



TOMATO
lycopersicum
23 grams - 22 kcal

Tomatoes, red, ripe, raw - 100 grams

18
95 %
0.9 g
3.9 g
2.6 g
1.2 g
0.2 g
0.03 g
0.03 g
0.08 g
0 g
0.08 g

Rapport RSE 2020

Orange Tunisie

orange™

Sommaire

Édito

Politique RSE

Politique Ethique & Compliance

Marque Orange

Orange Tunisie, une relation de confiance et une expérience incomparable avec ses clients

- Un opérateur de confiance
- Une expérience client incomparable

Orange Tunisie, un employeur digital et humain

- Tous pour construire un modèle d'employeur digital et humain
- Un parcours professionnel 100% digital
- Une agilité collective
- Un bien-être au travail
- Le dialogue parties prenantes

Gender Equality

2020, une année bien particulière pour la RSE d'Orange Tunisie

Focus sur nos programmes et initiatives

Le numérique, pour tous

Orange Digital Center

- Ecole du code
- FabLab Solidaire
- Orange Fab Tunisie
- Orange Ventures

Solidarité numérique

- Ecoles Numériques
- Maisons Digitales
- Santé

Mécénat

- Programme Villages Orange
- Actions de mécénat
- Mécénat culturel

Environnement

- Démarche de certification environnementale ISO14001
- Gestion électronique des documents
- Culture zéro papier
- Recyclage des cyber-déchets
- Les éco-gestes au quotidien

Partenariats stratégiques

Perspectives

- Agriculture
- Environnement & Energie

Indicateurs clés

Orange Tunisie est aujourd'hui considéré comme l'un des leaders en matière de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) : En effet, nous ne sommes plus qu'un simple opérateur de télécommunication qui fournit de la connectivité à ses clients, nous assumons de plus en plus notre responsabilité sociale.

Pour cela, et avec notre cœur de métier, l'innovation numérique, nous avons d'abord axé, depuis près de 10 ans, notre politique RSE sur le soutien **aux enfants, aux jeunes et aux femmes.**

Toutes nos actions qui ont été mises en œuvre ont pour objectifs de :

- Ancrer la culture numérique auprès des enfants ;
- Former les jeunes au meilleur de la technologie pour soutenir leur employabilité ;
- Renforcer l'autonomisation des femmes, notamment rurales ;
- Promouvoir l'entrepreneuriat, le plus souvent social.

« Soyons donc tous et toujours exemplaires car si nous avons de grands pouvoirs, nous avons également de grandes responsabilités »

Édito



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 repose à la fois sur :

- Un socle de valeurs fondatrices partagées par l'ensemble de l'entreprise
- Notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies
- Une éthique des affaires irréprochable
- Une vision globale de la performance

Cet engagement 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 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



Politique Ethique et Compliance

Le Programme d’Ethique et de Compliance s’est poursuivi en 2020 pour se renforcer, en se référant aux recommandations du Groupe Orange qui s’appuient sur les exigences de la loi Sapin 2.

Le déploiement du programme de prévention de la corruption est structuré en 7 étapes :

Donner le ton

→ Chaque année, Orange Tunisie réaffirme sa position de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption lors des campagnes annuelles de sensibilisation adressées à l’ensemble des collaborateurs d’Orange Tunisie.

Gouvernance

→ Le Comité d’Ethique d’Orange Tunisie désigné par le Conseil d’Administration d’Orange Tunisie veille au respect de la charte de déontologie d’Orange Tunisie et examine les situations que lui soumettent les collaborateurs à travers le système d’alerte interne. Un compliance officer et un conseiller éthique membres du Comex (Comité Exécutif) ont été nommés.

Analyse des risques

→ Orange Tunisie a élaboré une cartographie des risques de la corruption.

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. Par ailleurs, un dispositif d’alerte en interne est en place pour signaler par les

collaborateurs d’Orange Tunisie toute situation contraire à la politique anti-corruption et/ou à la charte de déontologie.

Enfin, nous assurons depuis 2019, des due diligences sur l’Ethique & la Compliance de nos partenaires les plus exposés au risque de corruption.

Sensibilisation et formation

→ Mise en place d’un plan de formation contextualisé et ciblé à travers des actions de sensibilisation lors de nos campagnes annuelles de communication « E&C (Ethics&Compliance) days » et lors de nos Welcome Days ; mais également diffusion de vidéos pédagogiques sur des thématiques ayant trait au programme Ethique et Compliance.

Contrôle

→ Le déploiement du programme d’Ethique & de Compliance est contrôlé annuellement à travers la mise en place à partir de 2020 d’un reporting Groupe (360) portant sur le niveau de conformité aux dispositifs de la loi Sapin 2. Ces rapports sont élaborés par l’audit interne, contrôlés par le Groupe et reportés aux instances de direction suivantes : Comex & Comité d’audit.

Intégration d'une clause de compliance

→ Relative au respect des législations anti-corruption et des programmes de sanctions économiques, dans les contrats conclus avec les fournisseurs et les partenaires.



“

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.**

Une culture de l'éthique et de l'excellence

L'éthique est l'une de nos valeurs fondamentales : Tous les niveaux de l'organisation d'Orange Tunisie 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 que 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 Économiques (notamment pour lutter contre la corruption).

Une éthique professionnelle au cœur d'une croissance responsable.

Orange Tunisie, une relation de confiance et une expérience incomparable avec ses clients



Un opérateur
de confiance



Une expérience
client incomparable

Marque Orange

Orange Tunisie, un employeur digital et humain



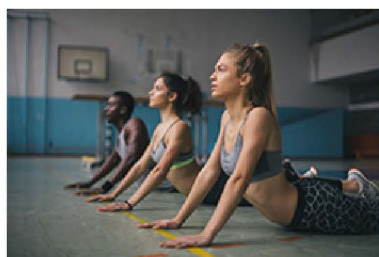
Tous pour
construire un modèle
d'employeur digital
et humain



Un parcours
professionnel
100%
digital



Une agilité
collective



Un bien-être
au travail



Le dialogue
des parties
prenantes

En tant qu'entreprise responsable et de confiance, Orange Tunisie agit avec intégrité conformément à la charte de déontologie et aux règles de conduite des affaires adoptées dans toutes les entités du Groupe Orange. Parmi ses priorités, la sécurité des données personnelles et le respect de la vie privée des clients.

Pour cela, Orange Tunisie implique en premier lieu ses salariés en menant des campagnes de sensibilisation concernant la manipulation des données personnelles des clients ainsi que des données confidentielles de l'entreprise.

L'opérateur s'efforce à protéger toutes les données partagées entre les salariés et à s'assurer que leur utilisation se fait dans le respect des textes des lois en vigueur :

loi organique N°2004-63 du 27 Juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel, 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.

Par ailleurs, chez Orange Tunisie, la politique de sécurité globale est conforme à la norme **ISO27001** sur les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.

Une approche interne proactive est adoptée dans le but de protéger d'une part l'entreprise et d'autre part toutes les équipes contre les risques d'atteinte à la marque et contre les éventuels sanctions financières et pénales.

un opérateur de confiance

une expérience client incomparable

• Renforcer l'image d'entreprise digitale sur l'expérience client

En s'appuyant sur le plan stratégique « Machrou3na2025 », ses engagements et ses préoccupations, Orange Tunisie ambitionne d'offrir une expérience client incomparable, voire unique. Cette « expérience client » est évolutive et interactive : Orange Tunisie s'attribue comme mission d'écouter, de comprendre ses clients, d'avoir une vue 360° de leurs besoins, de répondre rapidement à leurs demandes, de leur faire confiance comme il leur demande de lui faire confiance. Aujourd'hui, Orange Tunisie arrive à accompagner ses clients en anticipant leurs attentes de façon toujours plus efficace et personnalisée.

• Réinventer constamment sa relation client

— Création du système baptisé « NPS : Net Promoter Score » qui consiste à demander à un client s'il recommanderait les services ou l'entreprise à ses proches. Grâce à ce système, Orange Tunisie a maintenu sa position de leader en termes de recommandation clients.

— Digitalisation de l'expérience client via la création du chatbot « Djingo el Damdoum » sur Facebook Messenger, premier robot conversationnel intelligent 100% tunisien pour encore mieux accompagner les clients et les faire migrer vers un service client digital.

— Mise en place de la plateforme My Orange, qui a développé davantage la digitalisation de la relation client.

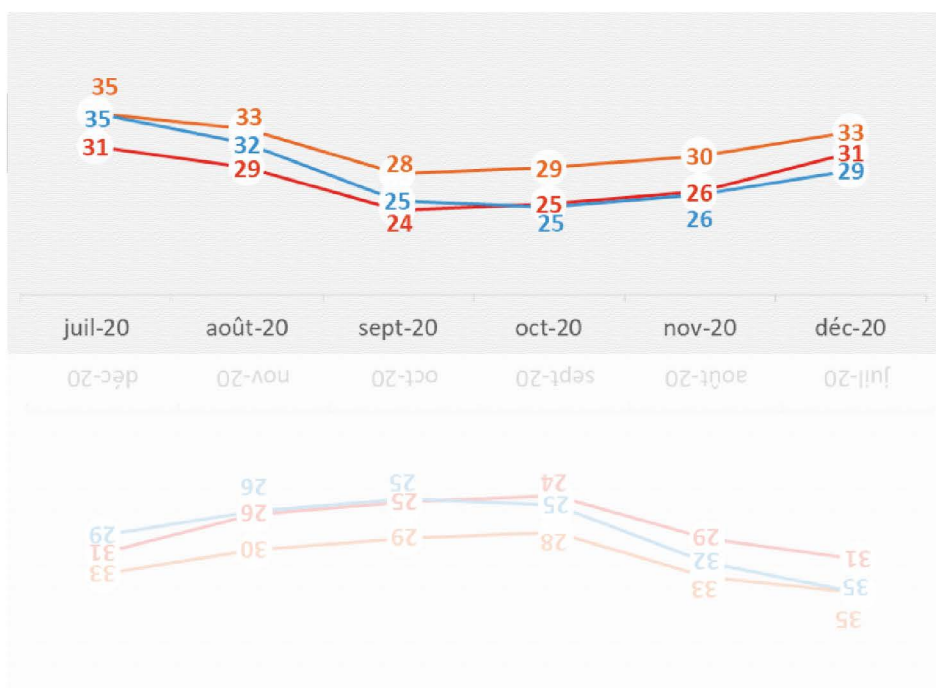
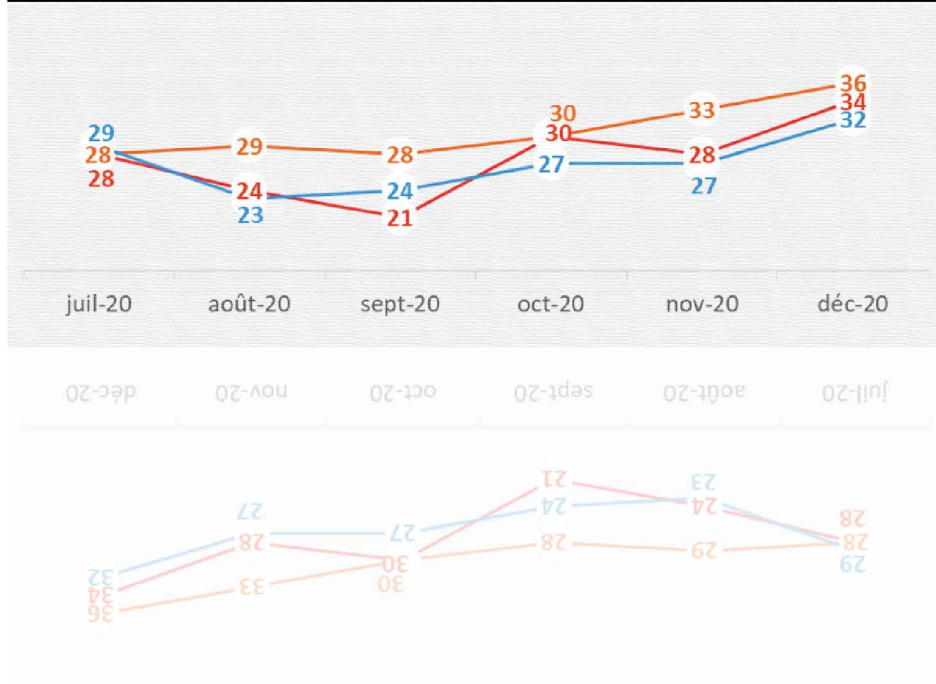
— Création d'un réseau de smartstores qui a permis d'offrir aux clients plus de confort, une meilleure expérience et un nouveau parcours plus simple et plus riche, en ayant un accès aux outils numériques innovants et une expérimentation des produits avec l'équipe en place.

— Dématérialisation des contrats d'abonnement d'Orange Tunisie qui a facilité la remontée de ceux-ci par voie numérique, offrant ainsi un service client plus rapide et plus simple.

— Incitation à l'utilisation sûre et responsable des équipements téléphoniques, à travers une campagne de sensibilisation pour encourager les clients, dont une grande partie est composée de jeunes et d'adolescents, à décrocher de leurs écrans et des réseaux sociaux. Orange Tunisie a de ce fait proposé un guide des usages positifs des écrans tout en proposant de véritables repères sur la base de recommandations de professionnels.

Orange termine l'année 2020 avec le NPS le plus élevé

• Evolution du NPS mensuel



Orange Tunisie

Tunisie Télécom

Ooredoo

tous pour construire un modèle d'employeur digital et humain

Depuis son lancement, Orange Tunisie s'est engagé à être l'employeur digital de référence. Pour concrétiser sa promesse, la contribution de tous les salariés est plus que nécessaire. Il les sensibilise, forme et équipe pour développer les pratiques et la culture digitale. L'opérateur leur simplifie la vie grâce au digital et en promeut un usage raisonné, et cela à plusieurs niveaux :

- **Recrutement** : Grâce à la plateforme Orange Jobs, les candidats aussi bien internes qu'externes peuvent prendre connaissance des nouvelles opportunités d'embauches au sein d'Orange Tunisie et candidater en ligne.
- **Entretien d'évaluation** : L'outil digital Orange Perf EI (Performance Entretien Individuel) permet aux managers d'Orange Tunisie et leurs collaborateurs de formaliser l'entretien d'évaluation semestriel et les objectifs, d'évaluer les compétences, de collecter les besoins en formations et les souhaits d'évolution.
- **Orange Learning** : Plateforme digitale de gestion de la formation d'Orange Tunisie, construite grâce à une démarche d'écoute réalisée auprès de tous les collaborateurs et qui intègre de nouveaux dispositifs d'apprentissage et de nouvelles solutions digitales ainsi que des processus de formation harmonisés et simplifiés centrés sur l'apprenant, pour l'accompagner au mieux et une solution de learning management unique pour l'ensemble du Groupe Orange.
- **Mes conventions by Orange** : Plateforme développée en interne à l'école du code d'Orange Tunisie sous forme d'application Web adaptée IOS et Android qui permet à chaque collaborateur de consulter les conventions d'entreprise via son mobile, en offrant une recherche intuitive selon sa position géographique, de soumettre une proposition de convention, de faire une réclamation ou encore d'évaluer une convention.
- **E-facilities** : Pour simplifier la vie en entreprise, cet outil est accessible à tous les collaborateurs depuis l'intranet Orange Village pour simplifier leurs demandes quotidiennes de différents services relatifs à la sécurité, l'environnement de travail...

Orange Tunisie respecte une charte de déontologie servant, à tout collaborateur de guide à la bonne conduite professionnelle. En effet, chacun et particulièrement les managers se doivent de promouvoir et de respecter les valeurs et les principes de cette charte.

Parmi les principes :

- Mettre la culture d'innovation et l'expertise numérique au service des équipes ;
- Repenser les modes de travail et développer l'autonomie ;
- Favoriser la coopération et l'entraide dans un environnement de travail de qualité ;
- Permettre à chacun d'être acteur de son propre développement ;
- Promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à tous les niveaux ;
- Revoir et améliorer d'une façon continue les méthodes de travail afin de gagner en agilité.

Par ailleurs, Orange Tunisie mène une veille continue et met en place des plans d'actions pour disposer de façon pérenne des compétences nécessaires à son activité et utiles pour demain.

En somme, Orange Tunisie s'efforce de construire une expérience salarié unique, digitale et humaine, à la hauteur de l'expérience client offerte.

un parcours professionnel 100% digital

une agilité collective

• Mieux travailler ensemble

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

Une vision stratégique qui repose à la fois sur les besoins des clients et des opérationnels internes.

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

De plus, le plan stratégique « Machrou3na2025 » qui est un projet co-construit reposant sur la transparence, l'engagement au service du collectif et l'agilité, favorise de la sorte l'agilité collective.

Il 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

Pour améliorer et simplifier la façon de travailler des collaborateurs, Orange Tunisie a déployé le télétravail depuis mars 2020 et à lancer plusieurs actions dans ce sens, comme :

- l'accompagnement à distance à travers le e-learning ;
- la proposition de formations managériales « Manager à distance » et de formations au profit des collaborateurs sur le travail à domicile « Vivre ensemble et travail à distance » ;
- la mise en place d'un dispositif « Let me help » qui sert à renforcer les équipes par la mobilisation de collaborateurs volontaires via des missions d'aides spécifiques ;
- une communication plus poussée sur les réalisations de l'entreprise.

• 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 l'agilité des collaborateurs en continu.

• Mieux échanger ensemble grâce à des campagnes de sensibilisation

Orange Tunisie se préoccupe de la qualité des échanges entre collaborateurs et afin de sensibiliser les salariés 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. » ou « Bravo, vous avez levé la tête de votre téléphone. Vous pouvez maintenant prendre part aux échanges. » ou encore « Une pensée pour ceux qui, absorbés par leur ordinateur, sont passés à côté de la réunion. »

• Mieux développer ses compétences

L'évolution de carrière des collaborateurs Orange est un axe prioritaire au sein d'Orange Tunisie. En effet plusieurs dispositifs d'évolution de carrières ont été mis en place, afin d'encourager ses collaborateurs à développer leur employabilité et les accompagner dans le processus de changement de poste en interne, notamment à travers : la mobilité interne, la reconversion, l'accompagnement professionnel, la mission et l'avancement statutaire, qui sert de véritables vecteurs d'évolution pour les collaborateurs. L'évolution de carrière peut également se faire à l'international dans le cadre du programme talent sharing, en offrant l'opportunité à des collaborateurs de rejoindre différentes entités du Groupe Orange, dont celles sur la zone Afrique et Moyen-Orient.

— En 2019 : 106 collaborateurs ont pu bénéficier des dispositifs d'évolution

— En 2020 : 142 collaborateurs ont pu bénéficier des dispositifs d'évolution

Un chiffre qui est en perpétuel évolution, concrétisant les efforts et la volonté d'Orange Tunisie de mettre l'humain au coeur de son projet.

Dans le cadre de sa promesse d'employeur digital et humain, Orange Tunisie a continué à déployer des initiatives en faveur du bien-être et de la productivité de ses collaborateurs comme :

- Prêts, primes de scolarité, dons dans le cadre de mariages, naissances, circoncisions
- Politique sociale santé et sécurité au travail bien établie, l'on notera à cet effet :
 - Octroi de congés lors d'une naissance, d'un mariage, etc.
 - Digitalisation de l'outil de gestion des assurances maladies
 - Mise en place d'un comité de santé et sécurité au travail
 - Activités sportives: Basket (F/H), handball (F/H), football (F/H), babyfoot (F/H) ou encore tennis de table (F/H)
 - Activités pour les enfants des collaborateurs : SuperCodeurs, clubs de vacances ...
- Mise en place du télétravail
- Valorisation du travail de tout un chacun : témoignages de nos collaborateurs sous forme de reportages/webséries internes pour découvrir plus en détails nos métiers
- Réaménagement pour une meilleure qualité de vie au bureau
- Cleaning day : tri et nettoyage des ordinateurs (e-cleaning) et des espaces de travail
- Dynamique au quotidien : challenges internes gratifiants sous forme de quiz
- Coaching professionnel : vidéos internes pour suivre les conseils d'un coach en développement du potentiel humain
- Soutien face à la situation de crise sanitaire (plateforme éducative pour les enfants, cellule d'écoute psychologique pour les collaborateurs)
- Accès facile à toutes les conventions, via l'application [Mes Conventions by Orange Tunisie](#).

un bien-être au travail

le dialogue des parties prenantes

Depuis le lancement, le dialogue des parties prenantes (DPP) a été considéré comme l'un des piliers de la stratégie RSE d'Orange Tunisie.

Le DPP, à travers des entretiens en face à face et des ateliers, nous permet de mieux comprendre les attentes prioritaires de nos PP et d'identifier les leviers pouvant contribuer à l'amélioration de notre performance RSE.

Notre dernier dialogue des parties prenantes a eu lieu en décembre 2018 sur l'égalité professionnelle Femmes/Hommes avec l'appui de l'équipe Diversité du Groupe Orange.

Nous prévoyons d'organiser de nouveau un DPP en 2021 pour avoir la perception et les attentes des parties prenantes, notamment dans un contexte de crise sanitaire.

Gender equality

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

En effet, la mixité, dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise, est un gage d'équité et de performance économique



Orange Tunisie a pour cela engagé plusieurs actions 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



2020-2021
Un audit de renouvellement de la certification GEEIS est planifié en 2021



Gender equality

- Un projet construit sur les recommandations de la certification GEEIS
- Un projet qui s'inscrit dans le cadre du Programme « Intégration économique des femmes dans la région MENA » (EconoWin) de la GIZ
- Un projet qui touche essentiellement l'avancement professionnel de nos femmes salariées



Un triple objectif

- Promouvoir la **mixité des genres** pour les **métiers techniques** à faible représentativité de femmes
- Agir sur les **métiers à faible taux d'encadrement**
- Mettre en place un programme de **mentorat féminin**

Les femmes chez Orange Tunisie représentent aujourd'hui :

- Effectif global (**40% Femmes**) (**60% Hommes**)
- Effectif managers (**30% Femmes**) (**70% Hommes**)
- Effectif cadres (**32% Femmes**) (**68% Hommes**)
- Comité exécutif (**47% Femmes**) (**53% Hommes**)



Le projet We Diversity a été consolidé et enrichi par le lancement d'un dialogue parties prenantes sur l'égalité professionnelle Femmes/Hommes.

55 parties prenantes ont été consultées avec un bon équilibre entre l'interne et l'externe. Ce dialogue a porté essentiellement sur quatre thématiques :

- Accès des femmes aux postes à responsabilité
- Mixité femmes-hommes dans tous les métiers notamment techniques
- Egalité salariale entre les femmes et les hommes
- Equilibre vie privée-vie professionnelle

Le projet « We Diversity » s'est donc beaucoup basé sur les recommandations de la certification GEEIS mais aussi sur le résultat du DPP.

Pour présenter les objectifs et les principaux résultats de We Diversity et du dialogue parties prenantes, Orange Tunisie a organisé une cérémonie de clôture du projet en présence des médias et de plusieurs partenaires et experts en diversité des genres.





2020, une année bien particulière pour la RSE d'Orange Tunisie

Pour Orange Tunisie, 2020 a été à tous les égards, une année exceptionnelle, suite à la pandémie due au Covid-19. De ce fait, l'opérateur a adapté sa stratégie RSE pour la consacrer en grande partie à apporter son aide à la lutte contre la pandémie, en soutenant principalement le Ministère de la Santé. Orange Tunisie avec différents partenaires ont ainsi lancé plusieurs initiatives, dont les plus saillantes sont :



Lancement de M3ak, une plateforme d'entraide entre citoyens tunisiens

Les experts de l'école du code, Orange Developer Center, ont développé, en un temps record dû au contexte contraignant de crise sanitaire, M3ak, une plateforme numérique gratuite, d'entraide en version web et mobile, bilingue (arabe et français).

Cette application permet de mettre en relation tout citoyen ayant besoin d'une aide spécifique avec toute personne prête à la lui donner.

Sous forme d'annuaire riche et complet pour les tunisiens bénévoles et les citoyens, associations, hôpitaux ou entreprises qui souhaitent lancer des appels aux dons ou des demandes d'aide, M3ak affiche les différentes catégories d'aide (dons matériels, aide alimentaire, garde et surveillance de personnes âgées, soutien moral...).



Mobilisation des FabLabs Solidaires au profit du corps médical

En partenariat avec 3 associations partenaires, Association Jeunes Science de Tunisie (AJST), EL Space et Djagora, qui gèrent 6 FabLabs Solidaires à Tunis, Sfax et Gabès, et avec l'appui de la Fondation Orange, Orange Tunisie a fabriqué et distribué au personnel médical sur tout le territoire tunisien plus 100 000 visières et valves pour respirateurs à oxygène.

Dons en urgence d'équipements aux hôpitaux, notamment en régions

Avec le soutien de la Fondation Orange, nous avons fait des dons d'équipements médicaux et de protection pour 25 hôpitaux : En avril, pour 4 hôpitaux à Tunis, Kasserine, Siliana et Jendouba et en août, pour un hôpital à Gabès. En octobre, 20 autres hôpitaux des régions de Tunis, Le Kef, Béja, Nabeul, Monastir, Mahdia et Siliana ont également bénéficié de dons. Orange Tunisie a ainsi répondu aux demandes de dons parvenues sur la plateforme M3ak ou directement des directeurs des hôpitaux, en coordination avec le Ministère de la Santé. Grâce à nos salariés bénévoles, ces 25 hôpitaux ont reçu des équipements médicaux (saturomètres, thermomètres infrarouges,

électrocardiographes, aspirateurs de mucosité, brancards...) et de protection (combinaisons, masques chirurgicaux, blouses jetables, gants stériles, bavettes, masques FFP3 réutilisables, masques FFP2, lunettes de sécurité...).



De plus, et dès le début de la pandémie et du confinement qui en a découlé, Orange Tunisie s'est aussi pleinement mobilisé pour assurer la continuité de ses services, notamment digitaux, et de ses réseaux, pour que ses clients puissent rester connectés les uns aux autres, en famille et au sein de leur univers professionnel. L'opérateur a également décidé l'arrêt de la suspension de toutes les lignes à facture pour cause de non-paiement, la réactivation de toutes les lignes suspendues et l'extension de la validité des lignes prépayées.

De plus, les équipes d'Orange Tunisie ont travaillé en étroite collaboration avec les autorités nationales afin d'apporter leur support et soutien aux initiatives prises par le Gouvernement tunisien en offrant un accès gratuit à certains sites publics en lien avec la santé ou l'éducation, comme par exemple les portails de l'Université Virtuelle de Tunis ou l'Université Centrale.

A noter qu'Orange Tunisie s'est également mobilisé pour ses collaborateurs pour leur venir en soutien face à la maladie, leur assurer les meilleures conditions sanitaires au travail et leur fournir de la connectivité sécurisée adaptée aux besoins de ce contexte exceptionnel et notamment des solutions permettant de mettre en place rapidement le télétravail avec des accès sécurisés au système d'information de l'entreprise et un environnement de travail virtuel pour mieux vivre ce contexte bien particulier et mieux travailler ensemble.



Focus sur nos programmes et initiatives



Le numérique, pour tous !



Solidarité numérique



Mécénat



Environnement

Le numérique, pour tous !

Orange Tunisie est une entreprise responsable qui agit avec intégrité pour construire le monde numérique de demain.

Notre ambition sera toujours d'être la référence dans ce domaine et le principal acteur qui promeut l'innovation numérique inclusive.

Orange Digital Center

Mettre le numérique au service de l'employabilité et de l'entrepreneuriat

→ Lancé en 2019, « Orange Digital Center » est un concept unique, made-in Tunisia et repris par le Groupe Orange pour être dupliqué sur la zone Afrique et Moyen-Orient.

Tiers-lieu de l'innovation, il a pour ambition de renforcer l'employabilité des jeunes et les encourager à entreprendre et à innover. C'est un dispositif qui permet d'aller de la formation, à l'incubation technologique, jusqu'à l'accélération de start-up et l'investissement dans ces jeunes pousses. Pour cela, divers programmes ont été mis à disposition, à savoir l'école du code, le FabLab Solidaire, Orange Fab et Orange Ventures Middle East & Africa.

Nous avons accompagné en 2020, à titre d'information, 21350 jeunes et 38 start-up.



Ecole du Code

→ Centre technologique libre d'accès et totalement gratuit qui propose des formations, des événements et de l'accompagnement pour les développeurs, geeks et porteurs d'idées de projets et des sessions de reconversion professionnelle.

• Les ODC Talks

Des sessions de discussions et d'échanges en ligne ou en présentiel à Orange Digital Center entre professionnels et passionnés de nouvelles technologies autour d'un sujet ou une technologie innovante. Des 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, Predictive Personalization with Data Science and Causality.

• Orange Digital Center Club

filiale de l'école du code Orange Developer Center, répond aux attentes des jeunes étudiants d'aujourd'hui à travers des formations gratuites et des échanges avec des experts nationaux et internationaux sur les technologies les plus innovantes. Les ODC Clubs sont déployés au sein des universités dans plusieurs régions en Tunisie (Le Kef, Nabeul, Sousse...).

• Le programme PEP

(Première Expérience Professionnelle), a été lancé en 2017 par Orange Developer Center et est destiné aux jeunes diplômés pour les initier à la vie professionnelle par la pratique,

en leur permettant de travailler en équipe sur des projets réels avec des exigences de qualité et des délais.

Les bénéficiaires sont spécialisés dans :

- Le développement Web : PHP, Laravel, Symfony, React JS, Python
- Le développement Mobile : Flutter, Android Kotlin, iOS, Swift
- Le développement de Jeux vidéos : Unity 3D
- Le développement de systèmes embarqués (programmation Arduino, Python, CAO, langage C)
- La Data Science
- L'UX/UI Design

In fine, les bénéficiaires obtiennent une sorte de 1^{er} ticket à la vie professionnelle lors d'un stage de 5 mois.

• Le Stage de Reconversion Professionnelle

Il s'agit d'un stage de 6 mois qui permet aux professionnels et diplômés de changer de carrière et d'acquérir de nouvelles compétences dans le domaine IT pour répondre aux demandes du marché de l'emploi. Ce stage de montée en compétences, organisé par Orange Digital Center avec différents partenaires (en 2020, EFE-Tunisie "Education For Employment"), permet aux candidats d'aiguiser leur talent et d'apprendre les techniques de la programmation informatique pour devenir développeur web ou mobile.

• Le Stage de Projet de Fin d'Études (PFE)

L'école du code et le Fablab Solidaire « El FabSpace Lac » donnent une chance aux jeunes étudiants désireux de développer leurs compétences en développement web, mobile et jeux vidéo, design, Intelligence Artificielle, Big Data, Data Science et Systèmes embarqués, d'effectuer leur stage de PFE de 4 à 6 mois à Orange Digital Center et de travailler sur des projets réels dans un cadre professionnel.



FabLab Solidaire

→ Atelier de fabrication numérique ouvert et accessible à tous gratuitement et particulièrement aux jeunes diplômés ou sans diplômes et ceux à la recherche d'un emploi, leur permettant de créer et prototyper.

Grâce à un apprentissage numérique innovant basé sur la création collaborative et l'usage d'équipements numériques, ils sont aidés en vue de transformer leurs idées en projets.

« I Make 4 My City » le challenge inter FabLabs Solidaires est une compétition de grande envergure rassemblant plus de 100 FabLabs Solidaires à l'échelle internationale.

En 2020, pour la 4^e édition du challenge, 13 équipes en compétition ont imaginé et produit grâce au numérique des créations appliquées aux univers de la mode, du design et des arts.



Orange Fab

→ Depuis sa création en 2019, Orange Fab Tunisie accélère des start-up en leur offrant des opportunités business concrètes au niveau national/international à travers Orange Tunisie, le Groupe Orange et leurs partenaires. En plus de l'opportunité business, le programme offre un accès gratuit à :

- Des mentors nationaux et internationaux,
- Des workshops personnalisés,
- Des événements locaux, régionaux et internationaux

...et met en relation les start-up avec les partenaires d'Orange Tunisie, pour développer leur portefeuille clients.

La sélection des start-up se base principalement sur les critères suivants :

- L'innovation : Un modèle économique et/ou un produit innovant
- La scalabilité : Un potentiel de développement au niveau national et/ou international
- La maturité : Un produit commercialisable ou commercialisé
- Le matching avec l'une des Business Units d'Orange Tunisie

Orange Ventures

→ Il s'agit d'un fonds d'investissement de 50 millions d'euros destiné à financer les start-up technologiques dans les domaines les plus porteurs sur le continent Africain.

Il a été lancé par le Groupe Orange dans le cadre du plan stratégique « Engage 2025 » .

En 2020, Orange Ventures a par exemple investi dans la start-up tunisienne Dabchy, un vide-dressing en ligne, destiné essentiellement à la gente féminine et qui repose sur l'économie circulaire.



• Les concours

Le POESAM

Le Prix Orange de l'Entrepreneur Social récompense les meilleurs projets d'entreprises innovantes et responsables en Afrique et au Moyen-Orient, soit des 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.

Le POESAM s'adresse à tout étudiant, salarié ou entrepreneur de plus de 21 ans, dont l'initiative a moins de trois ans d'âge, sans restriction de nationalité. Pour la 10^{ème} édition de l'année 2020, Orange Tunisie a vu candidater sur la plateforme

<http://www.startup.orange.com>

185 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 variés.

Le concours a débuté par une phase nationale durant laquelle Orange Tunisie a étudié les projets soumis puis désigné les trois lauréats nationaux qui ont reçu respectivement 15000 DT, 10000 DT et 5 000 DT.

Par la suite, les trois lauréats tunisiens ont accédé à la seconde phase internationale, où ils étaient en compétition avec les lauréats des autres pays d'Afrique et du Moyen-Orient dans lesquels le groupe Orange est présent, soit 54 candidats au total. Les trois lauréats internationaux ont reçu en plus des lots nationaux, l'équivalent de 25000€, 15000€ et 10000€.

Tous les finalistes, aussi bien nationaux qu'internationaux ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé dispensé par des professionnels de la création et du financement des jeunes entreprises.

Lors de cette édition, le POESAM a fêté ses 10 ans en décernant 2 nouveaux prix lors de la phase internationale :

- Un Prix féminin international, doté d'une cagnotte équivalente à 20000€. Il récompense soit une femme porteuse d'un projet, soit un projet proposant une solution technologique qui améliore les conditions de vie des femmes.
- Un Prix spécial 10^{ème} année, pour l'équivalent de 10000€. Ce prix récompense un projet permettant l'amélioration du quotidien de personnes dites « vulnérables » (personnes en situation de handicap, d'exclusion, de précarité sociale et économique...).
- Au niveau national, les projets lauréats concernaient les domaines de l'assurance, la santé et l'artisanat.
- Cette année, la Tunisie a été sur le podium international en remportant 2 prix : le Grand Prix et le prix féminin.



Ahkili : 1^{er} prix du Grand Prix International

Ahmini : Prix Féminin International



Unfrauded : 1^{er} prix national

Ahkili : 2^{ème} prix national

Lore & Heart : 3^{ème} prix national

Orange Summer Challenge

est un concours qui prépare les jeunes étudiants à la vie professionnelle, à l'entrepreneuriat et aux grands enjeux technologiques du futur.

Pour l'édition 2020, 24 jeunes talents sélectionnés parmi 1800 candidatures, ont développé des solutions technologiques de qualité en un temps record.

Les candidats ont été formés par Google aux technologies du cloud computing et au machine learning (directement applicables à leurs projets), encadrés et coachés par les experts de deux entités de Orange Digital Center, à savoir, l'école du code (Orange Developer Center) et le FabLab Solidaire El Fab Space Lac porté par l'association EL Space.

Ils ont bénéficié également de la vaste expérience de la Coopération Allemande, mise en œuvre par la GIZ et son expertise locale pour relever les défis inhérents à l'employabilité et à l'esprit d'entreprise des jeunes.

OSC2020 avait pour thématique :

La technologie au service de la distanciation physique.

4 solutions technologiques ont donc été conçues et développées par les jeunes talents :

→ **Eaze** : (Chariot intelligent) Une solution intelligente qui améliore et simplifie le parcours du consommateur dans les grandes surfaces pour le rendre plus sûr et plus fluide.

→ **Ubo** : (Aide aux enfants atteint d'autisme) Un compagnon intelligent qui aide les enfants avec autisme à s'adapter aux tâches quotidiennes et à interagir avec le monde extérieur.

→ **ODACO** : (Sport et bien être) Un coach sportif intelligent qui fait vivre aux sportifs l'expérience inédite d'une séance privée à domicile.

→ **Lenus** : (Digitalisation des services hôteliers) Une solution intelligente qui permet de digitaliser les services hôteliers pour respecter la distanciation physique et offrir aux clients une expérience personnalisée au sein de l'établissement hôtelier.



SuperCodeurs

Depuis 2014, Orange Tunisie propose tout au long de l'année des ateliers #SuperCodeurs d'initiation au codage informatique pour sensibiliser les enfants, de 10 à 15 ans, à la culture numérique.

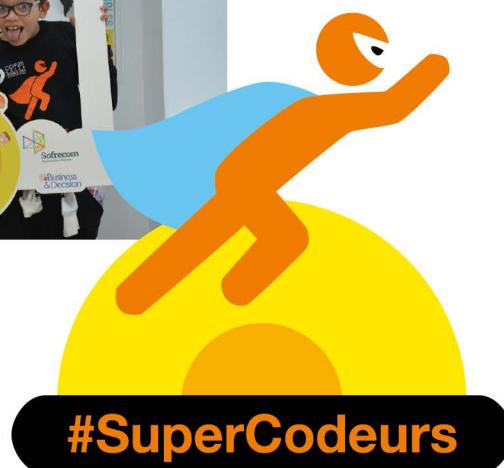
Ces ateliers gratuits ont pour objectif de permettre aux jeunes filles et garçons de toute la Tunisie, de découvrir et de s'initier aux nouvelles technologies de développement grâce aux dernières innovations telles que la programmation «scratch», un langage révolutionnaire inventé par la prestigieuse MIT (Massachusetts Institute of Technology). Le programme #SuperCodeurs est donc composé d'une large panoplie d'activités et de formations simples et ludiques pour la jeune génération de geeks.

En plus du volet technique, #SuperCodeurs a pour vocation de transmettre aux enfants des façons de penser logiques et de travailler en mode collaboratif, le tout sous l'encadrement des coachs bénévoles de Orange Tunisie.

Pour rappel, en 2019, et à 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) avaient organisé à Orange Digital Center, une session #SuperCodeurs spécial COP 25 avec pour thématique « Codons pour la planète ».

En 2020, la session #SuperCodeurs spécial COP 26 a été reportée à 2021 en raison de la COVID-19.

**Codez, jouez
apprenez, créez
partagez**



Solidarité Numérique

Ecoles Numériques

Mettre 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 ».

Ce programme 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 2020, le nombre d'écoles numériques en Tunisie a atteint 110, avec l'ambition d'atteindre les 130 écoles fin 2021 et d'en faire un large réseau pour que les élèves enrichissent leurs connaissances par le numérique.

Maisons Digitales

Mettre le numérique au service de l'autonomisation des femmes

→ Donner aux femmes les moyens de devenir autonomes et d'acquérir de nouvelles compétences pour exercer un métier grâce au numérique : c'est l'ambition du Programme des Maisons Digitales.

Avec le soutien du Ministère de la Femme, des différents partenaires de la société civile et la Fondation Orange, Orange Tunisie aide et forme des femmes - en milieu urbain et rural - porteuses d'un projet micro-entrepreneurial, grâce et par le numérique, dans différents domaines : alphabétisation, initiation aux technologies, éducation financière, commercialisation de produits...

Orange Tunisie a ainsi déployé 22 Maisons Digitales opérationnelles sur l'ensemble du territoire tunisien pour appuyer 1200 femmes bénéficiaires.



Parallèlement à ce Programme, Orange Tunisie encourage, à travers le Prix Coup de Cœur ô Féminin de la Fondation Orange, les femmes bénéficiaires à lancer/développer leurs projets ou activités génératrices de revenus. Face au succès remporté par ce Prix, lancé depuis 2016, la Fondation Orange en a fait une édition annuelle.



Santé

Orange Tunisie, de par sa volonté d'être plus qu'un opérateur, est très actif dans le domaine de la santé et soutient en particulier l'autisme. Convaincu que le numérique peut être un facteur d'égalité des chances y compris pour les personnes avec des troubles du spectre de l'autisme, Orange Tunisie s'est spécifiquement mobilisé courant 2020 avec 3 actions :

→ Orange Tunisie, partenaire du film « Regarde-moi » du réalisateur Néjib Belkadhi qui relate la vie d'un enfant autiste et l'impact qu'a eu son trouble sur sa relation avec son père. A sa sortie, ce fut l'occasion de présenter l'application Tsara de la Fondation Orange, un jeu pédagogique destiné à l'entourage des personnes avec autisme pour apprendre à les comprendre et mieux les accompagner.



→ Orange Tunisie, partenaire de la start-up Next Gen Corp (start-up accélérée lors de la 1^{ère} saison d'Orange Fab Tunisie) pour la traduction et la contextualisation à l'environnement culturel tunisien de l'application Tsara, avec l'appui de la Fondation Orange et du CREA (Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations) Aquitaine en France, en concertation avec des médecins spécialisés et des partenaires associatifs. Tsara est désormais accessible gratuitement à tous les tunisiens.

→ Orange Tunisie, s'est entouré d'associations et professionnels de la santé qui œuvrent dans l'autisme, afin de les sensibiliser à TSARA.



TSARA

Orange Tunisie continuera à soutenir l'autisme à travers le numérique, en organisant dès 2021, une formation en ligne destinée à des experts/associations du domaine de l'autisme, avec l'appui de la Fondation Orange, pour développer leur expertise et améliorer la qualité de vie des personnes avec autisme qu'ils accompagnent.

Mécénat

Le numérique, cœur de notre RSE, n'étant pas accessible partout et ne pouvant pas tout résoudre, Orange Tunisie s'est engagé, avec ses salariés bénévoles, dans des domaines vitaux pour des bénéficiaires particulièrement fragiles.

Chaque collaborateur est encouragé à devenir bénévole et à s'impliquer dans des actions de mécénat, directement reliées à la RSE d'Orange Tunisie :

406 salariés bénévoles sont engagés sur nos différentes actions de mécénat.

Cette participation active aux actions solidaires permet de faire des collaborateurs d'Orange Tunisie ses ambassadeurs, tout en diffusant la culture RSE au sein de l'entreprise. Quatorze collaborateurs sont ambassadeurs à 2020, mais l'objectif est de permettre à tout collaborateur de devenir l'ambassadeur de la marque RSE de l'opérateur.

Programme Villages Orange

→ Projet de développement local durable et intégré, le Programme Villages Orange, géré avec l'appui de la Fondation Orange et en partenariat avec la société civile et les autorités locales, a pour objectif d'améliorer concrètement le quotidien des habitants d'un village de trois à cinq mille habitants, notamment des jeunes enfants et des femmes.

Un village, c'est un point d'eau, un centre de santé et une école.

Avec ce Programme, nous essayons d'améliorer le quotidien de villageois de zones enclavées en leur apportant des infrastructures essentielles à leur bien-être : l'accès à l'éducation, à l'eau et aux soins de bases.

Ainsi, nous avons appuyé le développement local, durable et équitable de deux Villages

— Bir Salah _ Gouvernorat de Sfax (en 2014)

— Ouled Abd Mouleh _ Gouvernorat de Kasserine (en 2016)

Quelques chiffres clés à fin 2020 :

20 000 bénéficiaires

2 associations partenaires : Association Ajmi Toumi / Association de Soutien aux Enfants (ASSEN)

Un 3^{ème} Village Bayadha _ Gouvernorat de Jendouba sera déployé (fin 2021 - début 2022)

• Daffini

Cette action consiste à distribuer des vêtements chauds et neufs à des élèves d'une école primaire défavorisée.

En 2020 et en partenariat avec l'association « Un Enfant des Sourires », nos salariés bénévoles se sont rendus à l'école primaire de Machraoua dans le Gouvernorat de Jendouba pour distribuer des « packs d'hiver » aux **141 élèves**.

• Magic rentrée

Lors de chaque rentrée scolaire, nos bénévoles se mobilisent pour la distribution de kits scolaires : un cartable, un tablier, des manuels scolaires, des cahiers et des fournitures. En 2020, **212 élèves** de l'école primaire défavorisée de Zammour située à Gafsa ont reçu chacun un kit scolaire, 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 :**

Cette opération permet chaque année, avant le mois saint de Ramadan, de lever des fonds en interne pour distribuer des couffins alimentaires aux familles de nos agents de sécurité et de nettoyage à travers l'ensemble de nos sites. L'opération Koffet Romdhane a permis de réunir une somme record et distribuer **219 couffins** en 2020.

• **Mécénat culturel**

Orange Tunisie met l'innovation numérique au service de la valorisation du patrimoine tunisien et soutient de nouvelles manifestations culturelles / littéraires et musicales.

Manifestations culturelles & littéraires

→ Le Prix Orange du Livre en Afrique (POLA) répond à la volonté de la Fondation Orange d'œuvrer pour la promotion des talents littéraires africains et de l'édition locale africaine.

- 2 éditions (2019 / 2020)
- Une présélection de six romans faite par six comités de lecture basés en Tunisie, au Sénégal, en Guinée, au Cameroun, en Côte d'Ivoire et au Mali
- Un jury, composé d'écrivains et de critiques littéraires, qui a pour mission de désigner le lauréat parmi les six auteurs finalistes
- En plus d'une dotation de l'équivalent de 10000 €, le lauréat bénéficie d'une campagne de promotion de son ouvrage

Le lauréat édition 2020 : l'écrivain marocain Youssouf Amine Elalamy, avec son roman « C'est beau la guerre »

=> La cérémonie de remise du prix pour la 3^{ème} édition sera organisée à Tunis en juin 2021.



Manifestations musicales

→ Nous accompagnons et soutenons de jeunes groupes musicaux, des festivals et actions de médiation et de démocratisation de la musique. La Fondation Orange est aujourd'hui un partenaire reconnu dans le milieu musical, notamment dans les répertoires classique et jazz.

En juin 2019 a eu lieu l'organisation en partenariat avec l'association « Jeunesse et Horizons » du Tabarka Sky Lantern Festival (festival en région gratuit pour tous avec des artistes prometteurs et/ou confirmés organisé sur les plages de Tabarka pendant 3 jours).

Suite à un appel à projet et à la réussite de ce festival, Orange Tunisie, avec le soutien de la Fondation Orange, a l'intention de renouveler cette action de mécénat en organisant 2 festivals musicaux (Kasserine et Tabarka).



Environnement

Orange Tunisie s'engage pour l'environnement

Si le numérique est l'une des solutions pour lutter contre le réchauffement climatique notamment parce qu'il réduit les mobilités, Orange Tunisie a également décidé de mettre tous ses efforts dans la préservation de l'environnement et la réduction de son empreinte énergétique.

L'opérateur s'est ainsi engagé depuis son lancement à mettre en place une série d'initiatives qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.

Démarche de certification environnementale ISO14001

Pour rappel, Orange Tunisie avait été certifié ISO14001 en 2014 sur ses activités administratives, d'exploitation, de maintenance réseau et de services clients.

A la fin 2019, Orange Tunisie a décidé de généraliser cette démarche de certification ISO14001 sur toutes ses activités pour mettre en place un système efficace et complet de management environnemental.

Cette norme donnera ainsi à l'entreprise, aux collaborateurs et aux parties prenantes extérieures l'assurance que l'impact environnemental fait l'objet de mesures et d'améliorations.

Cette démarche qui a été relancée fin 2019 a été malheureusement interrompue en raison du contexte sanitaire. Sa reprise est prévue au premier trimestre 2022.

Gestion électronique des documents

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 ce projet GED afin de maîtriser ses flux documentaires, de dématérialiser ses processus métiers et de répondre aux exigences des normes de qualité.

Ce projet sera livré sur 6 lots, les 2 premiers seront livrés en 2021.

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'autre part, l'initiative de la e-facture a été élargie aux clients entreprises en fin d'année 2019. Cette approche green vise à promouvoir la culture du zéro papier au sein d'Orange Tunisie et envers ses 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 (N'habite pas/plus à l'adresse indiquée).

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.



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 de ses 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 en 2020, on cite

- Les Flybox : 3706 unités soit 56% des Flybox retournés pour réparation
- Les Airbox : 2424 unités soit 39% des Airbox retournés pour réparation
- Les Modems : 7772 unités soit 69% des modems retournés pour réparation

Les éco-gestes au quotidien

Orange Tunisie continue à encourager ses salariés à adopter les éco-gestes au quotidien en rappelant dans tous les espaces l'importance de la contribution de chaque individu dans cette bataille grâce à des gestes écologiques simples et éco-citoyens :

<https://fr-fr.facebook.com/OrangeTN.plus/videos/gestes-verts-rse-environnement/1539330456194534/>

Orange Tunisie implique également ses clients dans son engagement environnemental en ayant remplacé tous les sacs en plastique par des sacs écologiques pour tout son réseau de vente, après avoir banni également le plastique en interne.

Un guide de bonnes pratiques a été partagé sur notre réseau intranet

J'économise

- Le papier (J'imprime moins et mieux)
- L'eau
- L'électricité
- Les gobelets

Je recycle

- Le papier
- Les mobiles
- Les accessoires informatiques
- Les piles et les batteries

Je bouge autrement

- J'adopte l'éco-conduite



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 les 14 pays, dont la Tunisie.

Ces centres comportent des équipements numériques de pointe et proposent gratuitement aux jeunes des formations au numérique, accélèrent la création de start-up et accompagnent les porteurs de projets. Les équipes travaillent avec différents acteurs de l'écosystème entrepreneurial de chaque pays pour former les jeunes et les accompagner dans leur recherche d'emplois.

• Partenariats avec les universités et écoles d'ingénieurs

— Orange Tunisie compte jusqu'à aujourd'hui, 27 partenaires du monde académique (universités et écoles d'ingénieurs sur l'ensemble du territoire), avec pour objectif de pouvoir faire profiter le plus grand nombre d'étudiants de tous ses programmes mis en place et qui leur sont dédiés, dont les formations en technologies innovantes.

4 Orange Digital Center Clubs ont été déployés dans les régions du Kef, Nabeul, Sousse et le plus récent sur Tunis, plus précisément à l'Institut National des Sciences Appliquées et de Technologie (INSAT). L'ODC Club 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. Il offre 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.

L'ODC Club 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.

Les Orange Students' Days

— 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 afin 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 par Orange Fab Tunisie) pour les encourager à entreprendre.
- Repérer les 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, d'expliquer notre stratégie RSE, de partager notre expérience et faire office 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.

• Partenariat avec Google

— En 2020 pour la 2^{ème} année consécutive, Google a été partenaire d'Orange Summer Challenge en Tunisie pour accompagner les équipes dans la réalisation de leurs projets grâce à l'engagement d'experts bénévoles Google.

Tout au long du stage, tous les participants ont bénéficié de formations et de coaching sur des technologies innovantes comme Google Cloud, l'Intelligence Artificielle, le Machine learning ainsi que la mise à disposition des plateformes Google. Ce partenariat se poursuit chaque année au niveau de la zone Afrique et Moyen-Orient, avec la participation de nouveaux pays dans la compétition Orange Summer Challenge.



#OSC2020

Orange Tunisie et la GIZ, en partenariat avec Google ont le plaisir de vous inviter à la cérémonie de clôture de la 10^{ème} édition du Orange Summer Challenge 2020

qui a pour thématique :

la technologie au service de la distanciation physique



Venez encourager nos jeunes candidats

Mercredi 30 juin à 17h00

à l'hôtel Four Seasons Gammarth.

Merci de bien vouloir confirmer votre présence par retour de mail à l'adresse Orange.DigitalCenter@orange.com ou par téléphone au 50012329

CONFIRMER VOTRE PRÉSENCE

Nota : Au vu de la situation sanitaire actuelle, nous vous informons que cet événement est organisé dans le strict respect de toutes les précautions exigées.

#A7mi_RouTek



• Partenariat avec 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, l'Entrepreneuriat Social et au travail indépendant.

En 2020, EFE-Tunisie a apporté son soutien :

— En accompagnant les candidats finalistes du POESAM sur des sujets précis.

— En accompagnant les femmes bénéficiaires des Maisons Digitales (Mentoring-Coaching) : un programme d'animation a été déployé pour renforcer les capacités des femmes bénéficiaires, dans le but de favoriser leur insertion professionnelle ou de développer leurs activités génératrices de revenus ou leurs micro-entreprises et d'autre part de développer leurs potentiels au numérique. En plus d'être formées et accompagnées, les femmes bénéficiaires vont avoir accès à des fonds d'amorçage pour se lancer et réussir durablement.

(1192 femmes bénéficiaires sont concernées dans 22 Maisons Digitales).

• 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'IRSET 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.

Grâce à notre adhésion au Pacte Mondial et à notre stratégie RSE qui s'inscrit dans la durée, nous nous sommes engagés à contribuer à l'atteinte des ODD : Nous avons pour cela identifié ceux pour lesquels nous avons le plus grand impact et les avons mis en corrélation avec notre raison d'être et les objectifs de notre plan stratégique Machrou3na2025.

9 ODD identifiés comme majeurs pour Orange Tunisie

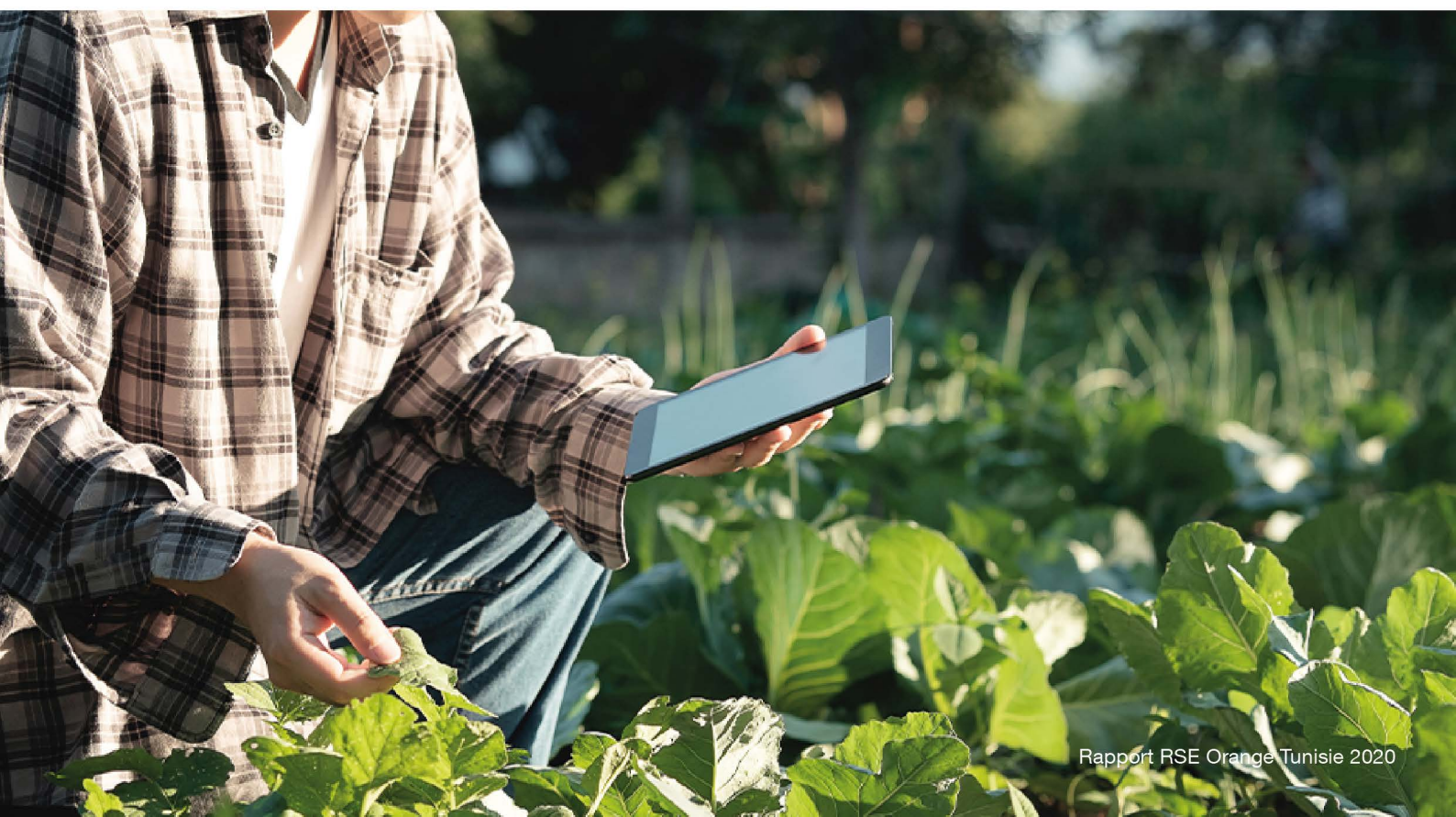
Nous avons identifié 9 ODD qui sont en résonance profonde avec notre raison d'être et notre stratégie. Ce sont ceux pour lesquels notre impact est le plus significatif et pour lesquels nous voulons rendre compte de nos progrès continus.





Perspectives

Orange Tunisie, un opérateur responsable et vert



Orange Tunisie, opérateur des agriculteurs

Orange Tunisie a toujours été l'opérateur qui accompagne et appuie par la technologie les jeunes. Aujourd'hui, l'opérateur souhaite également accompagner les jeunes agriculteurs. Cette perspective a déjà été mise en route puisqu'Orange Tunisie a signé un partenariat stratégique avec l'UTAP (Union Tunisienne de l'Agriculture et de la Pêche). L'objectif est d'accompagner plus de jeunes agriculteurs dans leurs projets agricoles et de start-up agritech à travers des solutions numériques et devenir ainsi l'opérateur partenaire privilégié et stratégique du monde agricole.

Concrètement, Orange Tunisie souhaite :

Renforcer et pérenniser son partenariat avec l'UTAP :

- L'opérateur a lancé l'offre « El Falleh », un produit adapté aux besoins des agriculteurs et pêcheurs en Tunisie, dans le but de faciliter l'accès à l'information et soutenir la digitalisation du secteur agricole.
- « El Falleh » permet notamment et en exclusivité aux agriculteurs d'accéder à une nouvelle application développée spécialement par Orange Tunisie au sein de l'école du code ODC pour avoir des informations clés et les dernières actualités sur le secteur agricole.
- Elle permet également aux agriculteurs d'écouter en simultané la web Radio « El Fellah » depuis l'application.
- Cette application est téléchargeable depuis les stores en versions Android et IOS.
- Pour profiter de cette nouvelle offre « El Falleh », le client doit disposer de sa carte d'adhérent UTAP, de sa CIN et doit se rendre dans l'une des boutiques ou points de vente Orange Tunisie ou dans l'un des bureaux régionaux ou locaux de l'UTAP ;
- Appuyer les start-up agritech, les faire connaître à travers l'UTAP aux agriculteurs pour créer des opportunités business win-win ;
- Fédérer toutes les structures qui travaillent sur l'agritech, en coordination avec l'UTAP.

Poursuivre la collaboration entre Orange Fab Tunisie, l'accélérateur corporate de start-up d'Orange Tunisie et les start-up Seabex, iFarming, Ezzayra pour mettre des solutions technologiques innovantes au service de l'agriculture afin entre autres d' :

- Aider les agriculteurs à mieux gérer leurs ressources en eau et en énergie ;
- Automatiser le processus d'irrigation ;
- Améliorer la qualité de leur production en anticipant les maladies ;
- Aider à quantifier en amont les récoltes.

Participer aux grands événements dédiés au secteur agricole et à l'agritech en particulier.

Les possibilités qu'offrent donc les technologies innovantes au secteur agricole sont aujourd'hui multiples pour faciliter l'accès des agriculteurs aux connaissances sectorielles pertinentes (tarifs des fruits et des légumes, météo et autres données climatiques, informations pour soutenir les capacités des agriculteurs et les accompagner pour la prise de décisions...). Les nouvelles technologies constituent une opportunité pour une nouvelle révolution de l'agriculture, elles permettront de changer la vie de milliers de petits agriculteurs, en leur donnant un meilleur accès à l'information. C'est l'une des responsabilités sociales importantes d'Orange Tunisie pour les années à venir.

Énergie & Environnement

L'explosion des usages numériques place Orange Tunisie face à une équation environnementale difficile : Privilégier les choix technologiques limitant les impacts sur l'environnement, tout en veillant à la qualité des investissements pour proposer à ses clients le meilleur de la technologie pour des services performants et utiles. Orange Tunisie a été parmi les premières entreprises du secteur à adopter une démarche proactive qui contribue à maîtriser sa consommation énergétique et à réduire ses impacts environnementaux.

Aussi, d'autres défis s'ajoutent-ils à la série d'actions déployées depuis des années :
Être net zéro carbone d'ici 2040 avec 10 ans d'avance sur les objectifs du secteur.

Pour atteindre cet objectif, cela suppose de mener une politique d'efficacité énergétique ambitieuse, de développer le recours à l'électricité d'origine renouvelable, de déployer l'économie circulaire et d'investir dans des solutions de captation de carbone permettant de réduire les émissions résiduelles.



Une réduction drastique des émissions de CO2 :

- Continuer à renforcer l'efficacité énergétique de nos réseaux. Dans ce cadre, notamment, nous travaillons à diminuer les émissions de CO2 de nos data-centers ;
- Recours aux énergies renouvelables ;
- Réduction de la consommation énergétiques de nos bâtiments et véhicules.

Une réduction des émissions en amont et en aval des activités d'Orange Tunisie (transport, distribution, usages...)

- Principes d'économie circulaire appliqués à tous nos processus métiers et produits ;
- Engagement de nos fournisseurs sur leurs propres émissions.

La séquestration des émissions résiduelles que nous ne pouvons supprimer:

- Participation au financement de puits de carbone permettant de capter et stocker le CO2 présent dans l'atmosphère.

S'engager sur la voie d'une économie circulaire :

Collecter, réparer, recycler et reconditionner pour augmenter la durée de vie des produits. L'objectif de ce modèle est de produire des biens et des services de manière durable, en limitant la consommation et le gaspillage de ressources. Nous avons l'ambition d'embarquer nos clients dans cette démarche écoresponsable, notamment sur les équipements téléphoniques.

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 pour 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 nos actualités innovantes, responsables et solidaires.

A noter que « plus qu'un opérateur » a fédéré à cette date, **+ 2,5 millions** d'utilisateurs engagés sur la page Facebook et **2100** followers sur Twitter.



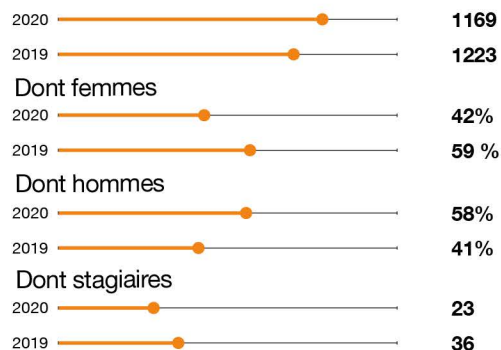
@OrangeTN.plus



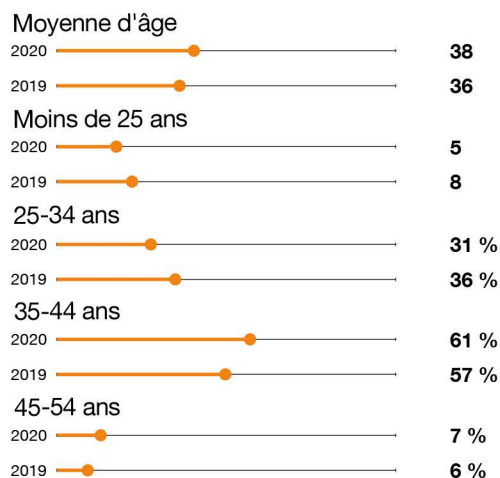
@OrangeTN_plus

Emploi

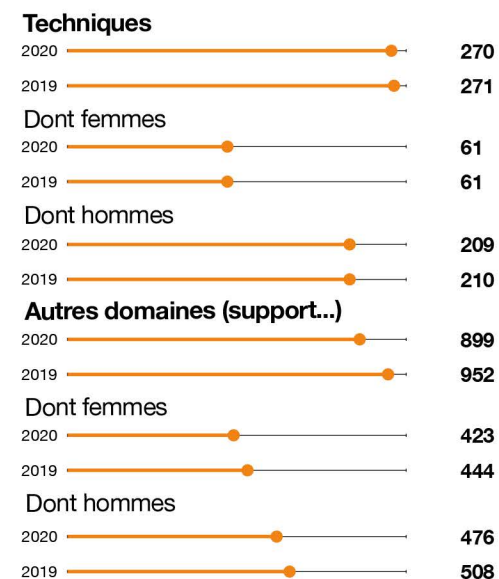
Effectif total



Répartition des effectifs par tranche d'âge

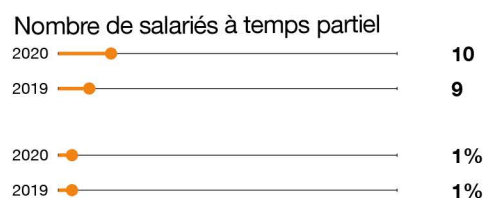


Répartition par métier



Organisation du temps de travail

Organisation du temps de travail



Taux d'absentéisme

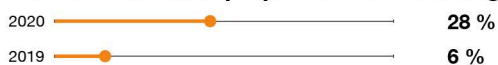


Formation

Nombre total d'heures de formation



Part de formations proposées en E-learning



Indicateur santé et sécurité

400

Programmes de prévention et d'accompagnement à la gestion du stress et aux risques psychosociaux



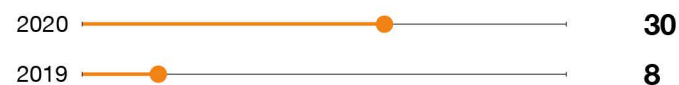
NA*

Nombre de collaborateurs formés aux gestes de premier secours



30

Collaborateurs formés au risque incendie



NA

Formations annulées en raison du contexte sanitaire

1

Nombre d'accidents de travail ou de trajet



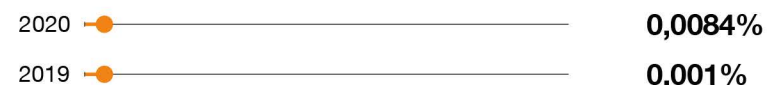
0,042%

Taux de fréquence des accidents de travail



0,0084%

Taux de gravité des accidents de travail



KPI Sociétal

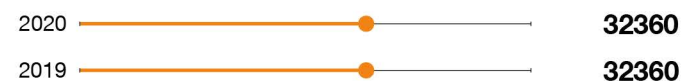
110

Ecoles Numériques



32360

Elèves du primaire bénéficiaires



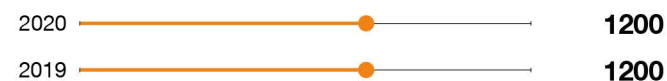
22

Maisons Digitales



1200

Femmes microentrepreneuses bénéficiaires



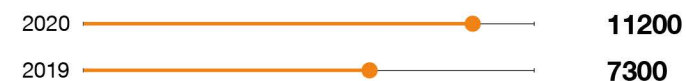
6

FabLabs Solidaires



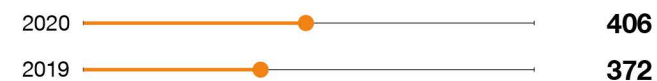
11200

Jeunes bénéficiaires



406

Bénévoles



A propos d'Orange Tunisie

Premier opérateur alternatif convergent du pays et premier opérateur certifié Iso14001 et Iso/IEC 27001 et à avoir adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies, Orange Tunisie compte 1200 collaborateurs au service de plus de 4,5 millions de clients sur quasiment l'ensemble du territoire.

Grâce à la fois à son savoir-faire et à son innovation technologique, Orange Tunisie a pour ambition de devenir l'opérateur tunisien préféré, tout en maintenant une croissance équilibrée et créatrice de valeur pour tous. Dans cette vision stratégique de croissance partagée, Orange Tunisie a décidé de déployer une démarche d'opérateur responsable, humain et solidaire en mettant la technologie et l'innovation numérique au profit du développement socioéconomique.

En 2016, Orange Tunisie a été le premier opérateur primé pour sa politique RSE lors des « Arabia CSR Awards » et, en 2017, Orange Tunisie a obtenu le Prix UTICA de l'innovation sociale.

En savoir plus : **Facebook: @OrangeTNplus / Twitter: @OrangeTN_Plus**
Contactez-nous : **RSE@Orange.com**