



Orange accompagne ses clients aux Antilles-Guyane pendant le confinement et leur offre 10 gigaoctets d'internet mobile supplémentaires.

Dans un contexte de confinement de la population pour ralentir la propagation du Covid-19, Orange accompagne ses clients aux Antilles-Guyane en mettant en œuvre des mesures de solidarité afin de faciliter leur quotidien.

Orange Caraïbe a donc décidé d'offrir 10 gigaoctets d'internet mobile supplémentaires à tous ses clients ayant souscrit un forfait mobile¹ Orange ou Sosh. Cette mesure exceptionnelle concerne aussi bien les particuliers que les professionnels de Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guadeloupe, Martinique et de Guyane.

Sa mise en œuvre ne requiert aucune action de la part des bénéficiaires. L'ensemble des personnes concernées recevront un SMS d'information entre aujourd'hui et le samedi 4 avril. La validité de ce bonus est de 30 jours à compter de la réception du SMS de confirmation.

Les clients Orange Caraïbe actuellement en déplacement en France hexagonale sont également concernés, ainsi que l'ensemble des clients dont le forfait est déjà épuisé à date.

Les détails de nos offres et mesures de solidarité sont accessibles sur notre site <https://caraibe.orange.fr/aide-face-au-coronavirus>

De plus, pour accompagner au mieux les clients en cette période difficile, et leur permettre de passer de bons moments en famille et distraire leurs enfants, Orange offre également l'accès à 18 chaînes en clair entre jeudi et le 20 avril 2020. Cette mise en clair concerne tous les clients Orange qui disposent d'un accès à la TV par internet. Parmi ces chaînes, ils retrouveront : Canal J et Boomerang pour les enfants, Toonami et Manga pour les plus grands, des chaînes de divertissement (Paris Première, Teva), de cinéma (Paramount chanel), de sport (ES1, MYZEN TV, AutoMoto) et de musique (Mezzo, Trace Latina)².

Nous sommes confiants dans la fiabilité et le dimensionnement de nos réseaux cependant nous invitons tous nos clients à en avoir un usage responsable afin de préserver ce bien essentiel dans cette période difficile.

Orange et la continuité de services aux Antilles-Guyane

Face à l'augmentation du trafic constatée sur le réseau internet fixe et mobile, la capacité des réseaux est au rendez-vous. Avec globalement une augmentation de 20% du trafic observée depuis le début de cette crise, les marges de dimensionnement des réseaux fixe et mobile d'Orange aux Antilles Guyane permettent d'assurer l'écoulement de trafic aussi bien pour internet que les appels. Cet accroissement reste néanmoins inférieur à la charge

¹ Hors M2M et offres Card prépayées

² Accès offert à une sélection de chaînes (hors services à la demande), en DROM du 02/04 au 20/04/2020, réservée aux abonnés internet TV téléphone fixe Orange sous réserve d'éligibilité technique et de décodeur compatible. Cet accès offert ne concerne pas les clients abonnés à des bouquets payants contenant une de ces chaînes. Cette offre n'est pas disponible pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

que notre réseau est habitué à supporter lors d'événements à très forte audience (match de foot à grande visibilité, Game of Thrones...).

Pour y faire face, nous avons réajusté quelques paramétrages, en particulier au niveau de l'interconnexion entre opérateurs : certaines interfaces d'interconnexion avec les opérateurs tiers ont fait l'objet, dès la première semaine, d'augmentation de capacité ponctuelle pour absorber ces pics d'appels notamment vers la France hexagonale en début de journée.

Nos équipes restent pleinement mobilisées pour superviser les réseaux dans ce contexte de forte modification des activités et garantir la meilleure qualité de service possible.

Le Groupe est conscient que la connectivité via le mobile ou l'accès à internet à la maison est essentielle pour rester en contact avec ses proches, télétravailler, suivre sa scolarité, mais aussi se divertir. Une anticipation des augmentations de capacité prévues en 2020 sera réalisée dans les prochaines semaines avec l'ajout pour chacun des territoires de capacités supplémentaires pour prévenir toute congestion dans les semaines à venir.

Une attention toute particulière est menée pour garantir la protection des salariés à travers des mesures d'hygiène et de prévention renforcées, en cohérence avec les dernières recommandations gouvernementales. Ainsi, dans le cadre de son Plan de Continuité d'Activité, Orange a défini la liste des activités prioritaires, comme la supervision et les interventions réseaux, l'assistance technique ou le soutien commercial.

Afin de respecter les consignes de confinement, nos boutiques physiques sont temporairement fermées. Toutefois notre boutique en ligne reste ouverte. Les livraisons sont gratuites et s'effectuent à domicile par Chronopost.

Les clients qui souhaitent changer d'offre ou effectuer un achat, peuvent ainsi se rendre sur le site caraibe.orange.fr et les applications **Orange et moi** (clients Internet) ou **Orange et moi Caraïbe** (clients mobile et Open) qui restent disponibles.

Par ailleurs, Orange fait le maximum pour répondre aux appels client au 555 (clients mobile et Open), au 3900 (clients Internet), sur notre tchat en ligne ainsi que sur les réseaux sociaux (Whatsapp, Messenger, Twitter).

Les équipes d'Orange expriment toute leur solidarité et leur soutien aux populations des Antilles Guyane.

A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42 milliards d'euros et 147 000 salariés au 31 décembre 2019, dont 87 000 en France. Le Groupe servait 266 millions de clients au 31 décembre 2019, dont 207 millions de clients mobile, 21 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 nouveau 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, www.orange-business.com ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/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

Melanie Macal 06 90 52 45 54 melanie.macal@orange.com

Alicia Saint-Louis 06 96 26 01 35 alicia.saint-louis@orange.com