



## Orange accélère la digitalisation de ses offres en Afrique et au Moyen-Orient

Orange a souhaité répondre aux attentes de ses clients en accélérant sur ses offres digitales dans plusieurs pays d'Afrique et du Moyen-Orient. En effet, une grande partie des clients ont une plus forte appétence pour le digital, une tendance qui a été accélérée par la crise Covid. Par exemple, le trafic data mobile Orange a augmenté de 30% entre 2020 et 2021.

En effet, les populations souhaitent se voir et s'entendre à distance, rester en contact avec leurs communautés grâce aux réseaux sociaux, partager et s'exprimer, commercer, accéder aux savoirs en ligne, se faciliter la vie et se divertir.

Dans ce contexte, Orange s'adapte et se transforme au sein de son organisation pour créer une « Digital Factory » qui va permettre de développer et élargir son offre digitale dans plusieurs pays.

- **L'application mobile multiservice « My Orange » pour gérer facilement ses lignes mobiles et fixes**

Lancée en 2016, cette application gratuite et téléchargeable sur IOS, Android et en Web app est disponible dans 17 pays et propose des services tels que la souscription à des offres voix et data, le transfert d'argent, la consultation de son solde etc.

Depuis 2021, elle s'est enrichie avec le service « My Place », disponible dans 8 pays, et qui propose des contenus de divertissement (film et série, jeux, musiques, informations...).

Cette application pratique et personnalisée enregistre aujourd'hui plus de 13,5 millions d'utilisateurs.

- **Des e-shop pour acheter son mobile en ligne**

Dans 12 pays, le client peut commander son mobile en ligne ainsi que des accessoires télécoms et internet. Et depuis mars 2022, Orange Cameroun a créé un espace Business permettant aux clients professionnels d'accéder à un catalogue d'offres dédiées.

- **Des offres 100% digitales pour répondre aux besoins croissants des usages**

En Côte d'Ivoire, Orange a lancé en juin 2021 une offre fibre exclusivement réservée aux souscriptions en ligne. Cette offre convergente fibre, destinée aux résidentiels et professionnels, permet de passer sa commande sans se déplacer en agence ni contacter un commercial. Le client bénéficie d'une installation en 72H maximum et un passage unique de l'équipe technique Orange pour la livraison et l'installation.

En Jordanie, Orange a lancé « Jood » en Juin 2022, une nouvelle offre plus généreuse en data, avec un parcours client 100% digital, de la commande jusqu'à la livraison, ainsi que toute l'assistance.

Des offres similaires sont prévues prochainement en Egypte, Côte d'Ivoire, Sénégal...

- **Des chatbots : de l'assistance à l'achat en passant par la validation de l'identité**

Pour enrichir ses canaux de relation avec ses clients, Orange a développé 21 bots disponibles dans 11 pays d'Afrique et du Moyen-Orient : Maroc, Jordanie, Sénégal, Guinée Conakry, Guinée Bissau, Côte d'Ivoire, Cameroun, Burkina Faso, Egypte, Tunisie, Mali.

Ces bots sont accessibles sur le portail web, WhatsApp, Facebook Messenger, Twitter et dans l'application My Orange. Conçus au départ pour faire de l'informationnel (consultation de son offre, de son solde voix et data...), les chatbots évoluent aujourd'hui vers du transactionnel (transfert d'argent, recharge de la ligne...). En effet, en Guinée, au Cameroun et en Jordanie, il est désormais possible, en plus de l'assistance client, d'acheter des produits et services à travers le chatbot.

Orange prévoit aussi une évolution vers des bots vocaux en langue vernaculaire pour répondre aux besoins de toutes les populations.

Il existe enfin au Cameroun, un chatbot sur Whatsapp qui facilite la collecte des documents d'identité client grâce à une photo prise depuis son smartphone.

Cette démarche de digitalisation des offres a également été initiée pour le B2B afin de développer des outils de « selfcare » à destination des clients professionnels.

Orange est présent dans 18 pays en Afrique et au Moyen-Orient et compte plus de 139 millions de clients au 30 juin 2022. Avec 6,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2021, Orange MEA est la première zone de croissance du Groupe. Orange Money, son offre de transfert d'argent et de services financiers sur mobile disponible dans 17 pays compte plus de 70 millions de clients. Orange, opérateur multi services, partenaire de référence de la transformation numérique apporte son savoir-faire pour accompagner le développement de nouveaux services digitaux en Afrique et au Moyen-Orient.

#### A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42,5 milliards d'euros en 2021 et 137 000 salariés au 30 juin 2022, dont 76 000 en France. Le Groupe servait 282 millions de clients au 30 juin 2022, dont 236 millions de clients mobile et 24 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En décembre 2019, le Groupe a présenté son plan stratégique « Engage 2025 » qui, guidé par l'exemplarité sociale et environnementale, a pour but de réinventer son métier d'opérateur. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe entend être un employeur attractif et responsable, adapté aux métiers émergents.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) et l'app Orange News ou pour nous suivre sur Twitter : @presseorange.

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

#### Contacts presse Orange

Khadija Komara; [khadija.komara@orange.com](mailto:khadija.komara@orange.com); +33 6 76 45 96 18

Ibtissame Nafii ; [ibtissame.nafii@orange.com](mailto:ibtissame.nafii@orange.com); + 33 6 37 38 60 50