



Paris, 15 janvier 2009

Orange Business Services annonce une triple certification ISO

Orange Business Services vient d'obtenir trois certifications majeures délivrées par l'International Organization for Standardization (ISO), attestant de la qualité de son système de gestion et de l'efficacité de ses processus.

Ainsi, Orange Business Services se distingue grâce aux certifications ISO suivantes relatives aux systèmes de gestion :

- **ISO 20000 Gestion des Services** concerne les processus internationaux et le modèle interne de gouvernance d'Orange Business Services. Elle couvre les services liés aux Technologies de l'Information et de la Communication pour l'ensemble des clients internationaux gérés par le plus important centre support clients (MSC) d'Orange Business Services basé au Caire et pour les principaux clients français.
- **ISO 9001 Gestion de la Qualité** (renouvellement et extension) s'applique à tous les principaux clients français et s'étend à l'ensemble des grands projets internationaux.
- **ISO 27001 Système de Gestion de la Sécurité** s'applique à tous les clients internationaux gérés par le MSC du Caire.

La nouvelle norme ISO 20000, adoptant les principes de gestion de la norme ISO 9001 et les meilleures pratiques ITIL, constitue la référence en matière de système de gestion de services. La certification est la conclusion de 18 mois de travail sur les processus internationaux et sur les principaux sites opérationnels d'Orange Business Services ainsi que de plus de trois ans d'alignement des processus opérationnels sur la méthode ITIL. Au cours de cette période, plus de 5 000 salariés ont suivi une formation spécifique. Les auditeurs de l'International Organization for Standardization ont mis en avant plusieurs atouts concernant le système de gestion de la qualité et du service d'Orange Business Services, tels que l'engagement du management, la réactivité face au client, la cohérence générale de l'approche entre les divisions et la gestion des processus et des compétences.

« L'obtention de ces certifications représente une belle réussite pour Orange Business Services », a déclaré Barbara Dalibard, directrice exécutive d'Orange Business Services. « En effet, peu d'entreprises internationales peuvent se prévaloir de certifications sur une telle échelle. Cela confirme notre capacité à offrir une gestion du service, de la qualité et de la sécurité à l'échelon mondial ».





Ces dernières certifications, associées à l'attribution récente de la certification ISO 15408, critères d'évaluation communs de la sécurité et aux audits renouvelés SAS 70 et AUP, témoignent de l'avance d'Orange Business Services avec une gamme de solutions répondant au mieux aux exigences de conformité sur le marché mondial.

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. France Télécom sert plus de 177 millions de clients sur les cinq continents au 30 septembre 2008, dont les deux tiers sous la marque Orange. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 52,9 milliards d'euros en 2007 et de 39,9 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de l'année 2008. Au 30 septembre 2008, le Groupe comptait 117,6 millions de clients du mobile et 12,4 millions de clients ADSL.

Lancé en juin 2005, le programme NExT (Nouvelle Expérience des Télécommunications) permet au Groupe de poursuivre sa transformation d'opérateur intégré afin de faire de France Télécom l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe. En 2006, Orange est ainsi devenue la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Dans le même temps, Orange Business Services est devenue la marque des services offerts aux entreprises dans le monde. France Télécom est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et parmi les leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

La marque Orange et autres noms de services et de produits Orange cités dans ce communiqué sont des marques appartenant à Orange Personal Communications Services Limited, Orange France ou France Télécom.

Contacts presse :

Corinne Hofer, 01 44 37 62 62, corinne.hofer@orange-ftgroup.com

Carine Lennuyeux, 01 56 03 13 21, clennuyeux@i-e.fr

