

Groupe Sonatel
Rapport
RSE
2022

#humaninside

avec vous, pour vous

sonatel



Sommaire

• Avant-propos	5
• Le Message du Directeur Général	6
• A propos de ce rapport	9
I. Présentation du Groupe Sonatel	10
• Carte d'identité	17
II. Les Objectifs de Développement Durable (ODD) : socle de notre Engagement Citoyen et au cœur de nos activités	20
1 Pas de pauvreté	23
2 Faim Zéro	27
3 Santé et bien être	27
4 Éducation de qualité	28
5 Égalité des Sexes	32
7 Énergie propre et d'un coût abordable	32
8 Travail décent et travail économique	34
9 Industrie, innovation et infrastructure	35
10 Inégalités réduites	38
12 Consommation et production responsable	39
13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	40
17 Partenariats pour la réalisation des objectifs	40
III. Reconnaissance de notre démarche intégrée et notre système gouvernance RSE	44
IV. Dialogue avec les parties prenantes et ancrage territorial	50
V. Empreinte socio-économique	54
VI. Nos indicateurs de performances RSE	58
1. Indicateurs environnementaux	60
2. Indicateurs économiques	61
3. Indicateurs sociaux	62

Avant-propos



#humaninside, un état d'esprit optimiste et centré sur l'humain pour le progrès de l'Afrique

Les êtres humains sont au cœur des actions et enjeux dans notre société, notamment en ce qui concerne la santé, l'éducation, l'environnement et bien d'autres domaines.

Dans chacun desdits domaines, les décisions prises doivent tenir compte de l'impact qu'elles auront sur les individus et les communautés. En effet, il est primordial de placer les besoins et les intérêts des humains au premier plan, afin d'assurer un avenir durable pour tous. Cela implique une approche globaliste, qui prend en compte les dimensions sociales, économiques et environnementales de toutes les décisions prises.

En fin de compte, toutes ces actions ont pour but de créer une société plus saine, plus durable et plus équitable pour tous les êtres humains.

En mettant l'humain au cœur de nos actions, nous pouvons travailler ensemble pour créer un monde plus juste, équitable et durable.

Le message du Directeur Général

Monsieur **Sékou DRAMÉ**
Directeur Général
du Groupe Sonatel

Le Groupe Sonatel apporte une contribution significative à l'économie des pays où il est implanté : Sénégal, Mali, Guinée, Guinée-Bissau, Sierra Léone et Bénin. Les initiatives sociétales déployées par le Groupe Sonatel manifestent une empreinte socio-économique considérable, comme en témoigne leur représentation de 10% du PIB du Sénégal. Ces initiatives constituent un véritable catalyseur de création de valeur, de génération de richesses et de création d'emplois au bénéfice de nos diverses parties prenantes.

Depuis l'an 2020, Sonatel conçoit son Rapport RSE en s'appuyant sur les ODD (Objectifs du Développement Durable) des Nations Unies, réitérant ainsi son engagement à déployer une politique alignée sur ces objectifs, contribuant de cette manière à relever les grands défis de développement auxquels notre planète est confrontée. Cette approche témoigne de notre volonté de porter la réputation de Sonatel au sommet en termes de réalisations citoyennes et sociétales, de transparence, de conformité, de responsabilité et d'éthique dans nos pratiques.

Une évaluation effectuée par l'AFNOR (Agence Française de Normalisation) en novembre 2021, nous a décerné le label RSE au niveau «Exemplaire» (niveau 4 sur une échelle de 4) du référentiel ISO 26000 et a été confirmé lors d'un audit de confirmation en mars 2023.

Nous devons l'obtention de ce niveau de performance et de reconnaissance, une première au Sénégal et dans la sous-région, à l'engagement, à la détermination et surtout à l'intégration de la RSE dans toutes nos





stratégies et nos plans d'actions visant à apporter une contribution significative à l'atteinte des ODD. C'est ainsi que nous avons également été récompensés et hissés sur la plus haute marche lors de la cérémonie de remise de la première édition du Label RSE et développement durable du Conseil National du Patronat (CNP). Sonatel a en effet atteint le niveau 3, le niveau le plus élevé de ce label.

Guidés par notre ambition d'être résolument orientés client et partenaire de la transformation numérique de nos sociétés, notre champ d'action est large. La RSE est donc présente dans tous nos corps de métiers d'opérateur intégré.

La publication annuelle de ce rapport RSE est pour nous une opportunité de rendre compte à nos différentes parties prenantes, des réalisations visant à répondre aux préoccupations exprimées dans le cadre du dialogue permanent, démontrant également l'engagement de notre entreprise en faveur du développement durable et la capacité à anticiper les conséquences à moyen et long terme de nos activités sur le plan économique, environnemental, social et sociétal. Il est également l'occasion de sensibiliser davantage nos collaborateurs et nos parties prenantes aux enjeux du développement durable auxquels Sonatel doit faire face compte tenu de leur impact sur nos activités.

C'est avec une réelle satisfaction que nous constatons, jour après jour, l'ampleur des efforts déployés par nos équipes, nos partenaires et toutes les parties prenantes, qui nous permettent de nous rapprocher de nos objectifs ambitieux en matière de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE). Nous sommes convaincus que ces efforts sont essentiels pour garantir non seulement la pérennité de notre entreprise, mais aussi la santé et la prospérité des sociétés dans lesquelles nous opérons.

Les défis auxquels nous sommes confrontés sont certes importants, mais nous sommes convaincus que, grâce à notre engagement continu, notre travail acharné et notre détermination à faire le bien, nous sommes bien placés pour les relever. En nous concentrant sur notre mission de transformer numériquement les sociétés dans lesquelles nous opérons, nous espérons contribuer à un monde plus équitable, plus durable et plus prospère.

Ainsi, nous restons résolus à poursuivre notre parcours avec vigueur et détermination, conscients que notre responsabilité ne s'arrête pas à la fourniture de services numériques, mais s'étend bien au-delà, à l'amélioration de la vie des personnes, à la construction de sociétés plus justes et plus équitables et à la protection de notre planète.

C'est dans cet esprit que nous accueillons avec gratitude l'engagement indéfectible de nos partenaires RSE et remercions sincèrement toutes les équipes en charge du déploiement, de la coordination et du suivi/évaluation de notre engagement citoyen. Votre dévouement et votre passion sont des éléments essentiels pour atteindre nos objectifs et sont une source d'inspiration constante pour nous tous.

Nous sommes confiants qu'ensemble, nous pouvons faire une différence significative et durable. En ces temps incertains, marqués par des défis environnementaux sans précédent, nous renouvelons notre engagement à travailler sans relâche pour un avenir plus durable et plus prospère pour tous.

Le rapport RSE de Sonatel pour l'année 2022 a été rédigé dans un contexte mondial incontestablement marqué par le réchauffement climatique, avec des conséquences encore plus alarmantes dans la zone d'intervention de nos activités, notamment en Afrique de l'Ouest et au Sahel. Face à ces défis climatiques et environnementaux, nous sommes plus que jamais conscients de notre devoir d'agir pour un développement plus durable.

A propos de ce rapport

Ce rapport a été élaboré sur la base des Objectifs de Développement Durable (ODD). Les ODD sont un appel à l'action de tous les pays afin de promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète.

En 2015, les États membres de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ont défini, dix-sept (17) Objectifs de Développement Durable (ODD). C'est un référentiel universel, à la hauteur de l'importance des enjeux de notre planète : lutter contre le réchauffement climatique, lutter contre la pauvreté et construire un monde à la fois plus durable et plus inclusif à horizon 2030.

Tout comme les États et les citoyens, les entreprises sont invitées à participer à la tenue de l'agenda. Parce que le numérique est une des solutions clés pour l'atteinte des ODD et que nous avons pris des engagements RSE ambitieux, nous avons décidé d'identifier les ODD sur lesquels nous avons le plus grand impact.

1

Présentation de Sonatel



1 Composition du Conseil d'Administration de Sonatel

Le conseil d'administration a pour mission de déterminer les orientations de l'activité de Sonatel. Il peut se saisir de toute question intéressant la bonne marche de l'entreprise. Il est tenu régulièrement informé de l'évolution de l'activité de celle-ci, de son patrimoine ainsi que de sa situation financière et de sa trésorerie. Il lui est également rendu compte des engagements significatifs pris par le Groupe SONATEL. L'approbation du Conseil d'administration doit être recueillie pour toute opération entraînant une stratégie nouvelle dans le développement des activités de Sonatel. Tel fut le cas lors des derniers changements effectués à la direction générale et à la présidence du Conseil d'administration de Sonatel.

Au 31 décembre 2022, le Conseil d'Administration de la SONATEL est composé des 10 membres (08 administrateurs et un représentant du Contrôleur Financier) suivants :



Monsieur Alioune NDIAYE

Président du Conseil d'Administration



Monsieur Abdoulaye SAMB

Administrateur



Monsieur François R. Lat COLLIN

Administrateur



Monsieur Cheikh T. MBAYE

Administrateur



Monsieur **Hugues FOULON**
Administrateur



Madame **Dorothée Vignalou**
Administratrice



Monsieur **Achirou NDIAYE**
Administrateur



Monsieur **Jérôme HENIQUE**
Administrateur



Colonel **Daouda CISSE**
Administrateur



Monsieur **Abdoulaye DIOP**
Représentant le Contrôleur
Financier

2 Comité de Direction du Groupe Sonatel

Le Comité de Direction de Sonatel est composé du Directeur Général, du Directeur Général Adjoint et des principaux Directeurs opérationnels et fonctionnels de Sonatel. Le Comité de direction se réunit une fois par semaine et aussi souvent que l'intérêt de l'entreprise le nécessite.



Sékou DRAME
Directeur Général



Aminata Ndiaye NIANG
Directrice Générale Adjointe



Ousmane Boly TRAORE
Directeur Général
Orange Guinée



Sékou Amadou BAH
Directeur Général
Orange Sierra Leone



Brutus Sadou DIAKITE
Directeur Général
Orange Bissau



Ababacar Sadikh DIOP
Directeur Général
Orange Mali



Nogaye Thérèse TOUNKARA
Directrice Générale de la Société
Bénoise des Infrastructures
Numériques



Cheikh Tidiane SARR
Directeur Général Orange
Finances Mobile Sénégal



Ramatoulaye Salzmann DIA
Directrice des Achats
et de la Logistique



El Hadj Malick DARY
Directeur Marketing
Grand Public



Rokhaya GUËYE DIAGNE
Directrice de la Réglementation
et des Affaires Juridiques



Diarétou Madina Gaye DIENG
Directrice de Cabinet du DG
du Groupe Sonatel



Ousmane DIENG
Directeur des Réseaux
et Plateformes de Services



Fatoumata SARR DIENG
Directrice des Opérateurs
et des Relations Internationales



Abdou Karim MBENGUE
Directeur de la Communication
Institutionnelle et des Relations
Extérieures



Gisèle POUYE GUËYE
Directrice de l'Expérience
et du Service Client



Alioune KANE
Directeur de la Stratégie
et de la Transformation



Afissatou SALL GAYE
Directrice de l'Audit,
des Risques et de la Qualité



Massamba MBAYE
Directeur des Ventes



Omar GUËYE NDIAYE
Directeur des Entreprises



Bineta Dior BEYE NDIAYE
Directrice Financière
et Comptable



Mamadou Ibrahima TRAORÉ
Directeur des Ressources
Humaines



Racky S. WANE NIANG
Directrice des Systèmes
d'Information



Carte d'identité

Chiffres financiers et opérationnels

1 455 milliards FCFA

de chiffre d'affaires

262,5 milliards FCFA

d'investissements

+298 milliards FCFA

générés au profit des entreprises locales

+5 000 et **200 000**

emplois directs emplois indirects

5 pays

Sénégal, Mali, Guinée,
Guinée Bissau, Sierra
Léone

38,8 millions

de clients fixe, mobile, internet

10,7 millions

de clients actifs Orange Money

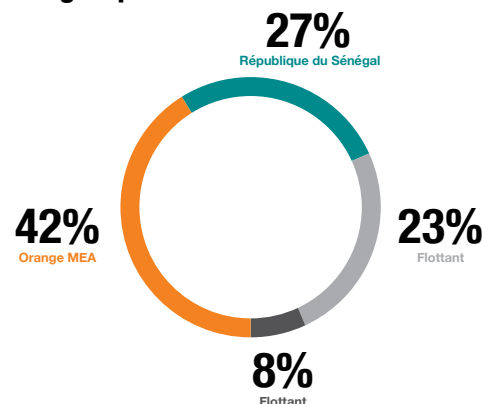
10,6 millions

de clients actifs 4G

1 gestion déléguée à la Société

Bénoïse des Infrastructures Numériques

**Répartition du capital
du groupe**



Chiffres extra financiers

02

nouveaux Projets Village
portant le total à 26 Projets
Village en 9 ans

+17 000

bénéficiaires de Orange
Digital Center

+17 tonnes

de déchets éliminés
par enfouissement

+30 000

arbres plantés par an soit
+150 000 en 5 ans

8%

taux énergie verte

38%

de femmes dans l'effectif global
et 50% au niveau du comité de
direction Sonatel

Empreinte économique

Un des premiers contributeurs à la création de valeurs dans nos pays de présence avec une empreinte économique de 65% du Chiffre d'affaires consolidés.

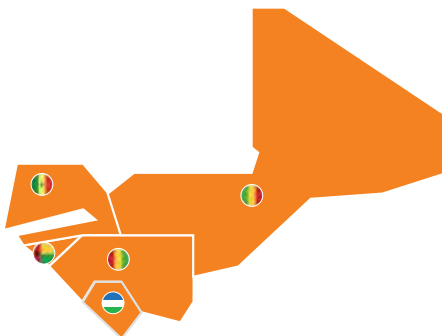
Chiffre d'affaires généré au profit des entreprises locales

+298
Milliards FCFA

de chiffre d'affaires générés au profit des entreprises locales dans les pays de présence.

Liste des activités :

- opérateurs nationaux ;
- sous-traitants pour la production d'abonnés ;
- centres d'appels et bailleurs ;
- agences de communication ;
- organismes de formation ;
- hôtellerie et restauration ;
- avocats et notaires ;
- concessionnaires ; automobiles
- sociétés de gardiennage ;
- entreprises d'entretien et de nettoyage ;
- BTP pour les divers travaux ;
- banques et assurances ;
- producteurs de contenus ;
- agences d'intérim.



Création d'emplois

+160 Milliards FCFA
aux distributeurs

+200 000
Emplois indirects

+5 000
Emplois directs

grâce à une distribution commerciale étendue et des partenaires dynamiques

Montants versés aux budgets des Etats

+435 Milliards FCFA

à titre d'impôts, taxes collectées directement, redevances, cotisations sociales, droits de douanes et dividendes dans les pays de présence (compte non tenu des taxes indirectes)

Dividendes payés aux actionnaires locaux

+52 Milliards FCFA

distribués aux actionnaires mineurs (personnel et locaux)

Exportations

+77 Milliards FCFA

contribution à la balance des paiements à travers les services fournis aux opérateurs étrangers de télécommunications

Empreinte numérique, sociale et environnementale



1- Inclusion Numérique & Soutien à l'entrepreneuriat local

Promouvoir la formation au numérique et soutenir l'employabilité des jeunes et les préparer aux emplois du futur à travers Orange Digital Center:

4 ODC au Sénégal, Mali, Guinée et Sierra Leone : 17 000 bénéficiaires accompagnés en 2022

Taux d'insertion : 80% à 3 à 6 mois après la certification; 40% de taux de féminisation au Sénégal

Près de 40 nouvelles startups accompagnées chaque année à travers nos programmes (Orange Startup Studio, Prix Orange de l'entrepreneuriat Social, etc.)

Déploiement en cours des ODC club dans les régions avec l'accompagnement de la GIZ : 2 000 bénéficiaires/an



2- Inclusion Sociale

- Fondations : 2 nouveaux Projets «Village» en 2022 (26 Projets au total en 9 ans): Point d'eau, construction d'école, centre de santé, école verte
- Inclusion des personnes vivant avec un handicap dont certaines sont devenues des fournisseurs agréés
- 52 000 foyers ont accès à l'Energie grâce à Orange Énergies
- Un fort engagement HeForShe : 38% de femmes dans l'effectif global et 50% au niveau du comité de direction



3- Soutien à l'éducation et à la santé

- Réhabilitation et équipements de sites sanitaires (5/an)
- 30 bourses de spécialisation/2ans en médecine dans les domaines prioritaires
- Réhabilitation d'écoles
- Bourses d'études aux meilleurs élèves et instituteurs



4- Développement durable

- Émission CO2: Objectif d'atteindre un taux de 50% d'utilisation des énergies renouvelables en 2025;
- Taux énergie verte 8% (solarisation de nos sites)
- Reboisement : + 30 000 arbres plantés chaque année
- Elimination par enfouissement de plus de 17 tonnes déchets de câbles Fibre Optique
- 7 800 produits clients reconditionnés

sonatel

2

Notre engagement Responsable
en accord avec les Objectifs de Développement
Durable (ODD) au cœur de nos activités RSE



Les Objectifs de Développement Durable

Les objectifs de développement durable sont un appel universel à l'action pour éliminer la pauvreté et améliorer le quotidien de toutes les personnes partout dans le monde, tout en leur ouvrant des perspectives d'avenir.

Ils portent sur une multitude de domaines allant de la protection de la planète à l'édification d'un monde plus pacifique, en passant par la garantie donnée à tous de pouvoir vivre en sécurité et dans la dignité. Ces objectifs font

partie d'un programme de développement visant à aider en priorité les plus vulnérables.

Au nombre de 17, les objectifs de développement durable ont été adoptés en 2015 par l'ensemble des États Membres de l'Organisation des Nations-Unies dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030, qui définit un plan sur 15 ans visant à réaliser ces objectifs.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



La Responsabilité Sociétale des Entreprises à SONATEL

Véritable outil de management et baromètre stratégique, la RSE permet à la Direction Générale de mieux adresser les préoccupations des populations à travers la permanence du dialogue avec différentes parties prenantes.

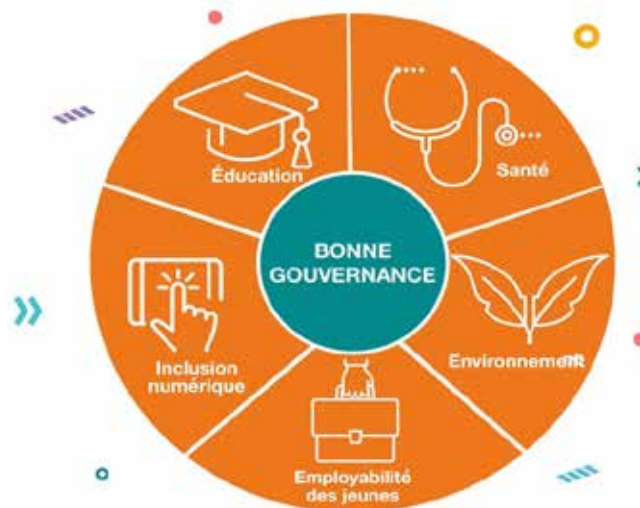
La RSE est en effet un concept dans lequel les entreprises «intègrent volontairement les préoccupations sociales, environnementales et économiques des parties prenantes dans leurs activités et dans leurs interactions».

Et de par sa transversalité, la RSE se retrouve dans l'intégralité des activités de l'entreprise. Adossés à une stratégie forte et une trajectoire claire, le succès et la réussite de la RSE dépendent de son portage par le Management avisé des problématiques sociétales.

Suivent ensuite l'ensemble des collaborateurs, dans une démarche inclusive avec le management de l'entreprise, infléchir l'approche des équipes métiers sur différents domaines comme l'environnement, le social, l'éthique des affaires ou les achats responsables.

Cela traduit l'attachement au devoir de transparence et de respect des engagements vis-à-vis des collaborateurs, des clients et des partenaires. Conformément, aux ODD, Sonatel mène une politique RSE qui est en phase avec sa stratégie d'entreprise et basée sur 5 axes stratégiques qui sont :

- ⌘ L'éducation
- ⌘ La santé
- ⌘ L'environnement
- ⌘ L'employabilité des jeunes
- ⌘ L'inclusion Numérique



1 Pas de pauvreté



Inclusion sociale / solidarité : plus que jamais engagés pour le mieux-être des populations

L'engagement d'une entreprise auprès des populations dans les problématiques qui les touchent est devenu un réel facteur différenciant.

Sonatel œuvre depuis plus de 20 ans pour le mieux-être des populations dans tous les pays de présence à travers nos Fondations et notre politique RSE.

Notre positionnement, «plus qu'un opérateur», continue d'être une réalité dans nos actions de tous les jours.



Au Mali, la fondation a participé à la 28^{ème} édition du mois de la solidarité placée sous le thème de «la Solidarité, un facteur de consolidation de la paix et de la refondation de notre Nation».

La Fondation Orange a ainsi effectué une importante donation constituée de vivres et denrées alimentaires, de moulins, de kits de maraichages, de kits scolaires et de motos tricyles au profit des associations de démunies et des personnes handicapées, à certains centres d'accueil et de placement d'enfants, ainsi que des dons en équipements médicaux, des motos ambulances et des kits de protection contre le covid19 à plusieurs structures sanitaires de Bamako.

A Bissau, Noël Solidaire continue et a permis cette année encore d'offrir de la joie à plus de 500 enfants vivant en maisons d'accueil.

• M-Agri Au Mali

1- Campagne de sensibilisation à l'usage responsable du numérique

Au 1^{er} trimestre 2022, Orange Mali a lancé une vaste campagne de sensibilisation à la gouvernance de l'internet. En collaboration avec le chapitre malien de Internet Society, nos équipes ont sillonné 30 écoles et lycées dans les six communes de Bamako pour sensibiliser plus de 6000



élèves à l'économie d'énergie des batteries de smartphone, à l'optimisation data, aux risques des réseaux sociaux, aux opportunités d'internet et à la sobriété numérique.

Afin de réduire la pauvreté au sein des populations rurales Maliennes, le programme M-Agri a lancé son programme marketing pour l'année 2022. Sur financement du partenaire

SNV, Orange Mali a lancé le plan marketing de vulgarisation des services M-Agri : Sènekèla, Sandji et Garbal.

2-Lancement des travaux de l'atelier de recyclage des déchets D3E

Au 2^{ème} trimestre 2022, lancement des travaux de construction d'un atelier de traitement des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (D3E) avec le groupement Eco3S.

Objectifs :

- ❖ Mettre en place une unité autonome de traitement (collecte, élimination et/ou revalorisation) des déchets D3E d'Orange Mali et autres
- ❖ Créer des emplois durables et ainsi promouvoir l'économie circulaire

- ❖ Sensibiliser sur la protection de l'environnement et les risques liés à un traitement inapproprié des déchets

3-Lancement du plan marketing M-Agri

Sur financement du partenaire SNV, Orange Mali a lancé le plan marketing de vulgarisation des services M-Agri : Sènekèla, Sandji et Garbal.

- ❖ **Sènekèla** : techniques agricoles, conseils, prix des denrées agricoles sur les marchés en toute saison.
- ❖ **Sandji** : service d'alertes de météorologie personnalisées par géolocalisation
- ❖ **Garbal** : techniques d'élevage, conseils en santé animale, information sur la biomasse, les mouvements de transhumance, prix du bétail...



✓ Contre l'exclusion, renforcement du Projets Village (26 réalisations en 9 ans)

Dans nos zones rurales, l'accès aux infrastructures de base est généralement très difficile, notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'accès à l'eau et à l'énergie solaire. Le concept de Projet Village, dispositif intégré qui contribue au désenclavement des localités reculées, est une solution à ces problématiques.

En neuf ans, 26 Projets Village ont ainsi été déployés par le groupe Sonatel dans ses territoires de présence pour un coût de plus de 3 milliards de FCFA.

Au Sénégal, Gandoul est ainsi la 8^{ème} localité à bénéficier du concept, avec la particularité de la construction d'un marché.

Cette attente fortement exprimée par les populations locales, va contribuer au développement socio-économique de Gandoul et de ses environs en facilitant à leurs habitants le déploiement d'activités créatrices de revenus.

En dehors de Gandoul, près de 11 000 personnes vivant dans trois autres villages environnants (Toglou, Yam et Kadam) sont également impactés par ces opportunités.

Au Mali, c'est la localité de Kabara, dans la région de Tombouctou, qui a bénéficié cette année du concept «Village». La rénovation des pompes des unités de forage d'eau ainsi que la mise en place de plusieurs unités de stockage et distribution d'eau potable a été une aubaine pour les villageois.

2 Zéro faim



• Renforcement de la solidarité avec les Marmites du cœur au Sénégal

Sonatel accompagne la marmite du cœur depuis 13 ans déjà. Cette année des kits alimentaires ont été distribués aux populations démunies dans les 14 régions du Sénégal en partenariat avec les Directions Régionales de Vente. Un

focus spécial DAARA a été effectué tous les vendredis du mois de Ramadan. La treizième édition de la marmite du cœur initialement prévue pour distribuer des repas pendant le mois de Ramadan 2022, est consacrée à une distribution de kits alimentaires répartie dans le tableau ci-dessous. Cette édition c'est aussi 16 puits qui ont été creusés sur le territoire national (7 dans le Sud, 8 dans le Nord et 1 à Bambey) dans un objectif de faciliter l'accès à l'eau aux populations démunies.

Nombre de localités	Nombre de ménages touchés	Nombre de daaras touchés	Nombre de kits distribués	Valeur kit en CFA	Coût des kits distribués
28	650	432	813	50.000	50.000.000

3 Santé et Bien-être



En 2022, la Fondation Sonatel a inauguré des projets innovants et impactants au service de la population Sénégalaise. En effet, elle s'investit auprès des populations dans le domaine de la santé considéré comme prioritaire pour les populations. Dans ce cadre de nombreuses réalisations sont régulièrement déployées : le relèvement du plateau médical, la construction et la réhabilitation de

postes de santé, la prise en charge médicale gratuite des personnes âgées, etc. la construction d'un espace offrant des commodités pour le séjour des accompagnants des malades de Neurologie du Centre Hospitalier National Universitaire de Fann. Ce service de Neurologie reçoit des malades de toutes les régions du Sénégal et le manque d'infrastructures pour les accompagnants était une problématique poignante. Ce projet d'une valeur de 200 millions de Francs CFA vient donc répondre à un besoin réel des populations et renforcer l'engagement de la Fondation dans le domaine sanitaire.

Après l'inauguration de la Maison des accompagnants de Fann, la Fondation Sonatel a poursuivi ses actions auprès des populations dans le domaine de l'amélioration de leur bien-être, notamment celui des personnes âgées. Le 15 février 2022 a été inauguré, le centre de gériatrie de THIES. A travers ces réalisations, le groupe Sonatel, à travers sa Fondation, confirme sa position d'acteur toujours engagé aux côtés des populations sénégalaises défavorisées.

✓ Santé : les personnes âgées à l'honneur

Dans nos pays de présence, la santé reste la 1^{ère} préoccupation des populations car l'accès aux soins médicaux demeure une difficulté majeure en Afrique de l'ouest, accrue par la crise sanitaire.

C'est pour y apporter une contribution significative que diverses initiatives ont été déployées par nos fondations d'entreprise.

Cette initiative de la fondation Sonatel, d'un coût de 500 millions de FCFA, s'inscrit dans la démarche de l'Etat de mettre en place un centre de gériatrie dans chacune des 14 régions du Sénégal. Son objectif est de faciliter une meilleure prise en charge des personnes âgées. En effet ce centre, conçu pour être une référence régionale en matière de gériatrie, offre au personnel médical et paramédical le cadre adéquat pour exercer leur savoir-faire dans le traitement des pathologies liées à l'âge.

Au Mali, nos aînés ont aussi été à l'honneur avec la 17^{ème} édition de la caravane ophtalmologique gratuite pour les personnes âgées en collaboration avec le Programme National de Santé Oculaire (PNSO) et le Conseil National des Personnes Agées du Mali (CNPAM). La caravane est ouverte à toute la population avec une priorité accordée au 3^{ème} âge, permettant ainsi la prise en charge de 5 000 consultations et

de 600 chirurgies de la cataracte dans les localités de Nioro, Gao, Bla et Banamba.

Avec ce succès du concept de caravane itinérante au plus près des populations, la 1^{ère} édition de la Caravane Santé 3^{ème} âge a été lancée cette année dans 4 villes de Guinée. Elle a permis le dépistage de masse de 2 750 personnes souffrant du diabète et d'hypertension dont plus de 1 700 bénéficiant d'une prise en charge gratuite pendant un an de leur pathologie.

Dans certains pays, nous avons maintenu les facilités mises à disposition des autorités sanitaires locales et de certaines associations à but humanitaire dans la lutte contre la pandémie à Covid-19.

✓ Culture / Sport : engagé pour ce qui compte pour les populations

- 1^{er} Partenaire du sport et de la culture au Sénégal
- +30% du budget de communication consacrés au Sponsoring

Dans le volet sportif, notre accompagnement constant du football national et local dans tous nos pays de présence dure depuis 25 ans. 2022 a été la consécration de l'équipe sénégalaise pour la Coupe d'Afrique des Nations au Cameroun. Nous continuons à favoriser le rayonnement du sport, dans plusieurs disciplines, partout où nous sommes. Convaincues que la culture est un facteur de développement, nos fondations continuent de soutenir plusieurs festivals et événements culturels parmi lesquels peuvent être cités quelques emblématiques : le Prix Orange du Livre en Afrique, dont la cérémonie s'est tenue à Dakar au mois de juin 2022, la 4^{ème} édition du festival ARTS-FEMMES au Mali, CineNomade, la caravane itinérante de projection en plein air de productions africaines en Guinée et le festival Gbamgbaode en Sierra Léone.

4 Éducation de qualité*



Inclusion numérique pour l'employabilité des jeunes :

✓ **Education : + 100 000 élèves profitent chaque année du programme Education Numérique**

Depuis près de 20 ans, nos Fondations se sont engagées au service de l'Education et œuvrent en permanence pour apporter leur contribution aux efforts des Etats en matière d'amélioration des conditions des enseignements et apprentissages dans les établissements scolaires. Chaque année sont ainsi déployés des projets autour de la réhabilitation d'écoles, des bourses d'études aux meilleurs élèves et instituteurs ainsi que la récompense de l'excellence dans divers concours scolaires.

Au Sénégal, la Fondation Sonatel a ainsi renforcé ses actions pour une meilleure accessibilité des jeunes à l'enseignement supérieur en choisissant de réhabiliter et d'équiper entièrement l'Université Cheikh Ahmadou Bamba (UCAB) de Mbao, dont la vocation première est de répondre à la demande d'une partie de la population sénégalaise ayant opté pour le système franco-arabe ou exclusivement arabe. Pour cette année scolaire, 1 704 bacheliers y ont été reçus parmi les 2 737 candidats admis en 2022 au Sénégal et bénéficient d'une formation dans des filières diverses et variées telles que l'Ingénierie, la Gestion et l'Agriculture.

Au Mali, cette année, cette volonté d'accompagner l'éducation, s'est doublée de notre engagement à le faire sans distinction

Ouverture de 04 Orange Digital Centers & 17 000 bénéficiaires de nos programmes

La mise en place d'un réseau de Orange Digital Center (ODC) depuis 4 ans est la matérialisation de notre engagement à accompagner la révolution numérique à travers 4 objectifs principaux :

- /// promouvoir la formation numérique,
- /// soutenir l'employabilité,
- /// préparer aux emplois de demain,
- /// encourager l'entrepreneuriat technologique innovant.

Nous avons ainsi pu obtenir un taux d'insertion de plus de 80% entre 3 et 6 mois après la certification, pour les jeunes ayant suivi le parcours certifiant complet qui compte 40% de jeunes femmes.

Après les capitales, le réseau de ODC s'étend dans les zones rurales pour être plus près des jeunes partout sur nos territoires de présence. Les ODC Clubs ont un objectif de former 2 000 personnes par an avec l'accompagnement de la GIZ.

Grâce au Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et Moyen Orient (POESAM), lancé depuis plus de 10 ans, nous accompagnons 15 nouvelles startups chaque année.

et pour le plus grand nombre. La Fondation Orange Mali a ainsi pris en charge les frais de scolarisation de 1 167 enfants démunis dont des déficients mentaux, auditifs et visuels à Bamako et en régions.

L'éducation, c'est également l'accès et l'apprentissage aux outils numériques. Ainsi, dans tous nos pays, nous continuons de déployer le programme Education Numérique de la Fondation Orange. Avec ce programme, plus de 100 000 élèves profitent chaque année de contenus riches et diversifiés, créant un impact positif très fort sur l'acquisition de connaissances. En Guinée, 1 200 nouvelles tablettes ont été mises à disposition en 2022.



Fab Lab



ODC Club

Près de 40 nouvelles startups accompagnées chaque année à travers nos programmes (Orange Startup Studio, Prix Orange de l'entrepreneuriat Social, etc.)

Un espace d'accompagnement de startups issues des challenges que nous organisons tout au long de l'année, les startups sélectionnées disposent d'un espace de co-working où elles peuvent être formées aux outils numériques, à la gestion d'entreprise et à l'art du pitch, conseillées pour la stratégie marketing et le développement de leur entreprise. Ces concours sont devenus des rendez-vous incontournables dans le calendrier de l'entrepreneuriat numérique :

- ✦ Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et Moyen Orient (POESAM) pour tous les projets ayant un caractère sociétal avec, en Guinée; l'introduction innovante d'un prix spécial réservé au projet ayant le plus d'impact positif sur le genre féminin.
- ✦ Orange Fab, le programme d'accélération du Groupe qui est en sa sixième édition et qui a révélé de nombreux champions comme PAPS dans la logistique, E-yone et Senvitale dans l'E-santé, Mburu dans la transformation des céréales locales.

+70 startup accélérées dans le cadre de Orange Fab et 17 StartUp issues de Sonatel Academy opèrent dans les domaines de l'E-enseignement, de la logistique, de l'IA (Intelligence Artificielle) pour le Transport, de la com digitale, de l'agri-Tech, de l'e-santé, des E-services, ... ;

- ✦ Un espace «Innovation lab» dédié au renforcement de la culture de l'innovation au sein du groupe Sonatel avec des formations en design thinking notamment.
- ✦ Un FabLab solidaire : espace de prototypage basé sur l'adhésion physique, à accès libre et doté d'outils et de machines pour la fabrication et la collaboration numériques, à destination des personnes en décrochage scolaire, en recherche active d'emploi, des associations métiers féminines. Le Fablab solidaire a accompagné depuis son ouverture.



fondation sonatel



5 Egalité des Sexes



23 Maisons digitales pour l'autonomisation des femmes (dont 06 nouvelles en 2022)

Le concept de Maison Digitale reste un de nos principaux programmes pour favoriser l'autonomisation des femmes et promouvoir leur inclusion numérique grâce à des formations en éducation financière et en entrepreneuriat de base. Plus de 1 800 femmes en ont ainsi bénéficié cette année dans nos 5 pays de présence grâce aux six nouvelles Maisons Digitales ouvertes au Sénégal et au Mali portant à 23 le nombre total déployé depuis une décennie.

Le concept de maison digitale s'appuie sur la fourniture d'équipements numériques, de contenus pédagogiques et

d'un accompagnement dans l'apprentissage. Une nouvelle chance donnée donc aux femmes en difficulté pour s'insérer professionnellement et retrouver une autonomie financière.

✓ L'obtention de la Certification Gender Equality & Diversity for European & International Standard (GEEIS)

Le label GEEIS, obtenu en Novembre 2022, né à l'initiative d'entreprises internationales, permet aux multinationales comme Sonatel de développer et de labelliser une culture de l'égalité Homme - Femme et de la Diversité dans le respect de la culture locale. Cette reconnaissance permet de communiquer en toute transparence notre politique RH qui vise à donner le même traitement aux femmes et aux hommes, mais aussi qui veille à la non-discrimination, à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à l'égalité des chances.

7 Énergie propre et d'un coût abordable



✓ Le développement de l'énergie solaire et la réduction de notre consommation énergétique

Afin de répondre aux forts besoins du secteur des télécoms très énergivore, nous misons sur le Mix énergétique à travers le solaire, alternative énergétique non négligeable. En effet, sur un objectif d'introduction de 50% d'énergie renouvelable en 2025, nous avons réalisé un taux global de 33% avec le cumul de SENELEC.

Par ailleurs, dans cette logique de réduction des dépenses en électricité usuelle sur certains de nos sites par exemple à Sacré-cœur, l'utilisation du solaire a permis de réduire jusqu'à 42% de la facture annuelle d'électricité et 23% à l'agence Cheikh Anta DIOP.

✓ Une stratégie Green IT

Cette stratégie est mise en œuvre à travers diverses actions, parmi lesquelles peuvent être citées :

- /// l'achat et la conception de produits et services économes en énergie : par exemple l'énergie solaire pour l'alimentation électrique des sites radios en milieu rural ou encore le





remplacement des batteries au plomb par des batterie au Lithium pour les antennes BTS.

✓ Orange Energie

Conscient du potentiel des énergies renouvelables et souhaitant contribuer aux ambitions de souveraineté énergétique du Sénégal, Sonatel, dans le cadre de sa stratégie de diversification et de sa politique RSE, s'engage à favoriser l'accès à l'électricité aux communautés rurales en leur fournissant des kits solaires individuels.

Lancée en phase pilote en 2018, l'offre de kits solaires individuels Orange Energie (de type Solar Home System), destinée aux foyers et aux petits commerces essentiellement en zones rurales, transforme de manière significative la vie des

populations au Sénégal, au Mali, en Sierra Leone et en Guinée. Orange Energie propose une solution alternative et à moindre coût pour remplacer les lampes à pétrole, les piles jetables ou encore la consommation du diesel, alternatives polluantes et potentiellement dangereuses. Elle propose également un mode de paiement souple et adaptée aux revenus des populations avec des paiements journaliers, hebdomadaires ou mensuels grâce à Orange Money.

En sus du panneau solaire et de la batterie, les kits sont aussi accompagnés d'accessoires tels qu'une torche, des lampes, un chargeur pour le téléphone, une radio et une TV de 24" ou 32" selon la formule choisie.

Aujourd'hui, plus de **Cinquante-Deux Mille (52 000) foyers** sont équipés grâce à Orange Energie dans l'ensemble de nos pays de présence.

8 Travail décent et croissance économique



Nos solides performances financières et commerciales sont le fruit du travail d'hommes et de femmes compétents et engagés autour d'un Projet d'Entreprise triennal décliné dans chaque filiale.

8.1 Nous préservons notre Capital Humain et Intellectuel

Nos collaborateurs sont notre plus grande richesse, nous mettons tout en œuvre pour leur développement en compétences et leur épanouissement en les aidant à progresser grâce à des plans de formation personnalisés et à la mise place de filières expertise.

L'année a aussi été marquée par la mise en œuvre des projets de Transformation RH (Ressources Humaines), qui constitue un des Chantiers du Projet d'Entreprise. C'est dans ce cadre qu'au Sénégal, a été lancé la HR Academy et des filières d'expertise. La HR Academy est l'école dédiée aux professionnels des ressources humaines et la filière expertise est un système permettant le développement des carrières techniques.

Au Mali, nous avons lancé le pilote du programme LEADING, levier d'impulsion du leadership féminin, qui permet aux collaboratrices d'accéder aux métiers de leur choix. Ainsi 40 femmes managers issues de tous les métiers ont suivi ce programme sur 10 mois dans divers domaines tels que les soft skills et le coaching avec un accent fort sur l'accompagnement managérial.

Nous pensons qu'il est important de créer les conditions optimales pour que chaque salarié soit agile afin de pouvoir accompagner l'entreprise dans sa transformation digitale, étape incontournable de notre avenir. Nous préparons donc nos salariés aux métiers de demain à travers plusieurs dispositifs. La transformation digitale se poursuit dans nos pratiques quotidiennes avec la digitalisation progressive de nos process internes pour améliorer l'expérience des salariés.

8.2 Une reconnaissance Internationale

Depuis près de 10 ans maintenant, nos efforts d'amélioration de l'environnement de travail de nos salariés, à travers des pratiques RH innovantes qui privilégient l'humain, sont récompensés par une certification Top Employer confirmée tous les ans.

9 Industrie, innovation et infrastructure



1. Notre socle : Résolument Orienté Client

1.1 Infrastructures : 95% de couverture 4G/4G+ au Sénégal

Modernisation du réseau

Nous poursuivons la modernisation de notre réseau dans le domaine des plateformes de services avec :

- ✳ le remplacement du Réseau Intelligent par une nouvelle solution de dernière génération s'appuyant sur une infrastructure virtualisée ;
- ✳ le déploiement d'une nouvelle solution sur la TV pour offrir de nouvelles fonctionnalités ;
- ✳ le déploiement de la VoLTE (Voice over LTE) qui permettra d'avoir un meilleur confort de la voix sur la 4G.

Innovation : le futur est déjà là

La phase test de la technologie 5G se poursuit et a été étendue à plusieurs localités.

Pour aller encore plus loin dans l'innovation, nous avons ouvert au mois de juin 2022 à Dakar le premier 5G LAB d'Afrique. Cet espace a été construit en Co-Innovation avec des startup locales et étrangères, mais également avec notre partenaire stratégique, le Groupe Orange. Il a permis la mise en évidence des principaux avantages de la 5G à travers des démonstrations axées sur plusieurs thématiques :

- ✳ Télémédecine : expérience de pratiques médicales à distance
- ✳ Smart Education : Expérience immersive d'enseignement à distance
- ✳ Robotique : L'expérience d'un Robot livreur
- ✳ Smart Agri : Utilisation de la 5G pour connaître le niveau de maturité d'une récolte sur une grande exploitation
- ✳ Immersive gaming : Expérience immersive dans un jeu vidéo
- ✳ E-tourisme : Expérience d'une visite en réalité virtuelle des lieux saints du pèlerinage à la Mecque (Hajj) et de l'Eglise Notre dame de Paris.

La phase pilote de la Télémédecine a été lancée au niveau du centre de santé de Mermoz où des patients ont été consultés par des cardiologues du Centre Hospitalier Universitaire de Fann via le réseau 5G de Sonatel. La démonstration de télémédecine du Lab de Dakar a été également présentée au MWC (Mobile World Congress) de Kigali.

Accélération de l'extension du très haut débit : 10,6 millions de clients actifs 4G

Taux de couverture :

Population :	Superficie :
2G : 99,4%	2G : 86,1%
3G : 99,4%	3G : 88,67%
4G : 95,6%	4G : 57,2%

Nos efforts d'investissement soutenus, 214 milliards FCFA en 2022, ont permis de grandes avancées dans la couverture des populations en haut débit dans tous nos pays de présence. L'extension rapide de la 4,5G participe à la réponse technique et technologique apportée aux besoins de connectivité toujours plus grands de nos clients. En effet, cette technologie permet d'avoir une vitesse de connexion jusqu'à 8 fois plus rapide que la 4G. Au Sénégal, en plus des capitales régionales et départementales, la 4,5G s'est étendue dans la plupart des localités du pays et la 4G d'Orange couvre plus 95% de la population dans certains de nos pays.

Fibre Optique chez le client (FTTH) :

Partout dans nos pays de présence, le projet Fibre Optique chez le client s'est aussi poursuivi dans les localités (banlieues des capitales régionales, etc.).

Le réseau a connu des évolutions importantes au cours de l'année 2022 :

- ✳ Extension de la bande passante Internet de 700 à 800 Gbps avec la mise en production d'un nouveau lien de 100 Gbps sur le câble sous-marin ACE
- ✳ Réalisation du Projet «Cross Gambia 2» qui est une infrastructure Fibre Optique de 200Gbps traversant la Gambie et permettant d'augmenter la capacité et de sécuriser davantage le trafic de la zone sud du Sénégal.

Evolution de notre Datacenter

L'ouverture d'une deuxième salle ITN au Datacenter de Rufisque, permet de réduire les coûts de maintenance et d'énergie (meilleure efficacité énergétique), de répondre à la croissance des besoins (tant internes et qu'externes) notamment le déploiement de nouvelles plateformes de services dans un environnement moderne et l'accompagnement du business.

Leadership maintenu dans nos 5 pays de présence

L'année 2022 a été marquée par le développement des activités Mobile et du Très Haut Débit Fixe et Mobile sur tous les marchés (Grand Public et Entreprises) dans nos 5 pays de présence. Ce développement a été favorisé par la densification et l'extension des réseaux et le lancement d'offres innovantes adaptées au besoin de nos clients.

Mobile : 37,9 millions d'abonnés Poursuite des recrutements et forte croissance de la data mobile grâce à la bonne dynamique commerciale

Au niveau du groupe Sonatel, la base de clients mobile a connu une légère croissance de 0,9% grâce à la bonne dynamique de recrutements au Mali et à Bissau notamment.

Au Sénégal, malgré une concurrence accrue du marché mobile, nous avons conservé notre leadership avec un parc mobile de 11,87 millions d'abonnés en fin 2022 ; soit plus de 707 000 nouveaux clients.

Sur le territoire malien, le réseau de distribution s'est aussi développé de manière régulière et structurée pour assurer partout et tout le temps la disponibilité des cartes de recharges. Le marché des entreprises a saisi de nouvelles opportunités en développant la bande passante pour des solutions internet plus innovantes. Cette dynamique commerciale a permis une bonne résistance sur le Chiffre d'Affaires Voix/Sms et une part de marché Volume de 55,8 %.

Grâce à une forte résilience opérationnelle et une amélioration du pilotage dans un contexte particulièrement difficile, nous avons su maintenir et renforcer nos positions commerciales en Guinée tant en valeur (part de marché de 76,7%) qu'en volume (mobile 65,9%).

A Bissau, nous avons poursuivi la consolidation de nos positions commerciales marquée par le franchissement de la barre d'un million de clients mobile avec une part de marché de 60,9% en volume et 77% en valeur.

Internet : plus de 16 millions de clients actifs Croissance des usages Internet sur le Mobile et le Fixe Broadband grâce à des investissements importants

Cette année, nous avons noté une bonne pénétration de la Data malgré l'agressivité concurrentielle ainsi qu'une forte croissance du parc Très haut débit portée principalement par les offres autour des technologies LTE/FDD/TDD et Fibre.

Au Sénégal, des offres différenciantes ont été proposées aux jeunes, un de nos cœurs de cible, ainsi que des animations adaptées, telles que S'Cool Game.

Lancée en 2021, l'offre Illiflex s'est installée sur le marché avec un parc d'utilisateurs en pleine croissance et se positionne comme une source de satisfaction des clients utilisateurs. Elle est plébiscitée pour sa générosité, sa flexibilité et sa simplicité d'utilisation notamment à travers son parcours digital. L'Illiflex est notre offre qui permet au client de composer son bundle voix et data en toute autonomie selon son budget et ses besoins d'usages.

Au Mali, nous avons réussi notre ambition 2022 qui était d'être le partenaire de la transformation digitale au Mali, grâce au maintien de notre leadership avec une augmentation appréciable du chiffre d'affaires Data (qui représente 35% des revenus) et surtout le positionnement de l'innovation au cœur de notre métier. De nouvelles offres ont ainsi pu être lancées sur la Fibre optique, les Pass internet, le So'box, des terminaux 4G (smartphones, tablettes etc.).

La nouvelle application Orange Mali Sugu a permis aux clients disposant de smartphones IOS & Android de simplifier le parcours client ainsi que l'utilisation de nos offres et services.

La bonne évolution des parts de marché en Guinée se traduit par le franchissement de la barre des 1,9 million de clients actifs sur la 4G grâce à des leviers tant marketing (deux nouvelles plages de numéros, refonte des offres sur la Data, etc.) que de qualité et de disponibilité de réseau (extension couverture), en passant par l'amélioration du pilotage des taux de ruptures SIM & E-recharge.

En Guinée Bissau, le parc actif mobile data est en croissance de 38,8% par rapport à 2021. La digitalisation du parc mobile a été une des priorités en 2022, notamment à travers le lancement de campagnes d'animation, la mise à disposition de smartphones 4G low cost et l'intégration des services de télécommunications et mobile money sur notre super-app Nha Orange.

Sur l'internet fixe, 2022 a été marquée pour nos clients bissau-guinéens résidentiels par le lancement avec succès de l'offre Casa box. En 2022, nous avons poursuivi la consolidation de nos positions commerciales marquée par le franchissement de la barre d'un million de clients mobile avec une part de marché de 60,9% en volume.

Orange Money : des baisses tarifaires favorables à la croissance

Le nombre de clients actifs Orange Money a augmenté de plus de 7%, atteignant 10,7 millions

Sur le plan de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, Orange Money continue de renforcer l'empreinte du groupe Sonatel sur le développement et l'autonomisation des populations grâce :

- ✓ à la mise sur le marché d'offres d'inclusion et d'autonomisation financière comme le pico-crédit. Aux efforts de dématérialisation de la monnaie,
- ✓ à la réduction des déplacements par la promotion des services financiers électroniques,
- ✓ à la création d'emplois indirects des jeunes et des femmes par le réseau de distribution présent dans les zones les plus reculées.

2022 a été l'année de l'innovation et de la digitalisation pour Orange Money.

Aujourd'hui, plus de 7 millions de Sénégalais possèdent un compte Orange Money.

Grâce à l'ouverture de ses APIs, Orange Money s'ouvre davantage à l'écosystème et accompagne plus d'une centaine d'entreprises et start-up partenaires dans la digitalisation de leurs moyens de paiement et à créer de la valeur sur le marché. A nos milliers de clients ayant une micro-activité, l'offre Wéli permet de démocratiser le paiement en leur permettant de faire des encaissements digitalisés, simples et sécurisés.

Avec notre partenaire Baobab, nous avons pu matérialiser notre volonté de mettre sur le marché des services financiers qui renforcent l'inclusion financière et les capacités d'investissement et d'épargne pour toutes les populations. Le produit de pico crédit m-baobab, disponible sur notre application Orange Money et sur USSD, permet à nos clients d'emprunter mais également d'épargner à un taux de 6% avec un parcours simple, digital de bout en bout. Ainsi, la commerçante au marché aux poissons, le menuisier du quartier ou le taximan en mal de liquidité, par exemple, peuvent bénéficier d'un petit coup de pouce pour faire face aux aléas de la vie ou pour augmenter leur capital et ainsi améliorer leurs gains.

Et pour que nos clients non-détenteurs de smartphones puissent aussi facilement utiliser leur Kalpé, nous avons mis en place la carte QR pour démultiplier les moyens d'accès. La nouvelle version de l'application Orange Money, disponible sur iOS et Android, permet à nos millions de clients de vivre une expérience client améliorée et d'avoir accès à une panoplie de services en toute autonomie comme : l'annulation automatique d'une erreur de transfert, l'ouverture ou le déplaçonnement de leur compte, le déblocage ou la réinitialisation de leur code secret etc...

Au Mali aussi, Orange Money continue à rendre encore plus accessible l'utilisation de ses services, notamment en rendant gratuit le paiement des recharges ISAGO pour le plus grand bonheur des clients maliens. Une nette progression du taux de conformité de la base Orange Money a permis d'atteindre un taux de conformité de 95, 86% des clients.

En Guinée, un quart du parc mobile soit 2,2 millions de clients sont actifs sur Orange Money.

Orange Money reste le premier contributeur au développement de l'inclusion financière en Guinée Bissau avec par rapport à 2021 des performances exceptionnelles ont été réalisées. Avec un parc actif en croissance de 30% et une croissance confortable du chiffre d'affaires de 28%. Ces réalisations ont été rendues possibles grâce à la refonte de nos offres de paiement marchand, à la digitalisation de nos services, ainsi qu'aux nombreuses opérations d'animation et de recrutement malgré une baisse tarifaire de 20% des tarifs de retrait.

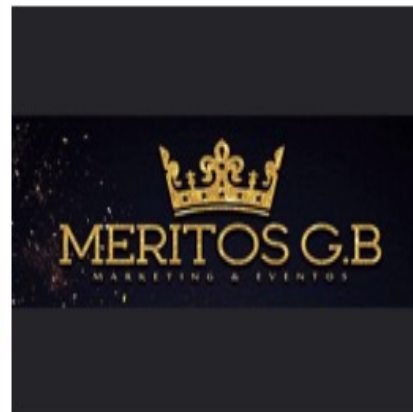
10 Inégalités réduites



• Des partenariats noués en Guinée-Bissau pour réduire la pauvreté,

A travers cette dynamique aux personnes défavorisées notamment les enfants, un soutien à la campagne de récolte de fonds avec les villages d'enfants SOS. Une initiative de soutien au Gouvernement Bissau-Guinéen avec différentes

campagnes d'envoi de push SMS notamment pour la lutte contre le Paludisme, la Poliomyélite, et la COVID-19. Les populations du monde rural ne sont pas également en reste avec un partenariat avec l'ONG Méritos GB sur le projet AGIR qui vise à récolter des fonds pour la construction d'une école dans les zones rurale. Mais également, un projet qui vise à émanciper les femmes sur l'inclusion numérique et monétaire, des femmes entrepreneuses a été mis en place.



Inclusion sociale/solidarité/diversité : plus que jamais engagés à être utiles aux populations

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, Sonatel a signé la charte de la diversité et s'est engagé à lutter contre toute forme de discrimination. Depuis lors nous affirmons notre empreinte inclusion sociale et numérique en faveur des couches vulnérables : les artisans en situation de handicap ou Handi preneurs, l'entreprenariat des femmes et des jeunes du monde rural. Nous sommes heureux

de vous présenter ce catalogue du savoir-faire, hand made de nos différents artisans qui représente un outil de choix comme la plateforme e-commerce dédiée à nos partenaires. L'objectif est de leur donner une visibilité afin de mieux assurer leur indépendance financière et de renforcer leur résilience face à ce contexte particulier de crise sanitaire. Toujours fidèle à notre engagement sociétal, nous avons organisés les 17 et 18 mars la Foire des Artisans du Sahel à l'Espace Mame Samba de Ngor.

12 Consommation et production responsable



✓ L'économie circulaire

Grâce au partenariat avec des entreprises locales de recyclage et de tri, des actions de tri sélectif des déchets ont été mises en place au niveau de certains de nos sites. Plus de 1000 Kg de déchets internes organiques, papiers et plastiques (dans nos bureaux, nos espaces communs, etc.) ont ainsi pu collectés et recyclés.

De même, des dizaines de tonnes de papier et de cartons ont pu être collectés par un partenaire et recyclés notamment en alvéoles.

Notre programme de recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) se poursuit aussi.

Grâce à tous ses efforts au quotidien, notre filiale en Sierra Leone a reçu le prix de l'humanitaire environnemental de l'année décerné par le Shout Climate Change Africa en 2022.

✓ Au Mali, lancement des travaux de l'atelier de recyclage des déchets D3E :

Au 2^{ème} trimestre 2022, Orange Mali a lancé les travaux de construction d'un atelier de traitement des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (D3E) avec le groupement Eco3S.

Les objectifs sont les suivants :

- ✳ La mise en place une unité autonome de traitement (collecte, élimination et/ou revalorisation) des déchets D3E d'Orange Mali et autres.
- ✳ La création d'emplois durables et ainsi promouvoir l'économie circulaire, sensibiliser sur la protection de l'environnement et les risques liés à un traitement inapproprié des déchets
- ✓ En Guinée-Conakry, un déploiement des formations sur l'entreprenariat social et sur la gestion des déchets domestiques. Une centaine de bénéficiaires avec des relais sur les réseaux sociaux avec de très bons retours.

✓ Gestion des déchets au Sénégal

Dans le cadre de la conservation et de la préservation de la nature, une vaste campagne de sensibilisation au Tri sélectif des déchets et Recyclage avec le partenaire CIPROVIS a été organisée pour initier les Sonateliens au tri sélectif des déchets du Restaurant du siège, participer à réduire la pollution à la décharge de Mbeubeuss et réduire notre empreinte carbone. L'objectif au quotidien est de collecter et de recycler 300 kg de déchets.

Aussi d'autres actions visant la réduction de l'empreinte carbone ont été déployées notamment sur les D3E avec notamment :

- ✳ L'élimination par enfouissement de 17 tonnes déchets de câbles FO
- ✳ La Collecte de 3605 terminaux via le programme swap 3G-4G
- ✳ La récupération de 20 838 box, le reconditionnement de 10 977 box clients
- ✳ La réparation de 5665 articles des kits solaires (en 8 mois)
- ✳ La construction d'un forage hybride (solaire/Senelec) à Kédougou
- ✳ La sensibilisation sur la RSE et la formation des salariés dans la conception marketing d'offres responsables sont aussi entamées
- ✳ La dématérialisation : par exemple la Gestion Électronique des Documents /Intranet, le développement de la signature électronique, la digitalisation et l'automatisation des process.

Dans un souci d'offrir des produits et services durables dans nos pays de présence et de former voire sensibiliser nos collaborateurs 6 sessions de formation sur le Business responsable sous forme de MasterClass Webinaire avec des thématiques diverses et intéressantes sont proposées en interne avec l'accompagnement du Groupe Orange et du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable à travers le Centre d'Etude et de Formation Environnementale.

- ✳ En effet, Le Meaningful Marketing est une politique qui a pour but de sensibiliser et accompagner les salariés d'une entreprise pour une prise en compte de la dimension Responsable et Engagé dans l'ensemble de nos activités. Pour atteindre ces objectifs, 16 modules de formation ont été développés avec le support du groupe Orange pour inspirer

et enrichir les projets avec la dimension de «responsabilité sociétale et environnementale». Au total ce sont 1 341 participants qui ont été formés depuis le début de l'année venant toutes les directions de Sonatel et même des filiales sur les thématiques du développement durable et ainsi asseoier une véritable «Culture RSE» destinés aux métiers ci-après :

- /// Marketeurs du Marché Grand Publique (DMGP)
- /// Marketeurs du Marché Entreprises (DDE)
- /// Communicants Internes (DRH)
- /// Réseau des ambassadeurs RSE issus de toutes les directions de Sonatel.

13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques



Préservation de l'environnement

Notre responsabilité d'opérateur est d'accompagner positivement les transitions sociales, sociétales, énergétiques et écologiques, engendrées par le numérique.

Notre ambition est d'être Net Zéro carbone d'ici 2040. Afin d'atteindre notre objectif de réduction de notre empreinte carbone de 30% en 2025 vs 2015, nous poursuivons nos actions qui contribuent à la protection de l'environnement : reboisement, énergie solaire, tri et recyclage, création d'emplois dans le domaine, etc.

✓ La réduction de notre empreinte écologique

Nous avons poursuivi nos programmes de reboisement, avec l'implication de nos salariés, accompagnés de partenaires

17 Réalisations des objectifs



Performances opérationnelles

Environnement et contexte

Nous avons pu maintenir notre leadership dans tous nos pays de présence malgré une reprise économique timide, une inflation généralisée associée à un contexte socio-économique difficile, avec notamment une transition militaire au Mali et en Guinée.

Au Mali également la même dynamique a été observée avec notamment au premier trimestre 2022, Orange Mali a lancé une vaste campagne de sensibilisation à la gouvernance de l'internet. En collaboration avec le chapitre malien de Internet Society, nos équipes ont sillonné 30 écoles et lycées dans les six communes de Bamako pour sensibiliser plus de 6000 élèves à l'économie d'énergie des batteries de smartphone, à l'optimisation data, aux risques des réseaux sociaux, aux opportunités d'internet et à la sobriété numérique.

experts, permettant le déploiement de plus de 30 000 nouvelles plantes par an, portant le nombre à près de 200 000 arbres depuis le démarrage.

✓ Campagne de sensibilisation responsable pour la préservation de l'environnement

Le mois vert de l'environnement à SONATEL :

Le 05 juin a été marqué par la célébration de la journée mondiale de l'environnement avec pour thème la restauration des écosystèmes. Sonatel, consacrant traditionnellement tout le mois de juin à l'environnement, accompagne des initiatives publiques et privées en faveur de la préservation de l'environnement et de l'assainissement du cadre de vie des populations. Elle a souhaité valoriser leurs actions RSE via une campagne de communication sur l'axe préservation de l'environnement et des campagnes de plantations de plantes dépolluantes dans les structures du Siège et l'Orange digital Center de Dakar.

La reprise économique reste encore timide suite à la crise sanitaire en plus du ralentissement de la croissance due à la crise ukrainienne qui est à l'origine de la hausse de l'inflation dans tous nos pays.

Dans plusieurs pays, on note de nouvelles mesures réglementaires qui impactent le business.

En Sierra Leone, la très forte dépréciation du change a eu une conséquence défavorable sur nos charges pendant qu'en Guinée, nous sommes qualifiés d'opérateur dominant au moment où l'opérateur historique guinéen est relancé.

Par ailleurs, des contraintes d'identification des clients se sont durcies dans certains pays notamment en Guinée (réduction des pièces d'identification) et en Sierra Leone (arrêt des ventes terrains Sims).

Leadership maintenu dans nos 5 pays de présence

L'année 2022 a été marquée par le développement des activités Mobile et du Très Haut Débit Fixe et Mobile sur tous les marchés (Grand Public et Entreprises) dans nos 5 pays de présence. Ce développement a été favorisé par la densification et l'extension des réseaux et le lancement d'offres innovantes adaptées au besoin de nos clients.

Offres internationales (ou expertise internationale)

Le wholesale, un moteur de croissance

L'activité Wholesale a retrouvé en 2022 sa place de moteur de croissance dans le Groupe Sonatel, avec le maintien de la dynamique enclenchée depuis l'année 2021.

En effet, nous avons clôturé l'année 2022 avec une croissance de +11% sur cette activité, mettant ainsi fin à une série de dix années de décroissance.

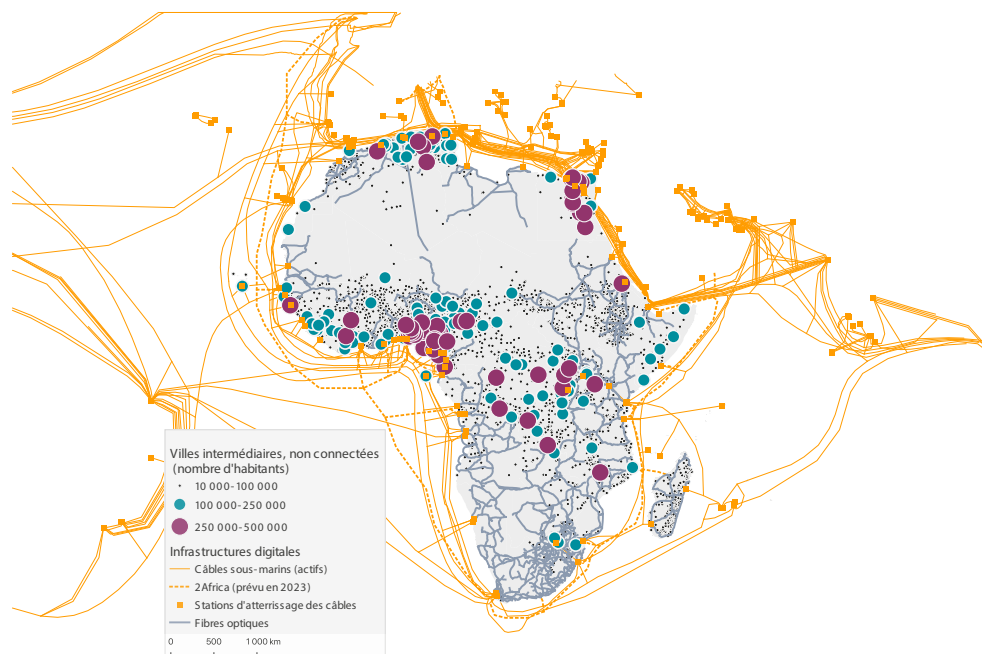
Ce résultat a été rendu possible grâce notamment à nos performances sur le trafic de transit (+22%) et l'ingénierie conseil (+33%).

La contribution de nouveaux relais de croissance avec la concrétisation de nombreuses opportunités dans le Wholesale domestique, la colocalisation et le satellite, a été aussi pour beaucoup dans l'atteinte de ce niveau de résultats.

A cela s'ajoute une maîtrise de nos charges opérationnelles qui baissent de 36%, tirées principalement par l'interconnexion sur le national et le succès de nos dispositifs de lutte contre la fraude sur nos activités internationales notamment.

Par ailleurs, nous continuons à miser sur les infrastructures notamment sous-marines pour satisfaire la demande croissante d'écoulement des appels nationaux et internationaux et des besoins de connectivité internet pour le maintien de notre niveau de bande passante internet parmi les plus importantes d'Afrique de l'Ouest afin de satisfaire nos clients. La capacité totale de la bande passante Internet a ainsi été portée à 810 Gbits cette année.

Sonatel renforce aussi sa participation aux consortiums de câbles sous-marins : 2AFRICA, MainOne, ACE, Cross Gambia, etc.).



L'expertise confirmée



Lancement des activités commerciales de la marque Celtiis au Bénin

Une des plus grandes satisfactions aura été le lancement réussi, au mois d'octobre, des activités mobiles et Mobile Money de l'opérateur global du Bénin, la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN) dont la gestion déléguée a été confiée à Sonatel. Ces activités du mobile ont pu ainsi démarrer sous une nouvelle marque locale forte, «**CELTIS**», avec un réseau 4G+ de dernière génération compatible 5G et couvrant 80% de la population. Déjà, plus de 500 000 clients avaient répondu favorablement à CELTIIS, dès les trois premiers mois d'activité.

Démarrage des activités commerciales de IKASIRA

Avec notre partenaire sous-régional ENVOL TECHNOLOGY, nous avons procédé en novembre au lancement des activités commerciales de la nouvelle structure dénommée IKASIRA, dont l'objectif est d'exploiter, en mode Partenariat Public Privé (PPP), le surplus de capacité de la Société de Gestion de l'Energie de Manantali (SOGEM).

Pour rappel, la SOGEM est l'entité d'exploitation des pays de l'Organisation pour la Mise en Valeur du fleuve Sénégal (OMVS). Ce projet permet d'étendre la connectivité terrestre régionale aux quatre pays qui le composent : Sénégal, Mauritanie, Mali et République de Guinée.





Cinquantenaire de Gandoul et renouveau du satellite

Sonatel a commémoré cette année la Journée internationale des télécommunications du 17 mai en célébrant le cinquantenaire du site historique de la station terrienne des télécommunications par satellite de Gandoul, situé à l'ouest de la Région de Thiès. Cet évènement a été également l'occasion de lancer les activités de renouveau de ce téléport de Sonatel, inauguré en 1972 par le premier président de la République du Sénégal, M. Léopold Sédar Senghor.



Gandoul qui constitue, par sa position géostratégique, un réel atout pour le Sénégal et pour la sous-région, avait accueilli la première antenne satellite intercontinentale d'Afrique, opérant ainsi les premières communications par satellite au Sénégal et en Afrique.

Sonatel a fait renaître ce centre qui va entrer dans une nouvelle ère à partir de cette année. Il est appelé à jouer, comme par le passé, un rôle clé dans l'évolution mondiale de la technologie des satellites. C'est dans cette perspective d'ailleurs qu'il a accueilli, au mois de février 2022, la Société Européenne des Satellites (SES) comme premier client.

SES qui incarne l'hégémonie de l'Europe dans ce domaine, en tant que premier fournisseur de services de télécommunications par satellites au monde, a choisi le Sénégal comme porte d'entrée de l'Afrique pour sa constellation initiale de onze satellites de haute performance. SES a déployé la première passerelle (gateway) «O3b, qualifiée «mPOWER» .

«O3b», en anglais, «Other 3 billions», fait référence à l'ambition de SES de connecter au Web les 3 milliards d'habitants des pays émergents..

Concomitamment, le centre de Gandoul abritera un mémorial des satellites à côté des antennes de nouvelle génération et accueillera un programme de formation aux métiers du satellite.



3

Reconnaissance de notre démarche intégrée
et notre système gouvernance RSE



Reconnaissance de notre démarche intégrée et notre système gouvernance RSE

✓ La stratégie de Gouvernance de la RSE

- ✓ Les cadres de gouvernance de la RSE : Sonatel dispose de cadres de gouvernance qui permettent de suivre la stratégie REC (RSE Ethique et Compliance) et son déploiement. Il s'agit :
 - ✎ Du Comité stratégique RSE Ethique et Compliance qui se tient trimestriellement et qui réunit le Comité de Direction ainsi que les structures opérationnelles de la RSE. Il valide les projets RSE, Ethique et Compliance des différentes entités de Sonatel, examine l'évolution de la performance RSE en fonction des objectifs de la Direction Générale.
 - ✎ Le comité de pilotage RSE, éthique et Compliance est présidé par les Sponsors de la Communication Institutionnelle, de l'Audit et des Ressources Humaines et se réunit bimensuellement.
 - ✎ Du Copil opérationnel REC avec toutes les Directions représentées par les ambassadeurs REC désignés chez eux. Celui-ci se réunit tous les 3 mois pour étudier l'état d'avancement des programmes RSE, Ethique et Compliance, échanger sur les réalisations et définir des ajustements.
 - ✎ Le réseau des ambassadeurs REC est composé d'une trentaine de membres bénévoles issus de chaque direction et des différentes DRV. Ils participent aux rencontres ou conférences téléphoniques du réseau des correspondants et se réunissent avec les animateurs REC tous les deux mois.
- ✓ Accompagnement des filiales : un programme d'accompagnement des filiales s'est mis en place à la suite du Séminaire de Dakar sur la RSE avec les responsables RSE du groupe et au lendemain de l'audit de Certification au label Engage RSE, des ateliers ont pu être mis en place pour permettre de mettre en œuvre la stratégie globale sur la RSE, Durabilité 2025. Ainsi permettre aux pays tels que le Mali, la Guinée-Bissau, la Sierra-Léone de disposer dès à présent de la cartographie de leur Matrice de Matérialité et de dessiner leurs stratégies sectorielles sur la RSE et la roadmap opérationnelle. Mais aussi entamer une

étude de demande d'accompagnement sur la RSE pour la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN) afin de les aider à mettre en place leur politique RSE gage d'une différenciation assurée face à la concurrence.

Le groupe Sonatel détient une Expertise reconnue et avérée sur la RSE forte de 14 années et reste le Leader incontesté de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise en Afrique et dans le monde d'où son insertion remarquable dans l'écosystème avec l'initiative RSE Sénégal à côté des entreprises reconnues de la place. 4 rencontres (journée RSE Sénégal) ont été déjà déroulées à Ndayanne avec le groupe Dubai Port World et au niveau du siège de Sonatel le mercredi 26 janvier 2022 afin d'échanger sur les perspectives de la RSE au Sénégal et de bénéficier des Best practices déjà en place. Au siège du groupe SEDIMA et enfin à Mermoz au siège du groupe AUCHAN.

- ✓ La formation et la communication sur la RSE : un important programme d'animation et de sensibilisation des collaborateurs sur la RSE a été déployé en 2022, pour les collaborateurs à travers une série de plus de 10 webinaire en Masterclass. Pour une meilleure appropriation de cette démarche RSE, une refonte du parcours de formation pour l'obtention du visa RSE a été nécessaire avec un roadshow de présentation de ladite démarche dans chaque BU.

L'objectif est d'apposer dans le passeport Sonatel de chaque collaborateur, un visa RSE.

Aussi, une vaste campagne de communication sur la refonte des nouveaux axes RSE a aussi été amorcée avec la Direction des Ressources Humaines pour informer tous les collaborateurs sur la démarche RSE et les réalisations citoyennes de Sonatel.

Le crédit de l'impact de nos initiatives RSE est accordé par le biais des témoignages des parties prenantes internes et externes

bénéficiaires de ces actions, contribuant ainsi à améliorer favorablement l'image de Sonatel.

Sonatel une entreprise résolument orientée client : une certification renouvelée sur COPC

Le renouvellement pour la septième année consécutive de notre certification sur ce référentiel international d'excellence opérationnelle sur les métiers du service client a été brillamment obtenue en 2022 : 100% de conformité (soit 33 classes d'exigences conformes sur les 33 que compte la norme) et un

score de 3 975 points sur 4 000, dans un contexte restant difficile du fait des restrictions liées à la pandémie Covid 19 et toujours avec le double périmètre B2C et B2B.

Pour rappel, cette norme intègre les notions de Parcours de Service, d'Expérience client multicanale et d'Expérience Employés.

Le dispositif de mutualisation de l'expertise acquise sur cette norme sur le Care B2C/B2B s'est poursuivi en 2022 avec 2 formations spécifiques, l'initialisation du Care Wholesale et le déploiement du top 5 des approches sur l'intervention technique.

Faits marquants 2022

Le Management de l'énergie :

- Des formations à l'éco-conduite pour les chauffeurs et les personnes mobiles
- La fixation de consignes de températures pour les bureaux et les salles techniques
- La prise en compte du coût global de possession (Total Cost of Ownership-TCO) dans l'évaluation des offres de fourniture d'équipements

La satisfaction des parties prenantes :

Les résultats des baromètres de satisfaction en 2022 indiquent des taux de satisfaction supérieurs à 85% sur les marchés Mobile, Orange money et Internet.

L'amélioration des processus :

Deux (02) revues de processus sont tenues par direction et par an ainsi que deux (02) revues de direction par an qui permettent de faire le bilan du fonctionnement du système de management de l'entreprise et identifier des opportunités d'amélioration.

La prévention des risques et l'animation du contrôle interne

Pour parer à toutes éventualités et dans une logique d'anticipation, de nombreuses actions préventives sont déployées :

- Analyser les risques sur tous les projets majeurs de l'entreprise : 40 offres ou projets,
- Maintenir l'indice de criticité des risques métiers, sécurité de l'information et corruption à un niveau modéré
- Maintenir l'indice de criticité des risques Santé, Sécurité, Environnement des sites à un niveau faible
- Suivre les invariants du Contrôle Interne du cluster Sonatel à fin 2021 (contrôle clés des principaux domaines de l'environnement de contrôle) et présenter les résultats au Conseil d'Administration
- Suivre la mise en œuvre des recommandations des Commissaires aux Comptes (CAC)

Le pilotage et l'animation de la compliance :

La tolérance zéro vis-à-vis de la corruption est renforcée avec :

- La formation - sensibilisation de presque tous les acteurs avec 1 782 salariés formés dont le CODIR de Sonatel formé en 2022
- Le traitement de déclaration de situation de conflit d'intérêt pour 1 517 collaborateurs
- L'évaluation des tiers dans le cadre de la due diligence avec 175 rapports diffusés
- Un dispositif d'alerte avec les adresses de remontées
- L'organisation de la 10^{ème} édition de la journée Ethique et Compliance avec comme invités M. Michel SAPIN, ancien Ministre de l'Économie et des Finances en France et Initiateur de la loi anti-corruption SAPIN 2 et les directeurs compliance OMEA-Orange et le CODIR de Sonatel

L'audit interne :

L'Audit Interne de Sonatel a maintenu sa certification de conformité aux standards internationaux de la pratique professionnelle de l'Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne (IFACI). Ce certificat lui a été décerné à la suite d'une évaluation faite sur la base du Référentiel Professionnel de l'Audit Interne (RPAI) 2020.

L'inspection générale :

Des missions d'investigations sont menées à la suite des faits générateurs pouvant entraîner un préjudice pour Sonatel ou pour un tiers : fraudes ou suspicions de fraudes internes ou externes, vols et détournements d'actifs, corruptions ou tentatives de corruption et manquements à l'éthique, non-respect des lois, règlements, contrats, politiques et procédures, défaillances humaines ou techniques majeures.

En 2022, 37 enquêtes portant sur divers sujets ont été bouclées.

Nos certificats et labels

Sonatel,
un engagement reconnu



Orange a fourni les meilleures performances globales de l'Internet mobile sénégalais au cours des deux derniers semestres

nPerf propose l'étude sur la qualité de l'Internet mobile reposant sur l'un des plus grand échantillons de tests en crowdsourcing du Sénégal, reflétant ainsi l'expérience réellement vécue par les utilisateurs finaux des différents opérateurs. Le baromètre nPerf repose exclusivement sur les tests réalisés par le grand public. Au cours des deux derniers semestres, les utilisateurs de l'application mobile nPerf ont réalisé 29 123 tests sur les réseaux cellulaires des principaux opérateurs sénégalais. Pour éviter tout biais dans notre étude, nous appliquons un filtrage de pertinence sur ces tests, si bien que notre étude porte sur 20 060 tests unitaires.

Tableau de synthèse – Baromètre nPerf S2 2021 / S1 2022
Connexions Internet mobiles au Sénégal



Orange ralentit, mais garde sa couronne

Vainqueur sur tous les critères sauf la latence et le streaming vidéo, la filiale de Sonatel a dominé les performances des connexions

mobiles au Sénégal durant les deux derniers semestres. Grâce à un score proche de celui de 2019, il conserve sa première place au classement. Or ce score a toutefois reculé de plus de 10 000 nPoints, par rapport 2020, à cause d'une dégradation de sa vitesse de téléchargement moyenne, et de son taux de performances de visionnage YouTube. Dans son rétroviseur, Free se rapproche à moins de 6 000 nPoints, et Expresso, qui cède moins de terrain qu'Orange, ferme la marche à seulement 13 500 points derrière lui environ, contre 19 000 un an et demi plus tôt.

Free, un progrès spectaculaire

Seul opérateur sénégalais à gagner des points depuis 2020, le jeune opérateur, anciennement Tigo, fait preuve d'une dynamique très encourageante, et grimpe en deuxième position grâce à plus de 12 200 points supplémentaires en 18 mois. Il multiplie ses débits par deux et réduit son temps de réponse de plus de 60%, ce qui lui permet d'afficher les meilleures évolutions depuis la dernière période, et de s'octroyer la meilleure latence du pays.

Expresso ne transforme pas l'essai et repasse dernier

Après une belle évolution entre 2019 et 2020, ce fournisseur ne se démarque cette fois que sur le streaming vidéo, uniquement à cause d'une forte baisse chez Orange, et sans même hausser son taux de performance (+0,7 points seulement). Sur le taux de réussite, les débits, la latence et le browsing web, il termine dernier. Il accuse ainsi une baisse générale de niveau qui ampute son score de 4 700 nPoints par rapport à 2020, et l'envoie à la dernière position, comme en 2019.

Conclusion Orange est, pour la troisième fois consécutive, le clair vainqueur de notre classement. Malgré une baisse de ses performances, il tient ses adversaires à l'écart, mais devra se méfier de la dynamique enclenchée par Free, qui pourrait s'avérer menaçante à terme. Sera-t-il capable redresser la barre sur le streaming, d'accélérer ses efforts sur la latence, pour continuer à proposer la meilleure qualité de l'Internet mobile sénégalais ?

nPerf restera attentif à la situation !



4

Ancrage territorial et dialogue
avec les Parties prenantes





Ancrage territorial et dialogue avec les Parties prenantes

✓ Sonatel Ci Sèn Gox : Digital Society Forum (DSF) et Hackathon Sonatel

Au cours de l'année 2022, Sonatel a lancé le nouveau concept de Sonatel Ci Sèn Gox qui chapeaute deux concepts novateurs que sont : Digital Society Forum & hackathon Sonatel.

Hackathon Sonatel a permis de former près de 200 étudiants, porteurs de projet et Startuppers issus de 4 localités de l'intérieur du pays : Fatick dans la région naturelle du Sine, Kolda dans la région naturelle du Fouladou, Podor dans la région de fleuve et Ziguinchor pour la Casamance.

Sonatel Ci Sèn Gox se veut une preuve concrète de l'engagement du Groupe Sonatel, à contribuer à éclairer les usages du numérique. En effet, au-delà de son rôle d'acteur de la révolution numérique avec ses technologies, ses réseaux et ses services, Sonatel ci sèn gox est un espace de réflexion ouvert et de dialogue avec les différents acteurs sur le potentiel du numérique sur nos vies, la société, les individus, les familles, les activités, la communauté, etc.

Ce dispositif vient renforcer l'ancrage numérique territorial et promouvoir l'entrepreneuriat des jeunes et des femmes au niveau local pour d'avantage des créations de richesses et de valorisations de nos ressources.

Plateforme collaborative ouverte, Digital Society Forum contribue à donner à chacun des clés de compréhension pour mieux appréhender notre vie numérique. Digital Society Forum rassemble l'administration & les collectivités territoriales, des étudiants & porteurs de projets, des sociologues, économistes, universitaires, les structures de l'Etat en charge de l'entrepreneuriat et de l'employabilité des jeunes et de femmes, les acteurs et partenaires de développement et de la société civile, autour de grands thèmes de la vie quotidienne. Cette vision croisée est

partagée lors de panels dans une atelier participatif public, en régions, afin de proposer des pistes d'action à tous et pour tous.

Gains attendus :

- ✓ Identifier les facteurs clés, les contraintes et les opportunités du territoire pour sensibiliser le public aux enjeux environnementaux : biodiversité, mobilité, transports, énergie, éco-consommation responsable ;
- ✓ Proposer des solutions embarquant le numérique dans la mise en œuvre ;
- ✓ Impact du numérique dans la réduction des risques de catastrophes dans les politiques de résilience climatique sur les systèmes de production et les cadres de vie (agriculture, transformation, valorisation, promotion, élevage, pêche, eau, inondations, habitat, santé, tourisme, préservation des ressources etc.) ;
- ✓ Améliorer la gouvernance environnementale grâce à la disponibilité d'informations de qualité et sécurisées ;
- ✓ Ancrage numérique territorial.





5

Empreinte socio-économique

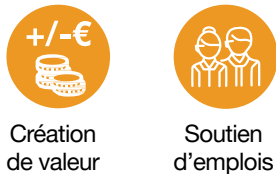
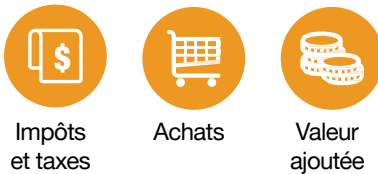


Empreinte socio-économique

Méthodologie générale

L’empreinte socio-économique mesure les emplois soutenus et la contribution au PIB d’une organisation via l’ensemble de son activité sur un territoire donné. Toute organisation a un impact économique et social sur son territoire d’implantation : elle génère de la valeur ajoutée, réalise des achats auprès d’autres entreprises et paye des impôts et taxes. On parle d’effet d’entraînement économique.

L’entreprise verse au territoire ...



EMPREINTE ÉCONOMIQUE SIMPLE

Par sa simple existence, Sonatel Sénégal génère 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.



EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE

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



EMPREINTE TERRITORIALE

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

Synthèse de l'étude

L'empreinte économique de Sonatel au Sénégal en 2022



Empreinte économique élargie

Impact des Programmes RSE et des Actions Societales

L'ensemble des impacts sociétaux représente un impact socio-économique important de près de Valeur 2020 : 238,9 Mds FCFA

- **201 Mds FCFA** annuel
- **306 M d'euros** annuel



**SERVICES
MOBILES**

+197 251 Millions FCFA
+301 Millions d'euros



**ENVIRON-
NEMENT**

+599 Millions FCFA
+914 K euros



**INFRAS-
STRUCTURES**

+936 Millions FCFA
+1,4 Millions d'euros



EDUCATION

+676 Millions FCFA
+1 Millions d'euros



**ENTREPRE-
NEURIAT**

+1433 Millions FCFA
+2 Millions d'euros



SANTE

+116 Millions FCFA
+176 k euros



6

Indicateurs repris
de performances RSE





Indicateurs repris de performances RSE au Sénégal

1. Indicateurs environnementaux

	2018	2019	2020	2021	2022
Déchets					
Poids des déchets papier-carton produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	0,149	18	23,8	5,60	56,71
Poteaux					
POTEAUX BOIS (WNH) : Poids des poteaux bois, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre -EVACUES (t)	58,02	71	4,8	24,38	0
Reconditionnement					
Taux de box récupérés	Phase projet		68%	65%	44,87%
Taux de reconditionnement des Box			72%	91,35%	87%
Câbles					
Poids des câbles en cuivre et des câbles sous-marins (FTMarine) déposés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - évacués (t)	26,84	10	4,8	0,94	9,99
Electroniques					
DEEE EMPLOYES : Poids des matériels informatiques et bureautiques internes usagés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	4,01	2	1,4	0	0
DEEE RESEAU : Poids des équipements électriques-électroniques Réseau, sortis du SI, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	43,44	43	20	38,58	39,04
Energie					
Consommation totale électrique (En GWH)	83	97	110	117	113,7
Energie Verte (En GWH)	5,49	6,33	6,83	7	8%
Total CO2 émis sur les Scope 1 + 2 + 3 (en tonnes CO2)	54 356	67 112	89 601	92 958	72 462
Nombre de Kits Orange Energie	812	3 558	11 677	14 439	23 792
Parc actifs clients Orange Energie	764	3 416	10 951	12 112	21 152

2. Indicateurs économiques

	2018	2019	2020	2021	2022
Données à contribution économiques					
Chiffre d'affaires (K Fcfa) (IFRS)	483 795	510 975	496 064	507 740	1 455
Contribution fiscale (hors dividende) (K Fcfa)	172 236	209 263	198 727	209 316	
Masse salariale (K Fcfa)	68 300	NC	79 516	70 451	
Montant des Achats locaux (K Fcfa)	NC	NC	79 547 594	847 744	94 286 518
Part Achats locaux	NC	NC	54,1%	52,8%	49,8
Contributions de la Fondation (K Fcfa)	1 130	1 458	2 000	NC	31 153 433
Centre de reconditionnement					
Coûts évités	97 677 245	51 311 869	160 150 852	537 061 514	520 129 296
Gains	81 551 075	35 190 490	134 400 220	452 412 720	465 480 400
Pratiques d'achats					
Nombre de fournisseurs évalués	217	205	242	252	ND l'indicateur n'est pas encore disponible. La campagne d'évaluation 2022 est toujours en cours.
Dont stratégiques	63	77	74	75	ND l'indicateur n'est pas encore disponible. La campagne d'évaluation 2022 est toujours en cours.
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats Responsables'	18	18	18	18	14
Nombre de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée	166	166	9	NC	ND l'indicateur n'est pas encore disponible. La campagne d'évaluation 2022 est toujours en cours.

	2018	2019	2020	2021	2022
Relation avec le client					
Nombre de clients Mobile	8 734 542	9 575 174	10 600 000	1 154 901 (déc.2021)	11 874 726
Efficacité des plateaux	83%	84%	86%	85%	86%
Taux d'abandons	17%	14%	14%	15%	14%
Front line résolution	86%	98%	75%	97%	68%
Proportions (%) de réclamations traités dans les délais	98%	96%	97%	99%	83%
Taux de clients satisfaits	96%	95%	93%	90%	86%
Taux de clients insatisfaits	0,2%	1,0%	0,4%	0,8%	2,2%

3. Indicateurs sociaux

	2018	2019	2020	2021	2022
Relations avec les syndicats de travailleurs					
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	2		1	1	1
Nombre de réunions du CHSCT	188	225	192	174	170
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	9		10	13	28
Effectifs					
Effectif Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	1 800	1 742	1 804	1 774	1 773
Nombre d'embauches en CDI	106	80	49	63	65
Nombre de licenciements	0	0	1	1	0
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	65%	60%	62%	62%	61%
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	0,57%	0,6%	0,3%	0,7%	0,90%
Répartition des âges					
20 à 24 ans	7	4	3	2	0
25 à 29 ans	118	116	88	81	74
30 à 34 ans	340	315	292	280	242
35 à 39 ans	430	427	437	397	411
40 à 44 ans	299	294	344	376	392
45 à 49 ans	251	246	261	270	282
50 à 54 ans	191	191	202	220	223
55 à 59 ans	159	153	172	142	145
59 ans	5	2	5	6	4

	2018	2019	2020	2021	2022
Formation					
Nombre de mobilités	257	227	78	103	148
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	73,50%	56,44%	93%	61%	60%
Nombre total d'heures de formation	103 145		21 179	29 203	52 621
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1279		1722	1143	1083
Sécurité & santé					
Nombre de salariés formés à la sécurité	442	444	403	455	579
Taux de fréquence des accidents du travail	0	0,13	0,07	13%	0,72
Taux de gravité des accidents du travail	0	0,032	0,001	0,3%	0,009
Audits sécurité sur les sites techniques	5	2	19	18	1 (partie énergie)
Nombre d'actes médicaux (collaborateurs y compris leur famille)	38 319	41 738	19 547	27 054	40 991
Personnes en situation de handicap					
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	2	5	3	5	5
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	7	0,3	8	0,3%	0,3%
Emploi des jeunes					
Taux d'insertion des apprenants de ODC	89%	70%	79,7%	82%	86%
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	2	0	3	0	9
Genre					
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	38%	39%	38%	39%	39%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global	Cadre F : 38,14%	Cadre F : 38,67%	Cadre F : 38,3%	Cadre F : 39,1%	Cadre F : 38,7%
	Non Cadre F : 38,66%	Non Cadre F : 38,44%	Non Cadre F : 37,5%	Non Cadre F : 36,7%	Non Cadre F : 38,9%
Répartition femmes des promotions (en%)	37,7%	37,14%	37,5%	37,9%	40,8%
Répartition hommes des promotions (en%)	62,3%	62,85%	62,5%	62,1%	59,2%
Pourcentage de femmes à l'embauche	38,9%	41,17%	28,6%	29%	23%
Répartition Hommes/femmes du top management (CoDir de SA& OFMS)	9 H / 7 F	10 H / 8 F	11 H / 8 F	11 H / 7 F	9 H / 8 F

#humaninside

