

multiplié les actions de soutien

Un site d'urgence et des équipements médicaux

→ Les équipes de Sonatel (Orange au Sénégal) et de la Fondation Sonatel ont activement contribué au dispositif de lutte contre la Covid-19 mis en place par le Sénégal. Elles ont notamment participé à la réhabilitation et à l'équipement d'un site d'urgence d'une capacité de près de 100 lits au sein de l'aéroport international Léopold-Sédar-Senghor de Dakar. Sonatel a par ailleurs fait don d'équipements médicaux (respirateurs de transport et de réanimation) et redimensionné le centre d'appels répondant au numéro vert dédié à la Covid-19 face à l'afflux des appels.

À l'écoute des jeunes les plus fragiles

→ En Pologne, la Fondation Orange a soutenu l'Empowering Children Foundation dans la mise en place d'une assistance téléphonique et d'une boîte mail anonyme pour aider les enfants et adolescents en situation de détresse psychologique, aggravée par la pandémie. Plus de 5 200 appels et 1 145 e-mails ont été recensés au mois de mars 2020, permettant 89 interventions d'urgence vitale. En Slovaquie, la Fondation Orange et l'ONG IPčko ont lancé une ligne d'écoute gratuite et continue dédiée à la Covid-19, qui est devenue l'un des numéros d'aide les plus sollicités du pays.

Des gigas gratuits qui facilitent le quotidien

Toutes nos entités ont proposé des offres gratuites afin que nos clients puissent bénéficier d'une enveloppe internet mobile élargie. En Moldavie, 50 Go de trafic de données ont été offerts à 10 000 enseignants entre mai et juin 2020 et plus de 4 000 médecins dans plus de 1 000 établissements de santé ont disposé d'un trafic voix et données gratuit pendant deux mois.

Une continuité d'écoute pour les violences conjugales et intrafamiliales

Les équipes d'Orange se sont mobilisées en France pour fournir une solution technique aux écoutantes du 3919 afin qu'elles puissent poursuivre en télétravail l'accompagnement des victimes : téléphones avec kit mains libres et casque avec micro, ordinateurs et routage des appels vers le 3919.

Des patients connectés avec leur famille

→ Avec le projet « Paciente Conectado », Orange Espagne a offert gratuitement aux hôpitaux et maisons de retraite plus de 10 000 terminaux connectés à internet. Grâce à la contribution de la Fondation Orange, des solutions de vidéoconférence installées sur ces équipements ont permis aux patients de garder le contact avec leur famille et de réduire leur isolement. Des initiatives similaires ont eu lieu dans les autres pays où le Groupe est présent.

10 Go > 9 M€

En avril 2020, Orange a offert 10 Go d'internet mobile supplémentaires en France aux clients pros et entreprises ayant consommé l'intégralité de leur enveloppe data. Cette offre avait pour objectif de faciliter le quotidien de plus de 600 000 clients pros et entreprises.

Des visières de protection produites par les FabLabs Solidaires

→ Face à la pénurie de masques, au premier semestre 2020, plusieurs FabLabs (ateliers de fabrication numérique) se sont lancés dans la conception et la production de visières de protection. Un réflexe solidaire pour répondre à l'urgence, grâce à la souplesse et au potentiel du numérique. La Fondation Orange a aidé au total 52 de nos FabLabs Solidaires, dans dix pays, à produire plus de 220 000 visières homologuées distribuées dans les structures hospitalières de proximité.

Des messages vidéo personnalisés pour les proches

Avec l'opération #OnResteEnsemble, Orange a permis aux habitants de France, du Luxembourg, du Maroc, de Tunisie et de Jordanie d'adresser un message vidéo à la télévision à leurs aînés, premiers touchés par l'isolement lors du confinement et souvent moins à l'aise avec les technologies.

Des contenus accessibles au plus grand nombre

Au cours du premier confinement, en mars 2020, en France, Orange a donné accès gratuitement aux différentes chaînes de son bouquet OCS (OCS Max, OCS City, OCS Choc, OCS Géants) ainsi qu'à ses chaînes jeunesse. Des chaînes jeunesse et famille ont également été mises en clair dans tous les pays européens où nous sommes présents tandis que des opérations de gratuité ont été proposées à nos clients de jeux mobiles par abonnement en Roumanie.

C'est le montant engagé par la Fondation Orange en 2020 dans 30 pays pour mener des actions d'urgence sanitaire, d'aide alimentaire, de soutien à l'éducation numérique et d'assistance aux étudiants précaires.

soutenu les acteurs de la santé

Dans un contexte inédit, les collaborateurs d'Orange Business Services se sont mobilisés pour assurer le bon fonctionnement des services critiques de santé.

L'engagement d'Orange Cyberdefense

Dès les premiers jours du premier confinement en mars 2020, les établissements de santé ont été soumis à un grand nombre de cyberattaques. Orange Cyberdefense leur a rapidement proposé une assistance téléphonique gratuite pour renforcer la sécurité de leur système d'information ainsi que l'activation du service de protection en cas d'attaque par déni de service sur internet.

A lors que la crise sanitaire a mis en tension les établissements hospitaliers et bouleversé leur fonctionnement, le numérique a permis d'améliorer la prise en charge des patients et d'assurer la continuité d'activité des services sanitaires. Pour limiter les pics en présentiel et fluidifier le parcours des patients, les équipes d'Orange Business Services ont mis en place des outils numériques de planification des rendez-vous ainsi que la préadmission en ligne. Le centre hospitalier de Valenciennes (France) a par exemple pu organiser le suivi des patients positifs ou suspectés de Covid-19 grâce à Memoquest. Cette solution de suivi ambulatoire avec un

agent conversationnel (chatbot) par SMS, a été adaptée pendant la crise sanitaire afin de faciliter la surveillance des patients se présentant à l'hôpital et ne nécessitant pas d'hospitalisation.

La généralisation du télétravail dans le secteur de la santé s'est traduite par le déploiement massif d'outils collaboratifs à distance, ce qui a considérablement augmenté la vulnérabilité aux cyberattaques. C'est pourquoi nous avons déployé des solutions sûres de transfert, de traitement, de partage et d'hébergement des données afin de garantir la confidentialité et le secret médical. Nous avons aussi sécurisé les accès à distance en milieu hospitalier et sensibilisé les agents contre l'hameçonnage. Pour renforcer la collaboration entre les équipes pluridisciplinaires de santé, des solutions de conférence ont été déployées via une interface d'échanges de données cryptées. Les établissements de santé se sont appuyés sur les solutions d'Orange Business Services pour s'adapter et communiquer efficacement en temps de crise. Le centre hospitalier de Béziers (France) a renforcé la communication entre collègues et les échanges d'informations en mettant en place le dossier patient informatisé, avec à la clé une amélioration de la qualité des soins aux patients et davantage d'efficacité. Par ailleurs, une vingtaine d'établissements ont fait appel à Enovacom, filiale d'Orange Business Services chargée des activités santé, pour mettre en place la plateforme d'alertes Surycat. Cette solution facilite le déploiement et le déroulement des plans d'urgence en mobilisant de manière automatisée les équipes médicales par SMS, mail et appel téléphonique. Le centre hospitalier de Chalon-sur-Saône (France) a pu, quant à lui, doubler sa capacité de lits en réanimation en connectant des appareils biomédicaux supplémentaires au système d'information grâce à la solution d'interopérabilité biomédicale d'Enovacom.

utilisé la data contre la pandémie

01 TousAntiCovid

→ À la demande du gouvernement français, l'Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique a réuni en avril 2020 des acteurs publics et privés pour développer une application de traçage des cas contact. TousAntiCovid permet à chacun d'être informé sur la proximité des utilisateurs positifs à la Covid-19 et de trouver, le cas échéant, le centre de dépistage le plus proche. L'application, qui utilise le Bluetooth, garantit l'anonymat de ses utilisateurs et leur vie privée. Nous avons participé à l'élaboration de l'application, de la plateforme associée et vérifié leur fonctionnement avec plus de 100 modèles de smartphones utilisés sur le marché français. Nous avons aussi développé un Captcha souverain pour l'application et gérons les pare-feux de sécurité.

02 Anticiper l'épidémie

→ Nous avons utilisé notre solution Flux Vision afin d'établir des statistiques de présence et de mobilité des populations à partir des données issues de notre réseau mobile. Fruits de plusieurs années de recherche et conformes aux recommandations de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, les algorithmes utilisés suppriment toute donnée à caractère personnel, rendant ainsi impossible l'identification des individus. À

partir d'un échantillon d'appareils connectés à notre réseau, nous sommes en mesure d'établir par extrapolation le comportement de la population dans son ensemble, dont les déplacements d'une région à l'autre. Cette représentation anonyme des flux est précieuse aux autorités sanitaires et gouvernementales pour l'identification des régions où déployer des aides médicales supplémentaires, aussi bien en Europe qu'en Afrique. Elle a été également utilisée par Orange et l'Inserm, à travers le projet de recherche commun ANR EVALCovid-19, pour modéliser l'évolution de la pandémie et nourrir les décisions gouvernementales, ainsi que par l'Institut national de la statistique et des études économiques, pour identifier les relocalisations de population en France lors du premier confinement.

03 Projet STOIC

→ Le projet « Scanner thoracique pour le diagnostic de la pneumonie liée à la Covid-19 », appelé Stoic, est le résultat d'une collaboration entre GE Healthcare, Orange et TheraPanacea avec l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris. L'objectif : créer une base de données autour de l'imagerie thoracique chez les patients suspectés d'infection par le Sars-CoV-2. Nous avons déployé, grâce à un accès réseau et une infrastructure d'hébergement des données de santé sécurisés, une application web de visualisation d'images 3D qu'un groupe de radiologues experts utilise à distance pour annoter les lésions pulmonaires. La base de données constituée permet de développer des solutions d'intelligence artificielle afin de quantifier automatiquement l'étendue des lésions, d'orienter la prise en charge des patients ou d'évaluer l'efficacité des traitements.