

Communication sur le Progrès 2019 Orange Tunisie Pacte Mondial des Nations Unies

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

29 juin 2019



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



Sommaire

Partie I Orange Tunisie,opérateur engagé dansle développement des territoires

Partie II Orange Tunisie, opérateur de confiance pour ses parties prenantes

Partie III Orange Tunisie, opérateur vert

Partie IV Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE



Tunis, le 26/06/2019

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

Immeuble Orange
Centre Urbain Nord
1003 Tunis, Tunisie

Tel : + 216 30 013 001
Fax : + 216 31 100 111

Honorable Secrétaire Général,

Orange Tunisie a l'honneur de confirmer, pour la septième 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 2019, nous vous réitérons l'appui permanent d'Orange Tunisie et de ses collaborateurs en faveur du Pacte Mondial des Nations Unies.

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

Thierry Millet

Directeur Général
Orange Tunisie



Tunis le, 27 juin 2019

Lettre d'approbation de la COP Advanced de la Société Orange Tunisie



En tant que Président du Réseau Local Pacte Mondial Tunisie et Président de l'Institut RSE Tunisie (IRSET), nous attestons l'exactitude des informations divulguées dans la **COP Advanced** de la société Orange Tunisie pour l'année 2018- 2019, couvrant la période du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019.

Nous attestons également que la Société Orange Tunisie a fait des dix principes du Pacte Mondial et des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) une partie intégrante de la stratégie professionnelle, des opérations quotidiennes et de la culture organisationnelle dans les différentes filiales.

Sami MARROUKI
Président du Réseau Local Pacte Mondial Tunisie
Président de l'Institut RSE Tunisie (IRSET)



Global Compact
Network Tunisia

Orange Tunisie, plus qu'un opérateur

16000 jeunes tunisiens formés
et accompagnés au numérique

800 collégiens et lycéens
initiés au code

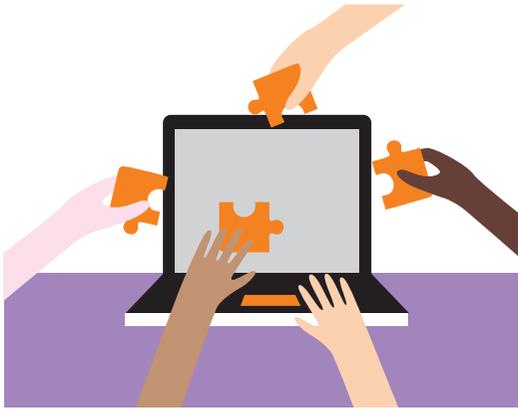
1800 jeunes ont bénéficié de stages
de reconversion professionnelle

95% des jeunes recrutés en
Tunisie et à l'international

22 maisons digitales pour
l'autonomisation de
1190 femmes

95 écoles numériques au bénéfice
de 26000 élèves du primaire

Partie I



**« Orange Tunisie,
opérateur engagé dans
le développement des
territoires »**

Technologie, développement, responsabilité : 3 mots clés pour Orange Tunisie !

« C'est de notre responsabilité de mettre la technologie au service du développement, de participer au développement socioéconomique de la Tunisie, de mettre le numérique au service des Tunisiens, de tous les Tunisiens.

C'est donc finalement faire du numérique un accélérateur de progrès pour tous et nous en sommes convaincus, chez Orange Tunisie, nous devons être plus qu'un opérateur, être un opérateur innovant, humain, responsable et solidaire »

Participer au développement du pays

Le programme des écoles numériques



Orange Tunisie, en partenariat avec la Fondation Orange et le Ministère de l'Education, a lancé, en 2014, le programme des écoles numériques.

L'objectif est d'offrir un accès à l'éducation pour tous grâce au numérique pour plus d'égalité des chances.

Ce programme équipe plusieurs écoles primaires sur l'ensemble du territoire d'une solution ludo-éducative numérique simple, efficace et qui ne nécessite pas de connexion internet. Il s'agit en effet de contenus éducatifs sous forme de kit numérique comprenant notamment deux **serveurs Raspberry Pi, un vidéoprojecteur, un écran et cinquante tablettes.**

Le grand avantage de ces serveurs est qu'ils proposent des contenus éducatifs en offline intégrés dans une carte SD.

Ces contenus sont scolaires, tout le programme officiel tunisien du primaire, mais aussi périscolaires (Wikipédia, supports vidéos, ouvrages littéraires libres de droits ...).

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 par les technologies.

Aujourd'hui, le programme est déployé dans **95** écoles primaires et près de **26 094** écoliers ont utilisé les contenus éducatifs numériques. Par ailleurs, **119** collaborateurs bénévoles d'Orange Tunisie (F/H) ont parcouru près de **40 000 km** pour assurer le déploiement des kits éducatifs numériques et former **1 667** enseignants sur les **24** gouvernorats de la Tunisie, soit près de **532** heures de formation.

Avec ce programme des écoles numériques, les enseignants ont ainsi constaté une diminution significative du taux d'absentéisme, plus de concentration, d'intérêt, de curiosité et finalement plus d'interactivité des élèves pendant les différents cours dispensés pour de bien meilleures notes pendant l'année scolaire.

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 2019-2020, **15 écoles numériques supplémentaires verront le jour.**

Par ailleurs, et afin de familiariser davantage les élèves avec l'utilisation du kit numérique, nous avons également organisé localement et avec l'appui de la Fondation Orange et en partenariat avec Wikipédia, la seconde édition du concours d'écriture « **WikiChallenge Ecoles d'Afrique** », dont l'objectif est d'encourager le réseau africain francophone (7 pays) des écoles numériques, dont celles en Tunisie, à écrire des articles encyclopédiques sur des thèmes qui reflètent leur environnement immédiat et donc de permettre aux élèves de nos écoles numériques de s'améliorer en écriture et de se familiariser avec les outils numériques en apprenant à publier en ligne.

C'est aussi une manière de renforcer la présence de la culture et de la vie quotidienne tunisienne et plus largement africaine, trop absente des encyclopédies en ligne !

Avec leurs professeurs, les écoliers rassemblent donc leurs connaissances sur leur communauté, leur quotidien, leur environnement ou leur culture. Ils rédigent alors, sur des outils numériques, des articles encyclopédiques sur leur environnement qui sont mis en ligne sur Wikidia, l'encyclopédie en ligne destinée aux 8-13 ans.

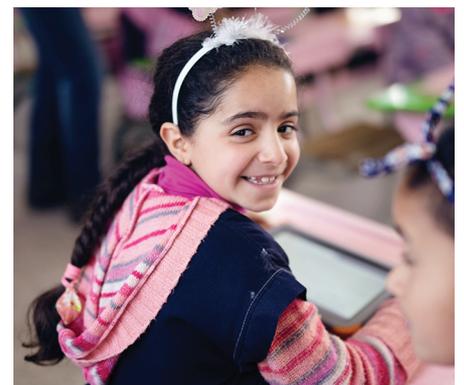
C'est l'école Oued Essider de Gabes qui a été récompensée pour son article "Chenini"

et recevra des fournitures scolaires (cartables, cahiers, dictionnaires, etc.) afin d'accueillir les élèves dans les meilleures conditions possibles. Ce challenge sera bien évidemment reconduit pour la nouvelle rentrée scolaire 2019-2020 avec plus de pays francophones et anglophones du footprint de la Fondation Orange en Afrique.

De plus, Orange Tunisie a fait appel, avec le soutien de la Fondation, à deux jeunes startups pour innover et enrichir en langue arabe les contenus périscolaires du kit numérique éducatif. En effet, **NextGen Corp** et **Envast**, deux jeunes startups partenaires d'Orange Tunisie, spécialisées dans l'éducation, ont (et vont) développé de nouvelles capsules vidéos, qui seront également partagées avec certains pays arabophones (Maroc, Jordanie, Egypte...) qui déploient ce même programme des écoles numériques. C'est également l'occasion d'offrir à ces deux startups une visibilité à l'international ainsi que la possibilité d'adresser de

nouveaux clients, NextGen Corp ayant eu également comme mission d'animer, avec les équipes d'Orange Tunisie, le réseau des 95 écoles numériques tout au long de l'année scolaire 2018-2019.

Animer ce réseau d'écoles primaires numériques, c'est également, pour Orange Tunisie, éveiller à la musique, en partenariat avec l'association **lqadh** : Des étudiants de 2ème année à Master en spécialité « pédagogie musicale » interviennent pour assurer des sessions d'éveil musical (de 30 minutes à 1 heure) au profit des élèves du primaire pour les écoles qui en ont fait la demande. Par le travail d'expression vocale, rythmique et corporel, l'enfant-élève prend ainsi de plus en plus confiance en soi et découvre également d'autres moyens d'expressions et de nouvelles musiques. Ce qui lui donne accès à une culture musicale diversifiée et permet une plus grande ouverture d'esprit sur le monde qui l'entoure.



Participer au développement du pays



Le programme des fablabs solidaires

Avec également l'appui de la Fondation Orange et en partenariat avec les acteurs de la **société civile tunisienne**, Orange Tunisie a lancé en 2015, le programme des fablabs solidaires pour les jeunes.

Les fablabs solidaires sont des ateliers de fabrication numériques collaboratifs qui permettent aux jeunes, diplômés ou non, avec ou sans emplois, et aux startupper, de pouvoir mettre sur pied un projet en apprenant à se servir d'**imprimantes 3D**, de **découpeuses laser et vinyle**, de **fraiseuses numériques**, de **logiciels spécialisés**, etc.

Accompagnés par un FabManager, tous participent à un parcours de formation gratuit, basée sur le « faire » et le « partage », pour par exemple concrétiser, tout en développant de nouvelles compétences, leurs idées en prototypes.

Aujourd'hui, Orange Tunisie et ses partenaires (**Association Jeunes Science de Tunisie (AJST)**, les associations **EL Space et OpenFab Tunisia**) gèrent un réseau de **5 fablabs solidaires** situés à la Cité El Khadhra (Tunis), à Gabès, à Bab Dzira (centre-ville de Tunis), au Lac 1 (Tunis) - tout dernier-né d'un nouveau dispositif d'accompagnement des jeunes, Orange Digital Center - et un fablab mobile, qui se déplace sur l'ensemble du territoire, notamment dans les lycées et universités.

Grâce à nos partenaires, le programme des fablabs solidaires connaît un franc succès auprès des jeunes, notamment ceux férus de prototypages numériques : ces ateliers ont accueilli gratuitement près de **6 500** personnes qui ont participé à des open labs, des ateliers thématiques, des hackathons... Pour en faire bénéficier encore plus de jeunes, nous avons donc prévu d'ouvrir un **6ème fablab solidaire en région courant 2020**.

Ce programme répond ainsi aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (**ODD 4, 9, 10 et 11**).

Cette année, la **Fondation Orange** a organisé, en collaboration avec les équipes locales des Fondations, la 3ème édition du challenge **#IMake4MyCity** pour l'ensemble du réseau des fablabs solidaires qu'elle soutient au sein de la zone Europe, Afrique et Moyen-Orient, soit 88 fablabs dans 16 pays : Le challenge permet ainsi de stimuler la créativité des jeunes par et grâce au numérique et de faire émerger les talents de demain.

Pour cette édition, les jeunes ont créé dans les fablabs solidaires des solutions numériques pour le développement durable dans la vie quotidienne.

Les jeunes tunisiens de nos fablabs solidaires appuyés par nos partenaires, les associations **AJST, EL Space et OpenFab Tunisia**, ont été au rendez-vous en candidatant avec de beaux projets innovants et en étant sélectionnées pour la cérémonie finale à la Recyclerie à Paris (France) en janvier pour pitcher leurs projets avec les autres projets finalistes (16 équipes de jeunes dans 8 pays)

Le projet « Des fruits et légumes faits à la maison » du fablab solidaire de la Cité El Khadhra, porté par l'AJST, a fait honneur à la Tunisie en s'adjugeant le **Prix des internautes**.

Très soutenu en ligne, ce projet est une solution pour constituer une petite ferme intelligente à faire fonctionner chez soi : **Blockly Farm**. Les blocs de compostage sont connectés et peuvent être installés à l'intérieur ou à l'extérieur. Ces caissons connectés permettent un contrôle de l'humidité et de la température de chaque bloc. Les plantes poussent ainsi dans les meilleures conditions, à partir de déchets domestiques recyclés.

Avec une cagnotte de **10 000 euros**, l'équipe bénéficiera en plus, d'un **coaching** par des experts d'Orange pour développer leur projet et pourquoi pas se lancer en startup.

Cette cérémonie du challenge **#IMake4MyCity** est aussi l'occasion pour tous les fablabs solidaires, dont ceux de la Tunisie, d'échanger et de gagner en visibilité et en maturité.

Partie I



IMake4MyCity

Le FabLab Solidaire Jeunes
Science de Tunisie remporte
le prix des internautes

Soutenir l'employabilité et l'entrepreneuriat des jeunes

Le programme innovation : Orange Digital Center

A travers toutes ses composantes, le programme innovation d'Orange Tunisie, en tant que partenaire stratégique de la transformation digitale du pays, a été conçu pour répondre à plusieurs objectifs à la fois :

- Former et encadrer les **jeunes** diplômés ou non, avec ou sans emplois, au numérique et les préparer aux **métiers de demain** ;
- Former les **jeunes filles** aux nouvelles technologies pour faciliter leur employabilité ;
- Aider les jeunes à **trouver un emploi** à forte valeur ajoutée ;
- Accompagner les **startups innovantes**.

Aujourd'hui, ce programme repose principalement sur un tout nouveau concept, lancé en Tunisie en avril dernier : Orange Digital Center, les tiers-lieux de l'innovation en Afrique et Moyen-Orient du Groupe Orange,



qui vise à **développer gratuitement les compétences numériques au sein de parcours professionnalisants et à encourager l'esprit d'entreprise et d'innovation**.

Orange Digital Center est ainsi un dispositif d'accompagnement de l'écosystème des startups qui couvre un large champ d'activités, de la formation des jeunes au codage, en passant par l'accompagnement, l'accélération de startups et l'investissement dans ces jeunes pousses.

Il réunit dans un même espace quatre programmes stratégiques :

- Une **école du code**, école de formation des jeunes au codage informatique ;
- Un **fablab solidaire** permettant d'apprendre à fabriquer et à prototyper à l'aide d'équipements numériques ;
- Un **Orange Fab**, accélérateur de start-up ;
- Un **pôle d'Orange Digital Ventures (ODV) Africa**, fonds d'investissement de 50 millions d'euros destiné au financement des start-up innovantes du continent africain et du Moyen-Orient.

Orange Digital Center adresse ainsi tous types de jeunes publics : étudiants, jeunes diplômés ou non diplômés, jeunes en reconversion professionnelle ou encore entrepreneurs, l'objectif étant de renforcer leur employabilité et les encourager à entreprendre et à innover.

Fonctionnant en réseau, il va donc permettre un échange d'expériences et d'expertises entre chaque bénéficiaire et a vocation à offrir, au plus grand nombre, l'accès et l'accompagnement aux meilleurs usages du numérique.

Orange Developer Center, notre école du code

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 les technologies nouvelles: 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, ce sont **800** jeunes, âgés entre **7** et **17** ans, qui ont été initiés au



coding, à travers des ateliers animés par les experts ODC et les bénévoles d'Orange Tunisie.

Pour les étudiants et jeunes diplômés issus des formations en développement informatique, design et systèmes embarqués, Orange Tunisie met aussi ODC à leur disposition - grâce à des accords de partenariats conclus avec **27 écoles d'ingénieurs et universités** sur l'ensemble du territoire - avec un espace high tech des mieux conçus et des coachs maison pour améliorer leurs compétences techniques, apprendre à travailler en équipe et à gérer des projets structurants avec des exigences de qualité et de deadlines clients à respecter.

700 jeunes diplômés 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, depuis son lancement.

Au-delà de la formation, des workshops et du coaching, ODC se veut être aussi un espace d'échanges entre professionnels et passionnés de TIC : les rencontres 6 to 8 talks, organisées régulièrement, sont par exemple attendues impatiemment par la communauté du programme innovation d'Orange Tunisie car elles permettent d'être à la page et d'échanger sur les dernières tendances TIC, tendances expliquées par des intervenants locaux ou internationaux, professionnels expérimentés dans des domaines aussi divers que l'internet des objets, le blockchain, le big data, l'intelligence artificielle, la réalité augmentée, la réalité virtuelle...

Dans le cadre d'un partenariat public/privé avec le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, le programme innovation s'est également étendu en régions en s'implantant dans des universités, à travers les **Orange Tech Clubs (OTC)**, espaces de coworking et de formations. Filiales d'Orange Developer Center, **5 centres** sont déjà implantés à **Nabeul**, au **Kef**, à **Sousse**, à **Tunis** tout récemment et tout prochainement à **Sfax**.

Les coachs-experts Orange Tunisie se déplacent dans ces régions pour partager leur savoir-faire technique et former sur l'innovation numérique les étudiants qui fréquentent les OTC et stimuler leur esprit entrepreneurial.

Ainsi, avec le programme innovation, ce sont **16 000** jeunes tunisiens qui ont été formés et accompagnés au numérique et **1 800** qui ont bénéficié de stages de reconversion professionnelle, **800** collégiens et lycéens ont été initiés au code et **95%** des jeunes diplômés qui ont bénéficié du programme innovation ont été recrutés en Tunisie et à l'international. L'engagement d'Orange Tunisie en faveur des jeunes, et cela depuis son lancement, est donc aujourd'hui une réelle success-story.

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

Orange Fab Tunisie, notre accélérateur corporate de startups

Orange Fab Tunisie sélectionne deux fois par an des startups matures et leur offre un programme d'accélération (3 à 6 mois d'accompagnement sur mesure) qui repose sur le développement de leur activité et sur le renforcement managérial.

Ce programme a été lancé en février de cette année, après un premier appel à candidatures (en octobre 2018) destiné aux **startups prometteuses** ayant un **service commercialisé** ou **commercialisable en Tunisie ou à l'international**.

En effet, Orange Fab Tunisie cible les startups innovantes, ayant une activité depuis plus de 3 ans et qui répondent aux besoins des Business Units d'Orange Tunisie et du Groupe Orange. L'objectif premier est **d'accélérer leur croissance** à travers ces partenariats commerciaux.

Orange Fab Tunisie fait partie d'un **réseau de 17 accélérateurs corporate Orange à l'international** et propose un programme de mentorat personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques de chacune des start-up sélectionnées.

Pour sa première saison qui vient tout juste de s'achever **5 startups ont donc été accélérées**, dont deux qui ont signé des contrats commerciaux avec le Groupe Orange et la Fondation Orange :



- **RoamSmart**, spécialisée dans le Roaming Management, qui à l'issue de l'accélération ses solutions sont aujourd'hui utilisées par le Groupe Orange et ses 29 filiales à l'international.
- **NextGen Corp** qui développe du contenu ludo-éducatif innovant pour les enfants et c'est dans ce cadre-là qu'Orange Tunisie va enrichir son offre VAS (Value Added Services) et commercialiser grâce à ses canaux ce contenu ludo-éducatif. NextGen développe également des applications thérapeutiques pour les enfants autistes et dyslexiques afin de les aider à améliorer leurs facultés. Sur cet aspect, la Fondation Orange lui a fait confiance afin de traduire en arabe l'application Tsara destinée aux enfants autistes et créer de nouveaux contenus adaptés au contexte de la région Afrique et Moyen Orient.
- **Wattnow** qui propose une solution IoT de suivi de la consommation (et production) d'électricité permettant aux entreprises et aux ménages de réduire le gaspillage et d'améliorer leur efficacité énergétique. Wattnow va déployer sa solution sur 200 sites d'Orange Tunisie sur tout le territoire tunisien.
- **Hexastack** qui a créé Hexabot, une solution qui permet la création et la gestion de chatbots. La jeune start-up a créé en effet un outil complet et intuitif permettant de dépasser les aspects techniques pour se consacrer sur la conversation. L'outil permet donc de concevoir - grâce à une intelligence artificielle qui offre un traitement automatique du langage naturel - un parcours conversationnel capable même de gérer le dialecte tunisien ! Orange Tunisie « parlera » donc avec ses clients en Français, en Arabe, en dialecte tunisien et même en combinant les trois langues ! Le nouveau bot d'Orange Tunisie sera lancé dans les prochains jours.
- **Tap4Glam**, le Uber de la beauté, propose une solution de services de beauté à la demande, basée sur un modèle de marketplace mettant en relation les professionnels et les clients de la beauté. La start-up a également une dimension sociale dans la mesure où elle propose d'organiser le secteur de la beauté : les travailleuses ne sont pas bancarisées, elles n'ont pas de statuts reconnus. L'idée est donc d'en faire des micro-entrepreneuses et rejoint ainsi les engagements et initiatives d'Orange Tunisie pris pour l'autonomisation des femmes. Ainsi grâce aux services **Mobimoney** d'Orange Tunisie et de La Poste Tunisienne, les expertes de la beauté de la start-up seront dotées de comptes postaux sur lesquels elles seront payées en toute sécurité et les services Tap4Glam seront proposés et promus au niveau de la clientèle high value d'Orange Tunisie, via son service **Le Club par Orange**.

L'accélération à Orange Fab Tunisie est donc, plus qu'une **expérience business**, c'est une **expérience humaine** constructive et inédite pour le pays.

Orange Summer Challenge

Dans le cadre du programme innovation, la compétition Orange Summer Challenge (OSC), qui en est à sa 9ème édition pour 2019 et actuellement en cours de préparation, est une session de stage d'été atypique : elle est destinée aux étudiants issus des disciplines informatiques et TIC. Plus précisément, il s'agit de 2 à 3 mois de compétition non-stop, où les candidats, affectés au sein d'équipes multi-profils, doivent créer leurs solutions technologiques et pitcher leur projet 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.

Orange Summer Challenge prépare ainsi de la meilleure des façons au monde professionnel en aidant les jeunes étudiants en fin de cursus à renforcer leurs connaissances techniques et à acquérir de nouvelles compétences en gestion de projet et en communication. Une belle ambiance et une dynamique de groupe exceptionnelle viennent également enrichir leur expérience personnelle.

L'édition 2018 a connu un réel succès : Avec la contribution du fablab solidaire Jeunes Science de Tunisie, la compétition a challengé 5 startups ainsi que 5 équipes de **19** jeunes talents qui ont travaillé ensemble, durant les 3 mois d'été 2018, pour donner naissance à une solution technologique innovante. Ces startups sont : **Insights Energy, Vsober, Logis, TryBionic, et Hablo.**

- **Insights Energy** a développé une solution qui permet de suivre la consommation énergétique : un moniteur d'énergie s'installe facilement sur le compteur électrique afin de collecter la consommation en temps réel et la production dans le cas d'une installation photovoltaïque.

- **Vsober** a développé une application utilisant la réalité virtuelle, destinée aux psychothérapeutes et addictologues et qui permet un meilleur suivi des patients atteints d'une addiction au cannabis.
- **Logis** a développé la solution technologique « Logimo », un CRM destiné aux agences immobilières pour gérer leurs bases de données clients, leurs demandes immobilières ainsi que leurs offres de biens immobiliers.
- **TryBionic** a fabriqué une prothèse bionique semi-intelligente destinée aux personnes amputées d'un membre supérieur.
- **Hablo** a développé un dispositif connecté et une application mobile qui analysent les pleurs des nourrissons afin d'aider les parents à agir en conséquence et mieux répondre à leurs besoins.

Pour cette 8ème édition, c'est l'équipe **TryBionic** qui a remporté la première place ! L'expérience OSC 2018 a été très bénéfique aux jeunes étudiants et leur a permis de découvrir le monde entrepreneurial et le quotidien d'une startup. La majorité de ces jeunes ont développé de nouvelles ambitions et ont décidé de se lancer dans l'entrepreneuriat. D'autres ont préféré, après avoir renforcé leurs compétences techniques, poursuivre leur formation universitaire ou décrocher un emploi.

L'aventure OSC se poursuit pour cet été 2019 avec une nouvelle thématique, de nouveaux candidats et certainement de nouveaux horizons et défis pour les jeunes étudiants !

Prix Orange de l'Entrepreneur Social

Depuis plusieurs années, Orange Tunisie repère, soutient et assure la promotion des jeunes talents du numérique, instigateurs de changement sociétal, avec notamment les éditions locales du Prix Orange de l'Entrepreneur Social (POESAM).

Le **POESAM** est un concours qui 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 socioéconomique des femmes ou encore l'agriculture.

Profondément inscrit dans notre stratégie RSE, le POESAM est devenu en Tunisie avec l'organisation de 4 éditions locales, le **rendez-vous incontournable** des porteurs d'idées technologiques et sociales et startupper qui souhaitent mettre en avant leur créativité, leur innovation et leur engagement au service de la société tunisienne, voire du continent africain. Ce fut le cas par exemple l'année dernière avec plus de **250 candidatures reçues**.

Le Prix Orange de l'Entrepreneur Social

Orange Tunisie, Plus qu'un opérateur
8 Avril 16:09

كان عندك فكرة مشروع تكنولوجي و إجتماعي كيما أميرة شنيور، ماعليك كان تقيد في <https://oran.ge/2TWNnpw> حتى الـ 30 ماي على Prix Orange de l'Entrepreneur Social و تنجم تربح ما يعادل 25 000 €

... Voir plus

أميرة شنيور
متوجة سنة 2018

Prix Orange de l'Entrepreneur Social
تنجم تربح ما يعادل
25 000 €
entrepreneurclub.orange.com
قيد حتى الـ 30 ماي 2019

فكرتك تنجح

>> **Participez au concours**

👍 aime 💬 Commenter ➦ partager

👍 🤔 🙄 2 185

Votre commentaire...

Deux des 3 startups lauréates de 2018 sont actuellement accompagnés (mentoring et recherche d'opportunités business) par Orange Tunisie et le Groupe Orange : **Seabex** qui propose une plateforme intelligente de contrôle et d'automatisation dédiée à l'agriculture de précision qui permet d'optimiser l'utilisation des ressources et d'améliorer la production ainsi que **Vapnow Network**, qui a développé une solution de mise en relation entre professionnels du lavage automobile écologique et particuliers.



Pour cette année, les candidatures au POESAM dans sa 9ème édition se sont clôturées en juin, la Tunisie ayant eu le plus grand nombre de candidatures (**170**) et actuellement **21 évaluateurs bénévoles internes** évaluent les dossiers pour sélectionner les meilleurs candidats pour le pitch national prévu début septembre. A noter que cette année, les dotations locales ont été revues à la hausse pour encourager les jeunes talents tunisiens de l'innovation sociale, avec une récompense globale de **20 000 TND** pour les **3 lauréats**.

Jusqu'à aujourd'hui, avec l'ensemble de nos initiatives dédiées à la promotion de l'entrepreneuriat et à l'accompagnement des jeunes stratuppers, nous avons pu accompagner **28 startups** technologiques à vocation sociale dans divers secteurs (éducation, énergie, services...).

(ODD 8, 9 et 10)



Orange Students' Day

Comme l'année dernière, Orange Tunisie continue à **accueillir**, pendant une demi-journée et dans une ambiance conviviale, informelle et interactive, des **étudiants en fin de cycle** d'écoles d'ingénieurs et d'universités, 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, les réseaux et services, etc.

L'objectif des **Orange Students' Day** (OSD) est de rapprocher le milieu académique du monde professionnel et que les jeunes étudiants s'informent et appréhendent au mieux les métiers d'un opérateur technologique innovant.

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

Depuis le lancement des OSD, Orange Tunisie a reçu la visite de **21** écoles d'ingénieurs et universités de Tunis, Mahdia, Sfax, Sousse, Nabeul, Le Kef 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, **350** étudiants ont participé à cette initiative dont **53%** 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.

La réussite des OSD, concept qui a été repris au niveau du Groupe Orange comme **best practices** par certaines de ses filiales, repose principalement sur la forte implication des collaborateurs qui se portent volontaires pour partager avec les étudiants leurs expérience professionnelle et expertise.



Partie I



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

Le programme des maisons digitales

Donner aux femmes les moyens de devenir autonomes et d'acquérir des compétences pour exercer un métier grâce au numérique : c'est l'ambition du programme des maisons digitales, lancé depuis 2016 par Orange Tunisie avec l'appui de la Fondation Orange.

(Principe 6 et critères 15,16,17 et18).

Soutenu par le Ministère de la Femme, de la Famille, de l'Enfance et des Seniors, ce programme vise à **favoriser l'insertion professionnelle des femmes et/ou à développer leur activité génératrice de revenus** à travers l'alphabétisation et des modules de formation en entrepreneuriat de base utilisant des outils numériques.

Avec différents partenaires de la société civile tunisienne (**enda inter-arabe, FACE Tunisie, CIFE, Femmes & Leadership, Shanti, etc.**), Orange Tunisie aide et forme des groupes de femmes, en milieu urbain et rural, porteuses d'un projet micro-entrepreneurial, grâce et par le numérique, dans différents domaines : gestion financière, commercialisation de produits, communication digitale...

Aujourd'hui, ce sont **22 maisons digitales** pour l'autonomisation des femmes qui sont opérationnelles sur l'ensemble du territoire et près de **1 200 femmes** ont bénéficié de sessions de formation.

Par ailleurs, deux micro-entrepreneuses bénéficiaires des maisons digitales ont été récompensées des **Prix Coup de cœur ô Féminin** de la **Fondation Orange**, afin de les encourager avec une dotation financière de l'équivalent de **5000 euros** à développer leur micro-entreprise : **Ghzela Bayar** de Siliana, maison gérée par l'association **Les Aventuriers** pour le développement Siliana et **Zayneb Marzouk** de Kairouan appuyée par **Femmes & Leadership**.



Gestion de la diversité des genres : le projet We diversity

En tant qu'employeur digital, responsable et humain, Orange Tunisie a fait de la mixité et de l'égalité professionnelle femmes-hommes l'une de ses priorités stratégiques (**Principe 6 et critères 1 et 2**).

En effet, la mixité, dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise, est un gage de performance globale et de bien-être des collaborateurs.



Orange Tunisie a pour cela engagé plusieurs actions dans le cadre de son projet **We Diversity**, soutenu par la coopération allemande au développement (**GIZ**), afin de faire progresser la place des femmes dans l'entreprise, partant de son engagement envers les **Women's Empowerment Principles (WEPs) des Nations Unies** (signature en 2016) et de sa certification **Gender Equality European & International Standard (GEEIS)** (obtenue en 2017 et dont l'audit de revue vient d'avoir lieu fin juin).

2016
Signature des Women's Empowerment Principles (WEPs) des Nations Unies et ONU Femmes



2017
Certification Gender Equality European & International Standard (GEEIS)



2018 - 2019

Projet We Diversity, avec l'appui de la GIZ



We Diversity est donc notre projet phare lancé en septembre 2018 (pour une durée d'une année) pour renforcer la place des femmes salariées chez Orange Tunisie.

Ce projet :

- Est construit sur les recommandations de la certification GEEIS ;
- S'inscrit dans le cadre du **Programme Intégration économique des femmes dans la région MENA (EconoWin)** de la GIZ ;
- Touche essentiellement l'**avancement professionnel** de nos femmes salariées.

Un triple objectif

- Promouvoir la mixité des genres pour les métiers techniques à faible représentativité de femmes;

- Agir sur les métiers à faible taux d'encadrement;
- Mettre en place un programme de mentorat féminin.



Ce projet a par ailleurs englobé un **dialogue parties prenantes (DPP) sur l'égalité professionnelle femmes-hommes** chez Orange Tunisie, avec l'appui du Groupe Orange, afin de partir sur un socle solide d'état des lieux et pouvoir bâtir un plan d'actions sur les attentes des salariés et des partenaires externes.

A travers des entretiens en face à face et des ateliers, ce DPP nous a permis de mieux comprendre les attentes prioritaires de nos PP en termes d'égalité professionnelle et d'identifier les leviers pouvant contribuer à l'amélioration de notre performance.



Le DPP s'est ainsi focalisé sur 4 enjeux principaux :

- L'égalité salariale ;
- L'accès à des postes de responsabilité ;
- L'équilibre dans les métiers (notamment techniques) ;
- L'équilibre vie professionnelle - vie personnelle.

...pour établir des priorités dans les champs d'action suivants :

Organisation du travail ;
Culture d'entreprise ;
Développement du capital humain ;
Gouvernance.

Le DPP a été également l'occasion de rencontrer des autorités, partenaires business, clients et acteurs de la société civile et d'identifier des opportunités de partenariats potentiels créant de la valeur partagée avec et pour la société tunisienne.



Finalement, l'objectif de toute cette démarche est de faire progresser l'égalité professionnelle F/H chez Orange Tunisie.

En partenariat avec



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 qui se célèbre chez Orange Tunisie.

C'est donc l'occasion de mettre sous les feux des projecteurs, comme chaque année maintenant, 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 nos partenaires externes.

Cette année nous avons également organisé une **rencontre-débat en interne avec l'activiste tunisienne et directrice de l'espace El Teatro, Zeyneb Farhat**, autour de divers sujets comme par exemple l'égalité dans l'héritage et le soutien à la femme rurale et son rôle dans la stabilité familiale grâce à son autonomie financière.



La solidarité est dans l'ADN d'Orange Tunisie

Le numérique représente un accélérateur de progrès pour tous et 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. Près de **25%** des collaborateurs Orange Tunisie (soit **301 au total**) sont aujourd'hui des salariés bénévoles engagés et responsables et s'impliquent lors de nos actions de solidarité. Cet engagement, qui est une réelle fierté pour l'entreprise, incarne la dimension humaine d'Orange Tunisie **et porte nos valeurs de solidarité à l'extérieur.**

Aujourd'hui, l'engagement se fait surtout au travers du **bénévolat** : Les bénévoles Orange Tunisie donnent de leur temps afin d'accompagner des personnes en difficulté ou encore de réduire la fracture numérique, mais plus généralement, ils s'engagent pour **créer ou recréer du lien social** auprès de populations en difficulté (jeunes, seniors, personnes handicapées, femmes sans emploi, etc.).

Plus spécifiquement, **nous encourageons l'engagement bénévole de nos salariés** dans les projets qui créent du lien social et cela dans nos domaines d'actions : l'employabilité et l'entrepreneuriat des jeunes, l'autonomisation des femmes, l'éducation, la santé et la culture.

Il arrive parfois que l'engagement de nos salariés se matérialise par des demandes de soutien ou de parrainage de projets associatifs qu'ils proposent.

Souk solidaire

Pour sa **deuxième édition**, le souk solidaire, organisé en partenariat avec l'ONG **FACE Tunisie** au sein de nos locaux, a vu la participation d'une trentaine d'artisanes-exposantes de différentes régions de la Tunisie notamment de **Séjnane**. En décembre, c'est en effet toute une panoplie de produits agricoles et artisanaux (huiles essentielles, tapis, bijoux, produits de cuisine, produits cosmétiques, poterie de Séjnane, etc.) qui a fait l'objet d'une expo-vente solidaire.



Cette action avait pour objectif de **promouvoir des produits issus de l'agriculture et de l'artisanat** pour la plupart peu connus et exploiter un marché potentiel pour leur commercialisation pour faciliter finalement l'étape de vente, soit contribuer au rapprochement des femmes rurales productrices des marchés locaux.

Action Daffini contre le froid

Comme chaque année, Orange Tunisie et l'association Un enfant, des sourires, lancent la campagne Daffini contre le froid en faveur d'élèves d'écoles défavorisées dans des zones enclavées de la Tunisie.

Cette année, ce sont les **155 élèves de l'école primaire Jouwa 2 à Thala** qui ont reçu des packs de vêtements et couvertures anti-froid pour se parer comme il se doit contre la vague de froid de janvier, tout cela grâce à la mobilisation de notre partenaire et à l'implication de nos bénévoles.



Partie II



« Orange Tunisie,
opérateur de confiance
pour ses parties
prenantes »

Faire vivre aux clients une expérience [numérique] incomparable

Renouvellement de la certification Customer Operations Performance Center (COPC)

En décembre dernier, le service clients d'Orange Tunisie a obtenu le **renouvellement de la certification COPC** pour la 2ème année successive, et pour cette fois avec la dernière version de la norme, la V6, centrée expérience clients.

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

Le service client d'Orange Tunisie maintient ainsi sa position de **1er centre de contacts clients à être certifié COPC** en Tunisie. C'est aussi le seul centre des filiales du Groupe Orange à être certifié sur l'ensemble de ses activités.

L'audit COPC réalisé sur les sites Orange Tunisie et sur ceux de notre prestataire Mezzo, fut l'occasion de démontrer, par l'examen des processus et par les résultats, le niveau de maturité des méthodes de gestion opérationnelle et d'amélioration continue appliquées.

Le mode de gestion opérationnel COPC, de plus en plus ancré dans la culture du service clients, a apporté plusieurs améliorations en termes d'accessibilité, de qualité de réponse et de satisfaction, afin de toujours faire vivre aux clients une expérience incomparable.

COPC a par ailleurs, retenu le processus mis en place par Orange Tunisie pour l'écoute de ses collaborateurs « **Ma voix compte** » comme **l'une des meilleures pratiques** observées dans le « listening-responding to VOE » visant l'amélioration de l'environnement de travail et de la satisfaction collaborateur-clients.



Plus d'autonomie digitale pour nos clients

Parce qu'une expérience client incomparable passe obligatoirement par une excellente expérience client digitale, Orange Tunisie a mis en place plusieurs outils digitaux afin de permettre aux clients de gérer leur compte à distance et leur éviter ainsi tout déplacement comme par exemple, un nouvel espace clients et la mise à jour de l'application **My Orange**.

Notre promesse employeur

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.

En avril, Orange Tunisie a lancé Orange Learning dans sa phase « **Digital pour Tous** ».

L'aventure digitale continue donc pour les salariés avec le déploiement de la plateforme Orange Learning dans sa phase full version.

Orange Learning est une solution complète d'apprentissage et de gestion de la formation permettant une nouvelle expérience apprenante et intégrant des nouveaux dispositifs d'apprentissage et des nouvelles solutions digitales.

Avec Orange Learning, chaque salarié bénéficie d'un espace personnalisé avec un accès libre à **4 500** modules de e-learning, **2 6000** livres et **3 2000** vidéos. Notons que jusqu'à janvier 2019, **300 salariés** ont pu bénéficier d'au moins une formation.

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.

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

Fonds social

Fin juin de cette année, Orange Tunisie a lancé son **fonds social**, suite à l'accord conclu avec le syndicat de base d'Orange Tunisie.

Le Bureau du fonds social se compose de 5 membres.

Le fonds social a pour vocation d'accorder des **primes et des micro-crédits** et de venir en aide aux collaborateurs pour des **dépenses médicales urgentes**.

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 du sport et travail, des tournois dans plusieurs disciplines sont organisés entre différentes entreprises dont Orange Tunisie.

Cette année, l'entreprise a obtenu la 1ère place en handball (H), la seconde en football (H) et la 4ème place en tennis de table (H), des résultats très encourageants et qui laissent augurer de belles perspectives...

Baromètre social

Depuis 7 ans, Orange Tunisie lance annuellement, **un baromètre salarié** pour évaluer la qualité de vie au travail. Baromètre digital, commun à tous les salariés du Groupe Orange à travers le monde, il est composé de 49 questions organisées autour des 3 priorités de notre promesse Orange d'être un employeur digital et humain.

Il permet de mesurer la perception des salariés sur la mise en œuvre de la promesse Orange.

En effet, comme celle des clients, l'expérience salariés doit être fondée sur ce qui est essentiel dans le travail : développer les compétences, créer des expertises dans de nouveaux domaines et faciliter les parcours professionnels. Pour cela, Orange Tunisie développe l'agilité collective par des processus simplifiés, des modes de travail plus collaboratifs et encourage l'innovation et la prise d'initiative.

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 ainsi que la diversité.

Les résultats obtenus pour cette sous-rubrique sont de **33,3 points** (contre 25,9 points l'année dernière) sur une échelle allant de -100 à +100, ce qui reflète, notamment par rapport à d'autres filiales 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 6 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.

Respecter les principes éthiques

Charte de déontologie

L'engagement de respect de nos valeurs témoigne de notre souhait d'être reconnu comme un acteur responsable respectant les attentes des générations présentes et futures.

En mettant les femmes et les hommes au cœur de notre développement, nous respectons leur droit à la protection de la vie privée et à la différence due à l'origine, la race, au sexe, à la culture, à l'âge, à la situation de famille, de même qu'aux croyances en matière de religion ou au soutien à une activité politique ou syndicale.

Nos valeurs et principes d'action et de comportement s'inscrivent dans le cadre de principes fondamentaux comme ceux 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 économique (notamment pour lutter contre la corruption).

Orange Tunisie souhaite 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 adoptées dans toutes les entités du Groupe Orange.

L'éthique et la compliance

contribuent ensemble au respect de cet engagement, en cadrant toutes deux les comportements et actions pour qu'ils soient conformes aux lois et règlements en vigueur aux règles de conduite internes.

A travers la nouvelle mise à jour de la charte de déontologie, qui a été faite en octobre dernier, Orange Tunisie s'est dotée d'une politique anti-corruption visant à garantir la conformité des actions de l'entreprise avec les lois, les réglementations et nos principes internes.

Au cours des dernières années, l'encadrement juridique international des affaires s'est durci, notamment en matière d'anti-corruption. Dans ce cadre, Orange Tunisie adopte une politique de tolérance zéro en matière d'anti-corruption. L'ensemble des collaborateurs sont ainsi concernés.

Une note a été communiquée à tous les salariés afin de mieux les sensibiliser par rapport aux principes directeurs en matière de prévention de la anti-corruption d'Orange Tunisie, principes qui s'appliquent à toutes les personnes qui travaillent pour la société ou en son nom.

Afin de prévenir d'éventuels risques de corruption et d'atteinte à notre réputation, Orange Tunisie a défini les seuils ou limites au-delà desquels il juge nécessaire de renforcer d'un suivi particulier toute décision d'offrir ou de recevoir des avantages tels que des cadeaux, des repas, des divertissements ou des voyages.

Les limites portent sur la fréquence des avantages reçus/offerts de/à la même personne, le montant limite autorisé, la nature du divertissement (afin de protéger l'image de marque de l'entreprise) et les périodes sensibles (par exemple, lors de la négociation d'un contrat).

L'ambition est d'être reconnu et recommandé dans ce domaine par l'ensemble de nos parties prenantes.

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.

Pour cela, 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'Union Européenne.

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 personnelles.

(Principes 1 et 10 et Critères 3, 4, 5, 6, 7,8,12,13 et 14).

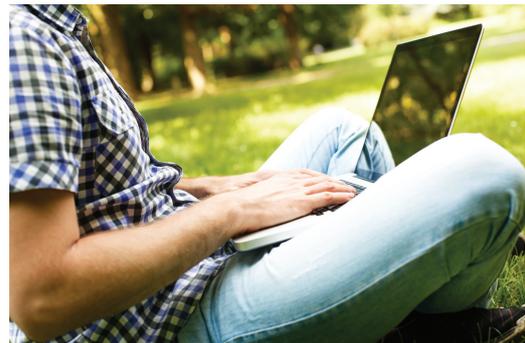
Certification ISO/CEI 27001

L'ISO/CEI 27001 est une norme internationale qui spécifie les exigences relatives à l'établissement, la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI). Avec des milliers d'organismes et entreprises qui la mettent en œuvre dans plus de 100 pays, l'ISO/IEC 27001 est l'une des normes de systèmes de management les plus reconnues dans le monde. Conscient des enjeux liés à la sécurité de l'information, Orange Tunisie s'est engagé dans une démarche de mise en place d'un SMSI, qui a été couronnée par l'obtention de la certification ISO/CEI 27001 en Octobre 2015.

Orange Tunisie a été **le premier opérateur en Tunisie ayant obtenu cette certification** internationale.

Le périmètre de cette certification a englobé l'ensemble des activités du Service Clients ainsi que les fonctions supports de ce service (Data center, sécurité de l'information, sécurité physique et environnementale, etc.).

Le processus de renouvellement de cette certification est actuellement en cours d'obtention, sachant que **l'audit de renouvellement s'est déroulé avec succès en février 2019.**



Partie III



« Orange Tunisie, opérateur vert »

S'engager pour préserver l'environnement

Culture zéro papier

Orange Tunisie ne cesse de préserver l'environnement, notamment dans le cadre de son plan de digitalisation.

Avec la **e-fiche de paie** pour les collaborateurs et la **e-facture** pour les **clients particuliers** (disponible aux niveau de leurs espaces clients sur le site Orange), Orange Tunisie a mis en place d'autres actions qui confirment sa forte implication dans une démarche écologique : En effet, un programme de dématérialisation des contrats a été déployé afin de limiter l'impression et le stockage des documents en papier d'une part et d'autres part, l'initiative de la **e-facture sera élargie aux clients entreprises** d'ici fin de l'année 2019.

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.

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**.

Economie d'énergie

Orange Tunisie a choisi d'accompagner, dans le cadre de son programme d'accélération à Orange Fab, la startup **Wattnow** créée par Issam Smaali et qui propose une solution IoT (Internet des objets) qui permet de surveiller, d'analyser et d'ajuster en temps réel la consommation des appareils électriques.

Orange Tunisie a permis à Wattnow à travers une phase pilote d'installer la solution sur 16 sites afin de détecter le gaspillage et orienter les interventions, afin d'arriver au pourcentage de réduction optimal.

- **Une réduction de 15% de la consommation sur certains sites** comme celui de Tunis Manar ;
- Détection de manque de phase sur le site Tunis city qui cause une perte journalière de +10 kWh ;
- Détection de coupures et de défauts en temps réel.

Avec un déploiement sur une plus grande échelle, il sera possible d'évaluer et d'analyser de manière plus approfondie la performance des équipements utilisés. Parmi les pistes d'évolution dans le futur, c'est de pouvoir mettre en place un feature qui permettrait une réduction de 5% de la consommation entre 23h et 5h du matin.

Wattnow va déployer sa solution sur 200 sites d'Orange Tunisie sur tout le territoire tunisien.

Recyclage des cyber-déchets

La consommation d'appareils informatiques et numériques ne cesse de croître, ce qui génère une grande quantité de déchets d'équipements électroniques qui représentent un risque pour notre santé et notre écosystème.

C'est pourquoi Orange Tunisie a veillé à mettre en place une **politique de récupération, de recyclage et de revalorisation des cyber-déchets**.

En effet Orange Tunisie collecte annuellement les équipements et les recycle de manière professionnelle en termes de traçabilité : ils sont testés, triés et envoyés ensuite au sein de filières de retraitement pour être mis à nouveau sur le marché.

Parmi les produits recyclés, on cite les Clés 3G, les Flybox 3G et les Flybox 4G ; à titre d'exemple **7 000 unités de Flybox ont été recyclés sur 2018**.



Festival #SuperCodeurs

#SuperCodeurs est un **atelier gratuit de développement** pour les **jeunes de 7 à 17 ans**, assuré par les coachs Orange Tunisie bénévoles.

L'idée est de permettre aux jeunes filles et garçons dans toute la Tunisie, de découvrir et de s'initier aux nouvelles technologies de développement grâce aux dernières innovations telles que la programmation **scratch**, un langage révolutionnaire inventé par la prestigieuse MIT (Massachusetts Institute of Technology).

Afin de **sensibiliser les jeunes aux problématiques environnementales**, Orange Tunisie organise annuellement le **Festival #SuperCodeurs**.

En effet, chaque année, une cinquantaine d'enfants entre 7 et 17 ans participent au Festival #SuperCodeurs à Orange Developer Center.

Les jeunes 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). Il est généralement organisé pendant la **Conférence des parties, et c'est donc l'occasion pour les sensibiliser aux changements climatiques**.

Par ce challenge, les participants mettent en avant des solutions technologiques qui répondent à des problématiques environnementales et climatiques.

Partie III



#SuperCodeurs
des ateliers de coding
ludiques pour le plus jeunes

Partie IV

**« 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 succès 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 continue à attirer une audience engagée et affiche une **croissance de +43%** en termes de visites relativement à l'année précédente ! En effet, en 2018, le site a généré 123k visites, avec une durée moyenne de 1 min/visite. A noter que « plus qu'un opérateur » a fédéré à date, **867 329** utilisateurs engagés sur la page Facebook et **1 145** followers sur Twitter. L'animation proposée sur les espaces « plus qu'un opérateur » stimule les communautés de développeurs et entrepreneurs et les pousse à aller de l'avant. Des formations et des occasions de networking, autour de l'innovation et du monde des startups, sont organisées régulièrement. Ce qui a permis à la communauté « plus qu'un opérateur » de s'élargir et d'atteindre **+ 16 K** membres aujourd'hui. Notre challenge reste de toujours trouver les meilleurs dispositifs pour faire vivre cette belle communauté !

Partie IV



Thierry Millet 
@millet_thierry

En réponse à @srichard , ma contribution parmi celles des salariés d'Orange Tunisie
[@OrangeTN](#) [@orangeafrica](#) [@OrangeTN_Plus](#)
[@InesBrahim](#) [@AsmaEnnaifer](#)
[@selimabenamara](#) [@Marwabek_tn](#)
[@AliouneNdiaye_](#)

Apporter au plus grand nombre le meilleur de la technologie, sur la base d'engagements sociétaux forts.

03:32 AM - 14 Jun 2019

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 en tant que membre actif du board de l'IREST contribue aujourd'hui à l'élaboration du plan stratégique annuelle de l'association et aux différents événements de promotion du Pacte Mondial en Tunisie et des Objectifs de développement durable.

Le Mastère Management de la Performance et Responsabilité Sociétale des Organisations

Orange Tunisie a été l'un des partenaires actifs de l'Université de la Manouba dans la création de son Master co-construit « Management de la performance globale et Responsabilité Sociétale des organisations (MPRSO) ».

L'ISCAE (Institut Supérieur de Comptabilité et d'Administration des Entreprises) est l'établissement qui va accueillir ce mastère pour la rentrée universitaire 2019-2020, dont le principal objectif est de former les jeunes étudiants au métier de responsable Développement Durable et RSE.

Orange Tunisie interviendra pour expliquer sa stratégie RSE, partager son expérience avec les étudiants et « servir » de cas pratique.

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/>

