

Groupe Sonatel

# Rapport RSE 2021

#AfricaRising



avec vous, pour vous

sonatel



# #AfricaRising

# Sommaire

AVANT-PROPOS  
LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
PROPOS

1

**Présentation de Sonatel  
1 Groupe Sonatel et ses filiales**

2

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

- 1 Pas de pauvreté
- 3 Bonne santé et bien être
- 4 Éducation de qualité
- 7 Énergie propre et d'un coût abordable
- 8 Travail décent et travail économique
- 9 Industrie, innovation et infrastructure
- 10 Inégalités réduites
- 12 Consommation et production responsables
- 13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
- 15 Vie terrestre
- 17 Partenariats pour la réalisation des objectifs

3

**Notre engagement responsable**

- Inclusion sociale
- Inclusion numérique
- Préservation de l'environnement
- Dialogue avec nos parties prenantes

4

**Reconnaissance de notre démarche intégrée  
et notre système gouvernance RSE**

5

**Empreinte socio-économique**

6


**Nos indicateurs de performances RSE**

- Indicateurs environnementaux
- Indicateurs économiques
- Indicateurs sociaux

## Le message du Directeur Général

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





Le Groupe Sonatel contribue significativement à l'économie des pays dans lesquels il est implanté (Sénégal, Mali, Guinée, Guinée-Bissau, Sierra Léone). Les programmes sociétaux mis en œuvre par le Groupe Sonatel sentent une empreinte socio-économique très importante et constituent un formidable levier de création de valeur, de richesses et d'emplois au profit de nos Parties Prenantes.

Le rapport RSE 2021 a été élaboré sur la base des Objectifs de Développement Durable (ODD). Il réaffirme la volonté du Groupe Sonatel de déployer une politique visant la mise en œuvre de ces objectifs et ainsi relever les plus grands défis de développement durable auxquels notre monde est confronté.

Sonatel confirme ainsi sa ferme volonté de se hisser au plus haut niveau de réputation en termes de transparence, de redevabilité et de pratiques RSE. Une évaluation de l'AFNOR (Agence Française de Normalisation) sur le référentiel ISO 26000 nous a octroyé le label «Exemplaire RSE» au niveau confirmé (niveau 4 sur une échelle de 4).

Notre champ d'action est large et notre ambition est d'être «partenaire privilégié de la transformation numérique de nos sociétés», afin de promouvoir le développement durable, pilier de notre démarche RSE.

Je félicite les équipes Sonatel et celles de nos partenaires pour les efforts menés au quotidien pour soutenir le déploiement de la RSE dans l'entreprise mais également auprès de nos parties prenantes, par la réalisation de nombreuses actions et projets de développement communautaire au profit des populations sénégalaises, maliennes, guinéennes, bissau-guinéennes et sierra-léonaises.

La publication de ce rapport RSE est d'autant plus importante qu'elle permet aux parties prenantes de Sonatel de mieux comprendre l'implication de notre entreprise dans le développement durable et de mieux évaluer les conséquences à moyen et long terme de nos activités sur le plan environnemental, social et sociétal. Il est également l'occasion de mieux conscientiser les collaborateurs et nos parties prenantes sur des enjeux de développement durable auxquels Sonatel doit faire face au regard de leurs impacts sur nos activités.

Le Rapport RSE 2021 de Sonatel est publié dans un contexte mondial fortement marqué par le réchauffement climatique avec des conséquences encore plus alarmantes dans la zone d'intervention de nos activités, en Afrique de l'Ouest et au Sahel en particulier. Ces défis climatiques et environnementaux mettent en évidence notre devoir d'agir pour un Développement qui soit 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



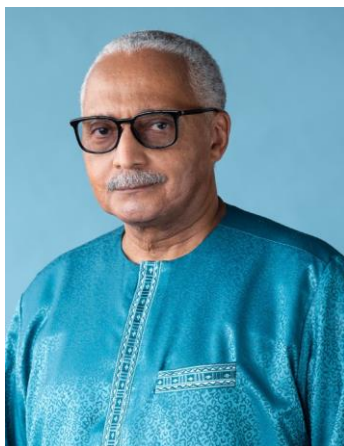
Au 31 décembre 2021, le Conseil d'Administration de Sonatel est composé des 09 membres (08 administrateurs et un représentant du Contrôleur Financier) suivants :

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



Monsieur Ludovic PECH  
Administrateur



Monsieur Achirou NDIAYE  
Administrateur



Monsieur Jérôme HENIQUE  
Administrateur



Colonel Koly FAYE  
Administrateur



Monsieur Abdoulaye DIOP  
Représentant le Contrôleur  
Financier

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.

## 2 Comité de Direction du Groupe



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



Sékou DRAME  
Directeur Général



Fabrice ANDRE  
Directeur Général Adjoint



Brelotte BA  
Directeur Général  
Orange Mali



Sékou Amadou BAH  
Directeur Général  
Orange Sierra Leone



Brutus Sadou DIAKITE  
Directeur Général  
Orange Bissau



Ababacar Sadikh DIOP  
Directeur Général  
Orange Guinée



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



Cheikh Tidiane SARR  
Directeur Général Orange  
Finance Mobile Sénégal



El Hadj Malick DARY  
Directeur Marketing  
Grand Public



Amadou DÈME  
Directeur des Achats  
et de la Logistique



Rokhaya GUËYE DIAGNE  
Directrice de la Réglementation  
et des Affaires Juridiques



**Diariétou 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



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



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



**Alioune KANE**  
Directeur de la Stratégie  
et de la Transformation



**Massamba MBAYE**  
Directeur des Ventes



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



**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



1 335

milliards FCFA  
de Chiffre d'affaires



214

milliards FCFA  
d'investissements



+

5 000

emplois directs



+

160 000

emplois indirects créés



5 Pays

Sénégal, Mali, Guinée,  
Guinée Bissau,  
Sierra Léone



38,3

millions de clients fixe,  
mobile, internet



10

millions de clients  
Orange Money



N°1

en couverture 4G+



24

Projets Village



1 000

apprenants formés  
au niveau de Orange  
Digital Center



Société Béninoise des  
Infrastructures Numériques  
gestion déléguée



820

milliards FCFA  
directement réinjectés  
dans les économies  
des pays de présence

# 2

---

Les ODD au cœur  
de nos activités RSE



Une stratégie  
au service  
du collectif



# 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

La RSE en tant qu'outil de management et à travers les dialogues parties prenantes permet à la Direction Générale de faire face aux problématiques soulevées de la société.

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est en effet un «concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire». La RSE couvre donc de nombreux aspects particulièrement stratégiques. Adossé à une stratégie forte et une trajectoire claire, le sujet de la RSE doit donc être porté à la fois par le management de l'entreprise mais surtout par l'ensemble des collaborateurs clés en charge d'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 Objectifs de Développement Durable SONATEL mène une politique RSE qui est en phase avec notre politique d'entreprise.

La vision du Groupe Sonatel sur la RSE découle de notre stratégie d'entreprise dont l'ambition est d'être «résolument orienté client, partenaire privilégié de la transformation numérique de nos sociétés». Elle est également en cohérence avec de nombreuses autres stratégies sectorielles et en particulier les stratégies nationales de Développement Durable 2025 et des Plans de Transformation Numérique de nos pays de présence Sénégal, Mali, Guinée Conakry, Guinée Bissau et Sierra-Léone.

C'est parce que nous sommes convaincus que le numérique est un levier puissant de développement économique et social mais aussi un fort potentiel de progrès et d'innovations qui doit être mis au service du plus grand nombre.

## Les nouveaux axes de la RSE à Sonatel

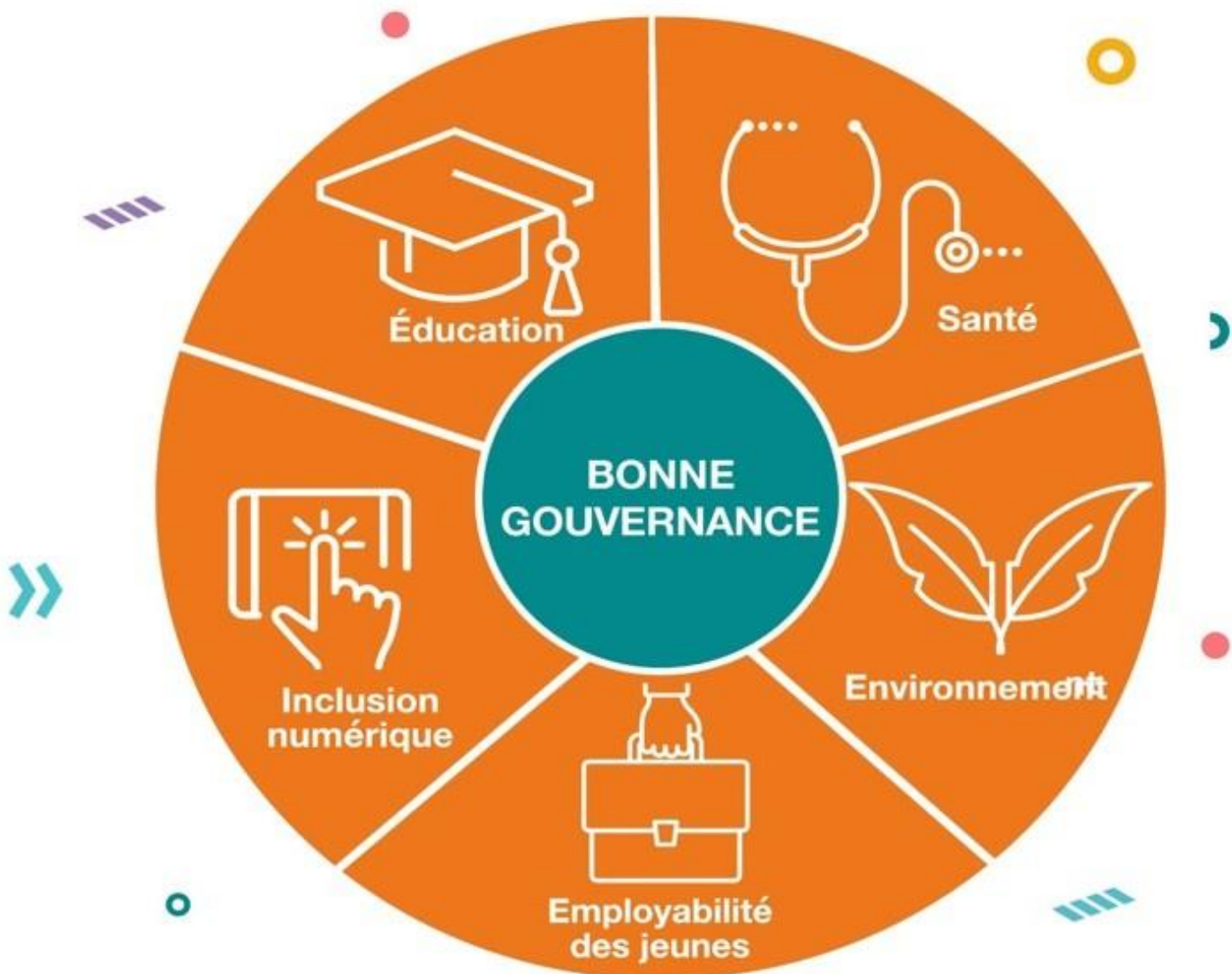
Dans un contexte de nouvelle normalité post-covid et dans un souci de co-construction avec toutes les parties prenantes de Sonatel impliquées dans sa chaîne de valeur, une refonte de nos enjeux suivant une nouvelle méthodologie de cartographie de la matérialité des enjeux en partant des priorités de nos parties prenantes a été initiée à Sonatel. La refonte des axes RSE s'inscrit dans une volonté :

- ✦ De mieux appréhender la compréhension que les parties prenantes de Sonatel ont de la RSE ;
- ✦ De recueillir les orientations RSE que les parties prenantes ont identifiées et qui leur semblent pertinentes ;
- ✦ De définir les enjeux RSE prioritaires cités par les Parties prenantes ;

▄ D'établir un top 5 des enjeux RSE pour chaque cible et un TOP 10 toutes catégories confondues;

La finalité de cette étude étant d'établir et de mettre à jour la matrice de matérialité des enjeux de Sonatel par rapport à sa politique RSE. De ce fait toute la stratégie de mise en œuvre opérationnelle va s'articuler autour des 5 nouveaux axes ci-dessous :

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



La prise en compte de la Responsabilité Sociétale dans les impacts de nos décisions et activités est une préoccupation qui monte auprès de toutes nos parties prenantes : clients, salariés, candidats, investisseurs, fournisseurs, autorités publiques, société civile, agences de notation etc. Le cadre réglementaire nous pousse à toujours plus d'exigence et d'exemplarité : entre 1997

(accord de Kyoto) et 2018 par exemple, le nombre de lois dans le monde sur l'environnement a été multiplié par 20.

Notre performance dépend de notre capacité à répondre à ces défis environnementaux et sociétaux. Il n'y a pas de performance économique durable sans performance sociale et environnementale.

Le groupe Sonatel à l'instar des plus grandes entreprises mondiales s'inscrit donc pleinement dans un modèle de leadership engagé, réaffirmé par les grands axes stratégiques du plan Durabilité 2025 aux bornes du groupe de Sonatel, en

réponses aux enjeux sur la santé, la préservation de l'environnement, l'inclusion numérique, et l'employabilité des jeunes en parfait accord avec les cinq objectifs de développement durable correspondants ci-après :



# 1 Pas de pauvreté



## Réduire les inégalités sociales

A travers un projet entièrement financé par Sonatel avec Wintech en faveur de l'ONG de Ndem, les femmes du monde rural ont bénéficié d'un espace commercial fonctionnel, d'une formation pour la transformation alimentaire, l'ameublement, la fabrication des produits cosmétiques à base de produits locaux, la confection, la teinture et la vannerie avec des matériaux locaux (coton et teintures naturelles). Ceci a permis de lancer un site d'e-commerce accompagné d'une subvention de 15 millions sous forme de crédit remboursable sur 3 ans». Le projet de l'ONG des villageois NDEM permettra ainsi à environ 300 femmes et 100 jeunes filles issues des milieux ruraux enclavés de relancer leurs activités génératrices

de revenus via la plate-forme de vente en ligne [www.artisansdusahel.com](http://www.artisansdusahel.com) offrant des débouchés commerciaux adaptés aux réalités de notre siècle sur les marchés nationaux et internationaux.



## Marmites du cœur

Sonatel accompagne la marmite du cœur depuis 12 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 Ventes. Un focus spécial Daara a été effectué tous les vendredis du mois de Ramadan réparti dans le tableau ci-dessous :



Nombre de localité	Nombre de ménages touchés	Nombre de daaras touchés	Nombre de kits distribués	Valeur kit en CFA	Cout des kits distribués
27	324	489	813	50 000	40 650 000



### 3 La santé reste la première préoccupation des populations de l’Afrique de l’Ouest

Dans nos pays de présence justement, la santé reste la 1<sup>ère</sup> préoccupation des populations car l’accès aux soins médicaux demeure une difficulté majeure en Afrique de l’ouest, accrue par la crise sanitaire de cette année.

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

#### Prise en charge des frais médicaux des malades

La Fondation Sonatel a apporté un appui aux malades souffrant d’insuffisance rénale considérés comme des cas sociaux en prenant en charge les frais liés à leur traitement sur une durée d’un an.

La maladie rénale constitue un véritable problème de santé publique. La Dialyse est la seule thérapie disponible actuellement au Sénégal or beaucoup de malades éprouvent des difficultés à assurer la

prise en charge de leurs médicaments et analyses médicales.

#### Inauguration de la Maison des Accompagnants du Centre Hospitalier de Fann (Neurologie)

L’année 2021 a également été marquée par l’inauguration de la Maison des Accompagnants de Fann, une innovation de taille dans le dispositif sanitaire du pays. Dans nos pays et en raison de nos réalités socio-culturelles, un malade hospitalisé est très souvent accompagné par un ou des membres de sa famille. Or le plus souvent dans les structures sanitaires nationales, il n’existe pas d’espace dédié aux parents accompagnants en vue de faciliter leur séjour et leur repos. En réalisant ce projet, la Fondation Sonatel vient réaffirmer sa volonté d’être toujours à l’écoute des populations; Elle montre également à travers ce don sa capacité à innover, ces structures étant quasi inexistantes au Sénégal.



#### La Fondation Orange Guinée, mobilisée pour plus de sourires offerts aux guinéennes et guinéens

En 2021, en plus de veiller à densifier, innover, les programmes de la Fondation Orange Guinée ont

été guidés par une volonté de transversalité et complémentarité. Les programmes comme celui des Super-Codeurs, des Écoles Numériques (plus de 82 à date) ou encore des Maisons Digitales 7 en fin d’année ont grandi : désormais, ce ne sont pas moins de 42.000 personnes qui en sont touchées.

Parmi eux, 1000 élèves ont pu découvrir l'Éducation artistique, une première en Guinée car conçu pour ramener dans les écoles, en priorité ses Écoles Numériques, la culture et les arts, des univers incontournables quand on aborde la question de créativité, bien-être des enfants.

Ce souci du bien-être des guinéens, particulièrement des plus vulnérables, s'est traduit également par une réponse forte aux questions d'autonomisation des femmes.

A Kankama, dans la région de Dabola, la mise en place de groupements de femmes a facilité la création d'activités génératrices de revenus pour 100 femmes qui à l'image des 465 formées dans les Maisons Digitales ou encore des 20 apprenantes dont les rêves se sont vus réalisés par un financement de leurs projets ont été sensibilisées aux questions de droits et citoyenneté.

Cette volonté d'aider à l'autonomisation, contribuer à l'employabilité a été portée au plus haut niveau.

Un protocole a été signé avec le Ministère de l'Enseignement Technique et Formation Professionnelle (METFP) pour légitimer les initiatives en matière de renforcement de compétences, d'émergence d'expertises autour des métiers numériques avec entre autres les FabLabs mais aussi s'inscrire en droite ligne dans le Plan d'actions opérationnelles du dit ministère.

L'occasion est de rappeler ceci à l'image de protocole en cours avec le Ministère de la Santé et de l'Hygiène avec lequel de gros chantiers ont été amorcés : la construction de latrines et puits dans 50 écoles ;

La solarisation de 9 centres de santé ou encore la caravane santé destinée au 3<sup>ème</sup> âge. D'autres actions aussi ont pu être soldées comme : le don de couveuses, l'appui aux personnes vivant avec handicap, sujet délicat qui a exigé une intervention en termes de sensibilisation, prise en charge et respect des droits. Il faut rappeler que toutes ces initiatives viennent en complément de la mobilisation continue sur des sujets tels que l'appui nutritionnel ainsi : 380 nourrissons souffrant de malnutrition sévère ont pu être soignés et 2500 repas ont été distribués aux patients hospitalisés dans les hôpitaux régionaux durant le Ramadan.

Enfin, l'écoute attentive des parties prenantes a justifié en fin d'année un appui aux acteurs associatifs en charge de préserver les festivités culturelles phares des régions : le Festival de Fria, les Festivités de Niandan à Kissidougou ou encore les Journées du livre de la jeunesse à Kamsar en sont quelques exemples.

De 2021, on retiendra de la Fondation Orange Guinée sa détermination à offrir un sourire aux femmes et hommes en Guinée dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la culture. A cet effet, elle aura engagé sur l'année plus de 5 milliards GNF pour contribuer de manière significative et pérenne au développement humain des guinéens.

### Orange Business Services au service de la santé pour la lutte contre le COVID...au Sénégal

Durant cette année encore difficile, Orange Business Services a su montrer son engagement auprès de l'Etat en mettant en place une stratégie d'accompagnement aux problématiques des structures de l'Etat liés à la gestion de la pandémie, que ce soit le ministère de la Santé, ou le ministère de l'Enseignement Supérieur. Orange Business Services a également été présent pour les entreprises en maintenant les facilités de paiement, ainsi que le catalogue de solutions d'accompagnement à la continuité d'activités.

Orange Business Services a également maintenu gratuitement le Réseau Privé d'entreprise pour l'ensemble du personnel du ministère de la Santé et de l'Action Sociale qui coordonne la lutte contre le COVID dans la région de Dakar soit un total de 217 lignes afin de leur permettre de s'appeler gratuitement et d'avoir des forfaits d'appels avantageux, vers les autres destinataires.

### Un service client humain et dédié

Pour participer à la lutte contre la propagation de la maladie, des systèmes de paiement et de gestion en ligne ont été mis en place à travers le Selfcare d'Orange Business Services ou via les services Orange Money pour les professionnels.



## 4 Une Education de qualité

### Orange Digital Center, un acteur de l'inclusion Numérique au Sénégal

La crise sanitaire a fini de nous convaincre si besoin en était de l'opportunité que constitue le numérique pour le développement de nos pays et une des réponses au chômage et à la précarité des jeunes et des femmes. Les défis auxquels les jeunes font face sont nombreux : inadéquation entre formation et besoins du marché du travail, faiblesse du système d'information sur l'emploi, le nombre élevé de primo-demandeurs d'emploi, la faiblesse du soutien à l'entrepreneuriat innovant pour ne citer que ceux-là.

Notre rôle en tant qu'acteur majeur de l'écosystème est d'apporter notre contribution à la résolution de ces défis majeurs dans nos géographies de présence.

La mise en place d'Orange Digital Center est justement, la matérialisation de notre engagement à accompagner la révolution numérique en préparant les jeunes au futur marché de l'emploi et encourager l'entrepreneuriat innovant. A la suite de l'inauguration de l'ODC du Sénégal en Octobre 2019, celle du Mali en Juillet 2021, les lancements des ODC de la Guinée, de la Guinée Bissau et du Sierra Leone sont prévus cette année 2022.

Orange Digital Center, pilier de l'inclusion numérique du groupe Sonatel, regroupe au Sénégal les programmes gratuits suivants :

- Une école de Codage, Sonatel Academy dédiée à la formation des jeunes de 18 à 30 ans, à l'employabilité et à l'initiation au numérique avec des réalisations encourageantes :

**700 apprenants | 34% de Taux de féminisation | 82% de Taux d'insertion | Une communauté de plus de 1500 Développeurs | 2 ODC Clubs à l'Université Gaston Berger de StLouis et à l'Université Alioune Diop de Bambey**

- Notre objectif est d'offrir chaque année à 300 apprenants un parcours certifiant à l'ODC ou dans les ODC Clubs, à acculturer au numérique 2000 enfants et seniors à travers tout le Sénégal.

- Les activités de Sonatel Academy représentent un gain de productivité de 5,8% pour les bénéficiaires
- 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.

**24 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 :

**542 bénéficiaires dont 28% de femmes |20 projets sont accompagnés et documentés | 9 domaines de formation en Fabrication Numérique.**



### Education : de la construction d'écoles à la diffusion de contenus

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 d'apprentissage et d'enseignement dans les établissements scolaires.

Fidèle à son ambition, la Fondation Sonatel a eu à poser en 2021 un acte fort dans ce domaine en accompagnant et en réhabilitant le lycée Mame Cheikh Mbaye de Tambacounda à 500 Km de Dakar. Créé en 1983, l'établissement est l'un des plus anciens de la région. Il était resté près de 38 ans sans jamais connaître de travaux de réhabilitation; L'état de délabrement dans lequel il était, le risque d'effondrement des bâtiments avait suscité beaucoup d'inquiétudes. La Fondation Sonatel sensible à cette situation a tenu à agir pour sauver l'Education des jeunes de cette région. Ainsi avec des travaux d'un coût de 500 000 000 F CFA, la Fondation Sonatel a permis à 2.300 élèves, plus d'une centaine de professeurs et d'agents administratifs d'évoluer dans un environnement aux normes.

La promotion de l'excellence en milieu scolaire reste l'une de nos priorités à travers aussi des bourses et du matériel informatique et didactique octroyés aux meilleurs élèves et écoles (concours général, 100% CFEE, concours national d'orthographe et de lecture, Wiki Challenge, etc.) dans nos pays de présence.

L'éducation, c'est également l'accès et l'apprentissage aux outils numériques. Ainsi, au Sénégal, la Fondation Sonatel à travers le programme Education Numérique de la Fondation Orange a renforcé son programme Ecoles Numériques avec une vingtaine de nouveaux établissements élémentaires bénéficiaires en 2021, nombre qui vient s'ajouter aux 60 déjà existants. Avec ce programme plus de 45 000 élèves profitent de contenus riches et diversifiés ce qui a impact positif très fort sur l'acquisition de connaissances.

Par ailleurs, afin de favoriser l'autonomisation des femmes et de promouvoir leur inclusion numérique grâce à des formations, cinq nouvelles maisons digitales ont été ouvertes en 2021 à Dakar (Sénégal) 160 Femmes ont pu être formées.

Plus de 1000 femmes ont ainsi pu être formées en éducation financière et en entrepreneuriat de base. 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 ;

### Education : Des forfaits abordables pour les Etudiants

Durant cette année encore difficile, Orange Business Services a su montrer son engagement auprès de l'Etat en mettant en place une stratégie d'accompagnement aux problématiques des structures de l'Etat liés à la gestion de la pandémie, que ce soit le ministère de la Santé, ou le ministère de l'Enseignement Supérieur. Orange Business Services a également été présent pour les entreprises en maintenant les facilités de paiement, ainsi que le catalogue de solutions d'accompagnement à la continuité d'activités.

Depuis 2014, Orange Business Services Sénégal accompagne les étudiants à un meilleur accès à l'enseignement virtuel. De 3Go en 2014, les étudiants de l'Université Virtuelle du SENEGAL ont bénéficié en 2021 de plus de débit grâce à la subvention de 70% pour leur doter d'un package Modem Domino et de 7Go d'internet Mobile.

### Ouverture de Orange Digital Center au Mali

En tant que premier contributeur au développement du numérique au Mali, Orange Mali soutient de manière pérenne l'émergence d'un écosystème créatif, prospère qui donne aux acteurs du numérique la possibilité de créer et de se développer. L'ouverture de Orange Digital Center, un écosystème entièrement dédié au développement des compétences numériques et à l'innovation, le 27 juillet 2021 illustre parfaitement cette démarche responsable.

D'une superficie de 1557m<sup>2</sup>, l'Orange Digital Center réunit en un même lieu les 4 programmes stratégiques du groupe Orange, à savoir : une école du code (Orange Digital Kalanso), un atelier de fabrication numérique FabLab Solidaire de la Fondation Orange, un accélérateur de start-up Orange Fab et Orange Ventures Africa, le fonds d'investissement du Groupe Orange. L'ensemble de ces programmes sont gratuits et ouverts à tous.

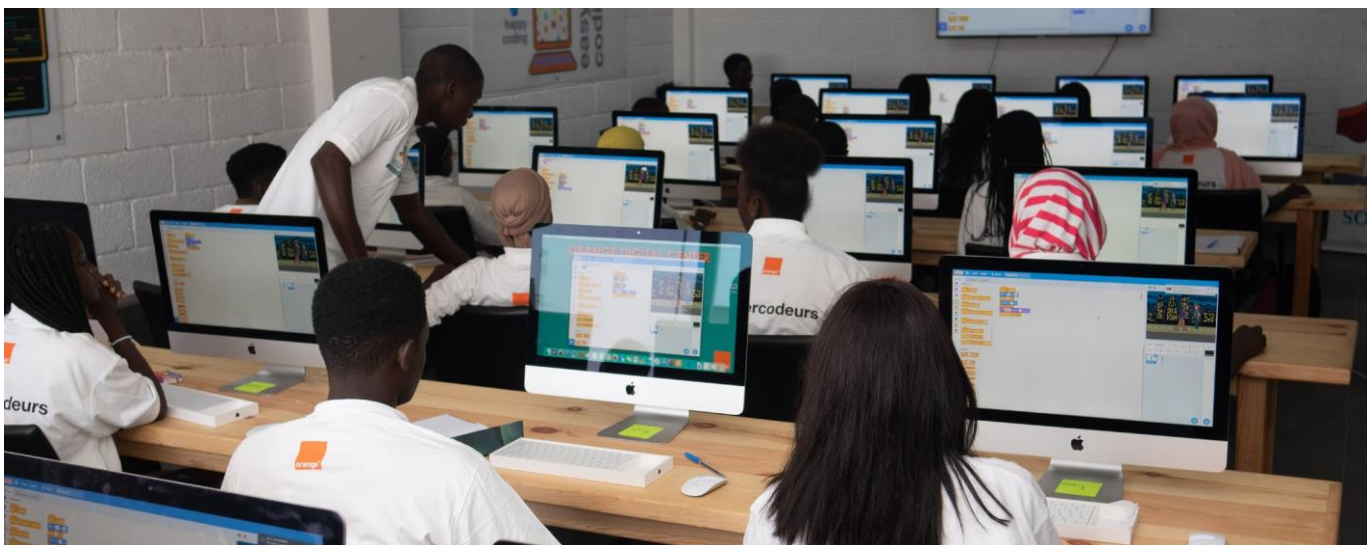
Ils vont de la formation des jeunes au numérique (90% de ces formations sont des formations pratiques), à l'accompagnement pour les porteurs de projets en passant par l'accélération de startup et l'investissement dans ces dernières. De plus, des discussions sont en cours entre Orange Mali et les Universités du Mali en vue de leur transformation numérique. Un Orange Digital Center Club sera installé dans chaque université en région, venant ainsi compléter le dispositif pour offrir au plus grand nombre l'accès et l'accompagnement aux meilleurs usages des nouvelles technologies.

**Orange Digital Center en chiffres :**

Formations : 1 203 personnes formées  
Evènements : 1 101 participants  
Talks : 645 participants

**Nos projets RSE phares :**

- Education  
Le site scolaire du Mali est une initiative d'un groupement d'enseignants qui vise à mettre en ligne gratuitement tous les cours du programme officiel du Mali. Ce site sera associé à l'offre «Pass Education» comme contenu. Il aura pour avantage :
  - Permettre aux élèves d'apprendre même en cas de grève
  - Permettre aux enseignants de disposer de ressources
  - Aux parents de pouvoir encadrer leurs enfants et retrouver une autonomie financière



## 5 Egalité des sexes



A travers nos différentes réalisations, le groupe Sonatel impacte fortement l'ODD 5 sur l'égalité des sexes. Nous avons aussi à cœur de promouvoir un développement participatif et équitable des hommes et des femmes, en leur assurant un accès et un contrôle égal et équitable aux ressources et aux sphères de décision, dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Le groupe Sonatel a déjà procédé depuis le 14 septembre 2015 à la signature de la campagne mondiale d'ONU Femmes « HeForShe » (Lui Pour Elle). Cette campagne marque ainsi l'engagement à promouvoir les actions en faveur d'une société plus égalitaire et un développement pour tous. En 2021, le Comité de direction du groupe Sonatel SA et de Orange Finances mobiles consolidé est à un taux de féminisation de 38,89% soit 7 femmes sur les 18 que compte les membres de cette instance. Nous comptons donc à fin 2021, 39,17% de femmes cadres soit une augmentation de 0,87% par rapport à l'année 2020. Ces belles prouesses sont aussi soutenues par un taux considérable de pourcentage de femmes à l'embauche (29%) soit une amélioration de 1% par rapport à l'année précédente.

La formation et l'insertion des femmes dans le numérique n'est pas en reste aussi. En effet grâce à nos différents sites d'Orange digital Center la révolution numérique impacte fortement sur l'autonomisation des femmes et des filles. Au Sénégal, le taux de féminisation a atteint un taux de 34% sur un total de 700 apprenants. C'est aussi un accompagnement de 542 bénéficiaires dont 28% de femmes dans 9 domaines de formation en Fabrication Numérique.

Le projet de l'ONG des villageois de NDEM a permis également à environ 300 femmes et 100 jeunes filles issus des milieux ruraux enclavés de relancer leurs activités génératrices de revenus. En effet, à travers un projet entièrement financé par Sonatel avec Wintech en faveur de l'ONG de Ndem, les femmes du monde rural ont bénéficié d'un espace commercial fonctionnel, d'une formation pour la transformation alimentaire, l'ameublement, la fabrication des produits cosmétiques à base de produits locaux, la confection, la teinture et

la vannerie avec des matériaux locaux (coton et teintures naturelles).

Notre responsabilité en tant qu'opérateur nous rappelle aussi notre devoir de protéger cette couche vulnérable. En effet, grâce au programme Better Internet for Kids (BIK) nous sensibilisons davantage sur les dangers et menaces du numérique, en organisant des sessions destinées aux parents et aux enfants. Mais aussi en renforçant leurs capacités et connaissances du numérique afin de mieux les outiller dès le bas âge sur les métiers du numérique par des sessions de codage dans les locaux de nos différents sites d'Orange Digital Center.

La transformation digitale devient de plus en plus une réalité dans le monde et l'inclusion numérique peut constituer un facteur clé pour l'insertion sociale et professionnelle des femmes. C'est pourquoi pour rendre les femmes autonomes, la Fondation Orange à travers son Concept Maison Digitale, soutien les associations qui encouragent l'insertion sociale et professionnelle des femmes en difficulté.

La Fondation Orange et la Fondation Sonatel, agissent ensemble pour un accès au numérique et encouragent ainsi la formation et l'autonomisation des femmes.

Après Yeumbeul et Parcelles Assainies, la Fondation Orange lance une 3<sup>ème</sup> maison digitale à Ngaparou en partenariat avec Women In Africa (WIA), retenue à la suite de l'appel à projets International.

Cette nouvelle maison digitale dispensera, à 25 jeunes femmes sénégalaises des formations en management, outils bureautique, communication, marketing digital ainsi que des sessions de networking avec des entrepreneurs et des chefs d'entreprise. A cela s'ajoutera une phase de mentorat qui offrira à ces femmes un accompagnement concret dans l'accomplissement de leur projet professionnel.





## 7 Énergie propre et d'un coût abordable

Orange Energie impacte positivement la vie des populations en donnant accès à de l'électricité à moindre coût

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 de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, 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.

Les kits sont aussi accompagnés d'équipements permettant de disposer d'électricité pour moins de 140F par jour pour le kit Eclairage (panneau solaire + batterie + lampes + torche + chargeur de téléphone), 240F par jour pour le Kit Confort (Eclairage + Radio) et 500F par jour pour le Kit TV (Confort + TV).

Aujourd'hui, près de Trente et un mille (31 000) foyers sont équipés des offres Orange Energie dans l'ensemble de nos pays de présence.



Le développement de l'énergie solaire :

A Sonatel nous savons que le solaire est une alternative énergétique non négligeable et que le Mix énergétique est une nécessité afin de répondre aux forts besoins du secteur des télécoms très friands en énergie. Mais aussi de réduire notre empreinte carbone qui est un objectif majeur de notre stratégie d'ici 2025. En effet, nous avons un objectif en 2021 d'introduire un Mix Energie Renouvelable à hauteur de 6% (4,61GWh). De ce fait, nous allons mettre la priorité au niveau du solaire sur les sites secteur/solaire où le secteur est prioritaire avec une cible de 28 sites visée soit un apport de 219 MWH. Il est prévu aussi de faire de l'injection solaire au niveau des sites secteurs BTS en vue de faire baisser la consommation énergie sur le réseau soit 16 sites à inclure (48,5 MWH). Nous avons rajouté de l'énergie solaire en vue de faire baisser la consommation en énergie de 2 sites techniques (Technopôle et Datacenter) et de 2 sites administratifs (Agence commerciale Cheikh Anta Diop – Agence Clients en Ligne) soit une capacité totale en énergie propre de 447 MWH.

Stratégie Green IT :

Elle consiste à favoriser l'achat et la conception de produits et services économes en énergie (externalisation des équipements Radio et Energie, réduction de la pollution visuelle par le système de camouflage des antennes BTS, énergie solaire pour l'alimentation électrique des sites radios en milieu rural.

Le programme Rural Star utilise un espace au sol plus réduit, avec une consommation énergétique plus faible, en remplacement des batteries au plomb par des batterie au Lithium pour les antennes BTS). La dématérialisation est un concept de gestion Électronique des Documents/Intranet, signature électronique, digitalisation et automatisation des process.

Afin de sensibiliser les Sonatéliens sur l'utilisation de l'énergie 11 campagnes de sensibilisations sur les Gestes verts ont été lancées suivies de Quizz mensuels et d'une politique de durabilité avec le programme CUBE pour la réduction des consommations de nos bâtiments.

## 8

## Travail décent et croissance économique



## Être un employeur digital et humain

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.

L'obtention de la certification Top Employer pour la huitième fois consécutive prouve que les employés de Sonatel bénéficient des meilleures pratiques RH observées dans les grandes entreprises du monde. Les nombreux faits marquants de cette année renforcent la notoriété de la marque employeur Sonatel.

Plusieurs réalisations ont été faites dans le cadre du projet d'entreprise 2022 et de la transformation RH :

- Amélioration de la prise en charge des missions locales et des missions hors du Sénégal qui a été bien appréciée par les collaborateurs.
- Evolution de la politique de restauration : Dans le cadre de l'amélioration de la politique sociale, impulsée par le projet d'Entreprise So'Roc 2022, la direction générale a acté l'évolution de la politique de restauration du personnel.
- Positionnement d'une partie du Salaire sur Orange Money pour permettre un meilleur accès aux Unités de valeur Orange Money.
- Renforcement de la politique d'actionnariat : L'offre d'actionnariat salarié s'est renforcée avec le lancement de Together 2021 ouvert à tout le personnel du groupe Orange. Une offre qui donne la possibilité d'acquérir des actions du groupe Orange dans des conditions préférentielles.
- Aménagement de trois sites de coworking donne la possibilité aux collaborateurs de travailler sur un site autre que leur lieu d'affectation et offre un meilleur cadre de travail.
- Lancement du télétravail normalisé et flexitime, des dispositifs de réponse dans le souci d'œuvrer pour la santé et l'équilibre vie professionnelle - vie privée.
- Tenue de la visite médicale annuelle qui a permis à 2529 agents de faire un bilan médical complet cette année.
- Création du Comité Egalité Professionnelle et Diversité à Sonatel en déclinaison des accords monde.
- Consultation pour revisiter et adapter la culture d'entreprise de Sonatel.
- Mise en place d'une nouvelle méthode d'évaluation des collaborateurs, le So'Perf avec un nouveau mode de gratification des agents, constitue une réponse au besoin de décorrélérer le salaire et les notes des évaluations annuelles, par l'introduction d'un bonus lié à la performance. Cette nouvelle approche de l'évaluation donne un poids plus important à l'entretien et le feed-back pour une meilleure collaboration.
- Digitalisation des process RH :
  - Mise en ligne d'un nouveau portail IPM
  - Automatisation des bons cadeaux.
- Lancement de 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.
- Organisation du Concours Eloquence édition 2021 rentre dans le cadre de la montée en compétence pour la prise de la parole en public.
- Mobilisation de beaucoup de moyens techniques et matériels pour faire face à la crise du Covi-19.
- Organisation de la Cérémonie de vœux 2021.
- Organisation de la journée Ethique et compliance et la journée des droits de la femme.
- Maintien d'un climat social apaisé avec la création avec les partenaires sociaux, du comité paritaire sur les projets de transformation qui renforce la confiance entre la Direction générale et les syndicats.



## 9 Industrie, Innovation et infrastructure

### 1. POESAM 2021....Au Sénégal

Dans le cadre de leur politique RSE, Sonatel et Orange ont lancé le concours POESAM, qui a pour objectif :

- De promouvoir l'innovation sociale grâce aux TICs.
- De devenir le partenaire incontournable des startups dans la zone Afrique/Moyen-Orient.

Les talents du numérique, instigateurs de changement sont repérés et soutenus pour concourir au niveau national dans chacun des pays de la zone OMEA. Les 3 gagnants de chaque pays concourent pour les Prix POESAM International.

Dans le contexte sanitaire marqué par la pandémie de Covid-19, la remise des prix POESAM International 2021 s'est faite en formule Digitale, à l'Africa Tech Festival. La 11e édition du POESAM lancée le 15 mars 2021 a connu son dénouement le 12 octobre lors de la cérémonie de remise de prix. Ce prix qui encourage les projets digitaux à impact social a consacré 3 projets cette année dans les domaines de l'agroalimentaire ; l'inclusion financière ; E-gouvernance.



### Félicitations aux Lauréats 2021



### ... En Guinée Conakry

L'accompagnement entrepreneurial a été le principal axe d'intervention dans le cadre de la RSE avec le déploiement du Prix Orange de l'Entrepreneur Social POESAM, et l'accompagnement du Salon de l'Entrepreneur (SADEN). Ces projets ont permis à Orange Guinée de renforcer son statut d'acteur clé dans l'écosystème entrepreneurial.

La formation a été un autre axe primordial pour la vulgarisation de la RSE au sein d'Orange Guinée, avec l'organisation des «Café RSE», un cadre d'échange et de partage sur les principales orientations en matière de RSE au profit des salariés de l'entreprise, et une formation sur les «enjeux de la RSE».

Orange Guinée a aussi organisé une formation à l'endroit de 15 jeunes filles entrepreneures sur le thème «Entrepreneuriat Social», afin de leur permettre d'acquérir des connaissances et compétences pour adapter leurs projets aux besoins sociaux.

### ... Au Mali

Cette campagne a débuté à partir de la deuxième moitié de décembre 2021.

Elle vise 6 000 élèves de 18 écoles fondamentales et 12 lycées dans les 6 communes de Bamako.

La sensibilisation porte sur :

- Opportunités de l'internet
- Se former grâce à l'internet : les bonnes pratiques  
Trucs et astuces pour économiser la data et la batterie
- Risques de l'internet : abus sur les réseaux sociaux
- Sobriété numérique : éviter la dépendance

## 2. Digital Society Forum (DSF)... au Sénégal

Le Digital Society Forum est un forum qui rassemble plusieurs acteurs d'horizons différentes comme des Sociologues, des Universitaires et acteurs de la société civile autour de grands thèmes de la vie quotidienne. Cette vision croisée est ensuite partagée lors d'ateliers participatifs publics, en régions et à l'étranger, afin de proposer des pistes d'action à tous et pour tous.

**LIVE**

### Digital Society Forum

**28 Janvier à 15h**

**Thème:**

**Impacts du Covid-19 sur la relation de travail et la gestion des RH**

**Intervenants:**

- **Abdou Alpha DIA**  
ASPRH – Secrétaire Général
- **M. Modibo DIOP**  
MEDS (Pat commission Economie, Finances et Fiscalité)
- **M. Ibrahima SAMB**  
CNES
- **Mme Ndèye Aissatou GNINGUE**  
SONATEL (Pôle Digital)
- **Daba DIONE**  
SONATEL (RH)
- Modérateur:**  
**Ibrahima Nouredine Diagne**  
Gandé2000



Télétravail, collaborations à distance, porosité entre vie privée et vie professionnelle, management plus collaboratif... Sonatel a réuni autour de ce concept, le 28 janvier 2021, des experts DRH Sonatel-Pôle digital SONATEL- Association Sénégalaise des Professionnels RH (ASPRH)- Patronat (MDES-CNP)-OPTIC pour un regard croisé collaboratif enrichissant.



sonatel

## 3. Télé Ecole

Le 20 mars 2021, nous avons accompagné la grande finale de la dictée en famille organisée par le partenaire télé-école, afin de promouvoir une bonne qualité de l'éducation et favoriser l'utilisation des outils du Numérique dans le système éducatif au Sénégal.



## 4. Campagne BIK

Les campagnes BIK TIPS accompagnent les jeunes pour un usage sûr et responsable. Il s'agit de campagne mensuelle essentiellement en ligne en vue de sensibiliser sur les comportements à risque mais également pour ouvrir aux jeunes le potentiel positif du numérique. Les objectifs sont entre autres :

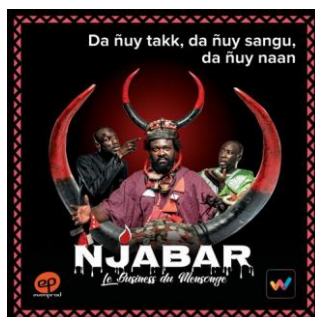
- D'amener les enfants à adopter une Identité numérique responsable et à bien vivre le digital;
- Proposer et mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation sur les opportunités et risques du numérique pour les enfants et la famille, en profitant des synergies possibles avec l'appui des ambassadeurs volontaires;

- Conduire des Dialogues Parties 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, les ONG, et l'ensemble des acteurs défenseurs des droits des enfants, les Parents.



### VI. Les contenus, gage d'innovation

2021 a été une année riche en contenus. De plus en plus, Sonatel se positionne pour accompagner le développement du secteur culturel local, à travers la production de contenus et sa plateforme Wido qui est un levier de promotion et de développement de l'industrie créative. L'écosystème a vu émerger des séries audiovisuelles telles que la saison 2 de «Infidèles», «Vautours», «Njabar» et «Tic Tac». Leurs épisodes ont été disponibles en exclusivité sur l'application mobile Wido et sur le site web wido.tv.



### V. SIPEN 2021

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 5<sup>ème</sup> édition les 23 et 24 septembre 2021.

Pour relever les défis du développement, les gouvernements ont pris la pleine conscience du rôle et de la place des technologies numériques pour transformer en profondeur l'économie et la société en stimulant l'entrepreneuriat, l'innovation et la croissance économique.

Le numérique présente en effet un fort potentiel d'impact d'une part, sur l'amélioration des services administratifs et d'autre part, sur l'amélioration de la productivité dans des secteurs clés, entre autres, de l'agriculture, la santé, l'éducation, le commerce, les services financiers, e-gouvernement.

A l'instar de la plupart des pays africains, le Sénégal a fait du numérique l'un des piliers les plus importants de sa politique de développement, et cela passe par une utilisation généralisée des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) à tous les niveaux de la société, administration, citoyens et entreprises.





### Au Mali, l'innovation au centre de notre stratégie

Nous avons placé l'innovation au cœur de notre métier par le lancement de nouvelles offres sur la Fibre optique, So'box, Smartphones...

Nous avons aussi maintenu notre leadership et réussi notre ambition 2021 qui était d'être le partenaire de la transformation digitale au Mali.

Pour conserver sa place de leadership Orange Mali s'est appuyé sur 2 volets :

- Le réseau (modernisation de l'accès 2G/3G et extension de la couverture, densification de la 4G/4G+
  - La performance commerciale des relais de croissance Orange money, B2B et plus particulièrement la Data (y compris sur le marché de conquête sur l'internet fixe LTE/FO).
- » Des produits et services novateurs pour plus de 12,560 millions de clients, particuliers et entreprises

Comme toujours à l'écoute de nos clients, nous avons proposé un catalogue d'offres et de services innovants des solutions d'intégration dédiées aux professionnels et aux entreprises, en passant par des offres Internet pour tous les usages.

» Mobile : plus de +26,3% d'augmentation du chiffre d'affaires Data et une bonne résistance sur le Chiffre d'Affaires Voix/Sms

Cette bonne croissance s'explique par la mise en place de solutions Internet à travers des offres Pass internet So'box, Fibre, des terminaux 4G (smartphones, tablettes etc.). Les offres voix à travers le forfait Séwa (Bundles voix+data+sms). En 2021, 2 312 416 de clients se sont ainsi connectés sur notre réseau 4G.

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.

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.

En Guinée Bissau, une nouvelle dynamique de croissance rentable malgré le Covid-19 : leadership valeur confirmé avec 65% de part de marché et reconquête du leadership volume avec 58,6% de part de marché.

L'année 2021 a été marquée par la pandémie et la crise sanitaire du covid-19 qui continue à impacter la campagne cajou (60% du PIB) et les populations. Cependant d'après les prévisions du FMI, une embellie est à prévoir: le PIB nominal du pays devrait passer de 1,43 milliard \$ en 2020 à 1,59 milliard \$ cette année.

En 2021, Orange Bissau a mis en place son vaste programme de modernisation du réseau et d'extension de sa couverture rurale (150 nouveaux sites et 10,8 milliards d'investissement) accompagné d'un programme d'efficacité opérationnelle pour conquérir tous les marchés et prendre incontestablement et durablement le leadership.

Ainsi, malgré l'intensité concurrentielle, les contraintes liées aux mesures barrières et l'impact de la pression fiscale, le marché des télécommunications en Guinée Bissau a connu une croissance de 12% par rapport à 2020. Croissance captée à 100% par Orange Bissau.

Pour Orange Bissau, l'année 2021 confirme

- la prise du leadership volume avec plus d'un million de clients mobile et 58,6% de part de marché et le leadership valeur avec 65% de part de marché valeur et le leadership sur le mobile money.
- la forte croissance sur les tous les indicateurs commerciaux parc, voix, sms, data mobile, 4G et Orange Money et l'internet.

### » Mobile

Notre parc actif a connu une croissance de plus de 300 000 nouveaux clients en 2021 grâce à l'extension de notre couverture, aux campagnes d'animation terrain à bissau et dans les régions et aux campagnes de rétention clients. Orange Bissau est leader avec une part de marché volume de 58,6%.

La digitalisation du parc est en route avec le lancement en Juillet 2020 de l'application "Nha Orange" qui a enregistré une grande adhésion de nos clients avec 30 000 téléchargements en moins de 6 mois.

## » Internet

Au 31 décembre 2021, notre parc actif mobile data est en croissance de 44% par rapport à 2020 et le chiffre d'affaires de la data mobile confirme une croissance de 54% par rapport à 2020.

Pour poursuivre le développement de la Data Mobile, plusieurs innovations ont été lancées en 2021 : introduction de terminaux low cost 3G et 4G, campagnes d'animation du nouveau catalogue, repositionnement des pass illimités data, digitalisation des parcours clients, et la simplification des parcours avec Orange Money et la vente de pass via le réseau de distribution : hausse de 72% du trafic 3G et hausse de 148% du trafic 4G par rapport à 2020.

## » Orange Money

Orange Money reste le premier contributeur au développement de l'inclusion financière en Guinée Bissau avec un parc actif Orange Money en forte croissance (83% par rapport à 2020) et une croissance confortable du chiffre d'affaires (182% par rapport à 2020), grâce aux animations marketing, à l'utilisation d'Orange Money comme geste barrières, au développement des transferts domestiques et internationaux (IRT), à l'appropriation d'Orange Money par le réseau de distribution et le lancement du service Bank to wallet avec 3 grands groupes bancaires.

## Notre cœur de métier : réseaux et systèmes d'information

### 5.1 Modernisation du réseau mobile

Le groupe Sonatel, dans sa volonté de disposer d'un réseau mobile toujours à la pointe de la technologie, a poursuivi les importants travaux de modernisation et d'extension de ses infrastructures à travers le déploiement d'équipements de dernière génération supportant la 4G/4G+/4,5G ainsi que la modernisation du cœur de réseau Datamobile et plateformes de services, avec des infrastructures virtualisées.

### 5.2 Poursuite du déploiement de la 4G/4G+/4,5G

Nos efforts d'investissement soutenu ont permis de couvrir 90% de la population du Sénégal en 4G. En plus des capitales régionales, la 4,5G s'est étendue dans la plupart des localités du pays. La

4,5G est une évolution de la 4G+ pour offrir une vitesse de connexion encore plus élevée et plus de capacité ; une vitesse de connexion jusqu'à 8 fois plus rapide que la 4G, permettant d'avoir des débits allant de 600 Mbps à 1 Gbps. C'est un premier pas vers la 5G.

En fin 2021, le parc de sites à très haut débit mobile réparti dans le Sénégal est passé à plus de 4 000 dont plus de la moitié en 4G+ et 4,5G.

Dans notre démarche d'innovation, nous avons poursuivi les tests de la 5G pour la première fois en région après ceux réussis à Dakar en 2020. De nouvelles démonstrations ont permis de montrer au grand public les performances de la 5G, tant sur le débit que sur la latence. On peut ainsi citer :

- Débit atteint de 2404 Mbps
- E-éducation : Expérience immersive de l'enseignement à distance
- E-gaming: Expérience immersive dans un jeu vidéo
- Smart agri : démonstration illustrant comment utiliser la 5G pour connaître le niveau de maturité d'une récolte sur une grande exploitation.

En Guinée Bissau, c'est un vaste programme de modernisation du réseau et d'extension de la couverture rurale (150 nouveaux sites et 10,8 milliards d'investissement) accompagné d'un programme d'efficacité opérationnelle qui a permis de conquérir tous les marchés et de prendre incontestablement et durablement le leadership.

En 2022, l'extension de la couverture va se poursuivre avec la densification de la 4,5G en zone urbaine et l'extension de la couverture 4G en zone rurale dans tous nos pays de présence.

### 5.3 Poursuite du projet Fibre Optique chez le client (FTTH)

Le projet de Fibre Optique chez le client s'est aussi poursuivi dans plusieurs quartiers de Dakar et de sa banlieue ainsi qu'en région dans les zones comme Saly, Somone Mbour, Kaolack, Thiès, Saint-Louis, Louga, Ngallele, Touba mosquée, Madyana et Ziguinchor.

En fin 2021, le nombre total d'équivalents logements raccordables est de 270 100 et le parc de clients de 100 157 sur un nombre de 487 plaques ouvertes.

#### 5.4 Modernisation du réseau fixe

Sonatel dispose d'une nouvelle solution IMS (IP Multimedia Subsystem) pour moderniser son réseau fixe dans le but de :

- résoudre le problème d'obsolescence des centraux fixes ;
- assurer la migration vers le Full IP avec l'émulation des services PSTN résidentiel et Entreprise (Business Trunking) ;
- mettre en place de nouveaux services : téléconférence multimédia (audio, vidéo, data), IP Centrex.

L'IMS a ainsi permis le raccordement de certains clients sur le FTTH en leur assurant les services voix et d'être prêt pour le lancement des offres VOIP. Après la migration des abonnés du central de Mbacké, la seconde phase massive de migration des clients du PSTN vers l'IMS a été lancée.

#### 5.5 Poursuite des investissements en zone rurale

Le groupe Sonatel poursuit sa politique d'investissement en milieu rural avec un programme ambitieux pour améliorer la couverture des localités de plus 500 habitants et des axes routiers prioritaires. Par ailleurs, la couverture haut débit mobile en zone rurale a été fortement renforcée avec le déploiement de 316 nouveaux sites 4G et 404 sites pour la 3G, rien qu'au Sénégal.

#### 5.6 Évolution du cœur de réseau IP, voix Mobile, de la transmission nationale et internationale

Le réseau a connu des évolutions importantes au cours de l'année 2021 :

- Finalisation du projet d'upgrade du câble sous-marin ACE (Africa Coast to Europe) et l'extension de la bande passante Internet de 450 à 690 Gbps avec la mise en production de trois nouveaux liens de 100 Gbps sur SAT3, ACE
- Renouvellement du cœur de réseau Datamobile distribué sur deux sites pour assurer la redondance géographique, avec une capacité de 400 Gbps par site.
- Passage du backbone cœur de réseaux Dakar de 300 à 400 Gbps: enter Médina, Ouakam et Technopole

- Passage du backbone Sud, axe Kaolack-Ziguinchor, de 40 à 100 Gbps
- Passage du backbone Nord, axe Dahra-Ourossogui-Saint Louis, de 30 à 100 Gbps
- Déploiement de 23 nouveaux routeurs IP/MPLS. Passage de la capacité des BNG de Thiés, de Ouakam et de Médina de 200 à 400Gbps
- Installation d'un cluster Facebook de 200Gbps sur Technopole
- Installation d'un nouveau routeur transit sur Technopole
- Extension et sécurisation du réseau Djoliba
- Installation des antennes satellites de SES sur le téléport de Gandoul. La mise en service est prévue au deuxième trimestre 2022
- Construction d'un datacenter sur le site de Médina pour héberger des plateformes de services (Voix sur LTE, Nouvelle plateforme Mobile Money, Orange Private Cloud, etc.)
- Mise en œuvre de 11 liens 1x10GE sur les OSN 6800 et de 24 liens 1x100GE sur les OSN 9800

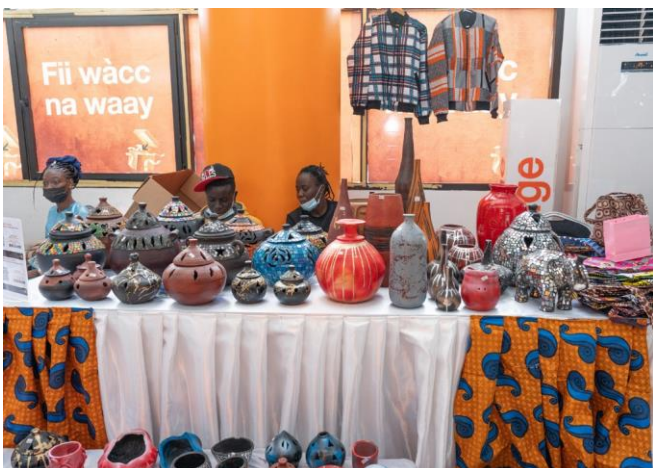


## 10 Inégalités réduites

**Diversité, solidarité : au plus près des groupes vulnérables**

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise Sonatel a signé la charte diversité et s'est engagée 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 Handipreneurs, l'entrepreneuriat 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 22 et 23 décembre 2021 la 3<sup>ème</sup> foire Handipreneurs au siège de Sonatel.

Cette foire a été l'occasion de lancer en avant-première le hub de e-commerce inclusif le site [www.senegalartisan.com](http://www.senegalartisan.com) qui matérialise notre volonté d'accompagner les personnes en situation de handicap mais aussi nos artisans locaux (femmes et jeunes du monde rural de Mbacké Kador et des villages environnants). Cette 3<sup>ème</sup> foire a vu la participation d'une centaine de visiteurs avec une quinzaine d'exposants entrepreneurs Handipreneurs.



**Inauguration du Projet Village #6 : la Fondation Sonatel à Deguerre (Fatick)**

Au Sénégal, le village de Deguerre, dans la région de Fatick, 6<sup>ème</sup> projet «Village» de la Fondation Sonatel a été inauguré au mois de juin 2021. Au total c'est plus de 1,5 milliards d'investissement consentis.

Le village de Deguerre de par le passé dépourvu quasiment de tout a aujourd'hui complètement changé de visage grâce aux importants travaux qui y ont été menés :

- Réhabilitation et équipement d'une école élémentaire de 6 classes permettant ainsi dès la rentrée qui a suivi à une centaine d'enfants d'être scolarisés
- Déploiement du programme
- Réhabilitation et équipement d'un Daara
- Construction et équipement du poste de santé donnant ainsi à plus de 6 000 habitants de parcourir moins de 3 km pour se faire soigner dans une structure sanitaire aux normes disposant de toutes les commodités et de matériel médical adapté
- Construction d'un logement pour le personnel médical
- Installation d'énergie solaire
- Réhabilitation d'un forage
- Passage du concept Ecole Verte à celui de Village Vert.

Mise en place d'un espace maraîcher pour accompagner l'autonomisation des femmes (1000 femmes du village ont aujourd'hui une activité

et s'investissent pleinement dans la vente de légumes).



### Orange Mali, une entreprise solidaire et humaine

La fondation Orange Mali a 15 ans ! 15 ans d'actions solidaires en faveur des populations vulnérables dans les domaines de la santé, de l'éducation conventionnelle et numérique, de la culture et de la solidarité !

- Plus de 700 millions investis dans la lutte contre la maladie à covid19,
- Don de plusieurs matériels médicaux aux hôpitaux et centres de santé du Mali : scanner numérique et ambulance équipée au CHU Gabriel Touré, équipement de la 3<sup>ème</sup> unité du centre d'hémodialyse du CHU du Point G, équipement de l'unité de soins intensifs de l'hôpital du Mali, construction de 2 centres de prise en charge des femmes victimes de fistule obstétricale à Sikasso et Koulikoro, construction de 15 maternités rurales à Mopti etc...

- Construction de 10 projets villages : une école, un point d'eau et un centre de santé dans les villages reculés du Mali,
- Construction de 126 salles de classe avec latrines dont 114 en partenariat avec l'UNICEF,
- Soutien à l'excellence à travers des concours d'orthographe, de lecture, etc.,
- Ouverture de 85 écoles numériques et de 10 maisons digitales dans les écoles publiques et les maisons de la femme afin de réduire la fracture numérique,
- Soutien de centres d'accueil et associations à travers des projets et dons de vivres et de matériels pour les activités génératrices de revenus
- Soutien de festivals, d'activités théâtrales, de danse, etc.

## 12

### Consommation et production responsables



#### La RSE dans la conception marketing des Offres Orange

Plusieurs sessions de formation des collaborateurs internes ont été tenues sur le Marketing responsable avec l'accompagnement du Groupe Orange. 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 316 participants qui ont été formés avec les profils ci-dessous :

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

#### Economie circulaire

Mise en œuvre des principes d'économie circulaire

par le reconditionnement de produits clients en fin de vie ou en fin de cycle. En 2021, nous avons reconditionnés 7740 produits clients réinjectés dans le circuit sur 12067 retours collectés soit, un taux de box reconditionnées de 64%.

Pour Orange Sénégal, le parc des box et décodeurs s'accroît avec le lancement de la fibre et le développement des usages internet et TV. Les équipements identifiés avec le Technocentre pour Orange Middle East Africa dans le contexte de la pandémie en 2021 nous a permis de nous adapter pour éviter des ruptures annoncées dans la production technique et apporter une satisfaction client interne comme externe. En effet, grâce au centre de reconditionnement Sonatel a pu :

- faire des économies sur l'achat de produits neufs ;
- contribuer à la stratégie d'économie circulaire dans le Cluster du Groupe Sonatel;
- participer à la protection de l'environnement sur le moyen terme, avec la fiabilisation de la collecte.

En définitive le reconditionnement apporte un flux d'appoint aux stocks de 452 millions CFA dont l'objectif en 2021 assigné au centre de reconditionnement était de 200 millions.

La conception d'offres inclusives pour les jeunes et les femmes : Pass Edu : pass internet inclusif pour faciliter l'accès aux ressources pédagogiques. Whitlist de sites pédagogiques pour faciliter l'accès aux ressources pédagogiques pour l'enseignement à distance. Au total ceux sont 25 offres qui ont été développées durant l'année 2021

#### V. Au Sénégal...Orange maintient son leadership sur le marché mobile sénégalais avec 56,6% de part de marché

Malgré une concurrence accrue du marché mobile, nous avons conservé notre leadership avec un parc mobile de 11,209M d'abonnés en fin 2021. Pour faciliter les échanges et soutenir le dynamisme des activités économiques, nous avons lancé au cours de l'année 2021 plusieurs actions fortes.

#### Proposer des animations différenciantes à la jeunesse sur le digital :

##### » Jeu Digital S'cool: S'cool Game

En 2021, l'animation de la cible Jeunes a été intense avec des temps forts été et Rentrée soutenus par la promotion S'cool Game à destination des clients S'cool. A partir de l'achat d'un illimix 500F, les clients avaient la possibilité de gagner de nombreux lots mis en jeu en se rendant directement sur la page : [www.scoolgame.orange.sn](http://www.scoolgame.orange.sn). Ces avantages exclusifs traduisent l'intérêt qu'occupe la cible Jeunes dans sa stratégie.

#### Proposer à nos clients Kirène avec Orange des offres toujours plus MBONG

##### » Kirène avec Orange

Après Wotel et Konec'tél, nous offrons à nos clients Kirène avec Orange la nouvelle gamme de Mixel à des tarifs très accessibles qui allie l'utile à l'agréable avec l'abondance en voix tous réseaux national et internet ainsi que la possibilité d'acheter un nouveau Mixel ou Wotel sécable sans attendre la fin de validité du premier en cumulant les minutes d'appels, sms et internet restants.

#### Rester en contact avec nos proches de la diaspora

##### » Evolution des Pass internationaux

Pour davantage développer la forfaitisation sur l'International et offrir plus d'abondance au meilleur prix, la gamme des Pass internationaux a fait l'objet, en test, d'une évolution. Elle offre dorénavant des Pass plus abondants, à un prix plus accessible et sur des validités allant jusqu'à 30 jours.

Pour aller plus loin dans cette approche, nous avons mis en place, en phase pilote, le Pass Allo Afrique qui permet d'appeler vers Orange Mali, Orange Côte d'Ivoire, Orange Bissau et Orange Burkina à un tarif encore plus avantageux;

Cette initiative a contribué à améliorer l'attractivité de notre catalogue tarifaire international.

#### Enrichissement de la gamme Box :

La gamme box a connu une refonte pour garantir à nos clients une meilleure qualité de connexion adaptée à leurs besoins partout dans le pays. Les nouvelles offres sont disponibles avec ou sans engagement sous deux formules :

» **Box Max** : offrant un débit de 4Mbit/s pour 12 900F/mois

» **Box intense** : offrant un débit de 8Mbit/s pour 19 900F/mois

Utilisables instantanément, les box rendent internet accessible à tous pour mieux se rapprocher de ceux qui comptent.

Nouveauté ! : Les clients des offres Box Max et Box Intense profitent d'une connexion internet illimitée avec un débit réduit au-delà de 300Go et 400Go consommés.

#### Equiper nos clients selon leurs moyens en s'appuyant sur nos partenaires

En 2021, Orange en partenariat avec Baobab+ a déployé la vente à crédit à Dakar et en régions pour équiper les clients à faible revenu en 4G. Nous avons poursuivi le reverse bundling avec les acteurs majeurs du marché parallèle, pour également accélérer l'équipement des clients en terminaux 4G.

Le partenariat signé avec Tecno au dernier trimestre a permis une hausse des ventes et du CA.

### Offrir aux populations le meilleur réseau sur l'internet mobile

En 2021, nous avons atteint 4 millions de clients 4G avec 89% de la population nationale couverte avec cette technologie.

Nous avons ainsi renforcé nos animations sur la large gamme de pass internet mobile disponibles pour l'ensemble de nos clients.



### Orange Finances Mobiles Mali maintient sa position de leader sur le marché du mobile Money au Mali

Orange Finances Mobiles Mali maintient sa position de leader sur le marché du mobile Money au Mali. Toujours dans sa volonté d'accélérateur de l'inclusion financière au Mali, Orange Finances mobiles Mali a mis à la disposition de ses clients et de la population des solutions innovantes destinées à simplifier et faciliter leur quotidien. Capitalisant sur sa capacité de résilience et de proactivité, l'année 2021 s'est traduite par une augmentation de plus d'un million huit cents milles (1 800 000) de nouveaux inscrits, portant ainsi le nombre de clients inscrits à orange Money à plus de sept millions cinq cents milles (7 500 000).

Au titre des innovations majeures de cette année, nous pouvons citer la carte QR Orange Money et l'offre Orange Money pour tous :

- Grâce à la carte Orange Money, nos clients ne disposant pas de smartphones et/ou ayant des difficultés à utiliser les parcours USSD, peuvent désormais effectuer plus facilement leurs transactions dans nos points de vente ou chez

nos partenaires grâce au QR code se trouvant sur le verso de la carte ;

- Avec l'offre Orange Money pour tous, l'accessibilité à nos services est accentuée pour tous les clients Orange ainsi que ceux des autres opérateurs qui peuvent dorénavant bénéficier des services Orange Money à travers l'application Orange Mali Sugu.

La digitalisation n'est pas restée en marge avec l'application Orange Mali Sugu qui n'a cessé d'évoluer afin de permettre aux utilisateurs d'effectuer leurs opérations de façon simple, rapide et sécurisée. Ce qui nous a valu l'obtention de la distinction d'application comptant le plus d'utilisateurs actifs Orange Money (+1 200 000) dans la zone Afrique et Moyen Orient en 2021.

L'année 2021, a également été marquée par l'accentuation de la crise sanitaire. Orange Finances Mobiles Mali s'est engagée auprès de l'Etat du Mali en permettant la distribution de plus de treize milliards cinq cents millions (13,5 milliards) des aides de l'Etat aux populations vulnérables dans le cadre de la riposte contre la Covid.

Ces belles performances se confortent par la création de plus de deux mille huit cents (2 800) emplois directs et indirects supplémentaires et un parc de plus de cinq mille trois cents (5 300) marchands. L'année 2021 aura été une excellente année pour oranges Finances Mobiles Mali et ses clients au regard de toutes les actions menées. Orange Finances mobiles Mali continuera à proposer pour les années à venir à ses clients et à la population des services avantageux afin de toujours les aider à se rapprocher de ce qui est essentiel pour eux.

### OBS lance des offres pensées pour répondre en tous points aux besoins de nos clients... au Sénégal

- Mobile Prépayée : Jamono Pro sans engagement, sans facture, pour les professionnels.
- Forfaits Mobile tout-en-un : nouvelle gamme Teranga, beaucoup plus généreuse en Internet de dernière génération
- Très haut débit : nouvelle Gamme Fibre avec des débits pouvant aller jusqu'à 150Mbits à des tarifs attractifs ; Djoliba : réseau Très Haut Débit en Fibre sécurisé, raccordant 8 capitales ouest-africaines capable de supporter vos projets d'interconnexion à l'international



- Nouveau Catalogue Orange Cloud Services : Back-up as a Service, Serveur Virtuel et Datacenter Virtuel pour bénéficier d'une plateforme locale et sécurisée pour tous vos projets informatiques au Sénégal et dans la sous-région
- Catalogue d'offres de Continuité d'activités : que ce soit pour Travailler à Distance, Collaborer ou Se réunir Virtuellement, Orange Business Services accompagne toutes les entreprises dans la poursuite de leurs activités day-to-day durant cette période pandémique

Orange Money continue à être un acteur fort de l'ébullition de la scène tech africaine, malgré une intensification de la concurrence dans le secteur dynamique de la finance mobile. Secteur devenu attrayant pour des acteurs de divers horizons sectoriels (Telco, fintech, industrie, etc.)

Aujourd'hui, plus de 50 millions d'africains, dont plus de 5 millions au Sénégal, possèdent un compte Orange Money. L'arrivée du mobile money a été à l'origine d'un changement majeur qui s'est opéré dans nos sociétés et qui continue encore à transformer nos modes de vie. L'accès à des services financiers mobiles pour des millions d'africains a définitivement été une disruption remarquable et positive pour le continent en général et pour le Sénégal en particulier.

En 2021, le domaine de la finance mobile au Sénégal est un secteur attrayant et dynamique ; d'où une nouvelle phase de rude concurrence entre des acteurs du mobile money qui font la course au prix bas pour maximiser leur part de marché. Ainsi, tout au long de l'année, Orange Money a accéléré le rythme en terme d'innovation, de diversification et d'amélioration de l'expérience client pour nos millions de clients.

Orange Money Sénégal renforce sa proposition de valeur et refond son modèle pour rester en ligne avec sa mission : Faciliter les échanges financiers de manière simple, accessible et inclusive, partout au profit de chacun. Le business model de notre offre de transfert national a été repensé comme suit : suppression des frais de retrait, en gardant le dépôt d'argent gratuit et en nous positionnant comme l'opérateur mobile money le moins cher du marché avec 0,8% pour les frais d'envoi.

C'est fort de cette ligne directrice qu'Orange Finances Mobiles Sénégal, à travers son produit phare Orange Money, a poursuivi sa dynamique de croissance

du parc de clients et compte désormais plus de 5 millions de clients qui possèdent un kalpé Orange Money. De même, Orange Money a tenu à soutenir ses partenaires distributeurs, avec qui un dynamique réseau de distribution a été construit, en augmentant les commissions distributeurs et en mettant à leur disposition des outils digitaux et performants pour booster leur activité, telle que l'application distributeur. Notre ambition est de créer de la valeur aussi bien pour nos clients que pour nos distributeurs et toutes nos parties prenantes, pour un écosystème mobile money rationnel et équilibré au profit de chacun.

En dépit du contexte économique tendu et une concurrence accrue dans le milieu du Mobile Money au Sénégal, Orange Money a su garder son leadership en matière d'innovations. La proposition de valeur continue à s'enrichir en termes d'offres et de services pour favoriser l'inclusion financière et finir de faire la démonstration qu'Orange Money est maintenant bien plus qu'un portefeuille : Wéesu na Kalpé. La meilleure illustration aura été le lancement des offres de prêts (pico-crédit) et d'épargnes via notre partenaire Baobab.

Au-delà des baisses tarifaires apportées par le nouveau modèle tarifaire, d'autres innovations de services et des animations ont aussi contribué à enrichir le Kalpé :

- Orange Money c'est l'ouverture à tout un écosystème avec lequel nous entretenons des liens forts, de sorte à créer de la valeur au profit de chacun : partenaires distributeurs et agrégateurs, partenaires marchands, partenaires facturiers, mais aussi tout partenaire souhaitant intégrer le paiement OM via nos APIs.
- Orange Money accessible à tous quel que soit son opérateur télécom
- Plus de simplicité et d'expérience digitale avec des offres en «self-service»
- Accélération avec la connexion de nombreux agrégateurs pour la réception de transfert International hors UEMOA
- Accélération du recrutement de partenaires marchands et Facturiers permettant une forte accélération sur les usages de paiement
- Une présence terrain soutenue sur tout le territoire notamment sur le dernier trimestre de l'année.

Des opportunités majeures se présentent encore à Orange Money pour poursuivre ses ambitions

de croissance rentable sur la base d'un esprit d'innovation, d'excellence opérationnelle, d'excellence sur le terrain et d'un capital humain fort.

L'innovation est un rendez-vous permanent depuis 10 ans avec nos clients et nos partenaires, et nous continuerons à innover.

Sur le plan RSE, Orange Money continue de renforcer l'empreinte du groupe Sonatel sur le développement

et l'autonomisation des populations grâce aux efforts de dématérialisation de la monnaie, à la réduction des déplacements par la promotion des services financiers électroniques, à la création d'emplois indirectes des jeunes et des femmes par le réseau de distribution présent sur tout le territoire y compris dans les zones reculées.



## 13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

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

Notre engagement est de consolider notre réputation d'Opérateur de Confiance, qui met le numérique au service du progrès économique et social. Amener chaque citoyen à devenir un acteur du numérique éclairé, tel est l'un de nos objectifs majeurs.

### Nos actions de compensations carbone:

- Des sessions de plantation d'arbres avec les membres du CODIR le 30 novembre 2021.
- Session de plantation d'arbres, dans la mangrove de Palmarin avec le Partenaire Nebeday avec les Sonatéliens, au Siège de Sonatel, portant le nombre à 155.000 arbres plantés par les Sonatéliens.
- Le mois vert de l'environnement à SONATEL (Le 5 juin a été marqué par la journée mondiale de l'environnement avec pour thème la restauration des écosystèmes.
- Sonatel, consacrant traditionnellement tout le mois de juin à l'environnement, accompagné 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 ses actions RSE via une campagne de communication sur l'axe préservation de l'environnement. La mise à contribution des supports dans les zones rurales a permis le renforcement de la couverture de la campagne. Accompagnement de la campagne de reboisement de l'Agence de la Grande Muraille Verte, avec 600.000 arbres plantés en 2021.

### La politique de réduction de la consommation d'énergie :

A Sonatel nous avons déployé l'ISO 50001 afin de réduire les consommations d'énergie ce qui nous permettra de :

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

L'ISO 50001 est une norme qui spécifie les exigences qui s'appliquent à un système de management de l'énergie permettant à un organisme d'élaborer et d'appliquer une politique énergétique, et d'établir des objectifs, des cibles et des plans d'actions qui tiennent compte des exigences légales et des informations afférentes aux usages énergétiques significatifs.

ISO 50001 nous guide dans la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie qui nous

permettra de faire un meilleur usage de l'énergie. La norme se fonde sur l'amélioration continue c'est le même modèle de système de management que les normes déjà déployées à la sonatel.

### Signature d'un partenariat avec l'Agence Sénégalaise de la Reforestation et de la Grande Muraille Verte

Depuis des années, nous déployons plusieurs initiatives dans le cadre de la préservation de notre environnement qui est un axe majeur de notre politique RSE.

C'est ainsi que le mardi 15 décembre 2021, nous avons signé un partenariat avec l'Agence

Sénégalaise de la Reforestation, de la Grande Muraille Verte et du Plan Sénégal Émergent.

Les objectifs du partenariat sont la lutte contre la désertification dans le Sahel, la contribution à la sauvegarde de la diversité biologique, la création d'emplois verts et le renforcement de la résilience des communautés sahéniennes sur tout le long du tracé de 7 500 kilomètres qui traverse l'Afrique, du Sénégal à Djibouti.

C'est dans cette optique, que le 18 décembre aura lieu à Dagana la première activité de plantation a été réalisée et qui fait suite à la signature de ce partenariat.



### #SenegalVert, Le CODIR s'engage !

Déjà très engagés depuis des années dans l'accompagnement d'initiatives dans le domaine de l'environnement, nous participons activement à la sensibilisation sur les enjeux du développement durable, du tri sélectif au recyclage sans oublier le reboisement. À ce jour 115 800 arbres ont été plantés en 5 ans à Palmarin.

Le 23 Novembre 2021, les membres du Comité de Direction de Sonatel dans le cadre du concept 1 sonatélien 1 arbre, ont à leur tour planté des arbres dans les jardins du siège de Sonatel dont ils seront les parrains.

Cet éco-engagement du Top Management est également une contribution supplémentaire à la reconstitution des poumons verts du Sénégal.

Ku samm li la wër, samm sa bop.

#Aarlileuwër

### En Guinée-Conakry la campagne sur l'environnement a produit les résultats suivants :

Le lancement de la campagne sur l'énergie verte en Juin 2021 a constitué un moment clé de l'année en donnant l'opportunité à Orange de faire valoir son engagement en faveur de la réduction du CO<sub>2</sub>.

Un film a d'ailleurs été produit, mettant en avant les preuves concrètes de cet engagement pour contribuer à l'atteinte du net zéro carbone d'ici 2040 (objectif groupe) :

- Depuis 2018, Orange Guinée a amorcé le virage du solaire par la modernisation de ses sites et est parvenu ainsi à doter plus de la moitié de la part réseau en panneaux solaires (56% en 2020).
- Une réduction de près de 500.000 litres de carburant consommés sur l'année 2019
- Une maîtrise de près de 350.000 kilogrammes de CO<sub>2</sub> non déversés dans la nature
- Un personnel sensibilisé à l'adoption des gestes verts pour optimiser la consommation électrique.

### Au Mali, la mise en place de la filière DEEE commence à émerger

Le projet environnement est un atelier de recyclage des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) :

Il aura pour avantage de permettre :

- A Orange Mali de réduire son impact en recyclant les déchets produits dans l'exercice de son activité
- Aux acteurs locaux de bénéficier d'un accompagnement pour la protection de l'environnement
- Développer l'économie locale en créant des emplois.



## 15 Vie terrestre



### Lutte contre l'insalubrité et amélioration du cadre de vie

Sonatel dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise, a poursuivi des actions, dans le cadre de «And Défar Sunu Gox» ADSEG, un programme de lutte contre l'insalubrité, constitué d'une série d'activités citoyennes de sensibilisation, d'éducation environnementale, en étroite collaboration avec l'Unité de Collecte et de Gestion des déchets (UCG) et les collectivités territoriales, pour impulser une dynamique autour du maintien d'un cadre de vie sain.

#### ii. DSF Environnement

Dans le cadre du mois vert, nous avons déroulé le digital Society Forum qui s'est tenu en live sur le thème "Qualité de l'air quel impact pendant la crise du Covid 19 ?"

#### iii. Préservation de l'environnement : "AND DEFAR SUNU GOX"

A travers le programme «And defar Sunu Gox», nous confirmons notre 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 possibles. En 2019, nous avons renforcé ce programme avec un volet développement durable pour la pérennisation des acquis.

#### v. Gestion des déchets

Contribution à la préservation de l'environnement par la collecte, tri et l'évacuation des déchets produits par la Sonatel suivant un process approprié. C'est ainsi que plus de 204 tonnes de déchets ont été traités en 2021.





## 16 Paix, justice et institutions efficaces

### 1. Application des codes de gouvernance de l'ISA et de la CSPC

Sonatel se réfère depuis 2011 au Code de Gouvernance des Entreprises élaboré par l'Institut Sénégalais des Administrateurs (ISA).

L'objectif de ce code est de promouvoir les pratiques de bonne gouvernance au sein des entreprises des secteurs tant publics que privés.

Les dispositions du code, inspirées du droit OHADA constituent un ensemble de règles de bonnes conduites de l'entreprise.

Le Conseil d'administration de Sonatel a choisi de suivre les règles définies par ce Code car ces textes mettent en exergue le code des bonnes pratiques

de gouvernance à savoir. Nous pouvons citer parmi ces règles édictées :

- la relation entre Sonatel et les actionnaires qui se traduit par un traitement équitable des actionnaires ainsi que, la transparence et la qualité de l'information transmise,
- les règles relatives aux rôles, missions, composition, fonctionnement et les comités du Conseil,
- la relation entre le Conseil, la Direction Générale et les Dirigeants,
- le Conseil et les Commissaires aux comptes,
- le Conseil et les autres parties prenantes.

Sonatel se réfère également depuis 2012 au Code de Bonne Conduite des Entreprises du Secteur Privé du Sénégal élaboré par la Coalition du Secteur Privé



contre la Corruption (CSPC) qui a été mise en place par l'Etat du Sénégal et la Banque Mondiale qui considèrent que la corruption constitue un facteur bloquant pour le développement économique et social du Sénégal.

Sonatel a adhéré au Code de Bonne Conduite qui :

- fixe les principes directeurs et des règles de conduite destinées à lutter contre la corruption promeut l'éthique et la bonne gouvernance d'entreprise au sein des entreprises du secteur privé, et dans les relations entre les entreprises du secteur privé et entre elles et les administrations, les clients, les consommateurs

Ce Code est fondé sur trois principes directeurs :

- l'éthique par la définition et la mise en œuvre des politiques et stratégies de développement conformes aux principes d'éthique,
- la responsabilité sociétale par un engagement au-delà de la finalité du profit, à s'ériger en entreprise citoyenne responsable préoccupée par son environnement social.
- la gouvernance d'entreprise par une application des principes de base de l'Institut Sénégalais des Administrateurs (ISA) notamment l'intégrité des dirigeants, la définition claire et respectée des rôles entre l'Assemblée des actionnaires, le Conseil d'Administration et la Direction Générale et enfin le respect des droits des actionnaires et l'égalité dans leur traitement.

Ces codes sont consultables auprès de ces Institutions.

## 2. Procédures de contrôle interne et de gestion des risques en vigueur

Sonatel dispose depuis des années d'un processus de contrôle interne et de gestion des risques.

Les activités, les résultats de ce processus de contrôle interne et de management des risques sont contrôlés par le Comité d'Audit.

Pour une gestion efficace et efficiente de ce processus, des structures et Comités de suivis existent à Sonatel :

- un Département dédié chargé du management des risques et du contrôle interne ayant comme principales attributions :

- l'élaboration et la mise à jour régulière des cartographies des risques liés aux activités de tous les processus de Sonatel (identification, traitement, évaluation et hiérarchisation des risques),
  - le pilotage du top des risques (risques prioritaires et risques inacceptables) définis par la Direction Générale,
  - l'analyse des risques liés aux offres et projets stratégiques,
  - la revue systématique des procédures pour s'assurer de l'intégration des dispositifs de contrôle interne couvrant les risques,
  - l'accompagnement des métiers pour le développement et l'appropriation du contrôle interne,
  - la vérification annuelle du respect des lois de sécurité financière et de la loi Sarbanes Oxley applicable aux sociétés cotées aux USA du fait de l'appartenance de Sonatel au Groupe Orange (revue de questionnaires sur l'environnement de contrôle interne revus par les Commissaires aux Comptes pour validation),
  - la coordination de la Gestion de la Continuité d'Activité (GCA) : Business Impact Analysis (BIA), Plans de Continuité d'Activité (PCA), Gestion des Crises, sites de repli.
- organisation spécifique pour la gestion de l'éthique et de la compliance :
    - un service dédié au pilotage et à l'animation de la compliance. Il est chargé de la mise en place et du suivi des dispositifs de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts, pour assurer le respect de la politique du Groupe Sonatel de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption,
    - un Comité RSE, Ethique et Compliance (REC) présidé par le Directeur Général qui se réunit trimestriellement. Tous les membres du CODIR sont membres dudit Comité,
    - un Chief Compliance Officer (CCO) nommé par le Directeur Général : la Directrice de l'Audit, des Risques et de la Qualité, chargée de coordonner et de superviser l'efficacité des actions de compliance déclinées au sein du Groupe Sonatel,
    - un réseau d'ambassadeurs de la Compliance, relais dans le déploiement et le renforcement de la politique Compliance dans les Directions,
    - un Sponsor éthique : le Directeur des Ressources Humaines,

- un réseau RSE, Ethique et Compliance avec un coordinateur, des animateurs par domaine et des correspondants par direction.

- un Département Audit Interne chargé d'évaluer le dispositif de contrôle interne (tests pour s'assurer de la correcte application et de l'efficacité du dispositif de contrôle interne documenté).

L'Audit Interne a ainsi comme principales attributions :

- l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme annuel d'audits couvrant les orientations et enjeux stratégiques de Sonatel dans tous les domaines notamment ceux exposés aux risques critiques et inacceptables,
- le suivi de l'application des recommandations des audits internes et externes.

L'Audit Interne de Sonatel a obtenu une 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 constitué de 100 exigences détaillées couvrant cinq (05) domaines : Positionnement - Planification et Pilotage – Evaluation Gouvernance, Risques et Contrôle – Professionnalisme – Processus d'audit.

- un Service Inspection Générale chargé de :

- réaliser les missions d'investigations à la suite des faits générateurs suivants impactant Sonatel ou 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 entraînant un préjudice pour Sonatel ou pour un tiers, défaillances humaines ou techniques majeures.

- Assurer le suivi des recommandations issues des enquêtes,
- Assurer le reporting au niveau groupe sur les enquêtes.

- un Comité des Risques présidé par le Directeur Général et composé de tous les Directeurs et des Chefs de Départements Sécurité, Revenu Assurance et Management des Risques et du Contrôle interne. Ce Comité qui se réunit chaque semestre a pour missions notamment :

- l'analyse du top des risques (risques prioritaires et risques inacceptables) définis par la Direction Générale pour s'assurer de leur maîtrise,
- l'identification et l'impulsion des synergies nécessaires entre les différentes fonctions impliquées dans la gestion des risques,
- la préparation des revues de contrôle interne et du suivi des conclusions de la revue.

- un Comité de Revue des Risques liés aux projets et offres stratégiques de Sonatel dont le rôle est de :

- garantir la prise en compte de la dimension risque dans les projets ou chantiers avant leur passage en instance de validation,
- s'assurer que les projets devant passer un jalon de validation intègrent les dispositifs de contrôle adéquats et nécessaires à l'atteinte des différents objectifs et permettant de contourner, prévoir, corriger ou réduire l'impact des risques identifiés.

Les résultats obtenus à ce jour sont positifs et un suivi permanent est réalisé pour contribuer efficacement à la pérennité de l'activité de Sonatel.





## 17 Partenariats pour la réalisation des objectifs

### i. Orange Business Services, la marque dédiée aux Entreprises et à l'Etat

Malgré un contexte économique toujours difficile à cause de la crise covid 19, Orange Business Services a dépassé ses objectifs de 8 points avec une croissance exceptionnelle à 2 chiffres soit un taux de 11,8% grâce aux prepaid et à l'intégration essentiellement. Le pari qui a été fait de miser sur les petites et moyennes structures et les institutions tel que l'Etat, est entrain de porter ses fruits ; il ne fait aucun doute que le développement du Sénégal devra nécessairement passer par l'accompagnement et la structuration des petits business (SOHO) qui à eux seuls ont généré une progression de +6,2 Mds soit une contribution à hauteur de 73% à la croissance globale du Chiffre d'Affaire réalisé en 2021 , mais aussi l'accompagnement de l'Etat dans son objectif d'optimisation des dépenses télécoms.

Toujours dans cette démarche d'accompagner les PME-PMI et pros dans la digitalisation de leurs activités, Orange Business Services a lancé un ensemble d'initiatives d'écoutes et de discussion avec les entreprises qui ont enclenché leur transformation digitale. Des webinaires thématiques ont été organisés sur des sujets tels que la cybersécurité et le cloud. Un catalogue dédié aux PME/PMI a aussi été mis en place.

Pour soutenir leur digitalisation, Orange Business Services a mené des projets sur la mise à niveau des réseaux et leur sécurisation, pour l'Etat et les entreprises privées notamment le secteur bancaire (nécessaire pour la digitalisation et la mobilité). Nous avons aussi accompagné l'Etat dans des initiatives digitales majeures : Conseils et initiation de projets e-santé avec la cellule digitale du ministère de la santé, étude d'opportunité de digitalisation des secteurs de l'environnement et l'élevage, accompagnement du PSE dans la mise en valeur de nouvelles zones économiques (Diamniadio Smartcity, solutions de digitalisation du suivi des projets de mobilité avec le BOS etc.), accompagnement du SAMU dans sa politique de décentralisation du 1515 avec le déploiement d'une solution de Call Center dans les régions de Kolda et Touba, après la zone centre (Kaolack

et Kaffrine). De même le Datacenter Sonatel a accueilli des solutions Cloud d'hébergement et de réplication pour ses clients Entreprise, afin de sécuriser leurs données dans un environnement aux normes et avec un standard international.

Que ce soit de la Connectivité, des offres Mobile, de l'intégration, du Cloud, des services Pros, nos 300 conseillers ont toujours comme objectif, de répondre aux attentes sur 360° de nos clients pour accompagner l'atteinte de vos résultats.

Orange Business Services est la marque du Groupe Sonatel qui commercialise des solutions de télécommunications destinées aux organisations, aux entreprises (PME/PMI, Soho, Grandes Entreprises) et à l'Etat. Notre mission est d'être un acteur incontournable de l'accélération digitale des Entreprises au Sénégal et en Afrique de l'Ouest grâce à notre rigueur d'opérateurs multiservices, couplée à notre agilité d'intégrateur de solutions numériques.

### Un Service Client certifié COPC, le seul du groupe en Afrique de l'Ouest

Le Service client d'Orange Business Services s'est pour la 2<sup>e</sup> fois, certifié à la norme COPC en 2021, une première en Afrique de l'Ouest sur le marché B-to-B dans le groupe Orange. Pour rappel, le COPC est un standard mondialement reconnu pour l'excellence opérationnelle dans les activités de support à la clientèle.

### Certification TCDD (Tier III Certification Design and Documents) du Datacenter Tier III+ de Sonatel

Forte de ses 8 certifications de qualité et de sécurité dont la prestigieuse Uptime TCCF (Tier III Certification of Constructed Facility), le datacenter Tiers 3+ du groupe Sonatel est notre atout pour mieux accompagner la transformation digitale de nos entreprises. La Sonatel rejoint ainsi un groupe exclusif de leaders de l'industrie de par ses prestigieuses certifications en plus de l'assurance de la fiabilité de ses dispositifs : ISO9001, ISO27001, ISO 50001, ISO14001, ISO 45001.

Pour rappel, Uptime Institute est le seul organisme

international habileté à définir et décerner le tiering des Datacenters (Tier 1, 2, 3 et 4) largement adopté dans le monde et dont l'objectif est de maximiser leur efficacité. Ce Tiering attribué atteste de la qualité et de la conformité de la documentation technique (plans, schémas, fiches techniques, notes de calculs, bilans de puissance, analyses fonctionnelles, etc) du Datacenter de la Sonatel.

#### Au Mali en 15 ans plus de 800 projets soutenus pour un budget de plus de 8 milliards de FCFA

Orange Mali a consolidé son leadership dans le secteur des Télécommunications au Mali, en témoignent les nombreuses distinctions obtenues tel que le prix Top employer 2021 (9<sup>ème</sup> fois consécutive), Le prix du réseau Internet Mobile le plus rapide de l'Afrique de l'Ouest, le Prix du Fournisseur Service Internet Fixe le plus rapide au Mali ou encore la Certification COPC pour la qualité de nos centres d'appels.

Nous nous félicitons également de la signature de nouveaux grands partenariats sponsoring avec le Ministère de l'Artisanat, de la Culture et de l'Industrie Hôtelière ce qui fait d'Orange le partenaire privilégié et incontournable de la culture malienne, en plus d'être le 1<sup>er</sup> partenaire du Sport à travers notamment le sponsoring des 2 plus grandes fédérations sportives du Mali : La FEMAFOOT (football) et la FMBB (basket-ball).

Enfin depuis 15 ans, Orange a consolidé son rôle d'entreprise solidaire et humaine à travers ses actions solidaires en faveur des populations vulnérables dans les domaines de la santé, de l'éducation conventionnelle et numérique, de la culture et de la solidarité ! En 15 ans la Fondation Orange a soutenu plus de 800 projets pour un budget de plus de 8 milliards de FCFA..

#### Offrir notre expertise à l'international

La monétisation de l'expertise de Sonatel combinée à une bonne résistance sur le Core business ont fortement contribué à la croissance du Wholesale en 2021.

##### 5.1 Une connectivité en constante amélioration

Nous poursuivons notre stratégie de sécurisation de la bande passante internet pour plus de disponibilité et une expérience client incomparable. La capacité internet a ainsi été augmenté de plus de 50%, pour un débit de 690 Gbits/s.

Pour continuer à offrir une connectivité internationale disponible et de très bonne qualité à nos clients, nous explorons et poursuivons l'étude de toutes les opportunités de mise en œuvre d'infrastructures terrestre, sous-marine et satellite avec les toutes dernières technologies. En plus du câble Djoliba déjà mis en service et étendu à deux autres pays cette année (Guinée et Libéria), nous avons été choisis comme gestionnaire de la branche de Dakar du nouveau câble 2AFRICA. Une station de câble sous-marin sera ainsi mise à disposition du consortium pour l'atterrissement de câble à Dakar. Durant le second semestre, nous avons finalisé le projet d'installation des équipements de tracking satellitaires de la Société Européenne des Satellites (SES).

Cette Gateway, l'une des huit Gateway de SES au monde, permet de repositionner le Sénégal dans l'environnement des satellites de nouvelle génération, les satellites en moyenne orbite, rendant ainsi à la station terrienne de Gandoul son aura d'antan, en faisant ainsi le hub satellite de la sous-région.

Cette stratégie technique, alliée à une politique commerciale adaptée (mise à jour de notre catalogue d'offres, outils plus performants) et une expertise reconnue, nous a permis d'acquérir de nouveaux clients opérateurs et même d'en récupérer d'autres, en mode winback.

##### 5.2 L'expertise, source de revenus

###### • Création de la JV IKASIRA

En partenariat avec une société sous régionale, nous avons créé une nouvelle société 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 suivants : Sénégal, Mauritanie, Mali et Guinée.

###### • Gestion déléguée de la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN)

L'Etat Béninois a choisi Sonatel comme partenaire

stratégique pour son expérience et ses compétences dans la gestion de la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN). Cette société d'Etat est actuellement gérée par nos équipes.

L'accompagnement de la SBIN se fait à travers un partage de compétences techniques et commerciales, d'expérience dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan schéma directeur, avec le déploiement d'un réseau mobile de dernière génération et le lancement de services financiers mobiles.

### 5.3 Sonatel à l'international

Fidèle à notre volonté de participer activement au développement de l'écosystème des télécommunications, nous avons apporté cette année encore, aux côtés des contributeurs institutionnels du Sénégal, toute notre expertise dans les différents travaux des organisations internationales dont la plupart se sont tenus en mode virtuel, du fait de la persistance de la pandémie à Covid-19.

La connectivité, l'Accès universel - l'itinérance, en particulier des objets connectés et intermachines- la lutte contre la fraude avec le Bypass OTT, la taxation des OTT, les services financiers mobiles, etc. ont été au cœur des échanges au cours de cette année.





# 3

---

## Notre engagement responsable

Donner à chacun  
l'occasion de briller



# Notre engagement responsable

Le renforcement de la relation avec les différentes parties prenantes par la mise en place de cadres d'échanges innovants, dynamiques et réguliers a permis encore cette année d'être au plus près des populations, des autorités, des acteurs du développement et des partenaires de la communication.

En dehors de ces échanges réguliers avec certaines parties prenantes (comme les associations de

consommateurs, les collectivités locales, etc.), la cérémonie de dédicace du livre retraçant l'histoire de Sonatel, dont l'auteur est un Sonatélien à la retraite, a de même été l'occasion de créer un dialogue avec nos parties prenantes. C'est aussi le cas de la cérémonie de pose de la première pierre du bâtiment de Sonatel à Diamniadio, un autre volet de notre implication dans la stratégie numérique SN2025 menée par l'Etat du Sénégal.



Afin de nous rapprocher davantage et de mieux écouter nos parties prenantes, nous avons su réadapter et surtout innover nos divers cadres d'échanges dans tous nos pays de présence.

C'est par exemple le concept de Digital Society Forum dont un des thèmes majeurs cette année

a été autour des Impacts de la Covid-19 sur les relations de travail et la gestion des RH. Télétravail, collaborations à distance, porosité entre vie privée et vie professionnelle, management plus collaboratif ont ainsi été disséqués par des experts pour proposer des pistes de solutions.



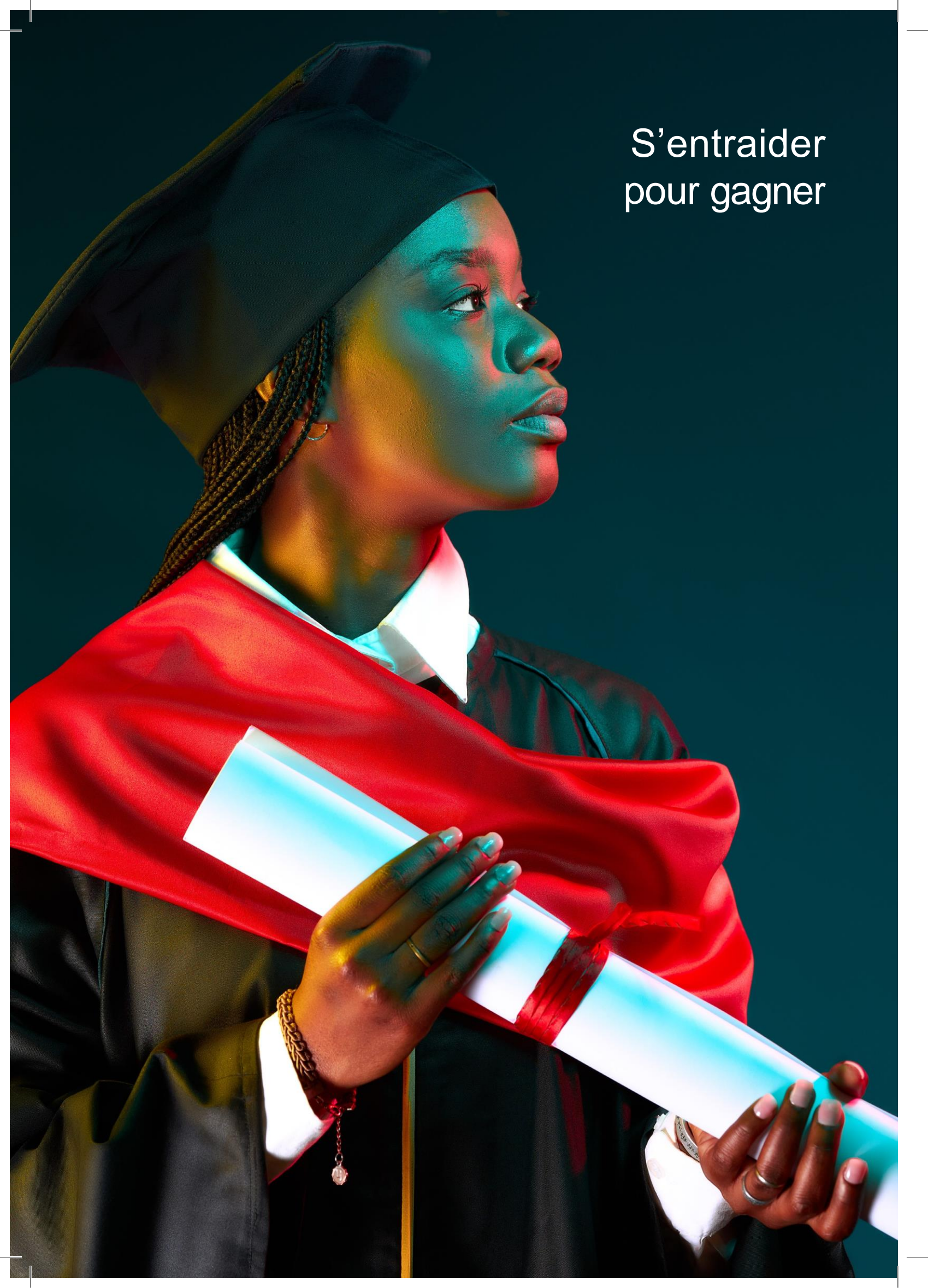


# 4

---

Reconnaissance  
de notre démarche intégrée  
et de notre système  
de gouvernance RSE

S'entraider  
pour gagner



# Reconnaissance de notre démarche intégrée et notre système de gouvernance RSE... au Sénégal

Nous sommes une entreprise consciente de son empreinte sociétale, économique et environnementale et œuvrons chaque jour pour impacter positivement tous les territoires où nous sommes implantés.

Notre objectif principal est d'être reconnu comme une entreprise socialement responsable, acteur

incontournable du développement durable par nos différentes parties prenantes.

Pour y arriver, nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux dans différents domaines et sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue. Les axes de notre politique du système de management intégré traduisent nos engagements :

## En RSE



En nous appuyant sur la norme **ISO 26000**, à améliorer notre politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, basée sur les 5 axes :

- L'éducation
- La santé
- L'inclusion numérique
- L'employabilité des jeunes
- L'environnement

## En Qualité



à être à l'écoute de nos parties prenantes pour leur offrir une expérience incomparable grâce à l'**ISO 9001** et à l'Excellence du service, par :

- Une meilleure expérience des collaborateurs en suscitant l'enthousiasme
- Une meilleure connaissance des besoins de nos parties prenantes actuelles et futures pour leur offrir des prestations personnalisées et innovantes
- Une amélioration continue de la qualité perçue et de l'expérience de nos parties prenantes

## En Santé / Sécurité



à développer une culture santé et sécurité au travail au niveau de nos collaborateurs et de toutes personnes travaillant pour le compte de Sonatel en s'appuyant sur l'**ISO 45001**. Il s'agit de :

- Sécuriser les conditions de travail par la prévention des accidents et atteintes à la santé en impliquant les collaborateurs dans les démarches d'amélioration
- Promouvoir la démarche de réduction des risques sur la santé et la sécurité auprès de nos prestataires
- Améliorer en permanence le management de la santé et la sécurité au travail de nos collaborateurs, de toutes personnes travaillant pour le compte de Sonatel et des visiteurs

## En Management de l'Énergie



à réduire les consommations d'énergie avec l'**ISO 50001**. Il s'agit de :

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

## En Environnement



à maîtriser les impacts de nos produits et activités en nous appuyant sur l'**ISO 14001**. Il s'agit de :

- Favoriser l'achat et la conception de produits et services durables
- Mettre en œuvre une démarche de réduction des risques environnementaux tout au long du cycle de vie de nos produits
- Promouvoir la démarche de réduction des risques environnementaux auprès de nos prestataires

## En Sécurité de l'Information



à garantir la sécurité des informations pour les services que nous offrons grâce à l'**ISO 27001**. Cela passe par :

- L'atteinte d'un niveau de sécurité conforme aux exigences de nos parties prenantes
- L'amélioration continue de l'efficacité de nos dispositifs de maîtrise des risques sur la sécurité des informations

En plus des 6 normes du système de management de l'énergie, Sonatel a adopté 5 normes métiers.

Nous sommes certifiés sur les différents référentiels par des organismes certificateurs indépendants, qui viennent auditer notre démarche régulièrement pour le maintien de nos certificats.

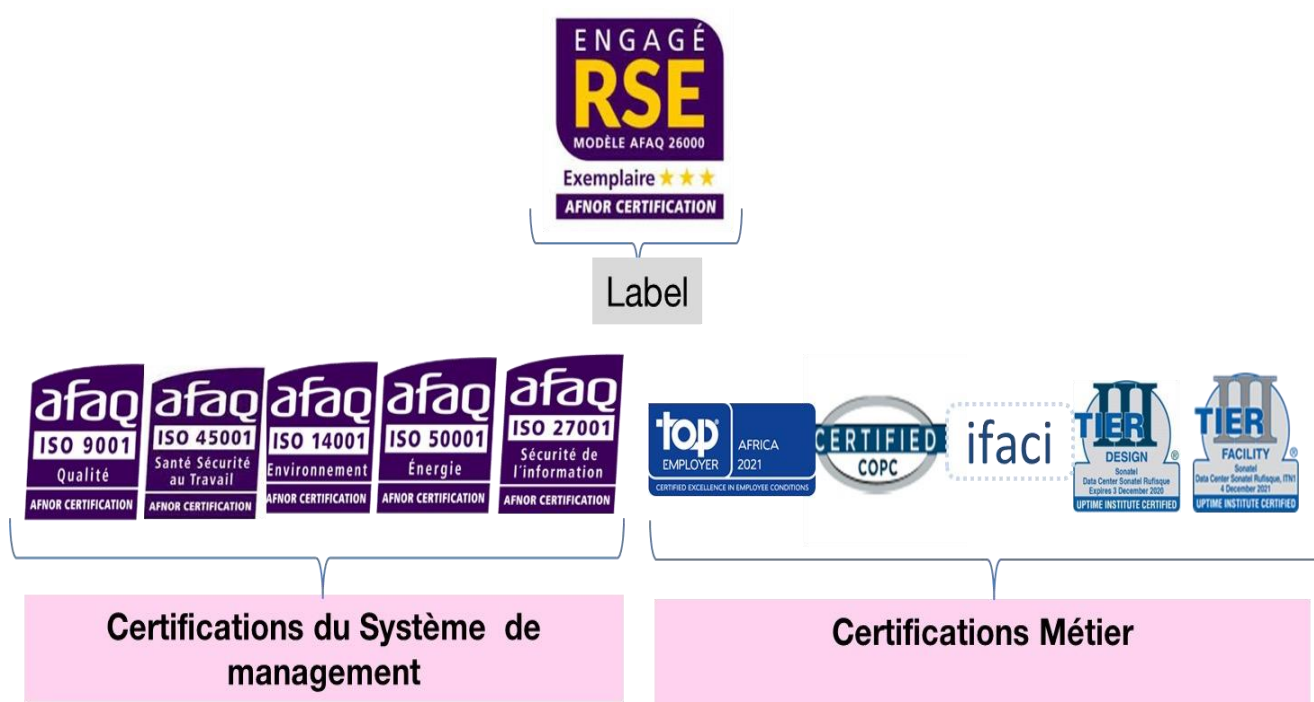
Ces reconnaissances internationales démontrent la capacité de notre entreprise à toujours mieux répondre aux attentes de ses parties prenantes internes et externes.

En 2021, Sonatel a été évaluée Exemple RSE à l'issue de l'évaluation de l'Afnor, soit le niveau 4 sur une échelle à 4 niveaux, une performance significative qui confirme l'intégration de la démarche de responsabilité sociétale dans notre stratégie et dans tous nos métiers. Par ailleurs, on peut noter sur les autres domaines :

- Maintien des certifications Qualité, Santé Sécurité, Environnement, Énergie et Sécurité de l'information
- Sonatel, certifié Top employer pour la 8<sup>ème</sup> année consécutive
- Maintien certification COPC sur le périmètre Service client Entreprises et Grand public
- Maintien certification IFACI avec un taux de conformité de 100%

# Nos certificats et labels

Sonatel, un engagement reconnu



## Certification TCCF (Tier III Certification DOF Constructed Facility) du Datacenter de Rufisque.

Suite à la certification Design de niveau Tier III pour notre Datacenter sis à Rufisque (Sénégal), nous avons obtenu avec succès la certification TCCF (Tier Certification of Constructed Facility) en décembre 2019 pour une durée initiale d'un an renouvelée en 2020 jusqu'au 04 décembre 2021.

Cette Certification a été délivrée par Uptime Institute qui est le seul organisme habilité à délivrer des certifications Datacenter depuis l'année 2015.

Le TCCF permet de vérifier in situ par les experts d'Uptime du niveau de Tiering. Cette vérification consiste à dérouler des tests de basculements, de redondances, etc., afin de confirmer le niveau fonctionnel du Data Center.

Conformément, aux Objectifs de Développement Durable SONATEL mène une politique RSE qui est en phase avec notre politique d'entreprise.

En effet notre vision qui est d'être une entreprise «résolument orientée Client, partenaire privilégié de la transformation Numérique de nos sociétés» est alignée avec la stratégie du groupe d'Orange «Engage 2025».

✎ L'amélioration de nos relations avec nos parties prenantes est une des priorités stratégiques du plan stratégique SO'ROC de SONATEL.

✎ Le plan stratégique a été décliné sur l'axe SMI (système de management intégré) en plusieurs chantiers dont l'implémentation de ISO 26000 et s'articule autour de 7 questions centrales que sont :

1. La gouvernance de l'organisation
2. Les Droits de l'Homme
3. Les relations et conditions de travail

## Identification par catégorie des PP de Sonatel

✎ Celles qui font partie intégrantes de l'organisation : salariés, partenaires sociaux, filiales, amicales... et ses instances en amont (administrateurs et actionnaires)

✎ Celles qui font partie de la chaîne de valeur : clients, fournisseurs, investisseurs, sous-traitants, opérateurs (nationaux et internationaux),

4. L'environnement
5. Les bonnes pratiques des affaires
6. Les questions relatives aux consommateurs
7. L'engagement sociétal.

✎ Ce chantier a pour but de nous aider à être l'entreprise de référence au Sénégal en matière de RSE

## Les objectifs de la gouvernance RSE

- Obtenir une évaluation chiffrée de notre politique RSE
- Améliorer et renforcer notre action et notre communication RSE
- Intégrer la RSE au système de management existant à SONATEL
- Se différencier des concurrents
- Obtenir une reconnaissance nationale et internationale de notre politique RSE

distributeurs, partenaires vendeurs terrain, partenaires OM, Kirène...

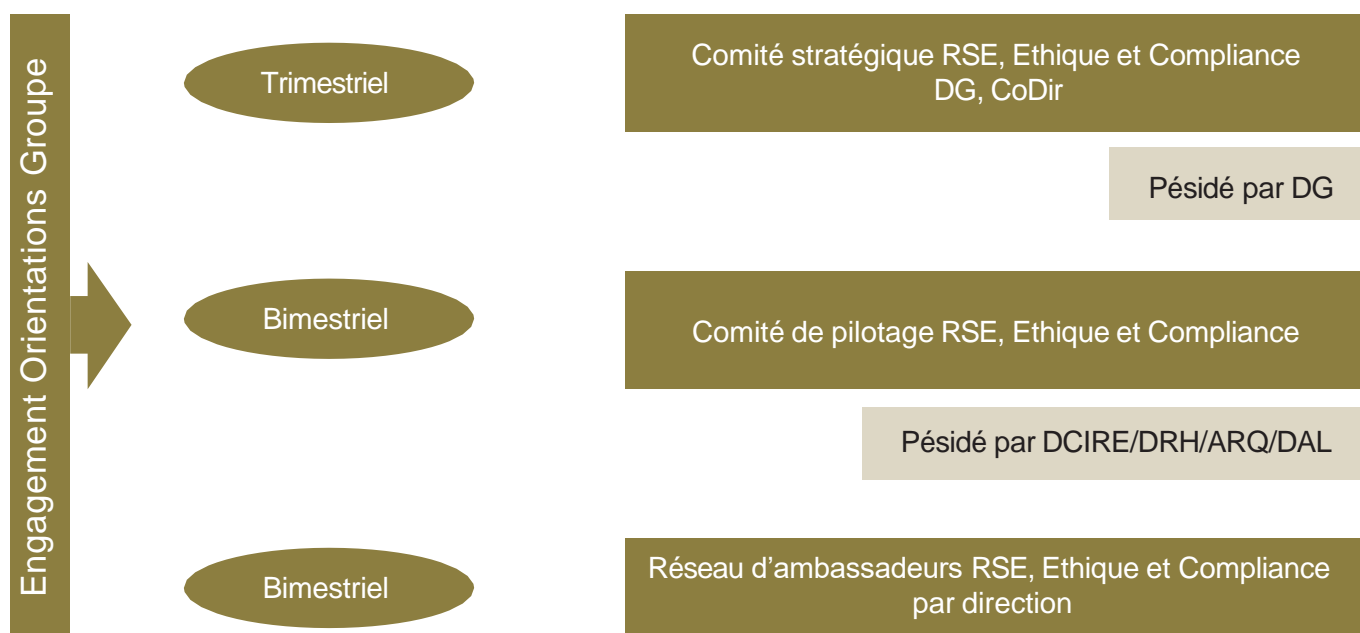
✎ Celles qui font partie de l'environnement global de l'organisation : biodiversité, territorial, sociétal, institutionnel, gouvernemental, régulation, concurrence, médias, consommateurs, groupes vulnérables...

- Envers lesquelles Sonatel a des obligations légales, contractuelles, financières, réglementaires
- Qui peuvent être affectées (positivement ou négativement) par les décisions ou activités de Sonatel
- Qui peuvent elles même influencer sur la capacité de Sonatel à atteindre ses objectifs et/ou s'acquitter de ses responsabilités

## Cadres de gouvernance RSE

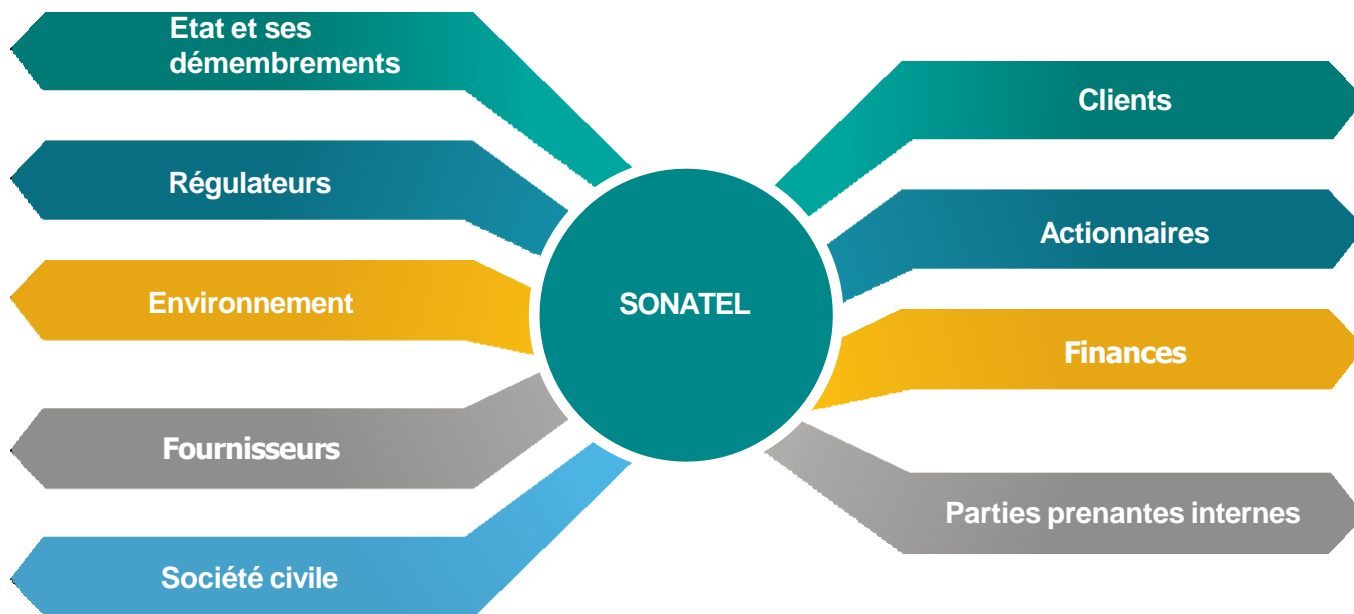
Sur la RSE, Sonatel a des cadres de gouvernance qui permettent de suivre la stratégie RSE Ethique et Compliance et son déploiement. Il s'agit :

- du Comité stratégique RSE Ethique et Compliance qui se tient trimestriellement et qui réunit le CoDir ainsi que les structures opérationnelles de la RSE.
- Le comité de pilotage RSE, éthique et Compliance est présidé par les Sponsors de la Communication Institutionnelles, de l'Audit et des Ressources Humaines et se réunit bimensuellement. 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.
- du Copil opérationnel REC avec toutes les directions représentées par les ambassadeurs RSE 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 issues 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.



## Les parties prenantes de Sonatel :

Sonatel dispose de différentes parties prenantes diverses et variées selon leur niveau d'influence et l'importance de la relation. De ce fait ceci permet d'établir les priorités et les fréquences de dialogues avec celles-ci





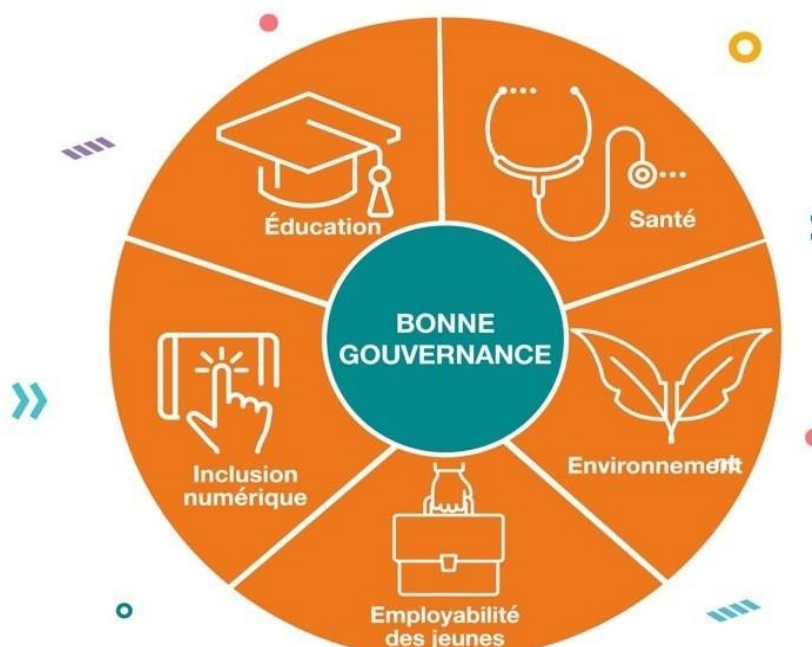
## Matrice de matérialité des enjeux

Les principaux objectifs de la matrice de matérialité sont :

- Appréhender la compréhension que les parties prenantes de Sonatel ont de la RSE.
- Recueillir les orientations RSE que les parties prenantes ont identifiées et qui leur semblent pertinentes.
- Définir les enjeux RSE prioritaires cités par les Parties prenantes.
- Etablir un top 5 des enjeux RSE pour chaque cible et un TOP 10 toutes catégories confondues.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agriculture</li> <li>• Infrastructure</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education</li> <li>• Santé</li> <li>• Environnement</li> <li>• Emploi</li> <li>• Inclusion Numérique</li> </ul>	<p>les enjeux «cruciaux», jugés de forte importance des deux points de vue, de l'entreprise et de ses parties prenantes</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats, Démarche partagée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation</li> <li>• Elevage</li> <li>• Social</li> <li>• Produits et services</li> <li>• Sports et loisirs</li> <li>• Electricité</li> </ul>		<p>les enjeux «majeur», jugés de forte importance d'un seul des points de vue, de l'entreprise ou bien jugés de moyenne importance des deux points de vue</p>
			<p>les enjeux «à suivre», i.e. jugés de faible importance par le Groupe et/ou ses parties prenantes.</p>

La matrice de matérialité est obtenue à partir du croisement entre la priorisation des enjeux RSE par les parties prenantes externes et la priorisation par les parties prenantes internes, sur une échelle de 3 niveaux.



# La labélisation de notre stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Depuis toujours SONATEL prend en compte les préoccupations de ses parties prenantes et conduit une politique RSE qui témoigne de son engagement vis-à-vis de ses collaborateurs, de la société et de la planète. Le label Engagé RSE évalue le niveau d'intégration de l'ISO 26000 dans la stratégie et le management de l'organisation et qualifie le niveau de maturité de l'organisation en responsabilité sociétale et en développement durable. Cette démarche structurée a pour objectif :

- D'obtenir une évaluation chiffrée de notre politique RSE ;
- D'améliorer et renforcer notre action et notre communication RSE ;
- D'intégrer la RSE au système de management existant à SONATEL ;
- De se différencier des concurrents ;
- D'obtenir une reconnaissance nationale et internationale de notre politique RSE ;

Le Label RSE est originalement fondé sur la norme internationale ISO 26000, unique norme

fournissant à tout type d'organisations (entreprises, associations, collectivités, ONG, syndicats...), quels que soient sa taille, son secteur d'activité et ses domaines d'actions, les lignes directrices de la responsabilité sociétale et un cadre international de comportement. La norme respecte par ailleurs les grands textes fondateurs internationaux comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ou les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)..

Choisir de devenir «Engagé RSE», c'est adressé un signal fort : celui d'une organisation qui assume les impacts de ses décisions et s'engage pour un développement durable de ses processus et de ses activités. Mais aussi un fort levier de différenciation envers la concurrence. En effet, l'évaluation RSE du groupe Sonatel s'est déroulée du 11 au 15 octobre 2021 avec les auditeurs de l'AFNOR. Cette évaluation nous a permis de maintenir notre évaluation RSE et d'atteindre le niveau Exemplaire, soit le niveau le plus élevé du modèle.



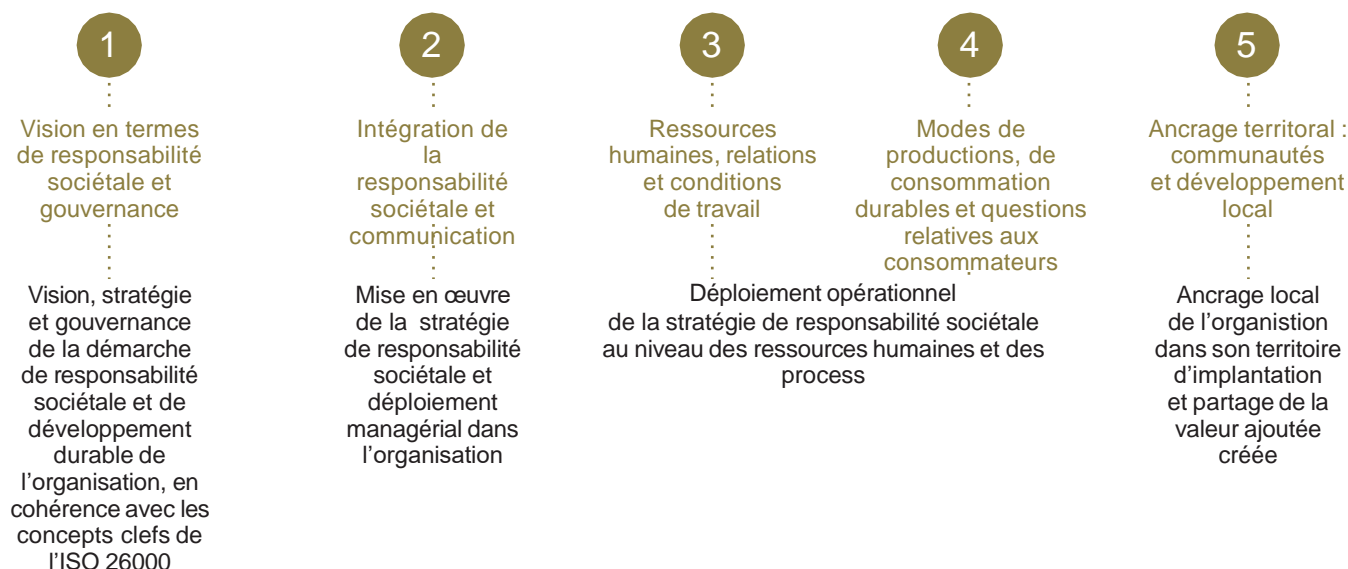
Ce sont ainsi 54 critères qui balayent l'ensemble des principes de responsabilité sociétale, questions centrales et lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation au sens de l'ISO 26000.

- 3. Les Ressources Humaines
- 4. Les achats, les modes de production et de consommation durables
- 5. L'ancrage territorial
- 6. La performance Economique, sociale et environnementale

Evaluation réalisée par l'AFNOR sur une grille comportant 6 thèmes :

- 1. La vision RSE et la Gouvernance
- 2. L'Intégration de la Responsabilité Sociétale et la Communication

5 Chapitres de pratiques stratégiques, managériales et opérationnelles









5

---

Empreinte  
socio-économique

Étude réalisée par le Cabinet Goodwill

Jouer  
sur tous  
les terrains





# Notre approche en 3 étapes



## 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 versées.



## 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

le Sénégal est parmi les pays à IDH (Indice de Développement Humain) bas (0,350 à 0,554) et 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 2020



Une empreinte économique simple de 663 Mds FCFA  
ou encore de 81 518 emplois soutenus.



Une empreinte économique élargie de 1 584 Mds FCFA  
ou encore de 217 567 emplois soutenus.



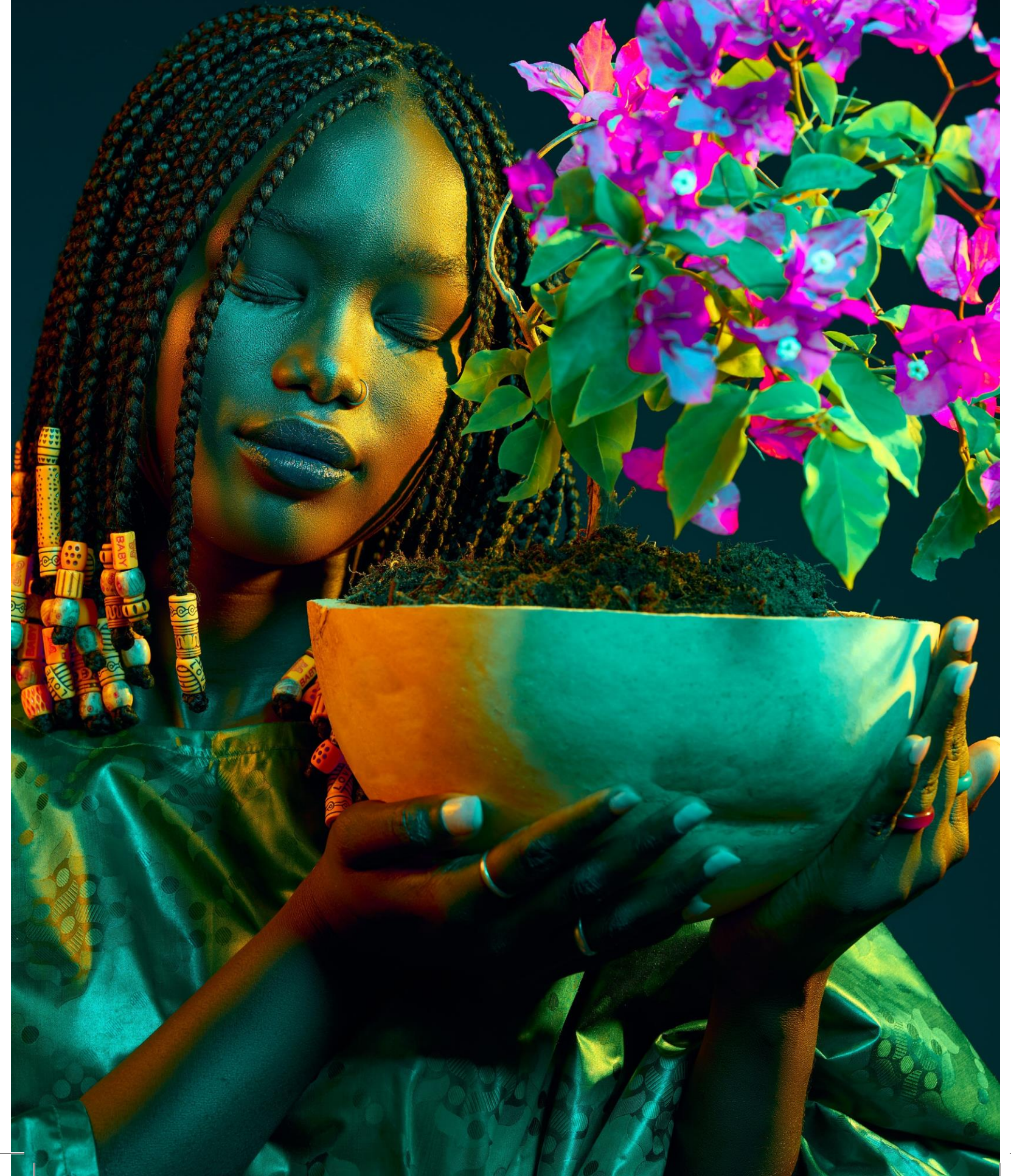
Une empreinte territoriale évaluée à 12%\* du PIB en 2020.

# 6

---

## Nos indicateurs de performances RSE

Atteindre ses buts



## Indicateurs environnementaux

	2018	2019	2020	2021
<b>DECHETS</b>				
Poids des déchets papier - carton produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	0.149	18	23.8	5,60
<b>Poteaux</b>				
POTEAUX BOIS (WNH) : Poids des poteaux bois, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre France Telecom - EVACUES (t)	58.02	71	4.8	24,38
<b>Reconditionnement</b>				
Taux de box récupérés	Phase projet		68%	65%
Taux de reconditionnement des Box			72%	91,35%
<b>Câbles</b>				
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
<b>Electroniques</b>				
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
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
<b>Energie</b>				
Consommation totale électrique (En GWH)	83	97	110	117
Energie Verte (En GWH)	5,49	6,33	6,83	7
Total CO2 émis sur les Scope 1 + 2 (en tonnes CO2)	54 356	67 112	89 601	92 958

## Indicateurs économiques

	2018	2019	2020	2021
<b>Données à contribution économiques</b>				
Chiffre d'affaires (M Fcfa) (IFRS)	483 795	510 975	496 064	507 740
Contribution fiscale (hors dividende) (M Fcfa)	172 236	209 263	198 727	209 316
Masse salariale (M Fcfa)	68 300	NC	79 516	70 451
Montant des Achats locaux M Fcfa)	NC	NC	79547594	847744
Part Achats locaux	NC	NC	54,1%	52,8%
<b>Centre de reconditionnement</b>				
Coûts évités	97.677.245	51.311.869	160.150.852	537.061.514
Gains	81551.075	35.190.490	134.400.220	452.412.720
<b>Pratiques d'achats</b>				
Nombre de fournisseurs évalués	217	205	242	252
Dont stratégiques	63	77	74	75
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats responsables'	18	18	18	18
<b>Relation avec le client</b>				
Nombre de clients Mobile	8 734 542	9 575 174	10 600 000	11 549 015 (déc.2021)
Efficacité des plateaux	83%	84%	86%	85,3%
Taux d'abandons	17%	14%	14%	14,8%
Front line résolution	86%	98%	75%	96,5%
Proportions (%) de réclamations Traités dans les délais	98%	96%	97%	98,64%
Taux de clients Satisfaits	96%	95%	93,30%	90,4%
Taux de clients insatisfaits	0,2%	1%	0,4%	0,8%

## Indicateurs sociaux

	2018	2019	2020	2021
<b>RELATIONS AVEC LES SYNDICATS DE TRAVAILLEURS</b>				
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales	2		1	1
Nombre de réunions du CHSCT	188	225	192	174
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	9		10	13
<b>EFFECTIFS</b>				
Effectif Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	1800	1742	1804	1774
Nombre d'embauches en CDI	106	80	49	63
Nombre de licenciements	0	0	1	1
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	65%	60%	62%	62%
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	0,573%	0,63%	0,3%	0,7%
Répartition des âges				
20 à 24 ans	7	4	3	2
25 à 29 ans	118	116	88	81
30 à 34 ans	340	315	292	280
35 à 39 ans	430	427	437	397
40 à 44 ans	299	294	344	376
45 à 49 ans	251	246	261	270
50 à 54 ans	191	191	202	220
55 à 59 ans	159	153	172	142
> 59 ans	5	2	5	6
<b>FORMATION</b>				
Nombre de mobilités	257	227	78	103
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	73,50%	56,44%	93%	61%
Nombre total d'heures de formation	103145		21179	29203
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1279		1722	1143
<b>SECURITE &amp; SANTE</b>				
Nombre de salariés formés à la sécurité	442	444	403	455
Taux de fréquence des accidents du travail	0	0,13	0,07	13%
Taux de gravité des accidents du travail	0	0,032	0,001	0,3%
Audits sécurité sur les sites techniques	5	2	19	18
Nombre d'actes médicaux (collaborateurs y compris leur famille)	38.319	41738	19547	27054

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP				
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	2	5	3	5
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	7	0,3	8	0,3%
EMPLOI DES JEUNES				
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	2	0	3	0
Taux d'insertion Professionnelle apprenants	100%	70%	79,7%	82%
GENRE				
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	38%	39%	38%	39%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global cadres/non cadres	Cadre F 38,14%	Cadre F : 38,672%	Cadre F : 38,3%	Cadre F 39,17%
	Non Cadre F 38,14%	Non Cadre F : 38,44%	Non Cadre F : 37,5%	Non Cadre F 36,74%
Répartition femmes des promotions (en%)	37,7%	37,14%	37,5%	37,9%
Répartition hommes des promotions (en%)	62,3%	62,8%	62,5%	62,1%
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
Pourcentage de femmes à l'embauche	35,84%	41,1%	28,6%	29%









# #AfricaRising

