancées de vocalisation et est compatible avec les lecteurs d'écrans VoiceOver et TalkBack.

### La solution RogerVoice

Cette application, dédiée aux personnes sourdes, malentendantes, malvoyantes et aphasiques, permet de converser en choisissant le mode de communication le plus adapté à ses besoins : Langue des Signes Française (LSF), Langue Française Parlée Complétée (LfPC) ou encore texte en braille.<sup>(9)</sup>

### Offres spécifiques aux clients Entreprise en France

Orange Business propose la messagerie vocale visuelle<sup>(10)</sup> qui permet au client de visualiser sur son mobile les messages vocaux quand il est en incapacité de les écouter, en raison d'une déficience auditive et/ou de sa présence dans un milieu bruyant.

Les entreprises sont également accompagnées dans la mise en accessibilité de leurs interfaces numériques, à travers l'offre Accessibilité Numérique qui couvre 3 volets :

- Sensibilisation et formation technique,
- Évaluation (audit exploratoire, audit de conformité et audit de contrôle),
- Accompagnement et développement (accompagnement à la conception, tests et suivi de corrections, mise en conformité).

### Europe, Afrique et Moyen-Orient

Des services et des tarifs adaptés :

- L'application **Max it**, qui permet aux clients d'**Orange MEA** de commander des services, mais aussi des produits du quotidien, intègre la navigation vocale, une ergonomie simplifiée et des pictogrammes facilitant ainsi l'utilisation par les personnes en situation de handicap ou avec des difficultés de lecture.
- **Orange Roumanie**, **Orange Belgique** et **Orange Égypte**, proposent des offres mobiles et fixe à tarif réduit pour les personnes en situation de handicap.

Un accès à la facturation, la consommation et l'information spécifiques :

**Orange Pologne** et **Orange Jordanie** adaptent les contrats, factures et notices aux besoins des personnes malvoyantes notamment, avec des textes en caractères larges ou en braille.



(8) La facture Orange avec HandicapZéro

(9) Rogervoice : Application pour personnes en situation de handicap

(10) Valable en France métropolitaine pour tout Client Open Pro disposant d'un forfait mobile « initial », « essentiel », « équilibre 200 Go », « intense » ou « intense travel ».

# L'accessibilité du parcours client

Dans la majorité des pays où le Groupe Orange est présent, les espaces physiques et numériques dédiés aux clients sont adaptés pour permettre aux personnes en situation de handicap d'être accueillies et conseillées de façon personnalisée. Chaque pays s'efforce d'améliorer l'inclusivité de ces espaces afin de répondre au mieux à l'objectif d'harmonisation du Groupe.

## Relation clients en boutique



Pour ses clients Grand Public, Orange s'efforce de rendre ses boutiques accessibles aux personnes en situation de handicap, dans le respect des normes locales en vigueur dans les pays où le Groupe est présent.

### France

Orange déploie en France métropolitaine un réseau de boutiques labellisées « Autonomie »<sup>(11)</sup>. Ce label est une initiative du Groupe pour rendre ses espaces de vente accessibles aux clients en situation de perte d'autonomie. Les clients bénéficient d'une prise en charge prioritaire et d'un accompagnement personnalisé par des conseillers commerciaux formés à l'accueil, à l'accessibilité et à l'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap. Ils peuvent également consulter, dans certaines boutiques labellisées, une brochure qui présentent les différentes solutions autonomie.

Toutes les boutiques labellisées sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et offrent des services d'accessibilité tels que des bornes sonores, des boucles à induction magnétique (BIM) et des signalétiques avec des pictogrammes, garantissant une expérience client accompagnante.

Dans certaines boutiques autonomie, Orange propose aux personnes sourdes ou malentendantes un service d'interprétariat à distance en Langue des Signes Française (LSF) ou en Langue française Parlée Complétée (LfPC). Dénommé « Ma Boutique accessible »<sup>(12)</sup> et créé en partenariat avec Elioz, ce dispositif est proposé gratuitement, du lundi au vendredi. Parmi les boutiques labellisées, certaines proposent également un accueil pour les clients professionnels, auxquelles s'ajoutent 14 showrooms accessibles dédiés aux entreprises, répartis sur le territoire.



(11) Ma boutique labellisée autonomie et accessibilité

(12) Ma Boutique Accessible

## Europe hors France

Près de la moitié des magasins d'**Orange Belgique** sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Certaines boutiques disposent d'infrastructures dédiées comme une table basse ou un comptoir de caisse, à la hauteur d'un fauteuil roulant.



Photo d'un comptoir de caisse adapté aux fauteuils roulants dans une boutique Orange en Belgique

**Orange Pologne** met à disposition de ses clients 140 points de vente accessibles et qui affichent des signalétiques adaptées. Ils peuvent accéder, sur demande, à un service d'interprétation en langue des signes polonaise, via l'application **Migam**, et être aidés à configurer leur téléphone mobile. Ils peuvent également compter sur le soutien de consultants spécialement formés. Orange fournit en outre des contrats et factures électroniques en gros caractères ou en braille.



L'accessibilité de nos services est une priorité pour moi. Nous travaillons chaque jour à rendre nos solutions intuitives et faciles d'utilisation, quelles que soient les contraintes physiques ou techniques que peuvent avoir nos clients. Nous investissons dans des innovations qui bénéficient aux personnes handicapées, comme la mise en place de fonctionnalités d'accessibilité sur les applications mobiles, la traduction en langue des signes et l'accessibilité de la ligne d'assistance. J'ai la conviction qu'une entreprise moderne est une entreprise qui n'exclut personne ».

**Jolanta Dudek**, vice-présidente du conseil d'administration chargée du marché grand public, Orange Pologne.

**Orange Roumanie** propose à ses clients en situation de handicap de tester les terminaux en boutique avant l'achat, afin de vérifier s'ils sont compatibles avec leurs besoins spécifiques. Un nouveau système de vocalisation pour les informations de facturation est également offert aux personnes avec des difficultés d'apprentissage ou des déficiences visuelles.

La majorité des boutiques d'**Orange Slovaquie** et d'**Orange Moldavie** sont accessibles et équipées de rampes d'accès.

## Afrique et Moyen-Orient

60 % des agences d'**Orange Côte d'Ivoire** bénéficient d'aménagements pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), comme des rampes d'accès ou des parkings dédiés.

La plupart des magasins d'**Orange Égypte** sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Orange a mis en place dans 10 boutiques un service innovant, dénommé **Shawer**<sup>(13)</sup>, destinés aux personnes malentendantes. À travers un appel vidéo sur leur smartphone, les clients ont accès à un traducteur en langue des signes, leur permettant d'échanger directement avec le conseiller client.



Photo d'une traductrice en langue des signes sur le Service Shawer en Égypte



(13) Découvrir le service Shawer en vidéo

Deux boutiques d'**Orange Jordanie** sont complètement accessibles et la plupart disposent d'au moins une installation pour l'accessibilité, comme des rampes ou des parkings réservés. L'une des boutiques d'**Orange Jordanie** a reçu, en 2023, le prix du bâtiment accessible du Haut Conseil pour les droits des personnes handicapées de Jordanie.

Depuis 2019, les clients malentendants se rendant en boutique ont la possibilité d'être mis en relation, via l'application **Signbook**, avec des interprètes certifiés qui traduisent instantanément l'arabe parlé en langue des signes par appel vidéo. Il leur suffit de scanner un QR code, qui est directement associé à la localisation de la boutique. **Signbook** est une entreprise jordanienne lancée et soutenue par **Orange Jordanie**, dans le cadre de son engagement à promouvoir l'innovation et l'inclusion.

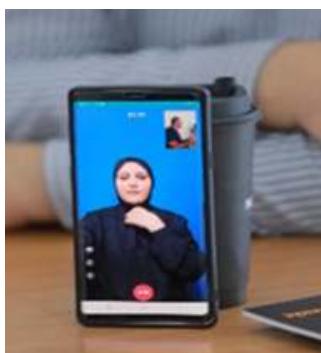


Photo d'une interprète sur l'application Signbook en Jordanie

**Orange Tunisie, Orange Guinée, Orange Sierra Leone, Orange Libéria, Orange Mali, Orange Burkina Faso et le Groupe Sonatel** ont équipé un grand nombre de leurs boutiques de dispositifs d'accessibilité (rampes d'accès, ascenseurs...).

## Relation clients à distance et accessibilité numérique

Les actions du Groupe Orange prennent en compte les contextes locaux et s'articulent autour de trois grands axes : les services d'assistance adaptés, l'accessibilité numérique des sites web et applications, et l'innovation.

## L'accessibilité des sites web et applications

Orange a fait de l'accessibilité de ses sites et applications clients l'une de ses priorités. L'ambition du Groupe est d'adopter une approche planifiée en vue d'améliorer progressivement le niveau d'accessibilité par rapport au référentiel international W3C Web Accessibility Initiative (WAI) du World Wide Web Consortium, aux bornes des pays.<sup>(14)</sup>

**Le centre d'expertise en accessibilité numérique** créé en 2015, mène des évaluations sur l'ensemble des sites web et applications mobiles du Groupe pour garantir leur conformité avec les normes internationales d'accessibilité.

Ainsi, sur les 117 sites et applications mobiles grand public d'Orange recensés à ce jour en France, 54 ont fait l'objet d'une déclaration d'accessibilité valide à fin juin 2025<sup>(15)</sup>. Ce travail est aussi effectué pour les applications clients et métiers ainsi que pour les web apps.

Ce travail se poursuit pour les applications clients et métiers et les web apps. Une première évaluation des portails Internet de nombreux autres pays du Groupe a été réalisée afin d'estimer leur niveau d'accessibilité (Belgique, Botswana, Cameroun, Côte d'Ivoire, Égypte, Jordanie, Luxembourg, Maroc, Moldavie, Pologne, Roumanie, Slovaquie), dans une logique d'amélioration continue.

Ce centre d'expertise met à disposition des entités d'Orange, sur internet, une synthèse des recommandations et méthodes suivies par le Groupe en termes d'accessibilité web, mobile et de contenu éditorial. Un outil comme Confort+, par exemple, développé par Orange, est proposé pour offrir aux personnes malvoyantes un confort d'utilisation personnalisé sur le web. Le centre d'expertise apporte également conseil, aide et support à toutes les équipes qui développent des sites web et applications mobiles Orange dans le monde.

(14) What is Web Accessibility Initiative (WAI)?

(15) Voir détail dans le Plan d'action 2025

## Le Sustainable Design Challenge

Pour encourager les efforts menés sur l'accessibilité des sites web, le Groupe a lancé en 2024 un concours ouvert aux équipes internationales d'Orange. Il a pour but de les accompagner dans leur montée en compétences avec le coaching des experts du Groupe. Il récompense les meilleurs projets d'écoconception et d'accessibilité des sites web et applications de la relation clients.

## France

### Un schéma pluriannuel d'accessibilité numérique

Orange a été l'une des premières entreprises du CAC40 à publier, en 2019, son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique<sup>(16)</sup>. D'une durée de trois ans, il a été renouvelé pour la période 2024-2026, avec pour objectif d'assurer l'accessibilité de 75 % des nouveaux sites webs et applications, ainsi que des refontes. Cet objectif constitue un point d'étape important vers une mise en conformité à la directive européenne, qui exige une accessibilité totale d'ici 2030.

Ce document vise à informer le public des moyens et actions mis en œuvre pour rendre les sites et applications accessibles à tous, et conformes au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) ou WCAG<sup>(17)</sup>.

## Autres pays

En Europe, plusieurs filiales pays sont engagées dans une démarche visant à améliorer l'accessibilité de leurs sites web. **Orange Slovaquie**, par exemple, assure une mise à jour et une refonte permanente de tous ses sites web afin de les rendre accessibles aux personnes malvoyantes ou malentendantes.

Dans la majorité des filiales d'**Orange MEA**, la fonctionnalité Confort+ est déployée.

**Orange Tunisie**, Orange collabore avec une association pour améliorer l'accessibilité de son site web aux clients malvoyants.

## Orange Business

### ■ Une plateforme connectivité accessible pour les entreprises

**Orange Business** a lancé fin 2024, pour ses clients Entreprise, une plateforme de connectivité modulaire « Evolution platform » qui facilite la gestion, la sécurisation et l'optimisation des services IT et réseaux. Elle permet de se connecter, en toute sécurité via des liens réseau virtualisés, aux logiciels ou services proposés par Orange Business et ses partenaires.

Cette plateforme a été conçue dès l'origine pour offrir un haut niveau d'accessibilité aux utilisateurs. Les meilleures pratiques, conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), ont été mises en œuvre sur l'interface client d'Evolution Platform ainsi que sur la documentation associée (contraste entre les couleurs, association de textes descriptifs aux images, possibilité de zoomer à 200 % sans perte d'information...). Des audits de conformité sur l'accessibilité seront conduits par Orange et visibles sur l'interface client, dans une démarche d'amélioration continue.

### ■ Orange Business conseille également ses partenaires afin d'améliorer l'accessibilité du portail web client « Equipment Management System », sur lequel ils proposent certains de leurs services.



J'ai l'intime conviction que les actions en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap menées chez Orange Business répondent à un enjeu de société, qui impose que tout l'écosystème se mobilise. À ce titre, elles doivent trouver un prolongement direct envers nos clients : en les accompagnant dans la mise en œuvre d'interfaces numériques accessibles et en proposant des solutions alignées sur les plus hauts standards du marché en ce domaine. »

**Wassila Zitoune Dumontet,**  
CEO d'Orange Business France.

(16) Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique (SPAN)

(17) Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)

## Les services d'assistance adaptés

### France

#### Le Centre Client Accessibilité et Handicap

Le Centre Client Accessibilité et Handicap d'Orange<sup>(18)</sup> constitue un dispositif essentiel pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et des seniors en France. Ce service, gratuit, vise à offrir une relation client adaptée, accessible et personnalisée.

En 2024, le centre a traité plus de **26 000 appels** (21 000 en 2023), dont plus de 3 200 avec des modes de communication accessibles tels que la Langue des Signes Française (LSF), la Langue Parlée Complétée (LPC) ou encore le braille. Depuis la création de ce service en 2023, **630 appels** vers l'assistance internet ont été traités grâce à ces modes de communication.

Des conseillers spécialisés, formés aux enjeux du handicap, utilisent une variété de modes de communication pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client : LSF, LPC, braille, parler/lire ou encore le mode écrire. Ces services, de type Total Conversation, sont accessibles sur toutes les plateformes numériques, que ce soit via un ordinateur, une tablette ou un smartphone sous Windows, Android ou iOS.

Le centre client Accessibilité et Handicap propose un accompagnement personnalisé pour l'achat à distance, avec des conseils adaptés aux besoins de chaque utilisateur. En cas de déplacement impossible, une livraison à domicile est organisée. Le service est assuré par une équipe de plus de 200 téléconseillers formés sur les sujets du handicap et aux solutions proposées par Orange.

#### Orange et Moi, une application accessible

Orange et Moi est une application mobile gratuite disponible depuis le mobile pour gérer ses offres Internet et mobile, ou contacter le service client d'Orange. Pour rendre Orange et Moi plus accessible, Orange a repensé son ergonomie, avec un écran plus lisible, des emplacements de boutons revus et le développement d'une interface utilisateur pour la piloter depuis son ordinateur.

L'application est également accessible aux personnes malvoyantes qui utilisent VoiceOver ou TalkBack.

### Autres pays

Le service d'interprétation en langue des signes polonaise d'**Orange Pologne** est également disponible pour l'assistance téléphonique.

**Orange Roumanie** propose aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage ou malvoyantes de recevoir des informations sur leur consommation via le nouveau service « **chronos for blind** », qui vocalise les messages textes de type SMS. Les clients malentendants ont accès à un service gratuit d'assistance par SMS. Un chatbot et un voicebot, qui ne sont pas dédiés aux personnes en situation de handicap, peuvent néanmoins répondre aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Les clients en situation de handicap bénéficient en outre d'un traitement prioritaire pour l'assistance technique.

**Orange Jordanie** met à disposition de ses clients un catalogue inclusion numérique sur le web, présentant les terminaux et applications conçus pour rendre les services Orange accessibles à tous, y compris les personnes en situation de handicap et les personnes âgées.

## Formation des vendeurs, commerciaux et conseillers clients

Afin d'offrir aux personnes en situation de handicap la meilleure expérience client possible, le Groupe déploie des dispositifs de formation à destination de ses conseillers clients en boutique, par téléphone et de ses commerciaux Entreprise. Orange a notamment développé une formation spécifique en ligne intitulée « Maîtriser la relation client et les offres autonomie : formation accessibilité, seniors et nouvelles technologies ». Elle est proposée aux conseillers en boutique dans plusieurs pays et sera complétée en 2025 par un module e-learning sur les handicaps invisibles.

(18) [Le centre client accessibilité et handicap](#)

## France

En 2024 et 2025, plusieurs centaines de conseillers, en boutique et au service-client téléphonique, ont été formés à l'accessibilité pour accueillir et proposer les solutions les plus adaptées aux personnes en situation de handicap.

C'est notamment le cas dans les 188 boutiques labellisées « autonomie » car l'obtention de ce label implique de former des vendeurs experts sur le sujet de l'accessibilité, au moyen d'une formation dédiée.

Orange a également déployé, pour ses commerciaux Entreprise, des modules de formation sur l'accessibilité numérique, incluant des webinaires et des ateliers pratiques.

## Europe hors France

Les employés des points de vente d'**Orange Pologne** sont tenus de suivre une formation obligatoire sur l'accueil des clients en situation de handicap. Cette formation est mise à jour tous les six mois. Des recommandations spécifiques pour le service des clients en situation de handicap et âgés ont également été introduites.

**Orange Roumanie** fournit aux conseillers clients des recommandations spécifiques concernant les offres pour les personnes en situation de handicap.

## Afrique et Moyen-Orient

**Orange Burkina Faso** dispense des formations dédiées aux équipes de vente en boutique, afin de réduire le temps d'attente des clients en situation de handicap et mieux les accueillir sur les points de vente.

Au sein du Groupe **Orange Côte d'Ivoire**, 47 conseillers clients ont été formés à la prise en charge des personnes en situation de handicap, sur la base de la formation mise à disposition par le Groupe et adaptée au contexte du pays.

En 2024, 20 salariés d'**Orange Égypte** ont été formés à la langue des signes pour mieux accompagner les clients en situation de handicap. Ils sont déployés dans les boutiques situées à proximité d'ONG spécialisées dans les troubles de l'audition.

Cette même année, 61 responsables et employés des boutiques d'**Orange Jordanie** ont participé à une formation sur l'accueil des clients en situation de handicap dans les boutiques. Ils ont également été formés pour apprendre les bases de la langue des signes et savoir utiliser l'application **Signbook**.

Hon. Karishma Pelham-Raad · 16 juil. 17:21 ·  
My STAR ⭐ OF THE DAY.  
Visited Orange Liberia office today to get my e-sim and met Ms. Deddeh Morris, a customer service representative at Orange Liberia.  
Deddeh is a clear example of "you can be whatever you want" if you put your mind to it.  
Thank you also to @orange Liberia for practicing inclusiveness. 🌟  
Orange Deddeh Morris



Publication LinkedIn de la ministre adjointe des Organisations Internationales du Libéria, Hon. Karishma Pelham-Raad, félicitant Orange Libéria pour sa politique inclusive

## Accompagnement et information des clients sur les offres adaptées

Le Groupe informe régulièrement ses clients sur les actions qu'il mène et les services qu'il développe pour faciliter l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap, via ses boutiques labellisées autonomie, ses sites web et ses réseaux sociaux.

**France****Un nouveau site d'information sur les offres adaptées**

Depuis janvier 2025, Orange met à disposition de ses clients un nouveau site web<sup>(19)</sup> permettant à chacun de trouver des réponses aux difficultés de communication selon chaque type de déficience (audition, parole, vision, mobilité, préhension et cognition). Le site web présente toutes les offres qui facilitent l'utilisation du fixe, du mobile et d'internet ainsi qu'un large choix de téléphones adaptés et de solutions partenaires.

Le site [bienvivreledigital.orange.fr](http://bienvivreledigital.orange.fr) sensibilise son audience aux usages responsables du numérique. Une sous-rubrique dédiée à l'égalité numérique propose des conseils aux personnes en situation de handicap. En complément, le portail Orange.fr avec sa rubrique conseils et ateliers a été revu pour permettre d'accéder en seulement 2 clics à la rubrique « accessibilité et handicap ».

Orange sensibilise également ses clients TPE (très petites entreprises) et PME (Petites et Moyennes Entreprises) aux enjeux liés à l'inclusion des personnes en situation de handicap en entreprise, ainsi que sur l'importance de l'accessibilité des sites web, via son portail dédié qui comptabilise

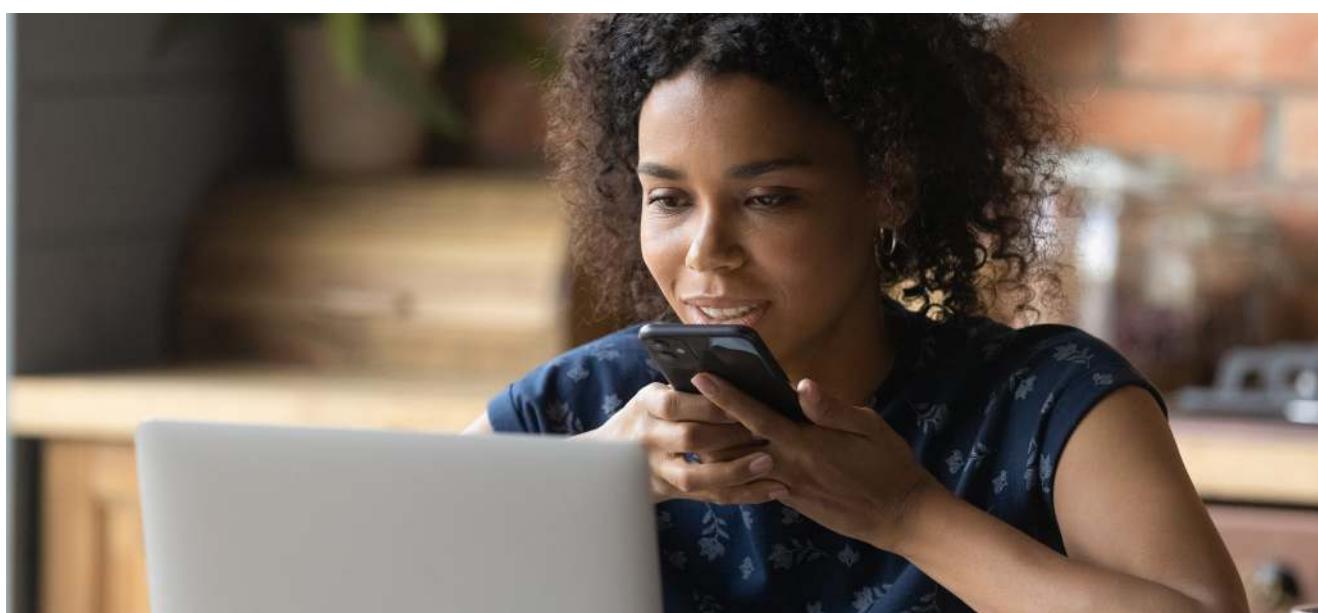
500 000 visiteurs uniques par mois. Les équipes commerciales proposent par ailleurs un catalogue de produits et de services à destination des personnes en situation de handicap.

**Autres pays**

Le site web d'**Orange Pologne** propose une rubrique avec la liste des points de ventes accessibles, un descriptif des sites, ainsi que des tutoriels vidéo pour adapter chaque smartphone aux besoins spécifiques des utilisateurs en situation de handicap.

**Orange Roumanie** propose à ses clients un site d'information sur les solutions mises à disposition pour les personnes en situation de handicap.

**Orange Jordanie** présente dans son catalogue « inclusion numérique » les terminaux et les applications conçus pour rendre les services plus inclusifs, y compris pour les personnes handicapées et les séniors. Il est disponible dans toutes les boutiques via un QR code. La filiale met également en œuvre un plan annuel de sensibilisation sur ses réseaux sociaux, dédié à la promotion de l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap.



(19) Nouveau site accessibilité et Handicap

# Les réponses aux appels d'offres des clients Entreprise

Les équipes commerciales d'**Orange Business** sont engagées en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Cela se traduit par le recrutement de commerciaux en situation de handicap, ainsi que par des collaborations avec des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS).

Le handicap est intégré dans les critères d'évaluation des clauses sociales des marchés publics et privés en France. Orange sensibilise régulièrement ses équipes commerciales afin d'améliorer les notations liées à sa politique RSE et à ses engagements. Ces clauses sociales offrent la possibilité de réserver un volume d'heures de travail à des personnes

en situation de fragilité et éloignées de l'emploi, comme les personnes en situation de handicap, leur permettant ainsi de bénéficier d'un parcours d'insertion professionnelle durable.

Les avantages de ce dispositif sont multiples : pour les entreprises, il permet d'élargir les opportunités, d'apporter une valeur ajoutée dans les appels d'offres et de renforcer l'image de marque. Pour les bénéficiaires, c'est l'occasion de se développer professionnellement, de se constituer un réseau, de se former ou encore d'acquérir des compétences spécifiques.

# L'innovation inclusive au cœur des développements du Groupe

Orange place l'accessibilité au cœur de la conception, du développement et de la distribution de solutions pour répondre aux besoins des personnes handicapées, âgées ou en situation de fragilité. L'entrée en vigueur de la **directive européenne relative à l'accessibilité des produits et services** le 28 juin 2025 constitue une étape majeure pour les 80 millions de personnes en situation de handicap en Europe.

Les équipements et les services de télécommunication et d'audiovisuel sont concernés.

L'accessibilité exigée par la directive, quel que soit le handicap (relatif aux déficiences auditives, visuelles, motrices, cognitives ou de la parole), concerne tous les parcours clients : achat ou commande, installation, utilisation, service après-vente.

Le Groupe s'est organisé et outillé pour répondre aux exigences de cette nouvelle réglementation européenne, en s'appuyant notamment sur les travaux réalisés depuis des années par les équipes d'Orange Innovation.

## Structuration de l'approche

Orange a mis en place un outil pédagogique, l'**Accessibility Makers Book**, pour déployer la politique accessibilité au sein du Groupe. Il s'agit d'un document de référence interne visant à donner des clés de compréhension pour intégrer l'accessibilité dans les stratégies marketing et d'innovation.

En 2024, Orange a réalisé un bilan sur les actions prises dans le domaine de l'accessibilité sur l'ensemble de ses filiales pays en Europe et en zone MEA, en s'appuyant sur les Indicateurs Clés de Performance (ICP) commerciaux du guide de l'OIT<sup>(20)</sup>.

## Démarche de recherche

Toutes les innovations sont d'abord identifiées, prototypées puis développées et testées auprès des salariés du Groupe en France, pour être ensuite proposées aux clients avec une ambition de déploiement à l'international.

À l'instar des travaux de recherche et d'innovation du Groupe mené depuis plus de 20 ans, un **Programme de recherche Accessibilité Innovation Salariés** a été lancé en 2011. Il explore les besoins et solutions nouvelles visant à faciliter l'interaction entre l'utilisateur et des dispositifs tels qu'un ordinateur, un téléphone mobile, une box ou un service téléphonique. Les travaux menés sont également utilisés pour répondre aux besoins de nos clients en situation de handicap, à travers différentes approches :

### Processus et méthode

Orange utilise une méthode de conception dite universelle qui intègre dès le départ tous les types de handicap. Plusieurs réglages spécifiques, déclinés pour des catégories d'utilisateurs, sont anticipés et disponibles pour chaque service.

Cette méthode s'appuie sur un processus clairement défini et documenté où chaque point de blocage potentiel est soigneusement identifié (financier, formation, stratégie de l'entreprise...).

### Approche Open Source

Depuis plusieurs années, Orange a fait le choix de développer son programme de recherche Accessibilité Innovation Salariés en Open Source pour une diffusion optimale de ses innovations. Plusieurs productions de l'innovation d'Orange sont déposées en Open Source, comme les pictogrammes sur les modes d'usage<sup>(21)</sup>, les personæ accessibilité, le logiciel ADÈLE-TEAM<sup>(22)</sup>, le dictionnaire Signs@Work<sup>(23)</sup>, l'outil OCARA<sup>(24)</sup> ainsi qu'un Escape Game<sup>(25)</sup>. Des recommandations et outils pour l'accessibilité numérique sont également mis à disposition de tous<sup>(26)</sup>.

### Critères de conception et d'évaluation : les modes d'usages

Pour garantir l'accessibilité d'un produit ou d'un service, Orange utilise deux types de critères à respecter :

- Les critères d'ordre technique garantissant une compatibilité avec les aides techniques. Ces critères sont détaillés dans les WCAG.
- Les critères d'ordre ergonomique garantissant l'utilisabilité. Ils dépendent de chaque type d'utilisateur et sont détaillés dans les modes d'usages.

(20) Guide de l'OIT : Inclusion of Persons with Disabilities as Strategic Advantage of Sustainability Practices for Corporates and Investors

(21) Les icônes Accessibilité

(22) Le logiciel ADELE-TEAM

(23) Le dictionnaire Signs@Work

(24) Ocara, outil de diagnostic de l'accessibilité des bâtiments

(25) Espace game accessibilité

(26) Recommandations d'Orange sur l'accessibilité numérique

## Les modes d'usages

Au-delà de son aspect technique, il est nécessaire de prendre en compte l'utilisabilité d'une solution, qui est une composante clé de son accessibilité. Orange a défini des règles de conformité propres aux modes d'usages, aux façons d'utiliser le produit ou service. Ces modes ont été définis et testés avec des utilisateurs.

Modes d'usages validés ou en cours d'exploration :

- Facile+ (😊), pour les novices du numérique,
- Vocal+ (🔊), pour les personnes n'utilisant que l'audio sans retours visuels possibles.
- Vision+ (👁️), et Vision++ (👁️), pour les personnes nécessitant des corrections visuelles,
- Moteur+ (👉) et Moteur++ (👉), pour les personnes ne pouvant pas pointer et utilisant le défilement,
- Microgeste (👉), pour les personnes pouvant pointer, mais sur de petits espaces,
- Pointage+ (👉) pour les personnes pouvant pointer mais avec des contraintes,
- Graphique (👉), pour les personnes illettrées,
- Lecture+ (📖) et Lecture++ (📖), pour les personnes en situation de contrainte de lecture,
- Langue des signes (CHAT) pour les personnes maîtrisant principalement la langue des signes,
- Parole+ (🗣️), pour les personnes ayant des contraintes de parole,
- Audio+ (🔊), pour les personnes ayant des contraintes auditives et priorisant le sous-titrage.

## Personæ

Pour faciliter la conception inclusive, une vingtaine de personæ, ou utilisateurs types, ont été créés pour illustrer des situations de blocages face à des interfaces mal conçues. Ces personæ incarnent des utilisateurs imaginaires mais bien spécifiques et crédibles. Ils sont confrontés à des cas d'usage mettant en lumière leurs difficultés pour ajuster la définition des cibles d'un projet. Ils ne sauraient remplacer pour autant de véritables utilisateurs.

## Tests utilisateurs

Les équipes des Centres de Test Clients d'Orange en France ont été formées à la mise en œuvre de tests utilisateurs avec des clients en situation de handicap, que ce soit pour l'installation ou l'usage de produits et services. Toute la méthodologie des tests a été revue pour que ces derniers soient accessibles (recrutement de cibles appropriées, accessibilité des locaux, l'accessibilité des consignes de test...).

## Produits et services

- **Relation client à distance** : La mise en place d'une relation client accessible à tous (en langue des signes, via le langage parlé complété, via le texte) est directement issue des travaux de recherche effectués pendant une dizaine d'année avec l'association puis l'entreprise Websourd et des sociétés d'interprètes et sous-titreurs. La relation client distante via le web est disponible depuis plusieurs années via le partenaire d'Orange Élioz<sup>(27)</sup>.
- **Relation client en boutique** : En France, L'expérimentation d'accueil en boutique de clients sourds utilisant la langue des signes est une extension des travaux effectués initialement dans le cadre des centres relais téléphoniques. Les clients sont accueillis par des vendeurs sensibilisés à la langue des signes et qui peuvent lancer le dispositif de centre relais via un simple QR code, lorsqu'un client en exprime le besoin.

(27) À travers le service « Mon contact accessibilité »

**■ Navigation web :** La nouvelle version de l'extension de navigateur Confort+<sup>(28)</sup> est mise à disposition de tout utilisateur, en Open Source, qu'il soit ou non client d'Orange. Elle permet l'ajustement à la volée des pages web afin de les rendre plus adaptées aux personnes peu à l'aise avec le numérique ainsi que pour celles avec des difficultés visuelles, motrices ou de lecture. Ces travaux menés avec le groupe One Point et la communauté Open Source préfigurent de l'évolution des interfaces personnalisées futures, adaptées à chaque besoin.

**■ Accompagnement des Personnes en perte d'autonomie :** Orange collabore avec la société Homelinks, dans une démarche de co-innovation, pour mettre en œuvre le service « **Mon Lien Visio** ». Il permet aux aidants de garder contact avec leur proche en perte d'autonomie et de leur porter assistance. Orange a intégré dans ce service le mode d'usage Facile+, optimisé pour les personnes en difficulté avec le numérique, ainsi qu'un composant d'Intelligence Artificielle permettant de guider l'utilisateur lors de sa navigation dans les écrans du service.

**■ Faciliter l'écriture et la lecture :** Création et mise à disposition en Open Source d'une police d'écriture bien lisible, « Accessible-DfA »<sup>(29)</sup> pour les personnes ayant des difficultés de lecture. Cette police intègre tous les caractères des langues européennes ainsi que les caractères de nombreuses langues africaines. Orange a par ailleurs contribué au développement du logiciel ADÈLE-TEAM de l'université Paris 8 qui permet de lire et écrire lorsque l'on est en situation de lecture contrainte et a développé l'application « Écrire en couleurs » destinée à faciliter l'apprentissage de la lecture et de l'écriture aux enfants dyslexiques et/ou dyspraxiques.

Par ailleurs, Orange participe régulièrement à des événements locaux, nationaux et internationaux (salons, conférences, colloques, groupe de travail internationaux...) afin d'échanger avec des personnes en situation de handicap et les acteurs concernés, écouter les retours d'usage, répondre aux questions d'utilisation des offres d'Orange et bénéficier des bonnes pratiques. À cette fin, Orange était partenaire de la 6<sup>e</sup> édition de A11Y Paris<sup>(30)</sup>, une conférence sur l'accessibilité numérique qui a eu lieu en juin 2025.



(28) Confort+ est une solution permettant d'améliorer le confort d'utilisation des sites web.

(29) Accéder à la police Accessible DfA

(30) A11Y Paris, conférence sur l'accessibilité numérique

## Participation à des groupes de travail de normalisation

Le Groupe apporte son expertise et promeut des règles d'accessibilité dans des instances de normalisation françaises et internationales. Il contribue par exemple à la rédaction de normes sur les commandes gestuelles, sur les pictogrammes dédiés à l'accessibilité, sur le Facile à Lire et À Comprendre, le sous-titrage, les interfaces en langue de signes, les interfaces à défilement ainsi que sur des normes concernant les claviers, comme le clavier français BÉPO<sup>(31)</sup>.

Depuis 2011, Orange poursuit sa mobilisation en faveur de la standardisation au sein de la commission nationale AFNOR interfaces numériques. Le Groupe pilote également la délégation française au comité ISO/SC35 concernant l'accessibilité et participe aux travaux du comité de normalisation international ISO/SC35, en étant éditeur et en charge d'activités de liaisons avec d'autres comités.

En outre, des experts d'Orange assurent la liaison entre plusieurs instances de normalisation sur des sujets tels que l'e-accessibilité dans le cadre des travaux ETSI CEN CENELEC, et des éditeurs de spécifications techniques dans le domaine de l'accessibilité.

## Coopération et co-innovation avec les startups

Dans son programme de recherche accessibilité, Orange travaille en collaboration avec de nombreuses startups, comme IVÈS, Élioz, ADIS et WeGoTo. Les développeurs peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé et d'outils de fabrication numérique des FabLab d'Orange. Orange organise également des hackathons en France pour stimuler l'innovation.

Ces 5 dernières années, sur les 70 projets issus des 11 hackathons #womenintech #helloworld, 6 portent sur le handicap ou intègrent les PMR / PSH<sup>(32)</sup> à la solution.

## Prix et récompenses

L'innovation au service des personnes en situation de handicap développée par le Groupe est reconnue au fil des années avec de nombreuses récompenses.

Orange se distingue particulièrement pour la conception inclusive de produits et services intuitifs et accessibles répondant aux besoins des personnes âgées en partie d'autonomie et des personnes en situation de handicap, ainsi que pour la création d'interfaces qui améliorent l'accès aux technologies numériques.

La World Benchmarking Alliance, qui évalue dans son benchmark « inclusion numérique » annuel la contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des 200 entreprises de la tech les plus influentes, a classé Orange au premier rang mondial en 2022, et 2<sup>e</sup> en 2023, pour ses actions dans le domaine de l'accessibilité et celles relatives au domaine des offres sociales<sup>(33)</sup>.

Derniers prix obtenus par Orange :

- Le second prix accessibilité au concours Contentsquare Digital experience Awards 2024, catégorie Digital Accessibility Mission, pour la Direction Entreprise France.
- Le prix du bâtiment accessible 2023, du Haut Conseil pour les droits des personnes handicapées de Jordanie, pour l'une des boutiques d'Orange Jordanie.
- Le trophée Global Career Award en 2022, pour l'offre sociale « coup de pouce » en France, accessible aux personnes en situation de handicap.

(31) Disposition de clavier bépo

(32) Personnes à mobilité réduite / Personnes en situation de handicap

(33) Source SDG2000 companies | World Benchmarking Alliance



**Orange**

03

**Cultiver un environnement inclusif pour tous les salariés**

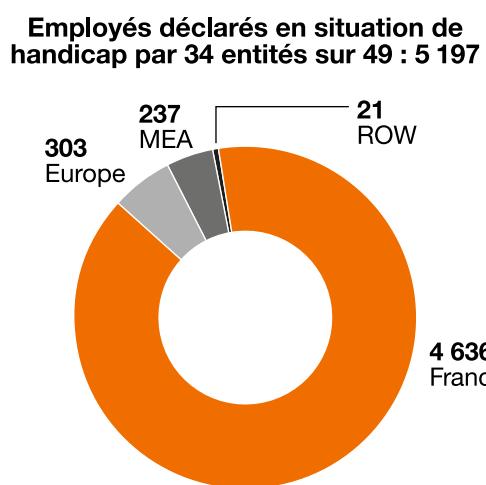
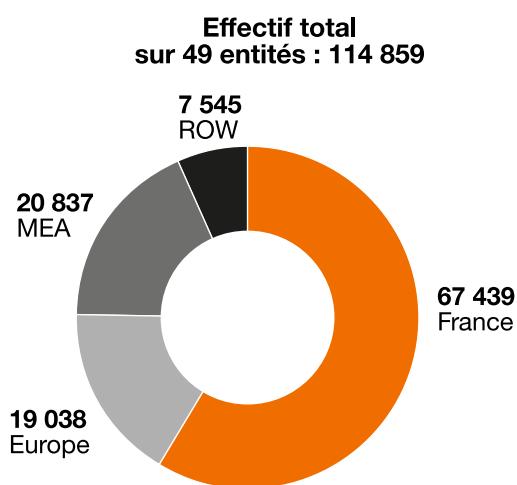


En tant qu'acteur clé du numérique, Orange a la responsabilité de faire de l'inclusion des personnes en situation de handicap une priorité et une force. Cela se traduit concrètement par des politiques de recrutement engagées, une adaptation continue de nos environnements de travail, et une sensibilisation active de l'ensemble de nos équipes. Dans un monde en constante évolution, nous sommes plus que jamais convaincus que c'est en valorisant chaque singularité et en diffusant activement la culture de l'inclusion que nous permettons à chacune et chacun de s'épanouir et de contribuer pleinement à la performance collective de l'entreprise. »

**Vincent Lecerf**, Directeur des Ressources Humaines du Groupe

# État des lieux de l'emploi des personnes en situation de handicap

Les salariés des 49 entités analysées représentent 92 % de l'effectif global du Groupe Orange. Sur la base de l'étude, 5 197 personnes reconnues en situation de handicap ont été recensées à fin 2024 soit une hausse de 7,90 % (381 personnes) par rapport à fin 2022 (4 816 personnes).



Assiette de calcul : effectifs du groupe Orange à fin 2024 issus de la collecte de données sur le nombre de salariés reconnus en situation de handicap. ROW = reste du monde incluant les pays MEA ou Europe où la marque Orange n'est pas présente.

15 entités n'ont pas remonté d'informations sur le nombre de personnes en situation de handicap, ou ont un taux égal à zéro ; soit parce que le pays n'est pas soumis à un quota et n'incite pas le salarié à se déclarer, soit parce que la prise en compte des handicaps, en particulier ceux qui sont invisibles, n'est pas effective.

## France

Au total, 4 636 personnes ont été reconnues en situation de handicap soit une hausse de 7,86 % (338 personnes) par rapport à fin 2022 (4 298 personnes).

### Orange SA

Depuis 2009, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap au sein de l'Unité Économique et Sociale (UES) tend à augmenter de manière constante.

Depuis 2016, il s'établit au-delà de l'obligation légale en vigueur en France qui est de 6 %. À fin 2024, Orange SA emploie 56 311 collaborateurs et affiche un taux d'emploi de personnes en situation de handicap de 7,72 %.<sup>(1)</sup>

Orange SA a réaffirmé son engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap en signant, le 24 mars 2025, un nouvel accord avec les Organisations Syndicales Représentatives.

Cet accord, applicable de 2025 à 2027, témoigne de la volonté de favoriser un environnement de travail toujours plus inclusif, où chacun bénéficie des mêmes opportunités de réussite professionnelle.

### Orange Business en France

À fin 2024, l'Unité Économique et Sociale (UES) Orange Business Services (composée d'OBS SA, Orange Cyberdéfense France et Enovacom) emploie 7 904 collaborateurs et affiche un taux d'emploi de personnes en situation de handicap de 2,81 %.<sup>(2)</sup> L'accord collectif triennal en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap a été resigné le 16 décembre 2022 par Orange Business. Il couvre les années 2023-2024-2025. Il sera renouvelé fin 2025.

Le recrutement de salariés en situation de handicap et leur maintien dans l'emploi sont les objectifs premiers de la politique handicap de l'UES OBS. L'objectif est d'atteindre un taux d'emploi de 2,8 % à fin 2025 assorti d'un taux d'emploi direct de 2 % minimum pour chaque entité. Compte-tenu de cet objectif de taux d'emploi et des trajectoires de recrutement issues des dernières perspectives « emploi et compétences », l'UES OBS s'engage à recruter a minima 94 salariés Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (BOETH) en externe sur la prochaine période triennale.

Cet objectif a été fixé en tenant compte des projections de recrutement externes de chaque entité sur la période 2023-2024-2025.

### Orange SA

**7,72%**

de salariés en situation de handicap

**Soit 4 346 salariés**



### Orange Business

**2,81%**

de salariés en situation de handicap

**Soit 222 salariés**

Données 2024

(1) Effectif moyen annuel d'assujettissement à l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH) et taux officiel légal

(2) Effectif moyen annuel d'assujettissement à l'OETH et taux officiel légal

### Autres entités du Groupe présentes en France

**Orange Store**, entité qui pilote l'activité Distribution en France, a signé en 2025 son 4<sup>e</sup> accord handicap couvrant la période 2025–2028. Il comprend

notamment l'ambition de recruter 35 nouveaux salariés en situation de handicap en CDI et 8 alternants sur la durée de l'accord, afin de faciliter l'insertion durable des personnes en situation de handicap.

#### Orange Store

**2,27%**

de salariés en situation de handicap, soit 59 salariés sur un effectif global de 2 573 salariés.



#### Soft at Home S.A.

**0,5%**

de salariés en situation de handicap, soit 1 salarié sur un effectif global de 185 salariés.

#### Viaccess

**1,27%**

de salariés en situation de handicap, soit 2 salariés sur un effectif global de 158 salariés.

#### Sofrecom

**1,95%**

de salariés en situation de handicap, soit 6 salariés sur un effectif global de 308 salariés.

Données 2024

### Europe hors France

Au total, 303 personnes ont été reconnues en situation de handicap dans les autres pays européens, soit une hausse de 5,48 % (13 personnes) par rapport à fin 2022 (290 personnes).

Entités Orange sur la zone Europe (hors France)	Effectif total au 31/12/2024	Taux de travailleurs handicapés en 2024	Taux légal 2024
Orange Belgique	2 805	0,21 %	-
Orange Luxembourg	143	0,69 %	2 %
Orange Moldavie	1 433	1,3 %	5 %
Orange Pologne	8 927	2,3 %	6 %
Orange Roumanie	3 991	0,8 %	4 %
Orange Slovaquie	1 041	2,3 %	3,20 %
Orange Business Slovaquie	472	3,2 %	3,20 %
Orange Cyberdéfense Belgique	226	0,44 %	-

### Afrique et Moyen-Orient

Au total en 2024, 237 personnes ont été reconnues en situation de handicap au sein des entités d'**Orange MEA** soit une hausse de 14,50% (30 personnes) par rapport à fin 2022 (207 personnes).

L'Égypte affiche le plus grand nombre de personnes en situation de handicap d'**Orange MEA** avec 128 collaborateurs répartis entre **Orange Égypte** (94 personnes sur un effectif de 3 253, soit un taux de 2,89%) et **Orange Business Égypte** (34 personnes sur un effectif de 2 614, soit un taux de 1,3%).

**Orange Maroc** suit avec 40 personnes en situation de handicap sur un effectif 1 352 salariés soit un taux de 2,96 %.

5 pays de la zone MEA (Côte d'Ivoire, Tunisie, Jordanie, Maroc et Égypte) sont soumis à une obligation légale avec quota. Mais seule **Sofrecom Tunisie** répond au taux légal local (2 %), avec 3,85 % de travailleurs en situation de handicap pour un effectif de 130 collaborateurs.

Dans plusieurs pays où il n'y a pas d'obligation légale, on note toutefois des plans d'action volontaristes même si les données sont encore embryonnaires.

Entités Orange sur la zone MEA	Effectif total au 31/12/2024	Taux de travailleurs handicapés en 2024	Taux légal 2024
Orange Mali	789	1,01 %	-
Orange Maroc	1 352	2,96 %	-
Orange République Démocratique du Congo	248	0,4 %	-
Orange Sierra Leone	231	-	-
Orange Tunisie	1 065	0,28 %	2 %
Sonatel (Sénégal)	1 769	0,30 %	-
Orange Botswana	289	-	-
Orange Burkina Faso	427	-	-
Orange Cameroun	735	0,54 %	-
Orange Centrafrique	121	1,65 %	-
Orange Côte d'Ivoire	1 576	0,13 %	2 %
Orange Égypte	3 253	2,89 %	5 %
Orange Guinée Conakry	523	0,57 %	-
Orange Guinée Bissau	147	-	-
Orange Jordanie	1 624	1,23 %	4 %
Orange Liberia	371	0,81 %	-
Orange Madagascar	914	0,43 %	-
Sofrecom Maroc	1 230	0,49 %	-
Sofrecom Tunisie	130	3,85 %	2 %
Orange Business Égypte	2 614	1,3 %	5 %
Orange Business Maroc	961	0,19 %	-
Orange Business Madagascar	468	-	-



### Autres pays, en dehors des zones où Orange est opérateur

Sur les 12 pays du périmètre, 21 personnes, majoritairement localisées au Brésil (17), ont été reconnues en situation de handicap. Parmi ces pays, seuls le Brésil et Maurice sont soumis à une obligation légale d'emploi de personnes en situation de handicap.

Au Brésil, le taux minimum légal varie de 2 % à 5 % selon l'effectif de l'entreprise. Avec 492 employés pour **Orange Business Brésil**, le taux légal est fixé à 3 %.

La filiale dépasse cette obligation avec 3,45 % de salariés en situation de handicap à fin 2024.

# Politiques et actions de recrutement



Lutter contre toute forme de discrimination constitue un axe d'engagement prioritaire pour Orange. Convaincus que la diversité constitue un important vecteur d'innovation, nous œuvrons pour la promouvoir dans tous les métiers en offrant aux équipes un environnement inclusif.

Entreprise handi-accueillante, Orange veille à faciliter le recrutement et l'accompagnement des personnes en situation de handicap, tout en sensibilisant ses équipes.

Notre politique de recrutement repose exclusivement sur les compétences, valorisant ainsi les talents et les parcours de chaque candidat. Comme toute singularité, un handicap, une déficience ou une neuroatypie peuvent être source d'incompréhension et générer des stéréotypes, voire des discriminations. Notre engagement vise à créer un environnement de travail où chacun peut évoluer et s'épanouir professionnellement.

Agir pour l'égalité des chances est un marqueur essentiel de la politique Diversité et Inclusion du Groupe afin de permettre à chaque salarié de faire de ses singularités une force au service du collectif.

### France

#### Orange SA

Afin de renforcer cet engagement et d'atteindre ses objectifs, Orange met en place des actions ciblées. Depuis 2022, toutes les offres publiées sur le portail de recrutement « **Orange Jobs** » intègrent automatiquement, pour le périmètre France, le paragraphe suivant : « Seules vos compétences comptent. Quel que soit votre âge, genre, origine, religion, orientation sexuelle, neuroatypie, handicap ou apparence, nous encourageons la diversité au sein de nos équipes, car elle constitue une force pour le collectif et un vecteur d'innovation. Orange est une entreprise handi-accueillante : n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins spécifiques. »

Les personnes en situation de handicap sont ainsi informées que l'entreprise favorise la diversité des profils et que des aménagements peuvent être mis en place dès le processus de candidature. Pour affirmer son engagement en tant qu'entreprise inclusive, Orange se dote, à travers ses accords, d'objectifs ambitieux pour le recrutement de talents en situation de handicap.

Pour identifier et recruter des candidats de manière inclusive, Orange s'appuie sur :

- Une équipe dédiée au recrutement inclusif et un suivi spécifique des candidats en situation de handicap en lien avec les équipes en charge du recrutement,
- Des actions de sensibilisation des managers au recrutement et au management inclusif : « Intégrer les situations de handicap dans son management » (9 sessions dispensées en distanciel et présentiel en 2024) et « l'autodiagnostic du management inclusif » (1 221 managers formés dont 705 en 2024),
- Des actions de formation sur le handicap dispensées aux équipes de recrutement : « Je recrute une personne en situation de handicap » (4 sessions dispensées en distanciel en 2024),
- Des partenariats avec des acteurs du recrutement et de l'insertion : 3 cabinets de recrutements (DEFI RH, TH Conseil, KLIFF) et des partenaires spécialisés (ARPEJEH, HAND'IGS, OSONS L'ÉGALITÉ, GESAT / HOSMOZ, France Travail).

### Un partenariat pour le recrutement

Orange travaille depuis plusieurs années avec le **Centre de Réadaptation de Mulhouse** pour recruter des personnes en situation de handicap. Cet établissement de soins et de rééducation est aussi le plus grand centre français pour la formation professionnelle des adultes en situation de handicap. Il propose des cursus allant jusqu'au master. La structure travaille avec près de 90 entreprises, collectivités, associations, pour accueillir des stagiaires qui viennent se former depuis toute la France. Au titre de ce partenariat, Orange a déjà accueilli une trentaine de stagiaires pour la formation la plus sollicitée, celle de « technicien réseau IP ».

- Une participation aux forums, salons et événements dédiés au recrutement inclusif dans les domaines du Handicap, dont 10 salons emplois spécialisés en 2024, des job datings et autres événements organisés par le Collectif 93.

■ Un engagement actif auprès des écoles et des universités, au travers d'actions de sensibilisation et de cartographie par les référents Mission Handicap (MIH) des établissements. Cet engagement inclut des partenariats stratégiques, notamment avec le Groupe IGENSIA Éducation qui propose un programme dédié, Hand'iGS31, afin de faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

■ Des outils de recrutement comme le test « AccessFirst » qui évalue la personnalité des candidats au travers de 3 axes principaux « Shape », « Brain » et « Drive » ou des entretiens vidéo différés (VisioTalent) pour lever les freins.

Ces actions ont permis de recruter 63 personnes en situation de handicap en CDI ou en contrat d'alternance en 2024, dont 14 CDI, soit un taux de 3,8 % dépassant l'objectif de 3,6 % de l'accord handicap Orange SA 2021-2024, et 49 alternants, soit un taux de 2,6 % égal à l'objectif de l'accord.

### Unité Économique et Sociale OBS (Orange Business SA, Orange Cyberdéfense France et Enovacom)

Dans un contexte de tension sur les métiers notamment de la cybersécurité, l'**UES OBS** s'engage sur plusieurs leviers mentionnés dans l'accord handicap triennal dont la formation des acteurs du recrutement.

Afin de renforcer les compétences et d'accompagner au mieux les salariés fortement impliqués dans les processus de recrutement, un plan de formation concernant les enjeux sociétaux, économiques, et les méthodes de conduite d'un entretien de recrutement d'un candidat en situation de handicap est déployé.

Un kit pour le recrutement et l'intégration réussis d'un salarié en situation de handicap est mis à disposition par l'entité.

L'**UES OBS** s'assure également, tout au long de la durée de l'accord que 100 % des chargés de recrutement soient formés, ainsi que 100 % des managers régulièrement impliqués dans le processus de recrutement (manager effectuant au moins 3 recrutements par an) et au moins 50 % des managers occasionnellement impliqués (manager effectuant entre 1 et 2 recrutements par année).

- Formation au recrutement de personnes en situation de handicap : 86 % des chargés de recrutement formés en 2024,
- Mise en place de dispositifs réguliers de formation et d'information des managers : 7 % de managers formés en 2024,
- Participation à des salons de recrutement dédiés (ex Hello Handicap). Un nouveau format de forum handicap a été créé en 2024 par la Chargée de Recrutement Inclusif (CDR) et la référente handicap d'**Orange Cyberdéfense France**. Organisé en distanciel au niveau de l'**UES OBS**, il est dédié aux candidats en situation de handicap et permet à chaque entité de présenter ses activités, ses engagements en matière de diversité et de mettre en avant les postes clefs. Lors de la dernière session, 35 participants ont été sélectionnés et 7 ont été reçus par les chargés de recrutement.
- Diffusion des offres sur des plateformes spécialisées (AGEFIPH, Hello Handicap, Handicap.fr...).

### Orange Store

Depuis 2022, un partenariat avec Cap Emploi a été signé pour recruter des personnes en situation de handicap. Ce partenariat a été reconduit pour poursuivre les efforts entrepris.



Il a notamment permis de participer aux manifestations et forums visant à favoriser le contact entre les entreprises et les demandeurs d'emploi en situation de handicap. Une première session pilote s'est tenue au premier semestre 2025 en Île-de-France. Elle s'est concrétisée par le recrutement de trois personnes au statut « Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé » (RQTH). L'ambition est de développer cette pratique, en priorité en métropole.

En complément, **Orange Store** participe à certains job datings organisés par le groupe IGENSIA Education, ce qui a conduit au recrutement de trois alternants.

### Europe hors France

Les actions menées par les filiales du Groupe portent principalement sur :

- La « **Talent Acquisition Factory** », équipe mutualisée basée en Pologne en charge des recrutements pour la zone Europe (Belgique, Luxembourg, Moldavie, Pologne et Roumanie). Elle a mis en place un processus de recrutement régulièrement mis à jour pour éviter les biais éventuels et discriminations et ainsi garantir un recrutement inclusif. Ce processus intègre notamment la composition du comité de sélection, des règles de sélection des candidats shortlistés, la formation des recruteurs des 5 pays aux biais, la rédaction inclusive des offres d'emploi, l'évaluation et la conduite d'entretiens inclusifs.
- La collaboration avec le secteur protégé, et des partenariats avec des associations ou des ONG.

Depuis 2022, **Orange Belgique** est partenaire d'Entra, une organisation qui a pour mission de créer et de conserver des emplois de qualité pour les personnes en situation de handicap. Ce partenariat a permis récemment de recruter deux personnes en situation de handicap physique chez Orange.

Chez **Orange Moldavie**, l'association Motivatie a élaboré une carte d'accessibilité via l'application **Access Now** qui utilise une base de données constamment mise à jour, comprenant des bâtiments, des lieux, ainsi que les moyens par lesquels les personnes en situation de handicap, en particulier les handicaps locomoteurs, peuvent y accéder.

Cela permet à une personne de savoir à l'avance si un bâtiment dispose ou non d'une rampe ou d'un ascenseur pour en faciliter l'accès.

### Témoignage

Lorsqu'**Orange Roumanie** a recruté Cristina, l'équipe a rapidement adapté un bâtiment auparavant inaccessible pour répondre à ses besoins. C'est une illustration du programme « ABILITY > DISABILITY » qui vise à sensibiliser l'ensemble des employés, personnels RH et managers aux handicaps et maladies chroniques.

« Nous encourageons tous les profils de candidats, qu'ils soient en situation de handicap permanent ou temporaire, à postuler dans l'entreprise de leur choix. »

**Cristina Angheloa**, Orange Roumanie



[Voir l'interview de Cristina Angheloa](#)

### Afrique, Moyen-Orient et autres pays

Sur la zone MEA, les actions menées par les filiales du Groupe portent principalement sur :

- La participation à des salons ou forums de l'emploi dédiés aux personnes en situation de handicap,
- Des partenariats avec des associations, des ONG ou des universités qui œuvrent en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

**Orange Maroc** a renouvelé en 2023 et 2024 sa participation au forum « Handicap Emploi Maroc » organisé par l'association Espoir Maroc. Plus de 100 entretiens ont été menés par l'équipe RH ; 100% des candidats ont reçus des conseils pour leur orientation et 1 recrutement a été réalisé au niveau du canal de distribution direct.

Les participants ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé, avec des retours constructifs sur leurs CV et des conseils d'orientation. 100 entretiens ont été réalisés en 2023 et plus de 70 en 2024. Plusieurs profils de candidats compétents et motivés en situation de handicap ont ainsi été identifiés et préqualifiés.

**Orange Jordanie** a mis en place un partenariat avec trois des meilleures universités du pays pour identifier de futurs talents.

La filiale a également établi des partenariats avec le Conseil Supérieur jordanien des Droits des Personnes Handicapées ainsi qu'avec d'autres ONG, telles que Humanity Inclusion, dans le but de favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, **Orange Jordanie** a également réalisé des publications ciblées sur les réseaux sociaux, appelées « dark posts », visant spécifiquement le recrutement de personnes en situation de handicap.

Enfin, un plan de communication sur les réseaux sociaux axé sur le recrutement a été élaboré, comprenant la promotion d'une foire virtuelle de l'emploi dédiée aux personnes en situation de handicap, offrant des entretiens en ligne immédiats.

À noter, l'engagement fort d'**Orange Libéria** qui s'était fixé en 2023 l'objectif de recruter 3 personnes en situation de handicap. Cet objectif volontariste a été atteint et est désormais de 5 pour la fin 2025.



Pour ce faire, les équipes d'**Orange Libéria** ont publié en interne un catalogue des postes inclusifs qui vise à aider les équipes à adapter ou créer des postes répondant aux besoins des personnes

en situation de handicap afin d'en faciliter le recrutement.

**Orange Business Égypte** a noué un partenariat avec Helm, une organisation à but non lucratif qui vise à promouvoir l'inclusion totale des personnes en situation de handicap, et plus spécifiquement, à faciliter leur emploi et à garantir que les lieux privés et publics soient accessibles à tous.

La participation en 2023 au Séminaire international sur les actions d'inclusion de PRO Inclusion dans le monde du travail, a permis d'élargir la vision de Orange Business Égypte grâce au partage des meilleures pratiques mondiales.

**Orange Business Égypte, Maroc et Brésil** ont participé à des salons de l'emploi dédiés aux personnes en situation de handicap. **Orange Business Brésil**, en particulier, participe à l'événement « Bioconecta » qui cible l'inclusion de toutes les singularités et a permis de recevoir 10 candidatures en 2022, 1 candidature pour 1 recrutement en 2023, 40 candidatures en 2024 et 30 candidatures pour 3 recrutements en 2025.

### Témoignage

Fiderana, ingénieur IT en situation de handicap, a été recruté par **Orange Madagascar** en mai 2024.

« Les recruteurs ne m'ont pas jugé par rapport à mon handicap, mais par rapport à mes compétences et mon savoir-faire, pour valider ma candidature. »

**Fiderana Ranaivoson**, Orange Madagascar

[Voir l'interview de Fideran Ranaivoson](#)



# Intégration et accompagnement des salariés en situation de handicap

Il est de la responsabilité sociétale et sociale de l'entreprise que de s'ouvrir à tous types de talents et d'anticiper la conception d'espaces de travail leur permettant de s'épanouir et d'évoluer dans l'entreprise.

Les trois dimensions que sont l'accueil, l'insertion et l'accompagnement des salariés en situation de handicap jouent un rôle déterminant dans leur intégration professionnelle.

## France

### Le rôle de la Mission Insertion Handicap (MIH)

La MIH étudie les dossiers individuels et centralise les demandes des salariés. Elle s'appuie sur un réseau national de référents handicap de proximité qui accompagnent les salariés au quotidien et qui sont ses relais. L'un des rôles des référents est de mettre en œuvre un plan d'embauche et d'explorer toutes les sources possibles de candidatures des personnes en situation de handicap.

Dans son guide « L'emploi des salariés en situation de handicap » de 2022<sup>(3)</sup>, HuMapp, l'organisation professionnelle qui représente 90 % du marché des télécoms français et fédère une trentaine d'entreprises des télécoms en France, présente les cinq compensations suivantes :

1. Accès et aménagement des locaux,
2. Organisation (horaires adaptés, rythme de travail, répartition des tâches, télétravail...),
3. Accompagnement (tutorat...),
4. Technique (matériel adapté, ergonomie du poste de travail, transport adapté...),
5. Formation (bilan de compétences, reconversion professionnelle, apprentissage d'un logiciel adapté...).

Orange s'appuie sur ce guide pour proposer aux salariés en situation de handicap le dispositif suivant :

- Une rencontre avec le référent handicap de l'établissement et l'adaptation du poste de travail et des équipements lors de l'arrivée du salarié,
- La présence d'un ou une référente handicap pour assurer la meilleure insertion professionnelle possible : 90 correspondants handicap présents sur tout le territoire au plus près du terrain,
- Des solutions et des aides spécifiques pour les personnes qui bénéficient d'une RQTH (besoins liés aux usages professionnels et personnels au quotidien, organisation de la vie professionnelle, etc.),
- Une prise en charge financière, partielle ou totale pour compenser le handicap au travail : en 2024, 650 salariés ont été accompagnés dont 298 mesures individuelles (prothèses auditives, aménagements de véhicule, transport adapté, etc.) et 352 aménagements de poste (sur site et à domicile) ; 24 salariés ont bénéficié d'un coaching / accompagnement,
- La présence du médecin du travail et du préventeur,
- L'organisation d'un point d'étape 6 mois après l'arrivée dans l'entreprise,
- Des dispositifs d'aménagement et d'accompagnement : Autorisations Spéciales d'Absence (ASA), aménagement de fin de carrière (TPSH)<sup>(4)</sup>, coachings proposés par les consultants en recrutement et en mobilité interne, formations, etc.

(3) Guide HumApp pour favoriser l'emploi des PSH dans les télécoms

(4) Temps Partiel Seniors Handicap

## Un poste de travail aménagé pour une collaboratrice malvoyante

Chez Orange Wholesale, une collaboratrice malvoyante a bénéficié d'un accompagnement personnalisé permettant de maintenir son emploi.

Son manager, à l'écoute de ses besoins, a mobilisé une équipe pluridisciplinaire comprenant des spécialistes RH, médicaux, sociaux et SI, soutenue par la Mission Insertion Handicap (MIH). En partenariat avec l'association FIDEV (Formation Insertion et Réadaptation pour Déficients Visuels), une étude ergonomique a été réalisée, au domicile de la salariée, pour le télétravail, ainsi qu'à son bureau, aboutissant à l'installation du logiciel JAWS et à une formation adaptée.

Un soutien continu a été assuré par l'équipe SI et par l'assistante sociale, facilitant l'adaptation du poste et du parcours de la salariée. Des aménagements tels qu'un espace de repos et un service de transport adapté ont été mis en place pour préserver sa santé. **Une sensibilisation a également été réalisée auprès de l'équipe, solidaire, pour mieux comprendre les situations de handicap et adopter les bonnes pratiques d'accessibilité numérique.** Cet accompagnement, d'une durée d'un an, a permis d'adapter ses missions afin de capitaliser sur son expertise et de poursuivre son développement.

### À retenir

**La réussite de ce projet a reposé sur l'implication directe de la collaboratrice, l'engagement collectif, la posture empathique du manager et la collaboration multidisciplinaire.**

## Témoignage

**La Mission Insertion Handicap (MIH France)** joue un rôle clé dans l'intégration des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel.

Frédéric Pasquier a pu ainsi bénéficier d'adaptations telles que le télétravail, la mise en place d'une convention taxi, ainsi que du matériel adapté (souris ergonomique, bureau électrique en hauteur, fauteuil roulant), ce qui illustre l'engagement de l'entreprise en faveur d'un environnement professionnel accessible et inclusif.

« Finalement accueillir un salarié en situation de handicap c'est accueillir un salarié [...]. L'entreprise offre un cadre qui est bienveillant, qui permet de s'épanouir, d'évoluer et d'être accompagné quelles que soient vos différences ».

**Frédéric Pasquier,**  
Orange Groupe Finance



[Voir l'interview de Frédéric Pasquier](#)

Enfin, au chapitre de l'intégration et de l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap, le collectif **Handicapable** a été lancé en juillet 2025.

Ce collectif, initié chez **Orange Business** en France, a été lancé à l'initiative de collaborateurs ayant officiellement déclaré leur statut de travailleur en situation de handicap.

Il a pour principaux objectifs :

- La valorisation de l'inclusion, la diversité, l'accessibilité et plus spécifiquement des différentes initiatives d'accompagnement,
- La création d'un espace de partage d'expérience, d'information et de bonnes pratiques,
- La promotion active d'une perception positive du handicap.



#### **Europe hors France**

**Initiatives et actions menées par nos autres entités et filiales au titre de l'intégration et de l'accompagnement.**

**Orange Pologne** s'engage à soutenir les employés en situation de handicap dans le cadre du programme « Yes for Health » destiné à promouvoir l'emploi des personnes en situation de handicap et à augmenter leur représentation à 4 % (contre 2,3 % en 2024).

Ce programme comporte :

- Un dispositif d'écoute des personnes en situation de handicap qui peuvent ainsi exprimer leurs besoins et souhaits à propos des points à améliorer, des actions à mettre en œuvre et plus globalement de l'atmosphère de travail,
- Un ensemble de services médicaux dédiés,
- Un soutien financier via un forfait d'adaptation versé tous les 2 ans,
- L'adaptation du lieu de travail aux besoins de tout type de handicap suivant les recommandations médicales,
- Des emplacements de parking dédiés,
- Des équipements supplémentaires pour le poste de travail (grand écran, tapis de massage, ballon de gymnastique, chaise de massage, clavier...),

- Un accompagnement sur les aspects juridiques de l'emploi des personnes en situation de handicap et sur les questions liées au savoir-vivre, via la diffusion de courts métrages et de brochures,
- Des actions de sensibilisation à destination des salariés et des managers sur les droits des employés en situation de handicap et la gestion inclusive d'équipe grâce à un guide et une formation sur le « management inclusif ». Des webinaires sont régulièrement organisés pour sensibiliser l'ensemble du personnel.
- L'accompagnement des salariés en situation de handicap dès leur arrivée par un parrain dont le rôle consiste à faciliter l'intégration.

Les bénéfices d'un tel programme sont nombreux :

- Sensibiliser les managers à la présence de personnes handicapées, à leurs droits et à leurs besoins,
- Ouvrir l'entreprise à toutes les personnes actives dont les compétences peuvent contribuer à son développement,
- Augmenter le nombre de travailleurs ayant fourni un certificat de handicap,
- Réduire le montant des contributions obligatoires au Fonds d'État pour la réadaptation des personnes handicapées et dégager ainsi des fonds supplémentaires au bénéfice des activités en faveur de la santé.

## Témoignage

Henryk, manager chez **Orange Pologne**, a formé son équipe aux premiers secours afin d'offrir un environnement de travail inclusif et sécurisé à une collaboratrice épileptique.

« Lors d'une conversation entre un collaborateur en situation de handicap et son manager, il est préférable d'établir ce qu'il faut dire à l'équipe au sujet du handicap et s'il souhaite demander de l'aide ou pas. Il est possible que toutes les personnes handicapées ne souhaitent pas parler de tout. »

**Henryk Morski**, Orange Pologne



[Voir l'interview de Henryk Morski](#)

**Orange Roumanie** accorde des allocations aux employés et à leur famille en cas de maladie très grave (cancer, anévrisme cérébral, risque de paralysie dû à des problèmes de colonne vertébrale, syndrome de Down, autisme...), et d'intervention chirurgicale pour des problèmes de santé graves. En 4 ans, 216 employés ont bénéficié du programme, dont 57 en 2024.

## Afrique et Moyen-Orient

**Orange Jordanie** a mis en place un parcours d'intégration dédié pour assurer la qualité de l'expérience des nouveaux arrivants en situation de handicap. Ce parcours comprend :

- Dès la phase de recrutement l'explication détaillée des missions et de l'environnement de travail pour anticiper les éventuels aménagements,
- Avant l'intégration une rencontre avec l'équipe « santé et sécurité » et le médecin du travail pour un accompagnement personnalisé,
- La visite accompagnée de l'ensemble des espaces de travail et de vie lors du « Demo Day » pour mettre le futur collaborateur dans les meilleures conditions avec une phase de feedback pour anticiper ses besoins d'ajustement,
- Dès la prise de fonction, une sensibilisation de l'équipe puis régulièrement des phases de retour d'expérience « Pulse check » qui s'échelonnent de la première semaine d'intégration à J+90,
- Chaque année, le CEO et le DRH reçoivent les nouveaux employés en situation de handicap pour écouter leur retour d'expérience et comprendre leurs besoins éventuels.

Les équipes d'**Orange Business Égypte** se sont par ailleurs mobilisées pour organiser une session de conseil en développement de carrière dédiée aux personnes en situation de handicap et couvrant les sujets suivants :

- Rédiger un CV attractif et complet,
- Maîtriser les techniques et comportements à adopter lors d'un entretien,
- Identifier et valoriser ses compétences clefs.



# Sensibilisation et formation des salariés

Afin de sensibiliser l'ensemble des salariés aux enjeux liés au handicap et à la neurodiversité, de nombreux dispositifs et actions ont été mis en place dans les différents pays et entités du Groupe.

## Un nouveau référentiel pour un langage commun

En juin 2025, le Groupe a mis à disposition de ses salariés et de son écosystème un « **référentiel handicap pour un langage commun au service de l'inclusion et du dialogue** »<sup>(5)</sup>. Ce guide pratique promeut une approche respectueuse à adopter dans les supports de communication ainsi que dans toutes les formes d'interactions avec les personnes en situation de handicap. Il fournit des recommandations concrètes à appliquer dans les métiers, notamment dans les fonctions marketing, vente, innovation et ressources humaines.

### France

Des modules de formation et de sensibilisation sont proposés aux salariés en fonction des profils (salariés, managers, formateurs, RH...) et des métiers (designers, développeurs, vendeurs, ressources humaines, communicants...) :

- **Sensibilisation** : Visa accessibilité, Comprendre l'accessibilité numérique et ses enjeux pour Orange, Quizz neurodiversité, Quizz comprendre le handicap, Démystifions le handicap.
- **Compétences communes et métiers de la communication** : Organiser des réunions et conférences accessibles, Rédiger accessible, L'accessibilité dans vos présentations.

■ **Métiers du développement** : Tester l'accessibilité d'une solution Web, Tester l'accessibilité d'une solution Mobile, Connaître les principales règles pour réaliser une solution web.

■ **Métiers du design** : Spécifier des designs accessibles, Accessibilité et Ergonomie.

Orange a déployé depuis 2024 plusieurs modules accessibles, incluant des webinaires sous-titrés et des ateliers pratiques sur l'accessibilité numérique. Ces initiatives visent notamment à fournir à nos collaborateurs les outils nécessaires pour créer des supports inclusifs.

Quelques exemples :

- 360 salariés de la **Direction Entreprise France** ont participé aux ateliers accessibilité en 2024 (Démystifions le handicap, Comprendre l'accessibilité, Visa accessibilité...).
- La « Learning Day » organisée par **Orange Innovation** en septembre 2025, porte une attention particulière à l'accessibilité des offres de formation proposées afin que chaque collaborateur, quelles que soient ses capacités, puisse accéder à l'information et que les documents et contenus numériques soient conformes aux standards d'accessibilité, comme le RGAA.<sup>(6)</sup>

Les experts accessibilité et designers de solutions du programme « Accessibilité numérique » ont également formé les équipes de la « Learning Day » à adopter les bonnes pratiques en matière de création de contenus accessibles et d'animations en présentiel afin que ces efforts soient pérennes et intégrés dans tous les futurs contenus.

(5) Référentiel handicap pour un langage commun au service de l'inclusion et du dialogue

(6) Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA

### Témoignage

Emmanuelle, salariée malvoyante d'**Orange Innovation** a participé activement au processus de validation de la formation « Comprendre l'accessibilité numérique et ses défis », développée par Isabelle, développeuse Web – accessibilité numérique.

« Nous sommes des salariés qui avons des compétences, qui souhaitons nous intégrer, et pour l'intégration, il est nécessaire que chacun y mette vraiment du sien, et je pense que c'est surtout par la sensibilisation, la formation et la communication ».

**Emmanuelle Essienne** (à gauche), Orange Innovation



 [Voir l'interview d'Emmanuelle Essienne](#)

### La formation en quelques chiffres

#### Tous salariés

- « Démystifions le handicap » : 29 951 salariés formés entre 2021 et 2024
  - E-learning : 29 341 cumulés dont 941 salariés formés en 2024
  - autres formats : 610 cumulés dont 148 salariés formés en 2024
- « Visa accessibilité numérique » qui donne les clefs de l'accessibilité au travers des 10 moments-clés d'une journée de travail : 7 046 salariés formés depuis fin 2020 dont 403 en 2024.

#### Tous managers

- « Je recrute une personne en situation de handicap », module à destination des RH / Managers : 4 sessions, 25 RH/managers formés en 2024,
- « Intégrer les situations de handicap dans son management », module à destination des RH / manager : 6 sessions, 29 formés en distanciel et 3 sessions, 28 formés en présentiel en 2024.

#### Formateurs

- « Accueillir en formation un salarié en situation de handicap » : module de 15 minutes suivi par 21 formateurs en 2024.

Pour compléter l'offre existante, de nouveaux contenus sont désormais disponibles sur l'intranet du Groupe Orange comme le livret d'accueil handicap Orange, le parcours RQTH et la déclaration de la RQTH.

Enfin, à l'occasion des rendez-vous calendaires sur le handicap et en complément des différentes actions de sensibilisation (webinaires, journées passées auprès de personnes en situation de handicap, serious games, etc.), des actions spécifiques ont été réalisées en 2024 :

- Création d'un espace digital dédié à la semaine de l'« Hangagement » / semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), sur le thème de la sensibilisation aux programmes d'accessibilité numérique et à l'innovation, leviers d'inclusion et d'attractivité employeur :
  - Ateliers présentiels et distanciels sur l'accessibilité numérique,
  - Pièce de théâtre interactive, conférences et webinaires sur l'inclusion numérique « Handicap ou pas, soyez-vous-même, chez Orange seules les compétences comptent »,
  - Formations sur l'accessibilité.

- Participation à la Semaine de la Qualité de Vie et des conditions de travail (QVCT) :
  - Atelier thématique « Pourquoi, comment faire ma déclaration de Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé – RQTH » et mise à disposition de la brochure RQTH,
  - Présentation des correspondants handicap d'Orange (rôle, sollicitations, contacts et témoignages),
  - Mise à disposition du guide du salarié en situation de handicap et de formations.
- Actions de sensibilisation pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 :
  - Vidéos et interviews incluant des témoignages de salariés ayant travaillé sur les Jeux Olympiques et Paralympiques,
  - Table ronde handicap en multi-diffusion,
  - Témoignages d'athlètes et d'experts de l'inclusion.

### Autres entités et filiales dans le monde

Les actions menées par les filiales du Groupe portent principalement sur la sensibilisation des salariés via des webinaires et ateliers, des programmes de développement et la mise en place d'initiatives autour de la Journée Internationale des Personnes en situation de Handicap du 3 décembre.

**Orange Business Brésil** a proposé des sessions de coaching et de formation à 7 salariés en situation de handicap dans le cadre du programme « Grow up », lancé en avril 2023 et prolongé jusqu'en octobre 2024. L'objectif est de les aider à développer leurs compétences et à améliorer leurs capacités professionnelles. Sur les 7 participants, 4 ont évolué vers de nouveaux postes.

### Témoignage

Rodrigo, consultant RH d'**Orange Business Brésil**, a pu obtenir une promotion grâce au programme « Grow Up ».

« Pour moi, il ne s'agissait pas seulement de la vie professionnelle mais aussi de la vie personnelle. J'ai pris de nombreuses décisions pendant le programme. Par exemple, j'ai obtenu une promotion. Je me suis également marié et le programme m'a beaucoup aidé à prendre cette décision. »

**Rodrigo Brioschi**, Orange Business Brésil



▶ [Voir l'interview de Rodrigo Brioschi](#)

**Orange Côte d'Ivoire** s'engage activement à promouvoir l'accessibilité au sein de sa communauté en organisant des webinaires interactifs et des ateliers de sensibilisation. Ces sessions visent à informer les participants sur l'importance de l'accessibilité et à détailler les fonctionnalités accessibles des applications telles qu'**Orange Money** et **Orange & moi**.

Des capsules didactiques fournissent des guides pratiques sur l'utilisation des menus accessibilisés.

Près de 80 salariés d'**Orange Côte d'Ivoire** ont suivi un webinaire de sensibilisation sur le handicap, en collaboration avec l'ONG CAPH-CI (Coordination des Associations des Personnes Handicapées de Côte d'Ivoire).

**Orange Jordanie** promeut également l'inclusion par l'emploi avec la signature d'une charte interne en faveur des personnes en situation de handicap : « Mnubsum Bil Ashra ». Dans ce cadre, les employés ont été formés notamment aux modalités d'interaction avec les personnes malentendantes, aux droits des personnes en situation de handicap et aux principes fondamentaux d'accompagnement de ces personnes dans le cadre du travail.

**Orange Roumanie** propose des actions et des événements dans le domaine du bien-être aux employés qui sont mis en œuvre par l'intermédiaire d'un prestataire de services, la société Wellington Consulting, qui figure sur la liste des unités protégées (employés handicapés).

Au deuxième semestre 2024 l'initiative « **Heart month@Orange** », dédiée à la santé cardiovasculaire, a été lancée sous l'égide de la campagne « **Ability tops Disability** ».

Des spécialistes en physiothérapie ont visité le siège de Bucarest et 3 autres régions pour expliquer le lien entre la posture au bureau et la santé cardiovasculaire. Plus de 700 employés ont participé aux discussions avec les physiothérapeutes.

La Direction des ressources humaines d'**Orange Luxembourg** a dispensé des cours en ligne sur le

sujet du handicap et 22 personnes ont complété leur formation en ligne « Visa Accessibilité » soit 15 % des effectifs de la filiale. Une journée de sensibilisation, en partenariat avec Handicap International, a également été organisée pour les collaborateurs.

**Orange Moldavie** a créé des classes virtuelles pour permettre aux salariés en situation de handicap d'assister à certaines formations via Teams.

Chez **Orange Business**, de nombreux pays produisent des vidéos visant à promouvoir le bien être des personnes en situation de handicap et à partager les meilleures pratiques pour devenir un allié sur le lieu de travail (**Madagascar, Maurice, États-Unis, Brésil**). **Orange Business Égypte** organise en outre des sessions pour apprendre à assister les personnes en situation de handicap sur le lieu de travail. Ainsi, 20 collaborateurs ont participé au programme « Walk in the Dark » permettant de simuler l'expérience des personnes déficientes visuelles.

Enfin, **Orange Madagascar** a intégré la sensibilisation à la Diversité et à l'Inclusion, notamment des personnes en situation de handicap, au cursus d'intégration des nouveaux arrivants avec un focus sur les discriminations, la violence et le harcèlement au travail. En 2024, 12 séances ont été organisées et 246 personnes ont ainsi été formées.



# Aménagement et adaptation des postes de travail

Pour accompagner l'intégration des salariés en situation de handicap, des mesures d'aménagement du poste de travail sont mises en place. Elles concernent l'aménagement physique du poste de travail lui-même, la mise à disposition de matériels informatiques et d'applications adaptés.

Dans une majorité de pays et d'entités du Groupe, les personnes en situation de handicap ont la possibilité de demander un aménagement de leur poste de travail, avec des postes ergonomiques, des bureaux ajustables, des repose-mains ou encore des chaises adaptées. Ces ajustements sont réalisés selon les besoins spécifiques de chacun. Les équipements informatiques comme les écrans, les claviers ou les souris sont également adaptés.

## France

La Direction en charge du système d'information et d'aide à l'utilisation des outils informatiques (DISU) contribue à l'insertion des personnes détentrices d'une RQTH en agissant sur l'aménagement individuel du poste des salariés, à la demande de la médecine du travail.

Une ergonome a été formée sur la question du handicap visuel, auditif, moteur et/ou cognitif. Un accompagnement à la mise en œuvre des outils internes accessibles est possible (poste de travail e-buro, téléphonie, etc.). Un « helpdesk » spécialisé dans les aides techniques pour compenser un handicap est également dédié.

## Outils et applications

Un travail est engagé pour :

- Identifier les applications métier et lancer une démarche d'amélioration de leur accessibilité. La priorité est fixée au plus près des salariés qui pourraient être impactés par une inaccessibilité des applications.
- Cibler les applications RH critiques et les plus utilisées pour lancer des actions de sensibilisation et de formation des équipes qui pourront ainsi bénéficier d'un accompagnement technique.
- Plusieurs outils existent pour rendre accessible le poste de travail et les applications professionnelles des salariés en situation de handicap :
  - **Confort+<sup>(7)</sup>** : Créé par Orange, cette solution permet d'améliorer le confort d'usage des pages web et offre une aide importante aux utilisateurs ayant un handicap moteur, visuel ou cognitif (dyslexie par exemple). Disponible sur l'intranet du Groupe et installé par défaut sur le portail d'information salariés Anoo, le service propose l'utilisation de différentes polices de caractères, dont la Police OpenDyslexic ainsi que la police Accessible-DfA<sup>(8)</sup>, créée par Orange et déployée sur tous les postes de travail en France et dans plusieurs pays. Confort+ est proposé sous License libre en français, anglais, polonais et en espagnol. Le grand public peut ainsi y avoir accès.

(7) Orange Confort+ : une solution OpenSource pour améliorer le confort d'utilisation des sites web

(8) Police Accessible DfA – Orange Open Source

- **Le Centre Relais Téléphonique salariés (C.R.T.)** pour les salariés sourds et malentendants. La communication téléphonique est retranscrite en langue des signes ou en texte par des opérateurs relais disponibles aux horaires de bureau et fournis par la société Élioiz (plateforme française de services d'accessibilité téléphonique et physique pour les personnes sourdes et malentendantes). Les salariés concernés peuvent ainsi appeler ou se faire appeler par les salariés entendants.
- **Orange Voice Transcription (O.V.T.)** permet aux personnes sourdes et malentendantes de suivre des réunions physiques ou à distance en bénéficiant d'un sous-titrage en direct fourni par l'entreprise de vélotypie Système RISP. Le système est utilisé par les salariés lors des réunions mais également lors des communications internes.
- **Signs@Work**, dictionnaire de langue des signes participatif en ligne et application web contenant des signes techniques et des signes métiers en langue des signes française (LSF). Les salariés peuvent rechercher, visionner, partager des signes entre communautés métiers, ou encore enrichir la base de signes professionnels de référence consultables par toutes et tous. Plus de 500 signes sont actuellement disponibles.  
Par ailleurs, selon la préconisation du médecin du travail et l'avis éventuel de l'ergonome spécialisée dans l'accessibilité des postes de travail, des solutions logicielles sont fournies aux salariés, par exemple :
  - Un lecteur d'écran : outil de restitution des informations à l'écran, soit sous forme sonore, soit à l'aide d'une plage braille. Ce type d'outil est utilisé notamment pour les personnes mal ou non voyantes, ainsi que pour certaines dyslexies,
  - Un logiciel de zoom : outil utilisé en cas de malvoyance,
  - Un logiciel de pilotage de l'ordinateur à la voix / dictée : outil utilisé notamment en cas de difficultés motrices ou de difficultés à l'écrit (dyslexie, dysorthographie, etc.),

- D'autres outils logiciels ou physiques : claviers spécifiques, tables sur verrins...

Les solutions de lecteur d'écran et de zoom sont par ailleurs disponibles nativement sur les téléphones mobiles Android et iOS.

Pour monter en compétences sur ces outils qui compensent le handicap, un accompagnement et des formations sont proposées, notamment lors d'un aménagement de poste.

#### Dans les autres entités et filiales du Groupe

Les entités et filiales du Groupe réalisent les aménagements et adaptations nécessaires à tous les salariés, en fonction de leur handicap et de leur situation, dans le respect des réglementations locales et/ou de la médecine du travail :

- Adaptation des horaires (exemple **Soft@home**) pour tenir compte du rythme et des contraintes des personnes concernées,
- Mise à disposition, notamment des salariés neuroatypiques, d'espaces à faible volume sonore (exemple **Orange Moldavie**),
- Aménagements des postes de travail en fonction des situations de handicap ; écran, mobilier, ambiance lumineuse atténuée... (exemple **Orange Maroc**),
- Accès aux immeubles et équipements pour en sécuriser l'accessibilité (exemple **Orange Jordanie**).

Enfin, lorsqu'un salarié d'**Orange Business États-Unis** ou un candidat en fait la demande, et conformément à la loi américaine, un aménagement raisonnable est mis en place pour garantir l'accessibilité de tous les aspects de son parcours, depuis l'embauche et tout au long de sa vie professionnelle afin de garantir le confort du lieu de travail et l'adaptation du temps de travail.

# Aménagement de l'environnement de travail

L'accessibilité ne doit pas être un frein au parcours professionnel ni aux mobilités géographiques des salariés en situation de handicap.

Le Groupe veille à :

- Rendre ses bâtiments et ses espaces accessibles à tous,
- Fluidifier les parcours de tous les salariés,
- Tenir compte des attentes et besoins des salariés en situation de handicap dans la conception des environnements de travail, et les inclure dans les prises de décisions.

Une grande partie des bâtiments dans les pays du Groupe a été aménagée de sorte à garantir l'accès aux personnes en situation de handicap, avec des places de parkings dédiées, des ascenseurs et des toilettes accessibles PMR (Personnes à Mobilité Réduite).

## France

Orange poursuit ses actions d'amélioration de l'accessibilité des lieux de travail dans le respect de la réglementation immobilière locale en vigueur. Dans le cadre des projets immobiliers et du déploiement des environnements dynamiques d'Orange, une équipe projet pluridisciplinaire travaille sur l'aménagement de l'espace. Elle est composée notamment d'un Directeur de projet Immobilier, de son équipe, des Représentants du Personnel (IRP), des acteurs de la QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) et de la santé au travail, des personnes en charge de la mise en œuvre du parcours accessibilité, des responsables RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise), etc.

En France notamment, les règles d'accessibilité portent sur :

- Les accès aux sites du Groupe,
- L'accessibilité des lieux de travail qui concerne l'accès aux locaux dans leur ensemble (accès aux bâtiments, parking, circulation, lieux de convivialité, restauration collective, sanitaires, signalétique, etc.) et également l'accessibilité spécifique au poste de travail,
- La prise en charge des salariés en situation de handicap lors de leur arrivée, qui comprend une visite complète du site avec le manager, la direction de site et le référent handicap local,
- L'adaptation de la mobilité des employés en situation de handicap. Les véhicules de la flotte Orange sont munis d'une boîte automatique ou d'autres aménagements comme l'ouverture automatique du coffre. Les adaptations plus importantes et spécifiques (boule au volant, accélérateur ou frein au volant ou bien canne accélérateur volant) sont traitées au cas par cas.

Pour améliorer la prise en compte du handicap dans la conception des bâtiments et des espaces de travail, dans le cadre de l'Accord pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap 2025-2027 (Orange SA), signé en mars 2025, l'entreprise s'est engagée à instaurer un référentiel accessibilité immobilière et à désigner des référents pour accompagner les projets. Un nouveau rôle, le Référent Accessibilité Immobilière (RAI), a été créé pour favoriser une meilleure intégration de l'accessibilité dans les projets immobiliers tertiaires. Le RAI accompagne systématiquement l'équipe projet, jouant un rôle clé dans la mise en œuvre d'une méthodologie de conception d'environnements de travail inclusifs :

■ **Rôle et nomination :** Le RAI, nommé par la DRH du périmètre du programme immobilier, intervient dès les études de faisabilité, lors du PSDI (Plan Schéma Directeur Immobilier), avant le « GO Engagement », phase durant laquelle le cadrage est validé et le budget engagé. En lien avec le DPI (Directeur de Programme Immobilier), il coordonne et supervise les actions en faveur d'un environnement de travail inclusif, veillant à la mise en œuvre effective des solutions retenues.

■ **Méthodologie et référentiel :** La démarche s'appuie sur un référentiel commun à tous les acteurs d'un projet immobilier tertiaire. Il établit un cadre pour déployer un environnement dynamique dans les espaces, garantissant une compréhension partagée et un alignement entre les acteurs de l'immobilier, des occupants, des Ressources Humaines, des Instances Représentatives du Personnel (IRP), de la QVCT et de la prévention.

Ce référentiel place l'accessibilité et l'inclusion au cœur du parcours salarié et de la conception des aménagements, assurant la conformité aux principes (ratios, indicateurs, parcours accessibilité, parcours sonore...) tout en laissant une marge d'adaptation selon les particularités de chaque projet. Il garantit également la prise en compte des conditions de travail et d'ergonomie, tout en contribuant à l'optimisation de l'empreinte immobilière et carbone du Groupe, avec une attention particulière portée au parcours sonore

■ **Intégration de l'accessibilité :** Le référentiel inclut un parcours d'accessibilité avec un cheminement de circulation adapté, anticipant l'aménagement pour les personnes en situation de handicap. La méthodologie favorise une compréhension commune et un alignement entre tous les acteurs impliqués.

■ **Appui et formation :** Le RAI bénéficie du soutien de la Direction QVCT Orange en France, de la Direction des Systèmes d'Information Immobiliers, de la MIH, ainsi que d'autres partenaires selon les besoins, tout au long du projet.

En lien avec le DPI, il est responsable de la coordination des actions pour un environnement inclusif, veillant à leur mise en œuvre lors de la réalisation. Un engagement a été pris pour former les acteurs clés, notamment les RAI.

La formation leur fournit une méthode clé en main pour intégrer les impacts humains dans la transformation des espaces de travail, en leur permettant de relier réglementation, usages, enjeux humains et principes de design universel. Elle s'appuie notamment sur la conception du parcours sonore pour créer des espaces adaptés aux besoins cognitifs, sensoriels et organisationnels des salariés.

■ **Participation et amélioration continue :** Chaque projet inscrit dans cette démarche prévoit un retour d'expérience lors du bilan final, afin de présenter les actions réalisées et d'identifier des axes d'amélioration continue.

### L'impact de l'environnement dans les aménagements

Les équipes d'Orange, à travers le « parcours sonore » ont pris en compte des marqueurs sensoriels forts (contrastes acoustiques, ambiance, lumière, cloisonnement, etc.) qui permettent de lever toute ambiguïté sur les attentes comportementales (lisibilité, compréhensibilité) des espaces. Il s'agit de concevoir des espaces de travail porteurs de repères (lisibilité privé/collectif, usages, comportements), de sens (sociabilisation, culture collective, ambiance), et de contenu fonctionnel (simple, utile et intuitivement compréhensible par les salariés).

Ce dispositif prend en compte de manière spécifique le bruit et les parcours sonores dans la conception des espaces, incluant la dimension psychoacoustique et notamment les causes objectives et subjectives de l'inconfort lié au bruit. Le déploiement de cette nouvelle approche du lieu de travail a commencé par la France et n'a pas encore été étendu aux autres pays.



Cette initiative a été récompensée par le trophée Organisation du travail hybride et flexible attribué par l'Observatoire de la QVT (Qualité de Vie au Travail) en juin 2023. Cette démarche a également fait l'objet d'un article dans la newsletter du réseau mondial entreprises et handicap de l'OIT (ILO GBDN)<sup>(9)</sup> en mars 2024.

#### Dans les autres entités et filiales du Groupe

**Orange Jordanie** met en œuvre une évaluation des besoins des personnes en situation de handicap pour identifier les lieux accessibles ou non, et améliorer ainsi l'accessibilité de ceux qui ne le sont pas. Pour aller plus loin, **Orange Jordanie** a fait valider l'accessibilité de deux immeubles par le Haut Conseil pour les droits des personnes en situation de handicap.

**Orange Belgique** adapte son processus d'évacuation des sites en cas d'incendie pour les personnes en situation de handicap.

**Orange Pologne**, dans le cadre de son programme « Yes for Health », attribue une place de stationnement à 100 % des travailleurs handicapés s'ils en font la demande.



#### Témoignage

**Sofrecom Tunisie** mène des actions pour créer un environnement professionnel plus accessible et équitable, en valorisant la collaboration et l'écoute active comme le montre l'expérience de Malek, coordinateur de projet et salarié en situation de handicap.

« Je pense qu'il est essentiel de favoriser un dialogue ouvert pour comprendre les besoins spécifiques de la personne, et sensibiliser l'équipe pour créer un environnement inclusif et de mettre en place les aménagements adaptés. »

**Malek Dabouni**, Sofrecom Tunisie



[Voir l'interview de Malek Dabouni](#)

(9) Newsletter du collectif entreprises et handicap « Global Business Disability Network (GBDN) »

# Actions du Groupe en faveur de la neurodiversité

La neurodiversité désigne l'ensemble des variations des cerveaux et des esprits. Elle englobe les personnes ayant un profil cognitif répandu comme celles ayant un profil cognitif minoritaire, appelés neuroatypiques ou neurodivergents, et véhicule l'idée que la diversité des modes de pensées est souhaitable et bénéfique.

Les recherches démontrent que les organisations qui intègrent la diversité cognitive sont 30 % plus productives que les autres<sup>(10)</sup>. Les personnes neurodivergentes apportent des façons de penser et de résoudre les problèmes différentes et précieuses qui peuvent conduire à des solutions innovantes et donner aux entreprises un avantage concurrentiel.

Orange a lancé officiellement en 2022 **le programme Neuroteam** pour agir sur les trois dimensions qui structurent l'action du Groupe au titre de l'inclusion : en tant qu'employeur, en tant qu'acteur économique et en qualité de partie prenante responsable et engagée.

Ce programme transverse est soutenu par deux membres du Comité exécutif d'Orange : la Directrice Exécutive en charge de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise ainsi que le Directeur des Ressources Humaines du Groupe. Un Manifesto<sup>(11)</sup>, publié en décembre 2022, décrit cet engagement.

Les principes de fonctionnement du programme :

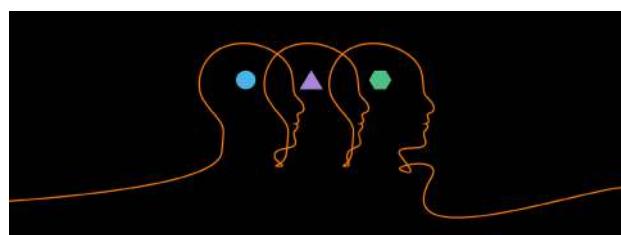
- Un mode d'action résolument coopératif à travers la mobilisation d'un collectif de contributeurs volontaires issus de plusieurs entités (Unités d'Interventions, Innovation, RH, Communication, Wholesale, Marketing, Orange Business, Orange Cyberdéfense, Direction Technique). Le programme favorise la diversité cognitive des participants,

- Un comité trimestriel qui permet d'échanger sur les initiatives mises en place et les perspectives d'évolution du programme, et de bénéficier du regard de parties prenantes expertes en continu,
- Une Newsletter **Neuroteam**, basée sur l'outil de veille collaborative Better Together, permettant d'accéder aux informations spécialisées.

## Le programme s'étend à l'international

Une campagne de communication pour promouvoir la neurodiversité a été déployée en 2024 et 2025 par plusieurs filiales et enrichie par de nombreuses autres initiatives au sein du Groupe Orange avec :

- Des communications, vidéos, webinaires et formations visant à sensibiliser les collaborateurs à l'Île Maurice et à Madagascar (We see You), en Inde, en Égypte (Neuro Talks), en Slovaquie, en Pologne (Neurodiversity Day), aux États-Unis (Because no two minds are alike), au Royaume-Uni (Lunch & Learn on neurodiversity), au Brésil (How to be a better ally in the workplace) et au Maroc,
- Des actions d'intégration et de soutien dédiées aux personnes neuroatypiques au Maroc, au Royaume-Uni, en Égypte (Hiring with insight) et au Brésil (Neuro Talents program),
- Des initiatives de recrutement de stagiaires neuroatypiques comme en Inde.

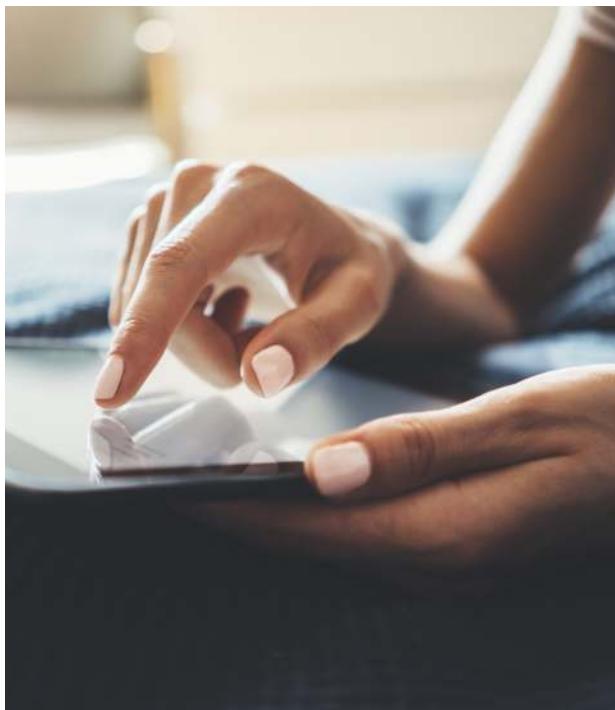


(10) Neurodiversity in the workplace | Deloitte Insights

(11) Neuroteam - Manifesto - FR.pdf

## Formations et outils

- Création d'un e-learning coconstruit avec des salariés neuroatypiques : « La neurodiversité et ses enjeux au travail », disponible en anglais et en français. À fin 2024, près de 3 400 salariés ont suivi ce module. Un objectif de suivi du e-learning par les managers et RH de proximité a été intégré en 2025 dans la lettre de cadrage de la RSE d'Orange France,
- Lancement d'un « Quiz Neurodiversité » en avril 2025 permettant en 10 questions de s'acculturer aux fondamentaux de la neurodiversité,
- Mise à disposition d'un guide, intitulé « La neurodiversité – Découvrir et agir » en français et en anglais,
- Une communauté de salariés dédiée à la diversité cognitive, **les Z'Atypiques**, qui rassemble plus de 800 salariés du Groupe.



## Témoignage

Olivier, salarié neuroatypique, a bénéficié d'un accompagnement d'**Orange Business France** pour gérer son trouble de l'attention, renforcer sa confiance en lui et libérer son potentiel.

« À l'heure actuelle je vais faire un parcours de reskilling pour avoir une promotion pour devenir cadre, et j'ai parlé du handicap dans mes entretiens. Donc ça prouve bien que chez Orange on est accompagné. »

**Olivier Adrien**, Orange Business France



[Voir l'interview d'Olivier Adrien](#)

## Recherche et Innovation

Orange conduit une étude dans le cadre du programme de recherche accessibilité, pour comprendre les besoins des personnes neuroatypiques au travail. Elle s'appuie sur des interviews conduites auprès de 17 personnes neuroatypiques, salariées de diverses entreprises.

Le Groupe soutient le projet conduit par un chercheur<sup>(12)</sup> sur la comparaison des moyens mis en œuvre pour l'inclusion des personnes dyslexiques dans les organisations à l'échelle internationale. Des interviews de salariés, managers, RH, ont été menées en France, en Belgique, en Suède, aux Pays-Bas, au Canada et au Maroc de 2023 à 2024.

(12) Damien Aimar

### Réalisations du programme en externe

- Des travaux menés en lien avec d'autres entreprises au sein de coalitions comme **Neurodiversity in Business** (NIB) et **Objectif Neuroinclusion**.
- Prises de parole et participation à des événements autour de la neurodiversité :
  - **Neuroteam** a été présenté comme l'une des 30 bonnes pratiques d'entreprises membres du réseau mondial ILO GBDN<sup>(13)</sup> lors de leur conférence annuelle en novembre 2024,
  - Soutien au premier festival Neuro Movies & Meeting, à l'UNESCO, en décembre 2024,
- Présentation du programme dans de nombreuses instances spécialisées dans la gestion des ressources humaines comme l'Anvie, en octobre 2024,
- Soutien au Forum annuel **Neurodiversity In Business**<sup>(14)</sup> (NIB).
- Soutien au magazine français Zèbres, destiné aux personnes neuroatypiques et à leur entourage.
- **Neuroteam** a fait l'objet d'une publication en 2023 dans le guide « Businesses leading the way on disability inclusion » du réseau mondial entreprises et handicap de l'OIT, ainsi que dans le Toolkit Diversité & Inclusion de l'European Round Table.<sup>(15)</sup>

# Services et outils innovants au bénéfice des salariés

---

**Le Programme de recherche Accessibilité Innovation Salariés**, lancé en 2011, s'inscrit dans le cadre des accords signés avec l'Agefiph en France<sup>(16)</sup>. Il vise à explorer les solutions d'interface homme-machine en partant des besoins des salariés en situation de handicap.

Les recherches portent sur la compatibilité des produits et services avec les aides techniques existantes sur le marché, mais s'intéresse également à la conception de nouvelles aides telles que la commande mentale, la commande oculaire, la commande vocale séquentielle, ou encore l'augmentation des rendus audios, visuels ou tactiles.

### Les solutions de conception universelle

Thématique centrale du programme de recherche, la conception universelle , est une méthode visant à mettre en place des interfaces homme-machines ajustées aux spécificités de chacun. Elle se base sur la multimodalité, l'adaptativité, la mise en place de modes d'usages diversifiés et l'étude des retours utilisateurs tout au long de la phase de conception.

Orange crée des prototypes de recherche pour mettre en œuvre l'approche par modes d'usages<sup>(17)</sup> et confirmer sa pertinence via des tests utilisateurs.

(13) ILO Global Business and Disability Network ou réseau mondial des entreprises et du handicap de l'OIT

(14) [Neurodiversityinbusiness.org](http://Neurodiversityinbusiness.org)

(15) ERT's Inclusion & Diversity Toolkit

(16) Association pour la gestion des fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

(17) Voir détail des modes d'usages page 29

Les prototypes de **T.A.S.O.** pour « Téléphone Accessible pour les Salariés Orange » et **Confort+**, par exemple, nous permettent de confronter la logique des modes d’usages aux utilisateurs.

Un autre axe de recherche vise à adapter les applications et services aux habitudes d’usage de l’utilisateur. Il s’agit de concevoir des interfaces flexibles pourvues de mécanismes d’adaptativité aux comportements humains. Orange a ainsi mis au point un algorithme spécifique, nommé **ABIT**<sup>(18)</sup>, qui apprend les habitudes de l’utilisateur de manière continue et propose des modifications dans l’interface. Il est en cours d’implémentation au sein d’interfaces concrètes.

## Les solutions Cognition

### ■ Neuroatypie

Les travaux sur les solutions d’interfaces en situation de contraintes cognitives ont été initiés en 2021 et se poursuivent aujourd’hui. Des études sont menées pour analyser les besoins des personnes en situation d’hyper-sensorialité et proposer des recommandations pour adapter l’aménagement des espaces et des postes de travail.

Le programme spécifie et teste les développements de « Serein+ », un nouveau mode d’interaction homme-machine, adapté aux besoins de ces personnes. 460 règles de conception ont été travaillées et des entretiens ont été menés auprès de salariés ayant un Trouble du Spectre de l’Autisme sans Déficience Intellectuelle.

### ■ Illectronisme

Les personnes peu à l’aise avec les interfaces numériques, du fait de faibles capacités de lecture ou de manque de connaissance des usages, se retrouvent souvent limitées dans un monde où la plupart des produits et services sont impactés par le numérique. Pour accompagner ces personnes, un mode d’usage nommé « Graphique » s’appuyant sur des logos, des pictogrammes et de la vocalisation ponctuelle sur demande a été mis en place.

En complément, un mode nommé « Facile+ » centré sur la simplification des actions et des contenus ainsi que sur l’assistance et le guidage a été développé.

### ■ Lecture

Pour les salariés qui rencontrent des difficultés de lecture (dyslexie, contraintes visuelles...), Orange a créé et mis à disposition en Open Source une police d’écriture bien lisible, Accessible-DfA, qui facilite la consultation de documents textuels.

Deux modes d’usages nommés Lecture+ et Lecture++<sup>(19)</sup>, ont été créés au sein de l’extension de navigateur web Confort+ pour permettre à l’utilisateur d’ajuster l’interface à ses besoins (ajustement de la police, contraste approprié, coloration des groupes de caractères en fonction de leur prononciation, vocalisation ponctuelle...).

Orange a contribué à la normalisation ISO concernant le « Facile à Lire et à Comprendre » (FALC). Des contributions ont également été apportées au logiciel ADELE-TEAM, développé par l’université Paris 8 qui permet de lire et écrire lorsque l’on est en situation de lecture contrainte.

## Les solutions Parole

Orange explore les contraintes existantes et les solutions d’interface qui pourraient résoudre les difficultés de communication orale, notamment lors d’interactions téléphoniques.

Le mode d’usage « Parole  » est exploré sous l’angle des claviers pictographiques. Suite à un bilan effectué sur les contraintes de paroles, des normes ISO ont été initiées en 2023 et en 2024, et sont toujours en cours de rédaction. Elles précisent les règles de conception des claviers pictographiques et notamment des jeux de pictogrammes à utiliser.



(18) Adaptive Bayesian Inference Technique

## Les solutions Surdité

### ■ Signs@Work

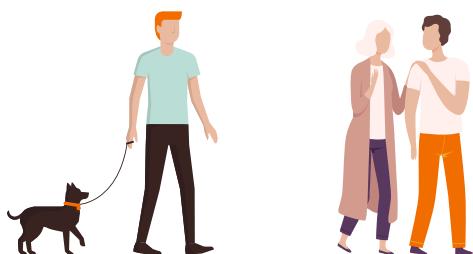
Le dictionnaire de langue des signes Signs@Work, financé par la Mission Insertion Handicap d'Orange en France, a reçu le prix décerné par Les Cas d'Or du Digital Responsable.

Depuis 2022, la solution est testée auprès des salariés d'Orange et de plusieurs sociétés d'interprètes en langue des signes française (Association Départementale de l'Insertion des Sourds, Les Mains de Bretagne). Suite à la participation en 2023 et 2024 d'un équipage de salariés signants à la course de voile Armor Cup d'Orange, le vocabulaire nautique en langue des signes a été ajouté à Sign@Work avec la contribution de la Fédération Française de Voile.

### ■ Des avatars au service de l'accueil et des contenus

Le Groupe Orange a expérimenté, avec ses partenaires d'IVES et Élioz, des guichets d'accueil en langue des signes pour les personnes en situation de surdité, dans ses boutiques en France. Orange mène également des travaux pour faciliter l'accès aux contenus grâce à des avatars qui communiquent en langue des signes, comme par exemple :

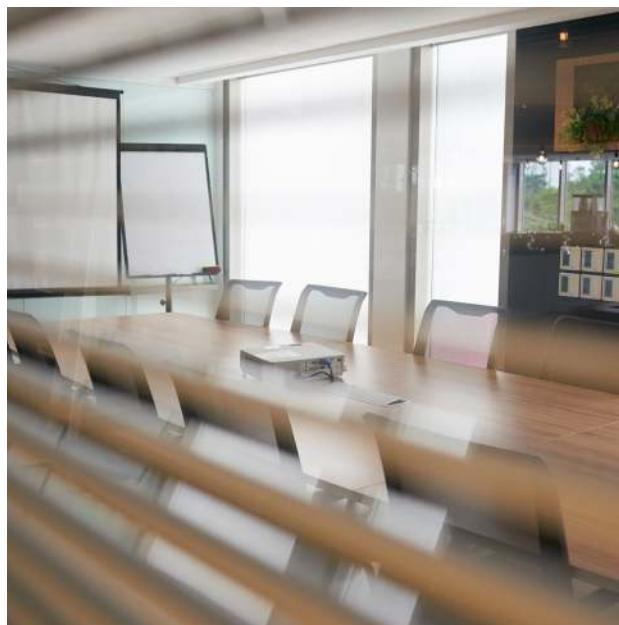
- Une expérimentation d'avatars signants pour délivrer des contenus alternatifs menée au Musée des Télécoms de Pleumeur Bodou,
- L'ajout d'avatars signants au dictionnaire Signs@Work,
- Le prototypage de pages intranet intégrant une fonctionnalité en langue des signes à destination des salariés d'Orange.



(19) [WeGoTo](#)

## Les solutions Moteur

Orange a développé, en Open Source, une application dédiée à l'accessibilité des espaces, qui permet l'audit et la construction de référentiels d'objets physiques, tels qu'une porte, un bureau, une salle de conférence.



L'application permet de fournir un rapport d'accessibilité, d'ajuster les règles, de changer de référentiel, par exemple pour s'adapter aux contraintes sécuritaires ou aux protocoles sanitaires.



Le Groupe explore avec la société WeGoTo<sup>(19)</sup> et l'Université de Grenoble Alpes (UGA), la mise en fonctionnement d'un chariot de mesure permettant d'effectuer des relevés automatiques, aussi bien en intérieur qu'en extérieur.



# 04

## Promouvoir des pratiques responsables dans la chaîne d'approvisionnement

# La politique achats responsables du Groupe

Afin de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein de sa chaîne d'approvisionnement, Orange s'appuie sur ses fournisseurs et sous-traitants, qu'elle considère comme des partenaires clés dans la promotion de pratiques responsables et inclusives. Une approche collaborative qui vise à faire évoluer les pratiques et à intégrer pleinement la dimension sociale dans les politiques d'achats.

Orange a intégré la Politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) du Groupe dans ses processus d'achats et engage ses fournisseurs à se conformer à ses standards RSE et à les décliner dans leur propre filière d'achats à travers :

- Le Code de conduite fournisseur, qui décrit les engagements éthiques, sociaux et environnementaux attendus par le Groupe, incluant la non-discrimination et l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Les clauses RSE (pour les contrats cadres du Groupe comme pour les contrats à usage local) qui permettent de gérer les risques et opportunités RSE liés aux achats et à la chaîne d'approvisionnement, tout en sensibilisant partenaires, fournisseurs et sous-traitants au respect des normes éthiques et responsables, notamment en matière de droits humains, de santé, d'accessibilité, de développement durable, et de conformité selon les principes de l'OCDE, des Nations Unies et de l'OIT. À ce jour, **90 % des contrats signés intègrent la clause RSE<sup>(1)</sup>.**

Le Groupe met en œuvre un processus d'évaluation du respect des critères relatifs aux droits humains, incluant la promotion de l'inclusion des personnes en situation de handicap, lors de la contractualisation avec un nouveau fournisseur. Ces évaluations sont mises à jour régulièrement.

Orange vérifie notamment la conformité du respect des droits humains auprès de ses fournisseurs internationaux d'équipements. Le Groupe s'appuie pour cela sur la JAC (Joint Alliance for CSR), une association d'opérateurs de télécommunications dont il est membre. La JAC mutualise les audits dans les centres de fabrication d'importants fournisseurs du domaine des technologies de l'information et de la communication et de leurs sous-traitants.

Pour renforcer cette politique d'achats responsables et inclusifs, Orange a constitué en 2024 un groupe de travail « Achats et Droits Humains » regroupant des membres de ses équipes RSE et achats. L'objectif est de mettre en place des actions pour améliorer la connaissance des enjeux et impacts sociaux et sociétaux liés aux travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et d'identifier les actions pour accompagner les fournisseurs dans la prise en compte de ces enjeux.



(1) Données collectées sur un périmètre représentant plus de 82 % du chiffre d'affaires 2024 du Groupe



Chez Orange, nous sommes convaincus que des relations de confiance avec nos fournisseurs sont essentielles pour construire un avenir durable. Promouvoir des pratiques d'achats responsables, en intégrant des critères sociaux et environnementaux dans nos processus, s'assurer du respect des réglementations en vigueur et renforcer l'éthique et la transparence dans toutes nos interactions sur l'ensemble de nos géographies sont au cœur de nos actions. Cet engagement se concrétise notamment auprès des entreprises du STPA en France, avec des achats en progression de 10% en 2024 par rapport à 2023. Notre objectif est de poursuivre cette dynamique, en veillant à toujours plus contribuer à une croissance responsable, plus inclusive et respectueuse de l'environnement. »

**Sylvie Babikian**, Directrice Achat et Supply Chain du Groupe Orange

## Les achats inclusifs en France

Depuis 20 ans, Orange est engagé dans une démarche d'achats inclusifs auprès de fournisseurs du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA). En 2024, le montant de ces achats s'est élevé à **22,5 millions d'euros**, en croissance de 30% sur 2 ans.

Cela représente l'équivalent de **507 emplois inclusifs**, selon la méthodologie d'évaluation proposée par la plateforme de l'inclusion<sup>(2)</sup>.

Orange travaille avec près de **300 fournisseurs inclusifs** sur l'ensemble de la France métropolitaine et territoires ultra-marins.

Pour mener sa politique d'achats inclusifs, le Groupe se tourne majoritairement vers les entreprises du STPA et dans une moindre mesure vers les structures de l'insertion de populations éloignées de l'emploi. Les achats inclusifs comprennent le montant d'achats facturés par les ESAT (Établissements et Services d'Accompagnement par le Travail) et EA (Entreprises Adaptées).

Orange a développé une expertise forte dans les relations avec les fournisseurs inclusifs sur l'ensemble du processus d'achat.

Dès l'élaboration de la roadmap des projets d'achats, tous les appels d'offres sont analysés pour identifier ceux à potentiel inclusif. Sur la sélection faite, une clause sociétale ou inclusive est insérée aux cahiers des charges.

Les critères de sélection des fournisseurs potentiels du STPA sont similaires à ceux appliqués à l'égard des fournisseurs du secteur ordinaire notamment en matière de prix, de qualité et de délai.

En 2019, Orange a adhéré au Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive afin d'avoir un réel impact sur la société. Selon le Collectif, les achats inclusifs ou achats solidaires sont définis comme les achats effectués auprès :

- Des structures de l'insertion, notamment les entreprises d'insertion,
- Des structures du handicap, notamment les entreprises adaptées (EA) et les établissements d'insertion d'aide par le travail (ESAT) qui composent le Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA),

(2) Le Marché de l'inclusion est la plateforme nationale des achats inclusifs à destination des acheteurs des secteurs privés et publics.

- Des entreprises, TPE et PME, situées dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV),
- Des entreprises, TPE et PME, situées dans une Zone de Revitalisation Rurale (ZRR).

En octobre 2023, les CEO des entreprises du Collectif, dont Orange, se sont engagés à faire croître collectivement leurs achats auprès des structures du STPA et de l'insertion à horizon 2025 de 30 %, avec une cible de 200 millions d'euros.

Pour développer ses achats inclusifs sur un large spectre de commodités, Orange signe depuis 2010 une convention annuelle avec le Réseau GESAT devenu HOSMOZ<sup>(3)</sup> après sa fusion en 2024 avec HANDECO.

Depuis 2014, Orange partage sa vision des achats inclusifs au sein du conseil d'administration d'HOSMOZ, en tant que représentant des entreprises publiques et privées. Depuis 2021, le Groupe apporte également son expertise sur l'inclusion par les relations économiques, en étant membre du conseil de surveillance de HOSMOZ conseils.

Orange et HOSMOZ élaborent conjointement, depuis 2022, des modules de formation destinés aux acheteurs et commerciaux afin de les faire monter en compétence sur la prise en compte de l'inclusion dans l'élaboration ou les réponses aux appels d'offres. Un travail collaboratif est réalisé en termes de communication pour illustrer la réalité de l'engagement d'Orange au niveau régional et national.

En 2024, Orange a mené un travail de vérification d'identification des fournisseurs inclusifs sur l'ensemble de sa base fournisseurs en collaboration avec HOSMOZ.

Orange mène également des travaux ponctuels avec la plate-forme de l'inclusion (groupement d'intérêt public créé en 2022) ou avec l'AES (Agence des Économies Solidaires filiale de l'association Les Canaux) pour évaluer l'impact des achats inclusifs en termes d'emplois.

Au titre du partage de bonnes pratiques, Orange est notamment intervenu en septembre 2024 au salon « Made in 92, Go Invest » organisé par la Chambre de Commerce et d'Industrie des Hauts-de-Seine et en octobre au séminaire des Achats de Schneider, en région parisienne.

Si les prestations d'entretien des espaces verts et de nettoyage de locaux demeurent un socle fort des achats inclusifs d'Orange, la montée en puissance des achats de prestations en matière de réseau confirme la pertinence de la stratégie d'orientation des achats inclusifs vers des prestations à valeur ajoutée menée depuis 5 ans.

**En 2024, les prestations réseau ont représenté 27 % du montant des achats inclusifs d'Orange.** ServicEA en Bretagne, Synergy en région Nouvelle Aquitaine, les APF (Association des Paralysés de France) en région parisienne et en Normandie sont autant d'illustrations du maillage territorial des fournisseurs inclusifs travaillant pour Orange. Ces contrats viennent s'ajouter au premier contrat de co-traitance signé entre Orange et deux fournisseurs, dont un issu du STPA, pour des prestations au sein d'un des data centers du Groupe.

Les fournisseurs du STPA interviennent, également, sur **le programme 4R** (Recyclage, Réparation, Reconditionnement et Ré-utilisation) d'Orange, notamment les Ateliers du Bocage, coopérative d'utilité sociale et environnementale située près de Poitiers.

Les territoires ultra-marins, notamment La Réunion, contribuent également de manière significative aux achats inclusifs du Groupe avec un **montant en forte croissance de près de 1 M€** sur la même période.

Enfin, pour valoriser les achats solidaires et inclusifs, Orange communique régulièrement de manière ciblée auprès de ses managers, acheteurs et prescripteurs.

(3) Hosmoz est une association à la tête de réseau économique national des 2 400 ESAT et EA. Elle vise à soutenir l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap dans plus de 200 filières métiers.

Ces communications, diversifiées et opérationnelles, peuvent prendre la forme de rencontres avec des acheteurs et des prescripteurs afin de leur présenter les prestations d'entreprises du secteur du handicap auxquelles ils peuvent faire appel, des éléments de langage ou encore des fiches bilan sur les réalisations d'Orange.



Travailler avec Orange, c'est la preuve qu'une entreprise adaptée peut être un partenaire fiable et compétitif sur des marchés à forte exigence technique, comme le câblage télécom. Des échanges réguliers entre nos équipes et celles d'Orange garantissent le bon déroulement et l'évaluation des prestations. Ce partenariat est un exemple concret d'une économie plus inclusive, où performance et sens avancent ensemble. »

Stéphan Franceschi, Directeur de l'Entreprise Adaptée AVATH

Ces initiatives et résultats illustrent l'engagement d'Orange en faveur des achats inclusifs, grâce à une connaissance approfondie du tissu industriel, de l'écosystème associatif et du cadre légal.

## Autres entités et pays du Groupe

**Soft at home SA** noue des partenariats avec des organisations qui emploient exclusivement des personnes en situation de handicap.

**Orange Belgique** collabore depuis 1999 avec Entra, une entreprise de travail protégé qui se consacre à la création et au maintien d'emplois de qualité, adaptés et durables pour les personnes souffrant de maladies ou de handicaps. En 2023, 64 personnes ont pu bénéficier de ce partenariat et 79 en 2024. De plus, la politique achats encourage les partenariats avec des fournisseurs qui adhèrent à des pratiques inclusives, soutenant l'égalité des chances et l'accessibilité des produits et des services.

**Orange Luxembourg** collabore depuis 2024 avec la Fondation Kräizbierg qui emploie des personnes en situation de handicap pour produire les sacs pour ses boutiques, ainsi que pour la production et l'envoi de mailings clients.

**Orange Pologne** travaille également avec des entreprises du secteur protégé.





# 05

**Soutenir les projets  
à impact et s'engager auprès  
des acteurs de l'inclusion**

**Acteur du développement socio-économique des territoires, le Groupe soutient et promeut des initiatives entreprenariales ainsi que des associations et ONG locales qui facilitent l'accès aux nouvelles technologies, développent les compétences, afin que les personnes en situation de handicap puissent bénéficier des services offerts en toute autonomie.**



L'inclusion ne se décrète pas, elle se construit par des actes. Dans le Groupe Orange Côte d'Ivoire, nous agissons concrètement pour l'égalité des chances avec des actions en faveur des personnes en situation de handicap : formations digitales dédiées, accessibilité de nos agences, accompagnement vers des métiers d'avenir comme la réparation de smartphones... Autant d'initiatives qui traduisent notre volonté de bâtir une entreprise réellement inclusive, qui permet à tous les talents de s'épanouir. »

**Mamadou Bamba**, Directeur Général Groupe Orange Côte d'Ivoire

# Appui à l'entrepreneuriat à impact social et sociétal

L'écosystème des startups dans le domaine de l'accessibilité est très dynamique et permet de valoriser les actifs réseau, cloud, IA et distribution d'Orange.

## Orange Innovation

Chaque année, des startups œuvrant en faveur du handicap et de l'inclusion numérique sont identifiées, qualifiées et accompagnées.

Orange les met également en visibilité lors d'événements, comme à Change Now 2025 pour Handieasy et IVeS, ou encore à Vivatech 2025 où les startups Be My Eyes et Lumen, spécialisées dans les solutions d'accessibilité pour les personnes malvoyantes, étaient hébergées sur le stand Orange.

Orange Innovation participe également à des salons dédiés au handicap, à l'instar du salon autonomie décliné dans plusieurs régions de France, avec une mise en visibilité des solutions accessibles d'Orange et de celles de ses partenaires (ElioZ, Handicap-Zéro, Facilotab...).

## Orange Fab

Programme d'accélération de startup d'Orange, les Orange Fab sélectionnent plusieurs fois par an des startups prometteuses pour les faire travailler avec Orange. L'objectif est de construire des partenariats commerciaux avec les lignes de marchés Orange et des lignes de marchés de partenaires grands groupes, au niveau national et international. Parmi les startups soutenues, certaines sont directement en lien avec les sujets du handicap et de l'accessibilité. Le Groupe compte à ce jour 20 Orange Fabs sur 3 continents.

## Orange Digital Center

Installés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, les **24 Orange Digital Center (ODC)** sont des espaces entièrement gratuits et ouverts à tous, et qui permettent au plus grand nombre, notamment les femmes, les étudiants, les jeunes en reconversion professionnelle et les personnes en situation de handicap d'accéder à la formation et à l'emploi.

Ils regroupent plusieurs programmes dont l'école du code (centre de formation/perfectionnement au codage), le FabLab (atelier de fabrication numérique) et Orange Fab, avec des initiatives telles que l'Orange Summer Challenge qui sont transverses aux 3 programmes (Codage, fabrication et entrepreneuriat).

### Soutien à l'entrepreneuriat

De nombreux projets sont menés dans le cadre des Orange Digital Centers afin d'accompagner les personnes en situation de handicap vers l'entrepreneuriat.

En 2024 et 2025, Orange MEA a lancé plusieurs projets de développement des compétences numériques, en partenariat avec la GIZ (Société allemande pour la coopération internationale) et avec le soutien du BMZ (Ministère allemand de la Coopération économique et du Développement) :

- Le programme « **Smart repair** » en Côte d'Ivoire, soutenu également par la Fondation Orange. Il s'agit d'une formation de technicien en maintenance de smartphones, destinée à favoriser l'employabilité et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. À l'issue d'un enseignement pratique intensif de près de deux mois sur l'entrepreneuriat et la gestion des déchets électroniques, une dizaine de personnes en situation de handicap ont reçu, le 10 avril 2025, leur certificat ainsi qu'un kit d'implémentation pour leur entreprise (ordinateurs portables, microscopes, équipements électroniques).

- Une formation en électronique a été organisée par **Orange Côte d'Ivoire**. 58 personnes en situation de handicap ont été formées, dont 11 femmes.
  - Le projet « **DigiGreen & Agri** » en Côte d'Ivoire, issu d'un partenariat entre Orange, l'Union européenne et la GIZ/le BMZ, vise à promouvoir l'innovation numérique durable de la chaîne de valeur des secteurs agricoles clés, particulièrement le cacao, dans une perspective de transition bas carbone. Le projet est axé sur le développement de l'entrepreneuriat et l'amélioration de l'employabilité des jeunes issus des zones rurales, avec une attention particulière pour les femmes et les personnes en situation de handicap (2024-2026).
  - Le projet « **Master Repair** » au Sénégal, au Maroc, en Égypte et en Tunisie, va permettre de renforcer l'employabilité des femmes et des personnes en situation de handicap, par la création de micro-entreprises dans le domaine de la réparation électronique et des technologies durables (2024-2027).
  - Le projet « **Talenta Manavao** » à Madagascar, similaire à Master Repair, dans les domaines de la réparation électronique ainsi que de l'installation et la maintenance de panneaux solaires (2025-2027).
  - Un partenariat a été signé en 2024 entre **Orange Sierra Leone** et la Fondation Dorothy Trust pour offrir une formation numérique aux personnes en situation de handicap. Les premières formations commenceront au second semestre 2025.
- Orange Maroc** a organisé le 17 juin 2025 une journée de l'emploi et de l'entrepreneuriat des jeunes en situation de handicap en partenariat avec Handicap International et l'association HADEF. Cette journée a été animée par les experts de l'Orange Digital Center.



Dans le cadre du **Orange Summer Challenge** qui propose un stage intensif d'une durée de 3 mois destiné aux étudiants, des projets qui répondent aux besoins des personnes en situation de handicap sont régulièrement présentés. Le 15 octobre 2024, le projet Awale, un outil d'aide à la communication destiné aux personnes souffrant de troubles de la parole, a remporté le prix national de l'Orange Summer Challenge, placé sous le thème : « Tech4Impact : Entrepreneuriat au cœur du changement ».



Photo des participants à l'Orange Summer Challenge 2024 au Maroc

### Inclusion numérique

Les Orange Digital Centers agissent aussi en faveur de l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap à travers des formations et initiatives locales :

**En France**, une salariée membre du programme a adapté la formation **#SuperCodeur** d'Orange pour initier au codage informatique des enfants ayant des troubles du neurodéveloppement. En novembre 2024, 80 élèves de l'Institut Médico Éducatif de l'association Jean-Baptiste Thiery, à Maxéville, ont pu être ainsi formés par des coach Orange. Des ateliers sans écran, favorisant l'apprentissage par le biais de jeux et d'activités pratiques comme des ateliers de robotique.

L'Orange Digital Center d'**Orange Botswana** a délivré une formation au codage informatique de premier niveau à 10 étudiants autistes, en partenariat avec l'association Autism Botswana.

**Orange Jordanie** a organisé plusieurs formations à destination des personnes en situation de handicap. La première s'est déroulée en octobre 2024 et a réuni plus de 40 participants autour de thématiques comme l'intelligence émotionnelle et la gestion du

stress au travail, les outils d'IA, la transformation numérique, les plateformes de pigiste, la création de CV et l'optimisation des profils LinkedIn.

La deuxième s'est déroulée à l'occasion du Global Accessibility Awareness Day (GAAD) en mai 2025 et a accueilli 30 participants. Des experts certifiés ont dispensé une formation pratique sur les usages des téléphones, les fonctions d'accessibilité actuelles et futures, la configuration des appareils en fonction des besoins individuels et ont donné des explications détaillées sur les outils d'assistance tels que VoiceOver.

**Orange Guinée-Bissau** a inauguré en 2024 un nouvel Orange Digital Center. Il propose des modules de formation adaptés aux personnes en situation de handicap, en partenariat avec des universités locales.

**Orange Mali** a dispensé des formations de 2 à 10 jours sur les métiers du numérique, adaptées aux personnes en situation de handicap, à Bamako, Ségou ou Sikasso.

Au **Sénégal**, 3 hackeuses éthiques, en situation de handicap ont été formées et certifiées au sein de l'Orange Digital Center en 2024. Ce nombre devrait doubler en 2025.

Le programme Midweek d'**Orange Tunisie** a permis de former en 2024 plus d'une vingtaine d'enfants, dont 6 en situation de handicap, aux compétences numériques, de manière ludique et adaptée.

Le **Midweek Cody Hub** initie les enfants au codage avec Scratch et permet aux participants de partager une expérience enrichissante avec les élèves du centre Fathi Gharbi AGIM La Marsa, un organisme dédié au soutien et aux services pour les personnes handicapées.



Cela a été un véritable regain de confiance. Avec l'engagement et la volonté de cette jeune équipe, les enfants ont accompli des choses extraordinaires. Je suis émue de voir mon fils manipuler un jeu, prendre des initiatives et chercher à aller toujours plus loin. C'est extraordinaire, je vous dis vraiment BRAVO ! »

**Mère d'un enfant du programme**  
Midweek Tunisie

## Autres initiatives en faveur de l'entrepreneuriat

### Orange partenaire de Handilab

En novembre 2024, Orange a signé un partenariat avec Handilab, le premier accélérateur d'innovation dédié au handicap et à l'autonomie en France, porté par Groupe FIMINCO, et situé en région parisienne.

L'objectif de cet accord est de soutenir les actions de Handilab en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, et de favoriser la création de nouveaux services et modèles économiques inclusifs pour Orange, permettant de mieux prendre en compte le handicap dans notre société.

Handilab offre à Orange l'opportunité de s'intégrer davantage dans un écosystème d'innovation sociale et technologique, en collaborant avec des entreprises, startup, entrepreneurs, chercheurs et associations et de bénéficier d'infrastructures, telles que des espaces d'incubation et de formation. En retour, Orange prévoit d'organiser en 2025 et 2026 des ateliers numériques accessibles au Handilab, à destination de startup et de personnes en situation de handicap, et met à disposition des ressources (chercheurs, experts, formateurs...).



| Photo de l'Handilab à Saint-Denis

### Femmes Entrepreneuses

Ce programme annuel d'accélération de 100 startup fondées ou cofondées par des femmes, dans toutes les régions de France, propose des solutions pour adresser les grands défis relatifs à la technologie et à l'ESG.

Parmi les participantes, des femmes en situation de handicap, notamment neuroatypiques, sont accompagnées.

### À l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024

Object a équipé 23 sites de compétition d'un plan tactile et audio permettant à des personnes déficientes visuelles de pouvoir accéder aux Fans Zones. La société a rejoint Handilab en 2024, après avoir été accompagnée par **Orange France**. Le programme accompagne également des startups proposant des dispositifs hybrides de rééducation fonctionnelle afin de retarder la perte d'autonomie des personnes âgées.

### Des hackathons pour le développement de solutions inclusives

En France, la Direction Entreprise a organisé 6 hackathons en 2024-2025, en collaboration avec des acteurs de la société civile, afin de promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap et de répondre aux besoins réels des utilisateurs, tout en impliquant les collaborateurs de la Direction dans des initiatives de mécénat de compétences. Ces hackathons ont réuni des collégiens, des étudiants, des startups et des salariés d'Orange. Parmi les idées qui ont émergé de ces hackathons, citons une solution pour faciliter la communication en réunion pour les personnes sourdes ou malentendantes ou encore pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

**Orange Jordanie** a organisé en 2024 un Hackathon pour encourager un groupe d'étudiants à proposer des solutions numériques innovantes en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Pendant 4 jours, les participants réunis à l'Orange Digital Village ont pu développer des idées et des solutions technologiques créatives, afin de relever les défis liés au handicap.

### Le prix de l'entrepreneur social en Afrique et au Moyen-Orient (Poesam)

Depuis sa création en 2011, le Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et au Moyen-Orient (Poesam) récompense des projets entrepreneuriaux qui proposent des produits ou services innovants, intégrant les technologies numériques pour répondre à une problématique sociétale ou environnementale locale.

En 14 éditions, le concours a enregistré près de 15 000 candidatures et a permis d'accompagner 113 projets et de soutenir financièrement et techniquelement 55 lauréats, tous porteurs de solutions à fort impact social ou environnemental. Dans cette dynamique, plusieurs initiatives primées ou finalistes se sont distinguées par leur engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap :

- **En 2023 : Bionic Soul** (Prix Féminin International), une entreprise tunisienne qui développe des prothèses bioniques sur mesure, accessibles et personnalisées pour les personnes amputées, avec un accompagnement tout au long du parcours médical.
- **En 2024 : Deaf Square** (Finaliste international), une startup tunisienne qui conçoit une plateforme numérique inclusive dédiée aux personnes sourdes, combinant apprentissage, insertion professionnelle et création de communautés, en s'appuyant sur l'intelligence artificielle et la langue des signes.

#### Prix Orange Social Venture en Sierra Leone

Soutenu par **Orange Sierra Leone** et la **Fondation Orange**, le prix Orange Social Venture est un concours ouvert qui récompense les entrepreneurs innovants et à impact social en Afrique et au Moyen Orient. Des startups qui œuvrent pour l'inclusion des personnes en situation de handicap sont régulièrement amenées à se présenter. En 2024, c'est la startup Émotions, œuvrant pour une meilleure prise en charge de la santé mentale par la télémédecine, qui a été récompensée.

#### Soutien aux Handi-preneurs au Sénégal

**Sonatel** a participé à la 5<sup>e</sup> édition de la Foire des artisans Handi-preneurs en 2023, un salon destiné aux entrepreneurs en situation de handicap et a lancé une plateforme web dédiée à l'emploi inclusif.

Une étape supplémentaire a été franchie en 2024 avec l'organisation d'un atelier, en collaboration avec le réseau des Handi-preneurs, qui a permis de co-construire une stratégie, intitulée « Suxali Handi-prenneur », visant à assurer leur indépendance économique et leur autonomie sociale. Un comité de pilotage se réunit tous les trois mois pour suivre et évaluer les progrès de ces initiatives<sup>(1)</sup>.

#### Une formation de prothésistes et orthésistes en Sierra Leone

En 2024, **Orange Sierra Leone** s'est associé au MIT et à son centre K. Lisa Yang Center for Bionics pour soutenir une formation innovante de prothésistes et d'orthésistes en Sierra Leone. En fournissant une connectivité haut débit au National Rehabilitation Center de Freetown, Orange rend possible la formation en ligne et l'accès à des ressources pédagogiques de haute qualité pour les étudiants et les enseignants.

**Orange Burkina Faso** a accompagné 2 personnes en situation de handicap pour la création de leur point de distribution Orange Money (Orange box). 2 autres personnes en situation de handicap ont été formées à la réparation de téléphones portables et de tablettes tactiles en 2024.



| Photo d'un point de distribution Orange Box

(1) Source rapport annuel 2024 Sonatel

# Mécénat et philanthropie

En tant qu'entreprise responsable, Orange a pour ambition de générer un impact positif durable sur les communautés locales et sur les territoires où elle est présente. Cet objectif se concrétise par la mise en place d'actions de responsabilité sociale, mais aussi par des actions de philanthropie avec la **Fondation Orange** et **Orange Solidarité**, qui reflètent la volonté d'agir concrètement pour promouvoir un monde plus équitable et solidaire.

## La Fondation Orange

Depuis 1987, la **Fondation Orange** agit au plus près des besoins des personnes partout dans le monde, les aidant à réaliser leur potentiel et trouver leur place dans la société. Son action se décline autour de trois priorités : l'éducation, la culture et l'autisme.

## Actions en faveur de l'inclusion des personnes avec autisme

Dès 1991, de façon pionnière, la **Fondation Orange** s'est mobilisée pour accompagner les personnes avec troubles du spectre autistique (TSA) et leurs familles. À ce jour, ce sont plus de 3 000 projets (aide à la création de lieux d'accueil, formation des professionnels, équipements, soutien des familles...) qui ont été soutenus en France et en Afrique dont plus de 200 programmes de recherche pour un total de 30 millions d'euros.

De 2012 à 2025, l'action de la Fondation dans le domaine de l'autisme et du handicap mental s'est articulée autour de deux programmes : le programme autisme et numérique et le programme inclusion. En 2025, le mécénat autisme évolue et souhaite agir pour favoriser l'autonomie des personnes avec autisme en leur permettant un meilleur apprentissage et le développement de leurs capacités. Elle s'attache à soutenir des actions structurantes pour améliorer leurs parcours de vie et favoriser leur inclusion sociale et professionnelle.

La Fondation souhaite montrer qu'avec un accompagnement et des outils adaptés les personnes avec TSA peuvent apprendre tout au long de leur vie, avoir leur place dans la société pour apporter au collectif les bénéfices de leurs particularités. Le numérique reste un outil important dans l'accompagnement des personnes avec TSA.

### ■ Autisme et numérique

La **Fondation Orange** accompagne les personnes avec TSA dans leur apprentissage et leurs usages du numérique (équipement de structures d'accueil, aide au développement d'applications et de contenus pour accompagner les personnes et leur entourage, formations à l'utilisation des nouvelles technologies...).

Une étude d'impact a montré que grâce à la Fondation, le numérique est maintenant rentré dans les pratiques des établissements spécialisés : 51 % ont racheté des tablettes (renouvellement, extension à d'autres bénéficiaires). En dix ans, plus de 500 établissements ont ainsi été équipés en outils numériques par la Fondation.

En 2024 et 2025, la **Fondation Orange** a soutenu plusieurs initiatives autour de l'apprentissage par le numérique, comme par exemple le projet du Pôle Trouble du Spectre Autistique du service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent de l'hôpital Robert Debré à Paris. Il vise à développer les capacités de communication des personnes avec TSA et ainsi améliorer leur qualité de vie et leurs possibilités d'apprentissage. Il propose à l'entourage des personnes autistes des modules vidéo en ligne sur les systèmes de communication alternatifs et augmentés (CAA), utilisés pour compenser des déficiences dans la communication orale ou écrite.

## ■ Inclusion des personnes avec autisme

**En 2024, 3 142 personnes ont bénéficié des projets d'inclusion soutenus par la Fondation Orange pour l'accès au logement, à la formation ou encore à l'emploi.**

### France

Sur la thématique de l'inclusion par le travail et la formation, 8 projets ont été soutenus en 2024 permettant de **venir en aide à 215 personnes** concernées par des Troubles du Spectre Autistique, parmi lesquels :

■ **Zibou Lab**, un tiers lieu inclusif au cœur de la ville de Lyon. Le projet consiste à développer un dispositif d'accompagnement par le travail, adapté aux adultes porteurs d'autisme et autres Troubles du Neurodéveloppement (TND) sévères. L'objectif est d'œuvrer à leur autonomisation, leur inclusion socio-culturelle et professionnelle ainsi qu'à la déstigmatisation plus globale du handicap. Ce dispositif inclusif et innovant prend la forme d'un lieu multi-activités alliant un espace coffee-shop & petite restauration, une boutique de produits locaux handi-fabriqués et une galerie d'Art Spontané.

■ **Café Joyeux** : une formation diplômante des équipiers. Ce projet vise à accompagner chaque année, via le Centre de Formation des Apprentis Joyeux (CFAJ), environ 60 équipiers en situation de handicap mental et cognitif dans leur professionnalisation et leur montée en compétences. Les équipiers bénéficient d'une formation en apprentissage pendant 2 ans et obtiennent à l'issue de cette formation le diplôme d'État d'Employé polyvalent de restauration. Cette aide s'ajoute au soutien accordé à l'équipement des restaurants et à l'arrondi sur salaire des salariés Orange, utilisé pour l'ouverture de nouveaux cafés.

5 projets ont également été soutenus pour l'amélioration des conditions de vie et d'apprentissage, ce qui a permis de **venir en aide à près de 595 personnes** concernées par des Troubles du Spectre Autistique.

Ainsi en 2024, la Fondation a soutenu le projet « Rendre la culture inclusive pour l'autisme grâce à la réalité augmentée avec Explaura ». Déployé par l'association Jean Baptiste Thiery, Explaura est une solution numérique innovante et immersive qui permet d'adapter la visite d'un musée pour la rendre compréhensible et accessible aux personnes avec TSA. Ce projet est le fruit d'un travail de co-construction construit entre des personnes autistes, l'Association Jean-Baptiste Thiéry, les musées de la ville de Nancy et l'IUT Nancy Charlemagne.

En 2024 et 2025, à l'occasion de la **Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme** du 2 avril<sup>(2)</sup>, le Groupe a déployé de très larges dispositifs de communication internationale et de valorisation des actions menées par la Fondation en faveur de la cause de l'autisme, à destination des salariés et de l'externe (via les boutiques Orange, les réseaux sociaux, des conférences...). Ils ont été déployés dans un grand nombre de pays. Ainsi en 2025, le dispositif couvrirait la France, Madagascar, le Liberia, le Mali, la Côte d'Ivoire, le Cameroun, la Sierra Leone et la Tunisie.

### Engagement des salariés en France

Orange et sa Fondation ont à cœur l'implication des salariés à travers deux associations, **Orange Solidarité** et l'association **Volontaires pour les personnes avec autisme (VA)**.

**Orange Solidarité** est l'association du numérique solidaire de la **Fondation Orange** dont l'engagement prioritaire est l'inclusion numérique. Elle s'appuie sur les compétences des salariés du Groupe et de bénévoles pour accompagner les jeunes sans qualification, les femmes en situation précaire, les personnes avec autisme.

Elle aide des associations à maîtriser l'usage du numérique en organisant des ateliers numériques, animés en présentiel dans les locaux des associations ou parfois ceux d'Orange. En 2024, Orange Solidarité a animé 8 455 ateliers dans plus de 450 associations différentes en France grâce à ses 500 membres. 41 229 personnes, jeunes sans qualification, femmes en situation précaire ou personnes avec autisme, ont pu bénéficier d'un soutien à l'apprentissage du numérique.

(2) Dispositif 2 avril 2025 de la Fondation Orange

L'engagement en matière d'autisme et de handicap représente environ 16 à 18 % des activités de l'association sur l'année. Les modules et contenus des ateliers couvrent des thématiques telles que l'accompagnement au numérique, le conseil, la création de sites, les réseaux sociaux, l'usage des tablettes...

Parmi les principales associations soutenues, on peut notamment citer le Centre pour l'Insertion Professionnelle et le Suivi des Handicapés de l'Oise (IPSHO) avec laquelle de très nombreux ateliers ont été organisés en 2024 et un programme intense toujours proposé en 2025. La présence d'**Orange Solidarité** est significative auprès des ESAT, EPNAK, APF, ADAPEI, ADTP, APIV, associations toutes en lien avec le handicap.

**Volontaires pour les personnes avec Autism (VA)** est une association loi 1901, née en 1992 à la suite du mécénat en faveur de l'autisme. Elle a pour objectif d'informer et d'impliquer les salariés aux actions en lien avec le mécénat de la Fondation.

Depuis, des bénévoles ont rejoint l'association pour soulager les familles des enfants avec troubles du spectre autistique. L'association est désormais ouverte à des bénévoles externes venant de tous horizons.

VA compte aujourd'hui 60 bénévoles actifs en Île-de-France, à Marseille, Lyon, Montpellier, Albi, Bordeaux, Rennes, dans les DROM en Guadeloupe, en Martinique et sur l'île de la Réunion.

Grâce au soutien financier de la **Fondation Orange** et à divers dons reçus principalement de salariés, VA a créé une deuxième activité d'aide aux séjours de vacances. Toujours dans l'esprit d'offrir des moments de répit aux familles, 3 389 séjours ont été ainsi soutenus depuis 2003.

En 2024, VA a aidé financièrement 223 familles pour des séjours de vacances, et depuis sa création, avec son réseau de bénévoles elle a accompagné près de 1 330 familles.

## Afrique et Moyen-Orient

### Côte d'Ivoire

- La **Fondation Orange Côte d'Ivoire** était partenaire du 1<sup>er</sup> Congrès international sur l'autisme en Afrique, organisé en décembre 2024 par l'Institut National de Santé Publique.

Cet événement a regroupé plus de 150 participants (institutions, associations, parents, universités, chercheurs, étudiants...). 32 enfants ont été dépistés, 33 parents ont participé à un atelier et 73 personnes ont été formées.

- La Fondation a organisé, en juin 2024, un atelier de restitution du projet Répit, qui vise à offrir un accompagnement psychoéducatif aux familles ayant des enfants atteints d'autisme. Dans le cadre de ce projet, 18 intervenants ont été recrutés et formés, et 35 familles identifiées. 3 271 visites à domicile ont été réalisées à Abobo, Dabou, Cocody, Grand-Bassam et Yamoussoukro.
- En partenariat avec l'association Remise Rayon d'Espoir, la Fondation a fait don d'équipements numériques pour l'ouverture d'une imprimerie numérique, en vue de la formation et de l'insertion socio-professionnelle de 25 jeunes avec une déficience intellectuelle.
- **Orange Côte d'Ivoire** a formé 70 acteurs de l'autisme (10 spécialistes, 15 intervenants, 15 associations, 15 pédiatres et 15 travailleurs sociaux) dans le cadre du projet PUFADSA (Plateforme Universitaire de Formation À Distance au Spectre de l'Autisme), de décembre 2023 à juin 2025.
- La filiale a fait don d'équipements pour 21 enfants en situation de handicap moteur cérébral de l'ONG Cœur de Maman Amour d'Enfants.



Autisme: Lancement des formations PUFADSA

Fondation

Photo des participants à la formation PUFADSA chez Orange Côte d'Ivoire

## Madagascar

En 2024 et en 2025, la **Fondation Orange à Madagascar** a collaboré avec 8 Associations membres d'AuFéM (Autisme Fédération Madagascar), pour mener une grande diversité d'actions de sensibilisation, d'éducation et de formation :

- **Participation à la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme en avril** : opération « Lumières bleues » consistant à illuminer des bâtiments publics, marche bleue rassemblant familles, éducateurs et soutiens, conférences et tables rondes, avec des acteurs nationaux organisées dans plusieurs villes,
- **Inauguration de centres spécialisés** dédiés à l'accueil et l'accompagnement des enfants autistes : CESAM (Ambohidratrimo) en 2024 et AEEDI (Mahazoarivo) en 2025,
- **Formation d'éducateurs spécialisés**, portant sur les approches pédagogiques adaptées aux troubles du spectre autistique,
- **Distribution de kits numériques** comprenant des ordinateurs ou tablettes équipés de logiciels éducatifs adaptés dans 3 centres, et don de matériel éducatif et sportif dans 8 centres en 2025,
- **Remise de jouets et de cadeaux** aux enfants dans les centres et foyers partenaires à l'occasion des fêtes de fin d'année.

À l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme en 2024, **Orange RDC** a mené une campagne de sensibilisation en partenariat avec l'association Never Limit Children, qui soutient les jeunes avec TSA.

Une centaine de participants internes et externes ont pu assister à un talk-show organisé au sein de l'Orange Digital Center. Ce partenariat vise à développer une meilleure compréhension sur l'autisme, d'identifier les principaux signaux d'alerte et de discuter des actions à entreprendre en cas de doute.

À l'occasion de cette journée mondiale, la **Fondation Orange Tunisie** et le ministère de l'Éducation ont lancé une initiative de formation spécialisée à destination des enseignants, psychologues et coordinateurs régionaux.

Ce programme vise à assurer une prise en charge optimale des enfants atteints de troubles du spectre de l'autisme dans les écoles primaires publiques en 2024 et 2025.

## Autres actions en faveur des personnes en situation de handicap

### Europe hors France

La **Fondation Orange Belgique** a soutenu le projet MyWish qui vise à faire don d'équipements numériques afin de renforcer l'autonomie de jeunes adultes en situation de handicap qui seraient en colocation à Bruxelles. Ce projet a été déployé auprès de 10 bénéficiaires en 2025.

Dans le même pays, le projet « Apprendre Autrement » a été mené par Tic Tac Lab, qui organise des ateliers et stages d'éducation aux technologies à destination des jeunes et parfois des adultes. Au sein d'un Fab Lab Orange, des jeunes en situation de handicap mental ont été formés pour apprendre à manipuler du matériel et à fabriquer des objets, du mobilier, de la signalétique, etc. Ce projet a été déployé en 2025 auprès de 25 bénéficiaires.

**Orange Luxembourg** a organisé des journées en immersion au sein des locaux de la Fondation Kraizbierg, qui fournit aux personnes en situation de handicap les moyens d'atteindre une certaine autonomie. Une journée de bénévolat a également été proposée à 8 salariés lors de l'événement de fin d'année de la Fondation Kraizbierg.

En 2024, **Orange Moldavie** s'est associé à l'UNICEF et a proposé des actions de mécénat auprès de ces salariés pour organiser un camp d'été spécialement conçu pour les enfants handicapés et ceux issus de familles socialement vulnérables. Au total, 600 enfants ont bénéficié de cette initiative. Elle leur a offert une expérience précieuse pour améliorer leurs compétences numériques et renforcer leur confiance sur le plan social.

En 2025, **Orange Moldavie** prévoit d'enrichir cette expérience en y incluant une composante musicale pour soutenir davantage la créativité et l'expression émotionnelle.

La **Fondation Orange Pologne** est partenaire de la Integration Foundation qui a organisé en 2024 un gala d'intégration où les organisations qui veillent à l'inclusion des personnes en situation de handicap sont récompensées. Près de 1 000 personnes étaient présentes à cet évènement.

Le **Orange Varsovie Festival** qui a lieu chaque année au printemps a été aménagé pour être accessible aux personnes en situation de handicap (billets spécifiques, surfaces pavées aménagées, rampes d'accès, description audio de concerts, interprète en langue des signes, boucles d'induction magnétique, parking dédié...).

En outre, **Orange Pologne** fait partie des membres fondateurs du Business Accessibility Forum (BAF), une initiative visant à créer un espace d'échange et de collaboration entre différentes entreprises polonaises, en matière d'accessibilité.

L'objectif est de développer une position commune sur la nouvelle loi relative à la transposition de l'European Accessibility Act<sup>(3)</sup> dans le droit national, de promouvoir des bonnes pratiques dans le domaine de l'accessibilité numérique et de coopérer avec les institutions publiques et organisations sociales sur la mise en œuvre de la loi sur l'accessibilité.

La **Fondation Orange Roumanie** a soutenu en 2024 un programme permettant de financer de nouvelles installations pour les personnes ayant un handicap moteur afin qu'elles puissent pratiquer des sports nautiques et des randonnées en montagne. Il propose également plusieurs approches permettant de combiner des activités sportives avec des ateliers de développement personnel pour enfants en situation de handicap, en collaboration avec les associations Climb Again, Equal on Water and Mountain et Door to Outdoor.

En 2025, La Fondation a soutenu les associations Noua ne Pasă et Climb Again qui agissent toutes deux pour les personnes malvoyantes.

**Orange Roumanie** a développé le programme « World through sound and colour » pour soutenir l'inclusion sociale, notamment par le numérique, des personnes avec déficience visuelle et auditive. Il est destiné aussi bien aux enfants et adultes ayant une déficience sensorielle, qu'aux enseignants, soignants et parents.

**Orange Slovaquie** a soutenu plusieurs associations qui travaillent au développement des compétences numériques et à l'autonomie des personnes en situation de handicap, dans le cadre du programme de subvention Digital Future 2024 :

- Autistické centrum Andreas n.o. qui a permis à 7 bénéficiaires de découvrir l'impression 3D,
- ADORA deťom, o.z qui a formé 15 enfants en situation de handicap pour qu'ils acquièrent des compétences numériques,
- Organizácia Nechajme sa počuť qui a accompagné 10 enfants autistes dans leur parcours scolaire,
- Rozmanita, partenaire de longue date de la **Fondation Orange**, qui s'engage à créer un environnement inclusif où les enfants issus de divers milieux, y compris ceux en situation de handicap, apprennent ensemble.

## Afrique et Moyen-Orient

La **Fondation Orange Égypte** et le Centre SETI de Caritas Egypt se sont associés pour ouvrir, à Sohag, un nouveau centre doté d'installations modernes (salles sensorielles et salles de formation) qui propose des services spécialisés et sur-mesure aux enfants de 2 à 18 ans atteints de TSA. L'objectif est d'accompagner jusqu'à 2 000 enfants, en collaboration avec des associations. Les familles, soignants et organisations locales bénéficieront également de programmes de formation et de sensibilisation.

(3) Voir page 9 pour plus de précisions sur l'European Accessibility Act

**Orange Égypte** a également soutenu également l'association ASDAA au service des personnes malentendantes, afin qu'elle puisse participer à une compétition de robotique, qui s'est tenue en août 2024 au stade Borg Al Arab.

La filiale a apporté son soutien financier, technique et en termes de mentorat, à quatre équipes de l'organisation ASDAA. Trois d'entre elles ont ainsi pu remporter des premières places face à 45 équipes concurrentes constituées de personnes valides.



Photo des participants à la ASDAA Academy chez Orange Égypte

**Orange Jordanie**, en partenariat avec le Conseil Supérieur jordanien des Droits des Personnes Handicapées, a fourni 20 tablettes permettant l'examen, l'approbation et la délivrance de cartes de reconnaissance du statut de personne handicapée, afin de faciliter l'inclusion de ces personnes dans la vie sociale, économique et culturelle. Elle a sponsorisé un concours visant à récompenser des produits médiatiques créatifs qui contribuent à la sensibilisation aux droits des personnes en situation de handicap et a renommé son réseau « inclusion », du 3 au 10 décembre 2024, à l'occasion de la journée internationale des personnes en situation de handicap.

Enfin, **Orange Jordanie** a soutenu le Forum culturel jordanien pour les personnes malvoyantes, en organisant un atelier sur la gestion des émotions qui a eu lieu à Amman et à Aqaba, qui a regroupé 45 participants.



Photo des participants au Forum culturel pour les personnes malvoyantes chez Orange Jordanie

**Orange Liberia** a équipé des Écoles Numériques pour faciliter l'accès aux contenus pédagogiques pour les personnes malentendantes.

**Orange Mali**, à l'occasion de la Journée Solidarité de la Fondation, a fait don de denrées à l'UMAV (Union Malienne des Aveugles) et AMALDEME (Association Malienne de lutte contre les Déficiences Mentales).

**La Fondation Orange Maroc** a aménagé et équipé une salle multimédia pour former près de 220 bénéficiaires au digital au sein de l'association AMH (Amicale marocaine pour les Handicapés) en vue de leur insertion professionnelle. Elle a également fait don de tablettes adaptées aux non-voyants à l'École Numérique du Lycée Mohamed V à Casablanca. L'objectif est d'aider les jeunes en situation de handicap à utiliser le numérique dans leur apprentissage.

En 2024, la **Fondation Orange Sénégal** a soutenu la Fondation des invalides et mutilés de guerre.

**Orange Sierra Leone** a soutenu l'association Freetown Cheshire Home pour l'organisation d'une fête de Noël qui a réuni 150 bénéficiaires. L'association fournit des hébergements et un accompagnement aux jeunes enfants en situation de handicap physique. La filiale s'est également engagée à offrir des kits de compétences numériques à l'association, et a fait don à la Commission nationale des personnes handicapées, en décembre 2024, de 100 bâches pour aider à rénover des abris de personnes en situation de handicap.

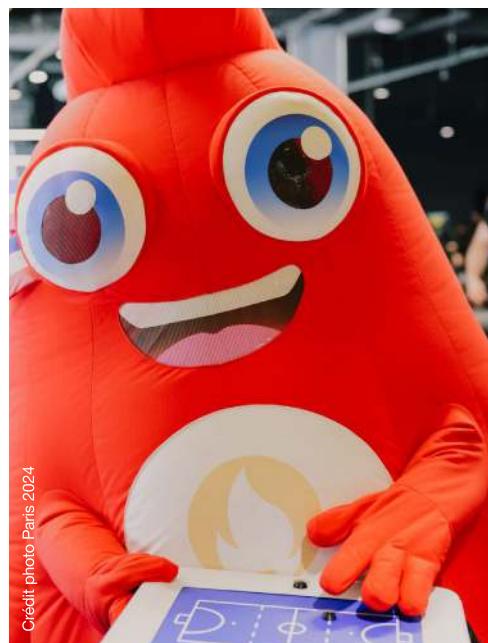
**Orange Madagascar** a lancé le programme « Madagascar Engage for Change », encourageant la participation de ses salariés à des actions sociales et environnementales, tout en sensibilisant à l'inclusion des personnes handicapées.

# Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 : un partenariat inclusif

Partenaire premium et fournisseur officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, Orange a mis son expertise technologique au service de cet événement d'envergure mondiale. Ce partenariat a été l'occasion de déployer à grande échelle des solutions innovantes, au bénéfice de tous les publics, et notamment des spectateurs en situation de handicap visuel.

En collaboration étroite avec le Comité Olympique et Paralympique de Paris 2024, Orange a déployé 2 solutions majeures destinées aux personnes malvoyantes ou aveugles :

- **Une tablette tactile**, représentant une réplique miniature du terrain, qui permet de suivre en temps réel la trajectoire du ballon, développée par la startup Touch2see. 45 tablettes connectées en 5G ont pu être utilisées sur 6 sites olympiques, couvrant 7 disciplines (football, rugby, basket ball, goalball, cecifoot, rugby fauteuil et basket fauteuil). Une innovation qui offre aux utilisateurs une perception tactile du jeu et facilite la compréhension des matchs.
- **Un service d'audiodescription** disponible directement sur le smartphone du spectateur co-développé par la startup Odiho et Orange. Cette technologie permet d'écouter des commentaires adaptés tout en restant immergé dans l'ambiance du stade, grâce à une diffusion sonore "en silence". Ce dispositif a permis de couvrir 136 compétitions réparties sur 17 disciplines, ainsi que certaines des cérémonies officielles.



Credit photo Paris 2024

Photo de la mascotte Phryge présentant la tablette tactile de Touch2see.



Ça change tout, on n'est plus obligés de demander à des gens de nous commenter les actions, et on est vraiment au cœur du jeu, on fait partie intégrante du public à part entière. »

**Témoignage d'un utilisateur** sur France Info à l'occasion des JOP.

## Orange, partenaire et catalyseur d'innovations inclusives

La collaboration avec ces startups a démarré dès 2022, lors d'un challenge organisé par Orange. Lauréats de ce concours, Touch2See et Odiho ont pu être accompagnés pendant 2 ans jusqu'à Paris 2024. Un accompagnement technique et humain qui a permis d'éprouver et améliorer ces technologies afin de les proposer sur des grandes compétitions internationales.

Le soutien d'Orange a été décisif, notamment grâce à la performance de son réseau 5G, garantissant une latence minimale et une fiabilité optimale, deux conditions indispensables pour une expérience fluide et sans interruption.



Je suis très heureux de la collaboration entre Orange et Odiho lors de Paris 2024. Nous avons pu ensemble délivrer un service haute qualité sans aucune latence, et permettre une expérience spectateur réellement enrichie. »

**Gauthier Dalle,** Fondateur et CEO de Odiho

Le service d'audiodescription s'adapte également à d'autres types d'événements. Il a été déployé par Orange lors des concerts principaux du festival Terres du Son en France en 2024 et 2025, afin de rendre l'expérience plus accessible aux personnes en situation de handicap visuel.

## Autres initiatives

À l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, Orange a mis en place plusieurs actions visant à promouvoir le sport pour tous ainsi que le handisport :

- Orange s'est associé à Génération 2024 et a permis à 8 000 franciliens, accompagnés par la communauté éducative et diverses associations de découvrir les sports paralympiques,
- Une campagne de sensibilisation<sup>(4)</sup> soulignant la puissance des performances sportives des athlètes paralympiques a été lancée sur le web, totalisant plus de 30 millions de vues,
- Orange a été parrain du Marathon Pour Tous, première épreuve ouverte au grand public, qui incluait un parcours de 10 km accessible à tout type de handicap.



(4) Campagne de sensibilisation sur le handicap - Paris 2024

# 06

Annexe

---

## Handicap : typologie des déficiences

- **La déficience motrice** est caractérisée par une atteinte temporaire ou permanente à la capacité d'une ou plusieurs parties du corps à se mouvoir. Elle peut impacter le déplacement, la posture, la manipulation d'objets, la communication, ou encore la perception du monde extérieur. Par exemple : malformations, séquelles d'accident, vieillissement, paraplégie, arthrose, maladies neuromusculaires...
- **La déficience sensorielle** fait référence aux difficultés liées aux organes sensoriels. Elle concerne par exemple, la perte totale ou partielle d'un sens, majoritairement la vue (cécité, cataracte, glaucome, daltonisme...) et l'audition (perte d'audition partielle, surdité, acouphène...) mais aussi d'autres sens comme le goût, l'odorat ou la sensibilité tactile.
- **La déficience cognitive** (ou troubles du neurodéveloppement) se caractérise par un dysfonctionnement des fonctions cognitives et se manifeste par des difficultés dans le traitement de l'information, des difficultés d'attention, de mémorisation et de langage. Par exemple : troubles du déficit de l'attention/hyperactivité (TDA/H), troubles spécifiques du langage et de l'apprentissage (troubles DYS), troubles du spectre de l'autisme (TSA)...
- **La déficience psychique** se définit par une pathologie qui entraîne des troubles psychiques invalidants (affectifs, émotionnels, perturbation de la personnalité, etc.) sans entraîner de déficience intellectuelle. Par exemple : schizophrénie, troubles bipolaires, troubles anxieux généralisés, dépression...
- **La déficience mentale** se définit comme une réduction des facultés intellectuelles et se caractérise par des difficultés de compréhension, de conceptualisation, d'expression et de communication parfois associées à des difficultés d'ordre spatio-temporel. Par exemple : trisomie 21...

■ **Les maladies chroniques évolutives ou invalidantes** sont des maladies qui, du fait de leurs effets sur l'organisme, génèrent une forme de handicap (souvent non visible) et une restriction d'activité. Elles peuvent être momentanées, permanentes ou évolutives et concerner des affections chroniques ou aigües. Par exemple : maladies respiratoires, digestives, hypertension artérielle, diabète, sclérose en plaque, VIH, albinisme, cancers...

Lorsqu'il y a cumul de déficiences et incapacités importantes à la fois motrices, mentales et sensorielles, on parle de **polyhandicap**. Lorsqu'il y a cumul de déficiences moins importantes et n'incluant pas forcément de handicap mental, on parle de **pluri-handicap**, ou **handicaps associés**.

**80 % des handicaps sont invisibles<sup>(1)</sup>**, rendant difficile la reconnaissance et la prise en compte notamment dans l'environnement professionnel par crainte des conséquences négatives de l'auto-déclaration.

Les personnes considérées comme **neuroatypiques, neurodivergentes et neurominoritaires** en raison de leur fonctionnement cognitif et psychique spécifique représentent environ 20 % de la population mondiale. Dans certains cas, ces fonctionnements singuliers ne sont pas considérés comme relevant d'un handicap. Tout dépend du niveau de reconnaissance du degré de sévérité et d'intensité des troubles associés.

Parmi ces fonctionnements singuliers, on retrouve notamment :

### ■ **Les Troubles du Spectre Autistique (TSA) :**

Ils désignent des troubles du neurodéveloppement qui entraînent des difficultés dans la communication et les interactions sociales ainsi que des comportements répétitifs et des intérêts spécifiques et restreints. Les caractéristiques sont très variées d'une personne à l'autre, d'où l'utilisation du terme « spectre » qui fait état d'une grande diversité de profils.

(1) Source handicap.gouv.fr

**■ Les troubles « DYS » :**

- **Dyslexie et dysorthographie** (concerne l'acquisition du langage écrit),
- **Dysphasie** (lié au développement du langage oral),
- **Dyspraxie** (trouble du développement moteur et/ou des fonctions visuo-spatiales),
- **Dyscalculie** (troubles entraînant une altération de la capacité à comprendre ou utiliser les nombres. Ils sont souvent liés à d'autres troubles spécifiques),
- **Troubles du Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité (TDA/H)**,
- **Troubles spécifiques du développement des processus amnésiques** (liés à la mémoire),
- **Les troubles spécifiques du développement des processus attentionnels et/ou des fonctions exécutives.**

Certains pays comme la France intègrent dans la liste des neuroatypies, le **Haut Potentiel Intellectuel (HPI)** qui désigne les personnes ayant un QI supérieur ou égal à 130. Il est souvent caractérisé par des particularités de raisonnement : pensée en arborescence par opposition à une pensée plus linéaire.

D'autres pays notamment les pays anglo-saxons, le Canada, l'Inde, le Brésil intègrent dans leurs évaluations de profils neuroatypiques les **troubles psychiques** tels que la bipolarité, le **trouble obsessionnel-compulsif (TOC)**, ou encore le **syndrome de Gilles de la Tourette**.

Les personnes considérées comme neuroatypiques peuvent cumuler plusieurs caractéristiques des différents profils cités ci-dessus.

---

**Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à l'ensemble des contributeurs et contributrices des entités d'Orange ainsi que nos partenaires et experts internationaux, qui par leur engagement et leurs avis éclairés, ont permis la réalisation de ce second rapport.**

---

# **Orange**

Direction RSE  
111, quai du Président Roosevelt - 92130 Issy-les-Moulineaux (France)  
+33 (0)1 44 44 22 22

## **Orange.com**

SA au capital de 10 640 226 396 euros  
RCS Nanterre 380 129 866

Crédits : Orange brand site - Tous droits réservés

Mise en page et normalisation : Agence 90c

Version numérique

Pour toute question concernant l'accessibilité numérique chez Orange :  
**[accessibilite.france@orange.com](mailto:accessibilite.france@orange.com)**