



# Raport Odpowiedzialności Społecznej

**2015**  
wersja skrócona

**Doceniamy to,  
że jesteś z nami**

**Jesteśmy zawsze  
do Twojej dyspozycji**

**Dajemy Ci proste  
rozwiązania**

**Zapewniamy  
najszerzy zakres  
usług**

**Słuchamy  
i wychodzimy  
naprzeciw Twoim  
oczekiwaniom**

**Dostarczamy  
najnowsze  
technologie**



# Łączy nas odpowiedzialność

Społeczna odpowiedzialnořć biznesu nie jest dziś postulatem, ale oczywistym faktem. KaŹda firma pozostawia swój własny ślad w rzeczywistořci społecznej i gospodarczej i musi być za niego odpowiedzialna.

Rozwój internetu i nowych technologii w ciągu ostatnich dziesięciu lat zmieniły sposób poszukiwania informacji, zarządzania i dysponowania pieniędzmi, a także komunikacji ze znajomymi i rodziną. Orange Polska znacznie przyczynia się do tych zmian. Mierzmy się zarówno z szansami, jak i wyzwaniem, które niesie ze sobą cyfrowa rewolucja.

W tym roku zatwierdziliśmy nową strategię społecznej odpowiedzialności biznesu 2016–2020, która jest istotnym elementem prowadzenia firmy. Z jednej strony stanowi ona kontynuację naszych wcześniejszych priorytetów, z drugiej – bardziej integruje się z obszarem zarządzania firmą i strategią biznesową, odnosząc się do naszego wpływu na otoczenie.

Strategia opiera się na 4 filarach: bezpieczna sieć, integracja cyfrowa, czyste środowisko i ciekawy zespół. Edukujemy najmłodszych, jak kreatywnie i bezpiecznie korzystać z nowych technologii, rozwijamy ich kompetencje cyfrowe, które będą im niezbędne, by pracować w zawodach, o których dzisiaj nawet nam się nie śniło. Chcemy, by kaŹdy miał dostęp do nowych technologii. Dostosowujemy salony sprzedaży i formy obsługi do potrzeb klientów starszych i z niepełnosprawnościami. Oszczędzamy energię dzięki nowym technologiom, promujemy odzyskiwanie i odnowę telefonów i urządzeń. Szanujemy i doceniamy różnorodność naszych pracowników i rozwijamy wolontariat pracowniczy.

Zapraszam do zapoznania się z raportem CSR w wersji online. Aby był jeszcze bardziej czytelny i użyteczny, przygotowaliśmy dedykowane ścieżki dla klientów, pracowników, przedstawicieli biznesu, organizacji społecznych, inwestorów, co pomoŹe w wyszukiwaniu najciekawszych informacji dotyczących tych grup użytkowników.

Źyczę Państwu miłej lektury,

**Jean-François Fallacher**  
Prezes Orange Polska



Pełna wersja raportu  
dostępna na [www.raportcsropl.pl](http://www.raportcsropl.pl)



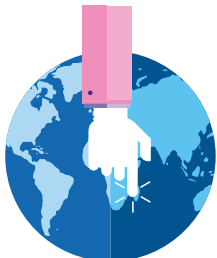
01

**Kim  
jesteśmy**





# 1.1 Orange Polska



Orange Polska jest wiodącym dostawcą usług telekomunikacyjnych w Polsce, działamy we wszystkich segmentach rynku telekomunikacyjnego. Posiadamy największą w Polsce infrastrukturę techniczną, wspierającą świadczenie usług telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz przesyłu danych.

W ciągu kilkudziesięciu lat naszej obecności na polskim rynku z państwowego przedsiębiorstwa telefonicznego zmieniliśmy się w nowoczesną firmę telekomunikacyjną XXI wieku. Obecnie Orange Polska jest częścią światowej Grupy Orange, jednego z największych światowych operatorów telekomunikacyjnych.

Jesteśmy głównym dostawcą usług dzierżawy łączy telekomunikacyjnych w Polsce, udostępniając linie analogowe i cyfrowe. Najważniejszymi użytkownikami tych łączy są inni

operatorzy telekomunikacyjni, administracja państwowa, instytucje finansowe oraz dostawcy usług internetowych.

Oferujemy klientom biznesowym szeroki portfel usług dla małych i średnich firm, a także zaawansowane rozwiązania dla korporacji.

W 2013 roku z powodzeniem wprowadziliśmy na rynek nową markę nju.mobile, skierowaną do klientów najbardziej wrażliwych na cenę. W ofercie nju.mobile dostępne są zarówno taryfy abonamentowe, jak i na kartę, o prostej strukturze i bez dopłat do telefonów.

## Ponad 23 mln klientów:

### Telefonia komórkowa



**15,9 mln:**

**8,3 mln – post-paid**

**7,5 mln – pre-paid**

### Telefonia stacjonarna (rynek detaliczny)



**4,2 mln**

### Internet (rynek detaliczny)



**2,1 mln**

### TV



**787 tys.**

## Oferujemy:

### • usługi telefonii komórkowej

Świadczymy usługi telefonii komórkowej ponad 15,9 mln klientów, oferując szeroką gamę usług abonamentowych (post-paid) i przedpłaconych (pre-paid).

Nasza oferta usług abonamentowych jest oparta na segmentacji klientów według rodzaju najczęściej używanych usług (głosowych, tekstowych, przeglądarki internetowej), dzięki temu możemy przedstawić każdemu klientowi najkorzystniejszą dla niego propozycję, dostosowując elementy oferty (telefon, pakiety minut, SMS i transmisji danych) do jego indywidualnych potrzeb. Świadczymy także usługi szybkiego mobilnego dostępu do internetu.

### • usługi telefonii stacjonarnej

Poprzez swoją ogólnopolską sieć świadczymy tradycyjne usługi telefonii stacjonarnej dla ponad 4,2 mln abonentów. Oferta usług stacjonarnych obejmuje połączenia lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych, oferowane w pakietach minut w ramach abonamentu lub płatne według czasu połączeń.

### • dostęp szerokopasmowy

Obsługujemy ponad 2,1 mln klientów usług stacjonarnego szerokopasmowego dostępu do internetu. Podstawowa usługa szerokopasmowego dostępu do internetu jest oferowana pod nazwą „Neostrada”, przy czym dostępne są opcje o różnych prędkościach. Neostrada jest często łączona w pakiecie z ofertą usług telewizyjnych świadczonych poprzez transmisję satelitarną (DTH) lub sieć IP (IPTV).

### • usługi telewizyjne

Z naszych usług telewizyjnych korzysta ponad 787 tys. klientów. W ofercie mamy usługi telewizyjne świadczone poprzez transmisję satelitarną (DTH) lub sieć IP (IPTV). Bogata oferta pakietów telewizyjnych z ponad 150 kanałami dla całej rodziny jest dostępna w zestawie z szybkim domowym internetem, Neostradą. Ponadto klienci mają dostęp do wideo na życzenie z setkami filmów i seriali telewizyjnych.

## W skład Grupy Orange wchodzi m.in.



- Orange Polska S.A.
- Orange Customer Service
- Orange Real Estate Sp. z o.o.
- Integrated Solutions Sp. z o.o.
- Orange Retail S.A.
- Orange Szkolenia Sp. z o.o.
- TP Invest Sp. z o.o.
- TP TelTech Sp. z o.o.
- Telefony Podlaskie S.A.
- Fundacja Orange
- Pracownicze Towarzystwo Emerytalne Orange Polska S.A.

## 1.2 Orange na świecie

Orange Polska jest częścią światowej Grupy Orange, jednego z największych światowych operatorów telekomunikacyjnych.





## 1.3 Etyka i wartości

### Wartości marki Orange



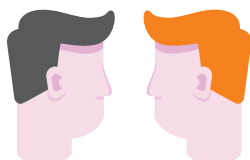
#### Przyjazna

Traktujemy każdego jak indywidualną osobę i poświęcamy czas na słuchanie. Cieszymy się ze wspólnej pracy i wspólnego osiągnięcia sukcesów.



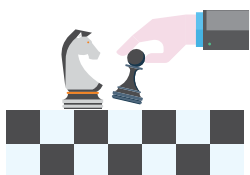
#### Uczciwa

Mówimy o tym, co zamierzamy robić, i robimy to, co obiecaliśmy. Nie mamy nic do ukrycia, jesteśmy odpowiedzialni za nasze działania. Zawsze jesteśmy transparentni i uczciwi.



#### Bezpośrednia

Zawsze staramy się mówić w sposób zrozumiały dla każdego. Jesteśmy jednoznaczni w naszych wypowiedziach.



#### Inspirująca

Za każdym razem staramy się oglądać świat z innej perspektywy, by wybrać najlepszy sposób działania. Z nami wszystko nabiera koloru. Jesteśmy gotowi przekraczać granice i podejmować ryzyko.



#### Dynamiczna

Pasjonuje nas to, co robimy i w co wierzymy. Chcemy aktywnie zmieniać ludzkie życie. Nasz optymizm jest zaraźliwy.

## Kodeks Etyki

Nasze wartości są zapisane w Kodeksie Etyki Orange Polska. Staramy się, aby zasady Kodeksu znane były wszystkim pracownikom, dlatego szkolenie etyczne jest obowiązkowe. Tematyka szkolenia uwzględnia kwestie praw człowieka i równego traktowania, a poruszane zagadnienia dotyczą m.in. niedyskryminacji, korupcji czy konfliktu interesów. Szkoleniem objęci są zarówno pracownicy etatowi, jak i współpracownicy (outsourcing). Dla wszystkich nowych pracowników wprowadziliśmy również obowiązkowe szkolenie na temat społecznej odpowiedzialności biznesu. Za rozpatrywanie spraw związanych z przestrzeganiem norm etycznych odpowiedzialna jest Komisja ds. Etyki. Komisja przedstawia roczne sprawozdanie ze swojej działalności Prezesowi Orange Polska oraz Komitetowi Audytowemu Rady Nadzorczej, a dla pracowników przygotowuje roczne podsumowanie swoich działań.



## Zarządzanie Zgodnością (Compliance)

Stosowanie wysokich standardów i norm nie tylko w odniesieniu do jakości i innowacyjności naszych usług, ale także sposobu prowadzenia działalności i utrzymywania relacji biznesowych to wymagania, jakie stawia przed nami rynek. Dlatego zdecydowaliśmy się na wprowadzenie Programu Zarządzania Zgodnością (Compliance).

Program aktywnie wspiera stosowane przez nas dobre praktyki biznesowe. Do głównych zadań Programu należy identyfikacja zagrożeń, monitorowanie incydentów oraz inicjowanie i podejmowanie działań naprawczych, mających na celu zapobieganie potencjalnym negatywnym skutkom nieprzestrzegania przez organizację przepisów prawa, dobrych praktyk i standardów rynkowych.

Wdrożenie Programu Zarządzania Zgodnością oraz stosowanie jego założeń ma na celu zagwarantowanie nam i naszym partnerom prowadzenie działań zgodnie z najwyższymi standardami i jest ważnym elementem budowania zaufania akcjonariuszy, partnerów biznesowych, klientów, pracowników oraz pozostałych interesariuszy do naszej firmy.

## Kodeks Odpowiedzialnej Komunikacji

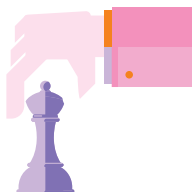
Chcemy lepiej komunikować się z naszymi Klientami – w sposób jasny, przyjazny i odpowiedzialny, dlatego wprowadziliśmy Kodeks Odpowiedzialnej Komunikacji. Celem tego dokumentu jest zastosowanie zobowiązań społecznych i środowiskowych we wszelkich formach komunikacji marketingowej i stworzenie jak najlepszej praktyki dotyczącej komunikacji.

### Nasze zasady:

- **okazywanie szacunku poprzez włączanie klientów w proces komunikacji**
- **pozyskiwanie zaufania poprzez szczerość w komunikacji**
- **odpowiedzialne zachowanie podczas rozmów**
- **ponoszenie odpowiedzialności za środowisko**
- **wdrażanie wśród partnerów podobnych zasad komunikacji.**

Nasz Kodeks był konsultowany z polskimi i międzynarodowymi ekspertami, w tym przedstawicielami krajowego regulatora, organizacji konsumenckich, branży marketingowej oraz organizacjami zajmującymi się ochroną środowiska. Kodeks jest udostępniany naszym pracownikom oraz partnerom.

# 1.4 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem



Orange Polska S.A. jako spółka obecna na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. stosuje zasady ładu korporacyjnego w postaci „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.



## Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza pełni swe obowiązki kolegalnie. W ramach Rady funkcjonują też komitety: audytu, wynagrodzeń i strategii.

- Maciej Witucki
- Gervais Pellissier
- Marc Ricau
- dr Henryka Bochniarz
- Federico Colom Artola
- Jean-Marie Culpin
- Eric Debroeck
- Ramon Fernandez
- Russ Houlden
- Michał Kleiber
- Patrice Lambert - de Diesbach
- Marie-Christine Lambert
- Maria Paśło-Wiśniewska
- dr Wiesław Rozłucki
- Valérie Théron



## Dyrektorzy Wykonawczy

- **Jarosław Starczewski**  
Dyrektor Wykonawczy ds. Rynku Klientów-Operatorów
- **Magdalena Hauptman-Kokosza**  
Dyrektor Wykonawczy ds. Efektywności i Transformacji
- **Paweł Patkowski**  
Dyrektor Wykonawczy ds. Marki i Komunikacji Marketingowej
- **Witold Drożdż**  
Dyrektor Wykonawczy ds. Korporacyjnych



## Zarząd

Zarząd składa się z 7 członków, w tym Prezesa Zarządu, powołanych przez Radę Nadzorczą zwykłą większością głosów oddanych. Kadencja członków Zarządu trwa 3 lata.

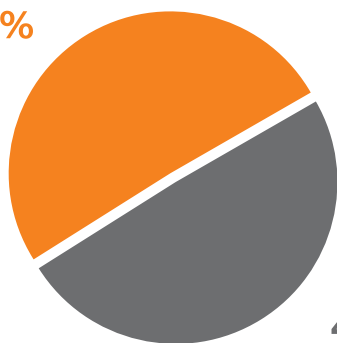
- **Jean-François Fallacher**  
Prezes Zarządu
- **Mariusz Gaca**  
Wiceprezes Zarządu ds. Rynku Biznesowego
- **Piotr Muszyński**  
Wiceprezes Zarządu ds. Operacyjnych
- **Jolanta Dudek**  
Członek Zarządu ds. Obsługi Klientów i Strategii Relacji z Klientami
- **Jacek Kowalski**  
Członek Zarządu ds. Zasobów Ludzkich
- **Bożena Leśniewska**  
Członek Zarządu ds. Sprzedaży i Komercyjnej Digitalizacji
- **Maciej Nowochoński**  
Członek Zarządu ds. Finansów

\*skład na 30.09.2016 r.

## Akcjonariusze

Orange Polska S.A. zwołuje **Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy** zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Spółek Handlowych oraz dobrymi praktykami w zakresie komunikacji z akcjonariuszami.

**50,67%**



■ Orange S.A.  
■ pozostali akcjonariusze

\*stan na dzień 31.12.2015 r.

## RESPECT index

Akcje Orange Polska są włączone do Indeksu RESPECT, pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych. Jego celem jest wyłonienie spółek zarządzanych w sposób odpowiedzialny i zrównoważony.

Aby znaleźć się w Indeksie, Spółka musiała wykazać się działaniami zgodnymi z najwyższymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także w obszarze ochrony środowiska, kwestii społecznych i pracowniczych.

W każdej edycji Indeksu RESPECT wymagania stawiane firmom są coraz wyższe. Nasza Spółka jest obecna w Indeksie RESPECT od początku jego istnienia.

## 1.5 Nasz wpływ

**5,3%**

wzrost polskiego PKB w latach 2004–2015  
dzięki internetowi od Orange Polska

**28,5 mld zł**

wydatki Orange Polska w latach 2005–2015 na  
zakup środków trwałych i wartości niematerialnych

**98,4 mld zł**

łącznie wzrost w ciągu ostatnich 10 lat  
popytu na towary i usługi polskich przedsiębiorstw  
w całym łańcuchu wartości firmy

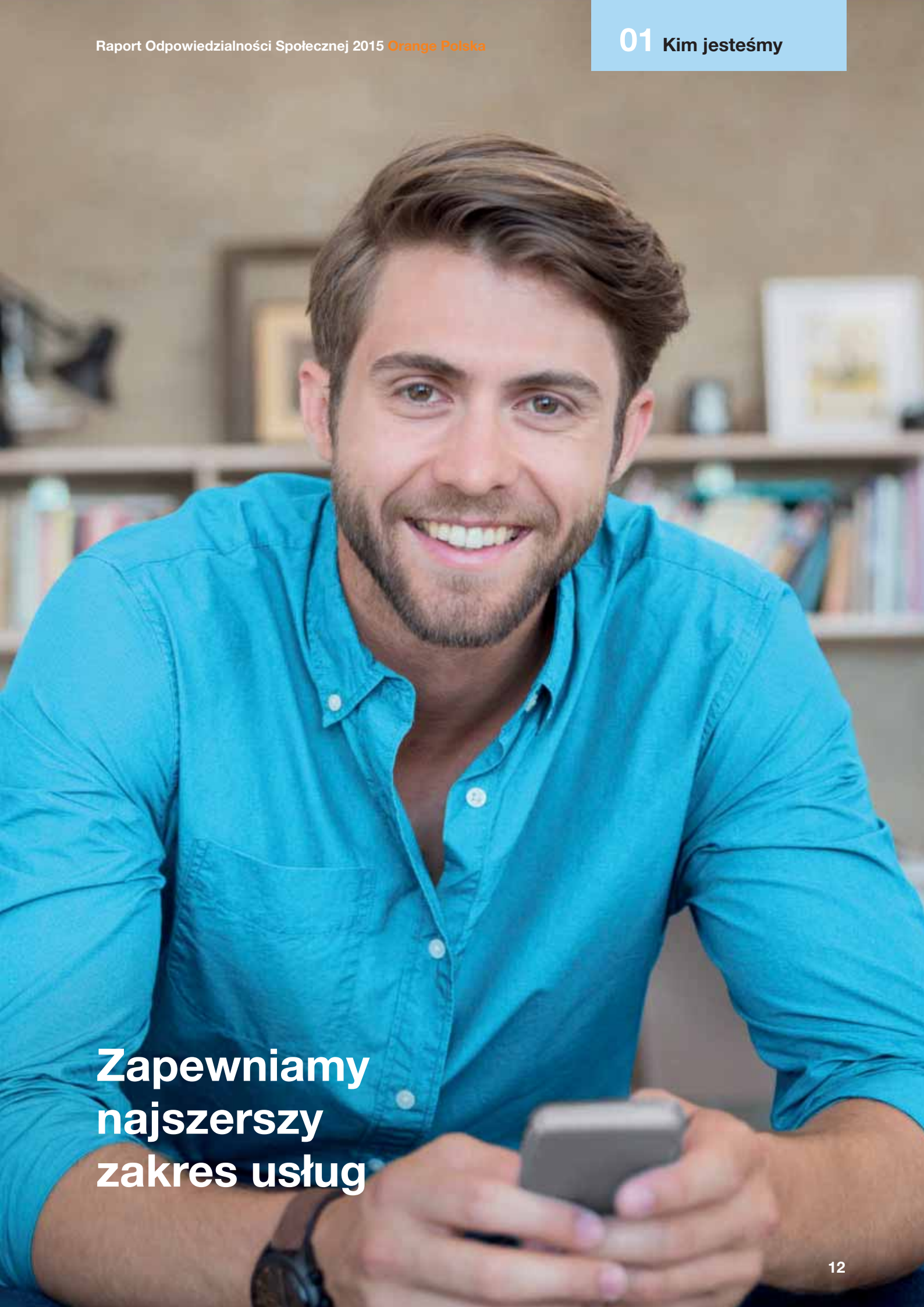
**3,2 mld zł**

kwota podatku dochodowego zapłaconego  
przez Orange Polska w latach 2005–2015

Orange Polska ma znaczący wpływ na polską gospodarkę zarówno ze względu na samą skalę działania i wielkość obrotu, jak i z uwagi na charakter działalności firmy jako operatora telekomunikacyjnego. Sprzedawane przez firmę produkty i usługi oraz przeprowadzane inwestycje współtworzą polski produkt krajowy brutto (PKB). Do wzrostu PKB przyczyniają się też pośrednio płacone przez nas podatki, wydatki na pensje pracowników czy zakup produktów i usług u poddostawców – są to środki, które dalej krążą w gospodarce i dzięki którym kolejne podmioty tworzą dobra i usługi.

Ponadto nasza firma pełni szczególną rolę jako podmiot stymulujący rozwój ekonomiczny. Dostarczane przez nas usługi i technologie telekomunikacyjne tworzą „krwiobieg” nowoczesnej, efektywnej i konkurencyjnej gospodarki opartej na wiedzy. Z infrastruktury firmy korzystają nie tylko indywidualni użytkownicy, ale także inne firmy, którym telefonnia komórkowa czy internet ułatwia prowadzenie działalności. Rola Orange Polska jako dostawcy infrastruktury teleinformatycznej jest szczególnie istotna poza dużymi ośrodkami miejskimi, na słabiej zinfrastrukturyzowanych obszarach wsi i małych miast.





**Zapewniamy  
najszerszy  
zakres usług**



02

**Nasze  
podejście**





## 2.1 Strategia CSR Orange Polska



W Orange Polska wdrażamy politykę społecznej odpowiedzialności biznesu we wszystkich obszarach działalności naszej firmy już od kilku lat.



### Misja CSR

- umożliwiamy korzystanie z cyfrowego świata wszystkim, niezależnie od umiejętności, miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności
- budujemy przejrzyste i uczciwe relacje z naszymi klientami
- dostarczamy naszym inwestorom pełną informację na temat naszej działalności
- realizujemy cele biznesowe z poszanowaniem zasad ekologii i w harmonii ze środowiskiem
- tworzymy kulturę współpracy, w której wszyscy pracownicy czują się szanowani, swobodnie realizując cele zawodowe i życiowe pasje

Nasza strategia społecznej odpowiedzialności uwzględnia cele biznesowe firmy i wpisuje się w ich realizację. Kluczowym elementem w tworzeniu strategii były wnioski z dialogu z interesariuszami, trendy rynkowe oraz wyzwania społeczne dla naszej branży w Polsce i na świecie.

Odpowiedzialność społeczna to dla nas kultura organizacyjna, która w tworzeniu i realizacji strategii biznesowej uwzględnia oczekiwania pracowników i innych grup interesariuszy – klientów, inwestorów, dostawców, partnerów biznesowych i społecznych oraz środowiska naturalnego.

Wierzmy, że takie podejście przynosi korzyści firmie i jej otoczeniu, prowadzi do długofalowego rozwoju oraz przyczynia się do podnoszenia jakości życia nas wszystkich.

Dlatego w Orange Polska stworzyliśmy strategię społecznej odpowiedzialności, skupiając się na czterech obszarach, kluczowych z punktu widzenia naszej branży i działalności na polskim rynku – integracji cyfrowej, bezpiecznej sieci, czystym środowisku i ciekawym zespole.

W procesie tworzenia strategii CSR ważnym drogowskazem są dla nas wyzwania społeczne w kraju i na świecie, a także potrzeby oraz oczekiwania zgłaszane przez naszych interesariuszy.



## Obszary naszej strategii:



### Integracja cyfrowa

Chcemy, aby każdy mógł korzystać z możliwości cyfrowego świata, niezależnie od umiejętności, miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności.



### Bezpieczna sieć

Chcemy, aby korzystanie z najnowszych technologii było proste i wolne od zagrożeń.



### Czyste środowisko

Chcemy realizować nasze cele biznesowe z poszanowaniem zasad ekologii i w harmonii ze środowiskiem.



### Ciekawy zespół

Chcemy tworzyć kulturę współpracy, w której wszyscy pracownicy czują się szanowani, swobodnie realizują cele zawodowe i życiowe pasje.



Nad realizacją strategii czuwa **Komitet Sterujący ds. CSR**, złożony z menedżerów odpowiedzialnych za poszczególne obszary funkcjonowania firmy.

Działaniami z zakresu społecznej odpowiedzialności zajmuje się na co dzień zespół CSR i Sponsoringu, który współpracuje z koordynatorami CSR w obszarach, a także ze specjalistami CSR Orange z innych krajów. Zespół znajduje się w strukturze Komunikacja Korporacyjna i CSR oraz podlega Dyrektorowi Wykonawczemu ds. Korporacyjnych.

## 2.2 Dialog i relacje



Dialog z interesariuszami to proces, który pomaga nam lepiej odpowiadać na oczekiwania naszych klientów, partnerów biznesowych, dostawców, inwestorów, pracowników oraz otoczenia społecznego.

### Klienci/rynek:



- klienci indywidualni
- klienci biznesowi
- klienci kluczowi
- organizacje konsumenckie
- instytucje rządowe
- operatorzy telekomunikacyjni
- konkurenci
- partnerzy biznesowi i dystrybutorzy
- klienci usług komplementarnych

- badania satysfakcji klienta
- badania dedykowane
- „słuchamy-zmieniamy”
- Rzecznik Klientów
- kanały cyfrowe
- dialog z organizacjami konsumenckimi
- współpraca z organizacjami i instytucjami społecznymi

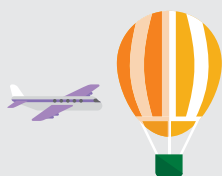
### Pracownicy:



- pracownicy etatowi
- pracownicy kontraktowi i outsourcingowi
- kadra zarządzająca
- stażyści i pracownicy czasowi
- firmy partnerskie
- kandydaci na pracowników
- byli pracownicy
- związki zawodowe
- organizacje pracodawców
- instytucje rynku pracy

- ankieta „ja w mojej firmie”
- badania satysfakcji z usług wewnętrznych
- dialog ze związkami zawodowymi
- Rada Pracowników
- Umowa Społeczna
- budżet partycypacyjny

### Dostawcy:



- dostawcy globalni
- dostawcy lokalni
- dostawcy jednorazowi
- dostawcy długofalowi

- spotkania
- badania opinii
- QREDIC – program oceny dostawców
- audyty globalne

## Inwestorzy:



- inwestorzy instytucjonalni
- inwestorzy indywidualni
- agencje ratingowe
- brokerzy
- Warszawska Giełda Papierów Wartościowych
- instytucje nadzorujące rynek kapitałowy

- raportowanie
- Kodeks Dobrych Praktyk GPW
- spotkania z inwestorami
- telekonferencje
- badania opinii akcjonariuszy
- konferencje branżowe
- dedykowana inwestorom strona internetowa
- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

## Otoczenie prawne i regulacyjne:



- instytucje regulacyjne – np. Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- organy egzekwujące przepisy prawne (GIODO, GUS, KNF, NBP, UKS)

- działania kontrolne
- konsultacje
- sprawozdawczość
- spotkania
- konferencje branżowe

## Otoczenie społeczne:



- społeczności lokalne
- organizacje pozarządowe
- instytucje publiczne
- organy administracji państwowej i samorządowej
- rząd
- media
- liderzy opinii i organizacje profesjonalne
- uczelnie i akademicy

- badania
- spotkania
- konsultacje
- partnerstwo w realizacji programów
- współpraca
- członkostwo w organizacjach

## Środowisko naturalne:



- organizacje ekologiczne
- organy administracji państwowej i instytucje regulacyjne
- lasy państwowe
- firmy recyklingowe i utylizacji odpadów

- konsultacje
- współpraca
- raportowanie

## 2.3 Innowacyjność



Interesuje nas zmieniający się świat. Aby obserwować zachodzące zmiany i wyznaczać trendy nowych technologii, stworzyliśmy laboratoria – Orange Labs.

Interesuje nas zmieniający się świat. Aby obserwować zachodzące zmiany i wyznaczać trendy nowych technologii, stworzyliśmy laboratoria Orange – Orange Labs.

Orange Labs należy do międzynarodowej sieci Orange Labs, w skład której wchodzi kilkanaście jednostek badawczo-rozwojowych i laboratoriów Orange, działających m.in. we Francji, Hiszpanii, Chinach, Japonii, Egipcie, Jordanii oraz USA i Polsce.

Ważną częścią działalności Orange Labs jest proces tworzenia, wyboru i wdrażania innowacji, obejmujący współpracę z partnerami zewnętrznymi i realizację prac badawczo-rozwojowych dla Orange Polska i Grupy Orange.

Orange Labs to przede wszystkim miejsce promocji nowych technologii i innowacji. Od 2009 roku wspólnie z partnerami

organizujemy Dni Innowacji, podczas których prezentujemy aktualne trendy w dziedzinie telekomunikacji i nowych technologii, wspieramy wymianę doświadczeń i współpracę.

Miejscem, gdzie można zobaczyć najnowsze rozwiązania Orange, w tym bieżącą ofertę komercyjną, są „Ogrody Innowacji”. W 2015 roku we współpracy z partnerami zaprezentowaliśmy tu kilkadziesiąt rozwiązań o charakterze prototypowym i komercyjnym. W Ogródach odbyło się blisko 200 wydarzeń z udziałem uczelni, dostawców, administracji państwowej i startupów. Nasze Ogrody Innowacji odwiedziło ponad 7,5 tys. gości.

Aktywnie uczestniczymy też w programach UE w ramach Horizon 2020. Obecnie realizujemy w nim dwa projekty jako partner w obszarze „technologie informacyjne i telekomunikacyjne”. Łączna wartość dofinansowania wynosi 511 000 euro.



### Wspieramy innowacje

Innowacyjność jest bardzo ważna dla rozwoju branży telekomunikacyjnej. Dlatego przeznaczamy na badania i rozwój 50 mln zł rocznie, traktując tę działalność oraz współpracę ze startupami jako ważny element naszego biznesu.

Stawiamy na model Open Innovation. Dzięki temu swój wpływ społeczny zaznaczamy nie tylko poprzez bezpośrednie oddziaływanie innowacji na życie ludzi czy społeczności, lecz także poprzez transfer wiedzy w tym zakresie do podmiotów, z którymi współpracujemy. Dzięki naszemu wsparciu mogą one wprowadzać na rynek własne innowacyjne projekty i rozwiązania.



## Orange Fab

Program **Orange Fab** to międzynarodowy program akceleryacyjny. Program umożliwia udzielenie wsparcia małym i średnim przedsiębiorstwom, które mają gotowy, zaawansowany technologicznie produkt lub usługę o dużym potencjale rynkowym i chciałyby je rozwinąć.

Więcej: [www.orangefab.pl](http://www.orangefab.pl)



## Telekreator

Konkurs wspierający i promujący innowacyjność wśród pracowników Orange. Jego założeniem jest wzrost innowacyjności firmy, elastyczności we wdrażaniu nowych produktów, usług czy przekształceń organizacyjnych, efektywności, konkurencyjności oraz odpowiedzialności społecznej.

## Imagine with Orange

Program **Imagine with Orange** ma na celu pozyskiwanie innowacyjnych pomysłów od szerokiego grona uczestników rynku, klientów, studentów, innowatorów itp. Jest to konkurs o charakterze otwartym.

Więcej: [www.imagine.orange.com/pl](http://www.imagine.orange.com/pl)

## BIHAPI

BIHAPI, czyli Business Intelligence Hackathon API to konkurs przeznaczony dla małych i średnich firm, studentów czy osób indywidualnych, których zadaniem jest zaprojektowanie innowacyjnych aplikacji, programów rozwijających komunikację, opartych na danych miejskich i na interfejsach do sieci Orange.

Więcej: [www.bihapi.pl](http://www.bihapi.pl)

## Kluby Słuchamy i Działamy

Kluby Słuchamy i Działamy to inicjatywa mająca na celu spożytkowanie potencjału drzemącego w każdym pracowniku, który chce usprawnić swoją pracę. Kluby formują się wyłącznie z inicjatywy pracowników, którzy grupując się wedle uznania, wybierają interesujący ich temat z bezpośredniego otoczenia w firmie i pracują nad nim, proponując usprawnienia czy nowe rozwiązania. Kluby pracują w ramach inicjatywy ogólnofirmowej, która ma formułę konkursu z licznymi nagrodami, edycjami miesięcznymi, a najlepsze usprawnienia komunikowane są pozostałym pracownikom jako inspiracja.

## 2.4 Zaangażowanie społeczne



Orange Polska należy do najbardziej zaangażowanych społecznie firm w Polsce.



### Zaangażowanie społeczne Orange Polska w 2015 roku

- **18,27 mln zł** – wsparcie finansowe (darowizny)
- **0,5 mln zł** – wsparcie w postaci usług
- **1 mln zł** – czas pracowników (wolontariat)



## Fundacja

**Fundacja Orange wyzwala energię i kreatywność ludzi, by wspólnie z nimi zmieniać świat na lepsze. Fundacja Orange łączy, uczy, inspiruje.**

Nowe technologie i internet stały się nieodłączną częścią współczesnego świata, a ich rozwój wyraźnie oddziałuje na społeczeństwo. Dostęp do nich to pierwszy ważny krok w procesie cyfryzacji, ale ważna jest także edukacja, udział w kulturze, rozwój lokalny i wzmacnianie kompetencji niezbędnych do budowy nowoczesnego społeczeństwa. Misją Fundacji Orange jest upowszechnianie wiedzy i prowadzenie projektów, dzięki którym nowe technologie staną się sprzymierzeńcem rozwoju społecznego.

Fundacja Orange od 10 lat prowadzi ogólnopolskie, autorskie programy edukacyjne i społeczne, wspierające wszechstronny rozwój dzieci i młodzieży. Wszystkie prowadzone przez Fundację Orange programy i projekty oparte są na badaniach w danym obszarze i realizowane w porozumieniu z autorytetami w danej dziedzinie.

Fundacja Orange działa na rzecz nowoczesnej edukacji dzieci i młodzieży. Poprzez twórcze inicjatywy zachęca młodych do zdobywania wiedzy, udziału w kulturze, budowania społeczności przy wykorzystaniu nowych technologii. W ten sposób zyskują liczne kompetencje, w tym kompetencje cyfrowe niezbędne do funkcjonowania w społeczeństwie XXI wieku. Do najważniejszych inicjatyw edukacyjnych Fundacji należą programy: **Bezpiecznie Tu i Tam**, **MegaMisja**, **Pracownie Orange**.

W działania Fundacji oraz współpracujących z nią organizacji pozarządowych angażują się pracownicy Orange Polska jako wolontariusze. Biorą udział w wielu akcjach społecznych oraz sami inicjują działania na rzecz społeczności lokalnych.

## Obszary zaangażowania Fundacji Orange



**70,2%** edukacja (w tym na rzecz społeczności lokalnych)



**17%** zdrowie i pomoc społeczna



**6,4%** zaangażowanie pracowników



**6,4%** inne

Fundacja Orange jest członkiem Forum Darczyńców w Polsce, zrzeszającym organizacje, które realizują swoją misję, stosując przejrzyste i jawne procesy udzielania pomocy oraz rzetelnie i efektywnie zarządzając zasobami.

Fundacja uczestniczy także w ważnych projektach i kampaniach społecznych inicjowanych przez inne organizacje pozarządowe oraz instytucje użyteczności publicznej w Polsce, będąc ich partnerem w zakresie merytorycznym, organizacyjnym, rzeczowym i finansowym. Współpracuje również z niewielkimi organizacjami i stowarzyszeniami, które na szczeblu lokalnym są często jako jedyne w przyjazny sposób inspirują i animują działania na rzecz rozwoju dzieci i młodzieży.

Więcej na: [www.fundacja.orange.pl](http://www.fundacja.orange.pl)

Bądź na bieżąco na: [www.facebook.com/FundacjaOrange](https://www.facebook.com/FundacjaOrange)



## Współpraca z organizacjami i instytucjami społecznymi

Nasze zaangażowanie społeczne to także bezpośrednia współpraca firmy z różnymi organizacjami, udostępnianie usług na cele charytatywne czy wreszcie odpowiedź firmy na ważne wydarzenia społeczne, pomoc ofiarom klęsk żywiołowych.

## Pomaganie przez telefon

Wyrazem naszego zaangażowania w ważne społecznie wydarzenia jest również nieodpłatne udostępnianie usług – charytatywnych linii telefonicznych i numerów SMS służących zbiórkom pieniędzy. Całość wpływów z tych usług przekazywana jest organizacjom społecznym.

W 2015 roku uruchomiliśmy SMS-y charytatywne dla 24 organizacji społecznych. Pozyskany z nich dochód w wysokości ponad 7,15 mln zł trafił do organizacji społecznych.

## Infolinie społeczne

- **116 000 – Telefon w sprawie Zaginionego Dziecka** prowadzony przez Fundację ITAKA Centrum Poszukiwań Ludzi Zaginionych. Od 2009 roku dzięki wsparciu Orange Polska działa bezpłatny, całodobowy numer **116 000** skierowany do rodziców i opiekunów, którym zaginęło dziecko. Mogą na niego także dzwonić rodzice zaginionych dzieci, nastolatki, które uciekły z domu, oraz wszystkie inne osoby, które zetknęły się z problemem zaginięcia dziecka lub nastolatka i mogą pomóc w jego odnalezieniu.
- **Telefon Zaufania dla dzieci** – od 2008 roku działa Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka. Pod numerem **800 12 12 12** młodzi ludzie mogą uzyskać pomoc od specjalistów. Dzięki nam połączenia na numer są bezpłatne.

- **Infolinia Obywatelska 800 676 676** – dzięki infolinii można prosić o wyjaśnienie przepisów czy złożyć skargę na funkcjonowanie organów administracji publicznej i urzędników, sądów i prokuratury, organów rentowych, placówek zdrowia. Można też uzyskać podstawowe informacje o prawach człowieka i dowiedzieć się wszystkiego o prawie antydyskryminacyjnym.



## 2.5 Nasz wpływ

**678 mln zł**

kwota przeznaczona przez Orange Polska w latach 2003–2015 na badania i rozwój

**50 mln zł**

wartość średniej rocznej inwestycji w Centrum Badawczo-Rozwojowe Orange Labs

**3000**

studentów z 16 uczelni adresatami działań programu dla studentów 6.zmysł (wcześniej Twoja Perspektywa)

**280**

pomysłów na innowacje zgłoszonych w konkursie Orange Fab

Wierzymy, że dobra współpraca z innymi jest kluczem do rozwoju naszej firmy, a także wprowadzenia pozytywnych zmian społecznych w naszym otoczeniu. Dlatego podstawą naszych działań jest szeroko rozumiany dialog z interesariuszami.

Wymiana doświadczeń między różnymi podmiotami i środowiskami oraz otwarty przepływ informacji to podstawy dla rozwoju innowacyjności. Dlatego szeroko współpracujemy z innymi ośrodkami badawczym w kraju i za granicą, a także z uczelniami i firmami, tworząc własne rozwiązania, wspierając przy tym innowacyjne pomysły innych.

Innowacyjność jest dla nas jednym z najbardziej społecznych aspektów naszego biznesu. Każde nowe rozwiązanie w dziedzinie telekomunikacji wywiera ogromny wpływ na sposób komunikowania się jednostek. Opiera się bowiem na interakcjach, wymianie wiedzy i doświadczeń pomiędzy ludźmi.

Wierzymy, że dzięki dzieleniu się naszą wiedzą i doświadczeniem możemy lepiej odpowiadać na potrzeby społeczne.



A woman with brown hair tied back, wearing a bright blue button-down shirt, stands against a light grey textured wall. She is looking directly at the camera with a slight smile. Her hands are clasped in front of her.

**Doceniamy  
to, że jesteś  
z nami**

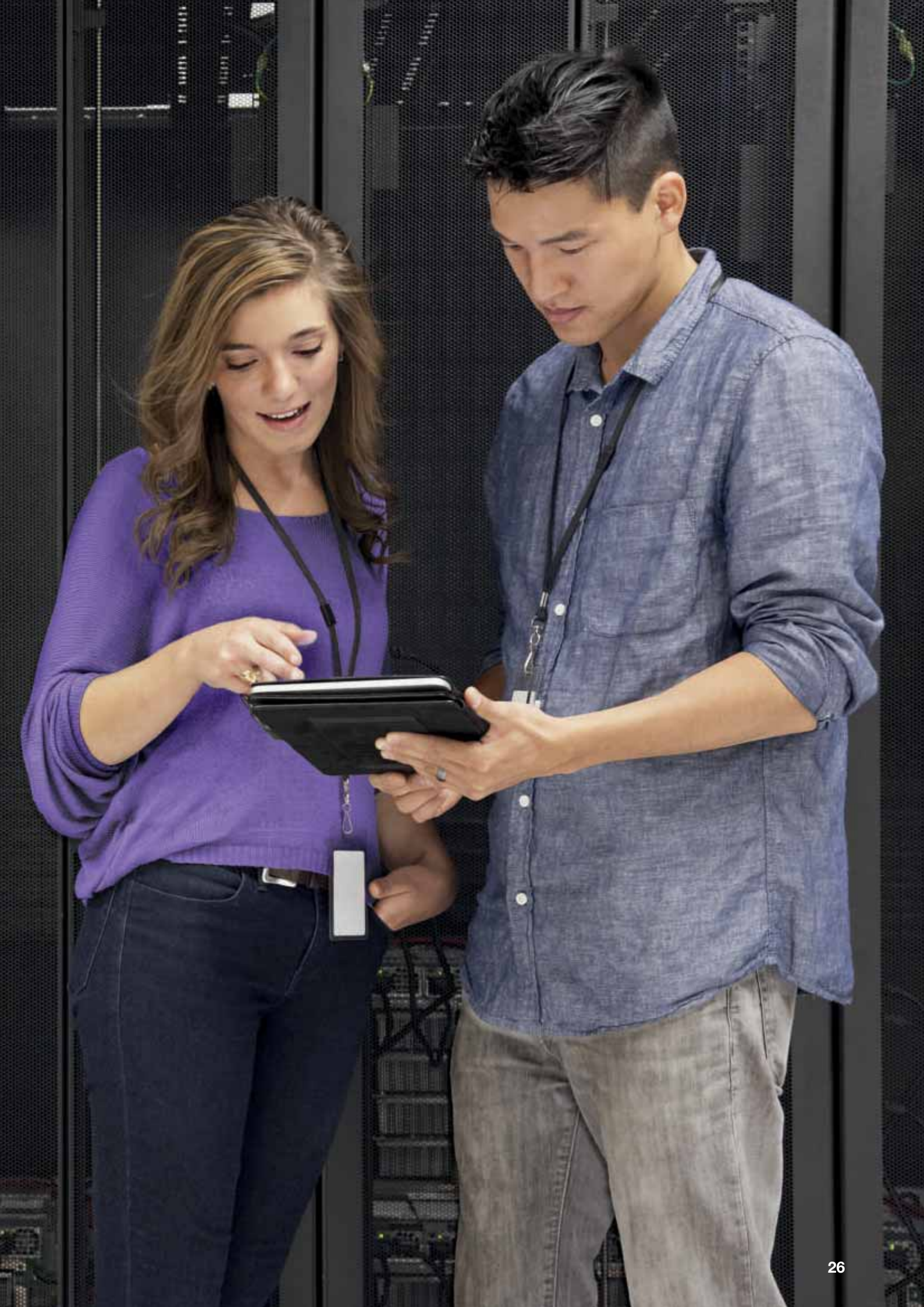


The background of the page is a photograph of server racks in a data center. The racks are filled with various electronic components, and numerous blue, yellow, and red cables are visible, some bundled together. A purple rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the chapter number and title.

# 03

## Integracja cyfrowa





## 3.1 Dostępna infrastruktura



Chcemy, aby każdy mógł korzystać z możliwości cyfrowego świata, niezależnie od umiejętności, miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności.

Od dostępności i jakości infrastruktury teleinformatycznej zależy w coraz większym stopniu poziom rozwoju gospodarczego kraju oraz możliwość zmniejszania dysproporcji rozwojowych pomiędzy poszczególnymi regionami.

### Zasięg

W 2014 roku zakończyliśmy realizację bardzo ważnego projektu modernizacji naszej sieci komórkowej. W wyniku tych prac klienci zyskali dostęp do ponad 10 tys. stacji bazowych, a pokrycie siecią 3G dla klientów Orange Polska wzrosło do 99,6% ludności (z niecałych 63% przed rozpoczęciem projektu) oraz 95% powierzchni Polski (z zaledwie 12%). W naszym zasięgu jest ponad 98% długości autostrad i dróg ekspresowych. Posiadamy największą sieć światłowodową w Polsce, która liczy ponad 95 tys. km

Kontynuacją projektu jest budowa sieci 4G (LTE), w której zasięgu znalazło się na koniec 2015 roku 83,7% ludności Polski. Do końca 2016 roku będzie to nawet 98%. Sieć LTE znacząco poprawia jakość świadczonych klientom usług oraz jest kluczowym czynnikiem wzrostu w zakresie mobilnych usług przesyłania danych.

### Sieć szerokopasmowa

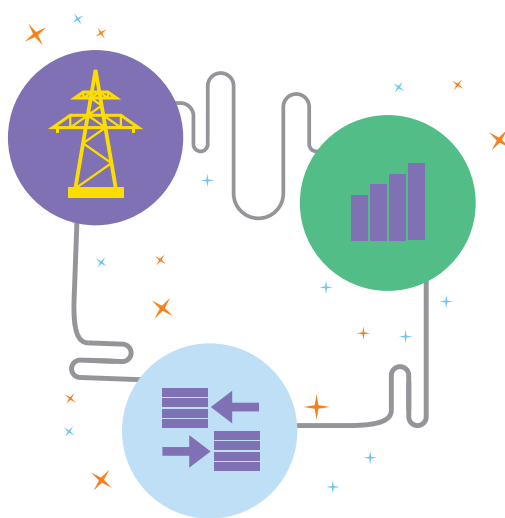
Wraz z rosnącą popularnością usług cyfrowych generujemy coraz większy ruch w sieci, a jednocześnie rośnie zapotrzebowanie na szybszy dostęp do internetu.

Aby spełnić te wymagania, w 2014 roku wzmocniliśmy sieć szkieletową IP i uprościliśmy jej topologię. Zainstalowaliśmy nowe, superwydajne routery szkieletowe, co poprawiło przepustowość naszej sieci.

Dzięki współpracy z operatorem sieci T-Mobile, od 2012 roku korzystamy nawzajem ze swoich radiowych sieci dostępowych. Wspólnie powołaliśmy firmę NetWorkSI, która jest pierwszą i największą w Polsce firmą zajmującą się planowaniem, budową i obsługą współdzielających sieci radiowych.

Takie zarządzanie i rozbudowa infrastruktury sieciowej obu operatorów to dla klientów polepszenie zasięgu i jakości sieci oraz dostęp do najnowszych technologii.

Więcej informacji o modernizacji sieci Orange Polska na stronie: [www.orange.pl/lepszy\\_zasięg](http://www.orange.pl/lepszy_zasięg)



Zwiększyliśmy też liczbę światłowodowych łączy transmisyjnych dla sieci mobilnej, a także przeszliśmy na nowszy standard pakietowej transmisji danych do obsługi ruchu LTE.

Orange to największe inwestycje w sieć (mobilną i stacjonarną) wśród wszystkich operatorów w Polsce. Do 2018 roku na inwestycje w tym obszarze przeznaczyliśmy 3,5 mld zł.



Aktywnie angażujemy się w budowę sieci internetowej z wykorzystaniem funduszy unijnych. W ramach dotychczasowych działań wybudowaliśmy już sieci szerokopasmowe w projektach:



### „Szerokopasmowe Lubuskie”

Pierwsza regionalna sieć szerokopasmowa w Polsce zbudowana z dofinansowaniem UE. Obejmuje 1418 km sieci światłowodowej i 398 punktów dostępowych. Mieszkańcy 326 miejscowości, określanych wcześniej jako „białe plamy”, uzyskali dzięki niej dostęp do nowoczesnych technologii.

### „Szerokopasmowe Pomorskie”

Budowa sieci szkieletowo-dystrybucyjnej objęła swoim zasięgiem prawie całe województwo pomorskie. Powstała sieć światłowodowa o łącznej długości 1818 km. Umożliwia ona uzyskanie szerokopasmowego dostępu do internetu mieszkańcom 253 miejscowości.

Oba projekty zostały rozliczone, a sieć jest dostępna dla wszystkich operatorów świadczących usługi dla klientów. Łączna wartość tych projektów to niemal 280 mln zł, z czego Orange Polska zainwestowała 192 mln zł, a pozostałe 87 mln zł pochodzi z dotacji UE.



### Sieci dostępne na obszarze Polski wschodniej

Dziewięć projektów, których realizacja umożliwiła świadczenie usług nowej generacji w ośmiu miastach Polski wschodniej (Biała Podlaska, Biłgoraj, Działdowo, Hrubieszów, Lubartów, Łuków, Parczew, Ryki) oraz tradycyjnych usług szerokopasmowych na terenie gminy Lutówka w miejscowościach: Chmiel, Dwernik, Nasiczne i Zatwarnica.

Dzięki zbudowanej sieci, liczącej łącznie 97 km, mieszkańcy mogą skorzystać z internetu o przepływności do 80 Mb/s. Wartość tych projektów to ponad 21 mln zł, z czego Orange Polska zainwestowała 12 mln zł, a pozostałe 9 mln zł to dotacja UE.

Orange Polska przygotowuje się obecnie do realizacji projektów budowy sieci internetu nowej generacji w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa z unijnej perspektywy finansowej 2014–2020.

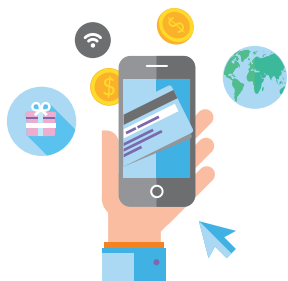
Naszym priorytetem jest dostosowanie oferowanych przez Orange Polska rozwiązań technicznych do wyzwań dnia dzisiejszego i przyszłości. Budowana przez nas światłowodowa infrastruktura umożliwi lokalnym społecznościom skuteczną komunikację i pełne zaistnienie w nowym, cyfrowym świecie.

Programy szerokopasmowe realizowane przez Orange Polska powstały po to, żeby rozwinąć infrastrukturę telekomunikacyjną i radykalnie zwiększyć dostępność nowoczesnych usług.

Budowana przez nas sieć ma charakter otwarty – korzystają z niej zarówno operatorzy lokalni świadczący usługi detaliczne na wybranych przez siebie obszarach, jak i sprzedawcy Orange Polska, aktywni na terenie całego kraju.



## 3.2 Usługi dostępne dla wszystkich



Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu to przede wszystkim przedsięwzięcia niwelujące bariery społeczne w dostępie do usług telekomunikacyjnych i form nowoczesnej komunikacji. Wśród najbardziej zagrożonych wykluczeniem cyfrowym są osoby z niepełnosprawnościami, starsze, słabiej wykształcone czy mniej zamożne.

### Orange bez barier



Wśród naszych salonów wytypowaliśmy ponad 150 placówek (1/6 salonów), które dodatkowo przystosowaliśmy do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami. Staraliśmy się, aby takie placówki znalazły się w każdym mieście na prawach powiatu, w którym mamy **Salony Sprzedaży Orange**.

#### W salonach tych zapewniamy:

- swobodny dostęp bez barier architektonicznych
- oznaczone stanowisko z niskim biurkiem
- pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzenia lub uruchomieniu usługi
- pomoc tłumacza migowego online.

Wejście do salonu oznaczone jest odpowiednimi symbolami. Również stanowisko dostosowane do obsługi klientów z niepełnosprawnościami jest oznaczone w widoczny sposób.

Dodatkowo we wszystkich salonach zapewniamy możliwość:

- wydrukowania dokumentów powiększoną czcionką
- złożenia zlecenia na otrzymywanie faktury i dokumentów w pliku tekstowym i w alfabecie Braille'a, powiększoną czcionką
- kontaktu z dodatkowo przeszkolonymi konsultantami.

W naszej ofercie wyodrębniliśmy aparaty telefoniczne rekomendowane dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, a także zamieściliśmy dodatkowe opisy ich funkcjonalności ze względu na różne udogodnienia. W 10 salonach mamy zainstalowane pętle indukcyjne, które umożliwiają osobie korzystającej z aparatu słuchowego odbiór czystego i wyraźnego dźwięku. Przy ich wdrożeniu współpracowaliśmy z Polską Fundacją Osób Słabo-słyszących.

Opis wszystkich udogodnień, które mogą być najbardziej korzystne z punktu widzenia osób z niepełnosprawnościami, można znaleźć na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl) w zakładce „bez barier”. Naszym partnerem społecznym i konsultantem w realizacji udogodnień dla klientów z niepełnosprawnościami jest Fundacja Integracja. Wiele udogodnień wprowadziliśmy również na naszej

stronie internetowej. Od ponad 3 lat współpracujemy z Fundacją Widzialni, która jest cenionym ekspertem w dziedzinie dostępności. Specjaliści Fundacji regularnie dokonują audytów strony, pomagają przygotowywać treści oraz szkolą naszych administratorów. W procesie wdrażania standardów dostępności uwzględnione zostały także pozostałe nasze serwisy, m.in. njumobile, blog, Orange Recykling. Tak kompleksowe działanie ma zapewnić pełną dostępność oferowanych przez nas usług elektronicznych.

Obecnie przygotowujemy całkowicie nowy serwis www oraz aplikację mobilną. Nowe rozwiązanie jest od samego początku realizowane z dbałością o zasadę dostępności.

## Dedykowane aplikacje



### Nasze aplikacje dla osób z niepełnosprawnościami

- **b-Link** – aplikacja, która umożliwia całkowicie unieruchomionym osobom korzystanie z komputera. Program b-Link pozwala za pomocą mrugnięć oczu nawigować stronami www, używać myszy i klawiatury. Do tej pory ze stron internetowych Orange pobrało program już kilkanaście tysięcy osób. Program można bezpłatnie ściągnąć ze strony [www.programosy.pl](http://www.programosy.pl)
- **Colourcall** – aplikacja na telefon, która pozwala użytkownikowi zidentyfikować osobę dzwoniącą lub nadawcę wiadomości SMS przez odpowiedni kolor wyświetlany na telefonie, wibrację lub dźwięk. Aplikacja dedykowana jest osobom niesłyszącym i z wadą słuchu. Do ściągnięcia bezpłatnie ze strony <http://play.google.com>

\* WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) to międzynarodowy standard pokazujący, w jaki sposób serwisy internetowe powinny być przygotowywane, aby były dostępne dla jak największej liczby użytkowników wykluczonych cyfrowo.



## Klient Senior

Około 15% naszych klientów to osoby starsze, które trudniej odnajdują się w świecie nowych technologii. Aby lepiej zadbać o tę grupę, przygotowaliśmy dla nich specjalne udogodnienia.

Od 2014 roku klienci indywidualni powyżej 70. roku życia szybciej i w prostszy sposób łączą się z doradcą infolinii \*100 (usługi mobilne) i uzyskują skuteczną pomoc. Aby ułatwić seniorom połączenie z doradcą, uprościliśmy dla nich ścieżkę kontaktu. Na infolinii klient słyszy krótki komunikat dotyczący tematów rozmowy bez konieczności przechodzenia przez rozbudowane menu Self Service. Tym specjalnym standardem obsługi mogą być również objęci klienci, którzy nie ukończyli 70 lat, ale z różnych przyczyn potrzebują obsługi według specjalnych standardów – np. osoby z niepełnosprawnościami, mające trudności z komunikacją.

Seniorzy obsługiwani są przez dedykowaną grupę doradców, którzy dokładają wszelkich starań, aby nie tylko skutecznie załatwić sprawę klienta, ale prowadzić rozmowę w przyjazny sposób, aby starsza osoba nie czuła się onieśmielona czy zakłopotana, słysząc niezrozumiałe techniczne terminy.

Od kwietnia 2015 roku dedykowana obsługa seniorów wprowadzona została także dla usług stacjonarnych.

Dodatkowym udogodnieniem dla osób starszych jest możliwość otrzymywania wszystkich drukowanych dokumentów i faktur powiększoną czcionką.

W 2016 planujemy wdrożenie standardów obsługi seniorów w **Punktach Obsługi Klienta** w całym kraju.



## Usługi dla osób w trudnej sytuacji ekonomicznej

Od 2008 roku oferujemy najtańszy na rynku abonament telefoniczny, przeznaczony dla osób w trudnej sytuacji ekonomicznej.

Plan przyjazny kosztuje 18,45 zł brutto.

Z abonamentu mogą skorzystać wyłącznie osoby pobierające stały zasiłek pieniężny udzielany przez Ośrodki Pomocy Społecznej. Również oferta nju.mobile przeznaczona jest dla klientów wrażliwych na cenę.

## 3.3 Edukacja cyfrowa



Powszechny dostęp do internetu sprzyja równości szans i pomaga ludziom z zagrożonych wykluczeniem grup społecznych osiągnąć pełny potencjał.

Najpierw musimy jednak zniwelować bariery społeczne w dostępie do wiedzy, kultury i edukacji za pomocą technologii cyfrowej.

Aby skutecznie przeciwdziałać cyfrowemu wykluczeniu, potrzebny jest nie tylko dostęp do nowych technologii, ale także edukacja skierowana szczególnie do młodych internautów oraz mieszkańców małych miast i wsi. Dlatego Fundacja Orange poprzez swoje projekty zachęca ich do zdobywania wiedzy, udziału w kulturze oraz tworzenia społeczności przy umiejętnym wykorzystaniu internetu i technologii. W ten sposób podnoszą swoje kompetencje cyfrowe oraz wzbogacają wiedzę o edukacyjnych zasobach sieci.



### Partnerstwa

- Rozumiemy, że integracja cyfrowa to temat ważny dla naszego społeczeństwa, dlatego chętnie współpracujemy z innymi. Należymy do koalicji **Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrzałość w sieci”**.
- Jesteśmy sygnatariuszem **Szerokiego Porozumienia na rzecz Umiejętności Cyfrowych Polaków**, które powołane zostało z inicjatywy Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji w Polsce.



## Pracownie Orange

W małych społecznościach drzemie wielka energia do wspólnych działań. Sojusznikami w jej wyzwaniu mogą być internet i nowe technologie. Wykorzystywane w kreatywny sposób, pomagają ludziom zmieniać otoczenie na lepsze.

By ułatwić mieszkańcom małych społeczności dostęp do informacji, wiedzy i technologii, stworzyliśmy multimedialne Pracownie Orange. W I edycji programu Pracownie powstały w 50 miejscowościach w Polsce. W II edycji Programu w 2015 r. powstało kolejnych 27 miejsc, których lokalizacje zostały wybrane w plebiscycie internautów. W ramach Programu pomogliśmy w remoncie pomieszczeń wskazanych przez mieszkańców, wyposażyliśmy je w stanowiska komputerowe z bezpłatnym dostępem do internetu, konsole do gier, telewizory LCD, drukarki oraz meble. Pracownie są otwarte dla wszystkich, nie tylko jako miejsca rozwijania kompetencji cyfrowych, ale także jako przestrzeń spotkań, w której realizowane są ciekawe projekty kulturalno-społeczne integrujące lokalną społeczność.

Fundacja Orange we współpracy z animatorami i wolontariuszami prowadzi w Pracowniach projekty edukacyjne, inspirowane mieszkańcami do rozwijania pasji, poszerzania swojej

wiedzy i wspólnych działań przy kreatywnym wykorzystaniu nowoczesnych technologii. Wspiera animatorów działających w Pracowniach poprzez bezpłatne szkolenia z zakresu rozwijania umiejętności liderkich, budowania strategii funkcjonowania Pracowni, technik animacji społecznej, pracy z wolontariuszami, podstaw fundraisingu, promocji i komunikacji przy użyciu social media. Do dyspozycji użytkowników Pracowni Orange oddano także internetową platformę wymiany wiedzy wraz z bazą gotowych do wdrożenia projektów i modulem grywalizacji, który wykorzystuje mechanizm gier do podnoszenia kompetencji społecznych i motywowania mieszkańców do działania na rzecz swojej okolicy.

W Pracowniach realizowane są działania, których pomysłodawcami są grupy inicjatywne. Wśród nich jest np. nauka programowania dla dzieci, muzyczne warsztaty międzypokoleniowe, wspólne tworzenie gier planszowych, kursy językowe, warsztaty fotograficzne, zajęcia związane z regionalnymi tradycjami i wiele innych. Inicjatywy są skierowane do różnych grup odbiorców: dzieci i młodzieży, osób z niepełnosprawnościami, młodych matek, seniorów – każdy mieszkaniec znajdzie coś dla siebie.



- **660 000 osób** korzystających z Pracowni Orange w ciągu roku
- **1850 godzin działania** Pracowni w tygodniu
- **53 godziny szkoleń** dla lokalnych animatorów
- **100 dzieci przeszkolonych** z podstaw programowania w języku Scratch
- ogólnodostępny podręcznik tworzenia grywalizacji społecznej „Grywalizacja. Zrób to sam”

Pracownie Orange oraz platforma [www.pracownieorange.pl](http://www.pracownieorange.pl) są unikalnym projektem na skalę Polski i modelowym przykładem innowacyjnego transferu wiedzy firmy w strefę działań społecznych. Dla lokalnych społeczności są często

jedynym publicznym miejscem spotkań otwartym dla wszystkich mieszkańców, a w przypadku najmniejszych miejscowości – centralnym punktem na mapie aktywności lokalnej.

### Efekty społeczne programu:

- dostęp do internetu w małych miejscowościach
- wsparcie merytoryczne dla lokalnych animatorów
- wzmocnienie kompetencji mieszkańców i animatorów
- umożliwienie wspólnego spędzania czasu
- zwiększenie wiedzy na temat nowych technologii i korzystania z internetu



## Orange dla bibliotek

Chcemy pokazywać, jak ważną rolę może pełnić internet w społecznościach, szczególnie w budowaniu poczucia wspólnoty i upowszechnianiu wiedzy.

Od 2009 roku do lipca 2015 roku wraz z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwem Cyfryzacji oraz Fundacją Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego realizowaliśmy porozumienie dotyczące internetyzacji polskich bibliotek publicznych. To jedna z najważniejszych inicjatyw na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce w ostatnich latach, stawiana za wzór współpracy publiczno-prywatnej. W ostatniej edycji Programu, w okresie od stycznia do lipca 2015 roku z dotacji skorzystały 992 biblioteki publiczne z całej Polski wraz z filiami.

W ramach Programu zapewniliśmy placówkom bibliotecznym bezpłatny dostęp do internetu oraz wspieraliśmy

realizację i promujemy działania społeczno-edukacyjne z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, skierowanych głównie do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.



- **3500 bibliotek** wraz z filiami z dostępem do internetu
- **16,5 mln zł** przeznaczonych na internetyzację bibliotek

Dzisiaj z prawdziwą satysfakcją mówimy o rezultatach, które wspólnie osiągnęliśmy – biblioteki to dziś nowoczesne centra informacji, kultury i edukacji. Każdego roku w ramach programu z bezpłatnego dostępu do internetu w placówkach korzystało prawie 5 milionów użytkowników. Ten program udało się zrealizować dzięki ogromnemu zaangażowaniu

bibliotekarek i bibliotekarzy, którzy podjęli wyzwanie i wykazali się odwagą, otwartością na nowe doświadczenia. Dzięki temu stają się cyfrowymi przewodnikami, wspomagającymi lokalne społeczności, podnoszącymi cyfrowe i społeczne umiejętności.

### Efekty społeczne programu:

- zdobycie umiejętności komunikowania się, załatwiania codziennych spraw za pomocą internetu dzięki edukacji użytkowników biblioteki
- zwiększenie wiedzy na temat korzystania z internetu i komputerów wśród ponad 90% uczestników kursów dla seniorów
- zwiększenie wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu przez dzieci odwiedzające biblioteki

## #SuperKoderzy

Chcemy pokazać dzieciom, że cyfrowy świat jest źródłem niemal nieograniczonej kreatywności, a one same mogą pełnić w nim rolę aktywnych twórców. W ramach międzynarodowego programu #SuperKoderzy najmłodszy nie tylko poznają z nami podstawy programowania, ale przede wszystkim samodzielnie i poprzez zabawę odkrywają, co dobrego kryje się za technologią cyfrową. #SuperKoderzy to program międzynarodowy. Każdego roku Orange organizuje serie warsztatów dla dzieci, na których poznają one podstawy Scratcha. W zeszłorocznej edycji rówieśnicy z 9 krajów – Egiptu, Francji, Hiszpanii, Mali, Polski, Rumunii, Senegalu, Tunezji i Wybrzeża Kości Słoniowej – wspólnie kodowali, a potem dzielili się swoimi pracami za pomocą wideokonferencji. W Polsce w ramach Tygodnia Kodowania na całodienne warsztaty z trenerami Akademii Młodego Hackera zaprosiliśmy 50 dzieci z Pracowni Orange. Następnie trenerzy odwiedzili młodych adeptów programowania w ich rodzinnych miejscowościach, aby wspierać ich w dalszym pogłębianiu umiejętności kodowania.

Postanowiliśmy iść o krok dalej i na podstawie doświadczeń Fundacji Orange wspólnie z partnerami: Fundacją Akademia Młodego Hackera oraz Fundacją Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy THINK! stworzyć ogólnopolski program edukacyjny, którego kluczowym elementem jest nauka programowania. Program #SuperKoderzy adresowany jest do szkół podstawowych oraz uczniów w wieku 9–12 lat. W czasie trwania programu dzieci uczą się programowania, podstaw robotyki

i poznają świat nowych technologii nie tylko na informatyce, ale również na lekcjach przyrody, historii, języka polskiego i muzyki.

Szkoły uczestniczące w #SuperKoderach mają do wyboru jedną z pięciu ścieżek tematycznych, z których każda zawiera materiały dydaktyczne na dwanaście lekcji przygotowanych zgodnie z podstawą programową. Podczas spotkań przyszli #SuperKoderzy uczą się programowania w praktyce i pogłębiają wiedzę z danego przedmiotu. Rozwijają też kreatywność, umiejętność logicznego myślenia i pracy w zespole.

W pilotażowej edycji #SuperKoderów w roku szkolnym 2016/2017 weźmie udział 30 szkół podstawowych z całej Polski. Każda z nich otrzyma grant na zakup sprzętu komputerowego i pomocy dydaktycznych niezbędnych do prowadzenia zajęć w ramach wybranej ścieżki. Dodatkowo Fundacja Orange zapewnia dwóm nauczycielom z każdej szkoły profesjonalne szkolenie, które przygotuje ich do przeprowadzenia zajęć, oraz wsparcie doświadczonych edukatorów przez cały czas trwania projektu. Doświadczenia zebrane podczas pilotażu posłużą nam do opracowania pełnej wersji Programu #SuperKoderzy w kolejnym roku szkolnym.



## MegaMisja

MegaMisja to nowy, ogólnopolski program edukacyjny dla szkół podstawowych, w których działają świetlice. Adresujemy go do nauczycieli oraz dzieci w wieku 6–10 lat, które spędzają czas w świetlicach. Celem programu jest podniesienie wiedzy i cyfrowych kompetencji wychowawców świetlic oraz ich uczniów. Zależy nam, by najmłodszy byli bezpiecznymi i świadomymi użytkownikami multimediów, a nauczyciele mieli dostęp do sprawdzonych materiałów, dzięki którym mogą prowadzić nowoczesne zajęcia w świetlicy.

Poprzez program przybliżamy wychowawcom wiedzę na temat dziesięciu kluczowych obszarów rozwijających kompetencje medialne, cyfrowe i informacyjne\* oraz pomysły na angażujące działania z udziałem dzieci.



- 436 zgłoszeń do udziału w programie MegaMisja
- 447 dzieci z 50 świetlic szkolnych uczestniczących w programie
- 126 realizowanych zadań z zakresu edukacji cyfrowej
- 300 świetlic w Programie od września 2016 roku

Analizując potrzebę społeczną, poszukiwaliśmy przestrzeni w szkole, która pozwoliłaby realizować edukację cyfrową w nowatorskiej formie poza lekcjami, jako uzupełnienie podstawy programowej opracowanej przez Ministerstwo Edukacji Narodowej. Taką przestrzeń zidentyfikowaliśmy w szkolnych świetlicach, gdzie przed lekcjami i po lekcjach dzieci spędzają swój wolny czas.

Wiemy, że dzieci uwielbiają gry, dlatego zadania oparliśmy na mechanizmie gier (stąd nazwa: grywalizacja). W pozytywny sposób motywujemy uczestników do zdobywania wiedzy, budowania cyfrowych kompetencji i zbierania punktów

wymienianych na nagrody dla świetlicy. Angażujące dla najmłodszych jest nie tylko gromadzenie punktów, ale przede wszystkim wciągająca fabuła – historia o Julce, Kubie i niesfornym Psotniku zamieszkującym cyfrowe laboratorium. Zadania w programie zbudowane są w taki sposób, by dzieci ze sobą współpracowały, a nie rywalizowały.

W 2015 roku pilotażową wersją Programu objęliśmy 50 świetlic, przy czym zadania edukacyjne realizowało 25 z nich. Kolejna grupa rozpoczęła udział w styczniu 2016 roku i realizowała zadania do czerwca. Pełna wersja programu zostanie uruchomiona w nowym roku szkolnym 2016/2017.

### Efekty społeczne programu:

#### Dzieci uczestniczące w programie poznają:

- zasady bezpiecznego korzystania z internetu i informacji online
- podstawy komunikacji i netykiety
- aspekty ochrony prywatności i prawa w mediach
- wskazówki dot. tworzenia i prezentowania własnych dzieł w sieci
- pomysły na kreatywne korzystanie z nowych technologii
- sposoby na twórczą pracę w grupie

Więcej na temat programu: [www.megamisja.pl/](http://www.megamisja.pl/)

## Telefon do Mamy

Telefon do Mamy to program, dzięki któremu dzieci przebywające w szpitalach miały możliwość dzwonienia do swoich bliskich dzięki kolorowym aparatom telefonicznym zamontowanym na prawie każdym oddziale dziecięcym w Polsce. Fundacja Orange regularnie wysyłała karty, z których mali pacjenci mogli korzystać bezpłatnie.



### W ciągu 12 lat:

- **1000 dziecięcych oddziałów** szpitalnych objętych programem
- **100 milionów minut** odbytych rozmów
- **2,2 miliona kart telefonicznych** na rozmowy z bliskimi
- **80 Edukacyjnych Wysp Orange** dla 36 tys. małych pacjentów
- **230 Bajkowych Kącików** stworzonych przez wolontariuszy w szpitalach

W ramach programu stworzyliśmy multimedialne stanowiska edukacyjne na oddziałach dziecięcych na terenie całej Polski – Edukacyjne Wyspy Orange. Obecnie Edukacyjne Wyspy funkcjonują w 80 świetlicach szpitalnych. Stanowiska te wyposażone są w odpowiednio dobrane programy, gry edukacyjne, audio-bajki oraz materiały multimedialne, które stymulują wszechstronny rozwój dziecka. W szpitalach, które mają sieć, wyspy zapewniają możliwość bezpiecznego korzystania z internetu, dzięki przeglądarce Best.

Do działań na rzecz dzieci w szpitalach chętnie włączają się wolontariusze Orange – odwiedzają najmłodszych pacjentów, prowadzą zajęcia edukacyjne, remontują szpitalne świetlice i zmieniają je w kolorowe Bajkowe Kąciki, gdzie dzieci mogą się uczyć i bawić oraz miło spędzić czas. W 2015 roku dzięki zaangażowaniu wolontariuszy powstało 25 Bajkowych Kącików, w sumie jest ich już 230.

Tradycją jest już, że każdego roku w grudniu wolontariusze w strojach Mikołajów odwiedzają dzieci w szpitalach –

spędzając z nimi czas oraz ofiarowując im świąteczne upominki w ramach akcji „Mikołaje Orange”. W 2015 roku 1214 wolontariuszy w strojach Mikołajów odwiedziło na Gwiazdkę ponad 6000 dzieci.

Z badania przeprowadzonego przez Fundację Orange na oddziałach szpitalnych w lipcu 2015 roku wynika, że aktualnie 89% dzieci przebywa na oddziale szpitalnym stale z rodzicami czy opiekunami. Dzieci w szpitalu mają możliwość kontaktu z rodzicem nie tylko osobiście, ale też za pośrednictwem własnego telefonu (95% hospitalizowanych dzieci korzysta dziś z telefonu komórkowego). Dodatkowo, aż 81% dzieci na oddziałach korzysta z innych, własnych urządzeń elektronicznych (tablet, laptop, smartfon), pozwalających im nie tylko na przyjemniejsze spędzenie czasu, ale także na kontakt z innymi. Dlatego nasze Telefony do Mamy przestały być potrzebne. W grudniu 2015 do szpitali trafiła ostatnia partia kart telefonicznych.

### Efekty społeczne programu:

- poprawa samopoczucia dziecka przebywającego w szpitalu (100% opinii)
- szpital stał się bardziej przyjazny dla dzieci (86%)
- zapewnienie lepszej i edukacyjnej organizacji czasu wolnego dla dzieci w szpitalach
- poszerzenie oferty zajęć edukacyjnych i zmiana sposobu spędzania czasu wolnego przez małych pacjentów



## Dźwięki Marzeń

Zależy nam, aby zapewniać dzieciom równy dostęp do edukacji, kultury i nauki. Dlatego wspieramy w rozwoju dzieci niesłyszące, które są często narażone na ograniczony dostęp nie tylko do świata cyfrowego, ale także do otaczającej ich słyszającej społeczności.

Od 2006 roku obejmujemy nieodpłatną terapią dzieci z ubytkiem słuchu – jak najszybciej, tuż po potwierdzeniu diagnozy. Dźwięki Marzeń – ogólnopolski program rehabilitacji małych dzieci z wadą słuchu – oferuje dzieciom bezpłatne wypożyczanie aparatów słuchowych oraz systematyczną rehabilitację, wspiera ich opiekunów i terapeutów, a także działa na rzecz wzrostu świadomości społecznej na temat

potrzeb dzieci z wadą słuchu. Wczesna stymulacja słuchu i mowy zwiększa szanse dziecka z niedosłuchem na rozwój komunikacji językowej tak, aby mogło w pełni wykorzystywać swój potencjał.

W ramach Programu powstało w Polsce 18 banków aparatów słuchowych, w których są wypożyczane odpowiednio dobrane protezy słuchu. Fundacja zapewnia podopiecznym Programu dostęp do rehabilitacji w warunkach domowych dwa razy w tygodniu, a także udział w letnich turnusach rehabilitacyjnych, podczas których najmłodsi wraz z opiekunami uczestniczą w intensywnej, indywidualnej i grupowej terapii.



- **365 dzieci** korzystających z aparatów słuchowych
- **648 aparatów** dostępnych w bankach aparatów, które użymano **750 razy**
- **281 dzieci** w rehabilitacji domowej
- **178 rehabilitantów** prowadzących terapię
- **60 dzieci** na 2 turnusach rehabilitacyjnych z opiekunami
- **130 uczestników** warsztatów dla rodziców, w tym online za pośrednictwem internetu
- **18 Banków Aparatów Słuchowych** w placówkach w całej Polsce

Program skierowany jest do rodziców dzieci w wieku od 3 miesięcy do 4 lat z obustronnym niedosłuchem powyżej 40 dB, których sytuacja społeczno-ekonomiczna i znaczna odległość od domu do najbliższej placówki rehabilitacji nie pozwalają na udział dziecka w terapii prowadzonej w specjalistycznych placówkach. Nad merytoryczną częścią projektu czuwa Rada Naukowa skupiająca specjalistów w zakresie otolaryngologii, audiologii, surdopedagogiki.

Terapeutom współpracującym z Programem oferujemy wsparcie merytoryczne w postaci szkoleń i publikacji edukacyjnych.

Ambasadorką programu jest Olga Bończyk, aktorka i piosenkarka, która sama wychowała się w rodzinie osób niesłyszących.

### Efekty społeczne programu:

- 80% dzieci po programie posługuje się mową, jako podstawowym środkiem komunikacji
- ponad 85% dzieci kończących terapię kontynuuje swą edukację w przedszkolach
- rozwój umiejętności słuchowych, komunikacyjnych i językowych na poziomie 10 nowych umiejętności w skali roku
- przyrost kompetencji rodziców w zakresie terapii dzieci na poziomie 19,2%
- podnoszenie świadomości społecznej na temat potrzeb dzieci z wadą słuchu oraz ich rodzin

## Kluby Sportowe Orange

Sport to jeden z ważnych czynników codziennego rozwoju dzieci i młodzieży. Jednak czy w konfrontacji z cyfrowym światem aktywność fizyczna jest nadal atrakcyjnym tematem? Kluby Sportowe Orange udowadniają, że jak najbardziej, a internet i pozostałe nowe media mogą wspierać i motywować do sportowego rozwoju, zamiast stanowić niewygodną alternatywę.

Tworząc 100 multidyscyplinarnych klubów, otworzyliśmy furtkę do rozwoju sportowych pasji mieszkańców małych i średnich miejscowości. Każda z uczestniczących drużyn została wyposażona w niezbędne stroje, sprzęt sportowy i treningowy. Aby w pełni wykorzystać możliwości, jakie daje Program, kluby otrzymały tablety oraz darmowy internet. Pozwala to w każdej chwili na dostęp do specjalnie stworzonej internetowej platformy z modułem grywalizacji umożliwiającym międzyklubowe zmagania, mimo setek kilometrów dzielących poszczególne drużyny.

Platforma internetowa to również miejsce, w którym każdy z klubów posiada swój własny profil. Dla wielu z nich jest to główne miejsce w sieci, pozwalające na dzielenie się zespołowymi doświadczeniami i osiągnięciami, publikowanie aktualności oraz relacji z wydarzeń. Aby zwiększać kompetencje sportowe i okołosportowe uczestników, na stronie

Programu regularnie pojawiają się poradniki w postaci artykułów i materiałów filmowych przygotowywane we współpracy ze sportowymi ekspertami oraz dietetykami. Na terenie klubów prowadzone są również dedykowane programy szkoleniowe organizowane przez specjalną grupę trenerską, a relacje z tych wydarzeń można obejrzeć na platformie.

Sieciowa rywalizacja pozwala klubowiczom na wzięcie udziału w różnorodnych wyzwaniach. Została przygotowana tak, aby jak najlepiej połączyć offline'owe działania sportowe, aktywności rodzinne oraz te budujące relacje z lokalnymi społecznościami z online'owym relacjonowaniem osiągnięć klubu i jego uczestników. To nie tylko motywacja do aktywnego trybu życia – to również świetny sposób na wzajemną naukę i czerpanie pomysłów realizowanych w innych miejscach Polski.

W Program zaangażowało się pięć ikon polskiego sportu: Jerzy Dudek, Milena Radecka, Artur Siódmiak, Marcin Urbaś i Tomasz Jankowski.

Kluby Sportowe Orange to inicjatywa, która ma zwrócić uwagę na konieczność inwestowania w aktywność fizyczną i promowania zróżnicowanych dziedzin sportu. Dlatego jest to pierwszy w Polsce projekt, który wspiera rozwój aż pięciu dyscyplin sportowych. To również przestrzeń, gdzie aktywność fizyczna i cyfrowy świat grają w jednej drużynie.



- **100 klubów sportowych** wspierających sportowy rozwój dzieci i młodzieży
- **5 dyscyplin sportowych** objętych wsparciem: piłka nożna, siatkówka, piłka ręczna, koszykówka oraz lekkoatletyka
- **300 trenerów** objętych wsparciem merytorycznym
- **7000 uczniów** szkół podstawowych i gimnazjów trenujących w klubach
- **100 tabletów**, po jednym dla każdego z klubów
- **1600 GB** przesłanych danych przez Wi-Fi
- **6000** wykonanych ćwiczeń

### Efekty społeczne programu:

- stworzenie, wsparcie i pomoc w rozwoju 100 klubów sportowych
- promowanie aktywnego i zdrowego trybu życia
- wsparcie merytoryczne dla lokalnych animatorów
- rozwój kompetencji trenerskich
- budowanie przekonania wśród dzieci i młodzieży, że mogą podołać każdemu wyzwaniu
- walka z wykluczeniem społecznym – w tym wypadku z brakiem wsparcia dla klubów sportowych w mniejszych miejscowościach
- aktywacja lokalnych społeczności i wzrost zaangażowania w działania klubowe

## E-motywacja

Seniorów zapraszamy do projektu Akcja „E-motywacja” – cyklu spotkań online-webinariów adresowanych do organizacji współpracujących z osobami starszymi.

Projekt ten jest kontynuacją naszej akcji „Spotkania z pasjami”. Głównym celem projektu jest aktywizacja społeczna seniorów i zachęcenie ich do korzystania z nowych technologii. Poprzez spotkania w przyjaznej przestrzeni publicznej – bibliotece, ośrodku kultury czy Pracowni Orange – umożliwiamy im nawiązywanie nowych kontaktów i motywujemy do dzielenia się swoją wiedzą i doświadczeniem z innymi, a także poprzez transmisje online poznanie ciekawych osób, które mimo podeszłego wieku są czynne zawodowo lub też kreatywnie wykorzystują swój czas wolny na doksztalcanie się, rozwijanie swoich pasji lub pomoc innym. W ten sposób seniorzy poznają możliwości internetu i nowych technologii. W trakcie 6 spotkań online rozmawialiśmy o byciu lokalnym liderem, o współpracy, sukcesie, radościach codzienności i pokonywaniu ograniczeń. Swoją fachową wiedzą wspierał nas dodatkowo psycholog Tomasz Kozłowski.

Seniorzy uczestniczący w spotkaniach mieli możliwość zadania pytania gościom transmisji za pośrednictwem czatu i wymiany między sobą własnych pomysłów na aktywność w sile wieku!



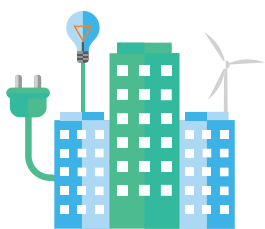
- **ponad 500 placówek** bibliotecznych uczestniczących w projekcie Akcja: E-motywacja
- **ponad 8000 uczestników** spotkań online

## Promocja dla szkół

Od 2004 roku w ramach programu „Edukacja z internetem” zapewniamy szkołom dostęp do szerokopasmowego internetu na preferencyjnych warunkach. Z programu korzysta ponad 8 tys. szkół, w których uczy się ponad 3 mln dzieci. W ramach promocji dla szkół oferujemy preferencyjne warunki dostępu do internetu – aktywację usługi dostępu za 1,23 zł brutto oraz abonament miesięczny za 29,24 zł brutto.



## 3.4 Inteligentne miasta



W Orange szukamy nowych i innowacyjnych rozwiązań technologicznych, które pomagają zmienić nasze miasta w bardziej przyjazne dla mieszkańców i dla środowiska.

Smart City to koncepcja zarządzania miastem w oparciu o:

- zasady konkurencyjności
- zastosowanie wysokich technologii
- ochronę zasobów naturalnych
- mądre wykorzystywanie kapitału społecznego i partycypacji społecznej.

Istotną cechą idei Smart City jest tworzenie konsorcjów przemysłu wysokiej technologii, władz miasta i obywateli na rzecz zarządzania wspólną przestrzenią.

Założenie to wpisuje się także w politykę zrównoważonego rozwoju Unii Europejskiej, dotyczącą ograniczenia emisji dwutlenku węgla, zawartego w tzw. pakiecie energetyczno-klimatycznym z 2008 r. Koncepcja ta jest również istotna z punktu widzenia polityki regionalnej, działając na rzecz zwiększania spójności ekonomicznej i społecznej w Unii Europejskiej.

Orange i Integrated Solutions opracowały raport „Inteligentny Rozwój Miasta”. Raport jest kompendium wiedzy dla prezydentów, burmistrzów i innych samorządowców na temat wykorzystania nowych technologii w zrównoważonym rozwoju miast.

Raport dostępny jest na stronie [www.smartcity2020.pl](http://www.smartcity2020.pl).

Dzięki idei Smart City mieszkańcy mogą cieszyć się życiem w zdrowym, ekologicznym środowisku miejskim, a dzięki nowatorskim rozwiązaniom technicznym ich życie staje się wygodniejsze, bezpieczniejsze i bardziej oszczędne.





## Smart City to:

### Zarządzanie

Na świecie idea Smart City rozwija się i jest wdrażana w wielu miastach w formie pakietu rozwiązań technologicznych w obszarze transportu publicznego, sygnalizacji świetlnej, transportu drogowego, energetyki czy zagospodarowania przestrzeni publicznych. Dzięki dobrej współpracy firm technologicznych i lokalnych władz Smart Cities stają się bardziej przyjazne dla mieszkańców i środowiska.

Wdrożenie idei inteligentnego miasta przyczynia się do wzrostu efektywności zarządzania przestrzenią publiczną oraz pozytywnie wpływa na jakość życia mieszkańców.

### Oszczędności

Inteligentne miasto to zmiany w wielu dziedzinach życia. Inteligentna energia to oszczędności dla mieszkańców oraz miasta. Dobrym przykładem tego typu rozwiązań jest Łódź, która jako pierwsze miasto w Polsce uruchomiła system Inteligentnego Oświetlenia Ulicznego. Zastosowane rozwiązanie jest nowatorskie na naszym rynku.

60% oświetlenia ulicznego w Gdańsku jest sterowane za pomocą inteligentnego systemu. Wdrożenie zdalnego sterowania oprawami oświetleniowymi przynosi ponad 200 tys. zł oszczędności rocznie.

### Ekologia

Smart City może zapewnić poprawę życia jego mieszkańców, a także zadbać o środowisko – inteligentne sieci energetyczne i optymalizacja zużycia prądu, gospodarka zasobami takimi jak woda, ciepło, gaz.

Aby usprawnić system wodociągowy, Orange wspólnie z firmą Pronal przygotował w Środzie Wielkopolskiej system Smart Metering. Dzięki niemu możemy w czasie rzeczywistym nadzorować zużycie wody i reagować na wszelkie awarie i nietypowe zmiany wielkości poboru. Środa Wielkopolska to pierwsza gmina w Polsce, która zdecydowała się na wdrożenie systemu.

### Zdrowie

Jakość życia to bezpieczeństwo i zdrowie oraz dostęp do usług publicznych. W mieście smart społeczeństwo korzysta z nowoczesnych rozwiązań takich jak e-health, które pozwala na kontrolę stanu zdrowia oraz na uzyskanie szybkiej pomocy w razie sytuacji zagrażającej życiu. Zdrowie i bezpieczeństwo to także nowy wymiar służby zdrowia, np. usprawnienie pracy karetek.

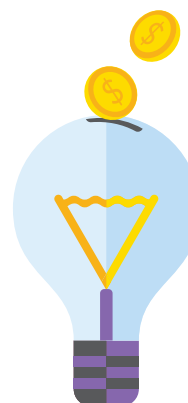
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego połączył ze sobą 81 oddziałów pogotowia ratunkowego i wyposażył wszystkie karetki w moduły GPS oraz w łączność z centralnym systemem, co umożliwiło centralne zarządzanie ambulansami.

### Transport

Mobilność w inteligentnym mieście to rozwinięcie transportu zeroemisyjnego (tj. rowery), zintegrowane zarządzanie ruchem czy ułatwienia parkowania. Wszystko, co sprawi, że przemieszczenie się pomiędzy lokalizacjami będzie zajmowało mieszkańcom jak najmniej czasu.

We współpracy z Orange w centrum Łodzi uruchomiony został pilotażowy system naprowadzania na wolne miejsca parkingowe, który stanowi element całościowego zarządzania miastem.

Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu i Aglomeracji Poznańskiej wprowadził System Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej (PEKA). Głównym celem projektu było wprowadzenie nowej, bardziej elastycznej taryfy biletowej na liniach organizowanych przez ZTM



## 3.5 Nasz wpływ

**ponad 90%**

Polaków w zasięgu 4G LTE Orange

**3,5 mld zł**

inwestycji w sieć mobilną  
przewidziane do 2018

**95 tys. km**

największa sieć światłowodowa  
w Polsce

**66%**

gospodarstw korzystających  
z internetu na obszarach wiejskich

Żyjemy w czasach cyfrowej rewolucji. Jak każda wielka zmiana, także i ta odciska piętno na naszej rzeczywistości. Dostęp do nowych technologii decyduje dziś o tym, czy będziemy chcieli i mogli gdzieś zamieszkać, czy nasza firma będzie mogła konkurować z innymi, wybierać najkorzystniejsze oferty, czy znajdziemy odpowiednich pracowników, jak łatwo będzie nam ze sobą współpracować – o naszych szansach na dobre życie. „Nasze” oznacza w tym wypadku nie tylko „moje” czy „twoje”, ale także „nasze wspólne” – szanse społeczności, w której żyjemy. „Peryferyjność” nie oznacza dziś jedynie dystansu fizycznego, ale także dystans

komunikacyjny. „Wykluczenie” staje się nie tylko społeczne, ale także „cyfrowe”. Orange Polska ma wielki udział w tych przemianach.

Jako dostawca infrastruktury teleinformatycznej, wpływamy na atrakcyjność inwestycyjną poszczególnych regionów kraju i konkretnych lokalizacji. Dostarczając usługi telekomunikacyjne, ułatwiamy ludziom komunikowanie się między sobą, dbając o to, aby każdy niezależnie od miejsca zamieszkania, zasobności portfela, wieku czy sprawności miał zapewniony dostęp do możliwości, jakie dają nowe technologie.



# Dostarczamy najnowsze technologie



# 04

## **Bezpieczna sieć**





## 4.1 Bezpieczne produkty i usługi



Chcemy, aby korzystanie z najnowszych technologii było proste i wolne od zagrożeń.

W przypadku firmy telekomunikacyjnej kwestie związane z odpowiednim zabezpieczeniem danych milionów klientów, zapewnieniem bezpiecznego korzystania z usług i rzetelną informacją o urządzeniach telekomunikacyjnych są niezwykle istotne dla rozwoju biznesu i przełamywania barier w korzystaniu z dobrodziejstw cyfrowego świata. Dlatego społeczną odpowiedzialność rozumiemy bardzo szeroko, nie tylko jako restrykcyjne traktowanie norm w zakresie bezpieczeństwa, ale też edukację naszych klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z nowych technologii.

Dbamy o to, by wszystkie aparaty telefoniczne miały wykonane odpowiednie testy. Bezpieczeństwo ich użytkowania jest weryfikowane w procesie badań zgodności z tzw. zasadniczymi wymaganiami.



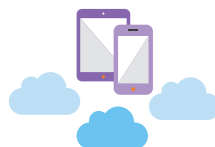
### Bezpieczny Starter

W 2014 roku z myślą o bezpieczeństwie dzieci wprowadziliśmy na rynek nowy produkt **Bezpieczny Starter**. Jego najistotniejszym elementem jest blokada dostępu do internetowych treści niebezpiecznych dla dziecka (pornografia, brutalność, treści obrzydliwe) oraz mogących doprowadzić do nieświadomego zarażenia telefonu czy tabletu złośliwym oprogramowaniem. Bezpieczny Starter zapewnia też blokadę połączeń z numerami specjalnymi (np. o podwyższonej płatności). Więcej: [www.bezpiecznystarter.com](http://www.bezpiecznystarter.com).



### Pakiety e-bezpieczeństwo

W celu zapewnienia lepszej ochrony komputera przed zagrożeniami z internetu wprowadziliśmy do swojej oferty pakiety e-bezpieczeństwo, przygotowane we współpracy z renomowaną firmą McAfee.



### Chroń Dzieci w Sieci

Aplikacja ochrony rodzicielskiej **Chroń Dzieci w Sieci** zapewnia kompleksową opiekę nad dziećmi korzystającymi ze smartfonów i tabletów, także wtedy, kiedy łączą się z siecią poza domem, za pośrednictwem wi-fi. Umożliwia rodzicom kontrolę czasu, jaki dziecko spędza w sieci, weryfikuje uruchamiane przez dziecko aplikacje, filtruje strony pod kątem nieodpowiednich treści.

Aplikacja Chroń Dzieci w Sieci do pobrania na stronie [www.play.google.com](http://www.play.google.com).



## Aplikacja antywirusowa

**Lookout Mobile Security** to aplikacja oferująca kompleksową ochronę smartfonów i tabletów poprzez ochronę danych znajdujących się w urządzeniu dzięki systemowi antywirusowemu, Antywirus na smartfony, oprócz standardowej ochrony przed wirusami, umożliwia bezpieczne przeglądanie internetu, lokalizację zgubionego telefonu, a także ochronę przed kradzieżą.



## Geolokalizacja

W naszej ofercie mamy też aplikację lokalizacyjną **Gdzie jest dziecko**. Usługa ta pozwala w dowolnej chwili sprawdzić za pomocą telefonu komórkowego, gdzie przebywa dziecko lub inna bliska osoba pozostająca pod opieką.

Więcej: [www.gdziejestdziecko.pl](http://www.gdziejestdziecko.pl).



## Bezpieczny Dom

W ramach oferty **Bezpieczny Dom** zapewniamy stały monitoring domu z możliwością zdalnego zarządzania. Nasi klienci mogą skorzystać z usługi Inteligentny Dom, oferującej zaawansowane rozwiązania, które pomogą monitorować urządzenia takie jak np. czujniki dymu, zalania, ruchu, otwarcia drzwi i okien.

Natomiast w usłudze **Oko na dom** zapewniamy proste rozwiązanie do monitoringu domu 24 godziny 7 dni w tygodniu za pomocą kamery internetowej.

Więcej: [www.bezpiecznydom.pl](http://www.bezpiecznydom.pl).



## Pierwsza Pomoc

Aplikacja **Pierwsza Pomoc** została przygotowana przede wszystkim z myślą o wsparciu dla świadków nagłych wypadków i zdarzeń, w których konieczne jest udzielenie pierwszej pomocy. Użytkownik może natychmiast dowiedzieć się i zobaczyć na ilustracjach, jak bezpiecznie ułożyć nieprzytomną osobę, podjąć i prowadzić reanimację oraz zatamować krwawienie. Aplikacja dostarcza też aktualne informacje o numerach telefonów służb ratunkowych i placówkach medycznych Grupy LUX MED.

Aplikacja jest dostępna bezpłatnie na platformach Android, Windows Phone, iOS.



## Zdrowie Prosta Rzecz

Aplikacja **Zdrowie Prosta Rzecz** powstała we współpracy Orange oraz LUX MED. Choroby układu ruchu są coraz częstszym powodem utraty radości życia Polaków. Możemy im zapobiegać, kontrolując sposób wykonywania codziennych czynności – w domu, pracy, szkole. Eksperti LUX MED przeanalizowali szereg zachowań, które wykonywane nieprawidłowo zwiększają ryzyko przeciążeń układu ruchu. Aplikacja zawiera quiz oraz porady, dzięki czemu użytkownik ma okazję sprawdzić, czy wykonuje je w sposób pozwalający na zachowanie zdrowia.

Aplikacja jest dostępna bezpłatnie na platformach Android, Windows Phone, iOS.

## 4.2 Bezpieczne dane



Jesteśmy administratorem wielu danych osobowych naszych klientów oraz pracowników. Ich bezpieczeństwo jest dla nas bardzo ważne.

Za dostarczanie oraz nadzorowanie wdrożenia polityki bezpieczeństwa danych osobowych oraz standardów ochrony danych osobowych odpowiada w firmie Administrator Bezpieczeństwa Informacji. Współpracuje on też z Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych (GIODO) m.in. przy prowadzeniu postępowań administracyjnych oraz zgłasza GIODO naruszenia ochrony danych naszych klientów.

Dane osobowe są jedną z kategorii informacji chronionych i wraz z danymi stanowiącymi tajemnicę telekomunikacyjną oraz tajemnicę przedsiębiorstwa są objęte Systemem

Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodnym z wymaganiami międzynarodowej normy ISO 27001, której certyfikat posiadamy.

Na każdym etapie gromadzenia i przetwarzania danych dbamy o obowiązek informowania klienta m.in. o celu i zakresie przetwarzania jego danych, prawie dostępu do nich oraz możliwości ich poprawiania.





## 4.3 Bezpiecznie Tu i Tam



Nad bezpieczeństwem użytkowników naszych usług czuwa zespół specjalistów, który na bieżąco reaguje na zagrożenia i wspiera klientów korzystających z internetu.

Nad bezpieczeństwem użytkowników naszych usług czuwa zespół specjalistów, który na bieżąco reaguje na zagrożenia i wspiera klientów korzystających z internetu. Zespół ten posiada prestiżowy certyfikat branżowy CERT (Computer Emergency Response Team), potwierdzający najwyższą jakość organizacji obszaru zarządzania incydentami bezpieczeństwa teleinformatycznego, jest też członkiem FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams), czołowej organizacji zrzeszającej tego typu zespoły z całego świata oraz akredytowanym członkiem paneuropejskiej organizacji Terena.

Zespół CERT Orange Polska współpracuje z innymi operatorami telekomunikacyjnymi w zakresie bieżącej walki z zagrożeniami w sieci, ale także wypracowywania standardów tej współpracy i wymiany informacji.

Na witrynie CERT Orange Polska zamieszczone są informacje i porady na temat bezpiecznej konfiguracji komputera, zasad korzystania z internetu, a także opisy i odnośniki narzędzi oraz oprogramowania dotyczącego bezpieczeństwa. Za ich pomocą można sprawdzić stan zabezpieczeń swojego komputera, a także wybrać i zainstalować wiele przydatnych programów, m.in. antywirus, antyspam, firewall, czy dowiedzieć się, jak odzyskać skasowane dane bądź zabezpieczyć je przed nieautoryzowanym dostępem.

Więcej o CERT Orange Polska znajdziesz na stronie [www.cert.orange.pl](http://www.cert.orange.pl).



**Nasi klienci zasługują na najnowocześniejsze technologie. Współpracujemy z czołowymi dostawcami rozwiązań bezpieczeństwa z całego świata.**

## Zabezpieczenie przed włamaniami przez internet

W naszej sieci stacjonarnej stosujemy blackholing, czyli blokowanie komunikacji z adresami IP komputerów kontrolujących sieci botnet (składają się na nie urządzenia przejęte bez wiedzy ich właścicieli i używane do celów przestępczych, tzw. komputery zombie). Rozwiązanie to nie tylko eliminuje niepotrzebny ruch w sieci, ale także chroni komputery klientów przed wykorzystaniem ich do cyberprzestępstw (np. rozsyłania spamu czy wirusów, dokonywania ataków na inne komputery).

## CyberTarcza

CyberTarcza to mechanizm wykrywania zagrożeń w sieci Orange, zabezpieczania przed nimi oraz przekazywania informacji zagrożonym abonentom usługi Neostrada.

Zespół reagowania na zagrożenia bezpieczeństwa teleinformatycznego CERT Orange Polska w trybie ciągłym analizuje zagrożenia wykryte w sieci Orange.

W efekcie:

- każdy użytkownik może w dowolnej chwili na stronie [www.cert.orange.pl/cybertarcza](http://www.cert.orange.pl/cybertarcza) sprawdzić stan bezpieczeństwa urządzeń aktualnie podłączonych do jego sieci domowej; urządzenie, z którego wchodzimy na stronę, musi być podłączone do domowej sieci
- w przypadku wyjątkowo poważnych zagrożeń, wiążących się z ryzykiem utraty danych wrażliwych klienta (hasła, dane prywatne etc.) i w efekcie kradzieży tożsamości, wyłudzeń czy strat finansowych, zarażony użytkownik:
  - dla bezpieczeństwa zostanie tymczasowo odłączony od internetu
  - otrzyma szczegółową instrukcję na temat sposobu usunięcia zagrożenia
  - powrót do internetu możliwy jest po zatwierdzeniu informacji.



## Dzieci w sieci

Jednym z ważnych dla nas tematów jest bezpieczeństwo dzieci i młodzieży w internecie i przygotowanie młodych ludzi do świadomego korzystania z nowych mediów. Działania te realizowane są w ramach programu **Bezpiecznie Tu i Tam**, który łączy działania edukacyjne Fundacji Orange oraz wszelkie nasze usługi dotyczące bezpieczeństwa klientów.

Od kilku lat współpracujemy z Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę (FDDS, dawniej pod nazwą Fundacja Dzieci Niczyje). Dzięki naszemu wsparciu powstał serwis internetowy [www.sieciaki.pl](http://www.sieciaki.pl), w którym dzieci mogą znaleźć wiele cennych informacji o bezpiecznym i efektywnym korzystaniu z internetu. Na stronie zarejestrowanych jest już ponad 281 tys. aktywnych użytkowników. W ramach współpracy z FDDS opracowane zostały scenariusze zajęć edukacyjnych oraz komplet materiałów edukacyjnych, które dystrybuowane są wśród nauczycieli szkół w całej Polsce. Wersje elektroniczne wszystkich materiałów dostępne są online. Efektem naszych działań jest również nowatorska, bezpłatna platforma e-learningowa zawierająca szkolenia z zasad bezpiecznego korzystania z internetu w formie interaktywnych kursów. Ze szkoleń mogą korzystać zarówno sami uczniowie, jak i nauczyciele. Propozycje edukacyjne, wypracowywane we współpracy z FDDS, dostosowane są do różnych grup wiekowych. Przygotowaliśmy też specjalny portal dla przedszkolaków. Z serwisu do końca 2015 roku skorzystało ponad 395 tysięcy unikalnych użytkowników.

Od kilku lat działa letnia akcja „Sieciaki na wakacjach” – wakacyjna akcja edukacyjna, organizowana we współpracy z władzami samorządowymi i lokalnymi ośrodkami kultury. Podczas pikników dzieci dowiadują się, jak bezpiecznie korzystać z internetu. Od początku akcji przeszkolono ponad 110 tysięcy dzieci.



- **18 227 dzieci** zarejestrowało się w 2015 r. w serwisie internetowym sieciaki.pl
- **37 115 nowych użytkowników** zarejestrowało się na platformie e-learningowej
- bezpłatne materiały edukacyjne dla dzieci, rodziców, nauczycieli
- w piknikach edukacyjnych wzięło udział **12 tys. dzieci** (łącznie od początku trwania akcji – **36 100 dzieci**)

Kolejną naszą wspólną inicjatywą było uruchomienie w 2007 roku specjalnego telefonu interwencyjnego 800 100 100 i dedykowanej strony internetowej [www.800100100.pl](http://www.800100100.pl) dla rodziców i nauczycieli w sytuacji zagrożenia dzieci w internecie. Obecnie numer 800 100 100 jest infolinią dla rodziców i nauczycieli w sprawie bezpieczeństwa dzieci i młodzieży, również dotyczy zagrożeń w internecie. Od 2015 roku Orange jest partnerem technologicznym Telefonu zaufania dla dzieci i młodzieży 116 111. Dzięki Orange Polska obie linie są bezpłatne dla wszystkich dzwoniących.

Jak pokazują badania, rodzice nie wiedzą, jak używać nowych technologii, jakie są możliwości sieci Internet oraz przede wszystkim jak uczyć dzieci bezpiecznego i odpowiedzialnego wykorzystania nowych mediów. W odpowiedzi na tę potrzebę Fundacja postanowiła dostarczyć narzędzie edukacyjne podnoszące kompetencje cyfrowe dorosłych – internetowy kurs Bezpiecznie Tu i Tam, dostępny nieodpłatnie pod adresem [fundacja.orange.pl/kurs](http://fundacja.orange.pl/kurs). Kurs zawiera informacje o zasadach bezpiecznego korzystania z internetu, uczy rodziców, jak pomóc dziecku unikać zagrożeń i jak reagować, gdy coś niepokojącego zdarzy się w sieci. W kursie zaprezentowane zostały m.in. zagadnienia takie jak serwisy społecznościowe, budowanie wizerunku online, zachowania przemocowe młodych w sieci, seksting, sposoby i narzędzia do zabezpieczania urządzeń z dostępem do internetu. Od momentu uruchomienia kursu 17 listopada 2015 roku do końca roku skorzystało z niego ponad 8000 użytkowników.

Firma włączyła również w program swoich wolontariuszy – pracowników Orange Polska i we współpracy z Fundacją opracowała dla nich materiały edukacyjne i scenariusze zajęć. Wolontariusze przeszkolili już ponad 38 tys. dzieci z zasad bezpieczeństwa w sieci. Materiały te trafiły też do pracowników Orange Polska, którzy mogą je wykorzystywać w edukacji swoich dzieci.

- **8794** – dzieci wzięło udział w lekcjach zorganizowanych przez wolontariuszy

Wspólnie z Fundacją stworzyliśmy poradniki dla rodziców „Bezpieczne media” i „Bezpiecznie Tu i Tam”, które w kompleksowy sposób pokazują, jakie niebezpieczeństwa czyhają na najmłodszych w cyfrowym świecie i jak im przeciwdziałać oraz gdzie szukać pomocy.

Fundacja Orange wspiera też kampanie społeczne dotyczące bezpiecznego internetu. W 2015 roku byliśmy partnerem kampanii „Mama Tata Tablet”, która uświadamiała rodzicom, jak odpowiedzialnie można udostępniać najmłodszym tablety i telefony. Fundacja Orange uczestniczy w konferencjach na temat bezpieczeństwa online, przygotowuje badania na temat korzystania z sieci przez dzieci, ich wiedzy, a także wiedzy ich rodziców, a od 10 lat jest partnerem Dnia Bezpiecznego Internetu, podczas którego oprócz konferencji i dyskusji specjalistów nad poprawą bezpieczeństwa najmłodszych użytkowników sieci, w szkołach w całej Polsce organizowane są wydarzenia i konkursy poświęcone temu tematowi.

Fundacja Orange jest partnerem programu **Chronimy Dzieci**. Jest to program profilaktyki przemocy wobec dzieci, którego autorem i koordynatorem jest Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę.

Program adresowany jest do żłobków, przedszkoli, szkół podstawowych, gimnazjów, placówek opiekuńczo-wychowawczych, organizacji pozarządowych i innych instytucji działających na rzecz dzieci. Jest to pierwszy program w Polsce promujący bezpieczne organizacje

i odpowiadający na potrzeby profesjonalistów i rodziców dzieci w zakresie wdrażania standardów bezpiecznej dla dzieci organizacji.

Ideą programu jest przyznawanie certyfikatu „**Chronimy Dzieci**” placówkom, które spełniają wysoki poziom standardów ochrony dzieci oraz oferują wysoką jakość programów ochrony dzieci przed krzywdzeniem.



- **143 000 telefonów** dzieci i młodzieży w ciągu roku na telefon zaufania 116 111
- **7300 zgłoszeń** ze strony osób dorosłych na infolinię 800 100 100
- **ponad 1,5 tys. aktywności** w Dniu Bezpiecznego Internetu
- **2018 placówek** zarejestrowanych w programie „Chronimy Dzieci”

Orange jest też członkiem sojuszu operatorów komórkowych przeciwko seksualnemu wykorzystywaniu dzieci. Sojusz powstał w celu ograniczenia używania telefonii komórkowej przez osoby lub organizacje, które chcą korzystać lub czerpać zyski z materiałów zawierających niedozwolone treści z udziałem dzieci.

Od 2011 roku France Telecom Orange Group działa w inicjatywie „Lepszy Internet dla Dzieci”, zapoczątkowanej przez Neelie Kroes, wiceprzewodniczącą Komisji Europejskiej i komisarza Komisji Europejskiej ds. Agendy Cyfrowej.

### Efekty społeczne programu:

- 450 000 dzieci wie, jak bezpiecznie korzystać z internetu
- 156 tys. nauczycieli i rodziców jest bardziej świadomych niebezpieczeństw związanych z korzystaniem z internetu przez dzieci i wie, jak im przeciwdziałać
- 8000 dorosłych wie, jak chronić dzieci przed niebezpieczeństwami w sieci



## 4.4 Bezpiecznie w sieci



Fale radiowe są elementem o fundamentalnym znaczeniu dla działalności Orange jako operatora sieci telekomunikacyjnej – bez nich nie działałaby ani nasza sieć, ani telefony, które dostarczamy. Jest to więc temat, wobec którego nie pozostajemy obojętni.

### Komunikacja

W przypadku firmy telekomunikacyjnej kwestie związane z bezpiecznym korzystaniem z usług oznaczają nie tylko najwyższą dbałość o spełnianie wymogów norm bezpieczeństwa, ale i rzetelną informację nt. wykorzystywanych urządzeń i technologii. W odpowiedzi na pytania dotyczące potencjalnego szkodliwego wpływu fal radiowych emitowanych przez urządzenia telekomunikacyjne oraz te wykorzystujące nowe technologie, został przygotowany globalny portal Orange o falach radiowych wyjaśniający w sposób przystępny działanie telefonii komórkowej, z sekcją informującą o najnowszych doniesieniach naukowych oraz zawierający wskazówki dotyczące ograniczenia ekspozycji na fale radiowe podczas korzystania z urządzeń mobilnych.

Portal został także przetłumaczony na język polski i można znaleźć go na stronie [www.orange.com](http://www.orange.com).

### Urządzenia

Wszystkie telefony komórkowe dostępne w ofercie Orange Polska odpowiadają standardom emisji ustalonym przez Międzynarodową Komisję Ochrony przed Promieniowaniem Niejonizującym (ICNIRP). Dbamy o to, by przechodziły odpowiednie testy, a bezpieczeństwo ich użytkowania było weryfikowane w procesie badań zgodności z tzw. zasadniczymi wymaganiami.

Wszystkie urządzenia mobilne w ofercie Orange Polska są bezpieczne dla zdrowia i posiadają dołączoną informację o wartości współczynnika SAR, która zawsze jest mniejsza od ustalonych limitów bezpieczeństwa (poniżej 2 W/kg). Współczynnik absorpcji swojej energii (SAR) dla telefonu

komórkowego oznacza maksymalny poziom fal radiowych, jakiemu może być poddany użytkownik w trakcie rozmowy.

Informację o wartości współczynnika SAR można znaleźć w instrukcji obsługi (specyfikacji technicznej) telefonu dołączanej przez producenta, ale także w wymaganiach technicznych telefonów znajdujących się w ofercie Orange na stronie [orange.pl](http://orange.pl).

Wszystkie telefony komórkowe w Orange odpowiadają standardom emisji ustalonym przez Międzynarodową Komisję Ochrony przed Promieniowaniem Niejonizującym (ICNIRP).

### Stacje bazowe

Sieć komórkowa Orange Polska wykorzystuje wyłącznie sprawdzone i bezpieczne dla wszystkich użytkowników techniki łączności bezprzewodowej. Spełnia też wszystkie europejskie oraz znacznie bardziej rygorystyczne normy krajowe w zakresie poziomów pól elektromagnetycznych. Emisja tych pól wokół wszystkich naszych stacji bazowych i nadawczych nie przekracza dopuszczalnych limitów ustalonych w polskich przepisach, co oznacza, że w miejscach dostępnych dla ludności nie przekracza wartości  $0,1 \text{ W/m}^2$ .

Działania techniczne związane z ochroną przed EMF emitowanymi przez stacje bazowe instalacji radiokomunikacyjnych budowanych w ramach naszych inwestycji lub eksploatowanych w sieci zapewniają dotrzymanie standardów określonych w przepisach Rozporządzenia Ministerstwa Środowiska w sprawie dopuszczalnych poziomów pól EMF w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów (Dz.U. nr 192 z 2003 roku, poz. 1882/83).

Realizowane jest to poprzez:

- wykonywanie w ramach projektów dla nowych lub modernizowanych stacji radiowych odpowiednich obliczeń oddziaływania EMF na środowisko
- wykonywanie pomiarów dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych, z których protokoły kierowane są do właściwych organów ochrony środowiska, decydujących o przeprowadzeniu lub nieprzeprowadzeniu konsultacji społecznych. Dialog i konsultacje społeczne dotyczące obiektów sieciowych są realizowane w ramach postępowania administracyjnego i są inicjowane oraz nadzorowane przez właściwe urzędy.

## Badania

Prowadzimy badania nad ograniczeniem wpływu promieniowania elektromagnetycznego na ludzi, współpracujemy w tym z International Telecommunication Union (ITU) m.in. nad poradnikiem, który opisuje, jak należy postępować z urządzeniami emitującymi pola elektromagnetyczne w taki sposób, żeby być w zgodzie z obowiązującymi przepisami ochrony ludzi i środowiska.

## 4.5 Nasz wpływ

**5,7 mld**

potencjalnie ryzykownych zdarzeń  
w sieci monitorowanych miesięcznie

**20 tys.**

incydentów związanych z naruszeniem  
bezpieczeństwa obsługiwanych rocznie  
przez zespół Orange CERT

**2 mln**


potencjalnych zagrożeń w sieci  
odnotowywanych rocznie

**320 tys.**

uczniów uczestniczących w kursach  
e-learning o bezpieczeństwie w sieci

Dynamiczny rozwój nowych technologii łączy się z zagrożeniem nowymi formami przestępczości, którym większość z nas nie potrafi zapobiegać, stawiając pierwsze kroki w cyfrowym świecie. Staramy się przeciwdziałać tym zagrożeniom, zapewniając użytkownikom bezpieczeństwo korzystania z naszych usług oraz oferując niezbędną wiedzę o tym, jak używać ich bezpiecznie. Prowadzimy działania edukacyjne dotyczące internetu, dajemy narzędzia technologiczne pomagające w zabezpieczeniu naszych danych czy urządzeń, monitorujemy zagrożenia dla użytkowników sieci. Szczególną uwagę poświęcamy bezpieczeństwu dzieci w sieci, oferując najmłodszym i ich opiekunom specjalne programy edukacyjne i dedykowane usługi.

Za monitorowanie zagrożeń w sieci odpowiada CERT Orange Polska: zespół, którego zadaniem jest czuwanie nad bezpieczeństwem klientów Orange. Na bieżąco reaguje na zagrożenia i wspiera użytkowników internetu. Miesięcznie monitoruje 6 miliardów różnych zdarzeń w sieci. Rocznie ośrodek odnotowuje ponad 2 miliony rozmaitych incydentów i potencjalnych zagrożeń w sieci. Jednym z działań zespołu CERT Orange Polska była blokada portu 25 dla użytkowników Neostrady, co spowodowało spadek ilości generowanego spamu o 99%. Dzięki temu jednemu posunięciu Polska na dobre opuściła czołówki rankingów najbardziej spamujących krajów.

A man with short brown hair and a light beard, wearing a purple long-sleeved shirt, is looking directly at the camera with a slight smile. He is holding a yellow electrical safety device, possibly a voltage tester or a small power source, with both hands. Red and black wires are connected to the device. The background is blurred, showing what appears to be an indoor setting with some lights.

**Jesteśmy  
zawsze  
do Twojej  
dyspozycji**





**05**

**Czyste  
środowisko**





# 5.1 Technologie na rzecz środowiska



Chcemy realizować nasze cele biznesowe z poszanowaniem zasad ekologii i w harmonii ze środowiskiem.

Nowe technologie mogą służyć środowisku, pomagać efektywniej zarządzać energią i innymi zasobami naturalnymi.

## Program Oszczędności Energii

Rozbudowa infrastruktury telekomunikacyjnej w odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie na przepływ informacji powoduje w naszej branży zwiększenie zapotrzebowania na energię elektryczną. Aby skompensować ten niekorzystny z punktu widzenia środowiska trend, podejmujemy działania związane z optymalizacją zużycia energii. W 2014 roku wszystkie nasze inicjatywy związane z oszczędnością energii elektrycznej ujęliśmy w jeden wspólny program Energy Optimization.

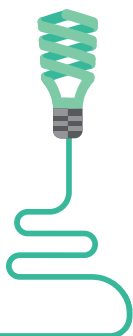
## Program obejmuje obszary:

1. **Inicjatywy oszczędnościowe Core effect** – zapewniające zmniejszenie zużycia energii elektrycznej poprzez wymianę urządzeń w starszej technologii na bardziej nowoczesne, energooszczędne, modernizację układów chłodzenia, wprowadzenie funkcjonalności obniżających zużycie itp.
2. **Inicjatywy oszczędnościowe Side effect** – w których oszczędność energii elektrycznej jest efektem ubocznym, np. optymalizacja struktury sieci technicznej.

3. **Inicjatywy oszczędnościowe finansowe** – nie zmniejszają one zużycia energii ale pozwalają obniżyć koszty: optymalizacja mocy umownych, optymalizacji taryf, kompensacja mocy biernej.
4. **Opomiarowanie zużycia energii** – działania dotyczące ewidencji i analizy zużycia energii na podstawie szczegółowych danych zawartych na fakturach oraz zastosowanie inteligentnych urządzeń pomiarowych m.in. w budynkach (klimatyzacja, wentylacja), na stacjach bazowych czy w szafach telekomunikacyjnych (ONU), dzięki którym można precyzyjnie ocenić ilość zużywanej energii online, a co za tym idzie – reagować, gdy pobór w danym miejscu jest zbyt wysoki (możliwa awaria), a także realnie szacować wydatki na zakup prądu.
5. **Model zużycia energii** – model opisujący szczegółowo zużycie energii w podziale na domeny sieciowe, typy urządzeń, obiekty, a w niektórych zakresach określający zużycie energii na pojedynczych portach.
6. **Model zarządzania energią** – model opisujący główne funkcje, odpowiedzialności i procesy w zakresie realizacji inicjatyw oszczędnościowych, zarządzania obiektami, bilansem wzrostów zużycia energii wynikających z ewolucji sieci, jak również weryfikacji prawidłowości faktur wystawianych przez dostawców energii.

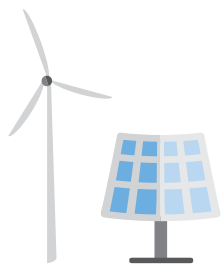
Dzięki wspólnemu zaangażowaniu udało nam się uruchomić kilkadziesiąt inicjatyw, które w latach 2014–2016 przyniosą oszczędności na poziomie 142,0 GWh (roczna wartość oszczędności po zakończeniu inicjatyw 89 GWh). To ponad 100 tys. ton CO<sub>2</sub> mniej w naszym środowisku!

- **50,7 GWh** oszczędzonych w 2015 roku (w stosunku do 2013 roku)
- **38 500 ton** mniej CO<sub>2</sub> wprowadzonego do atmosfery





## Odnawialne Źródła Energii

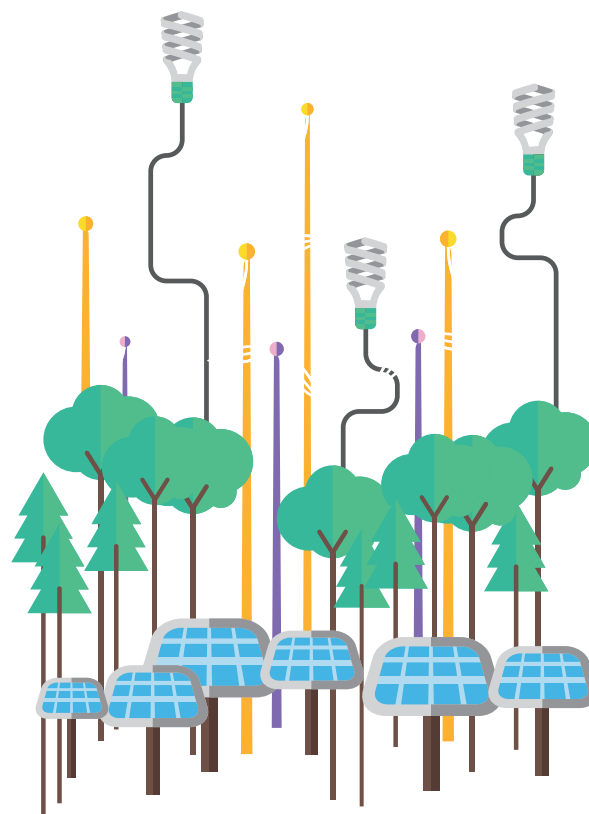


W firmie realizujemy pilotażowy projekt Orange OZE (Odnawialne Źródła Energii), który ma na celu sprawdzenie, czy instalacje odnawialnych źródeł energii sprawdzą się przy zasilaniu urządzeń infrastruktury telekomunikacyjnej w polskich warunkach klimatycznych oraz jakie może to przynieść oszczędności.

Obecnie prowadzone są testy urządzeń, m.in. paneli fotowoltaicznych. Instalacja OZE pozwoli też na oszacowanie oszczędności, jakie niesie za sobą wytwarzanie własnej „zielonej energii”. Zamontowane instalacje będą zasilaly urządzenia sieciowe testowane w laboratoriach Orange Labs. Planujemy też pozyskać dofinansowanie na budowę instalacji na 10 stacjach bazowych o sumarycznej mocy ok. 30 kW.

## Współpraca dla środowiska

Jesteśmy też uczestnikiem międzynarodowego programu Green ITN 2020. Program Green ITN 2020 działa w Grupie Orange od 2006 roku. Do tej pory przyłączyły się do niego 22 kraje. Cele, jakie postawiono w momencie uruchomienia programu, to obniżenie kosztów energii elektrycznej o 15% oraz emisji CO<sub>2</sub> do atmosfery o 20% do roku 2020. Program ma także znaczenie społeczne – poprzez zmniejszenie emisji CO<sub>2</sub> Orange pragnie potwierdzić swoją troskę i zaangażowanie w ochronę środowiska naturalnego.



Zmiany klimatyczne i ograniczenie zasobów naturalnych uświadomiły nam konieczność stworzenia inteligentnych sieci energetycznych (smart energy networks), które mogą skutecznie zarządzać zarówno tradycyjnymi, jak i odnawialnymi źródłami energii, a także przygotować pojazdy elektryczne do korzystania z zielonej energii.

Green IT to także nasza oferta dla biznesu. W ramach oferty spółki Integrated Solutions, należącej do Orange Polska, łącząc kompetencje z dziedziny telekomunikacji i informatyki, oferujemy rozwiązania kompleksowego i efektywnego zarządzania infrastrukturą ICT.

## 5.2 Ekologiczne produkty i usługi



Nie pozostajemy obojętni na globalne wyzwania dotyczące ochrony środowiska naturalnego i jego zasobów. Jako dostawca usług teleinformatycznych możemy w znaczący sposób przyczynić się do zmniejszenia niekorzystnego wpływu prowadzenia biznesu na środowisko.

Branża telekomunikacyjna może wywierać pozytywny wpływ na środowisko, pomagając w ograniczaniu emisji gazów cieplarnianych, oferując usługi zastępujące tradycyjne formy komunikacji czy przesyłania dokumentów. Dzięki tele- i videokonferencjom, korzystaniu z elektronicznego obiegu pism, internetowych zakupów, e-usług oraz e-faktury, kompleksowych systemów teleinformatycznych dla administracji i przedsiębiorstw, sprawiamy, że ekologia i poszanowanie środowiska naturalnego zyskuje konkretny wymiar w życiu codziennym.

Dzięki naszym usługom także inne firmy, instytucje czy organizacje mogą stać się bardziej ekologiczne. Wiele z nich z powodzeniem korzysta z videokonferencji, umożliwia swoim pracownikom pracę przez internet lub telefon, a zamiast papierowych dokumentów korzysta z elektronicznych.

### E-dokumenty

Na koniec 2015 roku z e-faktury korzystało ponad 5 milionów naszych Klientów. Korzystanie z e-faktury to przede wszystkim korzyści dla środowiska. W ramach akcji „wybierz e-fakturę na złość komarom” oraz loterii dla Klientów „wybierz e-fakturę” połączonej z akcją ekologiczną wspierania nietoperzy, we współpracy z Fundacją Bocian zapewniliśmy 752 budki w Puszczy Białej, Lasach Chotomowskich, leśnictwie Reduchów, leśnictwie Zadole, nadleśnictwie Wieluń, Świdnica i Bystrzyca Kłodzka.

W 2015 r. dzięki e-fakturom zaoszczędziliśmy 660 ton papieru, a uratowaliśmy 11 233 drzewa (23 ha lasu).

E-fakturę upowszechniamy, działając w koalicji „wybieram e-fakturę” przy PKPP Lewiatan, nad którą patronat sprawują Ministerstwo Cyfryzacji, Ministerstwo Środowiska, Ministerstwo Gospodarki oraz UNEP.

Celem działań jest wypromowanie e-faktury jako korzystnego dla środowiska naturalnego i wygodnego dla użytkowników sposobu obsługi rozliczeń pomiędzy firmami i ich klientami. W 2015 roku m.in.: przeprowadziliśmy sondę dotyczącą wiadomości o e-fakturze wśród polityków, warsztaty nt. promocji i rozwoju e-faktury dla urzędów skarbowych oraz badanie opinii publicznej wśród klientów indywidualnych i biznesowych.

Więcej o pracach Koalicji i wynikach badania na stronie: [www.wybieramefaktury.pl](http://www.wybieramefaktury.pl).

Uczestniczymy też w pracach Polskiego Krajowego Forum Elektronicznego Fakturowania, działającego pod patronatem Ministerstw Gospodarki i Finansów. Ich celem jest wypracowanie rekomendacji zmian niezbędnych do wdrożenia Europejskiej Agendy Cyfrowej – ustandaryzowania informacji i sposobu przekazywania e-faktur. Zakłada ona, że w 2020 r. e-faktury mają być dominującą metodą fakturowania w Unii Europejskiej.

Działamy w Forum ds. e-Faktury i e-Opłat przy Radzie Bankowości Elektronicznej Związku Banków Polskich, gdzie wypracowujemy zasady funkcjonowania i dystrybucji e-faktur oraz dokumentów płatności z wykorzystaniem bankowości elektronicznej.

- **72,6%** klientów Orange korzysta z e-faktury, z czego **83,9%** klientów mobilnych i **60,8%** klientów usług stacjonarnych

Szczególną uwagę zwracamy na klientów Seniorów, którzy, podobnie jak młodzi ludzie, szukają w sieci możliwości kontaktu i zaczynają interesować się płatnościami internetowymi, dlatego na podstawie badań klientów 60+ wprowadziliśmy dedykowaną obsługę dla tej grupy klientów. Poprzez działania edukacyjno-informacyjne promujemy e-fakturę także wśród pracowników Orange Polska.



## 5.3 Odzyskiwanie i odnowa

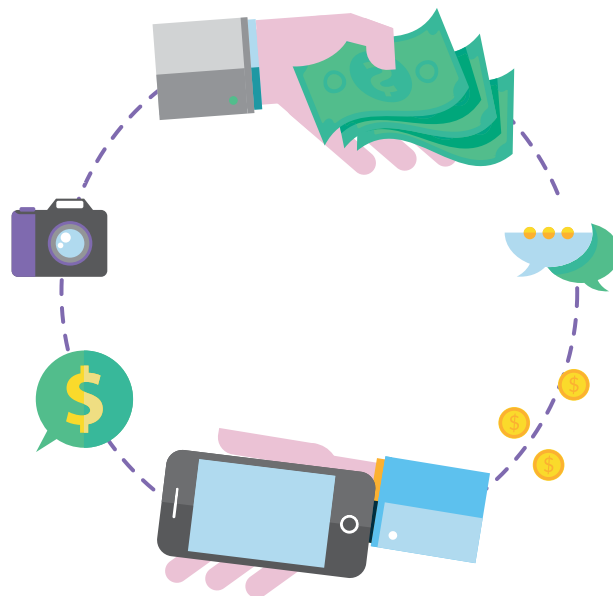


Jako dostawca usług telekomunikacyjnych generujemy znaczne ilości odpadów, z których dużą część stanowią używane telefony komórkowe naszych klientów.

### Odzyskiwanie

Zachęcamy naszych klientów do utylizacji zużytego sprzętu komórkowego. **Orange Recykling** – program skupu używanych telefonów komórkowych jest jednym z naszych najważniejszych działań w zakresie ochrony środowiska.

We współpracy z firmą Greenfone uruchomiliśmy serwis [www.orangerecykling.pl](http://www.orangerecykling.pl), który umożliwia wygodną odsprzedaż niepotrzebnych telefonów komórkowych. Nowością jest możliwość sprzedania lub bezpłatnego utylizowania nie tylko sprawnych, ale również uszkodzonych aparatów. Pieniądze uzyskane ze sprzedaży można przekazać na cele dobroczynne. Serwis jest dostępny dla wszystkich, nie tylko dla naszych klientów, a oferta skupu obejmuje około 2 tys. różnych modeli telefonów komórkowych. Również w salonach sprzedaży można nieodpłatnie oddać niepotrzebne telefony komórkowe oraz akcesoria do nich. Zebrany sprzęt gromadzony jest w specjalnych pojemnikach, a następnie przekazywany profesjonalnej firmie, która zajmuje się jego recyklingiem i utylizacją.



### Ekoszkoly

Aktywnie zachęcamy do pozbywania się zużytego sprzętu elektronicznego i telefonów komórkowych. W 2014 roku wspólnie z naszym partnerem – firmą Greenfone – rozpoczęliśmy edukacyjny program „Ekoszkoly”. Program ten dedykowany jest placówkom oświatowym, które zachęcamy do organizacji zbiórki starych i nieużywanych telefonów. Dzięki nam uczniowie mogą dowiedzieć się, co zrobić ze starym telefonem komórkowym, uczą się właściwych postaw i wyrabiają sobie odpowiednie nawyki w zakresie postępowania z odpadami elektronicznymi.

W ramach programu „Ekoszkoly” szkoły otrzymują materiały informacyjne na temat zmian w środowisku naturalnym powodowanych szkodliwą działalnością człowieka. Pozwalają one w przystępny sposób uświadomić uczniom skutki nieodpowiedzialnego gospodarowania sprzętem elektronicznym oraz przedstawiają możliwości jego ponownego wykorzystania.

Dzięki akcji pomagamy uczniom zrozumieć, że ich działania w domu, szkole i w konsekwencji w ich późniejszym życiu mają realny wpływ na środowisko, w jakim żyją. Szkoły, organizując zbiórki, zbierają punkty za każdy z telefonów oddanych przez uczniów. Punkty te mogą potem wymienić na nagrody z katalogu Akcji – sprzęt sportowy, pomoce edukacyjne, artykuły biurowe lub książki, które szkoły dobierają wg własnych potrzeb.

Program jest odpowiedzią na wyzwania z zakresu ochrony środowiska i oczekiwania coraz bardziej świadomych środowiskowo klientów. Dzięki niemu odzyskujemy z rynku stare telefony, wpływając na zmniejszenie ilości szkodliwych odpadów trafiających na wysypiska.



### Efekty społeczne programu:

- budowanie świadomości ekologicznej młodego pokolenia
- zmiana nawyków związanych ze sposobem postępowania z odpadami elektronicznymi

## Odnowa urządzeń

Urządzenia multimedialne, np. modemy, dzierżawione są klientom na czas świadczenia usług telekomunikacyjnych. Po wygaśnięciu usługi, oddany produkt jest poddany procesowi odnowy (refurbishment) i doprowadzony do stanu „taki jak nowy”. Dzięki temu produkty, które nie znajdują się jeszcze na końcu cyklu swojego życia, są ponownie wprowadzane na rynek.

Wszystkie części produktu są poddawane recyklingowi. Również opakowania kartonowe zwróconych produktów są ponownie wykorzystywane. Dzięki wykorzystaniu własnej linii produkcyjnej (in-house) możemy lepiej kontrolować jakość pracy i zapewnić rozwój procesu, a także zwiększyć nasze oszczędności oraz eko-efektywność. Orange we współpracy z operatorem logistycznym CEVA jest w stanie kontrolować i testować produkty pod względem optymalnej jakości i trwałości.

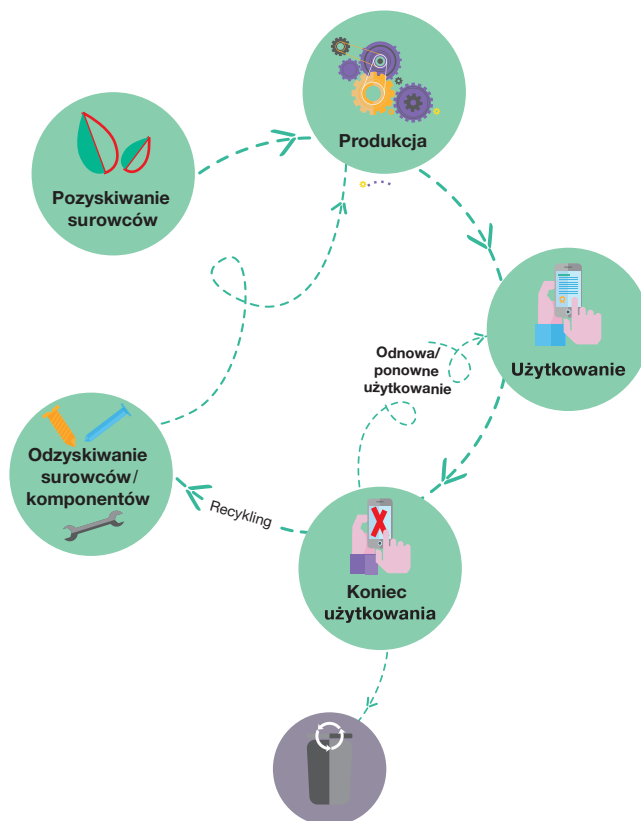
- odnowiliśmy **80% urządzeń** typu broadband
- ponad **438 tysięcy odnowionych urządzeń** broadband: set top boxy i liveboxy
- **61 tysięcy sztuk** odnowionych modemów i routerów



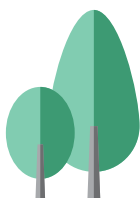
## Odnowa telefonów

Telefony komórkowe zwrócone przez klientów są poddawane procesowi odnowy w profesjonalnej firmie serwisowej SBE. Odnowione telefony – doprowadzone do stanu „jak nowe” – są następnie sprzedawane w naszym sklepie internetowym po bardzo konkurencyjnej cenie.

- **9318** odnowionych i wprowadzonych na rynek telefonów komórkowych, notebooków i tabletów (**9200** w 2014 roku), co stanowi ok. **0,4%** wprowadzonych na rynek



## 5.4 Zarządzanie środowiskiem



Przykładamy dużą wagę do tego, by minimalizować nasz wpływ na środowisko – ograniczamy zużycie energii elektrycznej, wprowadzamy segregację odpadów, zachęcamy do lepszego gospodarowania papierem.

Chcemy, aby Orange Polska było firmą, która promuje postawy ekologiczne i angażuje swoich pracowników w ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko.

Prawidłowy nadzór nad prowadzoną działalnością umożliwia nam system zarządzania środowiskowego, zgodny z normą ISO 14001. Audyt recertyfikacyjny przeprowadzony przez British Standard Institution w 2015 roku potwierdził prawidłowe funkcjonowanie Systemu Zarządzania Środowiskowego w Orange Polska S.A. Decyzją audytorów zewnętrznych ważność certyfikatu ISO 14001 dla obszaru świadczenia usług telefonii mobilnej została przedłużona na kolejne trzy lata.

W firmie działają zespoły ds. środowiska, które kontrolują infrastrukturę, poziom emisji, organizują szkolenia. Współpracujemy z wojewódzkimi inspektorami ochrony środowiska,

stosujemy się do wydawanych zaleceń i wyników kontroli. Pozostajemy również w kontakcie z Ministerstwem Środowiska. Przy wdrażaniu projektów proekologicznych współpracujemy też z organizacjami zajmującymi się ochroną środowiska.

Wykorzystujemy nowoczesne usługi i technologie teleinformatyczne do oszczędzania nie tylko czasu pracowników i klientów, ale też wykorzystywanych zasobów naturalnych. Na bieżąco śledzimy wskaźniki środowiskowe w naszej firmie. W INDICIA, bazie danych CSR wspólnej dla Orange Group, w cyklu półrocznym i kwartalnym raportujemy 122 wskaźniki z zakresu ekologii. Dzięki temu, a także cyklicznym sprawozdaniom dot. korzystania ze środowiska monitorujemy nasz wpływ na środowisko naturalne.



## Zużycie zasobów naturalnych

Efektywnie gospodarujemy zasobami naturalnymi – monitorujemy zużycie energii i innych zasobów, zwłaszcza wody i papieru, a także emisję dwutlenku węgla związaną z naszą działalnością.

- **505 tys. ton** – całkowita emisja CO<sub>2</sub>
- **27,4 kWh/klient** – zużycie energii elektrycznej/klient
- **21,9 kg/klient** – emisja CO<sub>2</sub> (wszystkie energie)/klient

Największy wpływ na wzrost emisji CO<sub>2</sub> ma zużycie energii elektrycznej oraz pierwotnych źródeł energii – gazu, węgla, oleju opałowego.

- **682 GWh** – zużycie energii
- **1,5 tony** – zużycie papieru

Staramy się ograniczyć zużycie papieru w firmie, dlatego korzystamy z elektronicznego obiegu dokumentów. Dzięki elektronicznym aplikacjom wypełniamy listę obecności w pracy, rozliczamy delegacje czy rezerwujemy urlop. E-dokumenty wykorzystywane są w kontaktach z naszymi dostawcami. Mogą oni dokonywać zamówień poprzez

system elektroniczny. Dotyczy to także faktur, które są dostarczane w formie elektronicznej. Wprowadziliśmy również elektroniczne potwierdzanie dostaw kurierskich. W firmie obowiązuje elektroniczna archiwizacja faktur.

## Ekologiczne miejsce pracy



Staramy się, aby miejsce naszej pracy było bardziej ekologiczne. Nasza główna siedziba – **Miasteczko Orange**, w której codziennie pracuje ponad 3,5 tys. osób, to wyjątkowe miejsce, zaprojektowane i wybudowane z dbałością o ochronę środowiska.

Jest biurowcem klasy A+. Uwzględnia wymogi energooszczędności, zagospodarowania terenów zielonych, zużycia energii świetlnej, czynników wpływających na zdrowie pracujących tu osób czy rozwiązań ograniczających zużycie wody.

Miasteczko otrzymało certyfikat BREEAM z oceną „Excellent”, który potwierdził spełnienie restrykcyjnych norm ekologicznych i najwyższe europejskie standardy w budownictwie. Również inne nasze lokalizacje stają się bardziej ekologiczne.

Pracujemy nad zmniejszeniem zużycia energii elektrycznej na cele oświetleniowe w obiektach OPL. W 2014 roku

zamontowaliśmy czujki ruchu w Miasteczku Regionalnym Poznań, a w 2015 roku w Katowicach.

Modernizujemy również źródła oświetlenia w Salonach Sprzedaży Orange Polska – tradycyjne i halogenowe oświetlenie jest wymieniane na oświetlenie led. W 2014 roku wymieniono oświetlenie w 113 salonach sprzedaży, w 2015 roku w kolejnych 119.

Dbamy o przyjazne przestrzenie zielone wokół naszych biur: w 2014 roku zieleniliśmy patio w naszym budynku w Katowicach, w 2015 roku zmodernizowaliśmy patio na wewnętrznym terenie w budynku w Chorzowie.





## Zielona flota

Promujemy ekologiczne formy transportu oraz edukujemy pracowników w zakresie ekojazdy. W ten sposób chcemy wpływać na redukcję emisji spalin w samochodach służbowych.

Dla pracowników udostępniliśmy samochody elektryczne, a także stacje ładowania. Pracownicy korzystają z tych aut do realizacji służbowych zadań lub transportu na spotkania służbowe w granicach miasta. Samochody można rezerwować online. Ekologiczną formą transportu jest również coraz powszechniejszy carpooling, czyli wspólne przejazdy jednym samochodem.

Edukujemy pracowników w zakresie zasad ekojazdy. Cyklicznie organizujemy dzień ekotransportu, podczas

którego pracownicy biorą udział w szkoleniu z ekojazdy. Przygotowaliśmy również dla naszych pracowników specjalne szkolenie e-learningowe z zakresu ekojazdy, bezpieczeństwa na drodze i postępowania w razie wypadku drogowego. Szkolenie ma na celu zwiększenie świadomości wpływu kierowcy nie tylko na bezpieczeństwo własne i innych uczestników ruchu drogowego, lecz także na środowisko. Szkolenie ma formę interaktywnego treningu, a kończy się testem wiedzy sprawdzającym zdobyte podczas kursu umiejętności.

## Efektywne zarządzanie odpadami



W następstwie działalności firmy powstają odpady przemysłowe, takie jak zużyty sprzęt elektroniczny, zużyte baterie i akumulatory, kable i słupy telegraficzne. Ich utylizacja jest pod ścisłą kontrolą.

Umowy z kontrahentami dostarczającymi baterie oraz materiały eksploatacyjne do kserokopiarek, drukarek i faksów zobowiązują ich w ramach prac konserwacyjnych do odebrania i odpowiedniego zniszczenia zużytych elementów. W wybranych lokalizacjach prowadzimy też dodatkowe przeglądy i akcje porządkowe, w ramach których usuwamy stare papiery, archiwizujemy dokumenty, utylizujemy wyposażenie, tj. meble czy sprzęt AGD.

Prowadzimy jednolite zasady klasyfikacji odpadów zgodnie z rozporządzeniem Ministra Środowiska z 27 września 2001 roku w sprawie katalogu odpadów oraz jednolite zasady ewidencjonowania odpadów zgodnie z rozporządzeniem Ministra Środowiska w sprawie wzorów dokumentów stosowanych na potrzeby ewidencji odpadów.

Posiadamy też konieczne decyzje administracyjne na wytwarzanie odpadów.

Współpracujemy tylko z takimi odbiorcami, którzy w pełnym zakresie przejmują odpowiedzialność za dalsze postępowanie z przekazanymi odpadami (zbiórka, transport, odzysk lub unieszkodliwianie) oraz potrafią udokumentować poszczególne etapy, jakie przebywają odpady od podmiotu wytwarzającego do podmiotu unieszkodliwiającego.

Zgodnie z ustawą o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (WEEE), tego typu urządzenia – zbędne i nienadające się do dalszego użytku – są traktowane jako odpady i przekazywane odbiorcom posiadającym stosowne decyzje na gospodarowanie odpadami i którzy są zarejestrowani przez Główny Inspektorat Ochrony Środowiska (GIOŚ).



## Edukacja ekologiczna pracowników

Zachęcamy pracowników do ekologicznego stylu życia i postępowania. W naszym intranecie funkcjonuje serwis ochrony środowiska, gdzie publikowane są informacje o prowadzonych projektach ekologicznych.

W Miasteczku Orange, w którym pracuje ponad 3,5 tys. osób, dla pracowników biorących udział w carpoolingu przygotowane zostały specjalnie oznaczone miejsca parkingowe. Zachęcamy pracowników do przyjeżdżania do pracy na rowerze, udostępniając im stojaki na rowery, schowki na rzeczy podręczne oraz łazienki z prysznicami. Zadbaliśmy również o postawienie stacji rowerów miejskich Veturilo przed naszą siedzibą.

Organizujemy dla pracowników konkurs ekologiczny, a najlepsze pomysły wdrażamy w firmie.

Wśród pracowników promujemy także ekologiczne zachowania poprzez akcje tematyczne dotyczące oszczędności energii, wody czy efektywnego drukowania.

Zależy nam na tym, aby zaangażować pracowników w dialog na temat ekologii. W tym celu udostępniliśmy specjalną skrzynkę kontaktową **\*ekologia**, która służy wymianie opinii, doświadczeń z zakresu ekologii.

## 5.5 Nasz wpływ

**o 22%**

spadła emisja CO<sub>2</sub> w firmie od 2009 roku

**25 tys.**

oszczędzonych drzew dzięki  
wprowadzeniu e-faktury

**ponad 2 mln**

wprowadzanych co roku na rynek telefonów,  
tabletów i innych urządzeń

**ponad 1 mln**

odnowionych urządzeń ponownie  
wprowadzonych na rynek

Dzięki telekomunikacji możliwa jest optymalizacja procesów produkcyjnych i zapotrzebowania na energię, rozwój inteligentnych systemów transportu miejskiego, ograniczenie czasu podróży, telepraca, komunikacja na odległość, e-handel, dematerializacja gospodarki. Z drugiej strony intensywny rozwój tych technologii powoduje wzrost zapotrzebowania na energię, eksploatację rzadkich zasobów, a także generowanie elektrośmieci.

Mamy świadomość wszystkich szans i zagrożeń związanych z oddziaływaniem technologii informacyjnych

na środowisko i aktywnie dążymy do ograniczenia negatywnych zjawisk. Nasze działania obejmują wdrażanie polityk i standardów służących monitorowaniu wpływu firmy na środowisko, programy służące zwiększeniu efektywności energetycznej usług i zmniejszeniu ich wpływu na emisję szkodliwych gazów, działania na rzecz efektywniejszego zagospodarowywania odpadów, ograniczanie wpływu firmy na krajobraz, monitoring i badania dotyczące oddziaływania usług telekomunikacyjnych na zdrowie.



**Dajemy Ci proste  
rozwiązania**





06

**Ciekawy  
zespół**





## 6.1 Przyjazne środowisko pracy



Chcemy tworzyć kulturę współpracy, w której wszyscy pracownicy czują się szanowani, swobodnie realizują cele zawodowe i życiowe pasje.

Nie zapominamy o podstawach, które pozwalają na stworzenie przyjaznego miejsca pracy. Dbamy o bezpieczeństwo pracowników, ich zdrowie, godną emeryturę. Zapewniamy profilaktykę zdrowotną, promujemy też aktywność sportową pracowników, a w trudnych sytuacjach życiowych oferujemy pomoc i wsparcie.

### Nowoczesne narzędzia pracy

Jako nowoczesna firma staramy się wykorzystywać nowe technologie również poprzez dedykowane programy kierowane do wewnątrz organizacji.

W Orange Polska obecnie jest zatrudnionych kilkanaście tysięcy pracowników, którzy miesięcznie składają średnio 6000 dokumentów – wnioski o aktualizację danych osobowych i adresowych, urlop okolicznościowy, świadczenia socjalne, oświadczenia o aktualizacji dokumentów tożsamości i wiele innych.

Aby podnieść satysfakcję pracowników z procesów wewnętrznych, a także uprościć pracę obsługi kadrowej, oszczędzić czas i działać bardziej ekologicznie, eliminując

obieg papierowych dokumentów, w ramach programu digitalizacji procesów HR wprowadziliśmy kilka elektronicznych rozwiązań, obejmujących:

- system SAP HR (system kadrowo-płacowy)
- e-teczkę (elektroniczna teczka pracownika zawierająca elektroniczne wersje wszystkich dokumentów każdego pracownika znajdujących się w jego aktach osobowych)
- e-archiwum
- aplikację samoobsługową „O mnie” (SAP Portal-ESS), dzięki której pracownik ma wgląd do swoich danych, może elektronicznie złożyć wniosek lub oświadczenie w swoich sprawach kadrowo-płacowych i socjalnych
- aplikację samoobsługową „Mój zespół” (SAP Portal-MSS), służącą menedżerowi do procesowania wniosków kadrowych o rekrutację i zatrudnienie, zmianę warunków zatrudnienia, karę porządkową, ustanie stosunku pracy. Tu przełożony ma również wgląd do danych swoich pracowników niezbędnych do zarządzania nimi
- e-listę, aby usprawnić proces potwierdzania przez pracowników obecności w pracy. E-lista umożliwia pracownikom potwierdzanie obecności online, a przełożonym – dostęp do informacji o niepotwierdzonych obecnościach w ich zespołach. Pracownik potwierdza obecność, klikając ikonkę zainstalowaną na pulpicie każdej stacji roboczej
- e-PIT, który pozwala na samodzielne pobranie i sprawną dystrybucję PIT-u do pracowników z podpisem cyfrowym pracodawcy
- aplikację urlopową, która usprawnia proces planowania i zarządzania planem urlopów pracowników w całej firmie. Pracownik planuje i zarządza swoim planem urlopu, a przełożony ma bieżący wgląd do planów i statusu realizacji. Aplikacja wysyła do pracownika i przełożonego komunikaty mailowe związane ze statusem urlopów,
- wirtualnego Doradcę HR (WD), który odpowiada na pytania pracowników z zakresu opieki medycznej, działalności socjalnej, czasu pracy, urlopów, świadczeń pracowniczych, uprawnień rodzicielskich i innych.



Wirtualny Doradca jest dostępny dla użytkownika przez 24 h/7 dni, każda wypowiedziana odpowiedź wyświetlana jest też na monitorze, a poprzez linki umieszczone w odpowiedzi może odesłać pracownika do innej odpowiedzi lub do strony internetowej

- aplikację do wystawiania skierowań na badania lekarskie – automatyzującą proces obsługi pracowniczych badań profilaktycznych
- aplikacje wspierające procesy zamawiania i rozliczania umów cywilnoprawnych i umów o praktyki.

Jako nowoczesna firma staramy się wykorzystywać nowe technologie poprzez dedykowane programy kierowane do wewnątrz organizacji, np. Przyjazne Środowisko Pracy. W poprzednich latach takimi działaniami były m.in. ustandaryzowanie komunikacji wewnątrzfirmowej poprzez popularyzację komunikatora LYNC oraz wyposażenie pracowników w adekwatny sprzęt (sluchawki, zestawy telekonferencyjne). Wprowadziliśmy też możliwość przeprowadzania wideokonferencji w kilkudziesięciu największych lokalizacjach OPL, a także wyposażyliśmy większość sal konferencyjnych w monitory i rzutniki.

Stawiamy również na rozwój samorządności lokalnych społeczności. W 2015 roku po raz pierwszy uruchomiliśmy budżety partycypacyjne, w ramach których pracownicy w 5 największych siedzibach regionalnych mogli decydować, w co zainwestujemy w ich miejscu pracy. Zgłoszono 118 pomysłów, z których w powszechnym głosowaniu wybrano do realizacji 21 projektów, takich jak np. baza rowerowa, kącik relaksu, rewitalizacja terenu przed budynkiem czy bankomat na terenie firmy.

## Bezpieczeństwo w pracy

Jednym z ważnych elementów przyjaznego środowiska pracy jest bezpieczeństwo i zapewnienie pracownikom warunków pracy zgodnych z obowiązującymi przepisami BHP. Za realizację zadań odpowiedzialny jest wydział BHP. Każdy pracownik ma dostęp do szkoleń BHP, szerokiego zakresu opieki medycznej. Każdy pracownik został również poinformowany o poziomie ryzyka zawodowego na stanowisku pracy. Zapisy dotyczące BHP znajdują się w układach zbiorowych pracy. W ramach działań komisji bezpieczeństwa i higieny pracy oraz w trakcie postępowań powypadkowych współpracujemy z partnerem społecznym.

W 2015 roku w Orange Polska i OCS miały miejsce 54 wypadki, w których poszkodowanych zostało 47 pracowników. Jeden wypadek został zakwalifikowany jako ciężki. Nie zarejestrowano wypadku śmiertelnego\*.

## Dodatkowe świadczenia

Orange stwarza swoim pracownikom bezpieczne i przyjazne warunki:

- Pracownicy Orange mają zapewnioną szeroką opiekę medyczną w 150 placówkach Grupy Lux Med oraz w 1380 placówkach partnerskich.
- W dwóch spółkach Grupy Orange funkcjonuje Pracowniczy Program Emerytalny (Orange Polska, OCS). Jest on największym funduszem pracowniczym w Polsce, zarówno pod względem wartości aktywów, jak i liczby członków.
- W Orange funkcjonuje Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych, który stanowi formę pomocy socjalnej adresowanej do potrzebujących wsparcia pracowników, emerytów. W ten sposób troszczymy się o osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej (materiałnej, zdrowotnej). W ramach Funduszu oferujemy też dodatki do urlopu, pożyczki oraz udział w imprezach sportowych, kulturalnych i turystycznych.
- W Orange pracownicy mogą korzystać z Centralnych Funduszy: Mieszkaniowego i Pomocy Społecznej oraz Centralnego Funduszu Sportu, Turystyki i Kultury. Z tych możliwości korzysta średnio 3 tys. osób rocznie.
- W sytuacji, gdy wsparcie ze strony firmy okazuje się niewystarczające, pracownicy Orange mogą skorzystać z pomocy Fundacji Orange w ramach programu [Wspieramy się](#). W ciągu 8 lat działania udzielono pomocy kilkudziesięciu pracownikom na kwotę ponad 700 tys. złotych.
- Pracownicy Orange i ich rodziny mają możliwość skorzystania ze zniżek u partnerów firmy oraz z produktów i usług Orange. Dedykowany program [Oferta dla Ciebie](#) umożliwia m.in. korzystanie z usług telekomunikacyjnych w ofercie Orange na preferencyjnych warunkach, zniżki na ubezpieczenie, usługi komunikacyjne, edukacyjne, turystyczne i sportowe.
- Pracownicy mogą także liczyć na finansowanie imprez sportowych, turystycznych i kulturalnych z Centralnego Funduszu Sportu, Turystyki i Kultury, a także z karty FitProfit.

\* W 2015 roku miał miejsce jeden wypadek śmiertelny, który został uznany za wypadek przy pracy w 2016 roku.



## 6.2 Zarządzanie różnorodnością



Zapewnienie przejrzystych kryteriów oceny pracowników oraz wdrożenie zasad równego traktowania jest jednym z podstawowych warunków funkcjonowania firmy odpowiedzialnej społecznie.

### Płeć



41,2% – kobiety



58,8% – mężczyźni

### Wiek



11% – do 30 lat



71% – 30–50 lat



18% – powyżej 50 lat

### Wykształcenie



1% – zasadnicze



27% – średnie



72% – wyższe

### Doceniamy różnorodność

Różnorodność jest dla nas wartością, a umiejętne zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy stwarza nowe możliwości. Kluczowe znaczenie ma dla nas tworzenie kultury organizacyjnej opartej na wzajemnym szacunku do różnic, które charakteryzują każdego z nas. Jesteśmy przekonani, że jej podstawą jest edukacja, dlatego wśród pracowników propagujemy wiedzę na ten temat. Jednym z takich działań jest zorganizowany po raz pierwszy w 2015 roku Tydzień Różnorodności. Pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w quizach wiedzy na temat różnorodności, codziennie

dowiadawali się o ciekawych faktach, ale też stereotypach dotyczących pracy w zespołach zróżnicowanych pod względem kultury i narodowości, płci, wieku czy sprawności.

Uważamy, że nasi menedżerowie odgrywają kluczową rolę w tworzeniu przyjaznej kultury pracy. Dlatego też wspieramy rozwój kompetencji menedżerskiej „zarządzanie różnorodnością”, którą rozumiemy jako umiejętność okazywania zrozumienia dla każdej z form różnorodności oraz wykorzystywania jej dla zwiększania efektywności.



- **41,2% kobiet** wśród wszystkich pracowników
- **29,2% kobiet** na stanowiskach menedżerskich



Bardzo ważny jest dla nas równy dostęp do stanowisk bez względu na płeć czy wiek. Do naszej procedury zatrudnienia w części dotyczącej rekrutacji dodaliśmy specjalną klauzulę o obowiązku rekomendowania kandydatury obojga płci na wszystkie stanowiska. Istotnym wyzwaniem jest dla nas promowanie aktywności zawodowej kobiet, ich rozwoju zawodowego i zwiększenia liczby obejmowanych stanowisk kierowniczych. Dlatego też w tym obszarze postawiliśmy sobie konkretne cele.

Potwierdzeniem podejmowanych przez nas działań z zakresu wspierania i doceniania równości płci w miejscu pracy jest uzyskany w 2015 roku międzynarodowy certyfikat Gender Equality European Standard (GEES). W procesie certyfikacji firmy audytowane są pod kątem takich zagadnień jak polityki i procedury, szkolenia, inicjatywy uświadamiające, praktyki płacowe i dialog społeczny dotyczący równości płci. Nasza firma osiągnęła wynik na poziomie 2 (z 3 możliwych), co jest dla nas potwierdzeniem dotychczasowych działań i motywacją do podejmowania kolejnych wyzwań w tym obszarze.

Od 4 lat jesteśmy nie tylko sygnatariuszem, ale też opiekunem Karty Różnorodności w Polsce. Treść polskiej wersji Karty była tworzona w ramach grup roboczych z udziałem przedstawicieli firm, administracji oraz organizacji pozarządowych. Ważnym elementem tych prac były konsultacje z przedstawicielami organizacji reprezentujących interesy różnych grup społecznych, np. osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, rodziców, mniejszości seksualnych czy religijnych. Zarówno Karta, jak i sam tytuł Opiekuna są dla nas zobowiązaniem do promowania zasad różnorodności, a także motywatorem do ciągłego rozwoju i samodoskonalenia naszej firmy. Dlatego też co roku uczestniczymy w Ogólnopolskim Dniu Różnorodności, organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Współpracujemy także z najlepszymi międzynarodowymi ekspertami poprzez uczestnictwo w pracach Platformy Wymiany Wiedzy i Doświadczeń działającej przy Komisji Europejskiej, co pozwala spojrzeć na temat różnorodności w szerszym kontekście.

Nasza firma zaangażowała się też w stworzenie Stowarzyszenia EPWN Warsaw (European Professional Women's Network). Główną ideą tej organizacji jest wspieranie zasady równości kobiet i mężczyzn oraz uwzględnianie problematyki równości szans na poszczególnych etapach

kariery zawodowej. Wspólnie z reprezentantami innych firm chcemy dzielić się wiedzą i doświadczeniami na ten temat.

W Orange Polska tworzymy otwarte i przyjazne środowisko pracy uwzględniające potrzeby osób z niepełnosprawnością. Z myślą o tej grupie pracowników stworzyliśmy program **Zdrowie na TAK**.

W ramach programu Zdrowie na TAK umożliwiamy pracownikom z niepełnosprawnościami dostęp do dodatkowego pakietu usług medycznych w LUX MED z zakresu fizjoterapii. Dodatkowo pracownicy z orzeczoną niepełnosprawnością mogą wystąpić z wnioskiem o finansowy pakiet adaptacyjny, a pozyskane środki mogą przeznaczyć na zakup np. sprzętu rehabilitacyjnego lub udział w turnusie rehabilitacyjnym.

W 2015 roku kontynuowaliśmy działania związane z kreowaniem przyjaznego i otwartego środowiska pracy, uwzględniającego m.in. potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Kilka razy w roku organizowaliśmy akcje promujące aktywny i zdrowy tryb życia, podczas Dnia „Równi w pracy” mówiliśmy o kwestii osób z niepełnosprawnościami, organizowaliśmy badania profilaktyczne, a pracownikom biurowym, którzy chcą lepiej zadbać o swój kręgosłup, przekazaliśmy do użytku piłki gimnastyczne.

Rozumiemy konieczność wdrażania zasad, działań i programów, które umożliwiają wszystkim pracownikom wykorzystanie ich potencjału oraz tworzą środowisko pracy wolne od uprzedzeń i stereotypów.

- **273 osoby** korzystają z programu **Zdrowie na TAK**



Kwestie różnorodności pojawiają się w Kodeksie Etyki, który określa procedury mające zapewnić pracownikom możliwość zgłaszania nieprawidłowości także w związku z dyskryminacją i mobbingiem. Aby skutecznie przeciwdziałać wszelkim przejawom dyskryminacji i budować przyjazną atmosferę pracy, dbamy również o odpowiednie szkolenia dla naszych menedżerów. Każdy z nich musi przejść obowiązkowe e-szkolenie z zakresu przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi.

## Przejrzysta polityka płac

Obowiązuje u nas jednolita i przejrzysta polityka wynagradzania oparta na równym traktowaniu, sprawiedliwej ocenie i niedyskryminacji. Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet i mężczyzn na stanowiskach menedżerskich wynosił w 2015 roku 94,2%, natomiast na stanowiskach niemenedżerskich 83,9%.

## 6.3 Zrównoważony rozwój



W firmie działa proces oceny i rozwoju pracowników (RiO), który zakłada powiązanie wyników oceny rocznej z planem rozwoju kariery pracownika, monitorowanie wykonania zaplanowanych działań w trakcie roku, a także uwzględnienie wartości Orange w ocenie.



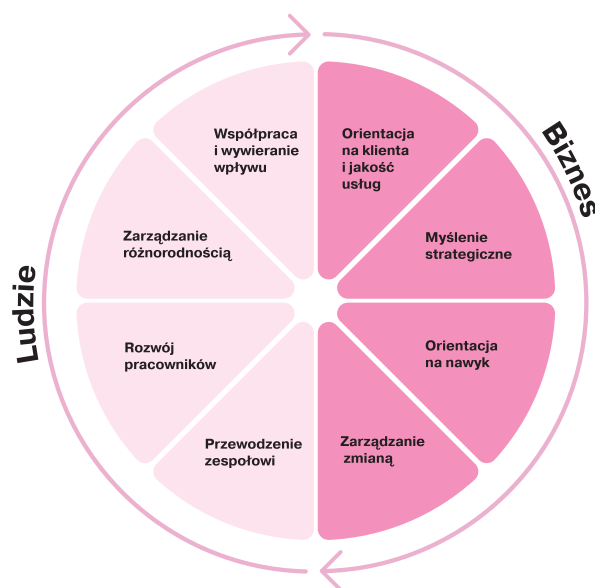
### RiO to:

- **97% pracowników** ocenionych
- **86% pracowników** ma ustalone plany rozwoju
- **9% pracowników** zgłosiło się do programu dzielenia się wiedzą
- **29 000 zaplanowanych** działań rozwojowych

Proces RiO oparliśmy na modelu Kompetencji Menedżera Orange, w którym ważny jest balans pomiędzy kompetencjami związanymi z realizacją zadań oraz budowaniem relacji z ludźmi.

W tegorocznym RiO nowością była również możliwość rekomendowania pracowników do programu dzielenia się wiedzą ekspercką. W ten sposób stworzyliśmy w firmie zespół ekspertów wewnętrznych, którzy dzielą się z pracownikami swoją wiedzą i doświadczeniem. Firma oferuje im dodatkowe szkolenia wzmacniające kompetencje w zakresie prowadzenia szkoleń czy mentoringu.

W roku 2015 po raz czwarty zaprosiliśmy pracowników do przekazania menedżerom informacji zwrotnej metodą 360°. Informacja zwrotna 360° sprzyja tworzeniu wspólnego stylu pracy, komunikacji i zarządzania. Badanie realizowane jest co 2 lata. W tej edycji dodaliśmy nową, wynikającą ze strategii Orange 2020, część – „Słuchamy i działamy” oraz po raz pierwszy zapytaliśmy o poziom zaufania do menedżerów.



- **2089 menedżerów** wzięło udział w IV edycji Informacji Zwrotnej 360 stopni
- **1912 uczestników** otrzymało swój raport indywidualny
- **73%** poziom zwrotności (71,1% w poprzedniej edycji)
- **72%** respondentów udzieliło jakościowej informacji zwrotnej (61% w poprzedniej edycji)

Po zakończeniu rozmów rozwojowych odbywa się planowanie sukcesji, czyli proces identyfikowania i rozwoju pracowników, którzy są kandydatami do objęcia kluczowych stanowisk w Orange Polska. Ma on na celu zapewnienie ciągłości zarządzania na kluczowych stanowiskach, przy jak najlepszym wykorzystaniu potencjału menedżerskiego znajdującego się wewnątrz firmy.

- **272** kluczowe stanowiska
- **230** stanowisk ze zidentyfikowanymi sukcesorami
- **395** sukcesorów

Aby przyciągnąć i utrzymać w firmie pracowników o wysokim potencjale zawodowym, dać im możliwość rozwoju kwalifikacji i kompetencji, opracowaliśmy politykę mobilności. Oferujemy pracownikom zmieniającym miejsce pracy system świadczeń alokacyjnych, dajemy pracownikom pierwszeństwo w rekrutacji oraz możliwość pracy w różnych spółkach Orange Polska. W ciągu roku w Orange Polska pojawia się ponad 1 tys. ofert na wewnętrznym rynku pracy.

W naszej firmie działa też program **Nawigator rozwoju**, który pomaga pracownikowi w określeniu jego mocnych stron, obszarów rozwoju oraz dalszej drogi zawodowej w Orange Polska. Pomoc w realizacji tego procesu zapewniają doradcy ds. rozwoju zawodowego.

W Orange dajemy pracownikom szansę na karierę międzynarodową w ramach programu International Mobility, umożliwiającego pracę w zagranicznych oddziałach Orange oraz dostęp do know-how i doświadczenia specjalistów z kilkudziesięciu różnych rynków (również pozaeuropejskich). Od 2004 roku w programie International Mobility wzięło udział ponad 250 pracowników Orange Polska.

Pracownicy Orange Polska korzystają z pobyków nie tylko we Francji i innych krajach europejskich, ale też wyjeżdżają w tak egzotyczne miejsca jak Chiny, Etiopia, Jordania czy Kenia. Do Polski przyjeżdżają pracownicy z Francji, Wielkiej Brytanii, Chin, Rumunii, Słowacji czy Mołdawii.

## Szkolenia

Prowadzimy wiele programów szkoleniowych, których celem jest rozwój kompetencji i odpowiednie przygotowanie pracowników do realizacji strategicznych wyzwań firmy.

Nasi pracownicy podnoszą kwalifikacje specjalistyczne, językowe, mają możliwość skorzystania z dofinansowania nauki na studiach wyższych, podyplomowych, w tym MBA.



- **16,24 tys.** przeszkolonych pracowników
- **703,69 tys.** godzin przeznaczonych na szkolenie
- **43,33** – średnia liczba godzin szkoleń rocznie na pracownika (h/os.)

W ramach poszczególnych obszarów firmy prowadzimy **Szkoły Profesjonalne**, dające możliwości doskonalenia zawodowego, rozwoju kompetencji pracownika. Nauczycielami w tych szkołach są eksperci z firmy. Obecnie działa 7 Szkół Profesjonalnych w takich obszarach, jak: sprzedaż, operacje i marketing.

Stawiamy na rozwój programów dzielenia się wiedzą. Przykładem takiego programu jest Wiedzostrada, która wspiera rozwój kultury dzielenia się wiedzą przez ekspertów wewnętrznych Orange Polska.

W programie uczestniczy 80 ekspertów, którzy przygotowują autorskie programy rozwojowe, prowadzą szkolenia stacjonarne i e-learningowe, sesje inspiracyjne, wykłady w zakresie kompetencji specjalistycznych: technicznych, telekomunikacyjnych oraz dotyczące zarządzania projektami.

Realizujemy program wyłaniania i rozwoju talentów menedżerskich – **Talent Review**, który wspiera osoby pełne inicjatywy, z konkretnymi osiągnięciami, posiadające potencjał menedżerski, budujące konstruktywne relacje z innymi ludźmi, działające zgodnie z wartościami Orange

oraz zaangażowane i chętne do podejmowania nowych wyzwań. Osoby z grupy Talentów są brane pod uwagę w pierwszej kolejności podczas rekrutacji na stanowiska menedżerskie. Mogą one zostać objęte dedykowanymi programami rozwojowymi. Mają także możliwość udziału w kluczowych dla firmy projektach.

Aby propagować jednolite standardy zarządzania w Grupie Orange, uruchomiliśmy międzynarodowy program rozwojowy **Orange Campus**, oferowany wszystkim menedżerom Grupy Orange. Jego założenia oparto w dużej mierze na modelu rozwoju przez dzielenie się doświadczeniami. Orange Campus ma trzy międzynarodowe ośrodki szkoleniowe: w Polsce, Francji i Hiszpanii.

Do dzisiaj 91% menedżerów Orange Polska uczestniczyło w przynajmniej jednym szkoleniu naszego programu. We wszystkich dotąd zrealizowanych szkoleniach w ramach Orange Campus udział wzięło ponad 5500 uczestników.

Również odchodzącym pracownikom zapewniamy możliwość szkoleń w zakresie aktywnego poszukiwania pracy, autoprezentacji czy przygotowywania dokumentów aplikacyjnych.



W procesach zmian organizacyjnych w firmie aktywnie uczestniczą doradcy z Centrum Rozwoju Kompetencji, którzy biorą udział w grupowych spotkaniach informacyjnych oraz indywidualnych spotkaniach z pracownikami odchodzącymi z firmy.

Pracownicy Orange mogą korzystać z katalogu ponad 2800 e-szkoleń, e-booków, zadań rozwojowych i filmów edukacyjnych w tzw. Bibliotece Produktów Rozwojowych zamieszczonej na portalu edukacyjnym. Z oferty korzystają również współpracownicy Orange (np. agenci sprzedaży). Obecnie zarejestrowanych jest w systemie ponad 33 tys. użytkowników.

Organizujemy też szkolenia integracyjne, a jedną z coraz częściej wybieranych możliwości, wykraczających poza typowe zadania, jest połączenie szkolenia z akcją wolontariacką.

**Integracja przez pomaganie** – to jedna z propozycji wolontariatu pracowniczego przygotowana przez Orange Community. Zespołom planującym wyjazd integracyjny proponujemy współpracę z organizacją pozarządową czy instytucją społeczną. W ofercie edukacyjnej dla pracowników mamy **szkolenie antystresowe**, które obejmuje metody radzenia sobie z emocjami i trudną sytuacją w pracy oraz poza nią.

## Docenianie i wyróżnianie

Orange nagradza pracowników w ramach programu premiowego, w którym oprócz celów indywidualnych znajdują swoje odzwierciedlenie także firmowe cele solidarnościowe wprost powiązane z realizacją strategii Orange Polska.

Ponadto w ramach przyznawanych przez Prezesa Orange Polska oraz menedżerów nagród uznaniowych wyróżniamy pracowników, którzy w nadzwyczajny sposób przyczyniają się do realizacji strategii, a swoją postawą promują działanie zgodnie z filozofią Słuchamy – Działamy.

Systematycznie zachęcamy także pracowników do kreatywności, zgłaszania ciekawych i innowacyjnych rozwiązań oraz usprawniania działań firmy w programie **Telekreator**. Celem tego konkursu jest promowanie i nagradzanie innowacyjności i kreatywności, przy założeniu możliwości praktycznego wykorzystania zgłaszanych pomysłów.

Ponadto w obszarze sprzedaży od lat działa program Bestseller, w którym wyróżniamy i certyfikujemy sprzedawców z całej Polski za wybijające się wyniki sprzedaży oraz styl sprzedaży zgodny z filozofią firmy.

## Dla studentów

Stwarzamy możliwość rozwoju na każdym etapie ścieżki zawodowej. Program „6. zmysł” (wcześniej Twoja Perspektywa) działa w firmie od 2008 roku i jest przeznaczony dla studentów kierunków technicznych i ekonomicznych. Program oferuje warsztaty, konkurs, program ambasadorski, Studenckie Kluby Orange oraz płatne praktyki w firmie. Ważnym elementem programu jest konkurs merytoryczny, w którym studenci mogą sprawdzić swoją wiedzę z zakresu telekomunikacji, IT oraz biznesu, wykorzystując nowe technologie. To także program ambasadorski, który opiera się na ścisłej współpracy firmy z uczelniami za pośrednictwem studentów – ambasadorów Orange Polska.

Do VI edycji programu w roku akademickim 2014/2015 zaprosiliśmy 16 uczelni z 8 miast. W warsztatach na uczelniach prowadzonych przez specjalistów z Orange Polska i Integrated Solutions wzięło udział 210 studentów. W ramach programu odbyły się 4 spotkania ze studentami w naszych siedzibach w całej Polsce – „Dzień dla Ciekawych w Orange Polska”. Byliśmy też obecni z programem na 10 ogólnopolskich i uczelnianych targach pracy.

Więcej o programie: [www.6zmysl.pl](http://www.6zmysl.pl)



## Pasja i zaangażowanie

W ramach programu **Orange Passion** umożliwiamy pracownikom dzielenie się swoimi pasjami i zainteresowaniami.

W naszym intranecie stworzyliśmy miejsce, w którym wspólnie możemy promować pasje muzyczne, filmowe, sportowe czy fotograficzne. Organizujemy też wewnętrzne imprezy, ułatwiające pracownikom realizację ich zainteresowań, przygotowujemy konkursy fotograficzne, muzyczne. Przygotowujemy coroczny konkurs, w którym najlepsze projekty związane z pasjami pracowników otrzymują wsparcie

finansowe. Co roku możemy też w intranecie wylicytować obrazy i fotografie naszych artystów, a dochód z aukcji przekazywany jest na cele społeczne.

Natomiast poprzez program **Orange Community** promujemy wszelkie indywidualne i zespołowe inicjatywy społeczne naszych pracowników. Zapraszamy ich do wolontariatu i realizacji projektów wspólnie z Fundacją Orange, włączania się w organizację imprez o charakterze społecznym, wspieramy organizację charytatywnych koncertów, wystaw i aukcji, organizujemy zbiórki krwi, na bieżąco informujemy o projektach wolontariuszy czy akcjach pomocowych.

## 6.4 Wolontariat pracowniczy



Wśród nas jest wielu ludzi wrażliwych społecznie, którzy chętnie i bezinteresownie dzielą się swoją wiedzą i dobrą energią z innymi – to wolontariusze.

**3214**  
wolontariuszy

**23 782**  
godziny pracy wolontariuszy

### Wolontariat w Orange Polska

- ma już **13 lat**
- nasi wolontariusze przepracowali w tym czasie **146 437 godzin**, pomagając innym
- wolontariuszem może być **każdy pracownik Orange**, do akcji zapraszamy także rodziny i przyjaciół
- pomagamy dzieciom, młodzieży, seniorom i osobom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym
- docieramy do społeczności lokalnych, w których żyją i pracują nasi pracownicy
- mamy różne pomysły na pomaganie



## Projekty wolontariackie



Wolontariusze Fundacji Orange w ramach projektu **Bezpieczny internet** pomagają dzieciom i młodzieży nauczyć się, jak bezpiecznie poruszać się po sieci oraz w jaki sposób mądrze i efektywnie korzystać z zasobów internetu. Do tej pory przeszkoliliśmy już 38 800 dzieci!

### Bezpieczny internet

- 209 akcji
- 314 wolontariuszy
- 8794 beneficjentów



**ABC internetu** to projekt, w którym wolontariusze pomagają osobom starszym odkrywać możliwości, jakie daje komputer i internet. Nasi wolontariusze prowadzą spotkania w bibliotekach oraz domach kultury. Po zgłoszeniu chęci poprowadzenia kursu dla osób starszych wolontariusz otrzymuje pakiet materiałów, dzięki którym przygotowuje się do zajęć. Do tej pory przeprowadziliśmy kursy dla ponad 2000 seniorów.

### ABC internetu

- 2 akcje
- 2 wolontariuszy
- 50 beneficjentów



„**My dla Dzieci – numery alarmowe**” to praktyczne warsztaty dla najmłodszych, w czasie których wolontariusze uczą dzieci reagowania w sytuacji zagrożenia i wzywania pomocy. Już 9000 dzieci nauczyliśmy dzwonić na numery alarmowe.

### Numery alarmowe

- 17 akcji
- 36 wolontariuszy
- 2068 beneficjentów







**Bajkowe Kąciki** to akcja wolontariacka, która zmienia szare szpitalne świetlice w kolorowe i przyjazne miejsca – przestrzeń do nauki i zabawy. Ochotnicy w całej Polsce odrywają się od biur – remontują i malują ściany kącika dla małych pacjentów. Radosne świetlice dla dzieci powstają także dzięki wolontariuszom Orange w domach dziecka, hospicjach czy domach samotnej matki. W całej Polsce jest już 230 takich Kącików!



## Bajkowe Kąciki

- 25 akcji
- 153 wolontariuszy
- 6400 beneficjentów



Wolontariusze Orange mogą opracować autorski projekt wolontariacki i ubiegać się o grant na jego realizację w ramach konkursu grantowego. Jeśli w swoim otoczeniu widzą potrzebę pomocy, czy to w domu dziecka, szpitalu, czy w organizacji pozarządowej, mają możliwość złożenia wniosku i zorganizowania akcji wspólnie z kolegami i koleżankami z pracy. Do działania mogą zaprosić także rodzinę i przyjaciół. Co roku przyznajemy granty na ok. 100 projektów lokalnych.



## Konkurs grantowy – własne pomysły na pomaganie

- 92 akcje
- 709 wolontariuszy
- 21 496 beneficjentów



Jeśli wraz ze swoim zespołem pracownicy planują wyjazd szkoleniowy i mają trochę czasu na zrobienie czegoś dobrego przy tej okazji – zachęamy ich do przygotowania własnego projektu wolontariackiego. Sposobów na pomaganie jest bardzo wiele. Może to być przygotowanie Bajkowego Kącika w szpitalu dziecięcym, zasadzenie ogrodu w ośrodku dla dzieci z niepełnosprawnościami, wyremontowanie sali gimnastycznej w szkole, którą dotknęła powódź, albo zorganizowanie wycieczki dla młodzieży z ośrodka socjoterapii. Kilka godzin wystarczy, aby wspólnie pozostawić po sobie coś dobrego dla innych i zadbać o integrację zespołu.



## Integracja przez pomaganie

- 10 akcji
- 443 wolontariuszy
- 7200 beneficjentów





Co roku w okresie Gwiazdki wolontariusze odwiedzają dzieciaki w szpitalach. Niosą dla nich prezenty, aby z dala od domu, szkoły i przyjaciół miały namiastkę Świąt. Przy okazji organizują dla nich zajęcia, animacje lub czytanie bajek. W 2015 roku odwiedziliśmy 6000 małych pacjentów.

## Mikołaje Orange

- 115 akcji
- 1214 wolontariuszy
- 6000 beneficjentów



## E-wolontariat

Wspieramy także pomaganie przez internet, bo w sieci także można zrobić wiele dobrego. Fundacja Orange od 2009 roku jest partnerem portalu, który promuje nowoczesną formę pomagania – przez internet. Projekt jest prowadzony przez Fundację Dobra Sieć i Fundację Orange we współpracy z Polsko-Amerykańską Fundacją Wolności.

Fundacja Orange jest także współorganizatorem konkursu „Odkryj e-wolontariat”, w którym nagradzamy najciekawsze polskie inicjatywy wolontariackie wykorzystujące internet. Od 2011 stał się wydarzeniem europejskim. Pod hasłem „Discover e-volunteering” konkurs organizowany jest po to, by promować i wspierać najciekawsze projekty społeczne angażujące internautów, realizowane w przestrzeni internetu. Dobrymi praktykami e-wolontariatu dzielą się z nami organizacje z całej Unii Europejskiej.



## Wolontariat kompetencji

W programie wolontariatu zajmujemy się problemem wykluczenia cyfrowego. Okazuje się, że wiele osób pochodzących z małych miejscowości i z terenów uboższych nie posiada wiedzy ani kompetencji, które pomogłyby im odnieść sukces we współczesnym świecie. Dla nich nowe technologie mogą wydawać się barierą, a nie szansą. Dlatego nasi wolontariusze uczą seniorów, jak stawiać pierwsze kroki w sieci, prowadzą zajęcia internetowe w bibliotekach czy świetlicach.

Ważne dla nas jest również budowanie kompetencji cyfrowych liderów społecznych – osób, które działają w lokalnych społecznościach. Dlatego przekazujemy im użyteczną wiedzę, jak wykorzystywać nowe technologie w pracy i w działaniach na rzecz innych.

Orange Polska jest członkiem i jednym z założycieli Koalicji „Prezesa-Wolontariusze 2011”. Powstała ona po to, by promować społeczne zaangażowanie wśród liderów biznesu, a także propagować postawy i zachowania prospołeczne poprzez pokazywanie pozytywnych przykładów menedżerów wysokiego szczebla, którzy dzielą się swoim czasem, doświadczeniem, wiedzą i umiejętnościami w ramach akcji wolontariackich. Obecnie Koalicja liczy 32 członków.

## 6.5 Nasz wpływ

**14% osób**

zatrudnionych w sektorze łączności  
pracuje w Orange Polska

**271,5 mln zł**

to kwota składek do ZUS zapłaconych  
przez Orange Polska w 2015 roku

**50 tys.**

miejsc pracy generowanych w innych  
firmach dzięki współpracy z Orange Polska

**18,8%**


pracowników firmy angażuje się jako  
wolontariusze w projekty społeczne

Orange Polska jest największym pracodawcą w sektorze telekomunikacyjnym. Bezpośrednio zatrudnia ponad 16 tys. osób, a pośrednio dzięki swoim zamówieniom generuje ok. 500 tys. miejsc pracy u swoich dostawców. Oferujemy swoim pracownikom dobre warunki pracy i rozwoju, ofertę programów socjalnych, włączając w to wyjątkowy w polskich warunkach program zabezpieczeń emerytalnych. Kładziemy też duży nacisk na rozwój kompetencji zawodowych swoich pracowników i kształtowanie wysokich standardów profesjonalnych i etycznych w ich pracy.

Standardy i zasady obowiązujące w firmie nie mają jedynie znaczenia wewnętrznego – przekładają się także na relacje pomiędzy Orange Polska i zewnętrznymi partnerami firmy, a także na cały rynek telekomunikacyjny.

Jako najstarsza firma telekomunikacyjna w Polsce, dziedzicząca infrastrukturę i operacje Telekomunikacji Polskiej, Orange Polska wykształcił wielu specjalistów, którzy dziś tworzą całe profesjonalne zaplecze tego rynku w kraju.



A woman with dark hair pulled back, wearing a short-sleeved purple dress with a white Peter Pan collar and black flat shoes, stands in the center of the frame. She is smiling and has her hands clasped in front of her. The background is a blurred office interior at night, with desks, chairs, and warm lights visible through large windows.

**Słuchamy i wychodzimy  
naprzeciw Twoim  
oczekiwaniom**

# 07

## Nasz Raport

Pełna wersja Raportu Odpowiedzialności Społecznej 2015 dostępna jest na stronie [www.raportcsropl.pl](http://www.raportcsropl.pl)



Pełna wersja Raportu Odpowiedzialności Społecznej 2015 dostępna jest na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl) w zakładce poświęconej społecznej odpowiedzialności biznesu.

Nasz Raport opracowany został w odniesieniu do kluczowych szans i wyzwań zrównoważonego rozwoju w branży teleinformatycznej, zdefiniowanych na podstawie dokumentów strategicznych, tj.: „Wizja 2050” World Business Council for Sustainable Development, Wyzwania dla branży ICT według SAM, Raport Global e-Sustainability Initiative, Raport Europa 2020, Raport Polska 2030. W raporcie odnieśliśmy się również do Celów Zrównoważonego Rozwoju.

W Raporcie staraliśmy się ująć te kwestie, które są istotne dla naszych interesariuszy i zostały przez nas zidentyfikowane podczas kompleksowego dialogu z nimi. W ramach prac nad nową strategią społecznej odpowiedzialności Orange Polska na lata 2016–2020 przeprowadziliśmy dodatkowe badania opinii publicznej, naszych klientów biznesowych oraz indywidualnych, a także warsztaty z pracownikami różnych jednostek organizacyjnych. Dyskutowane wyzwania strategiczne zostały ujęte w niniejszym Raporcie.

### Kontakt:

Orange Polska

Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa

[www.orange.pl](http://www.orange.pl)

[www.blog.orange.pl](http://www.blog.orange.pl)

Raport obejmuje dane od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 roku. Jest to szósty samodzielny raport zrównoważonego rozwoju firmy i został przygotowany w oparciu o standard Global Reporting Initiative GRI.G4. Uwzględniono w nim także zasady Global Compact.

Orange Polska wydaje raport co roku. Poprzedni raport został wydany w 2015 roku i obejmował okres 1 stycznia - 31 grudnia 2014 roku. Dodatkowo Orange Polska przygotowuje co roku raport zbiorczy wspólnie z innymi firmami Orange Group. Kolejny Raport CSR ukaże się w 2017 roku.

Raport obejmuje swoim zakresem główne spółki wchodzące w skład Orange Polska (dawniej Telekomunikacja Polska, PTK Centertel) oraz Orange Customer Service.

Umieszczone w Raporcie informacje poddaliśmy niezależnej zewnętrznej weryfikacji wykonanej przez firmę audytorską.

### Osoba kontaktowa w sprawie Raportu:

Monika Kulik

Ekspert ds. Odpowiedzialności Społecznej Biznesu

Orange Polska

Komunikacja Korporacyjna i CSR

Wydział CSR i Sponsoringu

[Monika.Kulik@orange.com](mailto:Monika.Kulik@orange.com)

[odpowiedzialny.biznes@orange.com](mailto:odpowiedzialny.biznes@orange.com)



	Wprowadzenie do Raportu .....	2
<b>01.</b>	<b>Kim jesteśmy .....</b>	<b>3</b>
	1.1 Orange Polska .....	5
	1.2 Orange na świecie .....	7
	1.3 Etyka i wartości .....	8
	1.4 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem .....	10
	1.5 Nasz wpływ.....	11
<b>02.</b>	<b>Nasze podejście .....</b>	<b>13</b>
	2.1 Strategia CSR Orange Polska .....	15
	2.2 Dialog i relacje .....	17
	2.3 Innowacyjność .....	19
	2.4 Zaangażowanie społeczne .....	21
	2.5 Nasz wpływ .....	23
<b>03.</b>	<b>Integracja cyfrowa .....</b>	<b>25</b>
	3.1 Dostępna infrastruktura .....	27
	3.2 Usługi dostępne dla wszystkich .....	29
	3.3 Edukacja cyfrowa .....	32
	3.4 Inteligentne miasta .....	39
	3.5 Nasz wpływ .....	41
<b>04.</b>	<b>Bezpieczna sieć .....</b>	<b>45</b>
	4.1 Bezpieczne produkty i usługi .....	47
	4.2 Bezpieczne dane .....	49
	4.3 Bezpiecznie Tu i Tam .....	50
	4.4 Bezpiecznie w sieci .....	54
	4.5 Nasz wpływ .....	55
<b>05.</b>	<b>Czyste środowisko .....</b>	<b>57</b>
	5.1 Technologie na rzecz środowiska .....	59
	5.2 Ekologiczne produkty i usługi .....	61
	5.3 Odzyskiwanie i odnowa .....	62
	5.4 Zarządzenia środowiskiem .....	64
	5.5 Nasz wpływ .....	67
<b>06.</b>	<b>Ciekawy zespół .....</b>	<b>69</b>
	6.1 Przyjazne środowisko pracy .....	71
	6.2 Zarządzanie różnorodnością .....	73
	6.3 Zrównoważony rozwój .....	75
	6.4 Wolontariat pracowniczy .....	79
	6.5 Nasz wpływ .....	83
<b>07.</b>	<b>Nasz Raport .....</b>	<b>85</b>

