



Communiqué de presse

## **Alice enrichit son contrat "Alice pour Vous" avec un 5<sup>ème</sup> engagement : Une heure de formation gratuite à domicile**

*Dans sa volonté d'accompagner toujours plus et mieux ses abonnés,  
Alice leur offre désormais une heure de formation à domicile pour se familiariser  
avec ses services et mieux naviguer dans l'univers de l'Internet haut débit*

**Paris le 9 novembre 2007** – Après avoir lancé en mai dernier ses 4 premiers engagements qualité au travers de son contrat "Alice pour Vous", Alice va encore plus loin et propose désormais à ses abonnés, **une heure de formation gratuite à domicile** en zone dégroupée.

Après l'activation en moins de 2 semaines, la garantie de dédommagement automatique en cas d'incidents bloquants, la disponibilité en moins de 3 minutes en moyenne de l'assistance téléphonique 100% gratuite et l'installation gratuite à domicile de l'AliceBox en zone dégroupée, ce 5<sup>ème</sup> engagement du contrat "Alice pour Vous" a pour vocation de les aider à optimiser l'utilisation de leur AliceBox et à maîtriser les services web à leur disposition.

### **Un 5<sup>ème</sup> engagement pour accompagner les abonnés dans leur vie haut débit ...**

Ce dernier engagement répond à un véritable besoin d'accompagnement d'une partie des Internautes qui plébiscitent ce type de prestation pour élargir leur découverte des fonctionnalités d'Internet et se perfectionner.

Les débutants ou "jeunes utilisateurs", manifestent un intérêt sensible pour ce type de prestations. Pour preuve, 42%<sup>1</sup> d'entre eux se déclarent intéressés par un service de formation à domicile. Mais il s'adresse aussi aux "non internautes" qui représentent plus de 40% de la population française (56,3% des français de 11 ans et plus déclarent s'être connectés à Internet au cours du dernier mois<sup>2</sup>), et en particulier à ceux qui hésiteraient à s'équiper d'un accès Internet par crainte de ne pas parvenir à en utiliser correctement les services.

Avec ce nouvel engagement, Alice espère favoriser l'accès à Internet haut débit au plus grand nombre.

### **Docteur Ordinateur, partenaire d'Alice**

L'heure de formation gratuite à domicile sera dispensée par des formateurs de la société Docteur Ordinateur ([www.docteurordinateur.com](http://www.docteurordinateur.com)). Partenaire informatique privilégié de milliers de particuliers et professionnels depuis 2002, que ce soit pour la formation, l'assistance ou le dépannage informatique, Docteur Ordinateur assure un service de qualité, adapté aux besoins et envies de chaque client. Les "docteurs ordinateur" mettront toute leur expertise, leur pédagogie et leur connaissance de l'offre Alice à la disposition des nouveaux abonnés Alice sur l'ensemble du territoire national (hors DOM-TOM).

<sup>1</sup> source LH2 - « Potentiel d'attractivité des offres d'intervention à domicile - février 2007 - Etude réalisée auprès de 300 intentionnistes Internet à 6 mois

<sup>2</sup> source Médiamétrie « Observatoire des usages Internet » - Septembre 2007

## **Une offre personnalisable proposée à tous les nouveaux abonnés**

L'heure de formation gratuite s'adresse à tous les nouveaux abonnés AliceBox en zone dégroupée (dégroupage total ou partiel).

Pour les abonnés en zone non dégroupée, l'heure de formation sera proposée au tarif de 1 € TTC<sup>2</sup>, après crédit d'impôt dans le cadre de la loi Borloo et remise d'Alice.

Ces deux offres seront valables durant 30 jours après l'activation de la ligne du client. Au-delà, les clients pourront bénéficier d'une heure de formation à 34,50 € TTC après crédit d'impôt.

La prestation comprendra une présentation de l'univers des services Alice (messagerie, espace Abonnés "Mon Compte", portail web Alice, site d'assistance, services Internet) et pourra être personnalisée et adaptée aux besoins du client grâce à **3 modules au choix**.

### **1<sup>er</sup> module : "Faire ses premiers pas sur Internet"**

- Utiliser un navigateur (Internet Explorer)
- Rechercher des informations avec un moteur de recherche
- Envoyer et recevoir des e-mails
- Gérer son abonnement Alice en toute autonomie

### **2<sup>ème</sup> module : "Communiquer sur Internet"**

- Profiter de tous les services Internet Alice,
- Communiquer en toute sécurité (antivirus, antispam, contrôle parental,...)
- Utiliser une messagerie Instantanée

### **3<sup>ème</sup> module : "Devenir un acteur d'Internet" :**

- Profiter de tous les services Internet Alice
- Jouer sur Internet
- Créer son blog et partager des informations
- Découvrir les loisirs d'Internet (écouter la radio, télécharger des fichiers audio et vidéo)

## **Un engagement déjà très apprécié !**

Alice, soucieuse de toujours proposer une offre répondant au mieux aux souhaits de ses abonnés, a testé en avant-première auprès d'abonnés ce nouveau service de formation : qualité et contenus de la prestation ont été soumis à leur appréciation au cours des mois de septembre et octobre. L'heure de formation, dispensée par Docteur Ordinateur, a été très appréciée par les beta-testeurs Alice :

- 97% des abonnés interrogés se sont déclarés satisfaits (dont 71% de très satisfaits)
- 94% des abonnés interrogés estiment que la prestation offerte correspond à leurs attentes

Nul doute donc que cette initiative d'Alice saura séduire de très nombreux Internautes...

---

<sup>2</sup> La formation sera facturée 69€ TTC au client par le prestataire Docteur Ordinateur à l'issue de la formation (société de services à la personne agréée par l'Etat au niveau national sous le n°2006/1/75/0001). La moitié de cette somme engagée (soit 34,50€ TTC) fera l'objet d'un crédit d'impôt. Alice créditera la somme restante (soit 33,50€ TTC) sur la facture du client suivant la réalisation de la prestation.

### **A propos d'Alice**

Alice est la marque commerciale de Telecom Italia. Elle propose des offres d'accès à Internet, des services de téléphonie basée sur le protocole Internet et de télévision sur ADSL. Telecom Italia S.A.S est un opérateur de télécommunications qui offre ses services de téléphonie et d'Internet Haut Débit, couplés avec des services à forte valeur ajoutée, à destination des particuliers et des professionnels. Il est le pionnier du dégroupage total, depuis son lancement fin 2003.

Telecom Italia S.A.S est contrôlée par le groupe italien Telecom Italia S.p.A, l'un des principaux opérateurs au niveau international. Telecom Italia S.p.A développe ses activités dans les secteurs stratégiques des télécommunications fixes et mobiles, de l'Internet, des services de données et du haut débit, avec une politique d'innovation continue. Au 30 septembre 2007, Telecom Italia S.A.S comptabilise 882 000 clients Haut Débit ADSL.

### **A propos de Docteur Ordinateur**

Docteur Ordinateur est, depuis 2003, le partenaire informatique de plus de 5,000 clients particuliers partout en France, pour des prestations de formation, de dépannage ou d'assistance informatique à domicile,

Docteur Ordinateur est une société de services à la personne agréée par l'Etat au niveau national sous le n°2006/1/75/0001. Cet agrément permet aux clients résidentiels de bénéficier de 50% de réduction d'impôts sur les sommes engagées, dans la limite de 1000 € par an.

Docteur Ordinateur s'appuie sur des intervenants salariés et un réseau de franchisés qui partagent passion, exigences et méthodologie d'intervention.

Service de presse

Passerelles

Nathalie Mira – Joana Faucher

Tél. : 01 44 59 98 00 E-mail : [telecomitalia@passerelles.com](mailto:telecomitalia@passerelles.com)

Telecom Italia France

Martial Delpuech

Directeur des Relations Publiques

Tél. : 01 78 56 96 89 – E-mail : [martial.delpuech@telecomitalia.fr](mailto:martial.delpuech@telecomitalia.fr)

Céline Tinot

Responsable Communication Externe

Tél. : 01 78 56 97 62 – E-mail : [celine.tinot@telecomitalia.fr](mailto:celine.tinot@telecomitalia.fr)