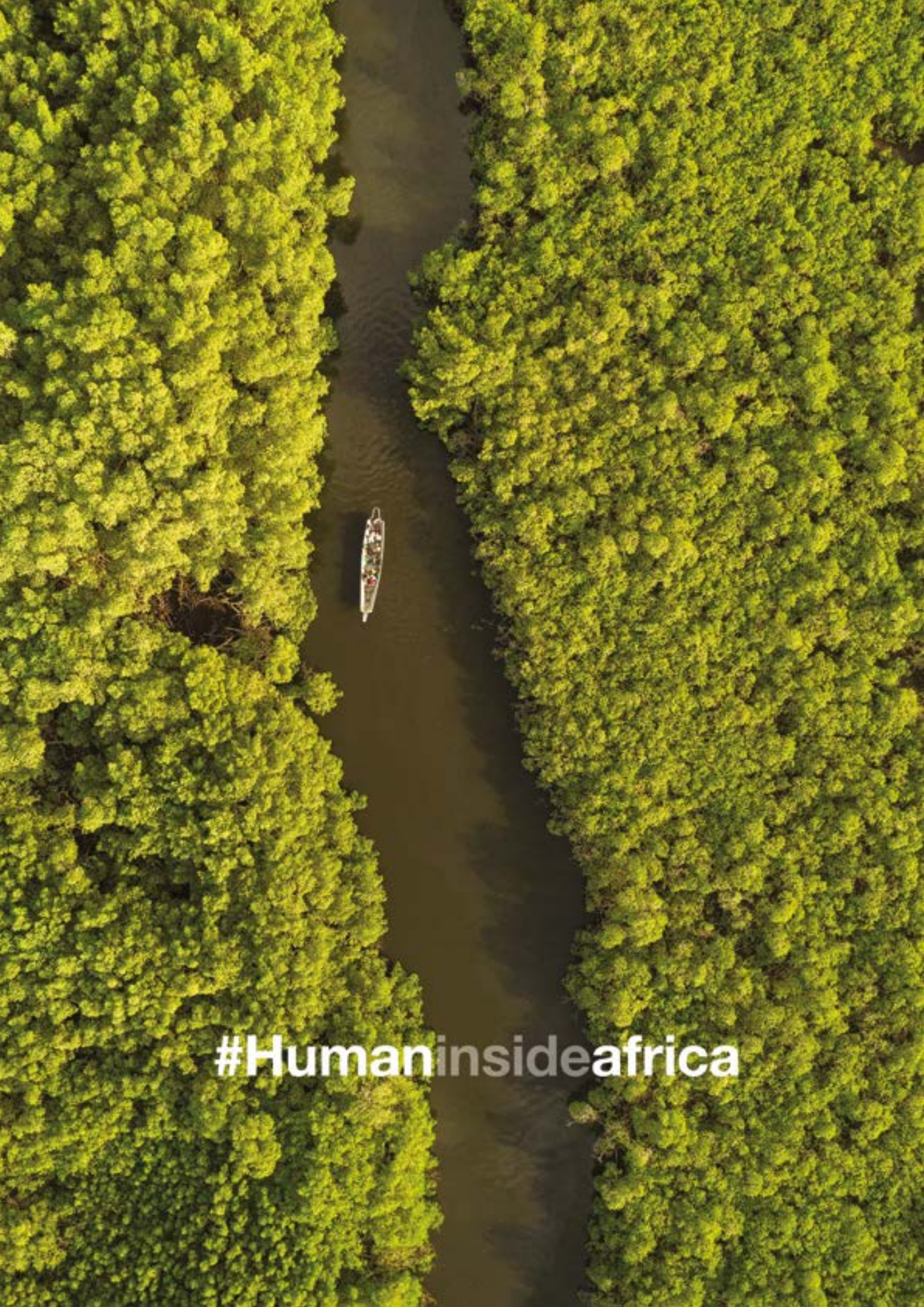


#Human in nature

RAPPORT RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2019



sonatel



#Humaninsideafrica



AVANT-PROPOS

Êtres à la hauteur

Bleue, verte, rouge, jaune ou blanche...

la Terre, notre planète, est à notre image, multicolore.

Elle a créé des environnements magnifiques dont nos paysages africains dans lesquels nous vivons. Pourtant, ils sont souvent méconnus et maltraités par leurs propres habitants.

Car, sans vraiment y penser, l'Homme pollue l'air, l'eau et le sol.

Il consomme sans compter les ressources. Ses actions ont fait disparaître de nombreuses espèces animales et végétales et les menaces sont toujours plus importantes !

Et si nous nous engageons pour être à la hauteur de ce que la Nature nous a offerts ?

Il ne tient qu'à nous d'adopter une conduite responsable pour l'environnement à travers des gestes que chacun d'entre nous est capable de réaliser pour protéger notre Terre.

Une évidence pour le Groupe Sonatel et un choix écologique évident pour des femmes et des hommes qui, au quotidien, luttent pour notre Mère Nature.

Ce sont à ces personnes engagées, ces "êtres à la hauteur", et à la beauté de nos paysages que ce rapport est dédié.
#HumanInNature

"La Terre n'appartient pas à l'homme, c'est l'homme qui appartient à la Terre."

Sitting bull



SOMMAIRE

Avant-propos	
Le Message du Directeur Général	9
À propos de ce rapport	10
1. La gouvernance de l'organisation	13
1.1 Présentation Générale	14
1.2 Les réalisations	27
1.3 Empreinte socio-économique	36
2. Les droits de l'homme et les conditions de travail	39
2.1 Déclinaison de la politique RSE	40
2.2 Focus sur les Intérimaires, CDD, les personnes en situation de handicap, les ressources critiques	42
3. L'environnement	45
3.1 Analyse du cycle de vie de l'industrie numérique	46
3.2 Dispositions de maîtrise Energie Sonatel	52
3.3 Projet Orange Energie Sonatel	59
3.4 Reconditionnement des terminaux	62
4. Les bonnes pratiques des affaires et les consommateurs	65
4.1 Déclinaison de la politique RSE Relation client B to C	66
4.2 Organisation du service Client	71
4.3 La RSE dans nos activités de ventes	75
4.4 Orange Finance Mobile Sénégal	76
5. L'engagement sociétal	81
5.1 Environnement et inclusion sociale	83
5.2 S'engager pour l'inclusion numérique	96
6. Nos indicateurs de performance RSE	107
- Indicateurs économiques	108
- Indicateurs sociaux	109
- Indicateurs environnementaux	111

A professional portrait of Sekou Dramé, a man with short dark hair, a mustache, and glasses, wearing a dark blue suit, white shirt, and a blue and white striped tie. The background is a solid blue color. The image is framed by a yellow textured border on the left and bottom, and a white dotted pattern on the right.

SEKOU DRAMÉ

Directeur Général

LE PRÉSENT RAPPORT RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2019, RÉAFFIRME LA VOLONTÉ DU GROUPE SONATEL DE DÉPLOYER UNE POLITIQUE VISANT LA MISE EN ŒUVRE DES ODD – OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET AINSI RELEVER LES PLUS GRANDS DÉFIS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUXQUELS NOTRE MONDE EST CONFRONTÉ.

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les entreprises telles que la nôtre ont des opportunités de développer de nouvelles solutions et technologies, adaptées aux besoins de la planète et de nos parties prenantes.

Le présent rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise 2019, réaffirme la volonté du groupe Sonatel de déployer une politique visant la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable et ainsi relever les plus grands défis de développement durable auxquels notre monde est confronté.

Au Sénégal, Sonatel consolide sa position d'entreprise leader, tant sur le marché national des télécommunications, qu'en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Une évaluation de l'AFNOR (Agence Française de Normalisation) sur le référentiel ISO 26000 nous a octroyé le label Engagé RSE au niveau confirmé (niveau 3 sur une échelle de 4).

Cela confirme la pertinence de notre stratégie mais également le haut niveau de réponses apportées par Sonatel en ce qui concerne la prise en compte, au niveau national, des Objectifs de Développement Durable.

Notre champ d'action est large et notre ambition est de « faire vivre à chacune de nos parties prenantes une expérience incomparable », afin de promouvoir le développement durable, pilier de notre démarche RSE.

Nos instances de gouvernance garantissent le respect de nos orientations et de notre démarche et permettent de rendre compte régulièrement des résultats obtenus.

Afin de maximiser notre impact, nous nous sommes engagés dans un exercice très important pour toute

stratégie de RSE : la réalisation d'une matrice de matérialité pour nous assurer en permanence de l'adéquation des politiques RSE déployées et des attentes de nos parties prenantes.

La publication de ce rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise bâti sur la base des 7 questions centrales de la norme ISO 26000 matérialise l'intégration de cette dimension dans tous les volets de notre activité

Afin de renforcer le dynamisme de la RSE dans l'ensemble des structures et métiers de Sonatel, mais également celui de L'Ethique et la Compliance qui sont aussi au cœur de notre stratégie, nous avons mis en place un comité de gouvernance transverse dénommé le Comité REC (RSE – ETHIQUE et COMPLIANCE) composé des membres du Comité de Direction et qui se réunit tous les trimestres.

Notre ambition consiste également à faire vivre cette expérience dans les autres pays de présence du Groupe : Mali, Guinée Bissau, Guinée Conakry, Sierra Léone avec la mise en place d'un cadre d'échanges et de partage d'expérience des stratégies RSE.

Nous œuvrons pour que nos engagements de responsabilité sociale d'entreprise se traduisent en impacts positifs pour les citoyens, la société et la planète. Chaque sonatélien est un acteur à part entière de cette politique qui contribue à de la création de valeur et un élément fort de différenciation.

Sékou Dramé
Directeur Général du Groupe Sonatel

A PROPOS DE CE RAPPORT MÉTHODOLOGIE DE REPORTING :

Ce Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise a été élaboré sur la base de la norme ISO 26000. Norme de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) établissant les lignes directrices relative à la responsabilité sociétale des entreprises et plus généralement des organisations, c'est-à-dire qu'elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable. Elle est publiée depuis le 1er novembre 2010.

Afin de guider le dialogue avec les parties prenantes, les rédacteurs ont identifié sept questions centrales :

- la gouvernance de l'organisation ;
- les droits de l'homme ;
- les relations et conditions de travail ;
- l'environnement ;
- la loyauté des pratiques ;
- les questions relatives aux consommateurs ;
- les communautés et le développement local.

Chacune de ces questions centrales est ensuite découpée en domaines d'action, qui explicitent les lignes directrices que les organismes sont invités à suivre.

ISO 26000







«Planter plus d'arbres pour mieux respirer.»

1 LA GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION

1.1

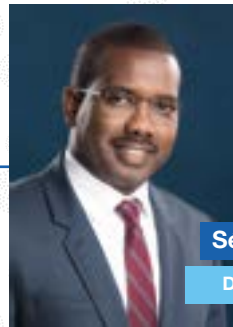
PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'équipe de direction



Alioune NDIAYE

Président du Conseil d'Administration



Sékou DRAMÉ

Directeur Général



Aminata Kane NDIAYE

Directrice Générale
Orange Sierra Leone



Aboubacar Sadikh DIOP

Directeur Général
Orange Guinée



Brutus Sadou DIAKITE

Directeur Général
Orange Bissau



Mamadou I. TRAORÉ

Directeur des Ressources
Humaines



Thérèse TOUNKARA

Directrice des Réseaux
et Plateformes de Services



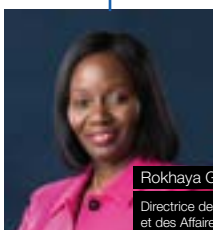
Racky Sada WANE

Directrice des Systèmes
d'Information



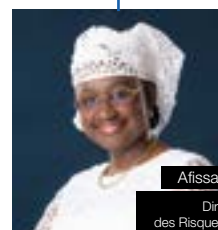
Fatoumata SARR DIENG

Directrice des Opérations
Internationales et Opérateurs



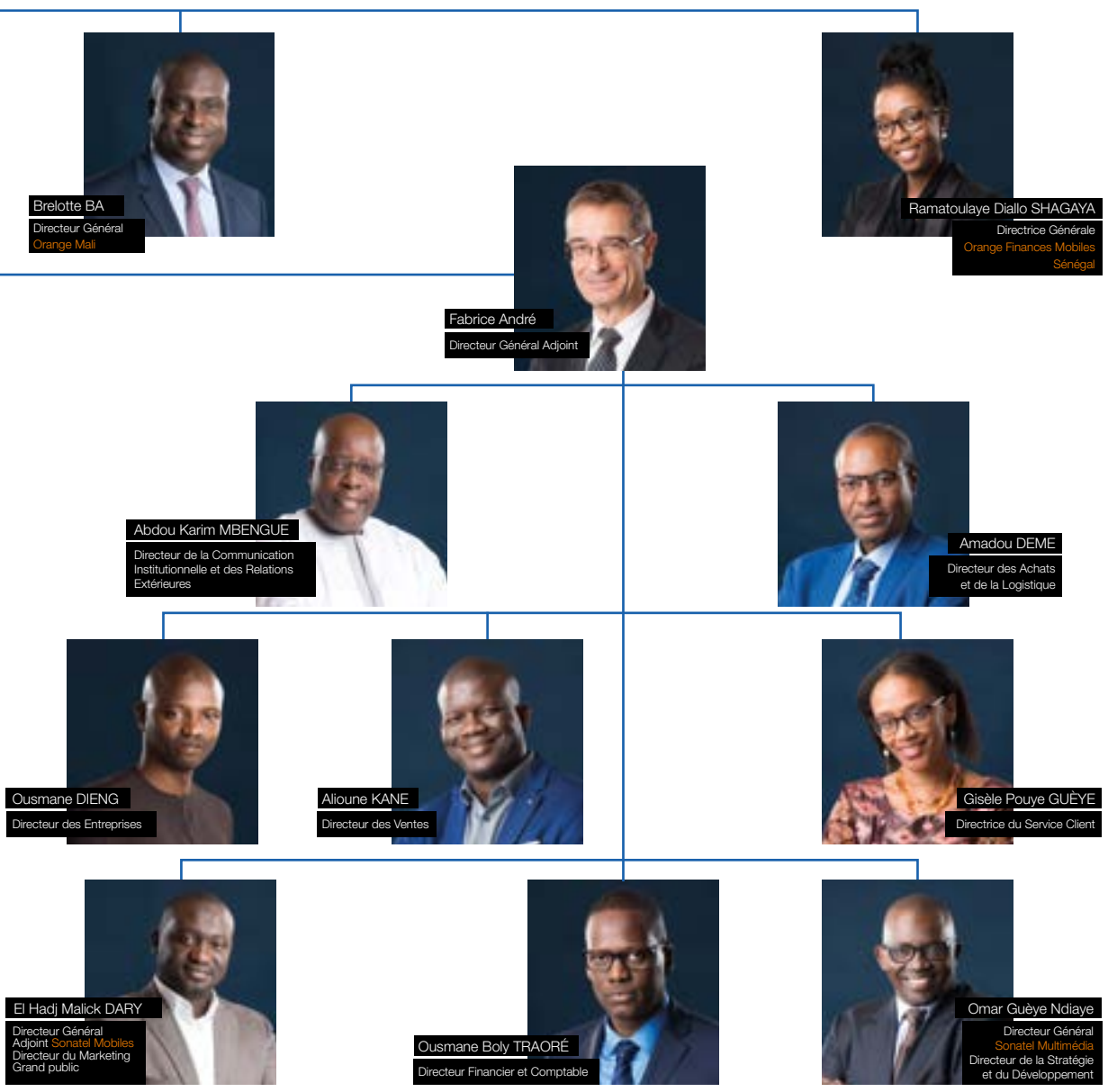
Rokhaya Guèye Diagne

Directrice de la Réglementation
et des Affaires Juridiques



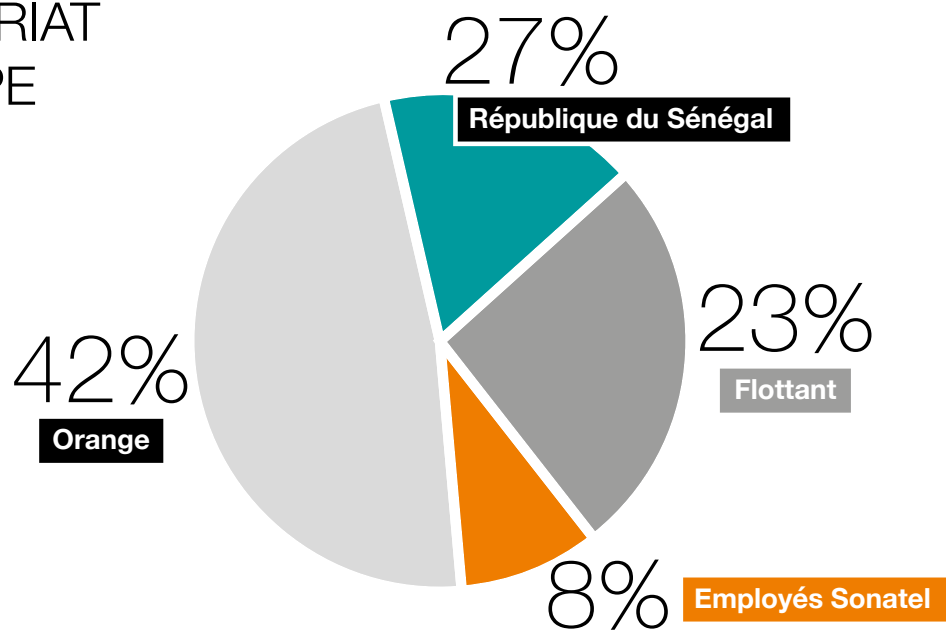
Afissatou Sall GAYE

Directrice de l'Audit
des Risques et de la Qualité



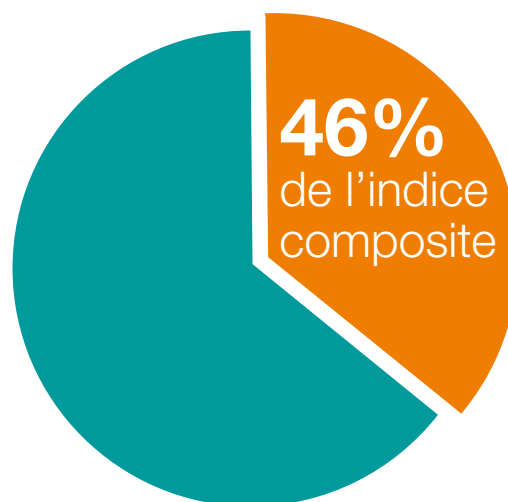
Groupe Sonatel : opérateur leader sous régional

ACTIONNARIAT DU GROUPE SONATEL



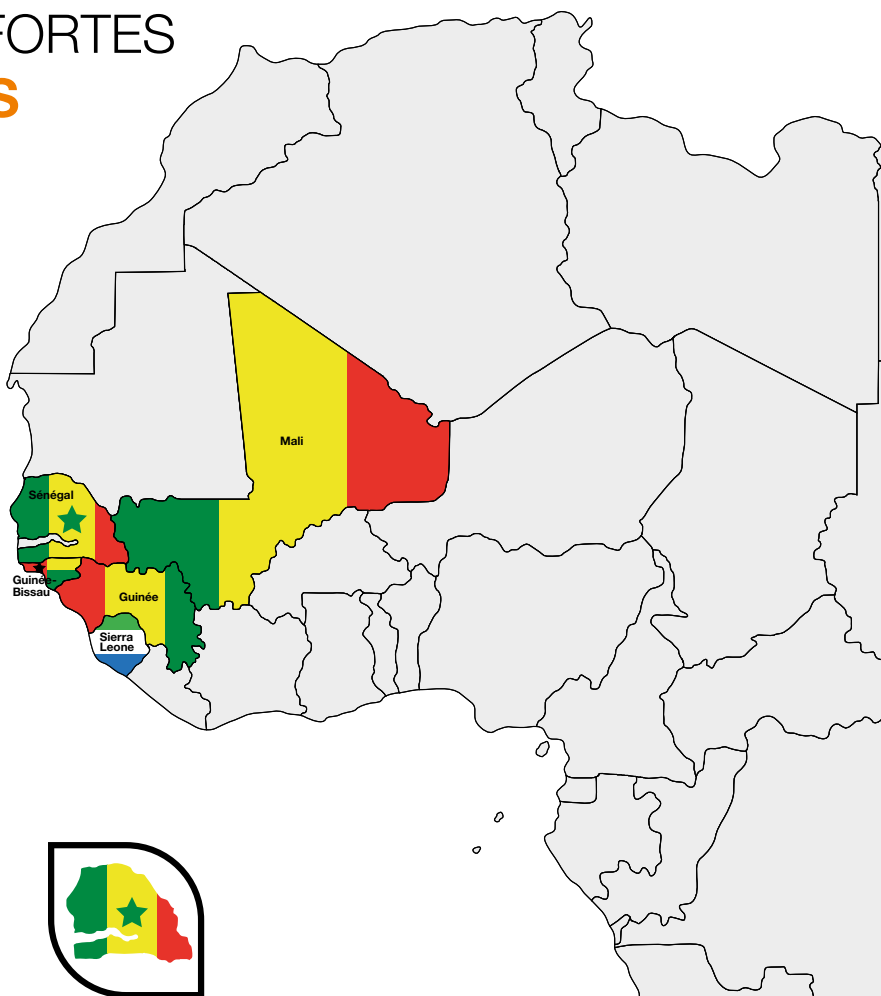
L'ACTION SONATEL

- 1^{ère} capitalisation boursière de la BRVM
- **près de 27 000** actionnaires à travers le monde



53%
de l'indice BRVM 10

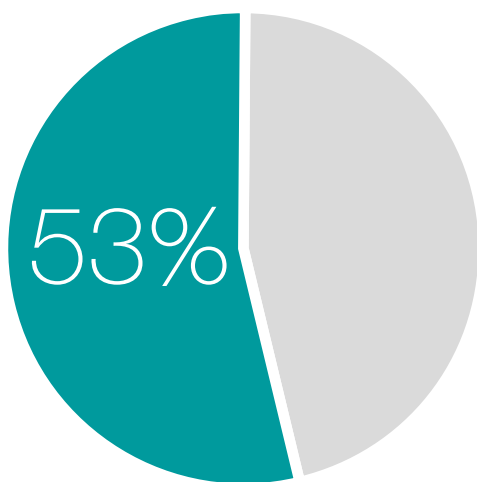
DES POSITIONS FORTES DANS LES **5 PAYS** DE PRÉSENCE



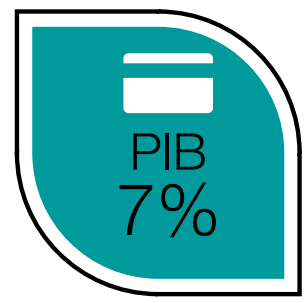
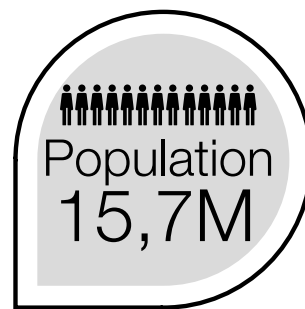
Part de marché
Sénégal



Position : Leader



Réseau : 2G - 3G - 4G - 4G+

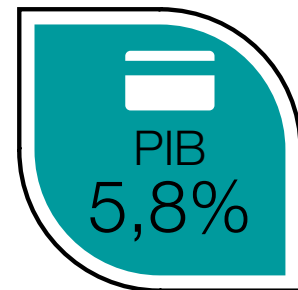
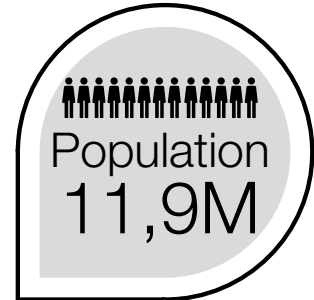
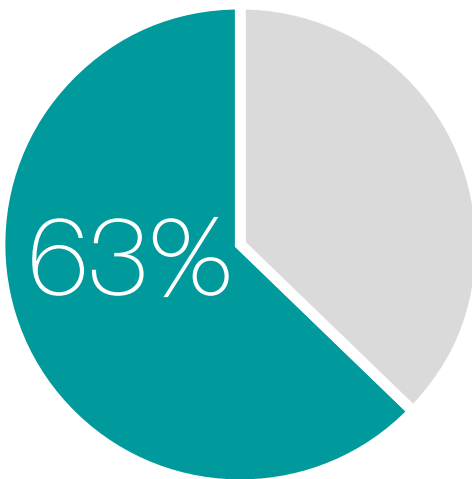


Part de marché Guinée



Position : Leader

Réseau : 2G - 3G - 4G

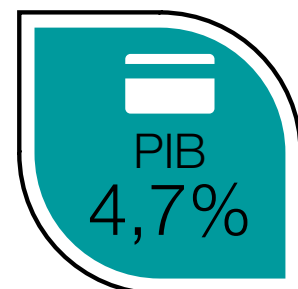
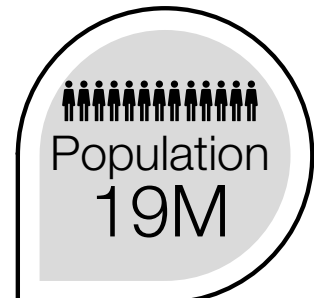
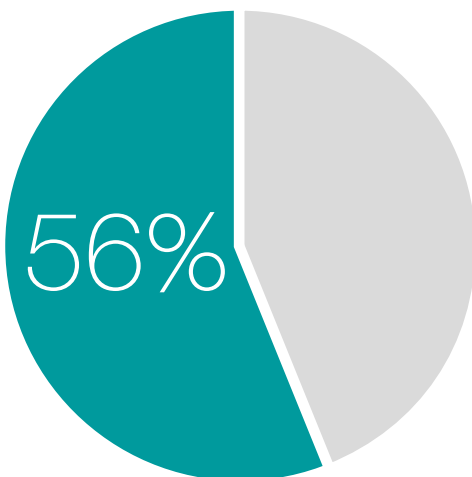


Part de marché Mali



Position : Leader

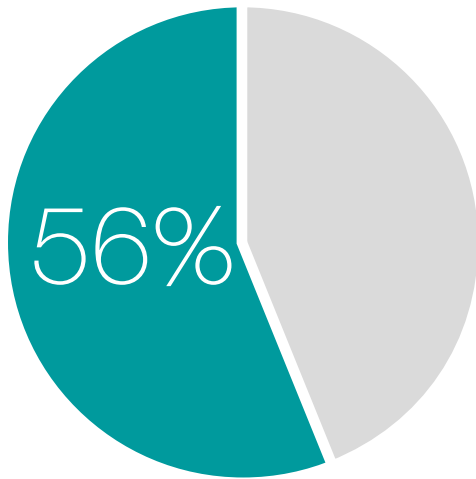
Réseau : 2G - 3G - 4G - 4G+



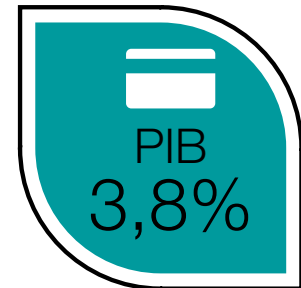
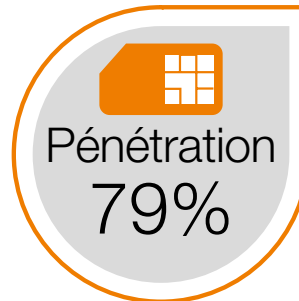
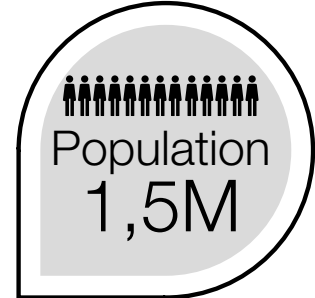
Part de marché Guinée-Bissau



Position : **Leader**



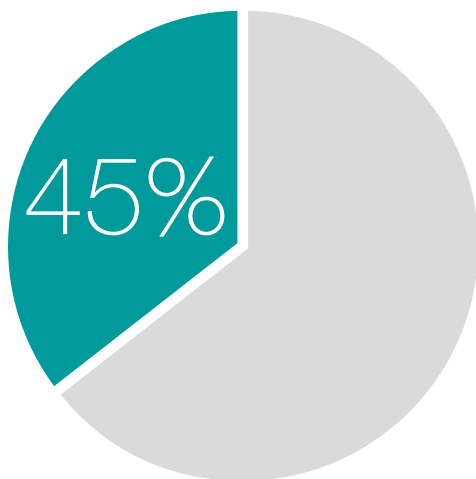
Réseau : 2G - 3G - 4G



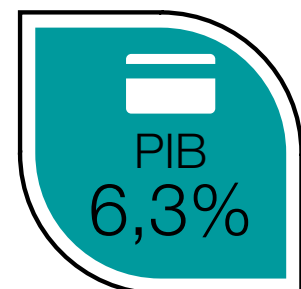
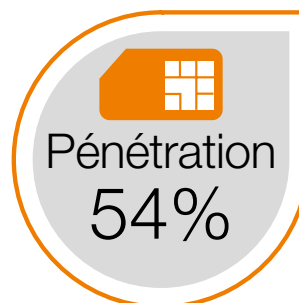
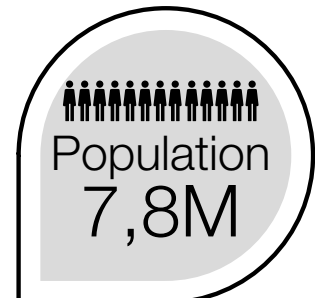
Part de marché Sierra Leone



Position : **Second**



Réseau : 2G - 3G - 4G



Le groupe Sonatel, moteur de croissance dans les économies des pays de présence

Recettes budgétaires dont Sénégal : 213 milliards	+500 Milliards Fcfa	Versés à titre d'impôts, Taxes, redevances, cotisations sociales, droits de douanes et dividendes dans les pays de préférences
De chiffres d'affaires générés au profit des entreprises locales dans les pays de présence	+242 Milliards Fcfa	Chiffre d'affaire Entreprises locales dont Sénégal : 103 milliards
Création près de 200 000 d'emplois emplois indirects dont Sénégal : 102 718 / 1805	+ 4500 Emplois Directs	Grâce à une distribution commerciale étendue et des partenaires dynamiques
Générés en contribution au niveau de la balance des paiements par les opérateurs étrangers de télécommunications	+130 Milliards Fcfa	Exportations dont Sénégal : 41 milliards

DES INVESTISSEMENTS IMPORTANTS DANS LES 5 PAYS DE PRÉSENCE (2018)

194,3
Milliards
FCFA

dont près de
85 milliards FCFA
au Sénégal
(71 milliards FCFA en investissements réseaux)

- **Modernisation et Extension capacitaire** : renouvellement, sécurisation et extension capacitaire de nos infrastructures réseaux dans tous les domaines (Radio, Cœur de réseau, énergie, transmission & IP, etc.)
- **Rural** : extension de la couverture sur les axes routiers, localités rurales et zones frontalières de plus de 200 habitants
- **Déploiement du Très haut Débit (mobile, fixe)** : 4G, 4G+, fibre optique
- **Sortie Internet** : un projet de 3^{ème} câble sous-marin pour accompagner la croissance du trafic Internet et sa sécurisation (la bande passante passe de 87,5Gbps en fin 2017 à 300 Gbps en Décembre 2019 soit une croissance de 243%),
- **Partenaire des autres opérateurs** au Sénégal avec qui Sonatel accélère le partage de ses infrastructures réseau pour les soutenir dans leur déploiement.

ORANGE MONEY PERMET À SONATEL ET À SA
MARQUE COMMERCIALE ORANGE DE SERVIR
TOUS LES CITOYENS



Le parc clients
OM est de

6,9
millions

au 31/12/2019
aux bornes du groupe Sonatel

Astuces

**Je transfère de
l'argent partout
au Sénégal**



Astuces

**J'achète crédit,
Pass Internet
et Illimix**



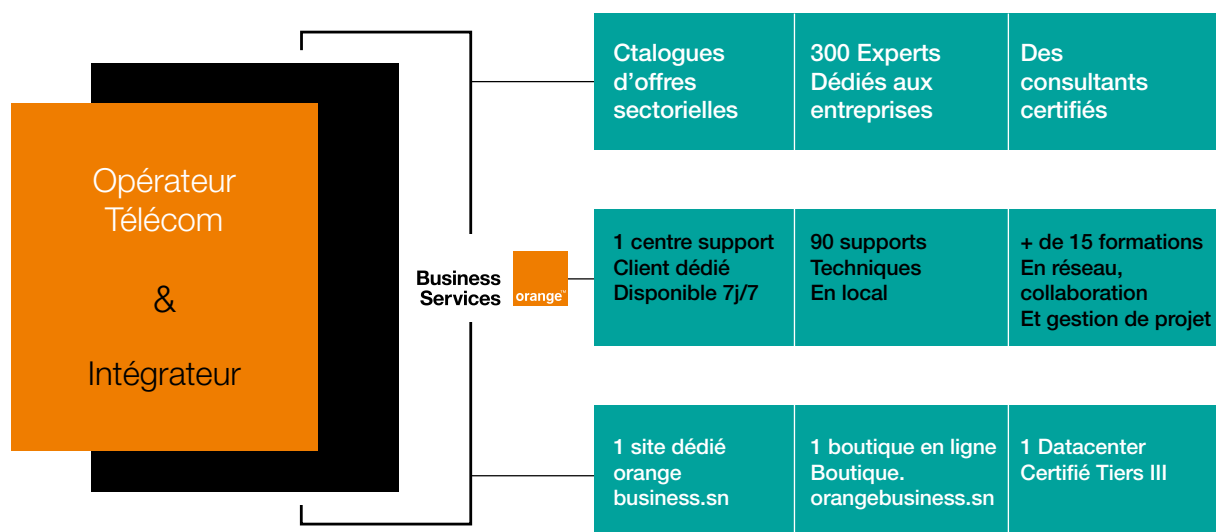
Astuces

**Je fais mes
courses au
#144#**



Des revenus et des usages en hausse

ORANGE BUSINESS SERVICES, UNE MARQUE DÉDIÉE AUX ENTREPRISES ET AUX ORGANISATIONS



UN DATACENTER CERTIFIÉ TIERS III



Un catalogue 360° pour servir nos clients :

- Service
- Performance
- Sécurité
- Connectivité
- Datacenter et Cloud
- Intégration
- Offres sectorielles

3,5 ha
de superficie

2 224 m²
de surface bâtie

750 m² de
salles informatiques

Une capacité de 13 440 serveurs

AU SÉNÉGAL, DES **INFRASTRUCTURES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS** PARMIS LES PLUS MODERNES D'AFRIQUE

Le réseau ASBR

communément appelé Réseau Africain d'Interconnexion Autonome (RAFIA) est un cluster Ouest africain des réseaux IP/MPLS du Sénégal, du Mali, de la Côte d'Ivoire, de la Guinée Bissau, de la Guinée Conakry, du Cameroun et du Niger. Il permet la mutualisation des plateformes de services Fixes et mobiles et la mise en œuvre de services dédiés aux entreprises business quel que soit leur localisation géographique dans la sous-région, avec une Qualité de Service garantie de bout en bout.

Sonatel, co propriétaire de câbles sous-marins

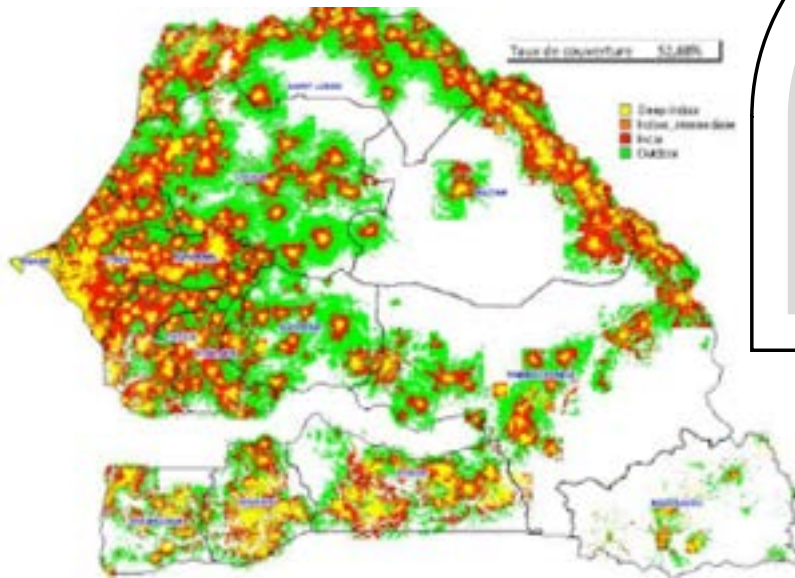
- Atlantis 2,
- SAT3/ WASC/ SAFE
- ACE
- Main One (en 2020)

Une capacité en bande passante internationale en forte évolution :

53 Mbps en 2002,
175 Gbits en 2018 et
300 Gbits en 2019

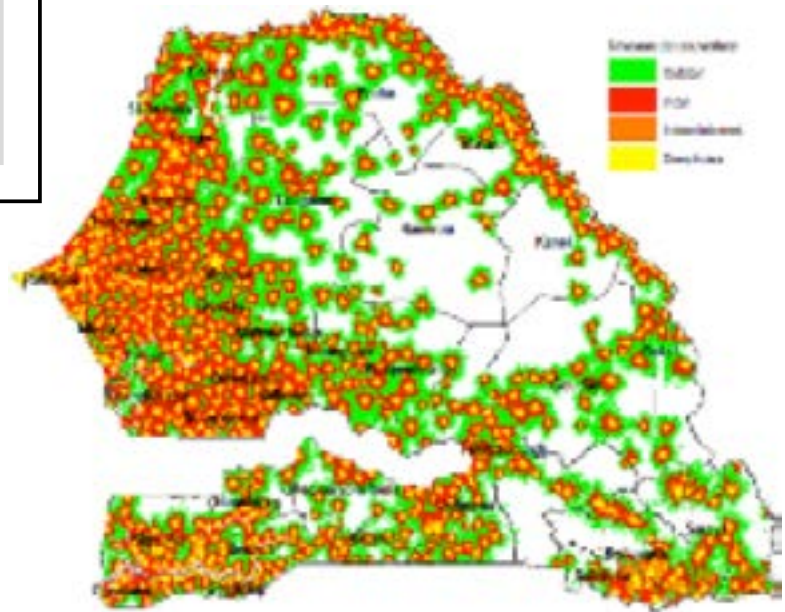


UNE COUVERTURE RÉSEAU QUASI-TOTALE



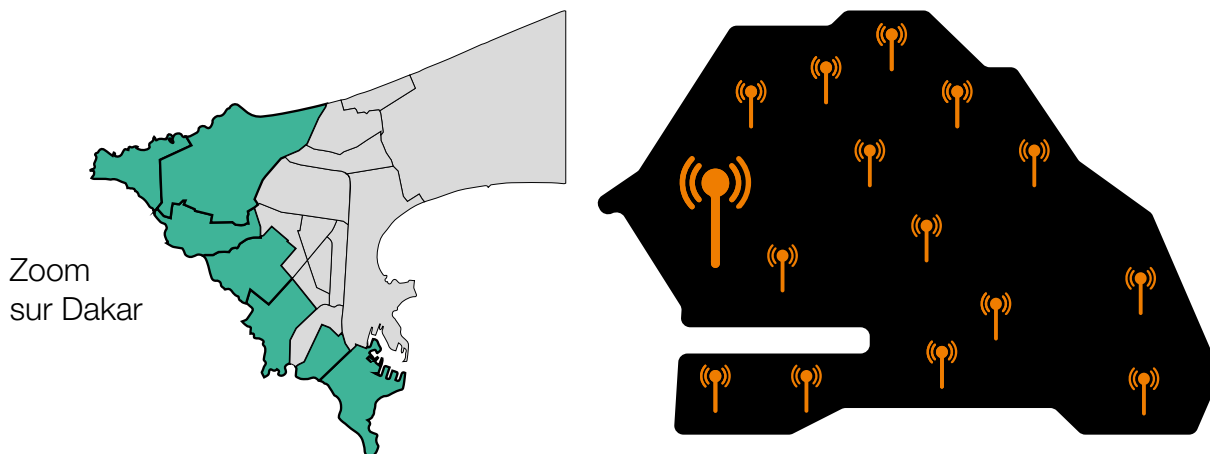
Le réseau **3G** couvre les capitales régionales et départementales

Le réseau **2G/Egde/GPRS** couvre la quasi-totalité de la surface habitée



LA 4G DANS TOUS LES DÉPARTEMENTS

Les innovations ont continué en 2019 avec l'intensification du déploiement du Très Haut Débit mobile notamment avec le déploiement du réseau **4G** qui couvre plus de **73,1%** de la population, soit une avance de plus de 3 ans sur les objectifs de couverture fixés par l'Etat.



LA 4G+ DANS TOUTES LES CAPITALES RÉGIONALES

En fin 2019, le réseau Sonatel comptait 1309 sites 4G et 1200 sites 4G+ permettant la couverture en 4G+ de l'ensemble des 14 capitales régionales et 33 capitales départementales sur les 45 que compte le pays avec des débits internet pouvant atteindre 375 Méga.

A noter le déroulement du pilote 4,5G en 2019 avec l'introduction de la fréquence 2600 Mhz qui offre une vitesse de connexion encore plus élevée et plus de capacités (vitesse de connexion jusqu'à 8 fois plus rapide que la 4G, permettant d'avoir des débits de plus de 600 Mbps et pouvant atteindre 1 Gbps). C'est un premier pas vers la 5G.



LA FIBRE OPTIQUE CHEZ LE CLIENT DEPUIS 2017

Le déploiement de la fibre optique (FTTH) qui a permis depuis 2017 d'offrir l'internet Très Haut Débit Fixe aux clients grand public et entreprises, s'est poursuivie en 2019 avec le déploiement d'une capacité totale en fibre de 150 000 équivalents logements raccordables et 209 plaques ouvertes réparties entre Dakar, Touba et la petite côte (Mbour, Saly, Somone). Les clients Sonatel ont pu ainsi accéder à des débits allant de 60 Méga à 200 Méga leur offrant une expérience client incomparable pour les services internet et TV et une excellente qualité de service.

Un Réseau de transmission nationale en fibre optique :

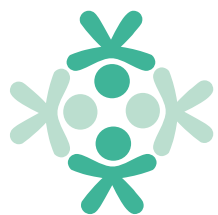
- 4 640 km de Fibre Optique backbone dont 367 km à Dakar, plus de 10 nœuds
- et une capacité de 2,5 Gbps à 10 Gbps.

1.2 LES RÉALISATIONS

Au cœur de [Sonatel](#) :
La Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Un engagement **citoyen**





Santé - Education - Energie

15 Projets « Village » à fin 2018

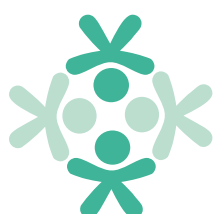
pour aider au désenclavement
des villages par la dotation
d'infrastructures sociales de base au
Sénégal, au Mali et en Guinée



- école primaire - poste de santé - point d'eau - accès à l'énergie

dont 4 Projets au Sénégal pour un budget de près d'un milliard

- Thiccatt Woloff - Sob 2 - Mbakhna - Sareme



Santé

fondation
sonatel

Bourses de spécialisation médicale

Décentralisation et accès aux soins médicaux spécialisés



Amélioration du cadre de vie des populations



- Prévention sanitaire (mesure de la qualité de l'air)
- Lutte contre les déchets plastiques
- Gestion des Déchets des Equipements Electriques & Electroniques
- Recyclage
- Développement de l'économie circulaire





Bonne Gouvernance

Pencum Sonatel : dispositif de dialogue avec les parties prenantes (parlementaires, associations de consommateurs, patronat, media, etc.)



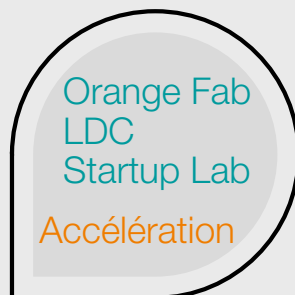
- Signature de la Charte anticorruption par l'ensemble des membres du Comité de Direction
- Mise en place du comité de dialogue social
- Comité RSE et Ethique
- Signature de la charte éthique
- Charte de déontologie
- Membre fondateur de la Coalition du Secteur Privé contre la Corruption (CSPC)



Sonatel, leader technologique et acteur majeur de l'économie numérique

À travers de nombreuses réalisations et partenariats, Sonatel met le numérique au service du développement économique et social du Sénégal

Un hub, preuve de notre innovation et de notre accompagnement des acteurs de l'écosystème



#formation



1^{ère} école de codage gratuite du Sénégal

333 apprenants sur 3 référentiels :

- Développement web
- Référent digital
- Datartisan

85% de taux d'insertion

6 startups accompagnées

736 enfants initiés au codage

#SuperCodeurs

58 femmes bénéficiaires du programme

#HappyCoding4All

30% de taux de féminisation

Un taux global de réussite de **97.83%** à l'examen du cs «Développeur Web»

Les maisons digitales

Des lieux d'accompagnement et de formation des femmes aux bases de gestion commerciale et financière et notamment aux outils numériques et bureautiques.



#pré-accélération

29 startups

4 éditions de Linguère Digital Challenge
Promotion de l'entrepreneuriat féminin dans le numérique



9 éditions de POESAM

Soutien à l'entrepreneuriat social en Afrique



#accélération

18 startups



#financement : les fonds d'investissements

Fonds de
33 milliards
de francs
CFA



#animation de l'écosystème : le Dakar Digital Show

Salon international sur les contenus et le digital en Afrique de l'Ouest



Le Hackathon Orange, un concours qui a lieu durant le DDS pour détecter les jeunes start-up prometteuses et découvrir les idées qui changeront l'avenir.

1.3

EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

Étude réalisée par le Cabinet Goodwill

NOTRE APPROCHE EN 3 ETAPES

1. EMPREINTE ECONOMIQUE SIMPLE

EMPREINTE ECONOMIQUE SIMPLE

Par simple existence, Sonatel Sénégal a généré une activité économique sur le territoire qui s'exprime en valeur ajoutée (FCFA) et en emplois, du fait de ses dépenses, des salaires et des taxes versés

2. EMPREINTE ECONOMIQUE ELARGIE

EMPREINTE ECONOMIQUE ELARGIE

La pertinence des services que Sonatel Sénégal apporte aux populations produit un supplément de valeur (valeur ajoutée et emplois supplémentaires)

3. EMPREINTE TERRITORIALE

EMPREINTE TERRITORIALE

La richesse créée par Sonatel Sénégal est rapportée à la valeur du PIB et à la valeur du territoire

L'EMPREINTE ECONOMIQUE DE SONATEL AU SENEGAL EN 2018

1. EMPREINTE ECONOMIQUE SIMPLE

Une empreinte économique simple de 625 Mds FCFA ou encore de 71 754 emplois soutenus

2. EMPREINTE ECONOMIQUE ELARGIE

Une empreinte économique économique élargie de 1 309 Mds FCFA ou encore de 173 038 emplois soutenus.

3. EMPREINTE TERRITORIALE

Une empreinte territoriale évaluée à 9,8% du PIB en 2018





«*Consommons local pour limiter les transports polluants.*»

2

LES DROITS DE L'HOMME ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

LES DROITS DE L'HOMME ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

2.1 DÉCLINAISON DE LA POLITIQUE RSE

Déclinaison RSE au niveau des Ressources Humaines

- Stages accordés à des étudiants (664 contrats signés en 2019)
- Mise en place de la Mutuelle de Santé des Retraités
- Réalisation du bilan annuel de santé des collaborateurs de Dakar et des régions sans distinction pour 2842 agents avec un taux de participation de 98% et des retraités
- Ouvertures de salles de sport accessibles au personnel et aux populations environnantes
- Subventions accordées à des Tiers et Secours
- Prise en charge des orphelins : enfants SOS et enfants de retraités lors des colonies et événements sociaux
- 10 billets offerts au personnel pour le pèlerinage aux lieux saints en 2019 et 4 pour les retraités
- Essaimage
- Primes scolaire, fête religieuse, etc.
- Distribution de paniers Ndogou au personnel (permanent, temporaire, ...) et aux prestataires
- Amélioration du cadre de vie
- Aménagement de salles de repos au Siège, à Sacré Cœur et ACDP
- Des fauteuils de massage au niveau du Siège, République et Médina
- Babyfoot et Ping Pong à Sonatel Academy et le Billard au Siège
- Colonies de vacances, séjours linguistiques, caravanes de vacances, bons de cadeaux Noel, etc.
- Conciergerie

Déclinaison de la politique RSE dans la Réglementation et les Affaires juridiques

La Direction de la Réglementation et des Affaires Juridiques (DRJ) a en sus de son rôle de support vis-à-vis des autres Directions, un rôle d'encadrement et d'accompagnement. Ce qui se matérialise par :

1. Mise en place d'un dispositif de veille juridique et réglementaire
2. Elaboration des recueils des exigences légales et réglementaires

C'est dans ce cadre que la DRJ accompagne la DRH sur des questions telles que la situation des personnes en CDD/Intérim et la place des personnes en situation de handicap

Les Aspects juridiques des questions RH

1. La situation des personnes en CDD/ Intérim

- Elaboration de modèle type de CDD
- Elaboration de modèle type de contrat à signer avec les agences d'intérim
- Réponse aux consultations concernant l'utilisation des intérimaires
- Réponses aux consultations concernant l'utilisation des CDD

2. La place des personnes en situation de handicap

Pour la fonction publique un taux légal de réservation d'emploi aux personnes en situation de handicap (15% au moins) est prévu par la loi d'orientation sociale 2010 en son article 29.

Pour les entreprises privées, le principe sur la protection des personnes en situation de handicap est prévu par l'article L180 Code du travail. Un décret devait toutefois être adopté pour en préciser les conditions et modalités.



2.2

FOCUS SUR LES INTÉRIMAIRES, CDD, LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, LES RESSOURCES CRITIQUES

Intérim et CDD :

effectif, activités, contrats, gestion, dispositifs d'écoute et d'amélioration

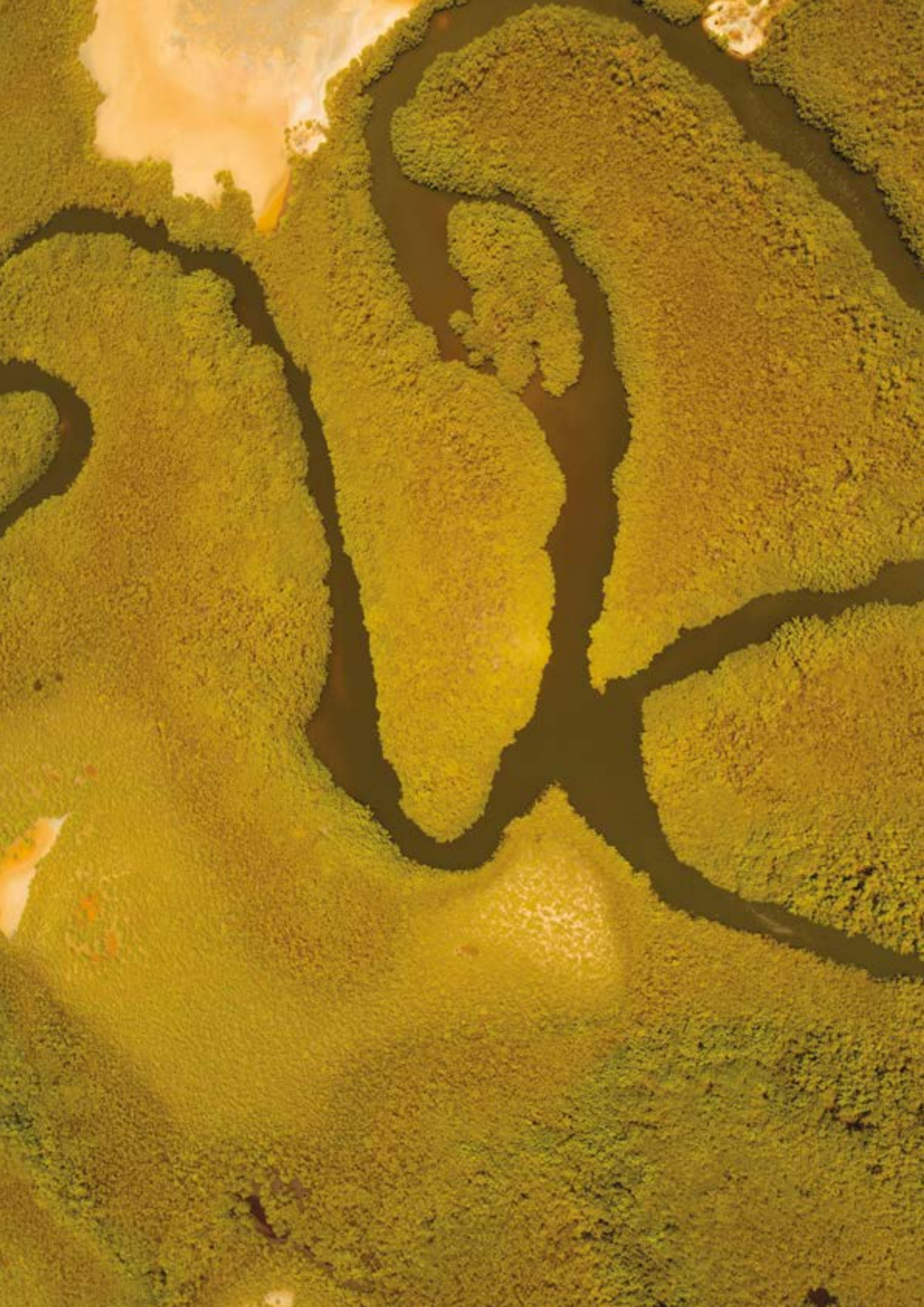
- 1137 Intérimaires et 2 CDD au 31/12/2019 :
- Recrutement des CDD par le service recrutement

Dispositif d'écoute :

- Création d'un service GTWE en 2019 pour la prise en charge des intérimaires
- prise en charge dans le cadre de la visite médicale annuelle,
- Intégration dans les programmes de formation,
- Prise en charge des requêtes par le SCRH,
- Subvention restauration
- Prise en charge IPM Sonatel pour les CDD

Amélioration conditions de travail des agents en situation de Handicap

Formations : Coding /Sonatel Academy Hackaton





«Détruire la biodiversité, c'est détruire l'Homme.»

3 ENVIRONNEMENT

ENVIRONNEMENT

3.1

ANALYSE DU CYCLE DE VIE DE L'INDUSTRIE NUMÉRIQUE

Choix technologiques

a. Green ITN

Conformément à l'orientation green IT, Sonatel a opté pour le déploiement de la solution énergie solaire pour l'alimentation des sites en zone off grid et initier des projets de réductions de la consommation énergétique du réseau.

Green IT choix technologique ayant un impact sur le volet NRJ

- Déploiement de la solution solaire pour l'alimentation des sites en zone off grid au détriment d'alimentation par groupe électrogène. En 2019, 71 sites solaires ont été créés et 40 sont prévus en 2020
- Utilisation du solaire au niveau des sites on grid pour limiter la dépendance au réseau sénélec. 28 sites ont été déployés en configuration hybride solaire / secteurs
- Utilisation d'équipements moins énergivores en vue de faire la consommation énergétique. 11 redresseurs thyristor de rendement 70% ont été remplacés par des modulaires de rendement supérieur à 90% en 2018 et 2019
- Suite à l'ouverture du Data center de Rufisque, un plan de rationalisation des sites et des salles visant à réduire la consommation énergétique du réseau a été établi depuis 2018. A terme (en 2025), 28 salles et 02 sites techniques devront être fermés.

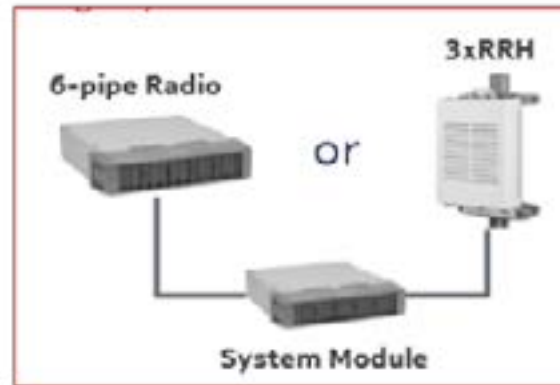
b. Modernisation des équipements radios

Le remplacement de l'ensemble des équipements radios legacy (mono mode, single ou Twin carriers) avec :

- moins de capacités et
- plus gourmands en consommation d'énergie par des équipements green (moins énergivores), de plus grosses capacités et avec moins d'encombrement physique; a eu un impact significatif sur la maîtrise de l'évolution des besoins en énergie.



Équipements Legacy



Équipements Green

c. Activation de fonctionnalités green features

Le choix et l'activation de certaines fonctionnalités green features pour réduire davantage la consommation d'énergie des équipements radios



Evaluation environnementale des projets

Soucieuse d'apporter des réponses aux attentes de ses parties prenantes, Sonatel s'est engagée dans une démarche d'évaluation de l'impact environnemental de ses projets.

Cette démarche consiste à soumettre une présentation des projets au Ministère de l'Environnement dans l'optique d'obtention d'un quitus environnemental.

Principes et dispositifs	Projets
<p>Pour respecter les dispositions pertinentes sur la protection de l'environnement, des études d'impact environnemental et social (EIES) sont réalisées sur les projets de fibre optique :</p> <p>Ainsi un programme pluri annuel a permis de valider les projets fibre optique de la roadmap 2017-2019 et d'obtenir une attestation de confirmité Environnementale de DEEC (Direction de l'Environnement et des Etablissements Classés).</p> <p>Les projets présentés sont analysés et, selon la complexité, des CRD, des visites terrain, des enquêtes publiques sont coordonnées par un cabinet spécialisé agréé par le ministère de l'environnement.</p> <p>Ce dernier produit un rapport d'Evaluation soumis à la commissions Technique dudit Ministère qui statue sur la délivrance du quitus et indique un plan de gestion Environnementale pour le ou les projets concernés.</p> <p>A cet effet un atelier de renforcement de capacités a été organisé sur la fibre optique et les câbles sous-marins pour les agents du ministère de l'environnement et du Développement Durable. Ceci dans le but de leur permettre de mieux appréhender les solutions techniques présentées et d'en apprécier les impacts environnementaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Projet ACE en 2011 (pose de câble fibre optique dans les eaux territoriales sénégalaises) - Programme Restore (pose de câbles à fibre optique). - Projet Main One en 2019, concernant la pose de câbles sous-marins le long de la côte Ouest Africaine. - Data center
<p>L'évaluation Environnementale des projets est complétée par la mise en place de protocoles et de dispositifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signature d'un protocole avec la Direction des Direction des Eaux, Forêts, Chasses et la Conservation des Sols (D.E.F.C.C.S) pour la prise en charge des impacts des travaux dans les aires protégées. - prise en compte de ces problématiques dans les choix opérationnels, en privilégiant notamment la pose manuelle de la fibre optique, beaucoup plus longue que la pose automatique, mais plus respectueuse de l'environnement. - mise en place d'équipes de surveillance sur les projets Backbone Fibre Optique avec la diffusion de rapports environnementaux mensuels 	<ul style="list-style-type: none"> - Projet Restore - FO Tamba -Kedougou- Moussala - FO Touba-Darou Mousty-Kebemer - FO Kolda- Sedhiou-Boukiling - FO Thiaroye-thiès

Dimension environnementale dans le choix des équipements

En plus de s'assurer en amont de la conformité des projets avec les dispositions du Code de l'Environnement, Sonatel intègre dans ses consultations et contrats la prise en compte des aspects environnementaux

Cette démarche proactive sur les RFP a permis d'orienter notre choix vers des équipements conçus pour être moins consommateurs d'énergie et plus respectueux de l'environnement

Favoriser l'achat et la conception de produits et services économes en énergie
Maîtriser nos usages énergétiques et améliorer en continu notre performance énergétique

– **Les équipements les moins énerivores sont priorisés à l'achat (spécifications précisées dans le cahier des charges)**

– **Ainsi, nous demandons systématiquement aux fournisseurs dans les RFP (Request For Proposal) de fournir les informations permettant d'apprécier l'impact environnemental de leurs équipements (consommation, espace, nombre de serveurs, de racks, etc...). C'est notamment le cas dans les RFP en cours le MVAS**

– **Grâce à la prise en compte dans les critères techniques des groupes électrogènes par la mise en place d'un coefficient défavorable sur la notation en cas de consommation importante de carburant ; les équipements du fournisseur retenu préconisant les consommations les plus basses sur 5 ans**

– **Le choix de la consommation énergétique comme critère principal sur le projet BAFO a permis d'acquérir des équipements avec une consommation 3fois plus faible**

– **Par ailleurs, la mutualisation d'équipements pour plusieurs technologies (2G, 3G, et 4G) permet une meilleure optimisation de la consommation d'énergie des sites BTS**

Zoom sur des solutions déployées

Sur le plan opérationnel, Sonatel met en œuvre des dispositifs sur ses déploiements permettant notamment de promouvoir l'énergie verte, réduire la consommation énergétique et la pollution visuelle

- L'externalisation des équipements Radio et Energie sur le parc sites existant permettant de supprimer le recours à la climatisation et de baisser ainsi la consommation électrique.
- Ce programme a permis d'avoir plus de la moitié du parc en BTS Outdoor (1189 sur 2315 soit 51%). Par ailleurs les équipements sont déployés en Outdoor (sans salle technique nécessitant une climatisation) sur tous les nouveaux déploiements.



Site Outdoor

– La réduction de la pollution visuelle par la réduction du nombre d’antennes et l’implémentation de systèmes de camouflage des antennes BTS avec notamment :

- L’utilisation d’antennes multibandes pour supporter plusieurs technologies
- Les pylônes en forme d’arbre (palmier) comme celui déployé sur le site de Gorée, classé Patrimoine Mondial par l’Unesco, préservant ainsi l’harmonie globale de l’île.
- Les dispositifs de camouflage végétal sur les antennes du Siège Social de Sonatel
- Le choix de solutions en harmonie avec l’architecture du pôle urbain de Diamniado (camouflage, pylônes arbre, tube sites)



Pylône arbre Gorée



Camouflage végétal



Tube site Diamniado

- Utilisation de l’énergie solaire pour l’alimentation électrique des sites radios en milieu rural permettant la baisse des émissions de Co2 avec 721 sites déployés (31% du parc),
- L’introduction depuis 2018 de solutions innovantes en milieu rural que sont les Rural Star (sites utilisant un espace au sol plus réduit, avec une consommation énergétique plus faible).



Site solaire classique



Site rural star « green » avec moins encombrement



- L'évolution de batteries au plomb vers des batteries au Lithium pour les antennes BTS permettant une optimisation de l'espace requis et une réduction de l'impact environnemental (déversement d'acide notamment).



Site outdoor classique



Site outdoor avec Batteries au Lithium

Le Data Center de Sonatel à Rufisque offre un exemple parfait d'installations techniques permettant de garantir l'efficacité énergétique

Le Data Center de Sonatel à Rufisque offre un exemple parfait d'installations techniques permettant de garantir l'efficacité énergétique par :

- Le choix d'équipements modulaires qui adaptent leur capacité en fonction du besoin énergétique des appareils connectés, réduisant ainsi la consommation :
- Groupes de Froid (GF) avec trois (03) étages de compresseurs (un couple de compresseurs par étage). Ceci permet d'optimiser le fonctionnement des GF suivant le niveau de dégagement calorifique des équipements actifs.
- Onduleurs modulaires pour alimenter les équipements ITN déployés
- Redresseurs de 24 KW avec 08 modules de 3 KW
- Le déploiement d'onduleurs avec des rendements supérieurs à 95%, permettant ainsi d'optimiser la puissance nécessaire en entrée et donc de réduire la consommation.
- L'urbanisation des salles ITN suivant le principe de couloir chaud et couloir froid. Cela permet d'optimiser le fonctionnement des Unité de traitement de l'air (consommateurs d'énergie)



3.2

DISPOSITIONS DE MAITRISE ENERGIE SONATEL

CONTEXTE

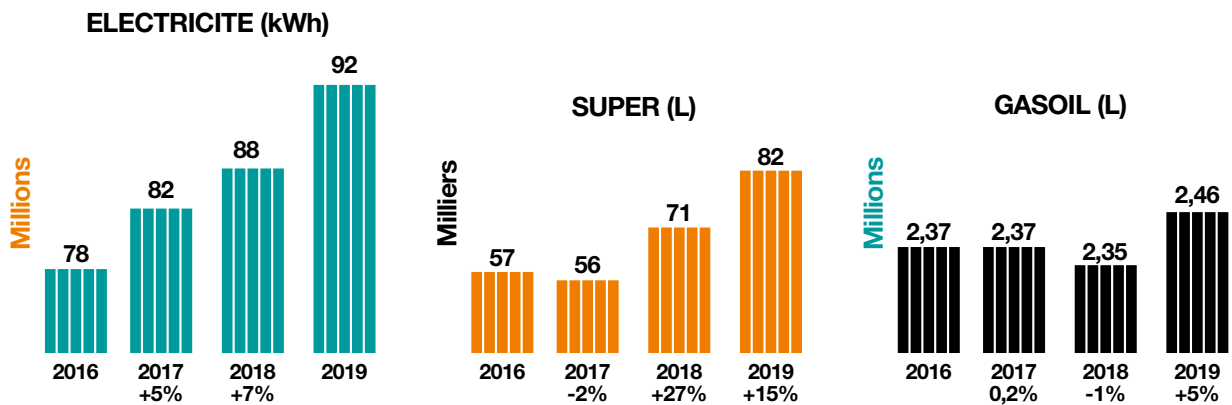
Un réseau toujours en évolution : pour répondre aux besoins capacitaires et QOS

Des offres de plus en plus abondantes : connexion en permanence

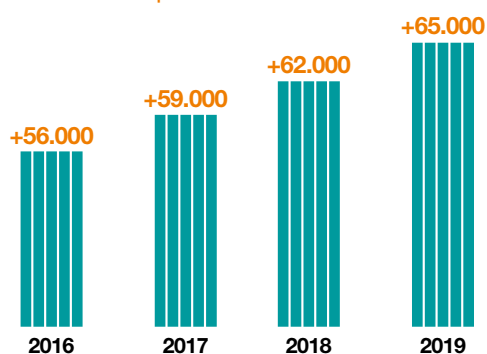
Effectif personnel en croissance avec des transformations en organisations : besoins logistiques

Une politique commerciale orientée terrain : Equipe VTO & besoins de déplacements

CARTOGRAPHIE ENERGETIQUE



Emission Teq.CO2



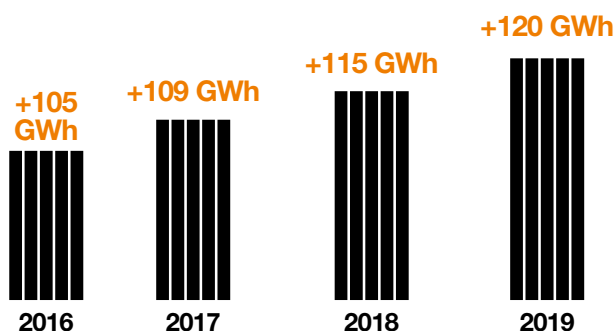
- Electricité** : Croissance des sites BTS
- Exploitation** : Croissance du Parc véhicules
- Mission** : Croissances des activités commerciales
- Groupes Electrogène** : Passage de sites 100% solaires en solaire/GE & mise à disposition de G.E mobile à des commerciaux

MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE ENERGIE

- Un besoin en consommation énergétique de plus en plus important depuis 2015
- L'optimisation de la consommation électrique devient un enjeu de plus en plus important au sein du Groupe
- D'où la mise en place d'une politique de Certification ISO 50001 à Sonatel, basée sur l'efficacité énergétique et le management d'une bonne politique énergie

Notre politique énergétique actuelle vise à réduire nos consommations d'énergie à travers les 3 axes suivants :

- Favoriser l'achat et la conception de produits et services économes en énergie
- Promouvoir les comportements éco-responsables des collaborateurs et sous-traitants
- Maîtriser nos usages énergétiques et améliorer en continu notre performance énergétique.



POLITIQUE ENERGIE

Favoriser l'achat et la conception de produits et services économes en énergie

- Mise en place d'une politique énergie selon l'ISO 50001 comprise dans le Système de Management Intégré (SMI).
- Existence d'une planification énergétique dans le Network Master Plan (NMP).
- Prise en charge du TCO énergie dans l'évaluation des offres de fourniture de produit et services.
- Prise en compte de la consommation énergétique lors la construction de bâtiment (ventilation et éclairage naturels, installations équipements (clim, lampes,...)
- Déroulement de projets d'optimisation de la consommation énergétiques des équipements réseaux
- Tenue d'un reporting INDICIA jusqu'au niveau Groupe Orange.
- Respect des exigences légales, réglementaires et normatives liés à l'Energie

Promouvoir les comportements éco-responsables des collaborateurs et sous-traitants

- Diffusion d'une campagne de sensibilisation sur les gestes Eco-Energie sur l'Intranet , les écrans d'affichage et le réseau social d'entreprise Piazza.
- Diffusion des performances énergétiques des sites aux Chefs d'établissements.
- Intégration dans les contrats des fournisseurs de clauses QSE et RSE
- Démarche volontaire vers une évaluation à l'ISO 26000.
- Diffusion d'un rapport de Développement Durable aux parties prenantes internes et externes.
- Formation de l'équipe projet sur la 50001, formation des chauffeurs et personnes mobiles sur l'éco-conduite

Maitriser nos usages énergétiques et améliorer en continu notre performance énergétique

- Mise en place d'un service dédié à la Gestion des Ressources Energétiques.
- Fixation d'Indicateurs de Performance Energétique (IPE) dans les sites tertiaires et techniques.
- Surveillance et Supervision en temps réel des performances énergétiques des sites à travers l'outil Akilee et/ou à travers la GTB
- Supervision du carburant des cuves des GE avec l'outil Electra (ESM et QOWISIO)
- Géolocalisation des véhicules et Surveillance des consommations.
- Démarche visant une Certification à l'iso 50001 de notre démarche de Management de l'Energie.
- Respect du planning de maintenance des équipements liés aux usage énergétique significatif

ACTIONS DE MAITRISE DES CONSOMMATIONS

- **Mise en place d'outils de supervision / pilotage, pour une meilleure maîtrise de nos usages**
 - Electra et Qowisio permettent de superviser les niveaux de cuves Groupe électrogène
 - Akilee permet de superviser la conso électrique de 128 sites
 - GTB qui a multifonctions de suivi de la consommation électrique
 - L'interface XFLOW permet la configuration, la programmation et la gestion des équipements.
 - IT Manager : L'Intelligent Touch Manager permet de connecter les différents éléments du système de climatisation et donne la possibilité de centraliser les commandes
 - GEOLOC
- **Campagne de communication qui a pour but de :**
 - Sensibiliser les salariés sur les aspects « économie d'énergie » et ses bénéfices
 - Faire adhérer tous les acteurs à cette nouvelle culture d'entreprise
 - Intégrer le changement dans les postures et gestes à adopter
 - Créer une émulation autour de ce sujet
- **Optimisation des choix d'équipements**
 - Relamping sur quelques sites qui prévoit chacune une réduction d'au minimum 40% de la conso de l'usage « éclairage »
- **Diversification des sources énergétique**
 - Projet Pilote injection Solaire : Production annuelle estimée à 191.240 kWh

PROJET DE RELAMPING

- **Dans le cadre du projet d'économie d'énergie de DAL et de l'Audit ISO 50001, un projet pilote de remplacement des sources conventionnelles d'éclairage par des solutions à LED a été lancé :**
 - DATACENTER : 1127 lampes
 - et de CENTRE EMETTEUR : 293 lampes.
- **Maintenance de lampes assurées par le prestataire AdMEC CTS** (avec une durée de garantie de 3 ans).
- **Coût d'investissement : Environ 9 Millions F.TTC dont 6 952 973 FCFA TTC pour DATACENTER et 2 128 366 F pour le CENTRE EMETTEUR.**
- **Baisses consommation prévues : 40 à 55%** selon les puissances installées dans les différents sites.
- **Les gains annuels attendus évalués à 9 300 000 F.TTC pour DATACENTER et 3 450 000 F.TTC pour le CENTRE EMETTEUR,** permettront de couvrir l'investissement dès la première année.

NB : D'autres projets de relamping sont en cours, concernant les sites : **SIEGE et TECHNOPOLE**



PROJET D'INJECTION SOLAIRE SIEGE

Dans le cadre de sa politique de réduction des gaz à effet de serre (GES) et des charges relatives à l'Energie, la SONATEL a lancé un appel d'offre pour la mise en place d'un générateur Photovoltaïque (Panneaux solaires et onduleurs) raccordé au réseau public de distribution du Siège. L'objet consiste à déployer une infrastructure photovoltaïque pour une injection directe (sans stockage) dans le circuit électrique du SIEGE aux heures d'ensoleillement.

360 Panneaux Longi Solar	375 Wc
78 Panneaux Jiawei	250 Wc
Total Capacité PV retenue	105, 75 KWc
Production annuelle Simulation SMA	191 240 kWh/an
Consommation annuelle moyenne	2 408 000 kWh / an
Coût total du projet	54 665 721 FCFA HT



PROJET AKILEE

Statut sites	
Sites monitorés	121
Sites rajoutés	18
Sites avec compteurs cadenassés	17
Sites avec compteurs cadenassés restants	1
Site sans compteur SENELEC	1
Site avec électromécanique	8
Site avec un nouveau compteur	17
Site (antenne introuvable)	3
Site avec disjoncteur inaccessible	1
Site avec compteur non protégé	3
Sites inventoriés	13
Sites restants à monitorer	20

- Le projet de déploiement de capteurs de supervision cible un premier lot de 300 sites.
- Des surveys effectués sur 165 sites, 121 capteurs ont été posés. Cf. Tableau pour les commentaires relatifs aux blocages rencontrés pour les 44 autres sites.
- Ainsi à cette date le taux de réalisation du projet est de 40% (121/300).
- SENELEC est saisie pour le changement des 8 compteurs électromécaniques

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

- Mailing liste Eco Energie aux chefs d'établissement, parrains, correspondants sécurité, assistantes de direction...
- Création d'un groupe « Eco-Energie » dans plaza
- Bande dessinées sur les bons gestes ;
- Vidéo Eco Bons Gestes à Sonatel
- Suivi mensuel des consommations électriques
- Mise à jour des contrats prestataires/fournisseurs
- Notes factuelles « Saviez-vous que ? »
- Capsules vidéos (pédagogiques, explicatives, informatives)
- Newsletter
- Affiches
- Ambassadeurs
- Challenge interne
- Goodies

- Montrer
- Démontrer
- Sensibiliser

Informer



- Inciter au changement
- Susciter l'intérêt
- Faire adhérer

Animer

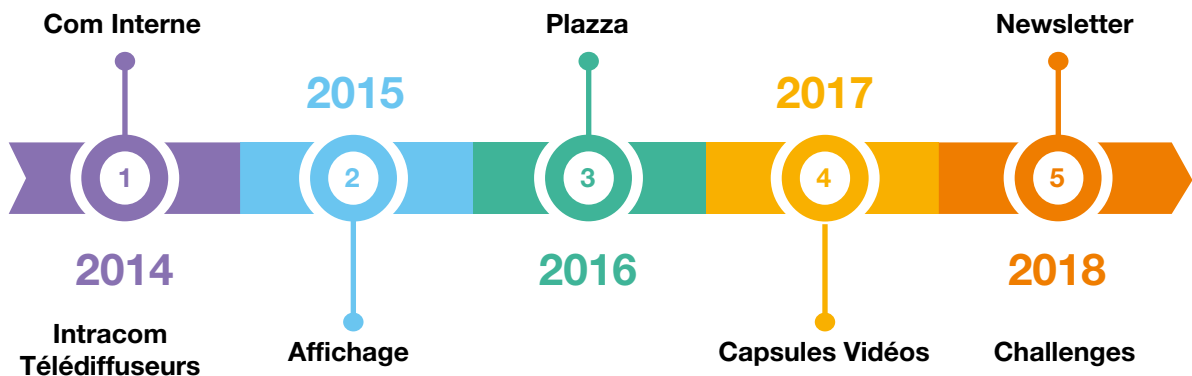


Sonatéliens

Comités d'établissement
Correspondants Sécurité

Ambassadeurs
Correspondants RSE

Prestataires (gardiennage, nettoyage, restauration...)
Sous-traitants (techniciens)



SITES ISO-50001

Historique	Année de REF	CONSOMMATIONS ANNUELLES			Conso 2018/ Année REF	Objectifs de Réductions 2019
		2016	2017	2018		
Siège	2016	1 903 90	1 995 699	1 794 147	-5,77 %	-5% / 2018
Médina	2016	7 247 298	7 310 601	6 826 739	-5,80%	-3% / 2018
DataCenter	2017		1 440 676	1 814 794	25,97%	
Acad	2017		599 886	599 707	-0,03%	-2% / 2018
Thiaroye	2017		1 703 417	1 713 556	0,60%	-3% / 2018
Technopole	2017		7 255 681	6 669 000	-8,09%	-10% / 2017

Cons 2019	Année de REF	Objectifs de réduction 2019	CONSO Janv.-Nov 2019	Conso par rapport à 2018	T.A.O
Siège	2016	-5% / 2018	1 849 290	+12%	84,7%
Médina	2016	-3% / 2018	6 664 756	+7%	90,8%
DataCenter	2017		1 944 550	+18%	
Acad	2017	-2% / 2018	542 108	-3%	100,8%
Thiaroye	2017	-3% / 2018	1 341 024	-15%	113,6%
Technopole	2017	-10% / 2017	5 609 029	-8%	106,9%

Pour Acad, Technopole et Thiaroye des baisses de consos ont été constatées. Tandis que pour Siège & Médina : leurs conso qui avaient baissé en 2018 sont revenu à la hausse en 2019. Et pour Datacenter, une hausse de la conso est due à la croissance de la l'activité sur site.

3.3

PROJET ORANGE ENERGIE SONATEL

L'accès à l'énergie en Afrique

Il y a des vraies douleurs d'accès à l'énergie en Afrique et dans les pays du Groupe Sonatel, c'est plus de 33 millions de personnes sans accès à l'électricité



	SIERRA LEONE	MALI	GUINEE	GUINEE BISSAU	SENEGAL	GRP SNT
Population (millions)	7,5	18,5	12,7	1,8	15,8	56,3
Pénétration électricité	20%	35,1%	33,5%	14,7%	64,5%	40,4%
Population off-grid (millions)	6	12	8,4	1,5	1,5	33,6

Source : Banque mondiale (2017)

DISTRIBUTION DE KITS SOLAIRES AUX FOYERS RURAUX OFF-GRIDS

C'est pourquoi en Août 2018, SONATEL s'est lancé dans la distribution de kits solaires aux foyers ruraux off-grids en PAYG à Mbour & Fatick

QUOI ?

6 lampes, 1 torche, 1 chargeur de téléphone, 1 radio et une TV 24"



POUR QUI?

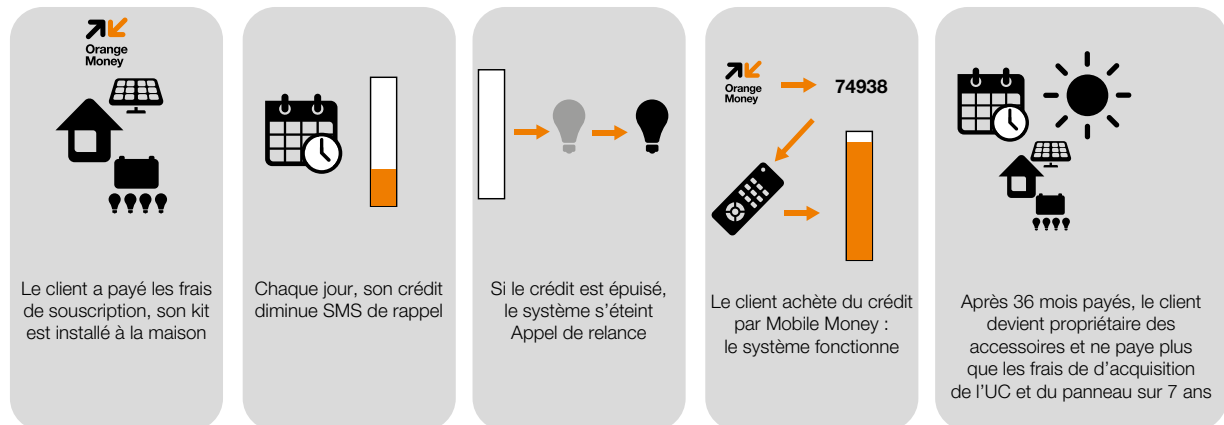


Foyers off-grids



Petits commerces

Système de Pay As You Go



OFFRES TRES ACCESSIBLES

... avec des offres très accessibles et la possibilité pour les populations de payer par jour via Orange Money

	KIT Eclairage	Kit confort	Kit TV
Composition de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> - 1 panneau Solaire - 1 batterie - 3 lampes - 1 chargeur de téléphone - 1 torche 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 panneau Solaire - 1 batterie - 6 lampes - 1 chargeur de téléphone - 1 torche - 1 radio 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 panneau Solaire - 1 batterie - 6 lampes - 1 chargeur de téléphone - 1 Torche - 1 TV 24" - 1 radio
Frais d'accès	8 000	14 000	29 000
Redevance Mensuelle (36 mois)	4 000	7 000	14 500



En prenant en compte des aspects RSE dans le projet SHS avec

1. 3.500 kits solaires vendus en 2019 dans l'énergie renouvelable
2. Des kits avec des tarifs adaptés aux populations à faibles revenus
3. Projet de mise en place d'un atelier de réparation et reconditionnement en 2020
4. Intégration des kits SHS dans les contrats de recyclage avec les partenaires de Sonatel.

3.4

RECONDITIONNEMENT DES TERMINAUX

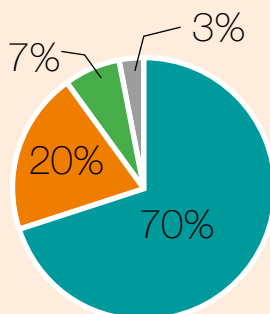
Economie circulaire

Centre de reconditionnement :

- Amélioration à plus de **70%** de la fiabilité du fichier des clients résiliés
- Important volume de box collectés dont **6.676** Lb2 envoyés en filière de recyclage (EOL)
- **2.800** décodeurs UHD89 reconditionnés.
- **462** ZTE H268N et **200** ZTE F660 reconditionnés et livrés au magasin
- **41.579.646 FCFA** de coûts évités en terme de réutilisation de box reconditionnés + Valorisation par cession aux recycleurs des box non reconditionnées pour un montant de **461.100 FCFA**
- Extension des activités du centre aux filiales projet de reconditionnement des **12.000 flybox 3G du Mali** : Facturation validée par DFC/CRA ; Offre en cours à soumettre à la validation d'Orange Mali

Les chiffres clés

122,6 millions de gains / budget en 17 mois



■ ZTE F660
■ ZTE H268N
■ LBPRO
■ UHD89

3874+ produits déjà reconditionnés dont 2800 décodeurs



1+ Outil de test factory pour les décodeurs



L'équipe de production

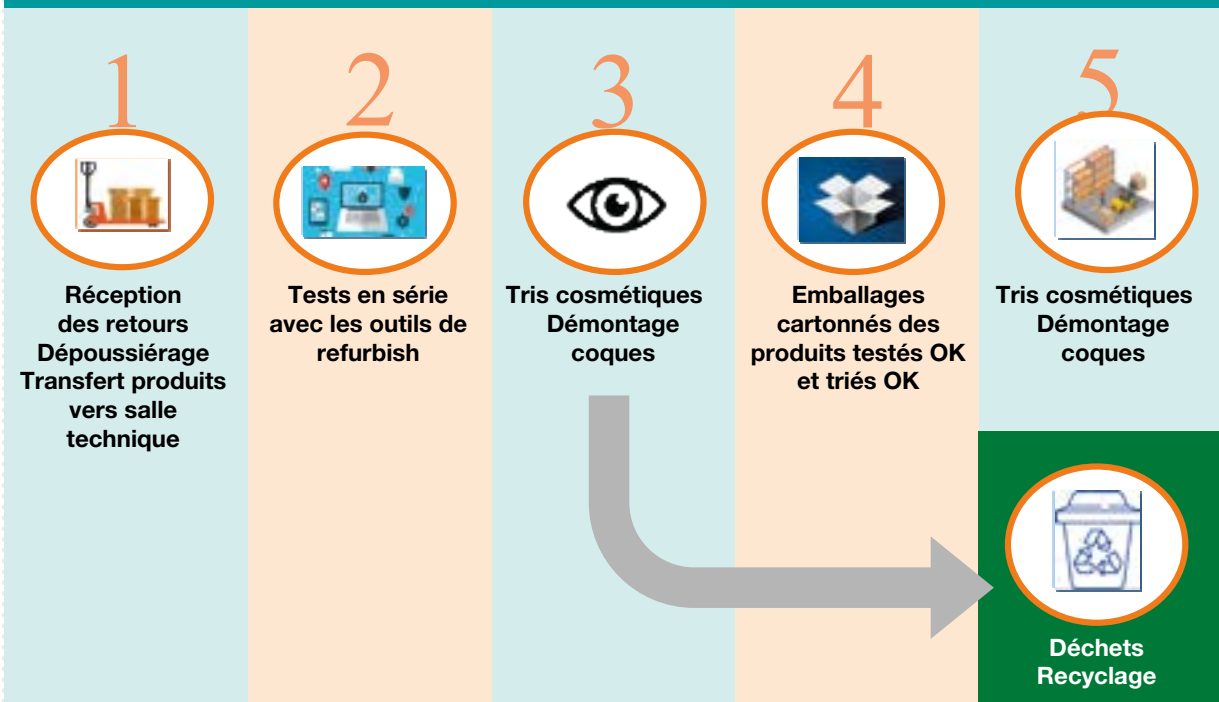
1+ Chef de centre technicien
15 ans d'expérience

1+ Technicien d'opérations

1+ Equipe de manœuvres formés disponibles selon les besoins



Process de reconditionnement





«Ne laissons pas le réchauffement climatique noyer notre littoral.»

4

LES BONNES PRATIQUES DES AFFAIRES ET LES CONSOMMATEURS

LES BONNES PRATIQUES DES AFFAIRES **ET LES** **CONSOMMATEURS**

4.1

DÉCLINAISON DE LA POLITIQUE RSE
RELATION CLIENT B TO C

Impacts positifs de nos offres et actions sur la société

Marketing du réseau : Déploiement Wifi gratuit



Un déploiement en collaboration transverse pour connecter 80 000 clients au wifi lors des principaux évènements religieux en 2019.

- Appel des Layennes 2019 du 06 au 08 avril 2019
- Magal Touba du 16 au 19 Octobre
- Gamou Tivaouane, Kaolack du 07 au 10 novembre et à Ndiassane du 15 au 17 Novembre
- Couverture Wifi des résidences des khalifes et autour des Mosquées à Kaolack et Tivaouane du 07 au 10 puis à Ndiassane du 15 au 17 Novembre 2019

Lancement de la **phase 2** depuis le 16 Décembre 2019

Contexte : Explosion des usages internet : le mobile principal moyen de communication

84% des usagers utilisent le mobile pour accéder à internet au Sénégal et 67% sont connectés 1 fois/jour dont 15% connectés en permanence...

SONATEL acteur du Développement économique et Social : Sonatel Academy, BIK, Linguère Digital Challenge

Accompagnement de l'Etat pour les femmes du TIC (concours, journée femme TIC etc.)



Nous avons constaté un manque de transition entre le marketing du réseau et l'inclusion numérique des femmes.



Concept Marketing de l'offre : Smartphone subventionné à 14 900F pour accompagner l'inclusion numérique des femmes

La cible ? 500 femmes > appétentes à la data mais non équipées de smartphone et qui ont une conso mensuelle de moins de 4Mo par mois.

#SargalJigéen

Célébrer les femmes en 4G

Alcatel 1 ~~35900F~~ 14900F

sonatel

orange

Impact ?

Cette initiative a permis de rendre plus accessible les terminaux 4G pour la cible de femme afin de les accélérer numériquement.

L'équipement de ces clientes a permis de booster leur usage Data mobile qui a été multiplié par 10 (de 152 Mégaoctets à 1526 Mégaoctets)

En phase 2 : Reprendre le swap avec 2 références pour accélérer l'équipement des femmes qui consomment moins de 4Mo pour accompagner leur inclusion numérique.

Mahpee à 9 900F

Orange Rise 55 à 14 900F

Un Smartphone
à partir de
9 900F



Lancement de la **phase 2** depuis le 16 Décembre 2019

Pass Education

C'est quoi le concept :

- C'est un Pass dédié éducation pour élèves et les étudiants afin d'accéder aux plateformes des universités suivantes :
 - Université virtuelle du Sénégal
 - CNED
 - IUT en ligne
 - Université virtuelle de Tunis

Un Pass de 100Mo à 100frs CFA valable 1 jour soit 1F par Mégaoctet VS.

Plus de 4F par Mégaoctet en moyenne sur les autres Pass Internet valide 1 jour.



Les avantages

Disposer d'un Pass internet accessible avec un prix différenciant versus les Pass Internet du catalogue pour accéder aux plateformes de nos partenaires Universités.

75 086 étudiants ont pu accéder aux cours en ligne des Universités partenaires grâce à cette initiative. Ils ont pu souscrire à **1 118 997 Pass**

Une démarche RSE intégrée dans toutes nos actions religieuses et culturelles

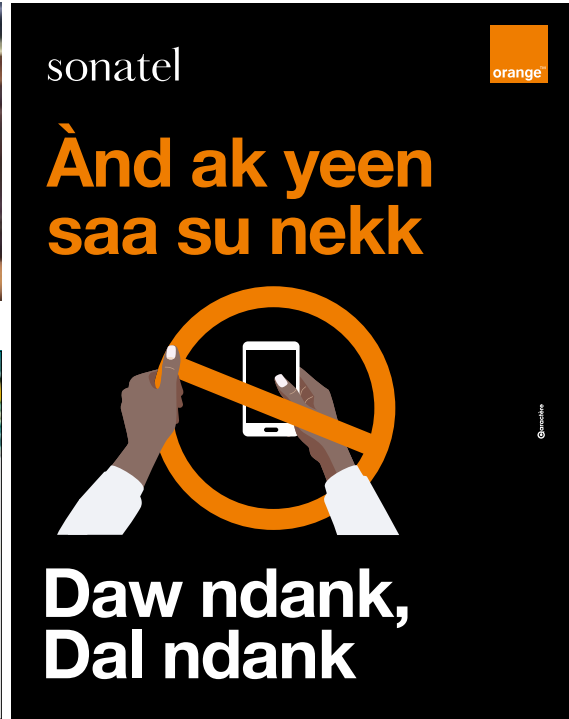
Magal, Gamou et Pèlerinage Marial de Popoungouine



Distribution de repas et kits du pèlerin



Wifi Gratuit



Sécurité Routière

Concert Findan

orange

sonatel

21 décembre

Le show de l'année

Gagne tes places avec l'application Orange et moi

Dadja ———  ——— G I M S

DJ PIMPS /// DIEYLA /// SAMBA PEUZZI /// DJ DOLLAR

CHERIFOU & JOB SA BRAIN /// ELZO JAMDONG

SABEL DIENG /// PAMA DIENG

Nettoyage du site



Sensibilisation à l'usage sûr et responsable

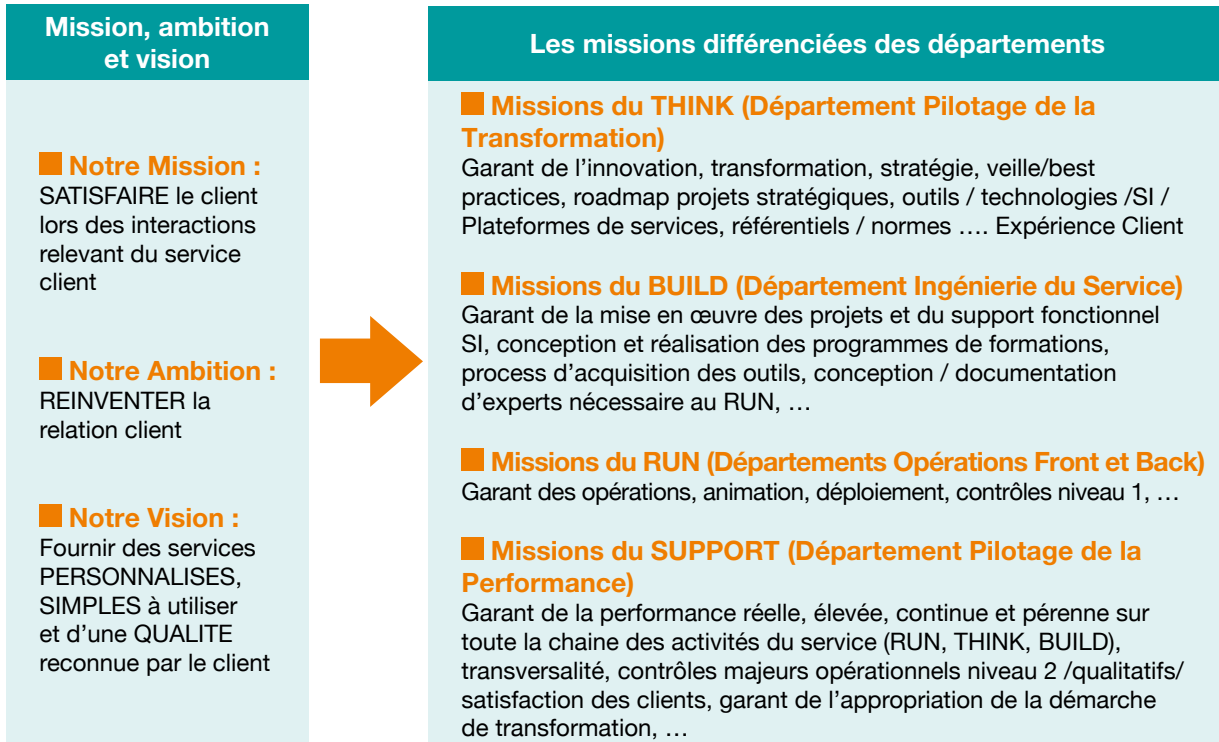
Les bonnes pratiques pour toute la famille

Les précautions à prendre pour l'usage quotidien ou téléphone portable

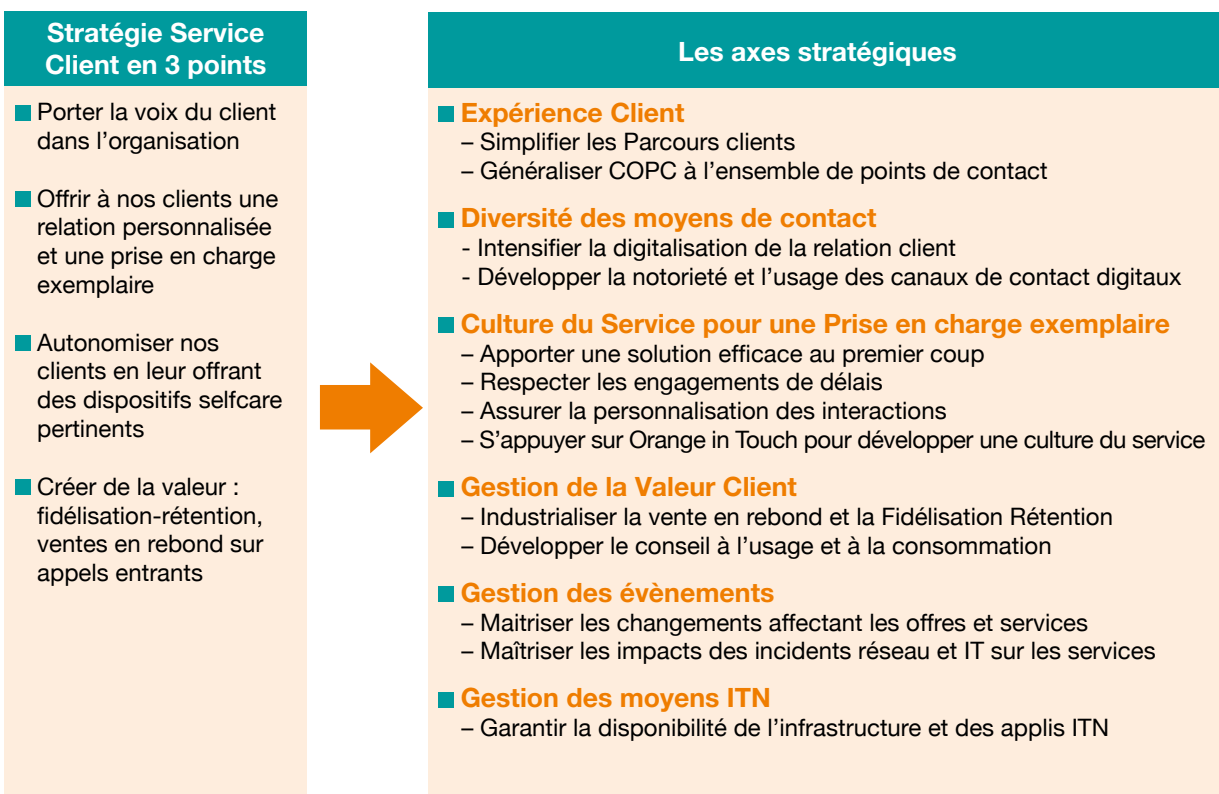
- Eviter l'usage du portable pour les femmes enceintes
- Ne pas dormir avec son téléphone sous l'oreiller
- Eloigner le téléphone d'éventuels implants électroniques (pacemaker, pompes à l'insuline...)
- Proscrire l'utilisation de téléphone avant 14 ans
- Ne pas téléphoner en se déplaçant à grande vitesse (voiture, train, bus...). Le téléphone élevant sa puissance pour rechercher les antennes-relais.
- Utiliser systématiquement un kit mains libres pour passer et recevoir ses appels. Sinon, utiliser le haut-parleur et garder l'appareil à distance
- Support RSE Evènement religieux : équipement Wifi des salles Presse
- Evènements religieux le Pèlerinage Marial de Poponguine

4.2

ORGANISATION DU SERVICE CLIENT



Présentation de la stratégie du service Client



COPC, socle de l'excellence opérationnelle

COPC (**Customer Operations Performance Center**) est un référentiel de **pratiques métiers** et de **mesures associées** pour un service au client de haute performance.

Développé en 1996 à l'instigation de grands noms de l'industrie IT et des services, avec trois objectifs : **performance, satisfaction client et coûts.**



COPC, le standard international... pour les services à la clientèle.

COPC, une démarche bien intégrée

Sonatel, certifiée 5 fois depuis 2016 sur le Service Client B2C.
Sonatel, première entreprise francophone certifiée COPC en Afrique.

	Baseline 2014	Cert audit 2016	Recert Audit 2017	Recert Audit 2018	Recert Audit 2019	Recert Audit 2020
Points obtenus	609	2 881	2938	3744	3925	3 931
Chapitres conformes	2 / 30	26 / 30	29 / 30	29 / 33	32 / 33	33 / 33

Orange Sonatel COPC SCORECARD			
ATACs	0	ARTMCs & Actions à 30 jours	20
50% Rule	67%	75% Rule	75%
Score	3 931 sur 4 000		



sonatel

En 2020, Sonatel réalise un « clean audit » avec 33 classes d'exigences conformes sur 33.

ATAC : non conformité majeure à corriger dans les 90 jours
ARTMC : non conformité mineure à corriger dans les 365 jours

Orange in Touch, le référentiel de la culture client



... Une formation pratique pour aider les employés à adopter une attitude orientée client.

Conçue en relation avec le cabinet Mary Gober International, elle a pour objectif de développer un état d'esprit positif et orienté solution en s'appuyant sur un langage et des actions appropriés :

3 piliers	Etat d'esprit	Actions	Langage
Questions clés	Comment me mettre à la place de mon client ?	Quelles techniques dois-je utiliser pour offrir le meilleur service ?	Que dois-je dire pour répondre aux besoins de mon client avec les bons mots
Outils	Les cercles de responsabilité et de choix pour comprendre les 3 types de situations auxquels on peut faire face	Le cercle P/T pour apprendre comment balancer les aspects techniques et personnels dans une conversation	Première Réponse Positive pour apprendre comment toujours commencer une réponse positivement

Quelques réalisations RSE pour le Service Client

Questions relatives aux consommateurs	Loyauté des pratiques	Relations et conditions de travail
<ul style="list-style-type: none"> Conseils donnés au client sur la protection de ses données, contre les arnaques, sur sa consommation, l'utilisation sûre pour sa santé Projet avancé d'acquisition d'un outil de prise en main de l'environnement client à distance pour l'assistance technique des clients illettrés ou novices. Création d'une fonction de médiateur pour la gestion des cas durs de réclamations Mise en place de files spécifiques à partir du volume et l'impossibilité du dialogue 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un réseau de SSO (Sécurisation des Opérations : Sonatel-prestataires) pour détecter les fraudes et veiller à la protection des données personnelles des clients Accompagnement des prestataires par un geste commercial suite au lancement de Kibaru : impact du lancement sur la durée moyenne de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Collecte de la voix du personnel à travers happy box, sondage trimestriel du personnel intérimaire, et dans l'ordre du jour des différents cadres de pilotage. Parrainage par les structures de DSC de 2 séances de sport hebdo Organisation d'un weekend annuel par l'amicale des agents de la DSC Tenue d'un CODSC élargi tournant mensuel et rencontre avec les agents du site (suivi e2e des actions) Visites du CODSC élargi au niveau des plateaux internes et externes (focus sur les conditions de travail)

Communauté et développement local	Environnement	Gouvernance
<ul style="list-style-type: none"> ■ Organisation d'un arbre de Noël pour les enfants déshérités de 3 structures (collecte effectuée auprès des agents de la DSC) ■ Distribution de dons aux femmes incarcérées à la prison du camp pénal (collecte initiée par les agents de la DSC) ■ Mise en place d'un plateau Orange Energie (Assistance, traitement réclamations et conseil) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Virtualisation des factures ■ Mise en place d'un plateau digital ■ Signature électronique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Règles RSE dans les contrats et l'évaluation QREDIC ■ Codsc, ■ comité de pilotage ■ Comités de suivi prestataires
	Droit de l'homme	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Préserver l'égalité des chances de tous les candidats à un poste DSC 	

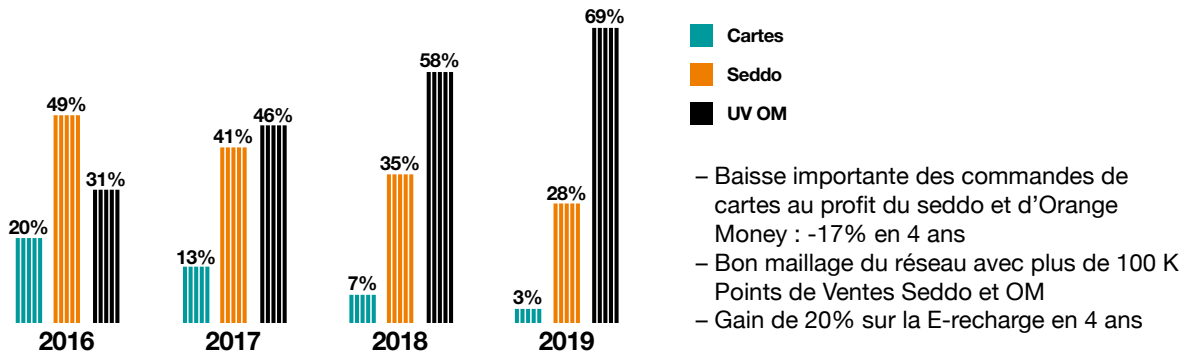
Projet d'Entreprise SO'ROC 2022 : zoom sur les QW Résolument Orienté Client

Levier 1 – Connaissance et connexion client	Levier 2 – Comportements individuels	Levier 4 – Gouvernance et pilotage
<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place une organisation mutualisée dédiée au pilotage de la voix du client et à l'animation ROC ■ Lancer et animer la plateforme de co-construction ■ Définir la signature relationnelle ■ Déployer le nouveau CRM avec vue 360° ■ Enrichir la couverture fonctionnelle et développer la notoriété et l'usage du selfcare et de l'e-shop 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir et déployer le référentiel ROC 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Intégrer un volet ROC dans le processus de recrutement, d'on-boarding et de mobilité managériale ■ Déployer COPC sur l'ensemble des points de contact ■ Définir les KPIs ROC et évaluer le niveau de maturité de l'orientation client ■ Agiliser et prioriser le processus de prise en charge des EB d'amélioration de l'expérience client ■ Formaliser et organiser les relations internes selon le référentiel ROC ■ Centraliser le service client de tous les segments B2B
	Levier 3 – Modes de travaux collectifs	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lancer et animer un programme d'amélioration continue (LSS, Oz) ■ Refondre les parcours client critiques selon la méthode Design Thinking ■ Déployer et intégrer dans les processus d'assistance client des outils évolués de gestion de device ■ Déployer un outil « mobile » de prise de commande pour les vendeurs terrain. 	

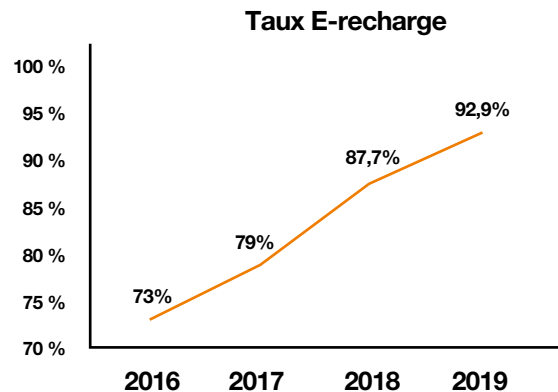
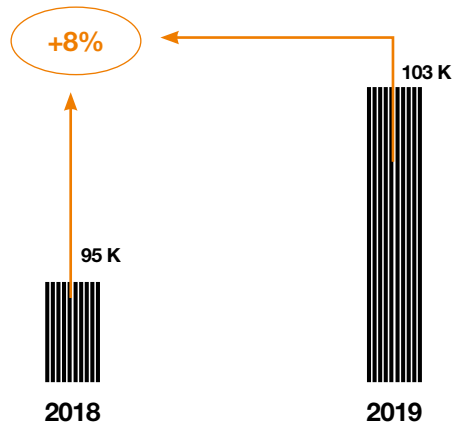
4.3

LA RSE DANS NOS ACTIVITÉS DE VENTES

Environnement : Développement de l'E-recharge pour limiter l'impact de l'utilisation des cartes de recharge sur l'environnement



Evolution des points de ventes Seddo et Orange Money



Client B2C : Amélioration des conditions de prise en charge des clients en agence

- Renforcement des effectifs dans le cadre de la mise en place du staffing modulable : En 2019 56 coachs ont été déployés dans les agences.
- Amélioration du cadre avec la transformation de l'agence Cheikh Anta en Smartstore en 2017. Sur 2020 il est prévu de transformer l'agence des parcelles en smartstore et les autres agences en smartstore Light.
- Utilisation de l'application RQM pour la gestion des flux. Il permet en même temps de mesurer le NPS sortie Agence. Avec le dispositif de rappel des détracteurs, tous les clients insatisfaits sont pris en charge.
- Chute du délai de séjour en agence de 17 mn en 3 ans
- Gain de 13 points sur le NPS entre 2017 et 2018

Communautés et Développement local : Création d'emplois pour les jeunes

- Recrutement de partenaires Vendeurs terrain (PVT) pour la commercialisation de tous les produits et services de Sonatel à travers le recrutement de vendeurs terrain
- Financement de l'acquisition des documents administratifs pour les vendeurs terrain (NINEA et registre de commerce)
- Environ 1 550 vendeurs terrain commercialisent actuellement les produits de Sonatel sur le canal terrain.
- Le Canal Indirect emploie plus de 50 000 personnes pour la vente de recharges et d'UV Orange Money.

4.4

ORANGE FINANCE MOBILE SÉNÉGAL

Les activités d'Orange Money

QU'EST CE QU'ORANGE MONEY

- Orange Finance Mobile Sénégal est un Emetteur de Monnaie Electronique agréé par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) en décembre 2015
- Orange Money est un porte-monnaie innovant, sécurisé et rapide qui permet aux clients de faire à partir de leur téléphone les opérations suivantes :
 - dépôt et retrait d'argent
 - transfert d'argent de particulier à particulier
 - paiement de facture: (eau, électricité, téléphone, assurance)
 - Paiement de salaires,
 - Dons et collecte
 - achat de crédit téléphonique Orange
 - Paiement de biens et services
 - Bank to Wallet

Orange Money
moy sunu kalpé
mom rek la !

1 4 4



COMMENT DEVENIR UN CLIENT D'ORANGE MONEY

- Le service est accessible à tous et partout au Sénégal (y compris les zones reculées)
- Tous les clients Orange peuvent bénéficier du service sur tout le territoire
- L'inscription au service est gratuite et peut se faire sur tout le réseau de distribution Orange et certains partenaires distributeurs sur présentation d'une pièce d'identité
- Avec Orange Money : **transférer de l'argent, payer vos factures et acheter...**



Declinaison de la politique RSE OFMS

OFMS s'engage à...

 **En qualité (ISO 9001)**

- Garantir la pérennité et le développement de l'entreprise
- Satisfaire nos clients par des offres innovantes, sécurisées, de qualité et répondant à leurs besoins
- Garantir une relation mutuellement bénéfique avec nos partenaires
- Respecter les dispositions juridiques et réglementaires qui régissent l'activité OM

 **En Environnement (ISO 14001)**

- Garantir la réalisation d'activités éco-responsables
- Optimiser la performance énergétique de l'entreprise

 **En santé et sécurité (ISO 45001)**

- Garantir à nos collaborateurs un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'impliquer
- Sécuriser les conditions de travail par la prévention des accidents et atteintes à la santé

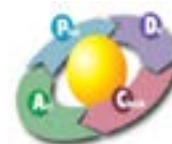
 **En Sécurité de l'information (ISO 27001)**

- Atteindre un niveau de sécurité conforme aux exigences de nos parties prenantes
- Garantir une amélioration continue de l'efficacité de nos dispositifs de maîtrise des risques sur la sécurité des informations

 **En RSE (ISO 26000)**

- Rendre accessible les services OM pour toute la population et sur tout le territoire national y compris dans les zones reculées,
- Contribuer au travers de nos offres à l'inclusion financière des populations non bancarisées
- Garantir la conformité aux exigences réglementaires
- Assurer la dématérialisation de nos activités à 100% en réduisant les impacts environnementaux

La RSE au sein d'OFMS



Conformité à la réglementation relative aux activités des EME

Poursuivre notre ambition d'être un acteur majeur au développement de l'inclusion financière

Favoriser la croissance économique
Accompagner les groupes vulnérables (illettrés,...) dans l'usage des services OM

Communiquer sur l'usage sûr et responsable des services OM

Effort de digitalisation responsable
Traiter rapidement et efficacement les demandes/réclamations clients et partenaires

Analyser le baromètre de satisfaction clients et proposer des mesures d'amélioration

Mise en place depuis 2019 d'un COPIL Conformité
Création d'emplois indirects grâce au réseau de distribution Présent sur tout le territoire y compris dans les zones reculées (36 K points de ventes actifs)

Accompagnement de l'Etat dans la distribution de 540.000 bourses familiales
Equipement en gilet de sauvetage d'écoliers de BOUD-JEDIETTE (frontière entre Guinée Bissau et Sénégal)

Communication en langue locale et participation aux émissions pédagogiques au niveau des radios locales et communautaires

Partenariat avec Proplast industrie pour la collecte des déchets en plastique et les paiements se font via OM

Partenariats sur la donation : **PAM, UNCDF/MM4P, ACF, LISCA, attribution projet UCAD pour réinscription de 80K étudiants via OM**

Distribution de bourses de soudure pour les populations agricoles avec ACF

Sensibilisation clients via une comm 360° en Français et langues locales sur les risques d'arnaques (capsules pédagogiques)

Mise en place d'outils de gestion des demandes/réclamations clients plus efficaces (KIBARU, ROC OM)

PLAN

DO

DECLINAISON DE LA POLITIQUE RSE RELATIVE AU THEME 2

Proposer des offres qui contribuent encore plus à l'inclusion financière et à la croissance économique : PICO Crédit/Epargne,

Mettre en place un baromètre de satisfaction des partenaires qui sont des parties prenantes importantes

Analyser les douleurs clients et proposer des solutions d'amélioration (exemple : projet d'annulation de transactions sur montant entamé par faux bénéficiaire) en cas d'erreur de transfert

Par rapport aux enfants: finaliser le projet de partenariat avec Save the children

Poursuivre les travaux de mise en conformité pour rendre plus sûr l'usage des services d'OM

Hebdo : COMEX,
Mensuel : Tableau de bord des indicateurs OFMS
Semestriel : Baromètre et enquêtes de satisfaction clients
Annuel : Bilan N-1 sur l'atteinte des objectifs
Surveillance des transactions et entrées en relation (LAB/FT)
Contrôle Interne
Détection des fraudes et arnaques

ACT

CHECK





«L'air que nous respirons est l'air que nous polluons.»

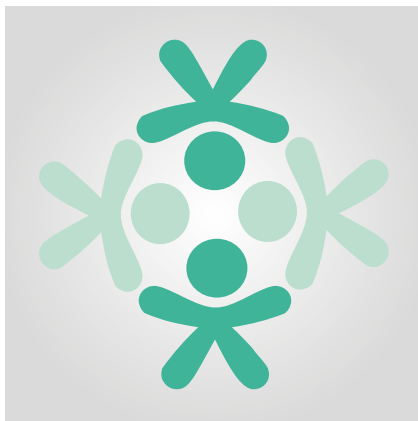
5

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

POLITIQUE RSE DE SONATEL

Politique RSE (déclinaison en 4 axes)



Un engagement **citoyen**

- Bien-être communautaire
- Bonne Gouvernance
- Croissance & développement économique
- Préservation de l'environnement



...Avec comme orientations :

- Consolider notre position d'**opérateur de référence dans le domaine de la RSE et du mécénat** à l'échelle du Groupe Sonatel
- Etre reconnu comme **opérateur de référence sur le Digital**
- Etre reconnu comme **acteur principal qui développe les écosystèmes numériques** au Sénégal
- Faire du Groupe Sonatel, l'**entreprise préférée au Sénégal et dans la Sous-Région** et renforcer notre ancrage local
- Mettre en œuvre l'**architecture de marque** (co-branding Sonatel et Orange) et veiller à sa mise en œuvre

Relation avec les filiales : Déploiement de la RSE

— Réalisations :

- **Séminaire RSE avec les filiales le 21 et 22 Mars 2019** : objectif : une synergie des stratégies et politiques RSE déployées dans le groupe un renforcement de capacités des équipes chargées de piloter la RSE au sein des filiales afin notamment que les Directions générales de celles-ci puissent disposer des analyses stratégiques RSE et un système de reporting RSE indispensables pour la mise en œuvre des plans d'actions RSE de chaque filiale et du Groupe Sonatel.
- **Participation au Forum sur la transformation digitale le 02 et 03 Octobre 2019** avec Orange Bissau : partage d'expérience sur les activités de Sonatel dans l'écosystème numérique.
- **Partage d'expérience avec les filiales** (Sierra Léone, Mali) pour le déploiement d'Orange Digital Center : Tiers lieu d'innovation

— Perspectives :

- Projet de lancement d'une **offre M-agri avec Orange Mali**
- Préparation du prochain **séminaire RSE avec les filiales prévu sur le T2 2020**

5.1

ENVIRONNEMENT ET INCLUSION SOCIALE

Contexte

- Dégradation de l'Environnement changements climatiques, épuisement des ressources naturelles
 - 4000 tonnes de déchets à Dakar par jour
 - Appel du Président de la République pour un Sénégal Zéro déchet
 - Sonatel dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise, a lancé en 2015 le concept « And Defar Sunu Gox » un programme de lutte contre l'insalubrité, en faveur des populations, en étroite collaboration avec les collectivités et les populations locales, pour impulser une dynamique autour du maintien d'un cadre de vie sain.
- Mise en place d'une politique du Handicap multidimensionnelle
 - Signature de 8 conventions de partenariat avec des structures « handicap »
 - Hausse alarmante des maladies cardio-vasculaires et accidents vasculaires cérébraux AVC à des âges de plus en plus précoces

Orientation 2020

- Etre reconnu comme un acteur majeur de la transition écologique & énergétique et de la transformation sociale
- Renforcer notre contribution aux projets internes d'économie circulaire, de réduction de la consommation d'énergie
- Proposer en collaboration avec le marketing le développement d'un projet Eco Responsable
- Déployer la stratégie de prise en compte du handicap avec un taux de réalisation de 75% des plans d'actions identifiés.

Notre Ambition 2020

Contribuer à faire de Sonatel un acteur Engagé et Exemplaire de la **transition écologique et énergétique** & de l'**Inclusion Sociale**



Engagé 2025 nouveau Plan Stratégique : concilier performance économique et approche durable
« s'engager durablement pour l'inclusion et la planète »

Objectifs stratégiques 2020

– Contribuer à la transition énergétique et écologique

KPI : # d'arbres plantés à Dakar et dans les régions-contribution à l'économie circulaire

– Contribuer à la réduction de notre empreinte carbone

KPI : % de réduction de nos émissions de CO2

– Contribuer à l'éducation environnementale

KPI : # de personnes impactées par nos sessions d'EE

– Contribuer à l'inclusion des personnes vivant avec un handicap

KPI : lancement de la plateforme handi engagée

– Mettre le numérique au profit de la santé

KPI : lancement effectif de la plateforme e-santé

Stratégie HANDICAP

Contexte

- Sonatel est signataire de la charte de la diversité depuis 2016.
- La mise en place d'une politique du « Handicap » constitue un élément essentiel de la Diversité pour Sonatel, en interne mais également vis-à-vis de ses parties prenantes externes.
- C'est dans ce contexte que DCIRE/RSEP/DD propose la mise en place d'une politique « Handicap » multidimensionnelle afin de pouvoir adresser plusieurs populations de personnes en situation de handicap sur diverses formes.

Diagnostic

- Au Sénégal le taux de prévalence du handicap est de 5,9%, soit 59 personnes sur 1000
- Les individus de sexe féminin sont les plus touchés, avec 87 hommes pour 100 femmes.
- Soit environ 419 944 femmes sur 797 014 personnes vivant avec un handicap

Les formes de handicap les plus répandues au Sénégal sont généralement liées aux limitations visuelles et motrices.

- Les facteurs bloquants liés à la nature et aux préjugés sur le handicap posent chez ces personnes des difficultés d'intégration socio-économique qui s'observent aussi bien chez les femmes que chez les hommes.
- Parcours scolaire souvent difficile, qui explique un niveau de qualification inférieur à la moyenne.
- Les personnes vivant avec un Handicap sont souvent sous représentées en milieu professionnel.



Source : Ministère de l'Economie et des Finances du Sénégal -
Direction de la Panification 2018 13

Objectif : démontrer l'engagement et le rôle de Sonatel dans l'inclusion et le soutien aux personnes en situation de handicap

Notre Ambition :

Sonatel reconnue comme une entreprise Handi-engagée

Nos Réalisations

Handi-Engagement Sonatel



Mise en Place Réseau Bénévoles #SONATEL HANDI-ENGAGÉE

Parce que le Handicap c'est l'affaire de tous, un groupe de bénévoles Handi-Engagés a été

créé. Il regroupe une soixantaine de collègues sensibles à la cause du Handicap. Diverses

actions ont été menées avec les bénévoles Handi-Engagés en 2019.

Accompagnement Centre des Aveugles de Thiaroye

Les bénévoles Handi-Engagés ont mené une opération Choc pour faire redémarrer la production au niveau du centre des artisans aveugles de Thiaroye grâce à l'achat de près de 1000 serpillères.

Opération Ramadan

Visite et distribution de denrées alimentaires plus subvention financière par le réseau de bénévoles à trois centres spécialisés : centre des

aveugles de Thiaroye, centre Verbo Tonal, centre Talibou Dabo qui accueille les enfants trisomiques ou souffrant d'un Handicap lourd, et

l'association Papillon Bleu qui accueille des enfants trisomiques ou souffrant de Handicap léger et/ou lourd.

Accompagnement Handi-Basket

Sonatel a accompagné la fédération Sénégalaise de Para-Sport à l'occasion de la finale nationale du tournoi Handibasket. L'évènement a eu lieu le Dimanche 21 Juillet au Stadium Marius Ndiaye.

Une coupe Sonatel Handi-Engagée a été remise à l'équipe gagnante ainsi qu'une subvention Financière de 1 000 000 FCFA à la Fédération.

Foire Handi-Preneurs

La foire Sonatel Handi-Engagée à eu lieu les 27 et 28 Novembre dernier. Une quinzaine d'entrepreneurs et d'artisans en situation de Handicap ont exposés leurs savoir-faire pendant ces deux jours dans les

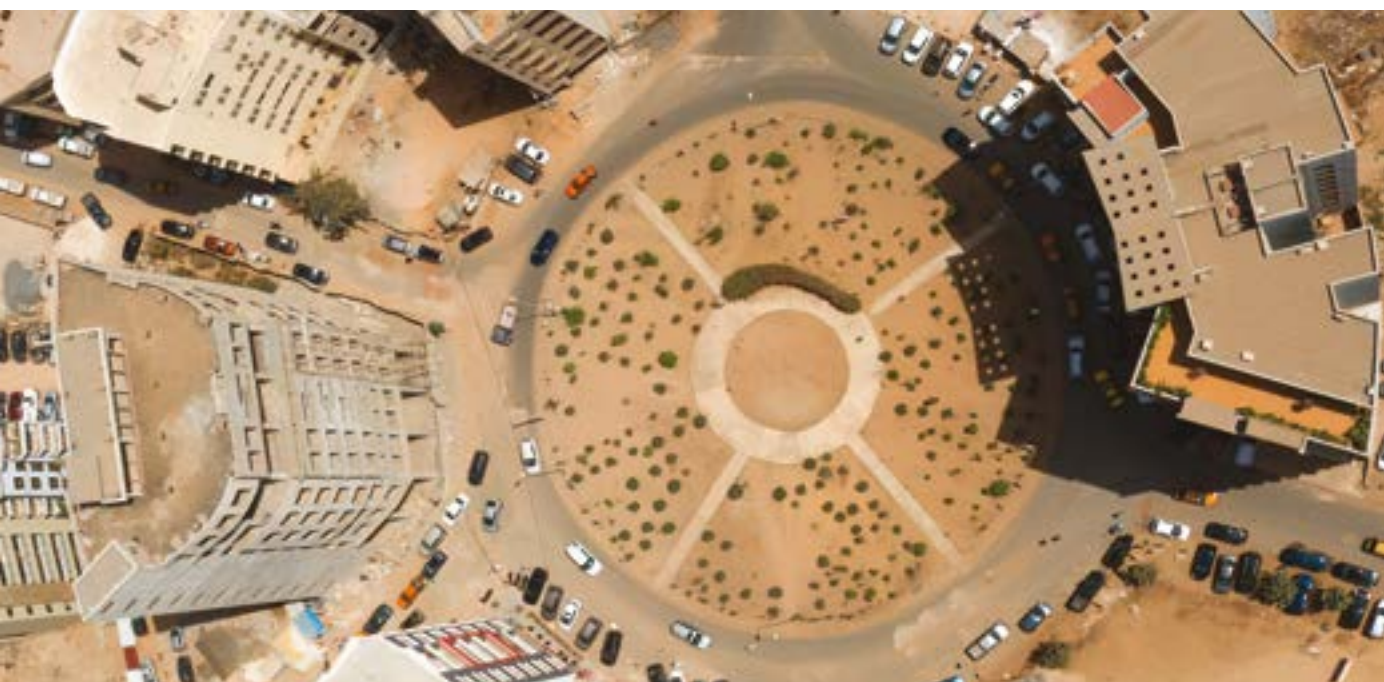
locaux de Sonatel. La Foire a connu un franc succès auprès des agents de Sonatel qui se sont déplacés en masse. Les Handi-preneur ont pu réaliser un CA très important mais également intégrer la base des

fournisseurs de Sonatel notamment pour les Goodies. Il est prévu une autre exposition-vente des Handi-Preneurs lors de l'AGO de Sonatel.

Partenariats : Dons Mobiliers réformés, soutien financier, appareillage, formation

Signatures de contrats de partenariats avec les structures et associations suivantes : Handisable, Handicap.sn, Centre Talibou Dabo, Centre Verbo Tonal, Fédération des

Associations de Personnes Handicapées, Fédération Handibasket, Mme Aissatou Cissé.





Nos Parties Prenantes

Afin de déployer notre stratégie Handicap, nous allons interagir avec différents acteurs :

Interne	Externe
<ul style="list-style-type: none"> - La Direction des Achats et de la Logistique - La Direction des Ventes - La Direction du Service Clients - La Direction Marketing Grand Public - La Direction des RH - Agents de Sonatel - Fondation Sonatel 	<ul style="list-style-type: none"> - Associations de Personnes Handicapées - Ministère de la Santé - Ministère des postes et télécommunication - Personnes vivant avec un Handicap (Visuel, moteur, mental, albinisme)

Acteurs Externes et Synergies

Afin de déployer notre stratégie Handicap, nous allons interagir avec différents acteurs :



Ministère de la Santé

- Accompagnement des programmes liés au Handicap.
- Participation aux ateliers et ou formation organisés par les 2 parties



Ministère de la Communication, des Télécommunication, des Postes et de l'Economie Numérique

Ministère des Postes et Télécommunications

- Utiliser les TIC comme moteur d'inclusion des personnes vivant avec un Handicap
- Participation aux ateliers et ou formation organisés par les 2 parties



Associations et Groupes en faveur des personnes vivant avec un Handicap

- Création d'un Ecosystème
- Participation et animation des événement organisés

Interne	Externe
<ul style="list-style-type: none"> - Aménagement des locaux - Recrutement <p>Lancement d'offres adaptée à la cible</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication et Sensibilisation - Prise en charge personnalisée 	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogues Parties Prenantes - Employabilité - Entrepreneuriat - Inclusion Economique

Nos leviers d'action

a. Plan d'action HANDICAP

Interne

- **Politique de recrutement** : CDD, CDI, stages en interne ou chez les partenaires (Centres d'appel, fournisseurs).
- **Animation sur le terrain** en mobilisant les agents Sonatel : Visite associations. Organisation d'évènements (Handisport par exemple).
- **Dialogues Parties prenantes** : DRH et Partenaires Sociaux ; Agents en situation de Handicap.
- **Organisation d'un prix spécial** « Handipreneur » en marge du Poesam
- **Développement** de solutions innovantes dédiées

Sensibiliser et Intéresser les agents au sujet du Handicap surtout invisible en entreprise ; En impliquant la **médecine interne. (détection, sensibilisation).**

(animation, séminaires, débat etc.)

- **Amélioration** des conditions de travail des agents en situation de Handicap (Visible ou Invisible) : Accessibilité des locaux. Ergonomie de l'espace de travail. Allègement des horaires de travail. Télé Travail.
- **Mise en place d'un réseau de bénévoles (relais) en interne.**

b. Plan d'action HANDICAP

Externe

- **Dialogues Parties prenantes** : « Handicap » : Associations, Ministères, Personnes en situation de Handicap. Fédération Nationale des Handicapés du Sénégal.
- **Création d'un écosystème** d'entrepreneurs en situation de Handicap et renforcement de leurs capacités (qui seront coachés et incubés dans leurs différents domaines de compétences.)
- **Animations** (Handisport : Handibasket) « Hackathon »
- **Promotion** de l'entreprenariat : POESAM
- **Accompagnement** d'activités génératrices de revenus
- **Partenariat** avec le Ministère de la Communication, des Télécommunications, des Postes et de l'Economie numérique sur le projet HANDISEN.
- **Soutien** matériel et financier à des associations de personnes Handicapés

Nos attentes

DSC	DV	DAL	DRH
1) Recrutement de Stagiaires au niveau de plateaux externes et internes	3) Gestion de Kiosques Orange Money à des personnes en situation de Handicap	4) Mise à disposition de matériels réformés	7) Recrutement de personnes en situation de Handicap
2) Recrutement de CDD et CDI au niveau des plateaux externes et internes		5) Aménagement d'espaces Handi-Accueillants	8) Prise en charge du Handicap Invisible en interne
		6) Agrément de fournisseur en situation de Handicap	9) Animation en interne sur le sujet du Handicap : Visible et Invisible

Nos Engagements

Interne	Indicateur	Externe	Indicateur
X % Recrutement CDD Personnes en situation de Handicap		Accompagnement Associations Personnes en situation de Handicap : Subvention. Connectivité. Aménagement locaux. Sponsoring Activités etc.	
X % Recrutement CDI Personnes en situation de Handicap Agrément de fournisseur en situation de Handicap		Action en Synergie avec le Ministère de la santé : Connectivité.	
Amélioration conditions de travail des agents en situation de Handicap		Formations : Coding/ Sonatel Academy Hackhaton	
Sensibiliser et Impliquer le Personnel sur les sujets liés au Handicap		Prix Handi-Entrepreneur	

Bilan Parcours

<p>Mise en Place Réseau Bénévoles #SONATEL HANDI-ENGAGÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kick Off Stratégie Handicap - Cotisation pour Opération Ramadan Solidaire 	<p>Dons Denrées Alimentaires et Soutien Financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centre Verbo Tonal, Centre Talibou Dabo - Association Papillon Bleu, Centre des Aveugles de Thiaroye 	<p>Contrats de Partenariat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Handisable, Handicap.sn, Centre Talibou Dabo - Centre Verbo Tonal, Fédération des Association de Personnes Handicapées, Fédération Handibasket Mme Aïssatou Cissé 	<p>Transmission Cahier des Charges pour la création de la Plateforme Sonatel Handi-Engagée</p>	<p>Accompagnement Handibasket : Coupe Sonatel Handi-Engagée</p>
---	---	---	--	---

Principales réalisations Handicap



Kick Off Stratégie Handicap et Dialogue avec Parties Prenantes Handicap



Accompagnement Finale Handibasket



Opération Ramadan avec les Bénévoles et DMGP : Dons denrées Alimentaires



Accompagnement Gala des Baobab organisé par la conseillère du Président de la République



Organisation d'une foire avec des handi-entrepreneurs



Accompagnement Club Handibasket de Pikine

Signature de 8 contrats de Partenariats Handicap

Constitution d'un réseau d'une cinquantaine de bénévoles



Accompagnement ASEDEME enfants déficients mentaux

Nos réalisations pour la préservation de l'environnement

Education Environnementale au Lycée J.F. Kennedy et à l'école primaire de Sandykoly dans le Toubacouta

Le Groupe Sonatel dans le cadre de sa Contribution au développement durable à travers l'Axe RSE « protection de l'environnement » et de la promotion du genre, a organisé des sessions d'« d'éducation environnementale » avec les partenaires

« Sénégal propre » au lycée John Fitzgerald KENNEDY (pour les filles au mois du genre) et à NEBDAY à Toubacouta

L'objectif principal de ces sessions d'éducation environnementale était

de sensibiliser des élèves sur le développement durable et surtout l'importance de la protection de l'environnement gage d'un avenir meilleur.

Lutte contre l'insalubrité And Defar Sunu Stade au Stade Lat Dior à Thiès

Le Groupe Sonatel dans le cadre de sa Contribution au développement durable à travers l'Axe RSE « protection de l'environnement », a déroulé, un programme « And Defar Sunu Stade » avec les supporters des lions et de l'équipe de casa sport lors des rencontres des lions de la teranga au Sénégal (à Thiès et Saint Louis) et durant la Coupe

d'Afrique des Nations 2019 durant les fans zone déployés durant cette période.

L'objectif principal de cette activité, déployée sous le concept phare de Sonatel « **And Defar Sunu Gox** » entre, dans le cadre de la promotion de l'éducation environnementale de nos concitoyens dont le but est de

rendre nos villes plus propres. C'est ainsi que le programme And Défar Sunu Fan Zone et Sunu Stade a été déployé en partenariat avec les supporters des lions à Thiès et St Louis. Ils ont eu à nettoyer les sites (stades et place du fan zone) avant et après les rencontres de football.

Plantations à Palmarin avec NEBEDAY

A travers ses actions de préservation de l'environnement, un des axes majeurs de sa politique RSE, Sonatel s'est engagée depuis 2016 aux côtés de l'Association NEBEDAY pour lutter contre la désertification et la déforestation au Sénégal.

La #saison4 de la journée de reboisement s'est tenu le samedi 12 Octobre 2019 dernier avec le partenaire NEBEDAY.

Grâce au soutien de l'ASC Sonatel, à la mobilisation des sonatéliens,

amis et familles, ce sont 25300 propagules de palétuviers qui ont été plantés sur un objectif initial 23000, dans la Réserve Naturelle Communautaire de Palmarin.

Education Environnementale de 150 enfants Sonatéliens durant leur séjour à Somone avec l'animateur Pape Mamadou GAYE Expert.

La colonie de vacances organisée par Sonatel durant les vacances de 2019 a été une occasion pour sensibiliser les enfants à l'éducation environnementale.

surtout été question de s'inspirer profondément du thème national de l'année « Collectivités éducatives et capture du dividende démographique »

Au-delà de la volonté fortement exprimée par Sonatel de favoriser un brassage des enfants de leur personnel et de leur faire passer des vacances utiles et agréables, il a

La protection de l'environnement faisant partie des sous thèmes proposés par le ministère de la jeunesse ; de ce fait, l'activité RSE était en parfaite congruence avec

les objectifs pédagogiques de l'encadrement. Ainsi, une journée a été organisée à cet effet. L'objectif était d'amener les enfants à être capables de participer à la protection de l'environnement à travers le recyclage artistique des éléments destinés être jetés (CDs, serviettes usagers, papiers journaux, tasses à jeter)



Lancement de la phase pérennisation du programme « And Defar Sunu Gox »

Le Groupe Sonatel accompagne depuis 2015 les collectivités territoriales, dans l'assainissement de leur cadre de vie à travers son programme « **And Defar Sunu Gox** », levier important du volet Environnement de sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

La cérémonie de lancement de la phase pérennisation du programme And Défar Sunu Gox a été marquée par la mise en place de la gouvernance du programme ; gage de sa pérennisation, en présence du maire de la commune de Mékhé, des autorités locales, des mouvements associatifs, des représentants du Groupe Sonatel et des populations de Ngaye Mékhé.

Pendant une semaine, la commune de Mékhé a abritée des activités pour lutter contre l'insalubrité et améliorer le cadre de vie des populations : campagnes de sensibilisation, éradication des dépôts sauvages, reboisement, nettoie-

ment, balayage, désensablement, désherbage, évacuations des déchets, mise en décharge, etc.), des corbeilles de rues seront également installées.

Une remise de matériel aux bénéficiaires, l'installation du comité de suivi et un déjeuner débat sur le thème «amélioration du cadre de vie et la gestion des déchets », s'est ajouté au programme

A travers le programme « And defar Sunu Gox », le Groupe Sonatel renforce sa position d'acteur majeur dans l'engagement citoyen et la préservation de l'environnement, contribuant ainsi à l'amélioration du cadre de vie des collectivités territoriales avec l'objectif d'en faire bénéficier le plus de communes possible. Lutte contre l'insalubrité And Defar Sunu Stade au Stade Léopold Sédar Senghor à Dakar

Le Groupe Sonatel dans le cadre de sa Contribution au Développement

Durable à travers l'Axe RSE « protection de l'environnement », a déroulé, le 1^{er} programme « And Defar Sunu Stade » avec les supporters des lions à l'occasion à la rencontre CAF (Confédération Africaine de Football) Awards, rencontre des Anciennes Gloires du Foot Sénégalais avec l'équipe Nationale actuelle des Lions de la Téranga du Sénégal à la veille du sacre du meilleur footballeur africain 2018.

L'objectif principal de cette activité, déployée sous le concept phare de Sonatel « And Defar Sunu Gox » entre, dans le cadre de la promotion de l'éducation environnementale de nos concitoyens dont le but est de rendre nos villes plus propres, plus belles. C'est ainsi que le programme And Défar Sunu Stade a été déployé en partenariat avec les supporters des lions, le 12^e Gaïndé et l'Association « Allez Casa ». Ils ont eu à nettoyer les gradins et les pourtours avant et après cette rencontre de football.

Nos réalisations pour la santé des populations

Table Ronde Femme et Diabète :

Sonatel a organisé une table ronde sur le thème « Femme et Diabète » le 14 Mars dernier, à l'occasion de la célébration de la journée internationale de la Femme.

En effet le Diabète est devenu un fléau international qui touche toutes les franges de la population (Adultes, enfants, riches, pauvres).

- Cette table ronde a permis de délivrer des informations et des conseils importants sur la thématique: Corrélation entre diabète, cholestérol et hypertension ; 2/3 des personnes diabétiques ne sont pas diagnostiquées ; Difficultés de procréation et grossesses à risques pour les femmes diabétiques ; Recrudescence du diabète

de type de 2 due à une mauvaise alimentation et une forte sédentarité ; importance de pratiquer une activité physique régulière, d'avoir un régime alimentaire équilibré et de faire des dépistages ; Fausses idées : l'aspartam ne prévient pas le Diabète, il n'y a pas de riz Diabétique ni de pain Diabétique ; le miel c'est du sucre !!!

Principales Réalisations Environnement 2019



Lutte contre la pollution plastique : inauguration Kiosque Récuplast par le Ministre de l'Environnement et du Développement Durable MEDD



Conférence Nationale pour le Développement Durable (CNDD)

ãnd defar

sunu gox

PLUS BELLE MA VILLE

Amélioration du cadre de vie des populations





Contribution à l'atelier de lutte contre la pollution plastique dans le cadre de la journée mondiale du recyclage

Poursuite du concept «Sonatel villes propres » ou « and defar sunu gox » dans les localités de Matam, Dabia et Grand Yoff.



Signature d'une Convention de Partenariat avec le Ministère MEDD pour la préservation de l'environnement



Reboisement et éducation environnementale près de 80.000 propagules avec le partenaire Nebeday lors des journées de plantation d'arbres à Palmarin et à Joal sur 3 ans et environ 3000 élèves ont été sensibilisés, avec 10.000 élèves impactés



Education Environnementale d'enfants Sonatéliens durant leur séjour à Saly avec le Pr Adams Tidjani Expert



Education Environnementale Filles avec Modou Fall au Lycée J.F. Kennedy



Education Environnementale Filles à Toubacouta avec Nebeday



Prévention Sanitaire

Partenariat avec la Direction de l'Environnement du Ministère de l'Environnement et du Développement durable

Mesure de la qualité de l'air

Partenariat avec la Direction de l'environnement pour Mesure de la qualité de l'air

Réalisation d'un 3^{ème} Projet Village à Mbakhna (Région de Matam)

Aider au désenclavement des villages par la donation d'infrastructures sociales de base

- école primaire
- poste de santé
- point d'eau
- accès à l'énergie



Réalisation d'un 3^{ème} projet village avec Electrification en Energie Solaire



Lutte contre l'insalubrité And Defar Sunu Stade au Stade Lat Dior à Thiès, à Saint-Louis avec environ 12.000 personnes impactées.



Lutte contre l'insalubrité des plages, en partenariat avec la fédération sénégalaise de football



Amélioration du cadre de vie Réalisation d'une aire de jeux multifonctionnell



5.2

S'ENGAGER POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Contexte

- Inauguration de Orange Digital Center; tiers lieu d'innovation
- Un écosystème local qui se développe à très grande vitesse avec une ouverture de hubs innovation régulièrement : Jokko labs en régions, Espace Wutiko, Keeparal....Un Ministère qui se mobilise et relance des projets structurants : PTN, PSN....
- Situation financière du CTIC
- La DER, nouvel entrant qui se positionne comme un acteur majeur dans l'écosystème numérique grâce à sa capacité de financement.
- Des grands groupes internationaux qui s'intéressent de plus en plus au Sénégal en tant que Hub dans la sous- région

Orientations

- Mettre en place un programme d'incubation en partenariat avec le CTIC
- Massifier la formation digitale des juniors dans le cadre de la convention Internet Scolaire, pour permettre le suivi et l'évaluation de l'impact en étroite collaboration avec SA : BIK – Cours des parents – Codage thématisé – formation des formateurs (professeurs d'école)
- Adresser des thématiques en lien avec les ODD dans le cadre des différentes actions qui seront menées : focus sur l'environnement
- Accompagner l'innovation en créant des passerelles entre Sonatel, la recherche universitaire et les incubateurs d'université

Ambitions

Consolider la cohérence de notre politique d'inclusion numérique et d'innovation en s'appuyant sur des cadres favorables à l'impact, le suivi et la pérennisation

- Thématiques Durabilité et inclusion
- Rayonnement label ODC



OBJECTIFS STRATEGIQUES 2020

– Engagement pour la société à travers l'inclusion des jeunes sur toute l'étendue du territoire à travers le ministère de l'éducation nationale / Formation en collaboration avec Sonatel Academy

KPI : # 2000 enfants formés

– Engagement pour l'innovation

KPI : 4 MOU avec les universités et les écoles-6 thèmes de recherches dans des domaines d'innovation

– Poursuivre et renforcer notre accompagnement à l'écosystème numérique, la formation, l'entrepreneuriat et la promotion des startups et incubateurs

KPI : Objectif qui nourrit l'ambition du PSN2025

Accompagner 30% de chaque promo de Sonatel Academy dans le cadre du partenariat avec le CTIC

Accompagner 20 startups dans le cadre du programme startup Lab

Accompagner 20 startups dans le cadre du partenariat avec la DER

– Animer l'écosystème et développement de la notoriété du label Orange Digital Center à travers les cadres d'échanges sur un maillage national-listening-Responding

KPI : 4 Buzz Startups / 2 DSF -1 DPP/ 4 Meet Up thématiques ODD / 4 talks en collaboration avec Sonatel Academy

Nos réalisations

Journée Internationale de la femme le 08 mars

Le Sénégal, à travers le Ministère de la Femme, de la Famille et du Genre, à l'instar de la Communauté Internationale, célèbre la Journée Internationale de la Femme le vendredi 08 mars 2019. Le thème de la célébration: « Leadership féminin, l'autonomisation économique et innovations dans le PSE2 ».

Parmi les temps forts, une foire aux innovations a été organisée pour renforcer le leadership féminin.

Son objectif est de créer un espace d'échanges et de partenariat entre les décideurs, les acteurs du secteur public et privé, les organisations de la société civile et les partenaires techniques et financiers sur les innovations favorables à l'autonomisation des femmes et des filles.

Sonatel a accompagné le Ministère de la Femme et le Stand qui lui a été dédié a été mis gracieusement à la disposition de notre Lauréat

POESAM 2018, la startup Senebot qui a exposé son robot de tri sélectif des déchets. L'initiative de mise en avant de nos startups a été très appréciée comme le stand a attiré beaucoup de monde à cause du thème qui est d'actualité (tri sélectif des déchets pour recycler après et qui entre dans le cadre du Objectifs du Développement Durable)

JIFTIC (Journée Jeunes Filles dans les TIC)

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'Actions National de la Résolution 70 de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), le Ministère des Télécommunications et de l'Economie Numérique a organisé la Journée Internationale des

Filles dans les Technologies de l'Information et de la Communication (JIFTIC) le jeudi 25 avril 2019 à la Place de France de Thiès.

Cette journée avait pour objectif de présenter aux jeunes filles, les pos-

sibilités de carrière qu'offrent les TIC Sonatel a accompagné le Ministère de l'Economie Numérique et des Télécommunications et une présentation de nos activités dans le domaine de l'Entrepreneuriat Féminin a été faite.

SIPEN (Salon International des Professionnels de l'Economie Numérique)

Initié afin de créer un réseau de professionnels de l'économie numérique en Afrique de l'Ouest, le Salon International des Professionnels de l'Economie Numérique de Dakar (SIPEN DAKAR) a tenu sa 4ème édition les 16 et 17 Avril 2019.

Le thème qui était « la transformation digitale, accélérateur de l'émergence africaine » avait pour objectifs de :

– Partager les enjeux, opportunités et innovations du numérique et permettre de

- découvrir des services & solutions innovantes,
- Créer un cadre de rencontre professionnelle entre entreprises du secteur numérique et entreprises des autres secteurs de l'économie;
- Créer un espace d'expression de besoin susceptible d'être satisfait par des solutions
- Technologiques ;
- Permettre de nouer des partenariats.
- Offrir des conseils personnalisés, retours d'expériences et bonnes pratiques.

– Et aussi et surtout favoriser le développement de compétences et promouvoir le transfert de technologies.

Pour mettre en avant ses entrepreneurs issus du Startup Lab, un startup corner a été mis à la disposition de ces derniers dont les produits et services exposés ont été bien appréciés du public.

Promotion de la culture scientifique chez les jeunes : les femmes dans les sciences

Pour contribuer d'avantage à encourager les femmes dans les « métiers et les filières de la science », l'Association Sénégalaise pour la Promotion de l'Astronomie (ASPA) a organisé le 14 mars 2019, au Grand Théâtre, la 2^e édition de la Conférence Internationale « les femmes dans les sciences ».

Cette journée avait comme objectif principal, la promotion de la culture scientifique auprès des jeunes mais surtout de mettre en exergue des références féminines, modèles de réussite dans le monde scientifique, afin de susciter des vocations auprès des jeunes filles sénégalaises.

Ainsi, pour soutenir les initiatives privées dans la politique de faire aimer les sciences, les technologies et les Mathématiques (STEM), Sonatel a appuyé l'Association ASPA et animé un panel sur les sciences.

Grand Forum de Dakar

La 1^{ère} édition du Forum de Dakar s'est tenue du 24 au 26 avril 2019. L'objectif était de mettre en relation les institutions gouvernementales et les hommes d'affaires sénégalais et européens et de fournir une plateforme d'échanges, d'innovations et d'explorations des opportuni-

tés pour une coopération élargie et approfondie entre les 2 continents, dans le cadre des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Sonatel, dans sa dynamique de Responsabilité Sociétale d'Entre-

prise, en vue du développement de l'écosystème numérique, a été l'un des sponsors de cet événement et a ainsi accueilli dans ses locaux, les Hackers sélectionnés pour challenger sur la création de l'application visitdakar

Lancement du Startup Lab

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale et d'open innovation, Sonatel soutient l'entrepreneuriat et les écosystèmes numériques, à travers différents dispositifs comme l'accompagnement de startups une fois révélées par nos concours POESAM (Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et

au Moyen Orient) et LDC (Linguère Digital Challenge) et la sélection par Sonatel Academy. Ce programme vise à accompagner le développement de l'écosystème numérique, l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes pour lutter contre le chômage de cette cible.

Ces activités ont été lancées en juillet 2019. Un espace de co-working pour ces startups leur a été mis à disposition au niveau de Orange Digital Center et leur renforcement de capacités, confiée à l'incubateur Kinaya Ventures pour 6 mois.

Meetup Fashion and Beauty

C'est une rencontre entre les startups et d'autres entreprises qui viennent leur parler de leur success story avec des études de cas.

L'objectif est de permettre aux participants de mesurer l'importance de l'entrepreneuriat, d'accompagner les startups de la saison 2 dans le cadre du programme d'accélération confié à Kinaya Ventures et enfin

un partage d'expériences entre startups surtout celles qui ont connu des success stories. L'évènement a eu lieu en septembre 2019.

Les résultats attendus :

- Sonatel comme une entreprise citoyenne engagée
- Favoriser l'entrepreneuriat des jeunes

- leader dans la promotion de l'entrepreneuriat au Sénégal et particulièrement chez les jeunes
- Meilleure visibilité de l'accélération des startups
- Des startups mieux formées, bien outillées

POESAM (Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et au Moyen Orient)

Pour la 9^{ème} année consécutive, Orange a remis son « Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et au Moyen-Orient aux candidats avec les meilleurs projets. Le Prix Orange de l'Entrepreneur Social récompense les meilleurs projets d'entreprises innovantes et responsables en Afrique et au

Moyen-Orient qui facilitent la vie des populations en utilisant les TIC. La compétition s'est tenue dans 17 pays où Orange est présent. Le Sénégal a été sélectionné dans la liste des 10 finaliste du Prix International dont la remise des trophées a eu lieu aux AfricaCom en Afrique du Sud.

Les 3 lauréats ont reçu les sommes de 5 000 000 Fcfa pour le 1^{er}, 4 000 000 Fcfa pour le 2^e et 3 000 000 Fcfa pour le 3^e pour développer leur projet. Ils bénéficient aussi d'un accompagnement personnalisé pendant six mois de la part d'experts ou de partenaires d'Orange.

Trophée LDC (Linguere Digital Challenge)

Sonatel dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise déploie depuis 2015 la stratégie Mwomen. Ce programme s'articule autour de 3 axes majeurs : les services, la connectivité, le soutien à l'entrepreneuriat.

Son objectif est de faire du numérique un outil de développement économique et social pour les femmes. L'activité phare de Mwomen à Sonatel est l'organisation depuis 2015 d'un prix dédié à l'en-

trepreneuriat numérique féminin : le Linguère Digital Challenge.

L'objectif du Linguère Digital Challenge est de :

- récompenser trois entreprises sénégalaises dirigées par des femmes et évoluant ou utilisant les nouvelles technologies.
- Améliorer la perception de Sonatel comme entreprise citoyenne
- Renforcer l'entrepreneuriat féminin dans le domaine des TIC
- Viser une autonomisation finan-

cière des femmes par une activité rentable

- Encourager une participation féminine conséquente à la démarche entrepreneuriale et de les inciter à la création d'entreprises dans le secteur des TICS.

Les 3 meilleurs projets ont été récompensés en mars 2019 : Tongo-ro dans la mode, E-Tontine dans la tontine de biens mobiliers et d'équipements et Dakar Farmers Market qui est une market place.

Lancement de l'incubateur Women Incub par la Lauréate LDC E-Tontine

Au Sénégal, la majorité des femmes entreprennent mais dans l'informel, leurs projets n'existent pas juridiquement. Cela retarde la stabilité de leur business mais également une potentielle levée de fonds. Un autre constat est qu'elles ne savent ni lire, ni écrire le français.

C'est dans ce cadre que la startup E-Tontine a profité de la Global

Entrepreneurship Week (GEW) le 20 novembre 2019 pour organiser une formation sur le marketing digital pour 30 femmes de la Commune de Guédiawaye. Cette formation a été suivie d'un panel sur « Est ce que la langue devrait être une barrière pour entreprendre » et le lancement officiel de « Women'incub » incubateur 100% dédié à l'accompagnement des innovations féminines.

Le sponsor leader Sonatel, en plus de son accompagnement financier, a animé un panel sur l'entrepreneuriat féminin au grand bonheur des participants.

Formation CEP (Creative Entreprise Programme)

Dans le cadre de sa politique Genre RSE, le Service Entrepreneuriat Numérique et promotion des Startups (ENS) de DCIRE, avec le soutien de British Council, a organisé la 1ère édition de la formation CEP (Creative Entreprise Programme).

Cette session exclusivement réservée aux Sonatéliennes, s'est déroulée du 29 au 31 octobre 2019 à Sonatel Siège VDN. L'objectif était de renforcer les capacités des entrepreneures créatives et sociales afin de créer ou développer leur entreprise.

Eveil Scientifique : Séance d'Astronomie

Sonatel dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise a déployé le programme BIK Eté 2019, les RDV du ciel ou « Bidéw xaléy »

L'objectif de l'activité d'astronomie était de sensibiliser les jeunes à l'éveil scientifique en les initiant à une séance de planétarium et une Observation de la lune avec des

télescopes d'une façon simple et ludique. Animé par un astrolome, l'atelier s'est déroulé le 13 juillet 2019 de 17H à 20h à la salle Sonatel.

Pour un groupe d'enfants âgés de 7 à 16 ans.

Grâce à la manipulation de maquettes, des activités ludiques et

interactives, les enfants pouvaient commencer à appréhender le monde qui les entoure : explications du jour et de la nuit, du mouvement des astres, différenciation entre étoiles, planètes et satellites naturels.

Projection de film Ralph 2.0

L'engagement social de sonatel à travers son programme BIK en vue de l'inclusion numérique des jeunes sensibilise les parents et leurs enfants à être des meilleurs acteurs d'internet à travers la projection d'un film qui retrace l'univers et l'envers du décor d'internet.

Synopsis

Ralph quitte l'univers des jeux d'arcade pour s'aventurer dans le monde sans limite d'Internet à la

recherche d'une pièce de rechange pour réparer la borne de Sugar Rush, le jeu vidéo dans lequel vit Vanellope. Rapidement dépassés par le monde qui les entoure, ils vont devoir demander de l'aide aux habitants d'Internet, les Netizens, afin de trouver leur chemin, et notamment à Yesss, l'algorithmique principal, le cœur et l'âme du site créateur de tendances BuzzTube.

L'objectif de l'évènement était :

- Attirer les parents et leurs enfants à adopter un comportement digital responsable
- Aider les enfants et leurs parents à s'approprier de la culture numérique et de sa bonne pratique
- Créer une discussion constructive après la projection du film autour de la démarche inclusive du programme BIK

Cours des parents

Les parents, premiers acteurs de Better Internet For Kids !

- Better Internet for Kids (BIK) se poursuit par le déploiement du programme d'été ,le 26 juillet 2019 avec un atelier dédié aux parents. L'objectif était de réunir les parents et les acteurs socio-éducatifs autour du thème « pour un meilleur usage d'internet et de la technologie par les enfants ». La séance leur permettra d'acquérir

les best practices d'utilisation d'internet et de l'éveil à la culture d'innovation par le numérique pour leurs enfants.

- Sensibiliser les parents pour un usage responsable des nouvelles technologies pour leurs enfants
- Amener les enfants à adopter une culture numérique mature
- Proposer et mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation sur les opportunités et risques du numérique pour les enfants et la

famille, en profitant des synergies possibles avec l'appui des ambassadeurs

- Conduire des Dialogues Partie-Prenantes sur les enfants et le Numérique en partenariat avec tous les acteurs sensibles à cette problématique :le ministère de l'éducation nationale, le ministère de l'économie Numérique et les associations

Stage Photo Ado

Dans sa dynamique de sa RSE le programme BIK se poursuit avec les adolescents. C'est dans ce cadre qu'a été pensé ce stage photo numérique Ado animé par des photographes professionnels dans un esprit d'éveil à la culture d'innovation et de la créativité.

Etant un domaine en pleine floraison, surtout au Sénégal, la photographie regroupe de plus en plus d'adeptes surtout chez les jeunes.

Les objectifs :

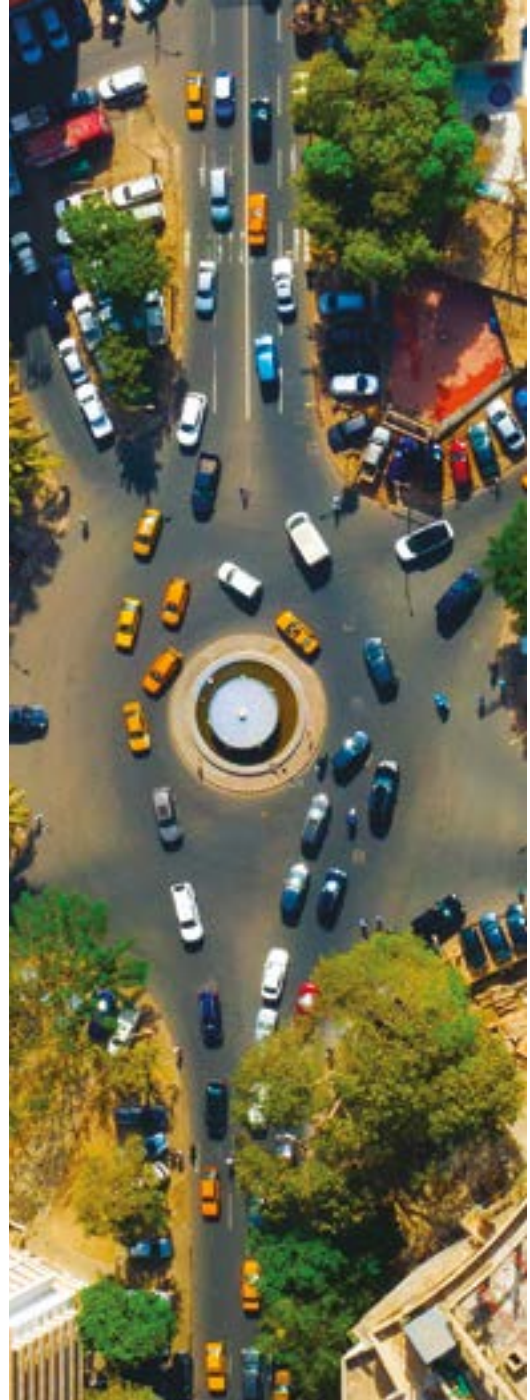
- Découverte du métier et des rôles modèles sénégalais
- Maîtriser toutes les fonctions d'un appareil photo
- S'initier au cadrage, à la composition, à la retouche
- Découverte de l'expression artistique
- Rendre chacun acteur de son apprentissage (pédagogie active et participative)
- Création d'une exposition physique

Girls who code !

Il s'agissait d'atelier de formation en codage pour des filles de 15 à 18 ans tenu au mois de mars 2019. L'objectif des ateliers était de sensibiliser les filles à la culture numérique en les initiant au codage informatique d'une façon simple et ludique. Animés par des coachs les ateliers étaient collectifs.

Les objectifs

- Faire connaître la programmation de façon ludique
- Booster la capacité d'insertion des jeunes
- Réduire la fracture des compétences numériques
- Encourager l'apprentissage continu des nouvelles technologies
- Développer la créativité des jeunes



Faits marquants du S1 2019

Buzz start up



Tenu à Thiès en partenariat avec l'université.
Plateforme d'échanges entre Sonatel et les start up.
Tenu le 31 janvier

Lancement POESAM



Lancement du challenge au niveau local le 11 Mars 2019 en vue de maximiser les candidatures locales



Digital Society Forum

Organisation de la 2^e édition du forum tenu à l'Université Assane Seck de Ziguinchor autour du thème le numérique au service de la santé.

Remise de prix LDC 4^{ème} édition



Tenu le 21 Mars 2019 : Sonatel a récompensé les meilleures startups féminines dans le cadre de la LDC

Protocole Sonatel UVS 3 ENO équipés en connectivité

partenaire de l'Université Virtuelle du Sénégal



Signature de convention le 25 Mars 2019. Partenariat dans le continuum du Pass Edu signé avec le groupe Orange vise à mettre en œuvre une collaboration entre les deux entités pour la promotion des usages du numérique dans le cadre développement du capital humain.

Girls Who Code ! 35 jeunes filles initiés au codage

Atelier de formation en codage pour des filles de 15 à 18 ans tenu le 29 et 30 Mars 2019. Co-organisé avec Shine to Lead/ Jiguenn Ci Tic /WIA.

SIPEN



Salon International des professionnels de l'économie numérique. Un cadre privilégié réunissant tous les acteurs du monde digital de ce continent à réfléchir du 15 au 17 avril sur « la transformation digitale, accélérateur de l'émergence africaine. »



Digital Society Forum

Numérique et environnement
Plus d'une centaine de personnes mobilisées
Universitaires – société civile – sociologue - environnementaliste

SONATEL, en collaboration avec l'Université Gaston Berger, va organiser, dans le cadre de son programme « Digital Society Forum », un Atelier de partage, sur le thème : « Le numérique au Service de l'Environnement ». Cette manifestation scientifique est la suite d'une série d'Ateliers collaboratifs portant sur les enjeux de la révolution numérique au Sénégal.

Remise des Prix POESAM – le 22 Octobre



Let's Meet Up #4



Le 19 Aout les acteurs de l'écosystème se sont rencontrés à la salle PE pour échanger sur le thème Fashion and Beauty Tech.

Bidew Xalé yi 80 enfants initiés à l'astronomie



Dans le cadre du programme Better Internet for Kids (BIK) les enfants des sonatéliens sont initiés à l'astronomie lors d'un atelier qui s'est tenu le samedi 13 Juillet.

Buzz start up/ Boost your Business à Pikine



Dans le cadre de Sonatel Ci Sunu Gox. Le 12 Décembre 2019

Inauguration Orange Digital Center - 2^{ème} du groupe



Espace exclusivement réservé à l'innovation et à l'inclusion numérique Inauguré le 24 Octobre en présence de DG et d'Orange Groupe

Creative Entreprise Programme

En partenariat avec le British Council groupe Sonatel a organisé du 30 Juillet au 01 Aout un atelier de renforcement de capacités destiné à 25 Femmes entrepreneurs ou porteuses de projets. La même formation a été dispensée du 29 au 31 Octobre pour des Sonatéliens porteurs de projets.

3096 Visiteurs







«La mer ne se nettoie pas toute seule.»

6 NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

Pour crédibiliser et fiabiliser l'information communiquée à propos de notre démarche RSE, Sonatel est dans une amélioration de son Système de Reporting Extra Financier. De ce fait, nous renseignons chaque année de nouveaux indicateurs.

NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

INDICATEURS ECONOMIQUES

	2016	2017	2018	2019
DONNEES & CONTRIBUTION ECONOMIQUES				
Chiffre d'affaires (K Fcfa)	459.000	452.300	466.300	492.100
Contribution fiscale (hors dividende) (K Fcfa)	195.860	194.440	172.200	209.000
Masse salariale (K Fcfa)	55.262	60.658	68.300	A venir
Achats locaux (K Fcfa)	*	*	*	*
Dont fournisseurs & sous-traitants locaux	144.000	126.000	103.000	87.400
Contributions de la Fondation (K Fcfa)	1.129	1.128	1.130	1.458
PRATIQUES D'ACHATS				
Nombre de fournisseurs évalués	*	176	166	166
Dont stratégiques	*	63	63	77
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats'	19	18	18	18
Nombre de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée	158	148	166	166
RELATION AVEC LE CLIENT				
Nombre de clients Mobile	7.900.150	8.344.083	8.734.542	9.575.174
Efficacité des plateaux	81%	83%	83%	84%
Taux d'abandons	19%	17%	17%	14%
Front line résolution	89%	88%	86%	98%
Proportions (%) de réclamations Traités dans les délais	99%	97%	98%	96%
Taux de clients Satisfaits	89%	93%	96%	95%
Taux de clients insatisfaits	1%	1%	0,2%	1%
Nombre de réunions d'échanges et d'informations avec les associations	4	4	4	4
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	12	12	12	12

INDICATEURS SOCIAUX

	2016	2017	2018	2019
RELATIONS AVEC LES SYNDICATS DE TRAVAILLEURS				
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	1	2	2	2
Nombre de réunions du CHSCT	199	202	188	225
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	*	3	9	14
EFFECTIFS				
Effectif Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	1.768	1.765	1.800	1690
Effectif total (CDI, Contrat à Durée Déterminée (CDD), intérimaires)	2.700	2.471	2.765	2831
Nombre d'embauches en CDI	71	67	106	87
Nombre de licenciements	2	0	0	0
Nombre d'heures d'absence	325.760	200.664	221.032	207.024
Taux d'absentéisme	11,28%	4,91%	5,49%	5,10%
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	65%	71%	65%	60%
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	0,3%	0,3%	0,57%	0,8%
RÉPARTITION DES ÂGES				
20 à 24 ans	2	5	7	4
25 à 29 ans	142	106	118	108
30 à 34 ans	383	355	340	316
35 à 39 ans	324	405	430	417
40 à 44 ans	262	290	299	282
45 à 49 ans	206	226	251	231
50 à 54 ans	230	195	191	186
55 à 59 ans	214	177	159	146
> 59 ans	3	6	5	0
FORMATION				
Taux de réalisation du développement professionnel	81,88%	91,24%	92,8%	ND
Nombre de mobilités	191	256	257	127
Nombre de promotions internes	161	201	247	219
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	81,88%	91,24%	73,50%	92,35%
Nombre de formations	306	378	315	502
Nombre total d'heures de formation	85.419	101.862	103.145	94.556
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1.283	1.293	1.279	1.665
Nombre total de Journées Elèves	14.608	16.713	17.206	17.733
Masse salariale consacré à la formation (en K FCfa)	1.056	935	974	950
Pourcentage des frais du personnel consacré à la formation	2,44%	2,13%	1,93%	1,17%

INDICATEURS SOCIAUX (SUITE)

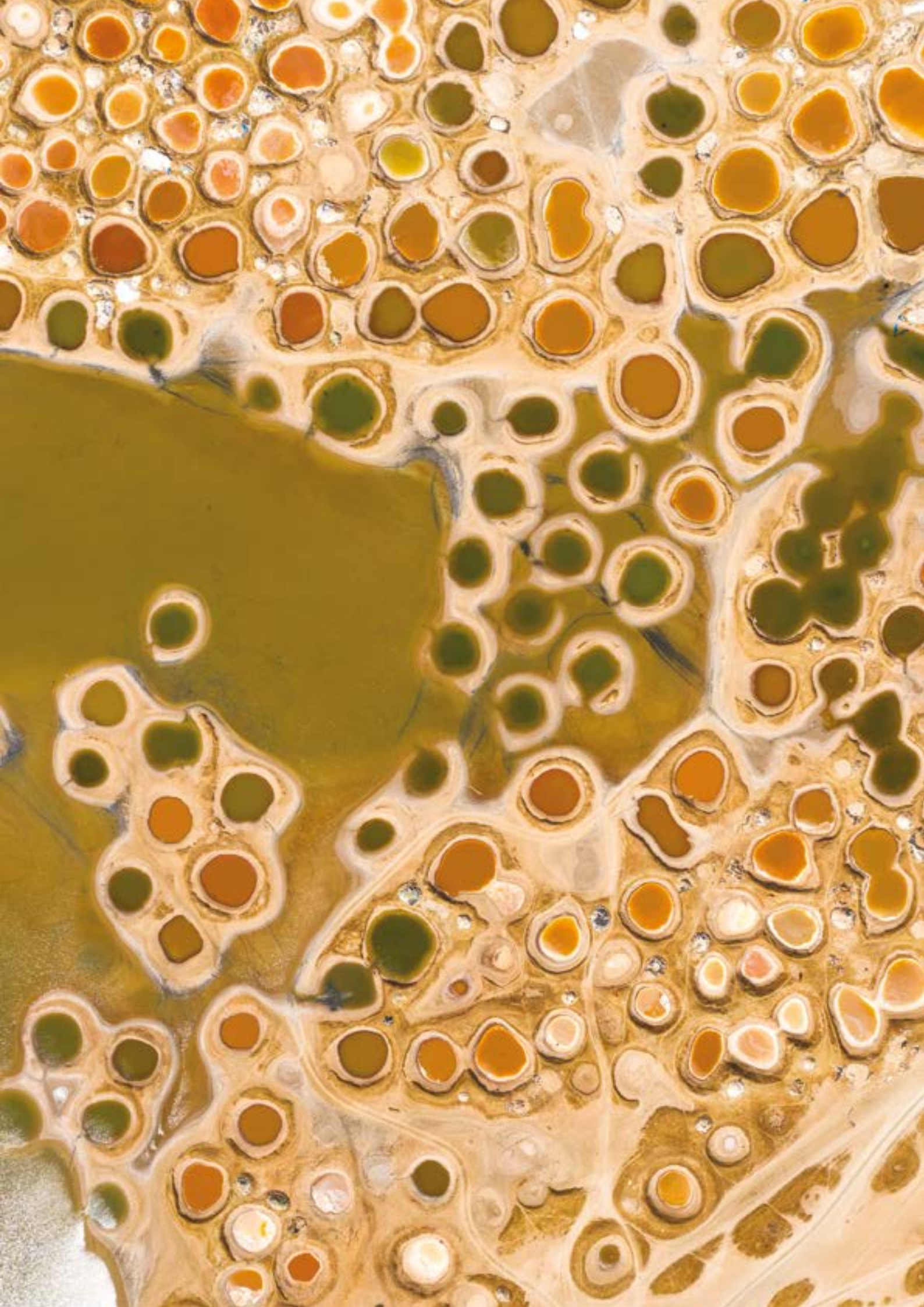
	2016	2017	2018	2019
SECURITE & SANTE				
Nombre de salariés formés à la sécurité	309	435	442	444
Taux de fréquence des accidents du travail	0,04	0	0	0,13
Taux de gravité des accidents du travail	0,022	0	0	0,032
Audits sécurité sur les sites techniques	*	7	5	36
Nombre d'actes médicaux (collaborateurs y compris leur famille)	27.839	21.576	38.319	41.738
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP				
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	5	5	6	6
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	0,3	0,3	0,3	0,3
EMPLOI DES JEUNES				
Nombre de stagiaires	1.007	831	740	664
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	2	2	2	4
GENRE				
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	37%	38%	38,27%	39%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global cadres/ non cadres	Cadre F : 38,6% Non Cadre F : 35%	Cadre F : 39,2% Non Cadre F : 35%	Cadre F : 38,14% Non Cadre F : 38,66%	Cadre F : 40% Non Cadre F : 36%
Répartition femmes des promotions (en%)	37%	36%	37,7%	40%
Répartition hommes des promotions (en%)	63%	64%	62,3%	60%
Pourcentage de femmes à l'embauche	43,66%	46,3%	35,84%	44,82%

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

	2016	2017	2018	2019
ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE				
ENERGIE				
Energie fossile				
Quantité de fuel (fuel, diesel, essence) utilisé dans tous nos établissements RESEAU (Data Centers inclus) pour tout usage (SAUF VEHICULES) (m³)	1650	1692	1636	1606
Quantité de fuel, tout type (fuel, diesel, essence...) utilisé dans nos bâtiments TERTIAIRES SEULEMENT, pour tout usage (chauffage, GE...), SAUF VEHICULES (m³)	33,73	48,30	61,29	43, 93
Emissions totales de CO2 associées à la combustion de tout carburant (fuel, essence, diesel, gaz et charbon) dans nos établissements (hors véhicules) (teqco2)	4341	4444	4327	4244
- Quantité totale d'électricité utilisée (Gwh) dont :				
- Quantité d'électricité utilisée dans le réseau (Gwh)	65,68	64,19	74,98	43, 74
- Quantité d'électricité utilisée pour les activités tertiaires, les bureaux, les boutiques, les centres d'appels (Gwh)	7,25	7,62	6,44	4,72
- Quantité d'électricité utilisée dans le Data Center (Gwh)	*	1,47	1,74	1,41
Emission totale de CO2 liée à l'utilisation de l'électricité (teqco2)	49719	52256	56600	59105
Fuel Réseau et Tertiaire (hors câbliers) (m3)	1669	1710	1664	1633
TRANSPORT				
Flotte de véhicules entreprise (nombre)	597	618	590	664
Dont Diesel	*	429	500	556
Dont Essence	*	21	90	98
Dont 2 roues	120	168	118	118
Quantité de diesel utilisé pour les véhicules (Litres)	505 364	667 454	714 546	816 949
Quantité d'essence utilisée pour les véhicules (Litres)	43 098	52 110	64 481	74 086
Emission totale de CO2 liée à l'usage de notre parc de véhicules, acheté ou loué. (teqco2) dont :	1958	1863	2024	2320
- Emission de CO2 liée à l'utilisation de nos véhicules à essence, avec ou sans plomb (teqco2)	147	138	168	193
- Emission de CO2 liée à l'utilisation de nos véhicules diesel (teqco2)	1811	1725	1856	2127
Distance parcourue en avion pour les déplacements professionnels (km)	4 539 793	4 421 521	4 273 292	4 494 826
EAU				
Consommations d'eau (en m³)	111411	116112	124441	112411

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX (SUITE)

	2016	2017	2018	2019
DECHETS				
Papier - Carton				
Poids des déchets papier - carton produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	*	11	0,149	18
Poteaux				
POTEAUX BOIS (WNH) : Poids des poteaux bois, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre France Telecom - EVACUES (t)	*	0,00	58,02	71,00
Câbles				
Poids des câbles en cuivre et des câbles sous-marins (FTMarine) déposés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - évacués (t)	*	30,71	26,84	10,00
Electroniques				
BATTERIES : Poids des batteries Réseau-Bâtiments de plus de 3 kg sorties d'opération, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	*	32,57	30,50	60,00
DEEE EMPLOYES : Poids des matériels informatiques et bureautiques internes usagés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	*	3,60	4,01	2,00
DEEE RESEAU : Poids des équipements électriques-électroniques Réseau, sortis du SI, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	*	240,58	43,44	40,00



humaninsideafrica.com

Garacière



www.sonatel.com