



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents

Communication sur le Progrès 2018  
Pacte Mondial des Nations Unies  
**#OrangeTunisie**



Direction des Relations Extérieures,  
RSE et Innovation  
Département RSE et Solidarité  
Numérique



## Sommaire

**Chapitre 1** Orange Tunisie, opérateur engagé dans le développement des territoires

**Chapitre 2** Orange Tunisie, opérateur de confiance pour ses parties prenantes

**Chapitre 3** Orange Tunisie, opérateur vert

**Chapitre 4** Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE

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

Honorable Secrétaire Général,

Orange Tunisie a l'honneur de confirmer, pour la sixième année consécutive, son engagement envers les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies relatifs aux droits de l'homme, aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte anti-corruption.

En effet, avec notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2012, nous avons de suite adopté une démarche de responsabilité sociale structurée et inscrite dans la durée, dont l'objectif est de contribuer activement au développement socioéconomique de la Tunisie grâce et par le numérique.

Tout au long de cette année, nous continuerons donc à promouvoir les principes du Pacte Mondial et ses domaines auprès de l'ensemble de nos parties prenantes, notamment à travers notre plateforme institutionnelle « Orange Tunisie, plus qu'un opérateur » et à ancrer davantage ces principes dans notre culture d'entreprise, dans notre organisation et nos opérations au quotidien ainsi que dans notre stratégie d'opérateur humain et digital.

Par ce présent document, nous nous réengageons donc à publier annuellement une communication transparente et responsable afin d'illustrer nos engagements, faire part de nos résultats et de l'atteinte de nos objectifs en faveur des dix principes du Pacte Mondial.

Sachez, Monsieur le Secrétaire Général, qu'en publiant notre « Communication sur le Progrès » de l'année 2018, nous vous réitérons l'appui permanent d'Orange Tunisie et de ses collaborateurs en faveur du Pacte Mondial des Nations Unies.

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

Thierry Millet



Directeur Général  
Orange Tunisie



**Global Compact**  
Network Tunisia

Lettre d'approbation de la COP advanced de la société  
ORANGE TUNISIE

En tant que représentant officiel du Réseau Local Pacte Mondial en Tunisie et président de l'Institut RSE en Tunisie (IRSET), nous attestons l'exactitude des informations divulguées dans la COP de la société ORANGE TUNISIE pour la période 2017-2018

Nous attestons également que la société ORANGE TUNISIE a fait du pacte mondial et de ses dix principes une partie intégrante de la stratégie professionnelle, des opérations quotidiennes et de la culture organisationnelle dans les différentes filiales

Représentant officiel du Réseau Local Pacte Mondial en Tunisie  
Président de l'Institut RSE en Tunisie (IRSET)

Sami Marrouki

# chiffres-clés

Nombre de collaborateurs

**1228** dont **38%** de femmes

Nombre de femmes au  
**Comex**

**46%**

## Meilleur opérateur

data mobile



Nombre de clients

**+ 4,5 millions**

Nombre de bénévoles **25%** de l'effectif total

Communauté de jeunes  
**développeurs, designers & startuppeurs**

**11 000**

---

# Chapitre 1

---

## **Chapitre 2**

Orange Tunisie, opérateur de confiance pour ses parties prenantes

---

## **Chapitre 3**

Orange Tunisie, opérateur vert

---

## **Chapitre 4**

Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE

---

# Orange Tunisie, opérateur engagé dans le développement des territoires

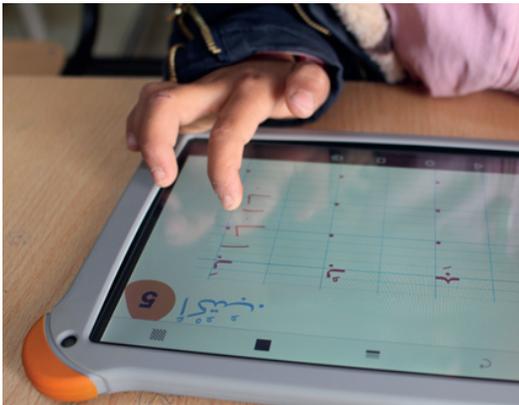
Depuis un peu plus de huit ans, Orange Tunisie opère sur tout le territoire tunisien afin d'offrir le meilleur des services de télécommunications. Bien au-delà, l'opérateur s'est également engagé, suite à un dialogue clair, structuré et cohérent avec l'ensemble de ses parties prenantes, à mettre le numérique, levier puissant de développement inclusif au service de tous les Tunisiens.

Orange Tunisie a donc bâti sa démarche RSE à la fois sur l'écoute et l'intégration des attentes de la société tunisienne mais aussi plus largement sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Ainsi, Orange Tunisie s'est donné comme principales missions de participer au développement des régions, réduire la fracture numérique, contribuer activement à l'employabilité des jeunes Tunisiens, notamment les diplômés et promouvoir l'entrepreneuriat social en utilisant les technologies nouvelles.

# Participer au développement du pays

## Le programme des écoles numériques



Orange Tunisie, en partenariat avec la Fondation Orange et le Ministère de l'Éducation, a lancé, depuis 2014, le programme des écoles numériques. L'objectif est d'abord de contribuer, avec ses partenaires stratégiques, à la réduction de la fracture numérique sur l'ensemble du territoire et d'offrir aux enfants un accès à l'éducation pour une véritable égalité des chances.

Le programme consiste en effet à fournir aux élèves des écoles primaires une solution ludo-éducative numérique simple, efficace et qui ne nécessite pas une connexion internet : ce qui permet donc d'équiper par un kit éducatif numérique des écoles primaires tunisiennes situées le plus souvent dans des zones rurales et enclavées.

Plus précisément, le programme met gratuitement à la disposition des élèves, des contenus éducatifs sous forme de **kit numérique** comprenant deux **serveurs Raspberry Pi** et une **cinquantaine de tablettes**.

Le grand avantage de ces serveurs est qu'ils proposent des contenus éducatifs en offline. Ces contenus sont d'abord scolaires, le programme officiel tunisien du primaire, mais aussi périscolaires (Wikipédia, supports vidéos de la Khan Academy, ouvrages littéraires libres de droits du projet Gutenberg...). Grâce à ce programme, les élèves peuvent d'une part se familiariser avec les nouvelles technologies et d'autre part, améliorer leurs résultats scolaires à travers une méthode d'enseignement ludique.

Aujourd'hui, le programme est déployé dans **75** écoles primaires et près de **18500** écoliers ont pu accéder et utiliser les contenus éducatifs numériques. Par ailleurs, **112** collaborateurs bénévoles d'Orange Tunisie (F/H) ont parcouru près de **36000 km** pour assurer le déploiement des kits éducatifs numériques et former **1225** enseignants sur les **24** gouvernorats de la Tunisie.

Avec ce programme des écoles numériques, les enseignants ont ainsi constaté une diminution de **20%** du taux d'absentéisme, plus d'interactivité des élèves pendant les différents cours dispensés et de bien meilleures notes !

Suite à ce partenariat stratégique public-privé réussi et au bilan plus qu'encourageant, Orange Tunisie prévoit de continuer à déployer ce programme, qui répond à la fois à la stratégie Tunisie Numérique 2020 du gouvernement et aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (**critères 15, 16, 17 et 18 et ODD 4, 8, 9, 10 et 11**) : Pour l'année scolaire 2018-2019, 20 écoles numériques supplémentaires sont prévues.

A noter que dans le cadre de ce programme des écoles numériques, la Fondation Orange a organisé, en partenariat avec Wikipédia, la première édition d'un concours d'écriture, le « **WikiChallenge Ecoles d'Afrique** », dont l'objectif était d'encourager le réseau africain des écoles numériques, dont celles en Tunisie, à écrire des articles encyclopédiques sur des thèmes qui reflètent leur environnement immédiat et donc de donner la possibilité aux élèves d'apprendre à contribuer à Wikipédia d'une manière divertissante et engageante.

## 2 écoles numériques

tunisiennes ayant participé, celles de Testour et Kébili, se sont ainsi distinguées en ayant été primées.

Ce challenge sera bien évidemment reconduit pour la nouvelle rentrée scolaire cette année, au vu du succès qu'il a connu, puisque c'est à la fois une manière divertissante d'intégrer pour élèves et professeurs, maîtrise du numérique, fierté et connaissances sur leur communauté. « WikiChallenge Ecoles d'Afrique » a finalement permis à des enfants d'écoles non connectées de publier en ligne pour la 1<sup>ère</sup> fois...et aux internautes du monde entier de découvrir des cultures racontées par des élèves-enfants qui les vivent.

Par ailleurs et afin d'enrichir davantage le contenu éducatif en langue arabe, Orange Tunisie a fait appel à Toufoula Kids et Envast, deux jeunes startups partenaires en pleine phase de croissance, spécialisées dans l'éducation, pour développer de nouvelles capsules vidéo, qui seront également partagées avec certains pays arabophone (Maroc, Jordanie...) du footprint de la Fondation Orange. C'est également une première commande adressée à ces startups pour faire en quelque sorte leur preuve, avoir avec Orange Tunisie, une référence et adresser de potentiels clients localement ou à l'international.



## Le programme des fablabs solidaires

Avec également l'appui de la Fondation Orange, Orange Tunisie a lancé le programme des fablabs solidaires pour les jeunes. Un fablab solidaire est un atelier de fabrication numérique équipé d'imprimantes 3D, de découpeurs laser et vinyle, de fraiseuses, logiciels spécialisés, etc.

Ce programme, dédié aux étudiants, ingénieurs, designers, startupper et jeunes en décrochage scolaire, offre un cursus de formation gratuite, basée sur le « faire » et le « partage », pour concrétiser, tout en développant de nouvelles compétences, des idées en prototypes.

Rappelons qu'en 2016, en partenariat avec l'Association Jeunes Science de Tunisie (AJST),

Orange Tunisie a inauguré le 1er fablab solidaire du pays, à la Cité El Khadhra et l'année dernière, un second fablab solidaire a vu le jour au collège pilote Abou el Kacem Chebbi à Gabès (sud-est de la Tunisie), tous deux gérés par des équipes de l'AJST.

Par ailleurs, avant la fin de cette année, deux autres fablabs seront également opérationnels : l'un à Bab Dzira (au centre-ville de Tunis) en partenariat avec les associations El Space et OpenFab Tunisia et l'autre mobile, avec l'AJST, qui se déplacera vers les 40 clubs de l'association ainsi que vers les universités et les lycées sur l'ensemble du territoire. L'objectif est de permettre à tous ces jeunes bénéficiaires d'accéder à ces lieux innovants afin de les accoutumer à de nouvelles pratiques numériques pour développer de nouvelles compétences. Ce programme répond ainsi aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD 4, 9, 10 et 11).

Grâce à son succès, le fablab solidaire de la Cité El Khadhra, est devenu aujourd'hui un lieu très animé et prisé par les jeunes geeks férus de prototypages. Cet espace les accueille gratuitement - près de 3000 personnes ont ainsi participé à des open labs, des ateliers thématiques, des hackathons... tout en faisant payer des demandes de prototypages en petite série provenant d'entreprises/SSII clientes. Le fablab de Gabès est sur le point de lui emboîter le pas, dans la région du sud...

Comme pour le programme des écoles numériques, **la Fondation Orange** organise, chaque année depuis 2016, un challenge pour l'ensemble du réseau des fablabs solidaires qu'elle soutient au sein de la zone Europe, Afrique et Moyen-Orient.

Le challenge « **IMake4MyCity**

» permet en effet de stimuler la créativité des jeunes

« laissés pour compte » du numérique et fait émerger les talents de demain.

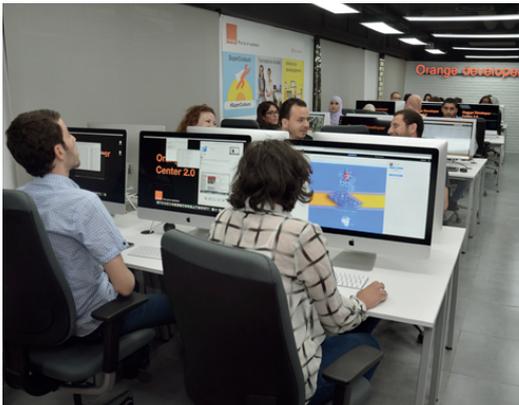
Ce fut ainsi le cas pour le fablab solidaire de la Cité El Khadhra, qui, grâce à son dynamisme et à ses excellents résultats, a gagné en visibilité et a pu construire un réseau de partenaires à l'international, notamment l'Agence Universitaire de la Francophonie, qui, en se rendant compte du potentiel existant en Tunisie, a décidé de lancer un parcours de formation approfondie destinée aux fablabs managers tunisiens, en partenariat avec **l'AJST et la Fondation Orange/Orange Tunisie.**



**#Imake  
4MyCity**

# Soutenir l'employabilité et l'entrepreneuriat des jeunes

## Le programme innovation



Le programme innovation a été conçu pour notamment répondre à la problématique nationale de l'employabilité des jeunes diplômés : l'objectif est de les former aux métiers du numérique, développer leurs soft-skills et garantir leur employabilité dans les années à venir. C'est également un programme qui s'adresse aux porteurs d'idées de projets et aux entrepreneurs, très souvent sociaux, pour les accompagner à créer leurs solutions technologiques en mettant à leur disposition l'espace Orange Developer Center et l'expertise des coaches Orange Tunisie et bien évidemment l'expérience et le réseau du Groupe Orange afin de les encourager à lancer des startups innovantes et surtout les pérenniser grâce, entre autres, à l'internationalisation

(Critères 15, 16, 17 et 18 et ODD 4, 8, 9, 10 et 11).

## Orange Developer Center

Au sein d'Orange Developer Center (ODC), première école du code en Tunisie et en Afrique, les jeunes sont formés dès l'âge de **7 ans**, notamment avec le programme SuperCodeurs, au développement mobile, web, au gaming et à toutes technologies nouvelles en vogue : L'objectif étant d'aider les générations futures à maîtriser les technologies de demain et à aller vers des métiers à très forte valeur ajoutée. Depuis 2010, **450** enfants âgés entre **7 et 17** ans ont été initiés au coding, à travers des ateliers animés par les experts ODC et les bénévoles d'Orange Tunisie. Comme il n'y a pas d'avenir sans elles, 800 jeunes filles ont également rejoint Orange Developer Center pour suivre des formations de coding, en partenariat avec l'ONG internationale Technovation. Il s'agit de pousser les jeunes filles, âgées entre 10 et 18 ans, à travers un challenge, à s'orienter vers les filières TIC en renforçant leurs connaissances et leurs capacités et en dopant surtout leur confiance en soi.





Pour les étudiants et jeunes diplômés issus des du développement informatique, du design et des systèmes embarqués, Orange Tunisie met un espace high tech et ses coachs à leur disposition pour améliorer leurs compétences techniques, apprendre à travailler en équipe et à gérer des projets avec des exigences de qualité et de deadlines à respecter.

**500** stagiaires ont ainsi bénéficié d'une formation technique et d'un encadrement en soft skills et management de projets, dans un cadre professionnel à ODC.

**95%** d'entre eux ont été embauchés, soit par Orange Tunisie et le Groupe Orange, soit par leurs partenaires et grandes enseignes en Tunisie et à l'international.

Au-delà de la formation et du coaching, **ODC se veut être aussi un espace d'échanges entre professionnels et passionnés de nouvelles technologies :**

Des rencontres sous forme de « talks »

( « 6 to 8 talks » ) sont régulièrement organisées pour passer en revue et discuter des dernières tendances TIC, en présence d'experts locaux ou internationaux chevronnés dans des domaines aussi divers que de l'internet des objets, le blockchain, le big data, l'intelligence artificielle...

La communauté du programme innovation compte aujourd'hui près de **11000** membres, tous à l'affût des dernières tendances technologiques et impatients de prendre part aux différents workshops, talks, formations, etc.

organisés par Orange Tunisie et annoncés sur la plateforme dédiée [innovation.orange.tn](http://innovation.orange.tn).

## Orange Tech Clubs dans les régions

Dans le cadre de partenariats publics/privés, le programme innovation s'étend en régions sur tout le territoire tunisien et s'implante dans les universités, à travers des espaces de co-working et de formations, les « **Orange Tech Clubs** » (OTC).

Les OTC sont en quelque sorte des filiales d'Orange Developer Center, déjà implantés à Nabeul, au Kef et à Sousse et d'autres sont en cours d'implantation à Tunis (au sein de l'école d'ingénieurs INSAT) et à Gafsa. Les coachs d'Orange Tunisie se déplacent dans ces régions pour partager leur savoir-faire technique et former les étudiants et porteurs d'idées de projets qui fréquentent les OTC sur l'innovation numérique. Les OTC favorisent ainsi les échanges d'idées et le brainstorming et stimulent la créativité des étudiants et les poussent à améliorer leurs idées de projets ou à en développer de nouvelles. Il s'agit essentiellement de stimuler l'esprit entrepreneurial des étudiants.

## Imagine with Orange



Avec la plateforme [imagine.orange.tn](https://www.imagine.orange.tn), la communauté de jeunes tunisiens peuvent aussi libérer leur potentiel créatif et tenter, par un challenge dédié, de remporter des dotations financières et être coachés par des experts d'Orange Tunisie. Sur « Imagine », les plus innovants d'entre eux proposent de nouvelles idées novatrices dans des secteurs très variés : santé, éducation, transport, smart cities...

La première campagne sur [imagine.orange.tn](https://www.imagine.orange.tn), qui a duré une soixantaine de jours, a été lancée l'année dernière, en partenariat avec Italcars, concessionnaire officiel de Fiat, Alfa Romeo, Jeep et Lancia en Tunisie, avec pour thématique « Inventons le transport du futur ».

Pour cette campagne, les jeunes ont été amenés à réfléchir à des idées capables de révolutionner le transport au quotidien en Tunisie.

Suite à un appel à candidatures, la campagne a recueilli 48 idées originales et innovantes sur [imagine.orange.tn](https://www.imagine.orange.tn) dont 32 provenant de la Tunisie. L'idée gagnante « **KarhabtiCare** », ayant suscité l'engouement des internautes, est une application permettant de mettre et garder à jour l'historique de l'état mécanique de sa voiture et sa maintenance.

Une deuxième campagne a été lancée et porte sur la thématique de « smart agriculture », en partenariat avec Iris Technologies, startup tunisienne à fort potentiel de croissance, spécialisée dans le développement et l'intégration de solutions technologiques dans le domaine apicole. Elle permet, cette fois, sur [imagine.orange.tn](https://www.imagine.orange.tn), d'innover dans le domaine de l'agriculture de précision et d'imaginer une agriculture intelligente qui assiste les exploitants et les éleveurs dans leurs pratiques quotidiennes. Cette campagne a toujours cours actuellement.

## Orange Summer Challenge 2017

Dans le cadre du programme innovation, la compétition Orange **Summer Challenge (OSC)**, session de stage d'été atypique, est destinée aux étudiants issus des disciplines informatiques et TIC. Il s'agit plus précisément de 2 mois de compétition non-stop, où les candidats, affectés au sein d'équipes multi-profiles, doivent créer leurs applications et pitcher leurs projets face à un jury de professionnels.

Durant ce challenge, ils bénéficient d'un encadrement de la part des experts ODC et d'un coaching personnalisé, notamment sur les soft skills et la prise de parole en public.

La dernière édition du Orange Summer Challenge, celle de 2017, a porté sur la thématique des APIs Orange. Les candidats ont été challengés pour créer des solutions technologiques qui utilisent les APIs billing d'Orange permettant ainsi aux utilisateurs de payer des services offerts via leur solde mobile. L'objectif est également d'encourager les meilleurs candidats ayant une fibre entrepreneuriale avérée, à créer leur startup technologique et sociale. Après 2 mois de travail intense et de coaching, 4 équipes ont ainsi défendu leurs projets face au jury composé de professionnels des TIC. Il s'agit des projets suivants :

**Flanci** : Plateforme web et mobile dédiée aux free lanceurs qui leur propose des opportunités professionnelles d'entreprises tunisiennes et étrangères.

**Fly'Yes** : Plateforme de financement participatif 100% tunisienne. Son objectif est de collecter des fonds pour des actions solidaires venant d'associations ou de projets individuels solidaires. Grâce à l'API billing d'Orange, les citoyens peuvent contribuer au financement avec leur crédit téléphonique.

**Let's Play** : Plateforme communautaire qui encourage les passionnés de sport et tous ceux qui rêvent de vivre de leur passion à partager leurs centres d'intérêts dans un même espace/lieu.

**SgharToon** : Plateforme mobile ludo-éducative dédiée aux enfants à partir de 3 ans qui propose une large sélection de contes et de fables racontés par des personnages en 3D.

Ainsi, en tenant compte de l'originalité de l'idée, du modèle économique et de la qualité du pitch, le jury a fait le choix de « **Flanci** » comme lauréat du premier prix OSC 2017.

L'aventure OSC se poursuit cet été 2018 avec une nouvelle thématique, de nouveaux candidats et de nouveaux horizons : il s'agit de mettre en relation de jeunes talents avec des startups tunisiennes matures qui souhaitent faire développer une solution technologique innovante.

## Application

### « Aéroports de Tunisie »

Orange Tunisie et l'Office tunisien de l'Aviation Civile et des Aéroports (OACA) ont lancé l'application mobile « Aéroports de Tunisie », développée par ODC, qui permet de suivre les vols en temps réel pour 7 aéroports exploités par l'OACA : Tunis-Carthage, Djerba-Zarzis, Sfax-Thyna, Tozeur-Nafta, Tabarka-Ain Draham, Gafsa-Ksar et Gabès-Matmata. L'application a été conçue par des jeunes encadrés au sein de l'ODC et s'inscrit dans le cadre d'un partenariat public-privé (PPP) innovant et visant à digitaliser la destination Tunisie, à l'instar des applications, qui font aujourd'hui référence, Tunisie Passion et Artisans d'art.

Téléchargée plus de **10000** fois sur les principaux stores, l'application offre un ensemble de services pratiques à portée de main :

**Horaires des vols** : horaires des vols à l'arrivée et au départ, en fonction de l'aéroport ;

**Système de notification** : notifications en temps réel sur les changements de statuts des vols favoris ;

**Services disponibles dans les terminaux** : cafés, restaurants, banques, agences de voyages, opérateurs mobile, agences de location de voitures, boutiques, compagnies aériennes...

## Le programme entrepreneuriat social technologique



Depuis plusieurs années, Orange Tunisie repère, soutient et assure la promotion des talents du numérique, instigateurs du changement, avec son programme entrepreneuriat social technologique. En effet, l'opérateur offre plusieurs dispositifs d'accompagnement en fonction des différents cycles de vie de projets technologiques qui répondent très souvent à une problématique sociale. Ce programme est accessible à toute personne de plus de 21 ans et couvre différentes phases : de la simple idée à la création de la startup ou encore lorsque la startup est déjà mature et nécessite de passer à la vitesse supérieure et notamment à l'internationalisation.

## Le Prix Orange de l'Entrepreneur Social

est dédié aux entrepreneurs ainsi qu'aux startups de moins de trois ans d'activités, proposant des projets innovants basés sur les TIC qui améliorent les conditions de vie des populations dans des domaines aussi variés que la santé, l'énergie, l'éducation, le commerce, l'autonomisation des femmes ou encore l'agriculture. Avec ce Prix, Orange Tunisie offre aux lauréats des dotations financières d'une valeur de **20000** dinars et un accompagnement personnalisé pour développer leur solution technologique,

leur business plan technologique/social, améliorer leurs softs skills et lever des financements.

Plusieurs startups ont été accompagnées dans le cadre de ce programme : A titre d'exemples, la lauréate du Prix Orange 2016, Toufoula Kids, plateforme mobile qui propose du contenu ludo-éducatif en langue arabe pour les enfants âgés de 4 à 12 ans, qui a pu avec l'appui d'Orange Tunisie, nouer un partenariat commercial avec la Fondation Orange (France) sur le programme des écoles numériques. Il en est de même pour le lauréat du Prix Orange 2017, **eFret.tn**, plateforme web qui met en relation des expéditeurs qu'ils soient particuliers ou entreprises avec les professionnels du transport et du transit en Tunisie. Les expéditeurs publient des annonces décrivant leurs besoins et reçoivent des devis gratuits de la part des transporteurs, déménageurs, sociétés de transport international et de transitaires en douane.

Porté par le jeune tunisien **Wajdi Ben Rejeb**, ce projet, en compétition avec 49 autres projets lauréats des pays de la zone Afrique et Moyen-Orient, s'est démarqué au niveau international en décrochant,

suite à un processus de sélection très strict et en plus de son prix national, une dotation financière de 30000 dinars ainsi qu'un accompagnement privilégié pendant 6 mois, assuré par l'ONG internationale spécialisée en business social, Grow Movement et par des experts du groupe Orange.

Avec ce programme de promotion de l'entrepreneuriat auprès des jeunes, Orange Tunisie a pour ambition d'être le partenaire de référence des startups sociales innovantes et plus largement de la transformation numérique en Tunisie. Cet engagement est l'une des nombreuses contributions apportées par Orange Tunisie pour faire face à un taux de chômage des jeunes diplômés important - estimé à 15% en 2017 selon l'INS (Institut national de la statistique), tout en répondant aux ODD des Nations Unies (ODD 8, 9 et 10).

Quelques chiffres du programme entrepreneuriat social technologique :

En 2018, 252 candidatures reçues pour le Prix Orange , 11 startups accompagnées, 26 collaborateurs bénévoles, soit 50% de plus que l'année précédente, pour évaluer les dossiers de candidatures et faire bénéficier de leur expertise certaines des startups accompagnées.

Par ailleurs et toujours dans le cadre de son ambition d'être partenaire de référence des startups, Orange Tunisie apporte son soutien au développement d'activités innovantes. Ce soutien s'exprime soit directement par ses programmes ciblés (programme innovation, programme entrepreneuriat social technologique ou encore celui des fablabs solidaires), soit en contribuant à la dynamisation de l'écosystème entrepreneurial en perpétuelle évolution et structuration.

Fortement engagé dans une démarche d'ouverture à de nouveaux acteurs, entre « change makers » et d'autres startups très innovantes, Orange Tunisie a ainsi organisé un dialogue avec les acteurs clés de l'écosystème entrepreneurial tunisien et une vingtaine de startups pour cerner davantage leur besoin. La principale conclusion qui en est ressortie réside dans l'opportunité de créer un accélérateur corporate. De ce fait et suite à une étude de marché effectuée au préalable menant aux mêmes conclusions, Orange Tunisie a décidé de faire monter en puissance son programme innovation par l'ouverture d'ici fin d'année d'un Orange Fab, un accélérateur de startups matures, qui sera lui-même mis en réseau avec l'ensemble des accélérateurs et mécanismes de financement du Groupe Orange afin de faire profiter les startups tunisiennes accélérées de débouchés et de business à l'international.



## Orange Students' Day (OSD)

Comme l'année dernière, Orange Tunisie continue à accueillir, pendant une demi-journée et dans une ambiance conviviale, informelle et interactive, des étudiants d'écoles d'ingénieurs et de business schools de premier rang en Tunisie, afin de leur présenter différents métiers d'Orange Tunisie comme la RSE, le marketing (B2B & B2C), la communication digitale, les ressources humaines, la stratégie, les systèmes d'information... L'objectif de cette initiative est de rapprocher milieu académique et monde professionnel et que les jeunes étudiants s'informent et appréhendent au mieux les métiers d'un opérateur technologique innovant.

L'idée est d'encourager également les jeunes étudiantes, notamment ingénieures, à s'orienter vers des métiers techniques et technologiques, qui sont aujourd'hui très masculinisés (ODD 5).

La réussite de cette initiative repose principalement sur une collaboration active et soutenue des écoles et universités intéressées et invitées et surtout sur la forte implication des collaborateurs qui se portent volontaires pour partager avec les étudiants leurs diverses expériences professionnelles et expertises.

Depuis le lancement des OSD, Orange Tunisie a reçu la visite de 10 écoles d'ingénieurs et business schools de Tunis, Mahdia, Sfax et Béja.

A noter qu'en fin de chaque OSD, les étudiants évaluent la session notamment par rapport à leurs attentes, à la qualité des interventions et à l'ambiance générale, afin d'améliorer le concept.

A ce jour, **250** étudiants ont participé à cette initiative dont **59%** de jeunes filles.

En termes d'intervenants d'Orange Tunisie, la parfaite parité a été jusqu'à présent respectée : **50%** des collaborateurs bénévoles qui ont participé aux OSD sont en effet des femmes.



# Promouvoir l'autonomisation des femmes, acteurs clés d'un développement partagé

L'un des axes forts de la stratégie RSE d'Orange Tunisie est de participer à l'autonomisation socioéconomique des jeunes filles et des femmes, c'est-à-dire consolider leurs capacités entrepreneuriales grâce et par le numérique. Cet engagement respecte l'adhésion de l'opérateur, depuis quelques années, au Pacte Mondial des Nations Unies et la signature des **Women's Empowerment Principles (Weps)**.

En effet, une importance particulière est accordée au renforcement des droits économiques de la femme et à l'égalité des chances entre femmes et hommes, levier inéluctable et capital d'un développement durable et partagé (**ODD 1, 4, 5, 8, 9 et 10**).

A travers des initiatives concrètes, Orange Tunisie œuvre donc pour l'autonomisation des femmes et pour leur inclusion socioéconomique, notamment par le numérique. En étant très attentif au fait qu'elles puissent exercer pleinement leurs droits et également les consolider, l'objectif est de soutenir leur participation à la vie sociale et finalement au développement, souvent au niveau très local.

## Le programme

### des maison digitales

Donner aux femmes les moyens de devenir autonomes et d'acquérir des compétences pour exercer un métier grâce au numérique :

c'est l'objectif du programme des maisons digitales, lancé par Orange Tunisie, la Fondation Orange et des partenaires de la société civile (**Principe 6 et critères 15,16,17 et 18**).

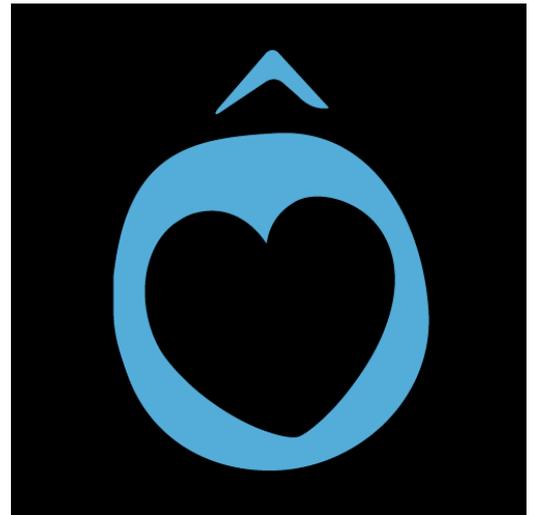


A travers ce programme, les partenaires se sont unis afin de lutter contre les injustices que peuvent subir les femmes et les jeunes filles. C'est pourquoi ce programme repose principalement sur la formation de cette population cible. Avec des ONG et associations, souvent ancrées localement, Orange Tunisie s'engage à rendre les femmes, la plupart sans qualifications, plus autonomes par le biais de sessions de formation utilisant des supports numériques et personnalisés.

Les maisons digitales appuient ainsi des femmes en milieu urbain et surtout rural à accéder à des activités génératrices de revenus, à améliorer leurs produits ou services, à lancer un projet (micro)entrepreneurial ou même à se reconverter professionnellement.

Concrètement, il s'agit de formations numériques permettant par exemple à certaines femmes d'apprendre les bases indispensables à leur parcours d'autonomisation comme l'écriture, le calcul, la familiarisation avec l'usage des technologies. Avec les ONG/associations partenaires, l'accueil de ces femmes se fait dans des espaces appropriés de formation et surtout des lieux de vie sociale. Sur place, les salariés bénévoles d'Orange Tunisie et les formateurs des associations transmettent aux femmes leur savoir et leurs compétences. Les domaines de formations sont très divers et répondent bien évidemment aux besoins des femmes localement : alphabétisation, initiation aux technologies, éducation financière, éducation citoyenne, commercialisation de produits... Aujourd'hui, le programme est appuyé par le Ministère tunisien de la Femme, de la Famille et de l'Enfance et se déploie en partenariat avec **10** associations/ONG qui travaillent pour l'autonomisation des femmes. Courant de cette année, **3** nouvelles maisons digitales à **Ain Draham, Takelsa et Bizerte** ont été inaugurées, en plus des **2** maisons déjà opérationnelles, au profit de **460** femmes qui ont été formées.

Le programme est actuellement en cours de déploiement, pour atteindre d'ici début **2019** un total de **22** maisons digitales situées sur l'ensemble du territoire tunisien : **Le Kef, Ain Draham, Sousse, Kairouan, Mahdia, Zaghouan, Grombalia, Kasserine, Bizerte, Takelsa, Siliana, Jerba, Sidi Bouzid, Nefta, Jendouba, Nefza.**



### Coup de cœur ô féminin 2017

Avec la Fondation Orange, Orange Tunisie agit pour soutenir les femmes en difficulté, pour les former et pour les aider à avoir de meilleures conditions de vie à travers ce programme des maisons digitales. L'idée est également d'encourager certaines des femmes bénéficiaires porteuses d'un projet entrepreneurial viable en les accompagnant pour qu'il se développe et qu'elles puissent faire des émules autour d'elles car elles ont réussi.

C'est en quelque sorte l'objectif du prix « **Coup de Cœur Ô Féminin** » d'une valeur de **15000** dinars qui a été attribué cette année à **Ines Khlif**, bénéficiaire de la maison digitale de Bizerte, pour son microprojet « **Hkayat Lemima** ».

Il consiste à créer quatre centres de formation dans les régions de Bizerte, Kerkennah, Jradou et Zarzis pour inculquer les techniques ancestrales de l'artisanat tunisien aux femmes et les aider à trouver des marchés à l'étranger.

## Gestion de la diversité des genres

Partant de son engagement envers les **WEPs (2016)**, Orange Tunisie a fait de l'égalité professionnelle femmes-hommes l'une de ses priorités stratégiques en tant qu'opérateur digital et humain (**Principe 6 et critères 1 et 2**). C'est dans ce cadre-là qu'Orange Tunisie a été audité par Bureau Veritas, leader mondial des tests, de l'inspection et de la certification, pour ses pratiques de responsabilité sociale et de diversité des genres dans différents domaines comme le recrutement, la rémunération, la promotion interne, le développement des compétences, la mixité dans ses métiers... Suite à cet audit, Orange Tunisie a obtenu **la certification internationale Gender Equality European International Standard (GEEIS) en 2017**.

De ce fait, Orange Tunisie a engagé plusieurs initiatives afin de développer et consolider la place des femmes dans l'entreprise ; initiatives qui s'organisent principalement autour de quatre axes :

Promouvoir une représentation équilibrée des femmes dans tous nos métiers, notamment techniques ;

Favoriser davantage l'accès des femmes aux postes à responsabilités ;

Veiller à l'égalité salariale ;

Préserver l'équilibre vie privée-vie professionnelle.



Convaincu que la mixité, dans toutes les fonctions et à tous les niveaux, est un gage de performance globale, Orange Tunisie a décidé de candidater cette année au programme

« **EconoWin** » de la coopération internationale allemande (**GIZ**), destiné à inclure la diversité des genres dans la politique RH d'une entreprise donnée.

Le programme « EconoWin » permet de pouvoir bénéficier d'un soutien technique et financier pour la mise en œuvre d'un projet de diversité des genres, Orange Tunisie ayant présenté un projet concret, découlant de l'une des recommandations de l'audit GEEIS. Orange Tunisie a donc été retenue pour mettre en place un plan d'actions qui appuie l'avancement professionnel des collaboratrices (notamment dans les métiers plutôt masculins). Parmi ces actions, citons une campagne de sensibilisation contre les stéréotypes, un dialogue parties prenantes spécifique, un plan de formations personnalisées pour qu'un nombre important de femmes accèdent à des postes de responsabilité, etc.

Ce projet et ses actions seront lancés dès septembre 2018 pour une durée d'une année. Cet engagement d'Orange Tunisie en matière d'égalité professionnelle correspond au principe n°6 du Pacte Mondial des Nations Unies et aux ODD 1,4,5 et 8 et s'inscrit également dans notre plan stratégique **Essentiel 2020** et notre ambition d'être l'employeur préféré des Tunisiens.

## Partenariat avec ONU Femmes Maghreb pour la promotion des droits de la femme tunisienne



Partageant la même vision – notamment celle de renforcer les droits économiques de la femme et l'égalité des chances entre hommes et femmes, Orange Tunisie et **ONU Femmes Maghreb** ont signé, en novembre dernier, un accord de partenariat (**principe 6**) dont les objectifs sont principalement les suivants :

1. Appuyer l'autonomisation des femmes, particulièrement dans les zones rurales, à travers le programme des maisons digitales ;
2. Sensibiliser sur tous les types de discriminations et de violences faites aux femmes et aux filles, aussi bien pour les collaborateurs d'Orange Tunisie que pour le grand public ;
3. Soutenir les projets technologiques qui veillent à l'amélioration des conditions de vie de la femme tunisienne ;
4. Promouvoir l'égalité des genres, notamment auprès des entreprises privées.

Rappelons, qu'Orange Tunisie, pour la troisième année consécutive, a appuyé la campagne contre les violences faites aux femmes et aux filles (**25 novembre -10 décembre**) du Bureau ONU Femmes en Tunisie. L'opérateur l'a fait en adressant des services de messages courts de sensibilisation (SMS) à ses collaborateurs et ses clients, en organisant des séances d'informations en interne et animées par des spécialistes mobilisés par ONU Femmes, en diffusant des bannières web sur la problématique auprès de sites d'informations électroniques de différents partenaires médias et, enfin, en faisant réfléchir et réagir la communauté de jeunes tunisiens sur ses réseaux sociaux par des jeux concours sur la thématique.

L'impact de cette campagne des **16 jours d'activisme** a été au final très positif, plusieurs journalistes ayant notamment intervenu sur le sujet et certains médias ont en effet programmé exceptionnellement des émissions radio et télévision sur le sujet.

## Technovation 2018



Depuis 2016, Orange Tunisie est partenaire officiel de Technovation, compétition internationale dédiée aux jeunes filles, âgées entre **10** et **18 ans**, dont le challenge est d'apporter des solutions technologiques aux problèmes rencontrés dans leur communauté.

A travers ce programme, en phase avec la politique et les engagements de l'opérateur en termes de diversité de genres, Orange Tunisie apporte son soutien aux jeunes filles et les encourage à se lancer dans les filières TIC, pour intégrer plus tard des métiers du numérique. Cette compétition les sensibilise en effet à un marché de l'emploi qui sera de plus en plus monopoliser par les technologies, dans un avenir très proche, et qui reste aujourd'hui principalement l'apanage des hommes, dès qu'il s'agit de numérique.

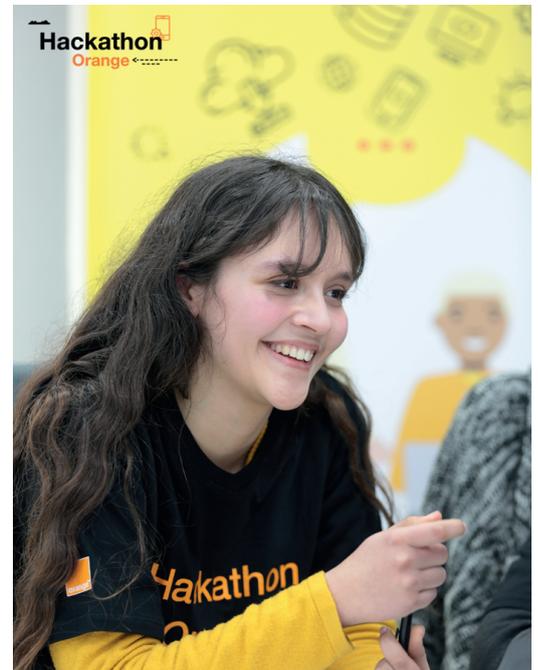
Pendant le challenge, des mentors, salariés bénévoles d'Orange Tunisie, accompagnent les candidates durant ses différentes phases : idéation, étude de marché, élaboration du business plan, création de l'application, préparation du pitch.

De plus, les experts ODC organisent pour leur part des sessions de formations de coding pour les jeunes candidates.

Ainsi, depuis 2016, **800 filles** ont suivi le programme Technovation.

Cette année, **4 équipes** tunisiennes participeront à la demi-finale mondiale, avec des projets ambitieux : **Techtiica (FeedUce)**, **Work's team (Smart Green Tech)**, **Ecoladies (Adopt'Tree)** et **C.P.K (Tuniseek)** ; les 2 dernières faisant partie de la catégorie junior (filles âgées de moins de 14 ans).

## Girls 1st Hack, un hackathon réservé aux filles



En février dernier, Orange Tunisie a lancé « Girls 1st Hack », premier hackathon en Tunisie (sur 3 régions en simultanément : **Tunis, Sousse et Le Kef**) destiné aux filles, âgées entre **14 et 24 ans**.

**80 filles** ont ainsi répondu à l'appel et ont travaillé pendant 48h sur des projets dans l'éducation, la santé & le bien-être et la famille connectée. Elles ont pu notamment pitcher face à un jury qui a sélectionné pour chaque région une équipe lauréate :

**Tunis - Healthy Start (santé & bien-être)** : plateforme de fitness en réalité virtuelle mettant à disposition un coach sportif virtuel capable de quantifier les calories des plats tunisiens, ce qui représente une nouveauté, et de proposer un régime alimentaire adéquat ;

**Sousse - FamJam (famille connectée)** : jeu de société digital pour une famille toujours connectée, 10 niveaux gratuits pour inciter les membres de la famille à discuter et échanger tout en s'amusant ;

**Le Kef - Createch (éducation)** : site web qui vient en aide aux étudiants des régions rurales pour améliorer la qualité de leur vie et leurs conditions d'études et leur donner plus de chances de réussir.

## Journée internationale de la femme

Le **8 mars** de chaque année, journée internationale de la femme qui symbolise la lutte pour l'égalité entre les femmes et les hommes et rappelle les progrès accomplis en la matière, est un jour de fête chez Orange Tunisie. C'est donc l'occasion de mettre sous les feux des projecteurs l'ensemble des collaboratrices par des témoignages de success stories, par un geste symbolique mais ô combien pourvu de sens,

celui de leur offrir des roses en reconnaissance de leur implication et engagement pour l'entreprise (**ODD 5**) ou encore par un petit quizz ludique pour identifier l'ensemble des actions menées par Orange Tunisie en faveur de la femme aussi bien en interne que vis-à-vis de nos parties prenantes et partenaires externes.

# La solidarité est dans l'ADN d'Orange Tunisie

Orange Tunisie reste convaincu que le numérique représente un accélérateur de progrès pour tous et qu'il permet d'imaginer des solidarités nouvelles et innovantes. Mais dans le même temps, le numérique ne résout bien évidemment pas tout. C'est pourquoi tant que des personnes en Tunisie ne disposeront pas de l'essentiel pour vivre, Orange Tunisie répondra présent par des actions et initiatives solidaires construites avant tout autour d'un réseau de salariés bénévoles qui s'impliquent et donnent de plus en plus de leur temps et de leur expertise.

## Salariés bénévoles

Plus de **25%** des collaborateurs sont aujourd'hui des bénévoles engagés et responsables et ont participé à diverses actions de solidarité. Leur engagement se fait principalement pour trois raisons : personnelle, professionnelle et/ou sociales. Les raisons de cet altruisme diffèrent bien évidemment d'un collaborateur à un autre. Être aujourd'hui un bénévole Orange Tunisie, c'est en substance : soutenir une cause, contribuer à l'amélioration des choses et/ou au mieux-être des collectivités,

renforcer l'estime de soi, mettre ses compétences à profit dans un nouveau cadre, s'autosensibiliser aux responsabilités civiques, développer de nouvelles compétences, construire un réseau professionnel et/ou personnel. Cet engagement sociétal et solidaire est très bénéfique pour l'opérateur, essentiellement pour 4 raisons :

Rapprocher les salariés, certains n'étant pas en effet amenés à collaborer de facto entre eux au niveau professionnel ;

Favoriser la résolution créative et collective de problématiques car les collaborateurs travaillent ensemble à relever des défis inhabituels ;

Faire du bien en faisant ce qui est juste et donner du sens à ce que l'on fait, à son travail, ce qui renforce l'engagement de l'entreprise à agir de façon responsable, à gagner la confiance de tous et à aller de l'avant sur le chemin de l'excellence ;

Renforcer son image d'employeur humain et de choix, les valeurs de l'entreprise concordant avec celles des collaborateurs.

Chez Orange Tunisie, l'implication en tant que bénévole s'illustre sous trois formes :

- Formation/mécénat de compétences ;
- Aide humanitaire ;
- Implication dans la logistique et l'organisation d'initiatives solidaires.

Concrètement, l'adhésion à ce réseau est très simple : il suffit d'exprimer son souhait de participer à une action de solidarité par mail à l'équipe mécénat/RSE. Suite à cela, une réponse incluant la liste des bénévoles et le planning de l'action (premier arrivé, premier servi et priorité est donnée aux nouveaux salariés bénévoles) est envoyée à tous les bénévoles. Tout cela est encouragé par Orange Tunisie en offrant gracieusement des journées de bénévolat aux collaborateurs.

A noter que cette année, **47,6%** de nos salariés bénévoles sont des femmes.

## Souk solidaire



Orange Tunisie a organisé, en partenariat avec **l'ONG Face Tunisie**, une expo-vente solidaire de produits d'artisanat de femmes micro-entrepreneuses appuyées par le programme des maisons digitales. Les artisanes ont ainsi exposé de nombreux articles et produits du terroir (articles en halfa, habits et bijoux traditionnels, poterie, etc.) sur deux sites d'Orange Tunisie.

Les collaborateurs en ont profité pour découvrir et acheter des créations originales et des produits **100%** tunisiens ; les bénéficiaires, de leur côté, ont vendu un nombre très important d'articles

(augmentation de **30%** de leur chiffre d'affaires). C'est ainsi que nos salariés ont soutenu certaines catégories vulnérables de notre pays (**ODD 8**) et décision a été prise pour que ce souk solidaire soit reconduit chaque année, au vu de son franc succès.

## Opération Daffini contre le froid



Chaque année, Orange Tunisie et **l'association Un enfant, des sourires** lancent la campagne **Daffini** contre le froid en faveur des élèves d'écoles défavorisées dans des zones enclavées de la Tunisie. Lors de chaque visite pour le choix des écoles, un constat revient le plus souvent : l'état déplorable des écoles, avec des salles humidifiées, des sanitaires insalubres, etc.

et malgré ces conditions impossibles, les élèves font le choix de l'éducation ; beaucoup d'entre eux parcourent d'ailleurs de longues distances à pied pour rejoindre leur l'école.

Aussi et dans le cadre de ses activités mécènes, Orange Tunisie contribue financièrement à la réhabilitation de ces écoles mais aussi avec ses salariés bénévoles qui s'impliquent pour réchauffer le cœur des enfants et distribuer des couvertures, manteaux, lainages, etc. pour tous les élèves avant la période d'hiver, synonyme de grand froid notamment dans la région du nord-ouest (ODD 1, 2, 3 et 10).

## Journée internationale des volontaires

Depuis plus de trois ans, Orange Tunisie appuie l'association **Ferme thérapeutique** pour handicapés de Sidi Thabet (au nord-ouest de la capitale).



Ce projet consiste à recevoir quotidiennement une soixantaine de jeunes de 8 à 33 ans souffrant de handicaps mental, moteur ou de polyhandicaps et issus, pour la plupart, de familles nécessiteuses des quartiers avoisinant la Ferme.

Les jeunes sont encadrés par une équipe pédagogique professionnelle constituée d'éducateurs spécialisés, d'une psychologue, d'une orthophoniste, d'un physiothérapeute, d'un coach (relation d'aide) et de formateurs ; les jeunes bénéficient ainsi de formations professionnelles certifiées de qualité.

Les activités de la ferme consistent à faire apprendre aux jeunes la cuniculture, la fabrication de fromages et de produits laitiers ainsi que l'horticulture. L'objectif est de leur offrir un avenir sûr mais aussi une revalorisation de leur image auprès de leur famille et de la société (ODD 4 et 8). Le modèle économique de la ferme se base sur les dons d'organismes publics et privés, dont Orange Tunisie mais aussi sur l'organisation d'évènements payants. Pour appuyer davantage l'association, Orange Tunisie a décidé, cette année, de célébrer la journée internationale des volontaires (le 5 décembre) à la ferme thérapeutique. L'objectif étant double : Aider financièrement la ferme, visiter les lieux et la faire découvrir aux nouveaux salariés bénévoles mais aussi célébrer tous nos bénévoles et reconnaître le travail formidable qu'ils font en participant activement tout au long de l'année à nos initiatives en faveur du développement solidaire et équitable du pays. C'est finalement célébrer à la fois leur humanité, leur implication et leur engagement !

---

## **Chapitre 1**

Orange Tunisie, opérateur engagé dans le développement des territoires

---

# Chapitre 2

---

## **Chapitre 3**

Orange Tunisie, opérateur vert

---

## **Chapitre 4**

Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE

---

**Orange Tunisie,  
opérateur de confiance  
pour ses parties  
prenantes**

# Faire vivre aux clients une expérience [numérique] incomparable

Pour faire vivre aux clients une expérience (digitale) incomparable, Orange Tunisie se base sur leurs attentes mais aussi sur celles des collaborateurs, premiers ambassadeurs de la marque à l'externe. Ecouter puis agir est donc cette nouvelle approche qui va permettre de construire avec tous les clients et plus largement avec l'ensemble des parties prenantes, des solutions innovantes et sur mesure qui répondent effectivement à leurs besoins et attentes.



## Renouvellement de la certification Customer Operations Performance Center (COPC)

Avec pour objectif principal d'avoir un service clients d'excellence, Orange Tunisie est le premier opérateur en Tunisie qui a obtenu la certification **COPC en 2016**.

Cette certification évalue en effet la performance du service clients en se basant sur la voix du client et celle des collaborateurs en interne.

Elle définit également l'ensemble des processus et mesures à maîtriser afin de garantir l'efficacité et l'efficience opérationnelle, l'amélioration continue des performances et de la satisfaction des clients.

Grâce à l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs, Orange Tunisie a renouvelé en décembre sa certification COPC, **version 6**, sur l'ensemble de ses activités. Cela témoigne de la forte volonté de se distinguer en permanence dans la gestion opérationnelle de ses centres de relation et points de contact clients mais aussi le fort intérêt porté aux clients, en anticipant leurs demandes notamment par des offres et services innovants. Cette reconnaissance vient appuyer la volonté de l'opérateur d'offrir la meilleure qualité de services à ses clients : elle est par ailleurs le fruit d'un fort engagement de tous, y compris du top management dans la stratégie **RSE**. Aujourd'hui, Orange Tunisie est la première entité du Groupe Orange sur la zone Afrique et Moyen-Orient à avoir obtenu la certification COPC dans sa **version 6** sur **100%** de ses activités.



## Campagne de sécurité routière

Orange Tunisie a lancé une campagne grand public de sensibilisation à la sécurité routière en incitant les Tunisiens à ne pas utiliser leur téléphone au volant avec un message très clair : « Nous faisons tout pour vous rapprocher, pas pour vous séparer ».

La campagne sous forme de spot débute par l'enchaînement de différents plans durant lesquels une voix off présente les promesses classiques de l'opérateur. La fin du spot montre un grave accident de la route alors que la voix off déclare : « nous sommes là pour vous rapprocher, pas pour vous séparer » ! Cette dernière a été diffusée au courant du mois de mars, sur plusieurs canaux, dont TV, radio et différentes plateformes digitales.

Rappelons que l'Office national tunisien de la sécurité routière a enregistré, sur S1 2018, un taux de 7% de décès dus aux accidents de la route contre une moyenne internationale de 2%. La sécurité routière des Tunisiens est donc un combat de tous les jours et d'intérêt général pour lequel Orange Tunisie est partie prenante en tant qu'opérateur responsable et engagé, qui se doit d'être acteur du changement des comportements des conducteurs tunisiens.

## m-Santé

La Tunisie s'est proposée, lors de l'Assemblée générale de l'OMS tenue en 2014, comme site pilote de l'initiative **Be He@lthy- Be Mobile de l'UIT-OMS** pour la lutte contre les maladies non transmissibles (MNT).

La Tunisie a donc été sélectionnée et a choisi deux programmes pour la première phase pilote :

- 1- **Le sevrage tabagique, dans le cadre de la lutte anti-tabagisme (projet mCessation) ;**
- 2- **Le diabète (mDiabète).**

Cet engagement de la Tunisie est soutenu à la fois par le Ministère de la Santé et par le Ministère des Technologies ; en collaboration étroite avec les trois opérateurs de téléphonie mobile tunisiens, Tunisie Télécom, Ooredoo et Orange Tunisie, qui ont exprimé leur volonté de participer activement à ce projet.

L'objectif général de ce programme est de participer à réduire la prévalence des MNT, en particulier ceux liés à la consommation du tabac, et à contribuer à l'adoption de modes de vie sains, grâce à l'utilisation de services de messages courts de sensibilisation **SMS (ODD 3)**.

Les objectifs spécifiques consistent à réduire la prévalence du tabagisme actuel chez les adultes et les adolescents, d'agrandir l'offre nationale de services et d'outils pour cesser de fumer et la mettre à la disposition de la population cible, de renforcer les services de sevrage tabagique existants, d'évaluer les résultats de l'utilisation de la **messaging SMS** pour le sevrage tabagique et enfin d'établir une plateforme pour les futurs programmes **m health (m diabète, m cancer...)**.

Suite à la préparation de la feuille de route du projet, la validation du contenu et du budget par les parties prenantes et l'élaboration de la stratégie de communication, l'acquisition d'un code unique et court pour le projet Tunisie **mCessation (YAKFI 85355)** s'est fait.

Par la suite, la phase de test a touché près de **3000** personnes et a généré un excellent feedback ce qui a mené à une généralisation sur **10000** personnes.

Actuellement, le projet en dans sa phase d'analyse pour déterminer notamment le nombre de personnes qui ont réussi à arrêter de fumer.

En parallèle, la mise en œuvre du second projet **mDiabète** est en préparation.



# Notre promesse employeur

La qualité de la vie sociale au travail est un levier important de la performance économique. C'est pourquoi Orange Tunisie travaille constamment sur sa promesse d'employeur digital et humain pour construire une expérience salarié unique et de qualité, tout en respectant **les principes 3,4,5 et 6 et les Critères avancés 6,7 et 8** du Pacte Mondial.

Ainsi, la promesse d'employeur responsable, digital et humain a pour objectifs de :

**1-Garantir les compétences utiles pour demain en s'appuyant sur une nouvelle plateforme de digital learning et en développant une place de marché des compétences ;**

**2- Développer l'agilité collective en soutenant la montée en compétences digitales de nos collaborateurs ;**

**3- Favoriser l'engagement de chacun en améliorant le pourcentage de femmes dans les réseaux de management.**

## Orange learning

Pour que tous les salariés aient accès à la formation et qu'ils puissent renforcer leurs capacités et connaissances ainsi que leur employabilité, Orange Tunisie continue de proposer un large catalogue de formations très variées en management de projets, sur les divers métiers des télécoms, en bureautique, en professionnalisation IP et multiservices, etc, à travers son centre de formation - développement de compétences et e-learning - Orange Training Center.

L'activité de la formation est ainsi centralisée pour mieux identifier, canaliser et fluidifier les demandes et les besoins en formations et y répondre rapidement, tout en capitalisant sur les compétences internes en créant un réseau de

formateurs référents : **35**

**salariés** aujourd'hui soit une progression de **12%** par rapport à l'année dernière.

Rappelons que le taux d'accès global à la formation est chez Orange Tunisie de **79%**, avec plus de **3000** heures de formations. Rappelons Orange Training Center a été conçu pour faire vivre à chaque collaborateur une expérience unique d'apprentissage et de formation, en lui permettant de se connecter à l'essentiel du développement de ses compétences.

De plus, cette année, un nouveau programme a été lancé, « **Orange Learning** », construit grâce à une démarche d'écoute réalisée auprès d'apprenants, de managers et d'acteurs de la formation chez Orange Tunisie.

Ce programme s'inscrit complètement dans le cadre de la stratégie **Essentiels 2020** et illustre la promesse d'être un **employeur digital et humain**.

« Orange Learning » soutient l'ambition de faire de la transformation digitale une évolution pour tous les salariés et un atout majeur pour appuyer la politique de développement des compétences d'Orange Tunisie. Ainsi, ce nouveau programme propose :

- 1- Une nouvelle expérience apprenante intégrant de nouveaux dispositifs d'apprentissage et de nouvelles solutions digitales ;
- 2- La création de nouveaux processus de formation harmonisés et simplifiés centrés sur l'apprenant, pour l'accompagner au mieux dans son développement de compétences ;
- 3- La mise en place d'une solution de learning management unique.

Avec « Orange Learning », il est prévu de fournir à tous les collaborateurs un espace personnalisé avec un accès libre à **4500** modules de e-learning, **26000** livres et **32000** vidéos.

Le projet est actuellement en phase de FUT, où près de **100 collaborateurs** l'ont testé et a enregistré un taux de satisfaction qui dépasse **83%**. Le lancement officiel est prévu avant fin d'année 2018.

## Santé & Sécurité au Travail

En termes de **SST**, Orange Tunisie participe naturellement à la couverture santé et prévoyance de tous ses collaborateurs (**principe 1 du Pacte Mondial**).

Rappelons également qu'Orange Tunisie a mis en place, depuis 2013, une politique de Santé, Sécurité et Environnement au travail.

L'objectif est de préserver le bien-être des collaborateurs mais également de protéger l'environnement. Suite à cette politique, un processus d'amélioration continue a été mis en place afin de mesurer la performance en matière de santé, sécurité au travail et protection de l'environnement.

Grâce à cet engagement, Orange Tunisie a été certifié **Iso14001** et a également mis en place un système de management de la santé et de la sécurité au travail (**SMSST**) avec des acteurs clés bien identifiés.

L'année dernière, l'opérateur a ainsi signé une convention avec un groupement tunisien de santé et de médecine du travail : L'objectif est d'effectuer les visites médicales annuelles sur place pour nos collaborateurs, surtout ceux basés en régions.

**11 régions**, dont le grand Tunis, étaient couvertes et, cette année, cette convention s'est étendue à l'ensemble des régions de la Tunisie. La couverture maladie a dépassé les 5 millions de dinars.

Concernant la mise en place et en œuvre du système de management de la santé et de la sécurité au travail, il se base sur le

référentiel  
**OHSAS  
18001**

Ce référentiel porte sur les principaux éléments suivants : Planification pour l'identification des dangers, évaluation, gestion des risques, programme de gestion OHSAS, structure et responsabilité, formation, présentation et compétence, consultation et communication, gestion opérationnelle, préparation aux situations d'urgence et solutions et, enfin, mesure, suivi et amélioration des performances.

L'objectif pour Orange Tunisie est donc de maîtriser davantage le management de la santé et de la sécurité, de garantir la conformité réglementaire, d'améliorer ses performances dans ces deux domaines et d'améliorer le dialogue social en donnant une référence et en impliquant chaque collaborateur dans cette démarche. La norme OHSAS 18001 constitue en effet une véritable valeur ajoutée ; elle va aider les managers à déterminer les priorités et à mieux définir leurs moyens pour maîtriser les impacts et les risques liés à leur activité car elle incite à réfléchir avant d'agir et à se remettre en cause, même si le danger paraît anodin.

## Cellule de bien-être

Dans le cadre de sa promesse d'employeur digital et humain, Orange Tunisie a continué de déployer des initiatives en faveur du bien-être des collaborateurs. Avec la cellule mise en place, l'objectif est d'améliorer la qualité de vie au travail en offrant du coaching individuel à chaque collaborateur pour agir sur l'estime, la confiance et l'affirmation de soi. Plus concrètement, il s'agit d'un espace confidentiel d'écoute des collaborateurs et de conseils proposés par un coach de vie professionnel pour extérioriser leurs difficultés, renforcer leur mieux-être émotionnel et mettre en place des solutions adaptées.

La cellule de bien-être propose également des séances d'art martial chinois, le tai-chi, technique globale de relaxation et de tonification du corps. Cet art ancestral permet ainsi aux collaborateurs d'améliorer leur énergie pour être en meilleure santé et plus performants au travail. Le tai-chi pratiqué chez Orange Tunisie s'articule autour de mouvements souples, fluides, lents ou rapides. Relaxant et anti-stress, le cours propose ainsi une pause dédiée au bien-être au travail.

Les deux projets ont touché près de **280** salariés, qui ont été tous satisfaits, et connaissent un fort succès auprès des collaborateurs d'Orange Tunisie.

## Cure anti-tabac

Pour relever le défi d'arrêter de fumer et de devenir à terme et pas à pas une entreprise sans tabac, Orange Tunisie, propose aux collaborateurs les plus motivés et armés d'une réelle volonté d'arrêter la cigarette, de participer à une cure anti-tabac. Ce projet pilote de cure anti-tabac propose des soins spécifiques, comme l'utilisation d'aérosols, des séances de sophrologie ou un accompagnement médical et psychologique.

L'objectif principal est d'accompagner les collaborateurs fumeurs dans leur démarche de soins pour éviter les effets néfastes de la nicotine sur leur santé. Grâce à ce programme pilote, **50%** des **34** personnes qui ont participé, ont réussi à arrêter de fumer.

Le programme va s'élargir à beaucoup plus de salariés volontaires pour arrêter de fumer.



## Activités sportives et de loisirs



De plus en plus soucieux de la santé de ses collaborateurs, Orange Tunisie encourage toutes sortes d'exercices physiques qui favorisent leur bien-être au travail et qui contribuent à la diminution des maladies TMS (troubles musculo-squelettiques), reconnues comme première maladie professionnelle en Europe depuis plus de 20 ans (source : INRS, santé et sécurité au travail).

Pour le bien-être physique et moral des collaborateurs, Orange Tunisie permet de pratiquer plusieurs activités sportives : **basket** (F/H), **handball** (F/H), **football** (F/H), **babyfoot** (F/H) et, nouveauté toute récente, **tennis de table** (F/H).

Par ailleurs, des journées de détente gratuite pour faire du patinage et du bowling sont également offertes aux salariés.

De plus et avec la collaboration de la Fédération tunisienne culture, sport et travail, des tournois dans plusieurs disciplines sont organisés entre différentes entreprises dont Orange Tunisie qui a obtenu la 1<sup>ère</sup> place en handball (H), la seconde en football (H) et la 4<sup>ème</sup> place en tennis de table (H), des résultats très encourageants et qui laissent augurer de belles perspectives...

D'ailleurs, et afin d'encourager beaucoup plus la pratique du sport en entreprise et faire des émules auprès des salariés, une nuit du sport a été organisée pour récompenser les meilleurs sportifs (H/F) d'Orange Tunisie.

## Baromètre social 2017

Depuis 2011, Orange Tunisie lance annuellement, un baromètre social (BSI) pour évaluer la qualité de vie au travail. Cette année, le baromètre a connu une évolution et une mise à jour afin de mieux refléter la qualité de vie au travail. Les critères d'évaluation reposent en effet sur trois axes, contre quatre précédemment : compétence, agilité collective et engagement. L'objectif est d'agir en fonction des attentes des collaborateurs.

Grâce à cette mise à jour du BSI, une sous-rubrique a été créée et concerne plus en détails la RSE, le social et l'environnement et la diversité. Les résultats obtenus pour cette sous- rubrique sont de

**25,9 points** sur une échelle allant de **-100 à +100**, ce qui reflète, notamment par rapport à d'autres entités du Groupe Orange, un bon résultat de l'engagement humain et solidaire d'Orange Tunisie.



## Kids day & Orange smart day

Partant du principe qu'il existe un rapport vertueux entre le bien-être de ses collaborateurs et la performance individuelle et globale, et au-delà des enjeux classiques de fidélisation, d'attractivité et de motivation, Orange Tunisie travaille à renforcer l'enjeu crucial de la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.

Orange kids day en est l'une des meilleures preuves : sous forme d'une journée entière organisée annuellement, cet événement fait découvrir aux enfants des collaborateurs, âgés de 4 à 12 ans, le monde de l'entreprise et le monde d'Orange Tunisie, de façon ludique et pédagogique et leur faire découvrir ainsi l'environnement de travail de leurs parents.

Dans le même contexte, Orange Tunisie organise depuis 5 années Orange smart day qui récompense, valorise et met en lumière les enfants lauréats de l'enseignement primaire et secondaire des collaborateurs, âgés entre 12 et 18 ans. Lors de cette cérémonie très conviviale, les jeunes élites sont récompensés par des cadeaux (tablettes, téléphones mobiles...) pour leurs performances académiques exceptionnelles.

Ainsi, l'objectif de ces deux actions est finalement de :

Rapprocher davantage nos collaborateurs ;

Répondre à un besoin psychologique évident des enfants/adolescents : savoir où travaillent leurs parents ;

Permettre aux collaborateurs parents de porter un autre regard sur l'entreprise et sur Orange Tunisie en particulier. Suite à ces actions, Orange Tunisie a enregistré une satisfaction générale des salariés parents.

## Don de sang

La collecte de sang chez Orange Tunisie constitue un geste très fort pour participer à l'effort national pour sauver des vies ! A l'occasion du mois de la santé, Orange Tunisie, en collaboration avec le Centre national de don du sang, organise chaque année une campagne de collecte de sang sur tous les sites. Une salle répondant aux normes d'hygiène, de sécurité et de confort est ainsi mise à disposition de tous.

A travers cette action annuelle, devenue un rituel et très attendue au vu de la forte mobilisation des salariés, Orange Tunisie sensibilise à cette grande cause d'intérêt national qui permet de sauver des vies chaque jour.

# Respecter les principes éthiques

Orange Tunisie se doit d'être une entreprise responsable et de confiance qui agit avec intégrité pour construire le monde numérique de demain dans un environnement sain, conformément à la charte de déontologie et aux règles de conduite des affaires établis (**Principes 1 et 10 et Critères 3, 4, 5, 6, 7,8,12,13 et 14**).

## Mise à jour de la charte de déontologie

L'éthique et la compliance contribuent au respect de cet engagement, en cadrant les comportements et actions de l'ensemble des salariés d'Orange Tunisie, pour qu'ils soient conformes aux lois et règlements en vigueur.

A travers la nouvelle charte de déontologie, chaque salarié s'engage sur :

-Le respect des valeurs d'Orange Tunisie qui témoigne de son souhait d'être reconnu comme un acteur responsable respectant les attentes des générations présentes et futures ;

-L'intégrité qui le conduit à respecter rigoureusement le devoir d'honnêteté dans l'exercice de son activité professionnelle.

Cette exigence appelle l'exemplarité, en particulier du management, ainsi que celle que l'on se donne à soi-même dans l'exécution des tâches vis-à-vis des clients ou des collaborateurs collègues ;

-La qualité qui consiste à délivrer un service de qualité à ses clients et qui concerne tous les métiers, chacun ayant un rôle et contribue à cet objectif.

L'ambition est d'être reconnu et recommandé par l'ensemble de ses parties prenantes.

De son côté, Orange Tunisie s'engage à mettre les femmes et les hommes au cœur de son développement et de son activité, en respectant le droit à la protection de leur vie privée, les différences liées à l'origine, la race, le sexe, la culture, l'âge, la situation de famille, de même qu'aux croyances en matière de religion ou de soutien à une activité politique ou syndicale. Enfin, l'opérateur s'engage à respecter l'esprit d'équipe qui anime l'ensemble de l'entreprise mais aussi la solidarité et la coopération.

Rappelons que les valeurs et principes d'actions et de comportements d'Orange Tunisie s'inscrivent dans le cadre de principes fondamentaux de la déclaration universelle des **Droits de l'Homme** et ceux énoncés par **l'Organisation Internationale du Travail** (notamment en ce qui concerne la prohibition du travail des enfants et du travail forcé) et par **l'Organisation de Coopération et de Développement Economique** (pour lutter contre la corruption).

Ces principes d'actions reposent essentiellement sur :

-La satisfaction des clients en offrant des services et des produits de qualité ;

-La confiance des actionnaires en assurant les objectifs business et la rentabilité de leur investissement ;

-La loyauté, l'intégrité et la motivation des collaborateurs tout en leur offrant un environnement propice pour le travail et un équilibre vie privé - vie professionnelle ;

-La confiance et loyauté des fournisseurs ;

-Le respect des concurrents en cherchant à les surclasser par des moyens honnêtes et légaux ;

-Le respect de l'environnement et de la société en maîtrisant les consommations d'énergie et d'autres ressources naturelles et en s'engageant à être une entreprise citoyenne et socialement responsable.

## **Ethique, compliance et politique anti-corruption**

La conduite des affaires repose essentiellement chez Orange Tunisie sur un comportement éthique partagé entre tous les collaborateurs : La charte de déontologie et d'éthique et la politique anti-corruption et anti-fraude viennent confirmer le fort engagement de l'opérateur à respecter l'éthique des affaires et à renforcer leur transparence.

Pour construire un monde numérique confiant, sûr et serein pour tous, et conformément à la charte de déontologie et aux règles de conduite des affaires, Orange Tunisie a décidé de centraliser, au niveau de son réseau intranet, dans une rubrique dédiée, tous les documents qui ont trait à l'éthique, la compliance et la déontologie.

L'objectif est de promouvoir encore plus la conduite des affaires responsable, d'ancrer la culture éthique dans l'entreprise et de faciliter l'accès aux règles de conduite en interne.

Par ailleurs, l'opérateur a mis en place une démarche de compliance qui s'inscrit dans ses valeurs et vise à protéger individuellement et collectivement les salariés. Cette démarche est structurée en six étapes et vise à maîtriser les risques de non-conformité :

- 1-Donner le ton ;
- 2-Gouvernance ;
- 3-Analyse des risques ;
- 4-Politique & procédures ;
- 5-Sensibilisation & formation ;
- 6-Contrôles.

Les sujets sur lesquels Orange Tunisie se penche sont très divers comme: la lutte anti-blanchiment, les pots de vin, la politique anti-corruption, les conflits d'intérêts, les cadeaux & invitations, etc.

C'est d'ailleurs dans ce contexte et pendant la semaine internationale de sensibilisation à la fraude, qu'Orange Tunisie a lancé la 5ème édition de la campagne « Ethics & Compliance Day ». Cette campagne vis à conforter la dynamique développée depuis cinq ans autour de l'éthique et de la compliance au sein d' Orange Tunisie et de poursuivre le déploiement des actions dans toutes les entités et tous les sites.

Cette année, la politique anti-corruption a été choisie comme thématique principale : chaque manager d'Orange Tunisie a donc reçu un guide sous forme de « kit manager » qui lui a permis de s'approprier la démarche anti-corruption et de pouvoir répondre aux questions de ses équipes.

Aujourd'hui, Orange Tunisie fonctionne en réseaux pour coordonner la mise en œuvre des différents plans d'actions. Ainsi pour la partie éthique et anti-corruption, le Comité éthique valide le plan d'actions et examine les situations particulières soumises dans des conditions garantissant une totale confidentialité. Sur la partie compliance, un compliance officer se charge du déploiement du plan d'actions et est en lien avec le réseau compliance au niveau du Groupe Orange.

A noter que la politique anti-corruption est affichée dans tous les sites d'Orange Tunisie ; de même une version papier de la charte de déontologie est disponible dans toutes les boutiques et des différentes Directions d'Orange Tunisie. Elle est également disponible en version numérique sur le réseau intranet de l'opérateur.

### **Renouvellement du certificat Iso/IEC 27001**

Dans le cadre de sa politique d'opérateur de confiance, Orange Tunisie a été certifié, en 2015, pour ses efforts en matière de sécurité de l'information. Depuis cette date, une démarche d'amélioration continue, basée sur un système de management de la sécurité de l'information (SMSI), a été entreprise. Appuyée par la Direction Générale d'Orange Tunisie, cette certification a été suivie par la création d'un Comité de sécurité globale ayant pour responsabilité de suivre l'amélioration continue de la sécurité de l'information. (responsable de la sécurité des systèmes d'information) ainsi que d'un représentant de chaque Direction d'Orange Tunisie.

Le fruit de ces travaux a permis cette année de renouveler la certification **Iso/IEC 27001**.

### **Protection des données personnelles**

La dématérialisation et la numérisation croissante des activités quotidiennes d'Orange Tunisie rendent disponible un très grand volume de données. Ainsi, ces volumes de données exponentiels transitent chaque jour par les réseaux, dont une part essentielle est constituée de données personnelles, produites par les utilisateurs eux-mêmes, et ces derniers nourrissent des interrogations croissantes sur l'intégrité et la confidentialité des informations numériques qu'ils partagent.

Orange Tunisie, convaincu que le marché du numérique ne peut se développer que dans un contexte sécurisé et rassurant pour l'ensemble des utilisateurs, a l'ambition d'être reconnu par ses clients, ses utilisateurs et ses partenaires comme opérateur de confiance.

Aussi, Orange Tunisie se conforme bien évidemment aux textes tunisiens de la loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel. Cette loi exige que toute opération de traitement des données à caractère personnel soit soumise à une déclaration préalable déposée au siège de l'Instance Nationale de Protection des Données personnelles. C'est le cas pour Orange Tunisie qui a obtenu, depuis 2015, cette autorisation afin d'assurer la protection des données personnelles de ses clients sur ses systèmes d'informations, d'éviter les brèches de sécurité qui concernent ces données et de s'aligner avec les exigences des textes de lois tunisiennes ainsi que celles du tout récent règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE. Il est à noter que l'opérateur tunisien est aujourd'hui le seul acteur du secteur à avoir obtenu cette autorisation en Tunisie. L'objectif est d'assurer, d'ici fin d'année, le plan de contrôle, de formalisation et de suivi des indicateurs de protection des données personnels.



---

## **Chapitre 1**

Orange Tunisie, opérateur engagé dans le développement des territoires

---

## **Chapitre 2**

Orange Tunisie, opérateur de confiance pour ses parties prenantes

---

# Chapitre 3

## **Chapitre 4**

Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE

---

# Orange Tunisie, opérateur vert

Réduire son empreinte énergétique et environnementale et proposer dans ce cas des solutions durables est l'une des priorités d'Orange Tunisie : Pour cela, trois Directions de l'opérateur collaborent étroitement afin de proposer et déployer des solutions et des plans d'actions ambitieux pour contribuer à faire d'Orange Tunisie un opérateur vert de référence (Principes 7, 8 et 9 et Critères 9, 10 et 11).

# S'engager pour préserver l'environnement

## Gestion des déchets

Orange Tunisie continue à respecter son engagement pris depuis le lancement de sa stratégie RSE à recycler tous ses déchets en papier/carton, plastique, verre, aluminium, D3E, etc.

De plus, la collaboration avec l'association « **Emel Tounes** » s'est renforcée pour l'appuyer à collecter et recycler les bouchons en plastique pour une cause noble. En effet, l'association s'engage à offrir une chaise roulante à une personne en situation de handicap en contrepartie de la collecte de quatre grands lots de bouchons en plastique. Grâce à l'engagement de tous les collaborateurs, Orange Tunisie a pu contribuer à changer la vie de six personnes handicapées.

Par ailleurs et dans l'optique de minimiser la consommation de papier et de cartouches d'encre, Orange Tunisie a procédé, depuis l'année dernière, au remplacement des imprimantes classiques par de nouvelles imprimantes laser sans cartouches.

Avec ces nouvelles imprimantes moins polluantes, la consommation de papier est limitée à **50 pages/mois** par collaborateur, un plafond jugé largement suffisant. Comme prévu lors du dernier CoP de 2017, Orange Tunisie a équipé tous ses sites en nouvelles imprimantes : l'impact global sera quantifié à partir de S2 2018.

## La e-facture

Parce que la déforestation est une préoccupation majeure pour la survie de la planète, Orange Tunisie a lancé de nouveaux projets pour optimiser les ressources naturelles rares et préserver l'environnement, dans une approche à la fois RSE et green IT.



Après la e-fiche de paie pour les collaborateurs, Orange Tunisie implique ses clients dans sa démarche écologique,

avec la mise en place de la facture numérique (dématérialisation de la facture papier), sous format PDF, disponible sur leur espace digital dédié (plateforme selfcare) via internet. Cette approche green vise à promouvoir la culture du zéro papier au sein d'Orange Tunisie et envers les parties prenantes mais également à réduire la consommation papier, à diminuer les coûts administratifs et le temps de transmission de la facture et à supprimer le taux du NPAI. Le projet a débuté par une phase pilote durant laquelle, a été faite une analyse du comportement d'un groupe de clients grand public, après les avoir informé du nouveau processus de facturation ; suite à cela, l'analyse des résultats, très positifs, a conduit à une généralisation sur l'ensemble des clients à l'exception de la cible Professionnels & Convention, prévue en octobre 2018. Le basculement d'une manière massive vers la facture électronique a été accompagné par un plan de communication en utilisant différents canaux : site web, SMS, courriers d'accompagnement avec la facture et bien évidemment formation des agents front line sur les avantages de la e-facture afin d'inciter les nouveaux clients à utiliser la e-facture.

Grâce à cette initiative, qui permet également de renforcer la proximité et l'interactivité avec ses clients, Orange Tunisie a pu contribuer à préserver l'environnement, en économisant plus de **80%** de sa consommation papier mais aussi en économisant **63%** des coûts d'impression des factures.

## Earth Hour 2018



Pour la quatrième année consécutive, Orange Tunisie s'est de nouveau associé à **WWF** Tunisie et l'Agence Nationale pour la Maîtrise de l'Energie à la plus grande manifestation en faveur de la lutte contre le changement climatique, « **Earth Hour** » ou une heure pour la planète. Cette opération consiste à éteindre les lumières et à débrancher les appareils électriques non essentiels pour une durée d'une heure afin de promouvoir l'économie d'énergie et par conséquent réduire les émissions de gaz à effet de serre. Après Carthage (2014), Hammamet (2015), Sousse (2016) et Zaghouan (2017), l'Heure de la Terre a eu lieu, cette année, à Tunis sur les Berges du Lac..

Dans ce cadre-là, Orange Tunisie s'est impliqué à plusieurs niveaux : actions de sensibilisation organisées avec les salariés bénévoles qui se sont déplacés dans des écoles primaires pour attirer l'attention des enfants sur le changement climatique et la biodiversité à travers des jeux ludo-éducatifs (puzzle, chasse au trésor, jardinage), organisation, en partenariat avec la municipalité de Tunis et les scouts tunisiens d'un « **clean up day** », sous forme d'un jeu-concours.

Les célébrations **le jour j (24 mars)** ont débuté par une journée sans voiture, parallèlement à une projection d'un documentaire, puis plusieurs animations ont eu lieu (live bands et marché de produits biologiques et de terroir). A 20h, la Tunisie a éteint la lumière pendant une heure à l'instar du reste des pays du monde, cela a permis d'économiser environ **950** mégawattheures, soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle pour le besoin en éclairage de **4000** ménages et l'équivalent de **420 TégCO2** évités. De plus, le jour de cette manifestation, Orange Tunisie a envoyé des messages (SMS) de sensibilisation à tous les collaborateurs et clients (plus de 4,5 millions de SMS envoyés) pour éteindre toutes les lumières pendant une heure. Cette heure pour la planète, appuyée par Orange Tunisie, s'est voulue non seulement écologique mais aussi citoyenne et porteuse de messages positifs comme celui reconstruire l'image d'une Tunisie réconciliée avec son environnement, responsable envers ses ressources énergétiques, écologiques et ambitieuse pour un avenir meilleur et durable.

## Journée mondiale de l'environnement



Dans un monde aux ressources naturelles limitées, les actions de chacun peuvent collectivement contribuer de façon efficace à la protection de l'environnement. Parallèlement à sa politique environnementale, Orange Tunisie sensibilise également toutes ses parties prenantes, dont ses clients particuliers et entreprises, à avoir un impact positif sur l'environnement, notamment grâce aux nouvelles technologies.

Pour les collaborateurs, c'est également le cas avec une sensibilisation aux gestes verts : Grâce à une vidéo qui débute avec un personnage appelé « **Habib, notre éco-citoyen** » qui se déplace dans différents endroits et illustre les bonnes pratiques par rapport à l'utilisation des imprimantes, la consommation des gobelets en plastique, du papier, de l'énergie, de l'eau etc.

Cette vidéo a été viralisée et accompagnée par une campagne de e-mailing destinée à tous les collaborateurs mais aussi plusieurs posts sur [la page Facebook](#) « **Orange Tunisie, plus qu'un opérateur** » pour toucher un nombre importants de jeunes internautes.

## Festival #SuperCodeurs

Chaque année, une cinquantaine d'enfants entre **7 et 17 ans** participent au festival **#SuperCodeurs** à ODC. L'idée est de les sensibiliser au coding à travers des ateliers de programmation ludique. Ils créent ensemble des animations et histoires interactives qu'ils pourront partager avec le monde entier sur la plateforme Scratch. Le festival #SuperCodeurs se déroule dans **9 pays, 4 en Europe (Espagne, France, Pologne et Roumanie) et 5 pays en Afrique (Tunisie, Côte d'Ivoire, Égypte, Mali et Sénégal)**. Les enfants de tous ces pays sont connectés entre eux par visioconférence pour favoriser leurs échanges. Chaque année, le festival #SuperCodeurs, généralement organisé pendant la Conférence des parties, est également l'occasion pour sensibiliser les enfants aux changements climatiques. Par ce challenge, les participants mettent en avant des solutions technologiques qui répondent à des problématiques environnementales.

---

## **Chapitre 1**

Orange Tunisie, opérateur engagé dans le développement des territoires

---

## **Chapitre 2**

Orange Tunisie, opérateur de confiance pour ses parties prenantes

---

## **Chapitre 3**

Orange Tunisie, opérateur vert

---

# Chapitre 4

---

# **Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE**

# La plateforme « Orange Tunisie, plus qu'un opérateur »

**Lancée en mai 2016** et articulée autour de 4 univers (responsabilité, solidarité, programme innovation et imagine with Orange), la plateforme plus.orange.tn promeut l'ensemble des activités et programmes RSE d'Orange Tunisie qui concourent à mettre le numérique au service du développement. Cette plateforme vise à renforcer son positionnement « plus qu'un opérateur », c'est-à-dire celui d'opérateur innovant, responsable et solidaire. Des actualités et des success stories relatives aux différents programmes sont ainsi publiées sur la plateforme pour témoigner des engagements pris et du rôle de leader et de locomotive qu'occupe Orange Tunisie dans la transformation digitale du pays ainsi que dans la promotion de la RSE (Critères 19, 20 et 21).

La plateforme plus.orange.tn a réussi en l'espace d'une année d'existence à attirer une audience engagée ! En effet, en 2017, le site a généré **86k visites**, avec une durée moyenne de **2 min/visite**. A noter que « plus qu'un opérateur » a fédéré à date, **860 833 utilisateurs** engagés sur la page Facebook et **789 followers** sur Twitter.

La v2 de la plateforme « plus qu'un opérateur » actuellement en cours de réflexion stratégique et technique, notamment au niveau de l'arborescence, prévoit de mettre beaucoup plus en avant les bénéficiaires des différents programmes.

# Prix UTICA de l'innovation sociale

En novembre dernier, **Orange Tunisie a été récompensé** par la centrale patronale (**UTICA**), qui lui a remis **le Prix de**

**l'innovation sociale**, dans sa première édition, pour l'un de ses programmes phares pour les jeunes :

le programme innovation.

Ce prix national vient une nouvelle fois soutenir et valoriser la stratégie RSE d'Orange Tunisie, après celui déjà obtenu, en octobre 2016, au niveau de la région MENA (**Prix « Arabia CSR Awards »**).

Ces prix rappellent également qu'Orange Tunisie fait désormais partie des leaders de la RSE et qu'il se doit de continuer à l'être, ce qui le pousse, dans sa démarche de progrès continu, à consolider ses acquis, continuer à aller de l'avant et développer davantage, avec ses parties prenantes, sa stratégie et ses programmes et initiatives RSE.



# Le réseau local

## « Pacte Mondial Tunisie »

Afin de renforcer davantage son engagement envers les principes du **Pacte Mondial des Nations Unies** et leur promotion (**critères 19, 20 et 21**), Orange Tunisie a été l'un des premiers partenaires officiels et très actifs pour le lancement, en septembre 2015, du réseau « Pacte Mondial Tunisie », représenté par **l'IRSET (Institut de la responsabilité sociétale des entreprises en Tunisie)**.

L'IRSET a essentiellement pour objectif de participer activement à la promotion et à la diffusion de la culture RSE en Tunisie.

Orange Tunisie a, dès 2012, fait sien cet objectif, déterminé à renforcer davantage sa responsabilité sociale, qui repose principalement sur un dialogue constructif avec toutes ses parties prenantes, dont l'IRSET, et une vision globale de sa performance.

Aujourd'hui, Orange Tunisie est membre actif du board de l'IREST et contribue à la feuille de route annuelle de l'association et aux différentes propositions soumises entre autres aux autorités.

Il est toujours bon de rappeler qu'Orange Tunisie a été la première entreprise de son secteur d'activités, à adhérer en 2012 - soit 2 ans après son lancement commercial - au Pacte Mondial des Nations Unies.

**Youssef Bechaouch**  
**Chef du Département RSE et Solidarité Numérique**  
youssef.bechaouch@orange.com

**Afef Boulares**  
**Responsable des Projets RSE**  
afef.boulares@orange.com



## A propos d'Orange Tunisie

Premier opérateur alternatif convergent du pays et premier opérateur certifié Iso14001 et Iso/IEC 27001 et à avoir adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies, Orange Tunisie compte 1200 collaborateurs au service de plus de 4,5 millions de clients sur quasiment l'ensemble du territoire. Grâce à la fois à son savoir-faire et à son innovation technologique, Orange Tunisie a pour ambition de devenir l'opérateur tunisien préféré,

tout en maintenant une croissance équilibrée et créatrice de valeur pour tous. Dans cette vision stratégique de croissance partagée, Orange Tunisie a décidé de déployer une démarche d'opérateur responsable, humain et solidaire en mettant la technologie et l'innovation numérique au profit du développement socioéconomique. En 2016, Orange Tunisie a été le premier opérateur primé pour sa politique RSE lors des « Arabia CSR Awards » et, en 2017, Orange Tunisie a obtenu le Prix UTICA de l'innovation sociale. En savoir plus : <https://plus.orange.tn/>