



Communication sur le Progrès

Orange Tunisie 2013/2014

Pacte Mondial des Nations Unies



RSE@orange.com



Tunis, le 26/06/2014

Objet : Renouvellement de notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

Honorable Secrétaire Général,

Orange Tunisie a l'honneur de vous confirmer son soutien aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

A travers notre réengagement, nous exprimons de nouveau notre volonté de faire progresser ces principes dans notre zone d'influence et les mettre en œuvre par le biais de nos actions ainsi que nos comportements. Nous reconnaissons ainsi l'importance de faire avancer collectivement ces principes ; le partage de ces valeurs avec nos collaborateurs, clients et partenaires étant devenu primordial surtout dans un nouveau contexte socioéconomique postrévolutionnaire.

Par ce présent document, nous nous réengageons donc à publier annuellement une communication transparente et responsable afin d'illustrer nos engagements, nos résultats et nos objectifs en faveur des dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies. En conséquence, nous sommes fiers de vous communiquer notre « Communication sur le Progrès » 2013/2014 décrivant les mesures concrètes qu'Orange Tunisie a mises en place afin de respecter ses engagements.

Veuillez agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'expression de mes salutations distinguées.

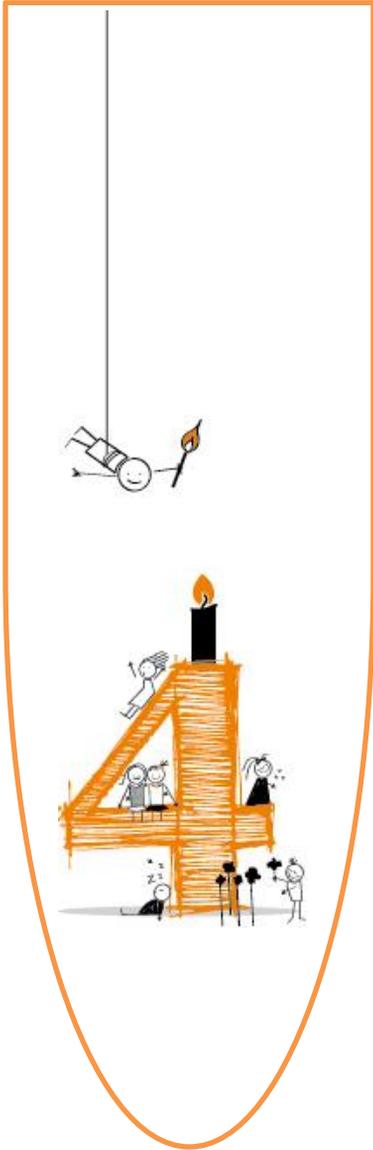
Didier Charvet
Directeur Général
Orange Tunisie



sommaire

| | |
|--|----|
| A propos d'Orange Tunisie | 4 |
| Droits de l'Homme | 5 |
| Jeudi de la RSE spécial «Journée internationale de la femme» | 5 |
| Donner accès à la culture pour tous grâce au numérique | 6 |
| Donner accès à l'eau, à la santé et à l'éducation | 8 |
| Normes internationales du travail | 9 |
| Baromètre Social | 9 |
| Orange Jobs | 10 |
| Grille de classification | 11 |
| Centre de formation intégrée | 11 |
| Programme STAR | 12 |
| E-Learning | 13 |
| Mon itinéraire | 13 |
| Outil SI « Performance » | 14 |
| Orange got talent | 15 |
| Environnement | 15 |
| Certification ISO 14001 | 15 |
| Earth Hour 2014 | 16 |
| E-fiche de paie | 17 |
| Lutte contre la corruption | 17 |
| Politique anti-corruption | 17 |
| Politique anti-fraude | 18 |

à propos d'Orange Tunisie



**5000 emplois
directs &
indirects**



**1200
collaborateurs**

plus de **2 millions de clients** sur quasiment l'ensemble du territoire

grâce à la fois à notre savoir faire et à notre innovation technologique, **Orange Tunisie** a pour ambition de devenir l'opérateur tunisien préféré, tout en maintenant une croissance équilibrée et créatrice de valeur pour tous

RSE



**Engagements
fondamentaux**

- ✓ soutenir et ancrer davantage la RSE en Tunisie
- ✓ renforcer l'inclusion numérique et participer au développement socioéconomique de la Tunisie
- ✓ améliorer notre performance environnementale et réduire notre empreinte écologique
- ✓ reconnaître et accompagner nos collaborateurs
- ✓ assurer transparence, qualité et sécurité à nos clients





Droits de l'Homme

Jeudi de la RSE spécial

« Journée internationale de la femme »

Afin de sensibiliser à sa stratégie d'opérateur socialement responsable et développer la culture RSE en interne, Orange Tunisie a lancé les « Jeudis de la RSE », une non-conférence conviviale, où une personnalité est invitée pour parler librement d'un sujet en rapport avec la stratégie RSE de l'opérateur et dans des domaines très variés.

Ce rendez-vous mensuel d'une heure, permet à tous les collaborateurs d'échanger d'une façon informelle, sur des thématiques liées à la responsabilité sociétale (finance responsable, éthique des affaires, économie sociale et solidaire,...). Ces petits déjeuners débats permettent ainsi à nos collaborateurs d'élargir leurs connaissances et de bénéficier de l'expertise d'intervenants nationaux et internationaux.

Lors de l'un de ces « Jeudis de la RSE » et à l'occasion de la Journée internationale de la femme le 8 mars, Orange Tunisie a organisé une projection du film long-métrage « Ana Tounsia » qui raconte le quotidien frugal et compliqué de la femme rurale à travers une escapade entre le nord et le sud tunisiens et qui met en relief le questionnement fondamental du droit de la femme tunisienne.

Ce film a essentiellement pour but d'être un outil de sensibilisation et de travail pédagogique. Les collaborateurs d'Orange Tunisie ont donc assisté au documentaire « Ana Tounsia » et pu débattre avec le réalisateur Elyes Baccar, qui est par ailleurs le Directeur du « Human Screen Festival », le festival international du film des droits de l'Homme de Tunis.

En présence également de la représentante en Tunisie d'ONU Femmes, ils ont pu discuter de la question de la femme tunisienne, de ses droits ainsi que de sa place dans la société tunisienne en pleine reconstruction ; une thématique devenue un sujet d'intérêt dans le débat sociopolitique et culturel post-révolution.

Suite à la projection du documentaire « Ana Tounsia », l'objectif de sensibiliser aux acquis et aux droits de la femme en Tunisie a été atteint, tout en s'accordant sur les avancées encore à accomplir (par exemple pour les femmes présentant des situations vulnérables en zones rurales ou encore donner plus d'outils aux femmes tunisiennes afin de faire valoir au mieux leurs droits ...).



Affiche « Ana Tounsia »





Donner accès à la culture pour tous grâce au numérique

- le Cinéma Numérique Ambulant (CNA)

Parce que le cinéma doit être à la portée de tous, Orange Tunisie a appuyé la mise en place du CNA, une caravane (écran mobile) de projections de courts et longs métrages, qui sillonne toute la Tunisie tout au long de l'année, pour démocratiser l'accès au cinéma numérique et à la culture, notamment dans les régions enclavées.

Avec le CNA, véritable moyen de développement culturel et social, Orange Tunisie a pu cibler plusieurs villes et villages (Bou Meftah, Kélibia, Hammam El Ghezaz, Sousse, Ksar Hellal, Mahdia, Kerkennah, Kairouan, El Guetar, Gabès...) du Nord au Sud et de l'Est à l'Ouest de la Tunisie, avec à ce jour plus de 100 projections gratuites à destination d'un public amateur de cinéma de qualité (soit près de 10 000 personnes, grands et petits).

La tournée du CNA continue actuellement pour démocratiser davantage l'accès à la culture, apporter de l'innovation culturelle et du cinéma numérique à tous, surtout pour les passionnés.





- le guide numérique du Musée du Bardo

Dans sa démarche d'entreprise citoyenne et responsable, Orange Tunisie s'est fixé un objectif prioritaire consistant à booster le tourisme culturel intérieur et extérieur de la Tunisie avec l'ambition de rendre les bénéfices du numérique accessibles au plus grand nombre d'habitants.

De ce fait, et en collaboration avec le Ministère de la Culture, Orange Tunisie

a contribué à promouvoir le tourisme culturel en Tunisie par le biais de la réalisation



d'un guide numérique pour visiter le musée du Bardo qui est le plus ancien et le plus important des musées tunisiens ; c'est également le plus grand musée du continent africain après celui du Caire. Ce musée retrace, à travers ses collections, une grande partie de l'histoire millénaire de la Tunisie.

Dans cette optique, Orange Tunisie a mis son savoir-faire à contribution pour la conception d'un outil didactique innovant permettant de placer le musée au rang des institutions culturelles modernes et digitales à statut international.

Dans un format d'application simple et accessible pour les smartphones, le guide propose une nouvelle approche pour découvrir le patrimoine et l'histoire riche de la Tunisie. A noter que le guide de visite est basé sur la technologie NFC (Near Field Communication), une première dans un musée en Afrique.

Le guide propose des commentaires audio des conservateurs, des diaporamas présentant les principaux lieux de fouille et une mise en perspective historique et géographique des œuvres.

Savamment illustré, il est ergonomique et facile d'accès. Ce qui en fait un formidable outil de promotion du musée en Tunisie et par-delà ses frontières.

A travers le guide numérique trilingue : arabe, français, anglais, le visiteur a le choix de se promener librement ou de sélectionner l'un des trois parcours guidés en fonction de ses centres d'intérêts.

- parcours découverte : circuit tout public présentant les pièces maîtresses du musée,
- parcours mosaïque : circuit plus spécifique pour apprécier la collection de mosaïques romaines,
- parcours junior : pour permettre aux enfants de découvrir les jeux et loisirs au temps des romains.

Le volet ludo-éducatif a été spécifiquement développé avec une rubrique « jeux » pour participer à la diffusion de la culture et de l'histoire, notamment en milieu scolaire.

L'interactivité est au cœur du dispositif de visite mis en place : les œuvres du guide sont signalées par des cartels spéciaux équipés d'un code et d'un tag NFC. Le visiteur rentre le code dans l'application ou approche son smartphone du tag pour accéder aux contenus.



Donner accès à l'eau, à la santé et à l'éducation

Orange Tunisie a pris en charge, en collaborant avec les autorités locales et l'association Ajmi Toumi, le développement durable et l'autonomisation du village de Bir Salah, dans le Gouvernorat de Sfax, touché par la pauvreté et le chômage.

L'objectif était de faciliter aux 5000 habitants, l'accès aux besoins essentiels que sont l'eau, la santé, l'éducation et d'agir ainsi sur 3 leviers de développement utiles et pérennes.

Plus précisément, le projet va contribuer à rendre le village de Bir Salah plus autonome, en améliorant l'accès à une meilleure qualité de vie pour les populations vulnérables, et notamment les femmes et les jeunes.

Pour cela, plusieurs actions ont été entreprises dont par exemple :

- le forage d'un puits afin de pallier au manque d'eau, notamment en période chaude,
- la mise en place d'une plantation d'acacias destinés à permettre aux femmes du village de développer une activité économique rentable et durable, tout en combattant le phénomène de désertification,
- la réhabilitation et l'équipement de l'école primaire,
- la rénovation des bâtiments du « fortin de la connaissance », du club des femmes et des jeunes ainsi que du club d'insertion professionnelle, pour permettre en outre de former jeunes, femmes et chômeurs,
- la rénovation et l'équipement du dispensaire,
- la mobilisation des collaborateurs bénévoles d'Orange Tunisie dans plusieurs activités (lutte contre la désertification, sessions de formation, etc.).





Normes internationales du travail

L'un des axes forts de la stratégie RSE d'Orange Tunisie s'articule autour du principe gagnant-gagnant : reconnaître et accompagner nos collaborateurs. Ainsi des salariés satisfaits de leurs conditions de travail et pour qui les perspectives d'évolution au sein de l'entreprise sont visibles, sont des salariés plus performants, plus réceptifs et plus adaptables aux changements. Nos collaborateurs sont une partie prenante clés de notre démarche responsable et un levier de performance économique pour notre entreprise.

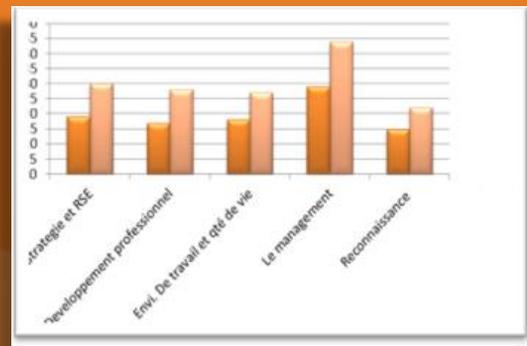
Baromètre Social

Soucieuse de la performance sociale de l'entreprise, Orange Tunisie sonde ses employés afin d'analyser le climat social, structurer et mettre en œuvre une démarche pérenne dans l'entreprise. Les collaborateurs ont été interrogés sur cinq principales thématiques : Stratégie et RSE, Développement professionnel, Qualité de vie au travail et environnement de travail, Management, Reconnaissance. Les résultats obtenus ne sont pas des pourcentages mais plutôt la résultante d'un calcul qui montre si l'appréciation est globalement favorable ou défavorable.

En termes de résultats, le management a enregistré une amélioration significative par rapport à l'année précédente, ce qui reflète un effort significatif d'amélioration de notre modèle managérial. Une nette amélioration a été également constatée par rapport à la compréhension de la stratégie de l'entreprise et nos collaborateurs s'approprient mieux la RSE et pensent de plus en plus que nous sommes une entreprise socialement responsable, qui doit jouer un rôle important dans son environnement.

Les questions relatives à la formation et les opportunités de carrière ont démontré que nous nous concentrons sur le développement professionnel de nos collaborateurs : les collaborateurs se sentent plus reconnus, tant sur le plan individuel que collectif, mais pas assez pour atteindre un niveau de satisfaction considérable.

La thématique sur laquelle Orange Tunisie doit se focaliser est celle de l'environnement de travail et la qualité de vie au travail car même avec une amélioration des résultats, il reste insuffisant par rapport aux attentes des collaborateurs.



Suite aux résultats obtenus, un plan d'action détaillé a été mis en place afin de répondre au mieux aux attentes comme par exemple Orange Jobs, la refonte du système de classification, la plateforme e-learning, le programme « nos métiers au quotidien », la mise en production du SIRH/recrutement et formation, la mise en place du centre de formation intégré et le cursus manager.



Orange Jobs

Toujours dans la même perspective, celle d'améliorer la qualité de vie au travail, Orange Tunisie a lancé en mai l'application Orange Jobs. C'est un portail pour toutes les offres internes réservées aux collaborateurs Orange Tunisie. Cette dernière a été mise en place dans l'objectif d'égaliser les chances entre candidats d'une part et éviter le filtrage manuel des CV.

La réception des CV par mail limitait en effet les moyens en termes de génération de statistiques, sans oublier les risques de rejet des candidatures en raison de la taille limitée de la boîte mail, la perte de temps pour dispatcher manuellement les candidatures ou l'incapacité d'avoir un suivi automatisé, voire le manque d'un vivier interne.

Cette initiative a un impact positif sur toutes les parties prenantes concernées :



Du point de vue des utilisateurs, Orange Jobs est accessible en toute sécurité et à n'importe quel moment et quel que soit l'endroit où l'on se trouve, l'application permet de centraliser la gestion des offres-publications distinctes internes/ externes,

de distinguer entre les candidatures « mobilité interne » et les candidatures externes dans le traitement en back-office, de postuler en 2 clics grâce à un formulaire pré-rempli à partir de la 1^{ère} connexion, de bénéficier de notifications d'alertes par push mail et d'être informé de l'état d'avancement de sa candidature en temps réel.

Du point de vue des administrateurs, Orange Jobs facilite la publication des offres d'emploi, simplifie la gestion et le suivi des candidatures et permet de générer des statistiques recensant les annonces et l'état d'avancement des candidatures ainsi qu'une « profilthèque » qui pour pouvoir faire du sourcing avant même de publier les offres d'emploi.

Le manager de son côté est informé de l'état d'avancement des demandes de recrutement de ses équipes, bénéficie d'un grand choix de CV grâce à la « profilthèque » et d'un délai de traitement plus rapide.

La sensibilisation était faite dans un premier temps par campagne de mailing et d'affichage, une vidéo institutionnelle, des SMS bulk et sur le site interne d'Orange Tunisie.



Grille de classification

Pour Orange Tunisie, la pérennité et la réussite de l'entreprise passe inéluctablement par le renforcement, l'adaptation et le développement des compétences et des capacités des collaborateurs aux besoins de ses activités, de manière participative.

Dans cette optique, Orange Tunisie s'est d'abord basé sur les résultats du Baromètre Social pour répondre au mieux à leurs attentes, notamment à travers une réflexion sur la gestion de carrière et les opportunités de développement professionnel qui leur sont proposées. Ainsi, la refonte de la grille de classification vient répondre à ce besoin.

Avec la mise à jour de la grille de classification, l'objectif est de :

- ✓ positionner les emplois (non pas les personnes) dans l'organisation,
- ✓ diversifier les axes d'évolution en proposant un axe d'expertise, un axe de management et un axe de gestion de projet,
- ✓ améliorer les processus existants,
- ✓ donner de la visibilité à l'ensemble des collaborateurs quant aux perspectives qui s'offrent à eux au sein d'Orange Tunisie.

Centre de formation intégrée

Orange Tunisie, en sa qualité d'employeur responsable, considère que sa première force est le capital humain qui est d'ailleurs au centre de gravité de ses actions. Pour cela, l'opérateur porte une attention très particulière au parcours de ses collaborateurs en les soutenant et en les accompagnant à développer leurs compétences et à leur offrir les moyens nécessaires pour se perfectionner.

Pour cela, Orange Tunisie a créé un centre de formation intégrée, « Orange Training Center » qui opère selon des standards et des normes internationalement reconnus.

Ce centre, véritable atout pour l'entreprise, est une première dans le milieu des télécommunications en Tunisie.

En devenant rapidement opérationnel, ce centre fournira les meilleures prestations et les techniques les plus innovantes, en termes de formation. Il offrira par ailleurs, une autonomie certaine grâce au capital humain de qualité d'Orange Tunisie.

L'objectif de la création de ce centre est de soutenir la montée en compétences des collaborateurs d'Orange Tunisie, d'une part et de développer un noyau de formateurs experts qui sera mobile au sein du Groupe Orange (notamment sur la zone AMEA), d'autre part.



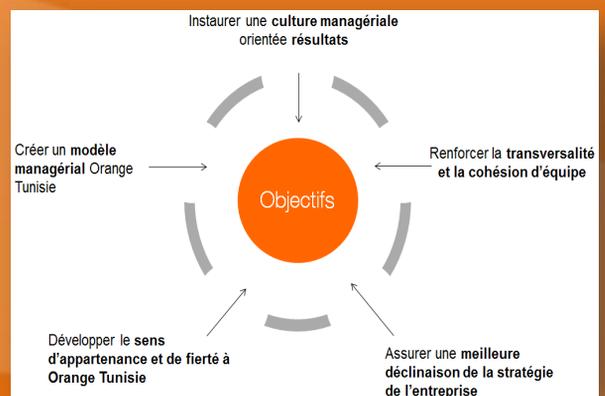
Programme STAR

Selon le Directeur Général d'Orange Tunisie, Didier Charvet « *L'intérêt d'avoir un aspect managérial commun est le même que d'avoir un langage commun* ».

Le programme STAR est dédié au développement du potentiel humain, il aidera à mieux communiquer, à échanger, à se comprendre et aller tous dans la même direction.

L'étymologie du programme STAR est : S pour Succès, T pour Talents, A pour Action et R pour Réalisation ; ce programme concerne plus de 210 managers dont 13 membres du Comex, 52 Chefs de département, 65 Managers et 76 Team leaders.

Les objectifs de ce programme sont :



Vision

Gagner en efficacité : Préparer des modules de formation et un corps de formateurs selon les standards et du groupe et du secteur.

Renforcer l'efficience : Mettre en place un système d'évaluation scientifique de la formation (contenu & formateur),

Faire de la formation : Un levier de compétitivité pour l'entreprise.

Optimiser les coûts de la formation : Pour le même coût, assurer le transfert de connaissance à une cible plus large (surtout pour les formations techniques)

Positionner la formation : Pilier dans la gestion du capital humain; premier capital de l'entreprise.

Professionaliser le métier de formateur : Organiser un noyau de formateurs experts po

Promouvoir notre expertise au sein du groupe Orange : Monter un groupe de formateurs et vendre leurs savoir-faire inter groupe.

Missions

Valeurs

1. Assurer la montée en compétences des collaborateurs d'Orange Tunisie.
2. Construire un noyau de formateurs internes.
3. Réduire les coûts de formation.
4. Faire d'Orange un acteur socialement responsable du partenariat public/privé

Professionalisme
La formation est un métier à part entière et nous agissons comme des professionnels en formation.

Expertise
Appartenant à un groupe pionnier dans son domaine où l'expertise est un axe de développement.

Partage
Le moteur de développement de notre centre de formation

Responsabilité
Notre responsabilité est d'assurer le transfert de compétences.

Notre souhait est d'aller vers la digitalisation de la formation.

digitalisation de la formation

Notre souhait est d'aller vers la

partenariat public/privé

socialement responsable du

4. Faire d'Orange un acteur

formation

Notre souhait est d'aller vers la

transfert de compétences

Notre responsabilité est d'assurer le

responsabilité

notre centre de formation

Le moteur de développement de

notre

notre responsabilité

notre responsabilité est d'assurer le



E-Learning

Pour rappel, trois piliers fondamentaux sur lesquels repose le développement durable : la croissance économique, l'équilibre écologique et le progrès social.

Dans ce contexte, Orange Tunisie a mis l'accent sur le progrès de ses collaborateurs par le biais du E-Learning qui est devenu le meilleur moyen pour généraliser une formation aux collaborateurs d'une entreprise ayant plusieurs filiales situées sur plusieurs sites géographiquement éloignés.

Cette formation livrée à distance et à n'importe quelle heure permet l'apprentissage et l'épanouissement des ressources



humaines, surtout, celles pour lesquelles il est difficile de dégager du temps consacré à la formation présentielle.

SKILLSOFT/ILT est la plateforme de E-Learning qui a été adoptée par Orange Tunisie, elle est composée d'un catalogue de formation riche en contenu (plus de 1100 modules), adaptée au développement personnel, au management, à la bureautique et l'informatique et accessible par/et pour tous. Le choix de cet outil était donc basé sur l'utilité d'avoir un outil SI, intégré base et management de formation, qui permet d'optimiser les coûts/participant ainsi que le temps de gestion des formations ; sa facilité d'utilisation et ses multiples fonctionnalités sont déjà testées par le Groupe Orange.

Du point de vue des collaborateurs, l'avantage d'avoir un outil SI de management de formation est d'être évalués en décelant les points à améliorer pour leur proposer un parcours individuel et adapté pour leur montée en compétences.

Mon itinéraire

Avec l'idée que « l'humain est au cœur de la stratégie », Orange Tunisie ne cesse de mettre en œuvre des projets innovants pour le bien-être de ses collaborateurs.

Pour cela, Orange Tunisie a mis en place « Mon itinéraire », projet ressources humaines de nature 2.0.

Il s'agit d'une plateforme permettant à chaque collaborateur d'identifier, en self-service, l'ensemble des parcours professionnels personnalisés auxquels il peut prétendre.

Le but est de permettre à chacun de se projeter dans un avenir professionnel qu'il maîtrise. Le collaborateur a ainsi à disposition l'ensemble des parcours professionnels qui lui sont accessibles, à partir de son métier, ses compétences et de sa situation géographique. Il a par ailleurs accès à la cartographie de l'ensemble des parcours possibles.

Début 2015, tous les collaborateurs auront une visibilité non seulement sur l'ensemble des parcours possibles incluant les postes intermédiaires mais aussi sur les compétences nécessaires pour pouvoir légitimement prétendre au poste identifié. Des flèches représentant la mobilité d'un métier vers un autre seront colorées pour visualiser intuitivement l'effort en termes d'acquisition de compétences. De plus, ils auront des fiches descriptives disponibles pour chaque poste.

« Mon itinéraire » permet également au collaborateur de connaître le nombre d'entités dans sa région tout en ayant une visibilité sur la taille de l'entité ainsi que le nombre de salariés affectés.



Outil SI « Performance »

A travers ce projet, chaque entité aura sa liste des métiers exercés et le nombre de personnes sur chaque métier ainsi que la tendance à moyen terme.

La dimension humaine est primordiale pour accompagner les évolutions des carrières des collaborateurs, pour cela, est prévue une rubrique appelée « Orange Avenir » ayant l'ensemble des contacts et les dispositifs existant pour soutenir leur démarche d'évolution de carrière tels que : RH de proximité, spécialistes carrière, développement personnel, bilan de compétences, formation.



L'entretien individuel a pour objectif de partager les attentes réciproques en matière de développement des compétences, de formation et de perspectives d'évolution, échanger sur le sens de la mission de tout collaborateur en partageant sur les rôles, les responsabilités, l'environnement au travail et réaliser le bilan de l'activité sur la période écoulée et co-définir les objectifs de la période à venir.

Orange Tunisie déploie cet outil SI pour standardiser et automatiser le processus de management des entretiens individuels. L'outil « Performance » repose principalement sur trois étapes :

- ✓ Evaluation : à l'issue de l'échange avec le collaborateur, le manager complète et valide les commentaires et résultats concernant l'ensemble des sujets de l'entretien individuel.
- ✓ Relecture : le collaborateur reçoit une notification, il atteste la lecture du document.
- ✓ Validation : le manager clôture le document.

Le but de ce projet est d'offrir aux collaborateurs une visibilité et une traçabilité de leurs entretiens sur une période à long terme.

L'outil donne accès à un support RH via une adresse mail dédiée. Un soutien de self-service ou une demande d'assistance est également prévue.



Environnement

Certification ISO 14001

Orange Tunisie a été parmi les premières entreprises tunisiennes à s'engager dans une démarche responsable vis-à-vis du développement durable. Et parmi ses nombreuses initiatives, l'opérateur a mis en place un système de management de la santé, de la sécurité et de l'environnement. Ce projet d'entreprise, qui fait partie de ses engagements RSE, a été lancé afin de garantir davantage le bien-être des collaborateurs et protéger l'environnement.

C'est à ce titre, qu'Orange Tunisie a été certifié en janvier ISO 14001 par TÜV Rheinland pour les activités administratives, d'exploitation et de maintenance réseau et de services clients.

Pour Didier Charvet, Directeur Général d'Orange Tunisie, le management des risques environnementaux est un axe de progrès important pour Orange Tunisie dans le cadre de sa démarche de responsabilité d'entreprise.

Cette certification est donc une preuve d'un engagement responsable envers l'environnement en employant des pratiques d'exploitation responsables. Aujourd'hui, Orange Tunisie s'emploie notamment à optimiser les déplacements des collaborateurs, à suivre et maîtriser la consommation d'eau et d'électricité ainsi qu'à collecter et recycler les déchets.

A noter qu'Orange Tunisie est le premier opérateur télécoms en Tunisie à avoir été certifié.

Orange got talent

De nos jours, une simple gestion de compétences, de carrières...ne suffit plus.

De ce fait, Orange Tunisie a eu recours aux nouvelles méthodes de gestion des ressources humaines : recruter selon les qualifications et affecter selon les talents.

La gestion des talents est devenue cruciale parce qu'elle permet à Orange Tunisie de disposer d'une manière régulière des ressources humaines dont elle a besoin afin d'assurer son bon fonctionnement à long terme. Cette initiative a également un objectif transverse : celui d'améliorer encore plus la qualité de vie au travail.

Pour cela, la première édition d'« Orange got talent », programme de valorisation des talents d'Orange Tunisie, a été lancée afin de découvrir les talents de tous les collaborateurs, qu'ils soient jeunes diplômés débutants, managers, experts... L'objectif est de mettre en lumière les talents cachés des collaborateurs, d'avoir une palette composée de compétences et de talents et de créer une soupape de décompression par rapport à l'atmosphère et au stress au travail.

A partir d'un teasing d'une douzaine de spots de faux talents faisant partie des collaborateurs Orange Tunisie, l'évènement de lancement et de promotion de ce programme a suscité l'intérêt de nombreux collaborateurs.





Earth Hour 2014

Le choix de ce premier périmètre a été établi selon les critères suivants : nombre de collaborateurs, proximité géographique, structure organisationnelle et impacts environnementaux. L'objectif est d'obtenir fin 2015 la certification sur l'ensemble des activités.

Avec cette démarche volontaire de mise en place d'un système de management environnemental, Orange Tunisie a souhaité anticiper les risques environnementaux et la réglementation, réduire son empreinte écologique, générer des gains financiers et fédérer les collaborateurs autour d'un projet valorisant.

Pour atteindre les objectifs affichés, Orange Tunisie a mis en place toute une démarche managériale et prévu des cycles de formation auprès des collaborateurs afin de les sensibiliser à l'importance de la protection environnementale et par la suite les impliquer davantage en les encourageant à appliquer les « gestes verts » dans leur vie au quotidien.

Orange Tunisie s'est associé, avec WWF et l'Agence nationale pour la Maîtrise de l'Energie à la plus grande manifestation en faveur de la lutte contre le dérèglement climatique « Une heure pour la planète » ou « Earth Hour 2014 » en mars. Cette opération a consisté à couper les lumières et à débrancher les appareils électriques non essentiels pour une durée d'une heure afin de promouvoir l'économie de l'énergie et par conséquent, réduire des émissions de gaz à effet de serre.

La Tunisie a donc éteint la lumière pendant une heure à l'instar du reste des pays du monde, cela a permis d'économiser environ 950 mégawatt heure (Mwh), soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle pour le besoin en éclairage de 4000 ménages et l'équivalent de 420 Téqu CO2 évités.

L'initiative prise par l'ANME et le WWF et appuyée par Orange Tunisie, qui a entre autres sensibilisé l'ensemble de ses clients à la préservation de l'environnement, s'est voulue non seulement écologique mais aussi citoyenne et porteuse de messages positifs aussi bien sur le plan national qu'à l'étranger : la célébration d'Earth Hour a, en effet, contribué à la reconstruction de l'image d'une Tunisie réconciliée avec son environnement, responsable envers ses ressources énergétiques et écologiques et ambitieuse pour un avenir durable meilleur.





Lutte contre la corruption

Politique anti-corruption

Dans la continuité de la charte déontologique et du comité éthique mis en place l'année dernière, Orange Tunisie a renforcé son approche en matière de lutte contre la corruption en adoptant une politique anti-corruption intégrant le principe de tolérance zéro dans toutes ses activités.

L'objectif de cette politique anti-corruption est de définir les responsabilités de l'entreprise Orange Tunisie, ainsi que celles de tous ceux qui travaillent pour l'entreprise et ceux qui agissent en son nom, en matière de suivi et de respect de la position de zéro tolérance vis-à-vis de la corruption et d'utilisation de mesures appropriées pour en garantir la conformité. Cette politique est donc une sorte de guide sur la manière de reconnaître et d'atténuer les risques.

Active dans l'application de cette politique, Orange Tunisie s'est engagé à conduire ses activités équitablement, de manière honorable, avec intégrité et honnêteté, et en conformité avec les lois en vigueur. De même, l'opérateur s'est engagé à former ceux qui travaillent pour Orange Tunisie à la respecter.

En conséquence, les pratiques suivantes sont interdites, à tout moment et sous quelque forme que ce soit, qu'elles soient engagées directement ou indirectement, y compris par des tiers :

- ✓ Pot-de-vin
- ✓ Extorsion ou sollicitation
- ✓ Blanchiment des recettes de ces pratiques

Orange Tunisie s'est engagé également à assurer qu'aucun préjudice ne sera porté à quiconque porterait de bonne foi à la connaissance de l'entreprise

E-fiche de paie

Parce que la dématérialisation permet de s'inscrire dans une logique d'optimisation des ressources et de respect de l'environnement, Orange Tunisie a intégré l'outil « Intelligent Business Email » qui permet l'envoi sécurisé des fiches de paie par mail. La fiche de paie est ainsi protégée par un mot de passe et le mail peut être personnalisé et crypté en utilisant la politique de sécurité locale (etoken).

En lançant ce projet, Orange Tunisie a ainsi pu réduire sa consommation de papiers et son empreinte écologique, contribuant à préserver l'environnement, tout en offrant une solution permettant à ses collaborateurs de participer activement à cette démarche.

| Bénéfices économiques | Bénéfices organisationnels | Bénéfices écologiques |
|--|--|---|
| <p>1. Optimiser les charges associées à la préparation des fiches de paie (investissement ou sous-traitance) de la mise sous pli/sous enveloppe des fiches de paie</p> <p>2. Diminution du temps d'accès</p> | <p>1. Garantir la confidentialité des données</p> <p>2. Optimiser la distribution des fiches de paie et gagner en ressources et en temps</p> <p>3. Permettre l'impression à la demande et imprimer autant de fois selon le besoin sans recours à la DRH</p> <p>4. Envoyer en masse et en quelques minutes un e-mail personnalisé pour tous les salariés</p> <p>5. Fournir aux salariés leurs bulletins de paie dans les délais légaux et conformément à la loi</p> | <p>1. Minimiser la paperasse, économiser le papier/utilisation d'imprimantes</p> <p>2. Réduire son empreinte écologique</p> <p>3. Préserver l'environnement</p> |



des soupçons d'infraction ou refuserait de prendre part à des activités de corruption.

La mise en œuvre de cette politique, s'est appuyée sur une organisation dédiée : le Comité Exécutif a la responsabilité de s'assurer que la politique est conforme aux obligations légales et déontologiques ; le conseil d'administration doit se réunir au moins une fois par an pour évaluer l'efficacité du programme de prévention ; l'auditeur interne de son côté est responsable de la supervision du programme de déploiement de la politique et de la surveillance de son efficacité ; les managers, quant à eux, sont responsables de s'assurer que ceux qui leur rapportent sont sensibilisés, comprennent et se conforment à cette politique.

Politique anti-fraude

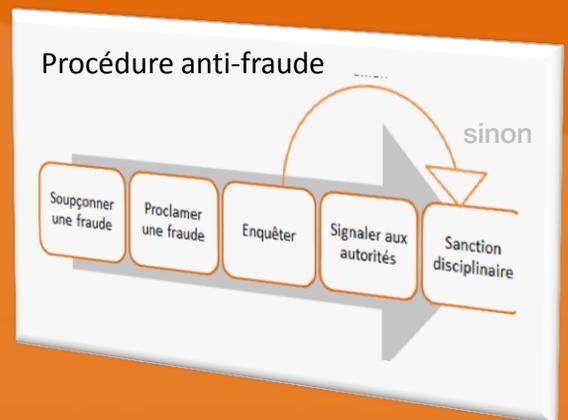
Le comportement éthique est un engagement collectif à un ensemble de principes simples partagés par tous et qui guident Orange Tunisie et l'ensemble de ses directions dans la conduite de ses affaires.

Ces principes, qui sont exprimés au niveau de la Charte de déontologie, sont la preuve de la détermination de l'opérateur à contribuer au développement durable par l'intermédiaire de ses activités actuelles et futures.

De ce fait, l'opérateur a une forte conviction qu'il est crucial de développer sa culture éthique. Orange Tunisie a pour cela élaboré une stratégie anti-fraude qui est fondée sur une approche de gestion des fraudes par les risques.

Le but de celle-ci est d'ancrer cette politique parmi les valeurs d'une part et d'avoir une vision globale sur les risques liés aux fraudes d'autre part.

La concrétisation se fait par la mise en place d'une procédure anti-fraude afin de s'assurer de l'uniformité du processus :



Le déploiement d'alertes se fait sous plusieurs formes permettant aux collaborateurs de reporter une fraude.

Orange Tunisie a eu recours au système de « Whistleblowing » qui est un système de remontée d'informations. Il s'agit d'une « messagerie vocale dédiée aux fraudes » mise à la disposition des collaborateurs, afin qu'ils puissent alerter l'entreprise sur des comportements dont ils seraient témoins. Il a été également créé un document unique indiquant les règles à respecter pour mettre en place un « dispositif d'alerte ».

Pour aider les collaborateurs à réclamer les fraudes en toute confidentialité, une adresse mail a été créée à travers



laquelle tous les messages seront traités par des personnes spécialisées.

Dans le même élan, la déclaration peut se faire par l'envoi d'un courrier postal à la Direction Financière, Département Fraude & Assurance Revenu.

De plus, tous les collaborateurs, usant de la procédure d'alerte, sont protégés par le Comité d'Audit local sauf en cas de signalement erroné.

Pour sensibiliser les collaborateurs, les ressources humaines participent par la diffusion de l'information auprès de tous les niveaux hiérarchiques.

Une formation anti-fraude sera très prochainement mise en place pour comprendre la procédure anti-fraude, agir et être réactif aux comportements anormaux.

merci