

Rapport RSE 2019



Sommaire...

Édito

Notre politique RSE

Une gouvernance et des pratiques responsables

Un engagement sociétal très fort

Des produits et services responsables

Protéger l'environnement

Un employeur digital et humain

Perspectives 2020

KPIs RSE

Édito

Depuis son lancement commercial en mai 2010, Orange Tunisie a confirmé, d'année en année, son positionnement d'opérateur innovant, grâce à un modèle de développement centré sur l'investissement durable et la différenciation par la qualité de ses services. Nous avons également depuis le début toujours veillé à ce que notre développement concilie à la fois progrès économique, social et sociétal.

Pour preuve, l'ouverture quelques mois après le lancement de nos opérations, soit en octobre 2010, de notre école du code, Orange Developer Center, une première à l'époque en Tunisie mais aussi sur le continent. Ce fut notre réponse pour aider la jeunesse tunisienne en la formant aux nouvelles technologies et surtout au développement mobile, secteur aujourd'hui en pleine croissance. Ce fut à vrai dire également la première pierre de l'édifice, celle qui allait mettre en place notre stratégie de responsabilité sociale, la structurer et l'inscrire dans la durée ; une stratégie qui, je le rappelle, s'est notamment reposée sur notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies dès 2012, signal fort de notre engagement RSE vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

Je suis fier de cette décision et surtout de l'engagement de toutes les équipes d'Orange Tunisie qui l'ont portée, alors qu'à l'époque elle paraissait quelque peu risquée. Je rappelle que nos priorités étaient ailleurs : nous étions l'opérateur challenger qui s'installait sur un marché très concurrentiel dans un contexte socioéconomique fragile. Par ailleurs, le concept de RSE était largement méconnu en Tunisie. Aujourd'hui, je peux affirmer que cette décision était vraiment la bonne, puisque notre engagement sociétal, surtout auprès des jeunes tunisiens, nous vaut considération et reconnaissance.

Notre position de leader de la responsabilité sociale, plus connue sous la signature de « Plus qu'un opérateur » nous vaut également d'innover encore plus et de faire face à de nombreux enjeux, dont celui d'accompagner la transformation numérique du pays.

Les attentes de nos parties prenantes en matière de RSE, et plus particulièrement celles de nos clients, sont en effet de plus en plus fortes mais notre engagement l'est tout autant pour faire d'Orange Tunisie l'acteur de référence du numérique responsable et l'entreprise préférée des Tunisiens à l'horizon 2025.

Marwan Mabrouk
Président
Orange Tunisie

Notre politique RSE

La responsabilité sociale de l'entreprise est au cœur de la stratégie d'Orange Tunisie : C'est faire du numérique un accélérateur de progrès pour tous !

Nous sommes en effet convaincus que notre engagement RSE, qui repose à la fois sur un socle de valeurs fondatrices partagées par l'ensemble de l'entreprise, sur notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, sur une éthique des affaires irréprochable et sur une vision globale de la performance, impacte positivement toutes nos parties prenantes : nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et, de manière plus générale, la communauté dans laquelle nous opérons.

Notre stratégie RSE se traduit donc par 4 engagements très forts :

- Renforcer l'inclusion numérique ;
- Améliorer notre performance environnementale et réduire notre empreinte énergétique ;
- Reconnaître et accompagner nos collaborateurs ;
- Assurer transparence, qualité et sécurité à nos clients.

Nous devons être plus qu'un opérateur, être un opérateur innovant, humain, responsable et solidaire et soutenir et ancrer davantage la RSE en Tunisie.

Thierry Millet
Directeur Général
Orange Tunisie

Une gouvernance et des pratiques responsables

Nous nous engageons chez Orange Tunisie sur un ensemble de principes afin de garantir et d'accroître la confiance de nos salariés, nos clients, nos fournisseurs et celle de l'ensemble de nos partenaires et de la société tunisienne dans laquelle nous opérons.

- Notre charte de déontologie repose sur **le respect de nos valeurs, l'intégrité, la qualité et l'esprit d'équipe.**

Nos actions

- Notre politique RSE est portée au plus haut niveau de l'entreprise puisque c'est à la fois Marwan Mabrouk, Président du Conseil d'Orange Tunisie et Thierry Millet Directeur Général, qui en valident les grandes orientations : Aujourd'hui, la **RSE est au cœur de la stratégie d'Orange Tunisie avec le plan Machrou3na 2020.**

Notre charte de déontologie sert de guide à la conduite professionnelle à tenir pour tout collaborateur d'Orange Tunisie. Chacun des collaborateurs d'Orange Tunisie, et en particulier les managers, se doit de promouvoir et de respecter ces valeurs et principes.

- Notre démarche de compliance se concrétise par la mise en œuvre de notre programme Ethique et Compliance, qui repose sur les 6 éléments suivants :
 - Donner le ton : Chaque année, le Directeur Général réaffirme notre position de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption adressée à l'ensemble des collaborateurs d'Orange Tunisie.
 - Gouvernance : Nomination d'un compliance officer et d'un conseiller éthique membres du Comex.
 - Analyse des risques : Déploiement d'une cartographie des risques
 - Politiques et procédures: Nous portons nos messages principalement à travers notre charte de déontologie, notre politique anti-corruption, nos guides pratiques de gestion des conflits d'intérêts, notre politique cadeaux et invitations.
 - Sensibilisation et formation : Nous assurons des actions de sensibilisation lors de nos campagnes annuelles de communication « E&C days » et lors de nos Welcome Days.
 - Contrôle : Dans le cadre de nos missions d'audit déployées face aux risques de fraudes encourus.
- Nos bonnes pratiques sont renforcées avec la compliance de la zone MEA.

- Notre comité éthique, composé de membres du Comex désignés par le Conseil d'Administration, est chargé de traiter les questions relatives à la déontologie et à l'éthique d'Orange Tunisie.
- Nos collaborateurs peuvent signaler toute pratique contraire aux règles d'éthique dans les conditions garantissant la confidentialité, le comité éthique étant garant de la protection du collaborateur lanceur d'alerte.

Nos Objectifs 2020

- Renforcer nos dispositifs de prévention en matière d'éthique et de compliance en se basant sur les recommandations du Groupe Orange qui font référence aux exigences de la loi Sapin II et qui vont bien au-delà de celles de la réglementation tunisienne. Parmi les actions à mener, nous citons :
 - La signature & la communication d'un engagement tolérance zéro face à la corruption par l'ensemble des membres du Comex
 - La mise en place d'un plan de formation contextualisé et ciblé
 - La mise en place d'un plan d'actions avec le suivi associé face aux risques de corruption
 - Le déploiement d'une due diligence de partenaires (iDDfix) en juillet 2019
- Consolider notre système de gouvernance interne, pour plus de performance et de transparence.
- Continuer à faire d'Orange Tunisie une entreprise responsable qui agit avec intégrité pour construire le monde numérique de demain et qui a l'ambition d'être une référence dans ce domaine pour les autres entreprises en Tunisie.

L'éthique et la responsabilité sont l'affaire de tous les salariés au quotidien !

Gouvernance de notre démarche RSE

Chez Orange Tunisie, la politique RSE s'intègre à la fois dans le cadre des plans stratégiques Essentiels2020 et Engage2025 du Groupe Orange et est adaptée au contexte socioéconomique tunisien ; elle est tout autant portée par le Président du Conseil d'Administration, le Directeur Général que la Directrice des Relations Extérieures, RSE et Innovation.

Au sein de la Direction Relations Extérieures, RSE et Innovation, le département RSE a pour principales missions de :

- Adapter et faire évoluer la stratégie RSE d'Orange Tunisie en fonction des contraintes réglementaires et normatives et des référentiels et standards à l'échelle nationale et internationale (Pacte Mondial des Nations Unies, Objectifs de Développement Durable, normes Iso 26000, Iso 14001...) ;
- Assurer le déploiement opérationnel de la démarche RSE ;
- Décliner et enrichir le plan d'actions à tous les niveaux de l'opérateur, à travers un réseau d'ambassadeurs RSE, qui représentent l'ensemble des Directions et métiers au sein d'Orange Tunisie, dès le mois de décembre 2019 ;
- Former à la thématique RSE et organiser des actions de sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs mais aussi des parties prenantes externes ;

- Etablir des rapports d'activité afin d'assurer le suivi de nos engagements et mesurer leurs impacts.

Chez Orange Tunisie, deux fondamentaux majeurs organisent et guident nos différentes actions et contribuent à notre responsabilité d'entreprise : La charte de déontologie et la politique anticorruption ; elles concernent 100% des salariés.

Une culture de l'éthique et de l'excellence

L'éthique est l'une de nos valeurs fondamentales : Tous les niveaux de l'organisation sont responsabilisés sur notre **culture de l'excellence**.

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

1- Les règles déontologiques

Orange Tunisie est une entreprise responsable et de confiance qui agit avec intégrité conformément à la charte de déontologie et aux règles de conduite des affaires adoptées dans toutes les entités du Groupe Orange.

Une éthique professionnelle au cœur d'une croissance responsable.



“Chaque collaborateur se doit de faire preuve, dans sa mission ou son activité au sein d'Orange Tunisie, de loyauté, d'intégrité, d'impartialité de conscience professionnelle et de sens des responsabilités. Chacun, quelles que

soient son activité et ses responsabilités, vise l'excellence, en s'efforçant de développer ses compétences, ses performances et son aptitude à innover.

Chacun contribue à instaurer et à maintenir un environnement de travail de qualité et productif, ainsi qu'à favoriser la communication, l'initiative et l'esprit d'équipe. ”

Par ailleurs, nous nous efforçons de développer et de favoriser des comportements prioritaires chez nos collaborateurs à savoir : **aimer rendre service**, **respecter ses engagements** et **travailler en équipe**.

Ces principes sont mis en œuvre dans nos différentes activités professionnelles :

- **Nos rapports avec nos clients et fournisseurs ;**

- La protection des actifs de l'entreprise ;
- La primauté des principes fondamentaux de Orange Tunisie ;
- Les conflits d'intérêts.

2- Le dispositif d'alerte en interne

L'éthique et la compliance contribuent au respect de cet engagement, en encadrant les comportements et actions pour qu'ils soient conformes aux lois et règlements en vigueur et aux règles de conduite internes pour l'éthique et la compliance.

Notre dispositif d'alerte en interne permet à nos collaborateurs de signaler toute situation contraire à notre politique anti-corruption et à notre charte de déontologie en envoyant un mail à comite.ethique@orange.com ou par courrier à l'attention du Président du Comité d'éthique.

Les alertes incluent les cas d'infraction éthique ou de fraude dans les domaines de comptabilité, du contrôle interne et de l'audit ou en matière de corruption.

Le Comité éthique se porte garant de la protection du collaborateur l'ayant sollicité et de la confidentialité du traitement de l'alerte remontée : Tout collaborateur qui dépose une alerte, ne pourra faire l'objet d'aucune menace ou de discrimination de traitement, ni d'aucune autre mesure défavorable. Toutes les enquêtes seront diligentées en toute confidentialité.

Des vidéos pédagogiques sont mises à disposition de tous les collaborateurs et concernent ainsi plusieurs thématiques :



S'informer avant de s'engager

- La dotation de terminaux
- Confidentialité des données
- Les cadeaux professionnels
- Privilégier un intérêt extérieur à l'entreprise lors d'un choix d'un prestataire, d'un achat, d'une vente ou d'une décision

- Faire bénéficier à des proches d'avantages auxquels ils ne sont pas éligibles
- Diffusion de documents professionnels ou de données confidentielles
- Dénigrer un concurrent devant un tiers
- Parler de son entreprise sur les réseaux sociaux sans y être autorisé
- La confidentialité des données hors de l'entreprise
- Le dispositif d'alerte
- Les voyages d'affaires à l'étranger avec du matériel professionnel

➤ Nos références

Notre charte, notre politique et nos guides sont ainsi disponibles en ligne sur notre intranet Orange Village à l'adresse suivante :

<http://village.orangetunisie.intra/index.php/2016-02-22-10-34-08/ethique-et-compliance>

La position du Groupe Orange vis-à-vis de la corruption



Bonjour,

Nous avons choisi d'être une entreprise responsable et de confiance pour construire le monde numérique de demain.

Nous nous engageons à conduire nos activités de façon saine et intègre, conformément à notre charte de déontologie ; c'est dans ce cadre que nous adoptons une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption dans toutes nos activités et dans l'ensemble du Groupe.

Cette politique s'applique à nous tous, y compris à ceux qui agissent en notre nom. Je demande à tous nos managers de prendre un rôle actif pour développer une culture où la corruption n'a pas sa place et reste inacceptable sous toutes ses formes.

Cette politique doit être communiquée largement, promue avec conviction et renforcée par des actions de sensibilisation et de formation afin de s'assurer qu'elle soit parfaitement comprise et suivie par tous.

Stéphane Richard
Président - Directeur Général

Le 21 décembre 2012, le Groupe Orange, à travers son Président Directeur Général, communique sa position de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption sur l'intranet d'Orange

Un Ethics&Compliance Day est organisé une fois par an pour tout le Groupe : prises de parole des principaux dirigeants du Groupe, tables rondes avec des intervenants externes, Q&A, quizz, jeux concours, etc. C'est bien évidemment le cas pour Orange Tunisie.



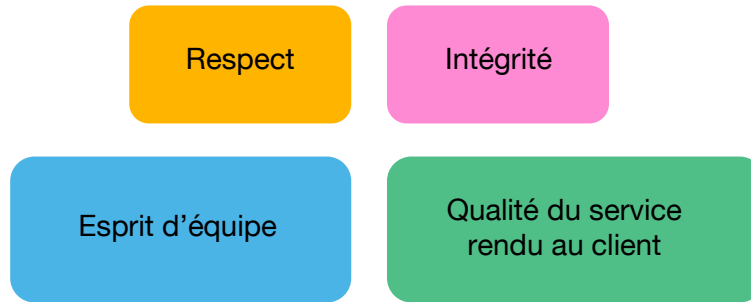
En 2015, le Groupe Orange réaffirme son engagement de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption.

Les Chief Compliance Officers et les Compliance Officers sont responsables, dans leurs périmètres respectifs, de la supervision du programme de déploiement de la politique anticorruption et de la surveillance de son efficacité.

« Soyez exemplaires car si nous avons de grands pouvoirs nous avons aussi de grandes responsabilités » : Ce fût le message clé adressé par Thierry Millet le Directeur Général d'Orange Tunisie le 27 novembre, lors de la 7^{ème} édition du Ethics&Compliance Day.



Dans toutes les régions du pays, Orange Tunisie agit selon des principes, des actions et des comportements fondés sur le :



Orange Tunisie s’engage également à appliquer toutes les règles existantes en matière de lutte contre la fraude et la corruption, en adoptant une politique de tolérance zéro.

Une clause de compliance relative au respect des législations anti-corruption et des programmes de sanctions économiques est intégrée dans nos contrats conclus avec les fournisseurs et partenaires.

Notre approche interne se doit d’être proactive afin de protéger notre entreprise et nos équipes contre les risques d’atteinte à la marque et contre les éventuels sanctions financières et pénales.

Le Groupe Orange a mis en place un dispositif de mesures de prévention et de lutte contre la corruption et Orange Tunisie y adhère pleinement.

Ce dispositif repose sur plusieurs piliers :



Communication continue sur la politique anticorruption en interne et en externe

Le Comité Exécutif d'Orange Tunisie a la responsabilité de s'assurer que la politique anticorruption est conforme aux obligations légales et déontologiques là où s'exerce son activité et que tous ceux qui se trouvent sous son contrôle s'y conforment.

Le Comité d'audit d'Orange Tunisie prend connaissance au moins une fois par an du programme de prévention de la corruption.

Nos faits marquants 2019

En matière de lutte contre la corruption :

- Mise à jour de la cartographie des risques de corruption, afin de mieux identifier les risques et mener des plans d'actions ;
- Poursuite du déploiement des outils de déclaration et de validation managériale ;
- 7^{ème} édition du « Ehtics and Compliance day » dans l'ensemble du Groupe en novembre, le 27 novembre pour Orange Tunisie, avec pour thème : « Conflits d'intérêt et système d'alerte » ;
- Mise en place de la déclaration d'absence de conflits d'intérêts auprès des membres du Comex ;
- Conduite d'un exercice d'évaluation du niveau de maturité des dispositifs mis en place par Orange Tunisie en matière de compliance et de référence aux exigences de la Loi Sapin 2 - Agence Française Anticorruption (AFA). Orange Tunisie s'est classée 2^{ème} sur 17 pays de la zone MEA ;
- Lancement du programme de due diligence iDDfix avec le support de l'équipe Compliance du Groupe : Orange Tunisie, à l'instar de toutes les entités du Groupe Orange, s'engage à déployer ce programme de Due Diligence appelé iDDfix qui s'appuie sur une méthodologie d'analyse et d'évaluation de nos partenaires validée par la Direction Ethique et Compliance du Groupe Orange afin d'identifier les risques de non-conformité ;
- Le comité éthique s'est réuni à 3 reprises en 2019.

Un engagement sociétal très fort

Notre engagement :

- Faire du numérique une chance pour tous
- Relever le défi du développement durable de l'entreprise et du pays

Nos actions

- Mettre le numérique au service de l'éducation : **Écoles Numériques**
Notre objectif est de familiariser les **enfants** au numérique et leur donner cours autrement à travers une méthode d'enseignement ludo-éducative
- Mettre le numérique au service des femmes : **Maisons Digitales**
Notre objectif est de rendre les **femmes**, notamment rurales, plus autonomes et leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences par et grâce au numérique
- Mettre le numérique au service de **l'employabilité et de l'entrepreneuriat** : **Orange Digital Center (ODC)**
Notre objectif est de former les jeunes aux technologies innovantes et d'accompagner les startups

Nos Objectifs 2020

- Maintenir notre positionnement de leader de la **formation des jeunes** sur les nouvelles technologies et le codage avec le choix de filières d'excellence : Mise en place de formations en intelligence artificielle et cybersécurité, très demandées par les recruteurs
- Avoir des startups prometteuses accélérées à **Orange Fab Tunisie** et éligibles pour un financement d'**ODV** (Orange Digital Ventures) Africa
- Renforcer la présence du programme ODC dans toutes les régions à travers le partenariat avec la GIZ : Ouverture de **Orange Digital Center Clubs** supplémentaires (Sfax, Gabes...)

Orange Tunisie est considéré comme l'un des leaders en matière de responsabilité sociale de l'entreprise : Nous ne sommes plus un simple opérateur qui fournit de la connectivité à ses clients, nous assumons de plus en plus notre responsabilité sociale, pour cela nous avons misé sur 3 piliers : Les **enfants**, les **jeunes** et les **femmes**. Toutes nos actions mises en œuvre ont pour objectifs de :

- Ancrer la culture numérique auprès des **enfants**
- Appuyer le **développement** - notamment régional - équitable et durable
- Soutenir l'employabilité des **jeunes** et des **femmes** et promouvoir l'entrepreneuriat

Orange Tunisie s'investit de plus en plus dans la mise en place de dispositifs qui soutiennent et font la promotion de l'innovation numérique inclusive.

Orange Tunisie soutient l'entrepreneuriat

Orange Tunisie contribue au développement économique et social de la Tunisie à travers l'accompagnement et le renforcement des capacités entrepreneuriales des jeunes et des femmes.

Depuis son lancement, Orange Tunisie a étendu activement son champ d'action en déployant plusieurs programmes qui leur sont dédiés et en collaborant avec l'écosystème entrepreneurial et innovant :

Orange Digital Center (ODC), tiers-lieu de l'innovation et concept unique (repris par le Groupe Orange pour être dupliqué sur la zone Afrique et Moyen-Orient) qui a pour but de renforcer l'employabilité des jeunes et les encourager à entreprendre et à innover. Un même lieu qui permet d'aller de la formation, à l'incubation technologique et jusqu'à l'accélération de startups.

La Fondation Orange soutient également en Tunisie le déploiement des **Maisons Digitales** et des **FabLabs Solidaires** pour permettre à de futurs entrepreneurs et entrepreneuses de monter leurs projets grâce au numérique.

Repérer, soutenir et promouvoir ce sont les 3 axes sur lesquels Orange Tunisie travaille, dans le cadre de plusieurs programmes et activités pour accompagner les startups innovantes ainsi que pour appuyer les jeunes porteurs d'idées de projets.



Repérer : Identifier les projets innovants répondant aux enjeux stratégiques de l'entreprise et du pays

A travers les différents programmes déployés, Orange Tunisie repère des idées de projets innovantes. Ci-dessous, des exemples d'évènements et programmes s'inscrivant dans cet axe.

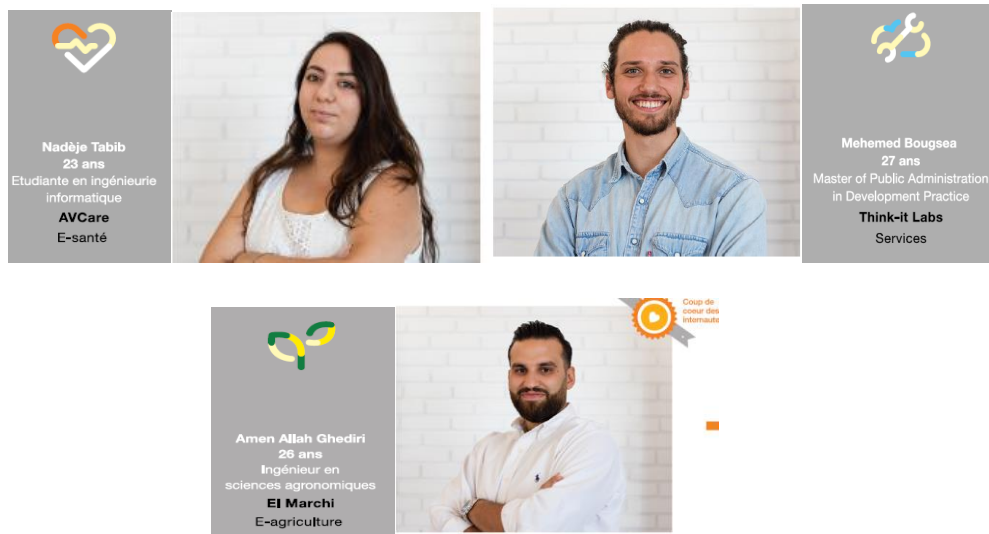
Le **POESAM** (Prix Orange de l'Entrepreneur Social Afrique et Moyen-Orient) :

Le Prix Orange de l'Entrepreneur Social (POESAM) récompense les meilleurs projets d'entreprises innovantes et responsables en Afrique et au Moyen-Orient : les projets innovants basés sur les TIC qui permettent d'améliorer les conditions de vie des populations dans des domaines comme l'éducation, la santé, l'agriculture, le paiement mobile ou encore le développement durable.

Cette année, l'appel à candidatures a recueilli **170** dossiers provenant de tout le territoire tunisien ; des idées de projets de haute qualité et qui illustrent le potentiel des télécommunications dans le développement du pays, dans des domaines aussi variés que l'agriculture, la culture, l'éducation, la santé ou encore les services.

Les finalistes ont bénéficié d'un mentorat et d'un accompagnement dans plusieurs domaines comme la gestion de stress, la prise de parole en public, la gestion de projets, la modélisation de Business Plans, l'élaboration de templates de présentation...

Nos lauréats 2019 de la 5^{ème} édition locale en Tunisie (9^{ème} édition au niveau du Groupe Orange) :



- Le projet **AVCare (e-santé)**, une solution de détection et de prévention en cas d'AVC, composée d'une application mobile, d'un bracelet électronique et de patches. Avec cette solution globale, AVCare alerte ainsi les proches et le médecin traitant en cas d'AVC.
- Le projet **El Marchi (e-agriculture)**, une plateforme e-agricole qui offre une assistance personnalisée, une data agricole, une marketplace (B2B) et une panoplie d'intrants agricoles, fournis par différents partenaires, vendus en ligne et livrés sur site. Elle a pour objectif principal de réintégrer les petits agriculteurs dans le système en s'appuyant sur la logique de groupement « together we are strong » et en travaillant sur la mutualisation des investissements inter-agriculteurs et la valorisation des produits locaux et labellisés (AOC, BIO...).
- Le projet **Think-it Labs (services)**, créé par un collectif d'ingénieurs en informatique, a pour mission de libérer le potentiel humain, grâce à la technologie, en formant et en intégrant virtuellement les ingénieurs et informaticiens les plus talentueux de la Tunisie, au sein d'équipes de partenaires innovants dans le monde entier. Think-it Labs élabore une nouvelle approche de la recherche et du développement répartis afin d'aider les entreprises à concrétiser leurs meilleures idées.

Orange Fab Tunisie est venu renforcer le dispositif d'Orange Tunisie existant au service de la formation, de l'emploi et de l'entrepreneuriat des jeunes.

Orange Fab Tunisie a lancé un appel à candidatures destiné aux startups pour intégrer son programme d'accélération, qui a pour objectif essentiel de les accompagner en vue de développer leurs activités, par des partenariats commerciaux avec les lignes de marché Orange et celles de plusieurs grands groupes locaux ou internationaux.

Soutenir : Accompagner les projets repérés

Orange Tunisie accompagne les startups repérées au niveau des différentes structures dédiées à leur soutien :

Orange Digital Center : Un nouvel espace pour favoriser l'inclusion numérique et promouvoir l'entrepreneuriat et l'employabilité des jeunes.

Chaque Orange Digital Center (ODC) comprend une école du code, un FabLab Solidaire, un accélérateur de startups Orange Fab et des Orange Digital Center Clubs. Chacun de ces programmes s'adresse à un public spécifique.

L'école du code, centre technologique libre d'accès et totalement gratuit propose des formations, des évènements et de l'accompagnement pour les développeurs, geeks et porteurs d'idées de projets.

Le FabLab Solidaire, atelier de fabrication numérique pour créer et prototyper avec des équipements numériques, s'adresse aussi à ce type de public, mais cible également des jeunes futurs entrepreneurs sans diplômes et sans emplois en vue de les aider à transformer leurs idées en projet.

Orange Fab est un programme qui cible les entrepreneurs : c'est un accélérateur de start-up qui accompagne les plus prometteuses dans leur développement commercial et les aide aussi à construire des partenariats commerciaux avec le Groupe Orange et le réseau mondial des Orange Fabs.

Orange Digital Center Clubs, filiales de l'école du code, sont des centres technologiques déployés dans les universités pour offrir aux étudiants des formations et un accompagnement sur leurs projets.

Orange Digital Center vise à créer des synergies entre tous ces programmes.



Le **site Entrepreneur Club** : Une plateforme qui met à la disposition des jeunes entrepreneurs une vraie boîte à outils permettant aux créateurs d'entreprises d'Afrique et du Moyen-Orient de profiter de l'expérience d'autres entrepreneurs.



Orange Summer Challenge est un concours qui prépare les jeunes étudiants au marché de l'emploi, à l'entrepreneuriat et aux grands enjeux technologiques du futur.

Pour l'édition 2019, 24 jeunes talents sélectionnés parmi 1500 candidatures, sont parvenus à développer 4 solutions technologiques de qualité en un temps record. Les systèmes embarqués et l'Intelligence Artificielle (IA) étaient au cœur de cet événement annuel dédié aux jeunes étudiants voulant entreprendre et amateurs de nouvelles technologies.

Les candidats ont été formés par Google aux technologies du Cloud computing et au machine learning (directement applicables à leurs travaux), encadrés et coachés par les experts de l'école du code, Orange Developer Center, et du FabLab Solidaire EL FabSpace Lac.

- **MANU** (Santé) : Un dispositif connecté composé d'une caméra placée sur le front, d'un bracelet et d'un boîtier, tous trois interconnectés, permettant la transcription du

langage des signes en message audio et de traduire les paroles du deuxième interlocuteur en message écrit. Utilisant l'intelligence artificielle, ce système aide les personnes sourdes et muettes à mieux interagir en société. Cette solution est accompagnée d'une application mobile sous la forme d'un réseau social qui offre aux personnes sourdes et muettes et à leurs proches la possibilité de partager leurs expériences, de participer à des événements et d'apprendre le langage des signes à travers des vidéos.

- **VERA** (Sport et bien-être) : Un support à vélo connecté et un jeu vidéo en réalité virtuelle qui permettent de faire du cyclisme chez soi dans un environnement immersif et s'entraîner contre des bots intelligents ou en ligne, avec d'autres joueurs. La solution propose en outre, une application web et mobile permettant à l'utilisateur de suivre ses performances physiques, à travers des indicateurs.
- **Hachico** (Services) : Un kit intelligent et autonome installé à domicile pour assurer la surveillance, la nourriture, le divertissement et l'analyse comportementale des chiens, lorsque son propriétaire est absent.
- **Lampara** (Secteur maritime, environnement et sécurité) : Un ensemble de bouées connectées et intelligentes visant à surveiller les côtes tunisiennes et à collecter des informations en temps réel sur les plages et la qualité de l'eau.



6to8 Talks

En vue de former les jeunes aux nouvelles technologies, les préparer au monde professionnel et aux métiers de demain, Orange Tunisie organise très fréquemment des 6to8 Talks et des workshops. Il s'agit de sessions d'échanges (de 18h à 20h) et de workshops entre professionnels et passionnés de nouvelles technologies autour d'un sujet ou une technologie innovante.

En 2019, 12 sessions ont été organisées à l'ODC et 400 jeunes ont pu en bénéficier.

Exemples de thématiques proposées : Comment devenir un super Data Scientist, le Data storytelling, Ethical hacking fundamentals and practices, Power BI et Data Analytics, Microsoft Modern Datawarehouse Architecture.

Reconversion professionnelle

La reconversion professionnelle s'inscrit de plus en plus dans les mœurs des Tunisiens. L'évolution de la technologie rend la tâche plus facile de par les opportunités métiers qu'elle ouvre ; Orange Tunisie organise chaque année plusieurs sessions de reconversion professionnelle : 1800 jeunes ont ainsi pu bénéficier de stages de reconversion professionnelle.

Promouvoir : Accélération de startups

Promouvoir, c'est accompagner les startups pour avoir un accès et une visibilité sur leurs marchés cibles au niveau national et international.

Orange Fab Tunisie sélectionne 2 fois par an des startups prometteuses et leur propose un programme de développement de leurs activités, ainsi qu'un mentoring dans plusieurs domaines : RH, marketing, juridique, stratégie commerciale..., dans le but de construire des partenariats commerciaux avec Orange Tunisie, le Groupe Orange et ses partenaires. L'accélération se fait donc au niveau national et international. Les start-up accélérées disposent également d'un espace de coworking équipé, notamment pour organiser des réunions avec leurs clients et partenaires.

La première saison de cet accélérateur a permis à **5 startups** de différents domaines d'activités de s'ouvrir à l'international. Une première édition à succès :

Énergie : la start-up **Wattnow** propose aux PME et grands groupes une solution IoT de suivi de la consommation d'électricité leur permettant d'améliorer leur efficacité énergétique. Elle va déployer sa solution sur 200 sites d'Orange Tunisie.

Intelligence artificielle : **Hexastack**, une solution qui permet la création et la gestion de chatbots.

Beauty Tech : **Tap4Glam**, le « Uber de la beauté », est une solution de services de beauté à la demande qui met en relation professionnels et clients, et gère les réservations. La fondatrice aide également les travailleuses de ce secteur à devenir micro-entrepreneuses. Une action qui fait écho aux engagements et initiatives d'Orange Tunisie en faveur de l'autonomisation des femmes.

Télécoms : **RoamSmart** fournit des solutions de roaming management aux opérateurs. Ses solutions sont aujourd'hui utilisées par le Groupe Orange et ses 29 filiales à l'international.

Éducation : **NextGen Corp** développe des contenus ludo-éducatifs innovants en réalité augmentée et virtuelle pour les enfants. La Fondation Orange a fait confiance à la startup pour adapter et traduire en langue arabe l'application Tsara » destinée aux enfants autistes et créer des contenus éducatifs pour la région Afrique et Moyen Orient.

Orange Tunisie, opérateur du numérique responsable et solidaire

Orange Tunisie contribue à lutter contre les facteurs d'exclusion, notamment ceux liés aux TIC, en œuvrant à ce que le plus grand nombre de personnes accède aux services devenus aujourd'hui indispensables.

Pour lutter contre les facteurs d'exclusion liés à l'éducation ou à la culture, Orange Tunisie propose des programmes de sensibilisation et d'équipements, notamment dans le cadre de la Fondation Orange.

La solidarité numérique est donc le principe qui guide les actions de mécénat d'Orange Tunisie. A travers les Ecoles numériques, les FabLabs Solidaires et les Maisons Digitales, la Fondation Orange a fait du numérique un levier d'autonomisation socio-économique en Tunisie.

Des Maisons Digitales pour l'autonomisation des femmes

Le programme des Maisons Digitales vise à favoriser l'insertion professionnelle des femmes et développer leur activité à travers des modules de formations en entrepreneuriat se basant sur des outils numériques.

Soutenu par le Ministère de la Femme et en partenariat avec des associations actives dans l'empowerment des femmes, Orange Tunisie a ouvert plusieurs Maisons Digitales, aujourd'hui, ce programme a atteint sa vitesse de croisière avec un total de **22** Maisons Digitales pour l'autonomisation des femmes sur tout le territoire tunisien.

Dans le cadre de la politique de mécénat du Groupe Orange, la Fondation Orange a créé le Prix « **Coup de Coeur Ô Féminin** » en 2016 afin d'accompagner les femmes des Maisons Digitales à développer leur projet entrepreneurial viable.

Devant le succès de ce Prix, rencontré depuis 2016, la Fondation Orange l'a renouvelé pour chaque année.

Jusqu'à fin 2019 :

- **1192** femmes ont pu bénéficier du programme des Maisons Digitales ,
- **4** projets ont été financés par la Fondation Orange
- **13** contrats de partenariats ont été signés avec des associations et ONG pour soutenir et accompagner ces femmes à monter et viabiliser leurs projets

Le numérique au service de l'éducation

En partenariat avec le Ministère de l'Education et la Fondation Orange, Orange Tunisie a lancé le Programme « **Ecoles Numériques** ».

Un programme qui cible des écoles primaires situées dans les régions les plus démunies en leur proposant une solution très facile à utiliser et qui ne nécessite pas de connexion internet : Les écoles primaires sont équipées gratuitement de kits d'éducation numériques : tablettes, serveurs Raspberry, contenus numériques scolaires et périscolaires...

Le numérique doit être une chance pour chacun : Avec ces écoles numériques, les élèves ont l'opportunité de se familiariser davantage avec le numérique et d'améliorer leurs résultats scolaires à travers une méthode d'enseignement ludique par les TIC.

- A fin 2019, le nombre des écoles numériques en Tunisie a atteint 110 (+**15**) en 2019, avec l'ambition d'atteindre les 125 écoles fin 2020 et d'en faire un large réseau pour que les élèves enrichissent leurs connaissances par le numérique.
 - **32 358** élèves bénéficiaires (+**6 264**) en 2019
 - **598** heures de formation (+ **66**) en 2019
 - **2 035** enseignants et directeurs formés (+ **868**) en 2019
 - **148** collaborateurs bénévoles impliqués (+ **30**) en 2019
 - **55 230** kilomètres parcourues (+**15 230**) en 2019

➤ Ateliers et challenges numériques

Depuis 2014, Orange Tunisie propose tout au long de l'année des ateliers **#SuperCodeurs** d'initiation au codage informatique pour sensibiliser les enfants à la culture numérique.

A l'occasion de la 25^{ème} Conférence sur le climat des Nations Unies - la COP25 - qui s'est tenue à Madrid du 2 au 13 décembre, Orange Tunisie, Sofrecom Tunisie et Business & Décision Tunisie, en partenariat avec le Bureau de Tunis du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), ont organisé, le 7 décembre, à Orange Digital Center, tiers-lieu de l'innovation, une session **#SuperCodeurs** spécial COP 25 avec pour thématique « **Codons pour la planète** ».

#SuperCodeurs spécial COP 25 a donc donné la possibilité à près de 100 enfants

âgés de 10 à 13 ans, de concevoir des jeux et animations pendant toute une journée de sensibilisation à la question du dérèglement climatique et plus largement aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par l'ONU et d'ateliers collectifs de programmation au langage Scratch, animés à la fois par des experts du PNUD et des coaches bénévoles d'Orange en Tunisie.

- Près de **1100** enfants ont suivi ces ateliers **#SuperCodeurs (+100)** en 2019 : Cette édition spéciale COP25, coder pour la planète, avait pour objectif de donner du sens au programme de l'initiation au codage.



Orange Tunisie a également lancé avec l'appui de la Fondation Orange et Wiki in Africa, le concours WikiChallenge Ecoles d'Afrique qui récompense les meilleurs articles rédigés par les élèves des écoles numériques.



#WikiChallenge Ecoles d'Afrique est un concours dédié aux élèves de 9-13 ans scolarisés dans les écoles numériques de la Fondation Orange dans plusieurs pays africains francophones. Les élèves des écoles participantes ont pu ainsi écrire des articles encyclopédiques sur des thèmes chers à leur communauté et partagés sur #Vikidia, en utilisant la plateforme d'édition wiki en mode déconnecté #WikiFundi.

Dans le cadre de ce concours, l'équipe d'Orange Tunisie en charge du Programme des écoles numériques, accompagnée de bénévoles et de membres du Ministère de l'Education, a décerné à l'école primaire Oued Essider à Gabès, le prix du meilleur article intitulé « Oasis de Chenini ».

Un programme de Villages

Avec le programme des villages, Orange Tunisie essaye d'améliorer concrètement le quotidien des villageois de zones enclavées en leur apportant des infrastructures essentielles à leur bien-être : l'accès à l'éducation, aux soins de base et à l'eau.

Ainsi, Orange Tunisie a appuyé le développement local, durable, équitable et intégré de 2 villages, situés à Bir Salah et à Kasserine, un 3^{ème} village est prévu en 2020.

Des actions de mécénat : La solidarité est dans l'ADN d'Orange Tunisie

Aujourd'hui plus de **30%** de nos collaborateurs sont des bénévoles engagés et responsables et participent à diverses actions de solidarité.

L'implication de nos bénévoles et la mobilisation de nos partenaires de la société civile renforcent et intensifient de plus en plus nos actions mécènes.

Daffini :

Orange Tunisie organise chaque année l'action Daffini : Les salariés bénévoles se rendent dans des écoles défavorisées et y distribuent des packs qui permettent aux élèves de lutter contre le froid.

En 2019 et en partenariat avec l'association « Un Enfant Des Sourires », 20 salariés bénévoles se sont rendus à l'école primaire El Taref à Ouechtata dans le Gouvernorat de Béja, pour y distribuer des « packs d'hiver » aux 175 élèves.



Magic rentrée :

L'action « Magic rentrée » consiste en la distribution de kits scolaires : un cartable, un tablier, des manuels scolaires, des cahiers. 200 kits scolaires ont donc été distribués aux enfants de l'école Bayadha à Jendouba, à l'occasion de sa rénovation par l'association « Un Enfant Des Sourires » dans le cadre du projet « **l'école de l'espoir** », soutenu par Orange Tunisie.



Koffet Romdhane :

L'opération Koffet Romdhane nous permet chaque année de récolter une somme d'argent et de distribuer des couffins à travers l'ensemble de nos sites : Nos salariés bénévoles participent à la collecte. L'opération Koffet Romdhane 2019 a permis de récolter cette année une somme record et distribuer 237 couffins.

Orange Tunisie, mécène de la culture

La reconnaissance des talents littéraires tunisiens avec le lancement de la 2^{ème} édition du Prix Orange du Livre en Afrique

Dans le cadre de ses engagements en Afrique et donc en Tunisie, la Fondation Orange a lancé le Prix Orange du Livre en Afrique francophone « POLA ». Ce Prix répond à sa volonté d'œuvrer pour la promotion des talents littéraires africains et de l'édition locale africaine.

Ce prix récompense un texte de fiction écrit en langue française par un écrivain africain et publié par une maison d'édition basée sur le continent africain.



Une présélection de six livres est faite par des comités de lecture basés dans plusieurs pays. Puis un jury, composé d'écrivains, de critiques littéraires ainsi que de personnalités reconnues dans le monde littéraire, désigne le lauréat.

En plus d'une dotation de 10000 euros, le lauréat bénéficie d'une campagne de promotion de son ouvrage.

Orange Tunisie met l'innovation numérique au service de la valorisation de notre patrimoine et de la visite culturelle et nous soutenons de nouvelles manifestations culturelles, littéraires et musicales à travers de jeunes talents.

En 2019 :

- Un partenariat a été signé avec Jeunesse et Horizons pour l'organisation du Festival musical de Tabarka Sky Lantern, qui a obtenu le 1^{er} Prix décerné par le Ministère du Tourisme
- 2 Festivals musicaux vont être soutenus en 2020 (Kasserine et Tabarka), suite à un appel à projets
- Pour la première fois, un comité de lecture du POLA a été désigné en Tunisie, composé de 5 membres externes et de 5 collaborateurs Orange Tunisie internes, tous férus de lecture et ayant pour mission de sélectionner les 6 finalistes de la compétition.

Orange Tunisie soutient la santé

Orange Tunisie soutient l'autisme à travers le numérique

Afin de faciliter l'accès et l'utilisation de l'application **TSARA** - premier jeu vidéo pédagogique à destination des aidants de personne autiste - en Tunisie et dans d'autres pays arabophones, Orange Tunisie a fait confiance à la startup NextGen Corp pour procéder en 2019 à sa traduction en langue arabe et en dialecte tunisien ainsi qu'à sa contextualisation.



De plus, Orange Tunisie a constitué un pool d'associations et professionnels de la santé qui œuvrent dans l'autisme, afin de les sensibiliser à l'utilisation de l'application et à la constitution d'une fédération pour être force de plaidoyer et de propositions.

Des partenariats stratégiques

Orange et la GIZ forment une alliance stratégique

En 2019, Orange et la GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) ont signé un accord de partenariat pour développer les compétences numériques de 20 000 jeunes dans 14 pays de la région Afrique et Moyen-Orient, améliorer leur employabilité et ainsi contribuer à réduire le chômage.

Un budget de **30** millions d'euros entre Orange et la GIZ a été alloué pour le déploiement et le renforcement des Orange Digital Centers dans **14** pays d'Afrique et Moyen-Orient, dont la Tunisie.

Le concept Orange Digital Center déjà lancé en Tunisie et au Sénégal sera déployé en 2020 au Maroc, en Jordanie, au Cameroun, en Ethiopie, au Mali, à Madagascar, en Sierra Leone, en Côte d'Ivoire, en Egypte, au Burkina Faso, en Guinée et au Libéria.

Ces centres proposent gratuitement aux jeunes une formation au numérique, accélèrent la création de startups et accompagnent les porteurs de projets. Les ODC comportent des équipements numériques de pointe.

Les équipes travailleront avec différents acteurs et l'écosystème entrepreneurial de chaque pays pour former les jeunes et les accompagner dans leur recherche d'emplois. Les ODC travailleront également avec les universités et surtout celles dans les régions.

Partenariat avec la Banque Mondiale

Orange Tunisie est membre du comité S4YE « Solutions For Youth Employment » de la Banque Mondiale, sorte de think tank dont l'objectif est de :

- Travailler davantage sur l'employabilité des jeunes
- Aider à mobiliser et à mettre en place des approches innovantes en lien avec l'emploi des jeunes, en mettant l'accent sur les métiers et compétences de demain
- Contribuer aux initiatives du S4YE et de la Banque Mondiale au profit de l'employabilité des jeunes

Partenariats avec les universités et écoles d'ingénieurs :

Orange Tunisie compte, à fin 2019, 27 partenaires du monde académique (universités et écoles d'ingénieurs sur l'ensemble du territoire) notamment afin de pouvoir faire profiter le plus grand nombre d'étudiants de tous ses programmes mis en place et qui leur sont dédiés, dont ceux des formations en technologies innovantes.

Orange Tunisie, opérateur actif dans la promotion de la RSE et de l'innovation

Orange Tunisie, Plus qu'un opérateur

Plus qu'un opérateur est la vision d'Orange Tunisie qui se doit de participer au développement durable du pays.

Cette plateforme retrace l'ensemble des initiatives et actions innovantes, responsables et solidaires, lancées par Orange Tunisie au profit des jeunes, des femmes et des enfants en vue de les rapprocher encore plus de l'essentiel et faire ainsi du numérique un véritable accélérateur de progrès.

Orange Tunisie, Plus qu'un opérateur est présent sur les réseaux sociaux : Facebook et Twitter pour faire vivre au plus près toutes les actualités innovantes responsables et solidaires.



La plateforme **plus.orange.tn** a réussi à attirer une audience engagée ! En effet, en 2019, le site a généré **112 k** visites, avec une durée moyenne de **2 min/visite**.

A noter que « plus qu'un opérateur » a fédéré à date, **+ 1 million** d'utilisateurs engagés sur la page Facebook et **1734** followers sur Twitter.

Le réseau Pacte Mondial Tunisie

Afin de renforcer davantage son engagement envers les principes du Pacte Mondial des Nations Unies et leur promotion, Orange Tunisie a été l'un des premiers partenaires officiels et très actifs pour le lancement, en septembre 2015, du réseau local « 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.



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. Orange Tunisie a été la première entreprise de son secteur d'activités, à adhérer en 2012, 2 ans après son lancement commercial, au Pacte Mondial des Nations Unies.

Une émission TV et des passages à la radio

Une émission télévisée sponsorisée par Orange Tunisie et qui a pour but de faire découvrir l'actualité high tech à un large public de jeunes et de les tenir informés des programmes et événements organisés par Orange Tunisie et qui leur sont dédiés.

Par ailleurs, en vue de se rapprocher de plus en plus des jeunes, l'animation de l'émission TV a été confiée en 2019 à un jeune youtubeur et créateur du contenu digital « horcujet » ; de plus, **l'émission Itech** est désormais enregistrée au FabLab Solidaire EL FabSpace Lac de l'ODC.



Plusieurs passages sur les ondes de plusieurs radios ont été également programmés tout au long de l'année 2019 afin d'initier les jeunes à l'esprit entrepreneurial et les sensibiliser aux nouvelles technologies.

Un échange en continu avec les étudiants : Des Orange Students' Days, des cours dans des universités, des sessions de sensibilisation...



Le concept Orange Students' Day :

Orange Tunisie reçoit au tiers-lieu de l'innovation Orange Digital Center pendant une demi-journée et dans une ambiance conviviale, informelle et interactive, des étudiants venant de différentes universités et écoles d'ingénieurs afin de leur présenter plusieurs métiers d'Orange Tunisie. L'objectif 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.
- Encourager les jeunes étudiantes, notamment ingénieures, à s'orienter vers des métiers techniques et technologiques, qui sont aujourd'hui très masculinisés.
- Partager avec les étudiants les idées innovantes, les parcours atypiques et inspirants des jeunes entrepreneurs accompagnés par Orange Tunisie (POESAM, Orange Summer Challenge ou bien encore à Orange Fab Tunisie) en vue de les encourager pour l'entrepreneuriat.
- Détecter les/nos talents de demain, notamment sur des technologies ou métiers innovants.

Un master RSE à l'Université de la Manouba :

En vue de former les jeunes étudiants aux métiers dans le domaine de la RSE, dont celui de responsable Développement Durable et RSE, expliquer notre stratégie RSE, partager notre expérience et servir de cas pratique et d'école, Orange Tunisie a été l'un des partenaires actifs de l'Université Manouba dans la création du Master Management de la performance globale et Responsabilité Sociétale des Organisations, Master hébergé par l'ISCAE (Institut Supérieur de Comptabilité et d'Administration des Entreprises) pour la rentrée universitaire 2019-2020.

Nos faits marquants 2019 :

➤ Partenariats :

Partenariat avec Google :

En 2019, les équipes de Orange Summer Challenge ont été formées à des technologies utilisées dans le cadre de leurs projets comme Google Cloud ainsi que les différentes API mises à disposition des développeurs des plateformes Google/Intelligence artificielle–Machine learning.

Le partenariat ne se limitant pas uniquement à la formation et à la mise à disposition de ses plateformes, puisqu'en 2020, Google va accompagner Orange dans le déploiement des Orange Digital Centers dans la région Afrique et Moyen Orient.

Partenariat EFE Tunisie

La Fondation de l'Education pour l'Emploi Tunisie est une filiale du réseau Education For Employment Foundation qui est une ONG (Organisation Non Gouvernementale) internationale dont la mission est d'améliorer les opportunités d'emplois offertes aux jeunes dans les pays du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord.

A travers ce partenariat, Orange Tunisie et EFE-Tunisie conviennent de mener des actions favorisant :

- L'amélioration de l'**employabilité des jeunes** formés dans le cadre de ce partenariat
- L'amélioration de l'aptitude des jeunes à l'**Entrepreneuriat** et l'**Entrepreneuriat Social** et au travail indépendant

Les contributions d'EFE-Tunisie sont :

- Accompagner les candidats finalistes du POESAM en amont et en aval
- Collaborer dans le cadre des programmes de reconversion professionnelle organisés à l'ODC (Orange Digital Center) pour l'insertion professionnelle des jeunes
- Accompagner les femmes bénéficiaires des Maisons digitales (Mentoring-Coaching)

➤ Lancement du Orange Digital Center :

Le 25 avril 2019, Orange Tunisie a inauguré « Orange Digital Center », le premier tiers-lieu de l'innovation en Afrique et au Moyen-Orient.

Orange Digital Center est un dispositif d'accompagnement des jeunes et de l'écosystème des startups qui couvre un large champ d'activités. De la formation de jeunes au codage, en passant par l'accompagnement, l'accélération des startups et l'investissement dans ces dernières, ce nouveaux lieu profite à tous types de publics. Le concept Orange Digital Center a été déjà lancé au Sénégal fin 2019.



➤ **Lancement du 4^{ème} Orange Digital Center Club (inauguré en 2020)**

Après Le Kef, Nabeul et Sousse, c'est au tour de Tunis et plus précisément de l'Institut National des Sciences Appliquées et de Technologie (INSAT) d'héberger le 4^{ème} Orange Digital Center Club (ODC Club).

ODC Club INSAT permet, dans un cadre moderne et convivial, composé d'espaces de formation, de coworking et de réunions, de favoriser les échanges multidisciplinaires, la créativité et l'innovation grâce aux technologies. En effet, ODC Club INSAT va offrir aux étudiants la possibilité de renforcer leur formation académique, notamment à travers de l'accompagnement sur des projets réels et des formations sur des thématiques technologiques pointues et en soft skills.



ODC Club INSAT représente également une excellente opportunité pour Orange Tunisie de pouvoir identifier les meilleurs profils à recruter ou ayant une fibre entrepreneuriale et souhaitant être accompagnés dans leurs projets d'entreprises sur différents domaines (business plan, coaching managérial et marketing...). Ainsi, les projets les plus aboutis pourront être technologiquement incubés à Orange Digital Center pour bénéficier d'un accompagnement spécifique jusqu'à la création effective de la startup.

Nos programmes d'inclusion numérique par les cartes :

Orange Digital Center

2010-2019

▲ 4

ODC Clubs
Tunis-Le Kef-Nabeul
Sousse

● 5

FabLabs Solidaires
Tunis (3)-Gabès-Mobile

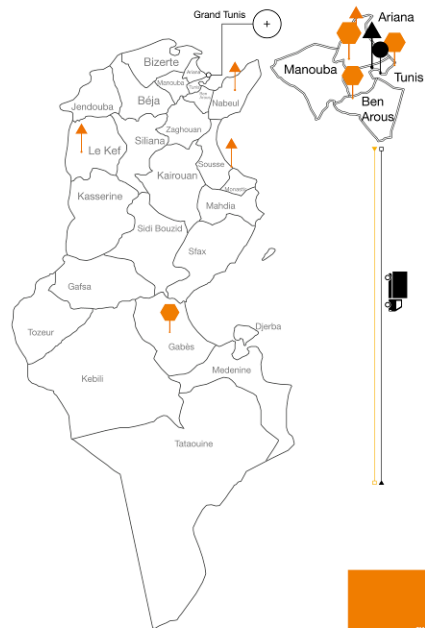
▲ 1

École du code
Orange Developer
Center
Tunis (Lac1)



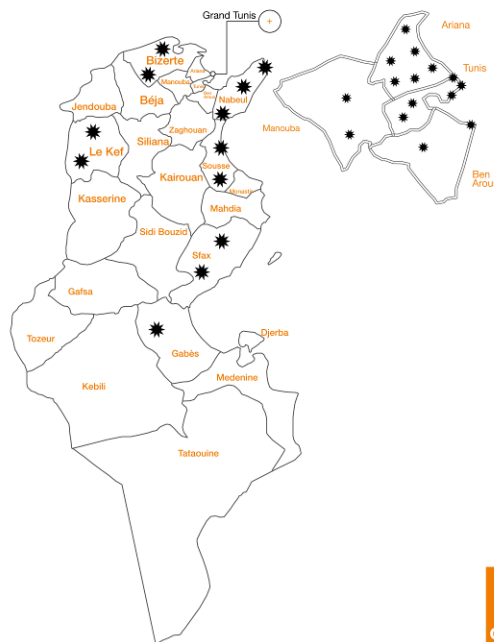
● 1

Orange Fab
Tunis (Lac1)



Universités et écoles d'ingénieurs partenaires

★ 27
à fin 2019



Programme des FabLabs Solidaires

3500

Jeunes bénéficiaires



165
Formations

35
Projets réalisés

5

FabLabs Solidaires 2015-2020

Tunis-Cité El Khadhra
Gabès
Tunis-EL FabSpace Bab Dzira
Mobile
Tunis-EL FabSpace Lac



Programme des Écoles Numériques

110
écoles équipées

32358
élèves bénéficiaires

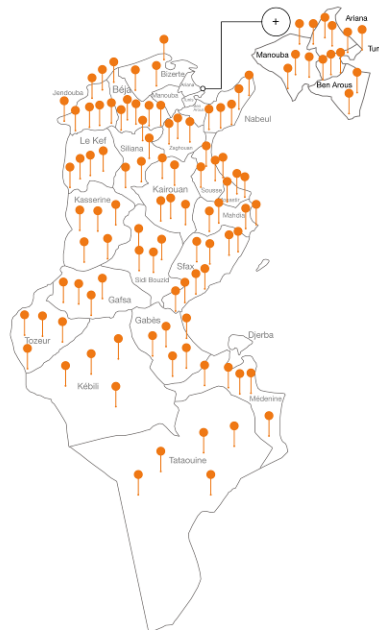
598
heures de formations



2035
enseignants et directeurs formés

148
collaborateurs bénévoles impliqués

55230
kilomètres parcourus



Programme des
Maisons Digitales

2016-2020

22

Maisons Digitales

en partenariat avec **13** Associations/ONG

1192
 Femmes bénéficiaires



11
 Urbaines



11
 Rurales

**Bizerte-Zaghuan(2)-Sousse(2)-Mahdia-Sidi Bouzid
 Gafsa-Djerba-Tataouine-Nefta**

**Takelsa-Gromballa-Kairouan-Kasserine-Siliana
 Le Kef-Jendouba(2)-Nefza-Ain Draham
 Gabès**



Des produits et services responsables

Notre engagement :

- Avec Orange Tunisie, l'expérience client est incomparable, soit unique, digitale et humaine avant tout.

Nos actions

- Renforcer notre positionnement d'opérateur de confiance ;
- Renforcer notre image d'entreprise digitale sur l'expérience client :
 - ✓ Le chatbot comme levier d'automatisation et d'amélioration de la relation client ;
 - ✓ Renforcer nos interactions clients sur le digital en enrichissant l'univers fonctionnel de My Orange.

Nos Objectifs 2020

- Digitaliser le parcours client via My Orange, seule application pour gérer l'intégralité du parcours client

Orange Tunisie, opérateur de confiance

Orange Tunisie a décidé de s'engager pleinement dans le monde du numérique en développant de nouveaux produits et services tout en y associant une exigence forte en matière de protection des données personnelles et de sécurité de l'information.

Chez Orange Tunisie, sécuriser les données personnelles et respecter la vie privée de nos clients ont toujours fait partie de nos priorités.

Plusieurs campagnes de sensibilisation sont maintes fois lancées en interne au profit des salariés d'Orange Tunisie, vu que dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, ils peuvent tous être amenés à manipuler les données personnelles des clients ainsi que les données confidentielles de l'entreprise. Nous devons à la fois les protéger et nous assurer que leur utilisation se fait dans le respect des textes de lois en vigueur.

#EmployeurResponsable : Données personnelles : renforçons notre positionnement d'opérateur de confiance

Senda Maaouia, Directrice Juridique & membre du comité éthique vous en parle >>



Chez Orange Tunisie, la politique de sécurité globale est conforme à la norme **ISO 27001** sur les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.

Un lien détaillant la politique globale de la sécurité d'Orange Tunisie a été mis à la disposition de tous les salariés :

<http://onlinesecurity.orangetunisie.intra/index.php/documentation-smsi/politiques-de-securite>

Une clause contractuelle est également prévue au niveau de tous nos contrats conclus avec des prestataires amenés à traiter des données personnelles de nos clients comme par exemple les franchises.

Avec cette clause, les prestataires, ainsi que leurs salariés, s'engagent à être conformes à la législation tunisienne relative à la protection des données personnelles en vigueur, notamment la **loi organique N°2004-63 du 27 Juillet 2004** portant sur la protection des données à caractère personnel, le **décret d'application n°2007-3004 du 27/11/2007** fixant les conditions et les procédures de déclaration et d'autorisation pour le traitement des données à caractère personnel, ainsi qu'aux termes du contrat.

Une expérience client incomparable chez Orange Tunisie

Orange Tunisie a pour mission d'écouter et de comprendre ses clients pour connecter chacun à son essentiel.

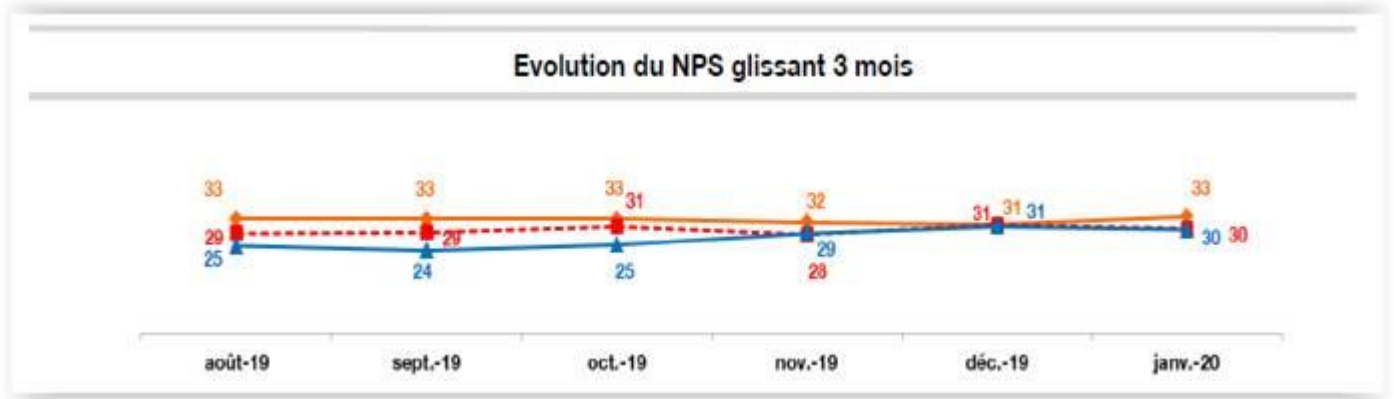
Avec Essentiels2020, Orange se donne l'ambition de faire vivre à chacun une expérience client unique au quotidien.

Réinventer la relation client est l'un des leviers stratégiques sur lequel repose le plan Essentiels 2020 : Nos clients sont de plus en plus attentifs à la qualité des services que nous leur offrons : Pour cela il faut d'abord bien les connaître, avoir une vue 360° de leurs besoins, répondre rapidement à leurs demandes, leur faire confiance comme nous leur demandons de nous faire confiance.



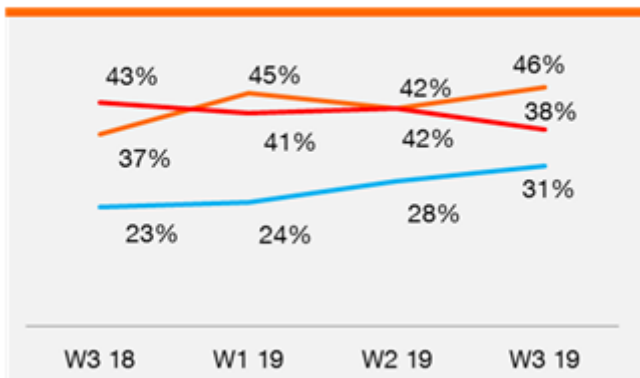
➤ Promotion de la marque Orange :

En 2019, Orange Tunisie maintient sa position de leader en termes de recommandation clients (NPS : Net Promoter Score qui consiste à demander à un client s'il recommanderait les services ou l'entreprise à ses proches).

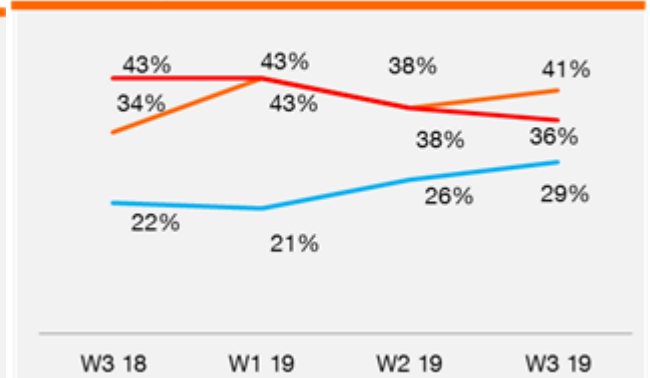


Par ailleurs, l'étude Brand Tracking du Groupe Orange, confirme de plus en plus, qu'Orange Tunisie, va au-delà de son cœur de métier - apporter de la connectivité - en donnant accès au numérique et à l'innovation au plus grand nombre pour améliorer les conditions de vie.

Rend les nouvelles technologies plus accessibles à chacun



Améliore la vie des gens en étant plus innovant que les autres



Digitaliser l'expérience client pour encore mieux l'accompagner

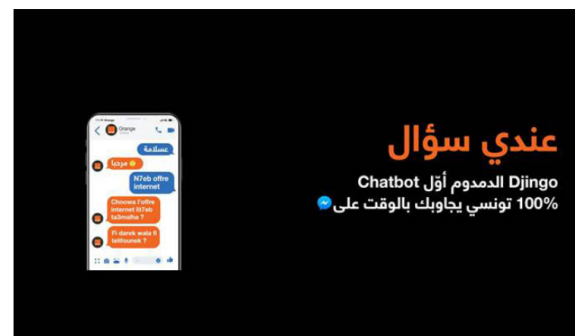
➤ Chatbot :

Au mois de décembre 2019, Orange Tunisie lance le premier Chatbot sur Facebook Messenger « Djingo el Damdoum », premier robot conversationnel intelligent 100% tunisien.

Un chatbot qui grâce à l'intelligence artificielle accompagne d'une façon fluide vers le service client digital.

Djingo a été conçu par les compétences internes d'Orange Tunisie en partenariat avec Hexastack, une jeune startup

tunisienne, spécialisée dans l'intelligence artificielle et accélérée par **Orange Fab Tunisie** en 2019.



➤ **My Orange :**

Afin d'améliorer encore plus l'expérience client, Orange Tunisie a mis en place la plateforme My Orange, qui a développé davantage la digitalisation de la relation client.

➤ **Les smart stores**

A travers le déploiement d'un réseau de smart stores - nouveau concept pour offrir aux clients plus de confort, une meilleure expérience et un nouveau parcours plus

simple et plus riche, avec un accès aux outils numériques innovants - 5 boutiques et 3 franchises, Orange Tunisie, permet à ses clients d'expérimenter ses produits avec ses équipes.

➤ **Dématérialisation des contrats**

60% des contrats en provenance des ventes indirectes, **100%** des contrats des ventes directes et **95%** des contrats franchises ont été remontés par voie numérique en 2019.

Accompagner les familles vers les usages sûrs, innovants et responsables

Orange Tunisie renforce son engagement d'opérateur multiservices, innovant et humain, afin de faire du digital une opportunité pour tous.

En tant qu'opérateur responsable, Orange Tunisie, cherche plus que jamais à s'assurer que ses clients disposent de toutes les connaissances, outils et services concrets nécessaires pour bien vivre le digital et mieux encore faire du numérique une véritable opportunité.

La responsabilité d'Orange Tunisie vis-à-vis des familles et de leurs enfants repose sur trois piliers :

- La facilité de l'accès ;
- L'organisation de sessions d'initiation et de formation au monde du digital ;
- Les actions de sensibilisation pour mieux vivre le digital.

➤ **Mieux vivre le digital**

Orange Tunisie a lancé, le 16 décembre, une campagne de sensibilisation "**Nous avons tous de Grands Pouvoirs, nous avons tous de Grandes Responsabilités**" encourageant ses clients, dont une grande partie est composée de jeunes et d'adolescents, à décrocher de leurs écrans et des réseaux sociaux, en particulier Facebook et Instagram, des applications qui les submergent dans un monde virtuel au détriment de vrais moments passés avec les proches.

Une campagne qui a pour but de promouvoir les pouvoirs du digital sans

pour autant occulter les responsabilités pour en faire un usage positif.

Orange Tunisie propose à ce fait, un [guide](#) des usages positifs des écrans, développé pour justement répondre aux interrogations communes autour de l'usage des écrans, tout en proposant de véritables repères sur la base de recommandations de professionnels.



La nouvelle campagne d'Orange Tunisie en faveur d'un usage plus responsable des écrans !

On a tendance à penser que le temps d'écran, c'est le temps passé par nos petits devant la télé. Mais non... C'est la somme du temps passé sur TOUS les appareils avec écran...



À chaque âge, son temps d'écrans

Voici les recommandations * sur lesquelles s'accordent la majorité des experts de la protection de l'enfance et de la santé aujourd'hui :

Avant 3 ans, pas d'écran

<p>De 3 à 6 ans</p> <p>🕒 Pas + de 20 min /session</p> <p>Maximum 1 h/jour en temps cumulé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas pendant les repas, ni au moins 1 h avant d'aller se coucher • Toujours accompagné d'un adulte qui le guide dans ses activités 	<p>De 7 à 9 ans</p> <p>🕒 Pas + de 30 min /session</p> <p>Maximum 2 h/jour en temps cumulé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas pendant les repas, ni au moins 1 h avant d'aller se coucher • Définir les plages horaires et les sites autorisés • Adulte à proximité pour guider et garder un œil sur ses 1^{ères} applications 	<p>Au-delà de 10 ans</p> <p>🕒 Environ 30 min /session</p> <p>temps gratuité fait ensemble, évalué en fonction de ses besoins et de son niveau de maturité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas pendant les repas, ni au moins 1 h avant d'aller se coucher et jamais le nuit • Inciter à faire des pauses régulières • S'abonner à ce qui l'aide, et échanger régulièrement avec lui
---	---	--

Soyez vigilants, l'excès d'écrans peut avoir des effets sur :

- l'acquisition du langage pour les plus jeunes
- le sommeil
- les capacités d'attention, de concentration, les humeurs
- la fatigue oculaire, la myopie précoce
- les comportements addictifs
- la sédentarité, l'obésité

Nos faits marquants 2019

- Des campagnes de sensibilisation pour porter haut et fort l'engagement d'Orange Tunisie en tant qu'opérateur responsable : www.orange.tn/bienvivreledigital
- Une note d'information adressée à l'Instance Nationale de la Protection des Données Personnelles (INPDP) en vue d'insérer une clause relative à la protection des données personnelles au niveau des conditions générales de tout contrat de vente
Ci-dessous un extrait :

L'Opérateur s'oblige en outre, à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du traitement des données à caractère personnel du Client et leur sécurité, et s'engage à ce que les données à caractère personnel du Client soient traitées loyalement et dans la limite nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

- L'application My Orange enrichie avec des fonctionnalités natives comme le paiement en ligne, les recharges en ligne, SOS crédit, le transfert internet ou encore la possibilité d'accéder aux meilleurs bons plans (ciné Day, des tickets au meilleur tarif, de la musique avec Anghami...).

Protéger l'environnement

Notre engagement :

- Faire d'Orange Tunisie, un opérateur vert, qui préserve l'environnement et qui réduit son empreinte énergétique.

Nos actions

➤ **Démarche de certification environnementale ISO14001**

À fin 2019, Orange Tunisie a décidé de lancer une démarche ISO14001 pour rejoindre ainsi l'ensemble des filiales du Groupe Orange certifiées.

Rappelons que ISO 14001 propose un cadre pour mettre en place un système efficace de management environnemental. Cette norme donne à la Direction d'une entreprise, à son personnel et aux parties prenantes extérieures l'assurance que l'impact environnemental fait l'objet de mesures et d'améliorations.

➤ **Gestion électronique des documents (GED)**

La gestion électronique des documents recouvre l'ensemble des techniques qui permettent de gérer les flux de documents qui pénètrent, sortent ou circulent à l'intérieur de l'entreprise.

Orange Tunisie a lancé le projet GED afin de maîtriser ses flux documentaires, de dématérialiser ses processus métiers et de répondre aux exigences des normes de qualité.

➤ **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 90 sites afin de détecter le gaspillage et orienter les interventions et d'arriver au pourcentage de réduction optimal.

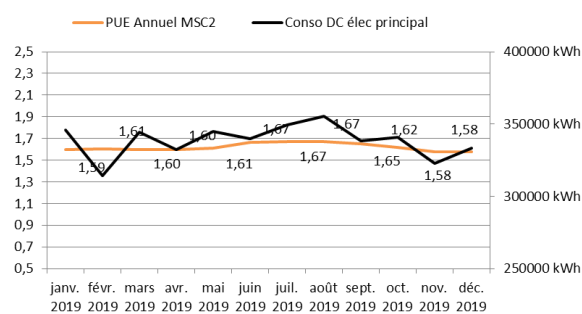
- En moyenne - 15% d'économie d'énergie ;
- - 50% de moins sur le coût de monitoring ;
- - 60% de visites de maintenance ;
- Les anomalies liées à la climatisation (sur les sites radios) sont les plus courantes : sur 63 remontées du système, 16 grandes anomalies et 24 KTND d'économie.

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 donc continuer de déployer sa solution sur 180 sites d'Orange Tunisie sur tout le territoire tunisien.

Par ailleurs, Orange Tunisie classé, fin 2019, 1^{ère} sur la région MEA avec une efficacité énergétique prouvée sur ses 3 datacenters grâce aux efforts fournis par la Direction Réseaux et Services.

PUE (Power Usage Effectiveness) mesurés sur les Datacenter MEA :



➤ 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 ou encore les Modems ; à titre d'exemple 8 593 unités de Flybox ont été ainsi recyclés.




➤ 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 a été élargie aux clients entreprises fin d'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.

	Arbres sauvés	<i>La quantité d'arbres qui auraient été consommée pour fabriquer du papier.</i>
	CO2 économisé	<i>Le gaz à effet de serre qui aurait été libéré pour la production de papier.</i>
	Équivalent en durée de	<i>L'énergie économisée en ne produisant pas le papier, représentée comme l'énergie consommée par une ampoule classique en heures.</i>

Feuilles:	57 432
Total de Pages:	79 968
Pages couleur:	15 344
Pages noir et blanc:	64 624
Valeur économisée:	3 468,32
Travaux:	14 577
Arbres sauvés:	6,89 arbres
CO2 économisé:	729,4 kg
Équivalent en durée de vie ampoule:	45 668,0 heures

Un employeur digital et humain

Notre engagement :

- Construire un modèle d'employeur digital et humain :
 - En mettant la culture d'innovation et l'expertise numérique au service des équipes ;
 - En repensant les modes de travail et en développant l'autonomie ;
 - En favorisant la coopération et l'entraide dans un environnement de travail de qualité ;
 - En permettant à chacun d'être acteur de son propre développement.

Nos actions



- Une veille continue et des plans d'actions pour garantir à Orange Tunisie de disposer de façon pérenne des compétences nécessaires à son activité ;
- La promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à tous les niveaux ;
- La revue et l'amélioration continue de nos méthodes de travail afin de gagner en agilité.

Nos Objectifs 2020

- Mieux vivre ensemble au quotidien : En améliorant et simplifiant notre façon de travailler tout en s'assurant que l'entreprise unit toutes ses forces au service de ses enjeux communs et en s'appuyant sur les compétences de ses collaborateurs.

La mixité est un gage de performance globale et de bien être des collaborateurs

Dans le cadre de sa stratégie RSE et de sa politique d'employeur digital et humain, Orange Tunisie a fait de la mixité et de l'égalité professionnelle femmes-hommes l'une de ses priorités stratégiques, gage d'équité et de performance économique.

Plusieurs actions ont été engagées afin de faire progresser la place des femmes dans l'entreprise :



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 (Agence de coopération internationale allemande pour le développement)

Toutes les actions initiées et qui concernent l'égalité professionnelle femmes-hommes font ainsi partie de **We Diversity**, projet construit suite aux recommandations de la certification GEEIS.

Ces actions couvrent ainsi les 3 axes suivants :

- ✓ Promouvoir la mixité des genres pour les métiers à faible représentativité des femmes dans l'entreprise ;
- ✓ Encourager la mixité dans les métiers à faible taux d'encadrement ;
- ✓ Mettre en place un programme de mentorat féminin.

Les femmes chez Orange Tunisie représentent :

40% de l'effectif global
30% de l'effectif managers

32% de l'effectif cadres
47% du comité exécutif

Ces chiffres clés positionnent Orange Tunisie comme étant l'opérateur le plus féminisé par rapport à ses concurrents directs, Ooredoo Tunisie et Tunisie Télécom.

Suite à la mission de juin 2019 d'audit de suivi de la certification GEEIS, Orange Tunisie a amélioré sa note globale par rapport à l'audit initial qui a eu lieu en 2017, avec une évolution positive sur l'ensemble des critères. Ci-dessous un extrait de l'opinion d'audit :

« Orange Tunisie a gagné en maturité sur la mise en œuvre de sa politique égalité professionnelle et confirme son statut d'entreprise engagée et responsable sur ce sujet...

Le suivi de la politique égalité est maintenant en place avec des outils d'évaluation à la fois quantitatifs (KPI) et qualitatifs (consultation des parties prenantes, baromètre social) qui lui permettent de mesurer l'impact de sa politique et des actions mises en œuvre. »

Un parcours professionnel 100% digital

Orange Tunisie s'est engagé depuis son lancement à être l'employeur digital de référence. Pour concrétiser sa promesse, la contribution de tous les salariés est plus que nécessaire :

Orange Tunisie sensibilise, forme et équipe ses salariés pour développer les pratiques et la culture digitales. L'opérateur simplifie la vie de ses salariés grâce au digital et en promeut un usage raisonné.



Recrutement

Afin de permettre au talents à la fois internes qu'externes de prendre connaissance des nouvelles opportunités d'embauches au sein d'Orange Tunisie, la plateforme Orange Jobs <http://orange.jobs> a été mise à leur disposition pour candidater en ligne.

Entretien d'évaluation

Les managers d'Orange Tunisie ainsi que leurs collaborateurs accèdent à l'outil digital Orange Perf EI (Performance entretien individuel) pour formaliser l'entretien d'évaluation semestriel et les objectifs, mesurer les résultats, évaluer les compétences, collecter les besoins en formations et les souhaits d'évolution...

Orange Learning, la plateforme digitale de gestion de la formation d'Orange Tunisie

Orange Learning a été construite grâce à une démarche d'écoute réalisée auprès de tous les collaborateurs et intègre donc :

- De nouveaux dispositifs d'apprentissage et de nouvelles solutions digitales ;
- Des processus de formation harmonisés et simplifiés centrés sur l'apprenant, pour l'accompagner au mieux dans le développement de ses compétences ;
- La mise en place d'une solution de learning management unique pour l'ensemble du Groupe Orange.

Mes conventions by Orange

Cette plateforme, développée en interne à l'école du code d'Orange Tunisie, Orange Developer Center, sous forme d'application Web adaptée IOS et Android, permet à chaque collaborateur de consulter les conventions d'entreprise directement via son mobile, de lui offrir une recherche intuitive selon ses préférences et sa position géographique, de

soumettre une proposition de convention ou de faire une réclamation ou encore d'évaluer une convention.

L'utilisation de la plateforme « Mes conventions by Orange » sera généralisée à l'ensemble des collaborateurs d'Orange Tunisie début 2020.

E-facilities, pour simplifier la vie en entreprise

L'outil E-facilities est mis à la disposition des collaborateurs d'Orange Tunisie pour simplifier leurs demandes quotidiennes de services relatifs à la sécurité, l'environnement de travail, le parc-automobiles ou encore les bâtiments. Une plateforme qui est accessible à tous depuis l'intranet Orange Village.

Développer l'agilité collective

Mieux travailler ensemble

Afin de stimuler la prise d'initiatives et l'intelligence collective au sein des équipes, Orange Tunisie a choisi d'impliquer à la fois les managers et salariés dans l'élaboration de son projet stratégique « Réussir 2020 ».

Une vision stratégique qui repose sur les besoins des clients ainsi que sur ceux opérationnels internes.

De nouveaux formats de communication interne ont été mis en place afin de permettre à l'ensemble des salariés d'y être associés.

Notre plan stratégique qui s'intitule « مشروعنا 2020 » (Machrou3na 2020) repose sur 4 enjeux forts et 11 batailles : Pour chaque bataille, un PMO ainsi qu'un sponsor ont été nommés .



Mieux vivre ensemble au quotidien est l'un de ces enjeux !

Il s'agit d'améliorer et de simplifier notre façon de travailler, tout en s'assurant que l'entreprise met toutes ses forces au service de ces enjeux communs, en s'appuyant sur les compétences de ses collaborateurs.

« مشروعنا 2020 » (Machrou3na 2020) est un projet co-construit qui repose sur la **transparence**, **l'engagement au service du collectif** et **l'agilité**.



Mieux progresser grâce aux retours d'expériences

Afin d'atteindre ses objectifs d'employeur responsable et humain et afin d'être toujours à la hauteur des attentes de ses collaborateurs, Orange Tunisie lance fréquemment des demandes de feedbacks (questionnaires, enquêtes de satisfaction, etc.) suite par exemple au lancement d'une nouvelle plateforme ou d'un nouveau service ou pour évaluer les résultats ainsi que les axes d'amélioration.

Les salariés chez Orange Tunisie sont ainsi régulièrement sollicités pour réfléchir, aller au-delà de leur satisfaction professionnelle et innover afin de construire ensemble leur expérience salarié de demain .

Chez Orange Tunisie, le retour d'expérience améliore significativement notre agilité en continu.

Des campagnes de sensibilisation pour mieux échanger ensemble

Afin de sensibiliser les salariés d'Orange Tunisie sur l'importance de l'échange constructif, plusieurs messages leur ont été adressés sous forme d'affichage par exemple sur les tables et murs des salles de réunion, comme par exemple :

- On peut faire des choses incroyables avec un mobile. Comme le mettre dans sa poche et suivre la présentation.
- Bravo, vous avez levé la tête de votre téléphone. Vous pouvez maintenant prendre part aux échanges.
- Une pensée pour ceux qui, absorbés par leur ordinateur, sont passés à côté de la réunion.

La mobilité interne une réelle opportunité pour nos collaborateurs

La mobilité interne est une vraie opportunité pour répondre aux attentes des collaborateurs et développer leur agilité face aux évolutions du secteur des télécommunications et de tout l'environnement des affaires. Ainsi, en 2019, **106** collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité.

Orange Tunisie encourage également les mobilités à l'international dans le cadre du programme talent sharing. Sur la période 2018-2019, 8 collaborateurs en ont bénéficié pour rejoindre les différentes entités du Groupe Orange, dont celles sur la zone MEA .

Favoriser l'engagement de chacun et garantir le bien-être des collaborateurs

Un engagement à travers le partage

Les formateurs référents

Chaque collaborateur ayant acquis un certain niveau d'expertise dans son métier et qui désire le partager avec ses collègues en interne peut le faire à travers notre centre de formation interne Orange Training Center qui lui offre l'opportunité de devenir formateur référent.

2019 :



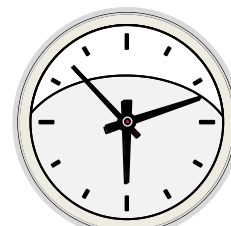
42

Formateurs référents actifs



36%

Des formations en
présentielles sont réalisées à
travers OTC



179

Jours de formations à
travers OTC

Orange Training Center est destiné à renforcer le partage des savoir-faire et la montée en compétences, c'est aussi un parcours d'intégration pour les nouveaux salariés tout juste recrutés.

Orange Students' Day (OSD)

Pour initier les jeunes étudiants à la vie professionnelle et aux différents métiers proposés chez Orange Tunisie, notamment dans les filières techniques pour les étudiantes, Orange Tunisie leur offre la possibilité de rencontres et d'échanges avec nos salariés tous métiers confondus lors des OSD.

Avec ces rencontres-débats interactifs informels, Orange Tunisie encourage ainsi les collaborateurs à partager leurs compétences et leurs savoirs avec de jeunes étudiants, être à leur écoute et très souvent être de bon conseil.

Participation aux OSD : En 2019, 60 collaborateurs ont partagé leur expérience au sein d'Orange Tunisie avec 288 étudiants venant de 12 universités et écoles d'ingénieurs

Le bénévolat

Les collaborateurs prennent part aux différentes actions mécènes lancées par Orange Tunisie à travers les appels à bénévoles. En 2019, 72 collaborateurs ont par exemple écoparticipé en tant que bénévoles à 6 actions de mécénat, dont 64% de femmes.



Bien-être au travail

Dans le cadre de sa promesse d'employeur digital et humain, Orange Tunisie a continué à déployer des initiatives en faveur du bien-être de ses collaborateurs comme la pratique de Plusieurs activités sportives qui favorisent leur bien-être physique et moral au travail : Basket (F/H), handball (F/H), football (F/H), babyfoot (F/H), tennis de table (F/H).

Des conventions négociées à des tarifs préférentiels au profit des salariés d'Orange Tunisie ont été également signées avec plusieurs salles de sport et centres de bien-être.

Des séances de cinéma à un tarif préférentiel ont été également négociées pour les salariés ainsi que leurs enfants pour des journées spécifiques dans le cadre d'une convention signée avec le cinéma Pathé. Par ailleurs, pour l'une des éditions de la journée ciné Pathé pour les collaborateurs et leurs enfants, une pédopsychiatre est intervenue pour parler aux parents et surtout aux enfants de l'importance de l'utilisation responsable des écrans.

Campagnes de sensibilisation au cancer du sein

Orange Tunisie célèbre chaque année l'Octobre Rose avec ses collaboratrices.

Pendant l'Octobre Rose, mois de sensibilisation et de lutte contre le cancer du sein, Orange Tunisie a organisé une journée de sensibilisation le 25 octobre. L'objectif est de sensibiliser le plus grand nombre de femmes mais aussi d'hommes d'Orange Tunisie à l'importance du dépistage précoce.

Nos faits marquants 2019

Accompagnement et évolution de carrière

- **Le mentorat**

Dans le cadre des projets Career leap et We Diversity, Orange Tunisie a lancé la première saison de son programme "Mentorat By Orange" avec un premier pool de 16 mentors.

Le mentorat est une démarche humaine et volontaire qui s'inscrit dans le cadre du partage et de la coopération

Les mentors accompagnent, motivent et boostent les « mentorées » à avancer par eux-mêmes tout en restant à leur écoute et en leur proposant les meilleures pratiques, supports et conseils.

- **Formation soft skills**

Un parcours de formation en soft skills pour l'ensemble des collaborateurs a été lancé afin de passer d'une relation d'équipe « client – fournisseur » à une équipe intégrée et pluridisciplinaire pour gagner en efficience.

Le parcours soft skills englobe les thématiques suivantes :

- **Orange is the new 'pitch'** pour booster ses prises de parole et développer sa capacité à défendre ses idées devant un public.
- **Orange success is in the 'meet'** pour renforcer le collaboratif, le sens de délégation et pour gagner en efficacité.
- **Orange's emotion power** pour capitaliser sur ses émotions et en faire une intelligence différenciatrice incontournable.
- **Create your Orange** pour traduire en actions concrètes son potentiel créatif à titre individuel et collectif

Le parcours soft skills 2019 en chiffres

- **25** sessions de formations déployées
- **360** participants aux formations
- **92%** taux de satisfaction moyen des formations

- **Les parcours de professionnalisation**

L'année 2019 a vu la clôture de la 4^{ème} promotion des parcours de professionnalisation d'Orange Tunisie : Des parcours qui visent à développer les compétences des collaborateurs et à préparer les métiers de demain.

Ces parcours, réalisés en parfaite autonomie avec les formateurs référents d'Orange Training Center, sont certifiés par le Groupe Orange avec une co-diplomation de la prestigieuse grande école française « Telecom Paris Tech » pour le parcours multiservices.

Ces parcours ont accompagné depuis 2016 :

- 41 collaborateurs en parcours multiservices
- 47 collaborateurs en Coursus IP
- **L'accompagnement des activités RSE et innovation**

Orange Training Center a participé en 2019, en collaboration avec Orange Developer Center, à l'accompagnement de plusieurs populations cibles qui ont intégré l'école du code. Ces accompagnements ont été réalisés par nos formateurs référents et ont ciblé les domaines suivants :

1. Accompagnement des stagiaires de **l'école du code**
2. Accompagnement des startups accélérées dans le cadre du mentoring proposé par **Orange Fab Tunisie**
3. Accompagnement des candidats de **Orange Summer Challenge OSC**
4. Accompagnement des candidats du **POESAM**

Plus de transparence et de communication avec nos collaborateurs sur nos orientations stratégiques

- **Au micro**

La Direction Générale et le Top Management donnent rendez-vous trimestriellement à l'ensemble des collaborateurs d'Orange Tunisie en vue de partager avec eux les grandes orientations stratégiques et informer sur les grands projets en cours, à travers une émission radio interne, diffusée en live streaming.

- **La raison d'être d'Orange**

Au mois de juin 2019, le Groupe Orange a lancé une consultation auprès de tous ses salariés afin de déterminer **notre raison d'être**, via l'application Toguna.

La première raison d'être co-construite par tous les collaborateurs du Groupe Orange a vu le jour au mois de décembre 2019 : « Nous sommes l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable ». C'est ainsi que nous définissons notre sens profond et notre contribution à la Société et la planète.



Certificat GEEIS pour la période 2020-2022

Suite aux actions menées au cours des exercices précédents et ayant pour objectif principal d'encourager la diversité des genres, Orange Tunisie a pu reconduire sa certification GEEIS pour les 3 exercices à venir.



Perspectives 2020



“ Je suis fier de vous partager notre raison d'être : « Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable ». Cette mission essentielle guidera toutes nos actions et sera le socle sur lequel nous bâtirons la confiance de nos parties prenantes.

”
Stéphane Richard, Président Directeur Général

Au mois de Décembre 2019, le Groupe Orange a dévoilé son plan stratégique « **Engage 2025** » : Le Groupe a décidé de se réinventer en faisant évoluer son modèle d'opérateur de réseaux, en accélérant sur les territoires porteurs de croissance, en plaçant la data et l'intelligence artificielle au cœur de son modèle et en construisant avec l'ensemble de ses salariés, l'entreprise de demain.

« En 2025, il n'y aura pas de performance économique sans **exemplarité sociale et environnementale**. il n'y aura pas d'acceptabilité sociale du progrès technologique, si celui-ci n'est pas accessible à tous et exemplaire sur le plan environnemental ».

2 engagements essentiels imprègnent le plan stratégique « Engage 2025 » :

- Un engagement pour la planète : Orange net zéro carbone d'ici 2040
- Un engagement pour l'égalité numérique



A son tour, Orange Tunisie se réinvente pour faire évoluer son modèle d'entreprise dès 2020 : Une année particulière marquée par son 10^{ème} anniversaire.

Le plan stratégique qui porte le nom « **مشروعنا 2020** » (Machrou3na 2020) et qui découle du plan stratégique du Groupe Orange, repose sur 4 enjeux très forts, dont 2 fortement liés à l'engagement social et sociétal d'Orange Tunisie :



- 1- **Mieux vivre ensemble au quotidien** : En améliorant et simplifiant notre façon de travailler tout en nous assurant que l'entreprise unit toutes ses forces au service de ses enjeux communs en s'appuyant sur les compétences de ses collaborateurs.
- 2- **Orange Tunisie, entreprise responsable** : En confortant nos efforts d'entreprise responsable et engagée dans le développement de l'écosystème entrepreneurial, la réduction de notre empreinte écologique et la transformation numérique du pays.



Dans ce cadre-là, le réseau des 20 **ambassadeurs RSE** internes appartenant à toutes les Directions aura notamment pour mission de porter ces deux enjeux RSE et de diffuser la culture RSE auprès des collaborateurs.

Indicateurs sociaux

		Unités	2019	2018
Emploi	Effectif total			
	Dont CDI	Nbr	1 223	1 245
	Dont femmes	%	59%	40%
	Dont hommes	%	41%	60%
	Dont stagiaires	Nbr	36	39
	Dont <35 ans	%	47%	38%
	Répartition des effectifs par tranche d'âge			
	Moyenne d'âge		36	35
	Moins de 25 ans	Nbr	8	12
	25-34 ans	%	36%	45%
	35-44 ans	%	57%	48%
	45-54 ans	%	6%	5%
	55 ans et plus	%	1%	2%
	Répartition par métier			
	Technique	Nbr	271	271
	Dont femmes		61	51
Dont hommes		210	220	
Support	Nbr	952	974	
Dont femmes		444	451	
Dont hommes		508	523	
Embauche et licenciements				
Total recrutements	Nbr	68	66	
Taux de recrutements	%	6%	5%	
Total départs	Nbr	84	93	
Taux de départs	%	7%	7%	
Organisation du temps de travail				
Nombre de salariés à temps partiel	Nbr	9	9	
Part de salariés à temps partiel	%	1%	1%	
Absentéisme				
Taux d'absentéisme	Nbr	1,70%	2,75%	
Formation				
Nombre total d'heures de formation	Nbr	3 895	4 902	
Part de formations proposées en e-learning	%	6%	16%	
Conditions d'hygiène et de sécurité au travail				
Accidents du travail				
Nombre de collaborateurs formés aux gestes de premier secours	Nbr			
Nombre de collaborateurs formés au risque incendie	Nbr	8	8	
Nombre d'accidents de travail ou de trajets	Nbr	1	4	

Indicateurs santé et sécurité

		Unités	2019	2018
Conditions d'hygiène et de sécurité au travail	Des programmes de prévention et d'accompagnement à la gestion du stress et aux risques psychosociaux	Nbr	300	0
	Nombre de collaborateurs formés aux gestes de premier secours	Nbr	30	20
Accidents du travail	Nombre de collaborateurs formés au risque incendie	Nbr	8	8
	Nombre d'accidents de travail ou de trajet	Nbr	1	4
	Taux de fréquence des accidents de travail	%	0,035%	xx
	Taux de gravité des accidents de travail	%	0,001%	xx

Indicateurs sociétaux

		<i>Unités</i>	2019	2018
KPI Sociétal	Ecoles numériques	<i>Nbr</i>	110	95
	Elèves du primaire bénéficiaires	<i>Nbr</i>	32 360	26 100
	Maisons Digitales	<i>Nbr</i>	22	17
	Femmes microentrepreneuses bénéficiaires	<i>Nbr</i>	1 200	900
	FabLabs Solidaires	<i>Nbr</i>	5	4
	Jeunes bénéficiaires	<i>Nbr</i>	7 300	3 700
	Bénévoles	<i>Nbr</i>	372	301
Orange Digital Center	Startups accompagnées	<i>Nbr</i>	31	23
	Jeunes formés et accompagnés au numérique	<i>Nbr</i>	18 000	16 000
	Collégiens et lycéens initiés au codage	<i>Nbr</i>	950	700
	Etudiants et jeunes diplômés en stages de pré- embauche	<i>Nbr</i>	760	600
	Emplois créés	<i>Nbr</i>	5 460	3 600

A propos d'Orange Tunisie

Orange Tunisie compte plus de 1200 collaborateurs au service de plus de 4 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.

Orange Tunisie est le :

- 1^{er} opérateur alternatif convergent du pays et premier opérateur tunisien primé pour ses efforts en matière de RSE en 2016 à l'échelle internationale par un « Arabia CSR Award » et localement en 2017 par le « Prix UTICA de l'Innovation Sociale ».
- 1^{er} opérateur en Tunisie certifié « Gender Equality European & International Standard - GEEIS », Iso14001 & Iso/IEC 27001 et signataire du Pacte Mondial des Nations Unies.



Plus qu'un opérateur



RSE@orange.com



@OrangeTN.plus



@OrangeTN_plus



Plus.orange.tn