



Responsabilité Sociétale d'Entreprise
2017



sonatel

**BACK
TO
THE ROOTS**

#AvecVousPourVous



AVANT-PROPOS

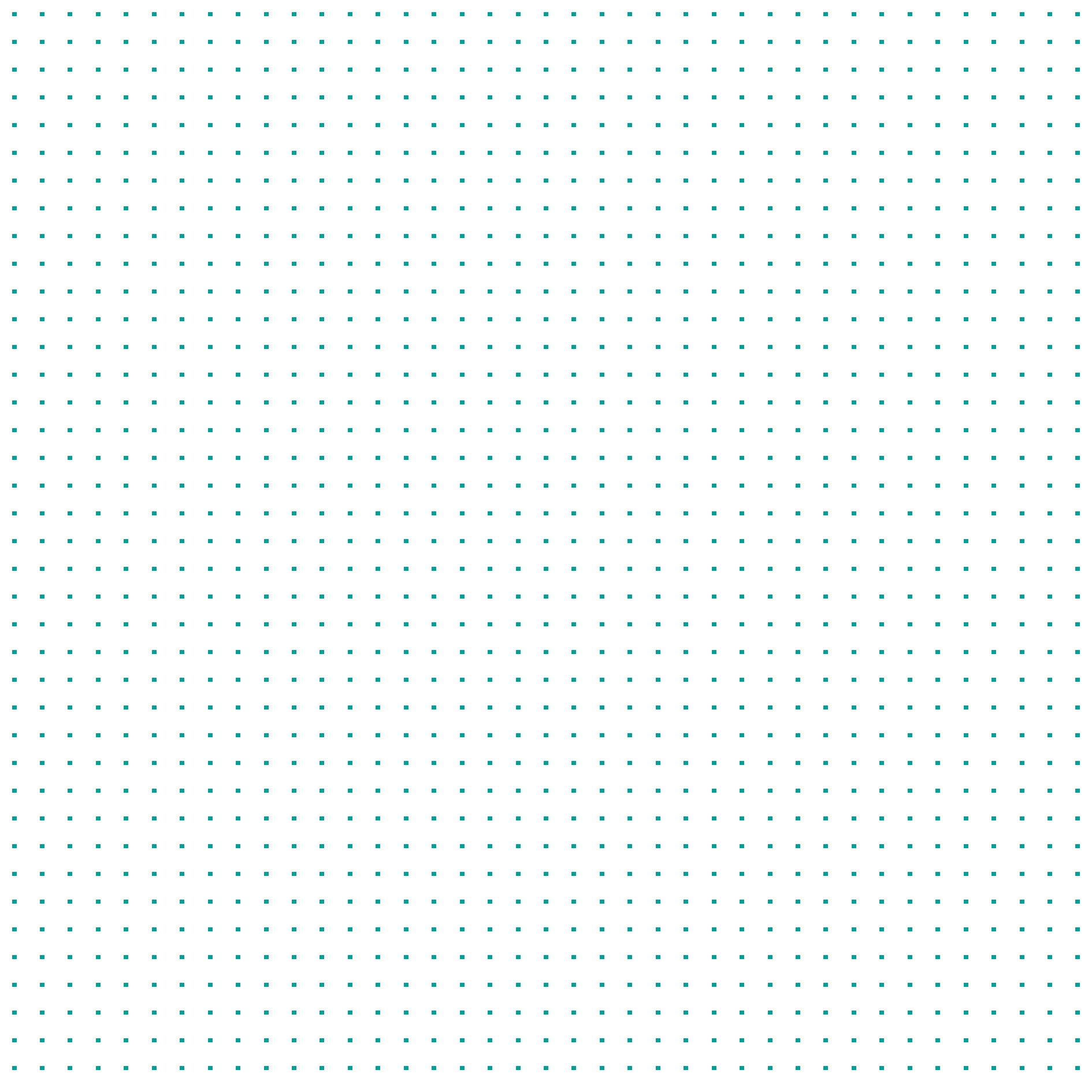
Dans un monde où le numérique gomme les frontières et transporte les idées à la vitesse de la lumière, l'Homme doit trouver sa place, son équilibre entre la modernité qui crée son quotidien et les traditions qui l'ont forgé.

Car oui, les nouvelles technologies n'ont de sens que si elles sont au service de l'humain ! Avec elles, nous découvrons les autres, leurs cultures, leurs vies, leurs passions, leurs humeurs, leurs amours, leurs points de vue. Origines, traditions et coutumes sont plus que jamais synonymes de richesse : on les montre, on les poste, on les partage, on les « like » !

« Back to the Roots » est un hommage à nos cultures, à la force de nos racines et à leur capacité infinie de résurgence.

Ces portraits décalés mettent en valeur les ethnies de nos régions et de nos pays en revisitant leurs codes vestimentaires à travers une vision digitale qui les transporte vers un futur onirique.

Ici, l'innovation est au service de la créativité de l'humain !



Sommaire

	Le message du Directeur Général de Sonatel	8
	À propos de ce rapport	10
1.	À propos de Sonatel	13
1.1.	Nos Activités	14
1.2.	Nos Chiffres clés 2017	14
1.3.	Nos instances de Gouvernance	32
1.4.	Notre Vision stratégique	39
1.5.	Notre actionnariat salarié	43
2.	La RSE au sein de Sonatel	59
2.1	La conformité et reconnaissance de notre Gouvernance RSE	60
2.2.	Le pilotage et déploiement de notre démarche RSE	67
2.3.	L'Éthique et La maîtrise des risques	76
2.4.	Notre politique socialement responsable	79
3.	Notre empreinte carbone	85
4.	Notre ancrage territorial orienté vers les ODD	93
5.	Nos indicateurs de performance RSE	105
6.	Le tableau de concordance des indicateurs GRI-4 & ISO 26000	113

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Alioune NDIAYE
Directeur Général

Le Groupe Sonatel, leader des entreprises de télécommunications en Afrique de l'Ouest, 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 représentent une empreinte socio-économique très importante et constituent un formidable effet de levier de création de valeur, de richesses, au profit de nos Parties Prenantes et d'emplois.

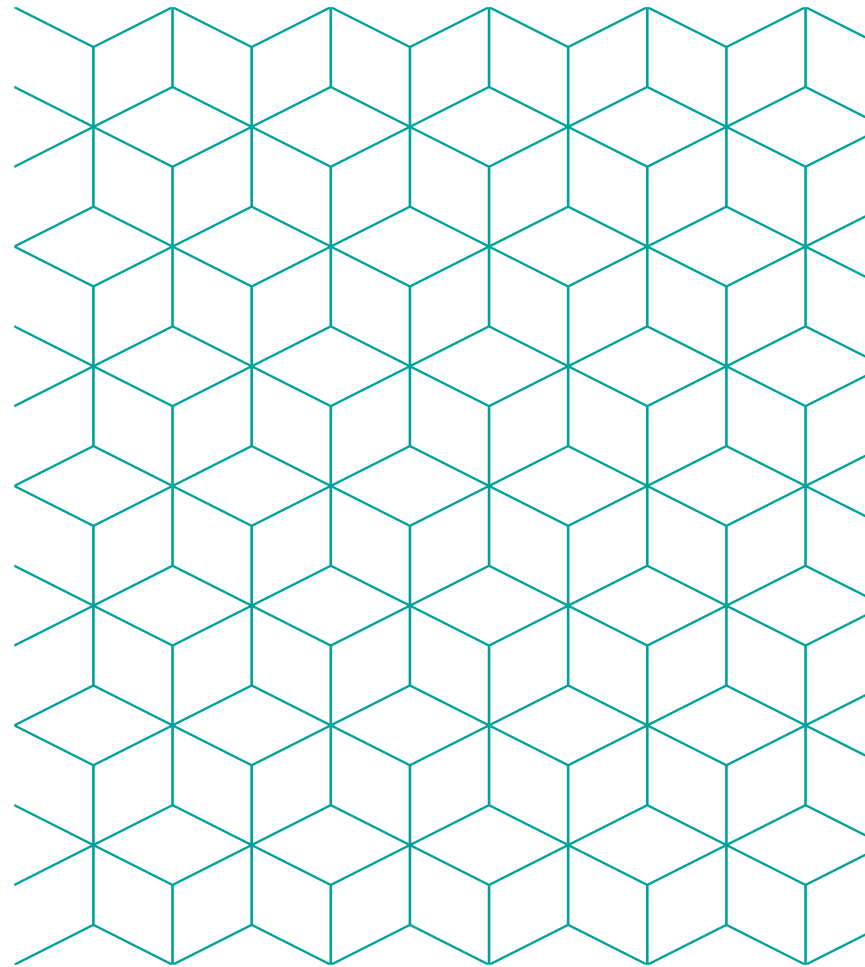
Le Rapport RSE 2017 de Sonatel s'inscrit dans le prolongement du précédent, suivant une publication conforme au standard international de la norme ISO 26000 et des indicateurs recommandés par le Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport RSE livre ainsi à nos parties prenantes des informations et données extra financières qui complètent les informations financières publiées dans le rapport annuel 2017 de Sonatel. La Direction Générale confirme ainsi sa ferme volonté de hisser Sonatel au plus haut niveau de réputation en termes de transparence, de redevabilité et de pratiques RSE.

Je tiens à féliciter l'ensemble des équipes de Sonatel pour les efforts menés au quotidien pour soutenir le déploiement de la RSE en interne dans l'entreprise mais également en externe, 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-leonaises.

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 2017 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. Aussi, la Direction Générale de Sonatel a décidé cette année de mettre en exergue, dans ce Rapport RSE, notre engagement, nous Sonatéliens, à « préserver l'environnement et accompagner les transitions écologiques, numériques, territoriales au profit des populations et dans tous nos pays de présence ».

Je vous en souhaite une bonne lecture.



À PROPOS DE CE RAPPORT

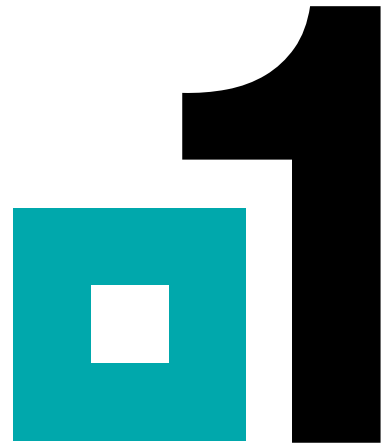
Méthodologie de Reporting RSE de Sonatel :

Chaque année, nous publions nos informations de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Le présent document dont les informations concernent les activités de Sonatel au Sénégal du 1er janvier au 31 décembre 2017 a été réalisé en s'inspirant de la quatrième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la Global Reporting Initiative (GRI). Il s'agit d'une initiative internationale et multipartite dont la mission est le développement d'indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises. Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économiques, environnementales et sociales.

Indicateur	Élément d'information demandé	Explications/Références
G4-28	Période de reporting	2015-2016-2017
G4-29	Date du 1 ^{er} rapport publié GRI	2016
G4-20	Cycle de reporting	Tous les ans
G4-31	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Abdou Karim Mbengue - Directeur de la Communication Institutionnelle et des Relations Extérieures de Sonatel en charge de la RSE
G4-32	Option de conformité choisie	Option «critères essentiels». L'index du contenu GRI-4 se trouve à la page 110 du rapport 2017 de Sonatel
G4-33	Politique et pratique courante de l'organisation visant à solliciter une vérification externe du rapport	Il n'a pas été fait recours à une vérification externe des données







A PROPOS
DE SONATEL

1.1. NOS ACTIVITÉS

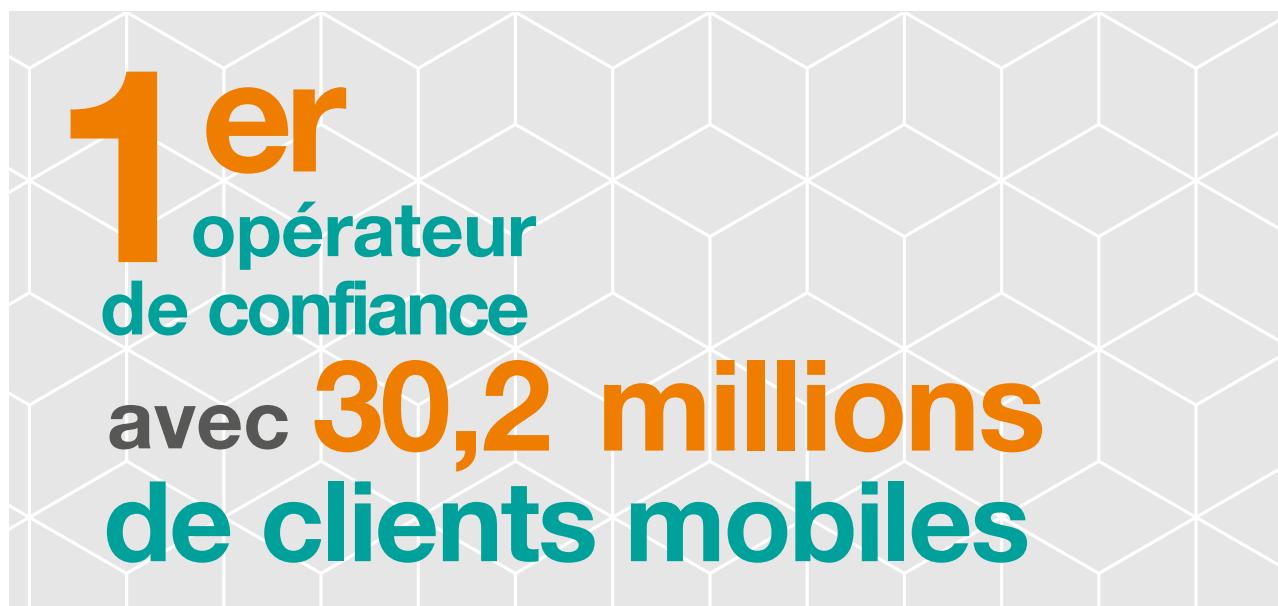
Une Entreprise sous-régionale, une présence diversifiée et équilibrée

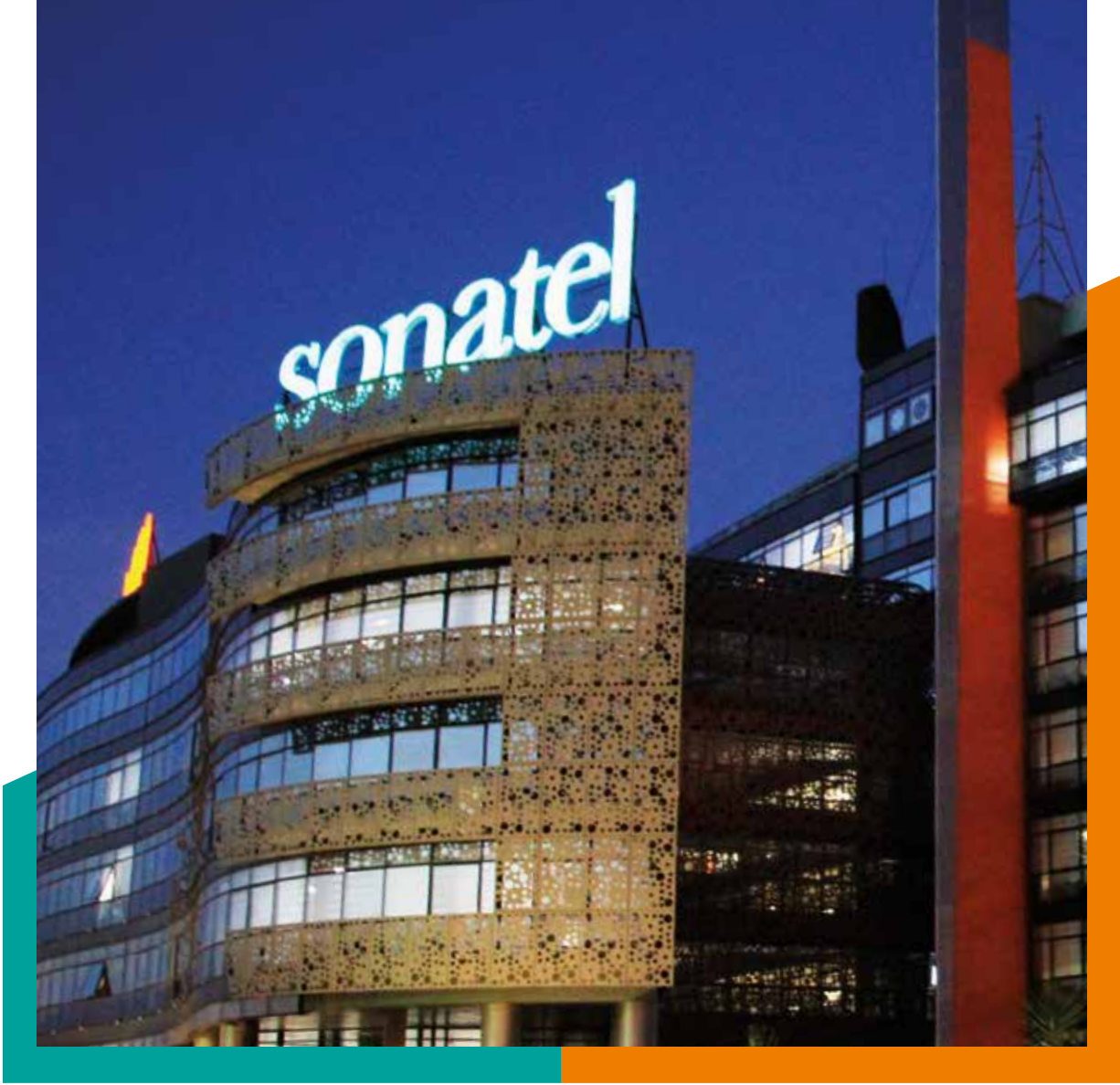
Le Groupe Sonatel est un opérateur global de télécommunications offrant des produits et services dans un univers intégré fixe, mobile, Internet, TV, mobile, données, contenus et mobile banking. Le Groupe Sonatel regroupe plusieurs filiales, au Sénégal et dans la Sous-Région : Mali, Guinée, Guinée-Bissau et Sierra Léone. Il ambitionne de poursuivre son développement externe dans la Sous-Région et plus largement en Afrique.

1.2. NOS CHIFFRES CLÉS 2017

Une Position de Leadership sur notre métier

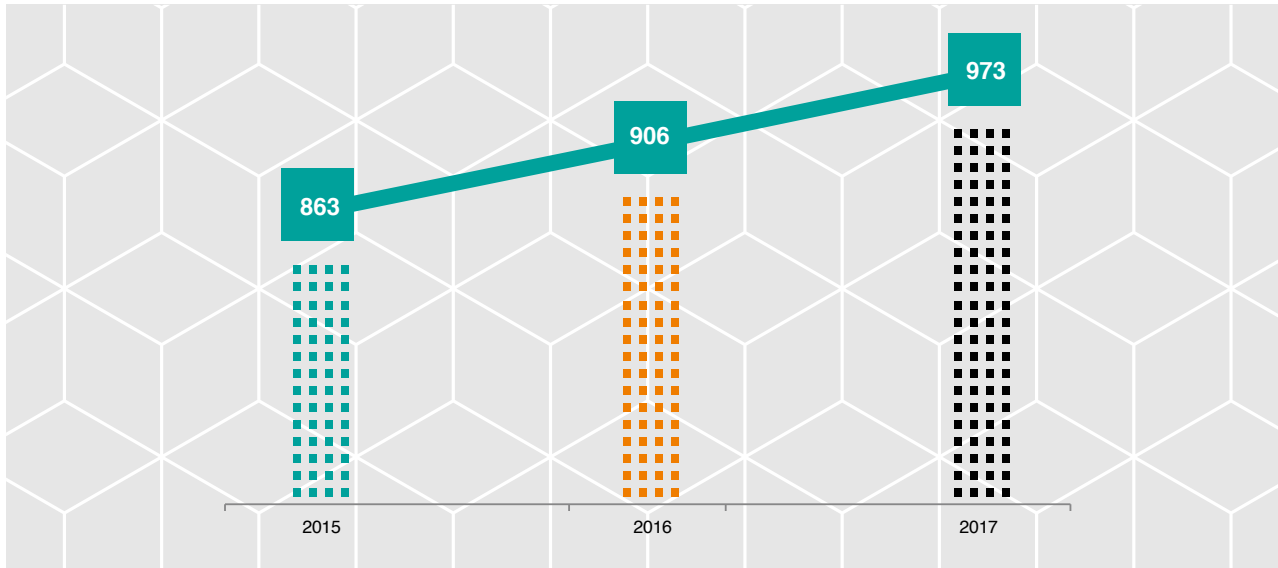
Le Groupe Sonatel :



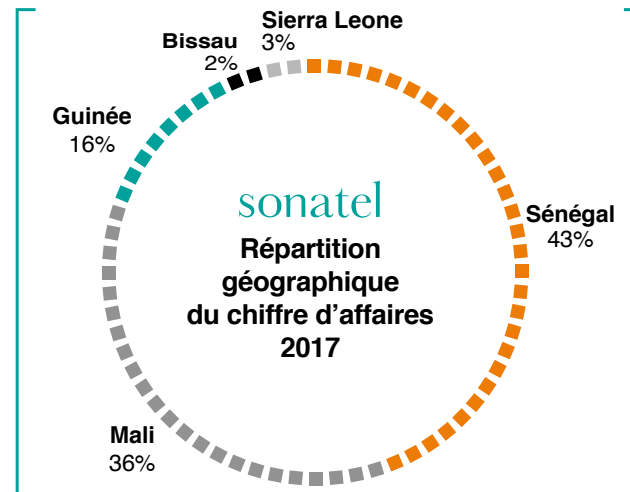




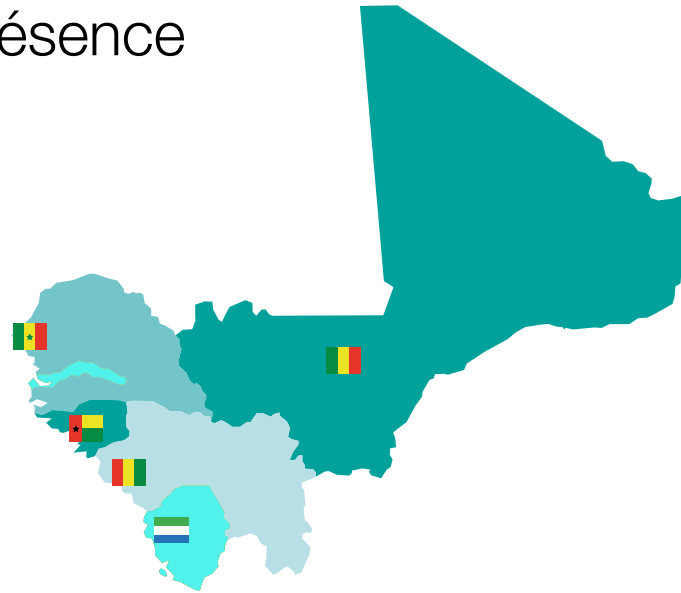
Chiffre d'affaires du Groupe Sonatel de 2015 à 2017 (milliards Fcfa)



Répartition géographique du chiffre d'affaires



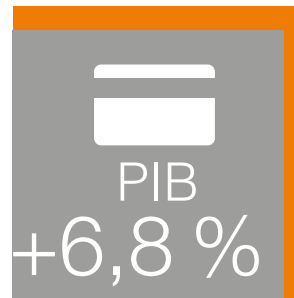
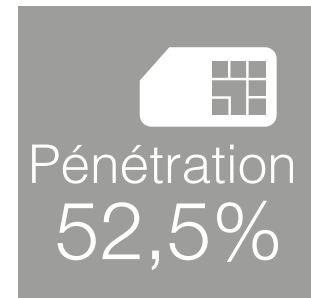
 Des positions fortes dans les 5 pays de présence



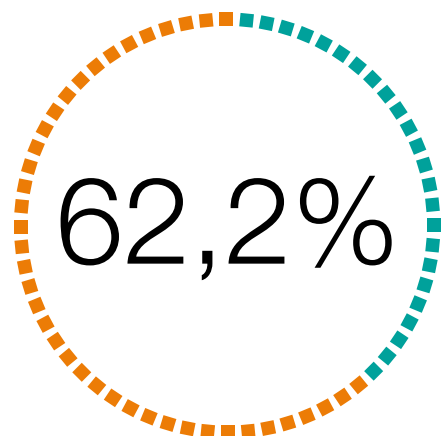
Part de marché
Sénégal
Position : Second



Réseau 2G - 3G - 4G





Part de marché
Guinée Conakry
Position : Leader



Réseau 2G - 3G

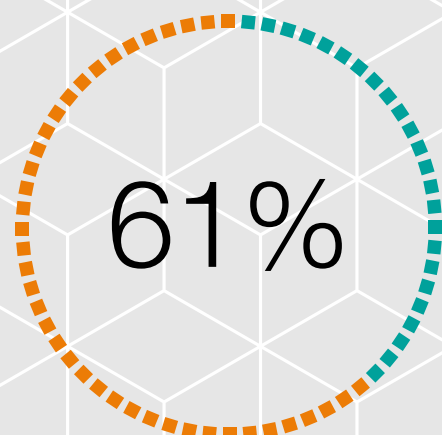

Inflation
+8,3%


Pénétration
99%


PIB
+6,6 %



Population
11,5M

Part de marché
Mali
Position : Leader



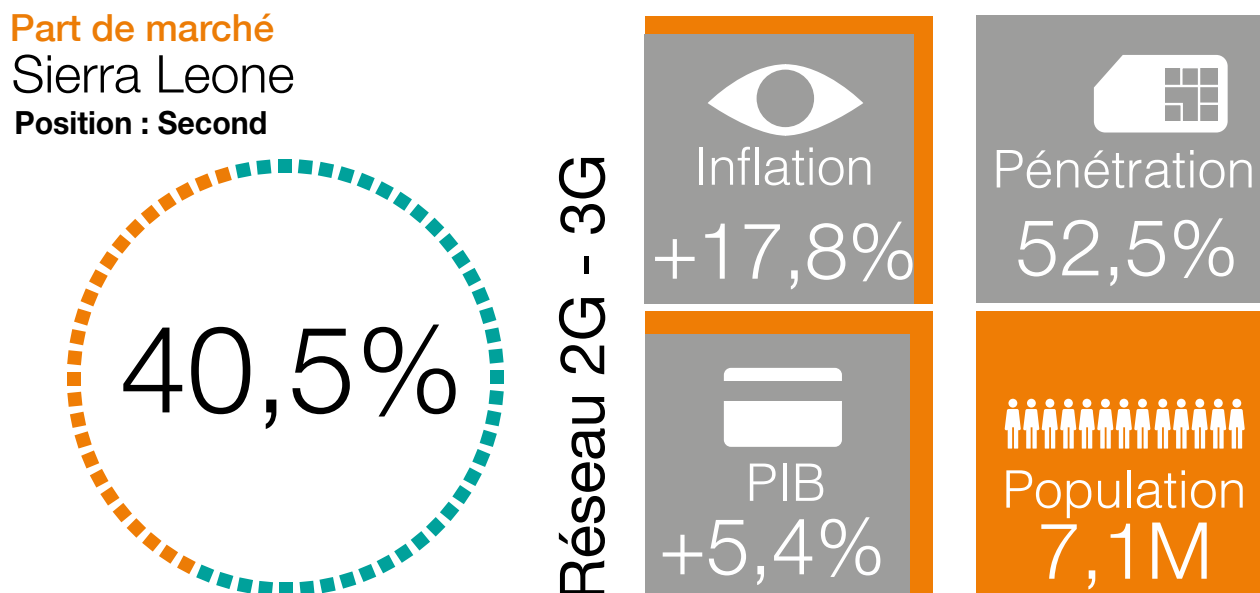
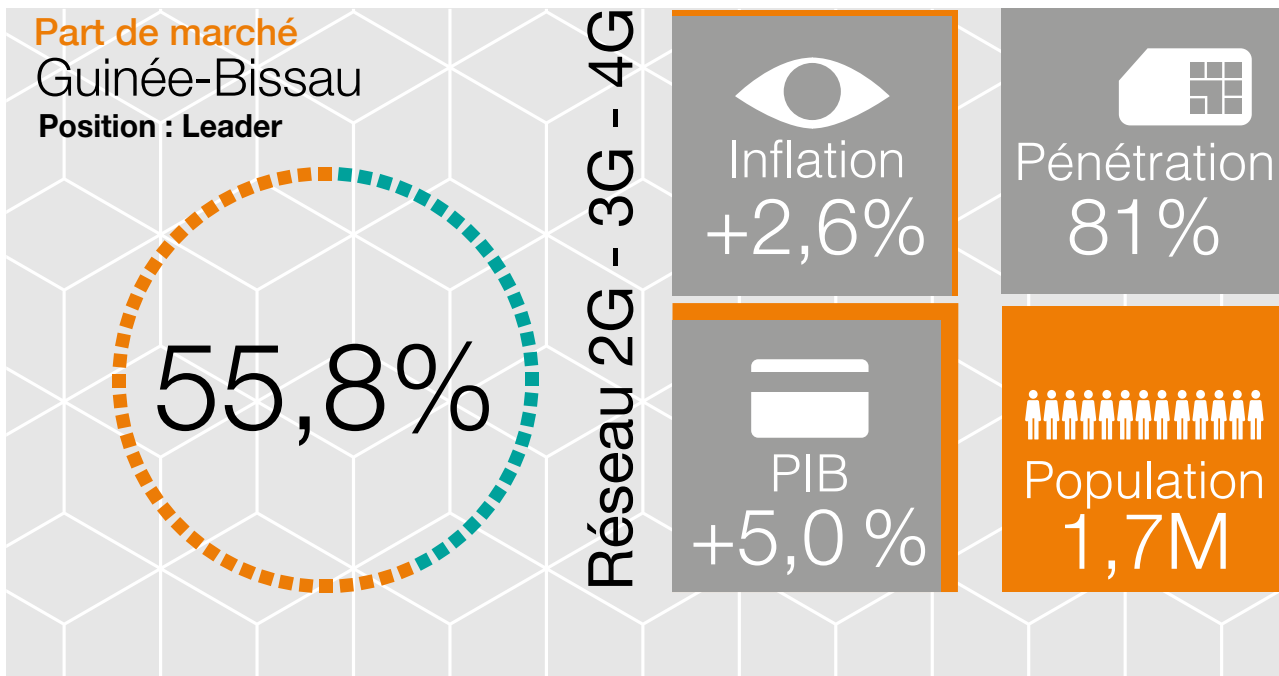
Réseau 2G - 3G - 4G


Inflation
+1,0%


Pénétration
116,7%

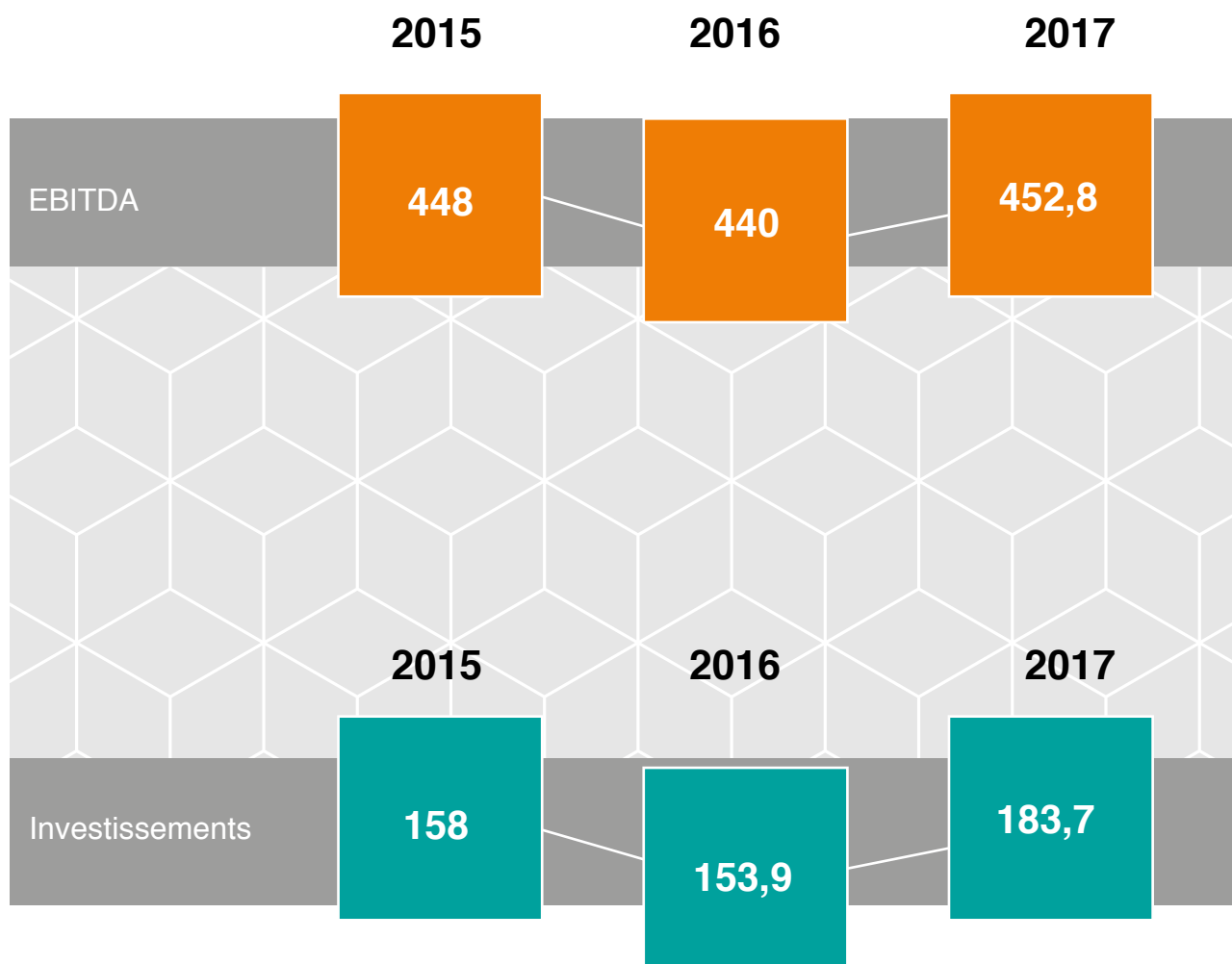

PIB
+5,3 %


Population
20,0M





EBITDA/résultats nets distribués et Investissements du Groupe Sonatel (milliards Fcfa)





Chiffres clés 2017 de Sonatel

Chiffre d'affaires

452,3
milliards

Contribution fiscale

194,4
milliards

Masse salariale

60,6
milliards

Effectif

2.471

Taux de féminisation

38%

Stagiaire

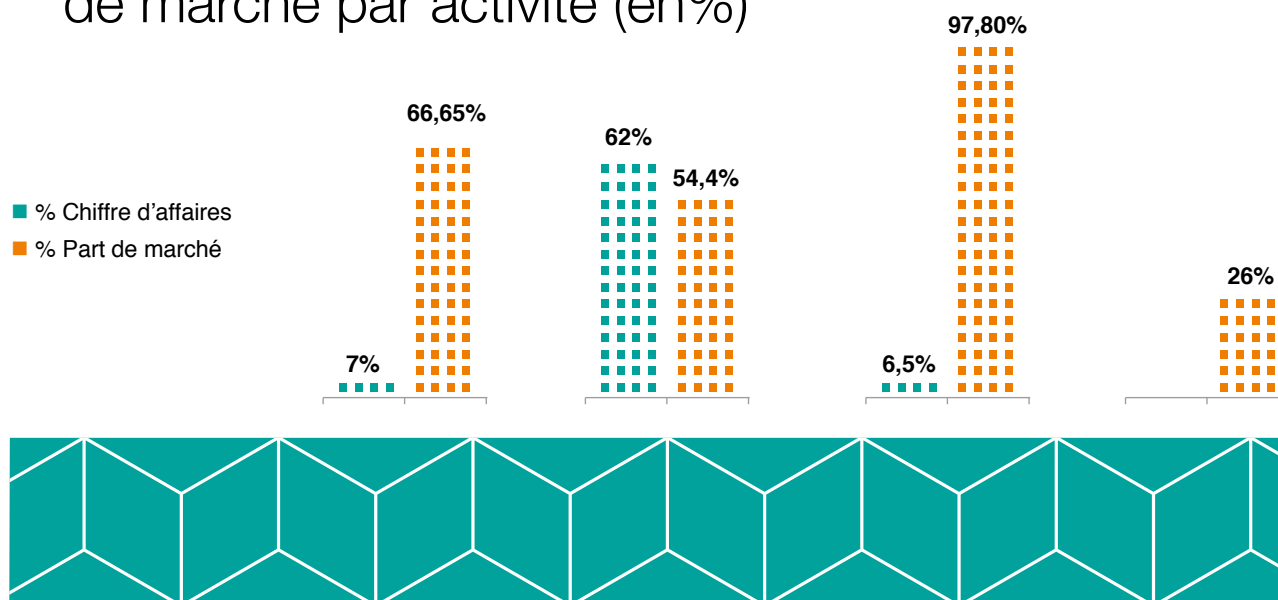
831

* Périmètre groupe hors contributifs
de Orange Sierra Leone
#2017 Résultats financiers

Répartition du Chiffre d'affaires 2017 par activités

	% CA	% Parts de marché
Internet	7%	66,65%
Mobile	62%	54,4%
Fixe	6,5%	97,8%
Autres	26%	ND

Répartition du chiffre d'affaires et part de marché par activité (en%)



Couverture du Réseau Mobile et Internet ADSL à fin décembre 2017



Population : 97,68%
Superficie : 73,3%
Village+500 hab : 96,7%



Population : 84,9%
Superficie : 39,9%
Village+500 hab : 71,6%



Population : 36,5%
Superficie : 1,33%
Village+500 hab : —



Couverture Internet fixe fin 2017

- Le service Internet fixe est aujourd'hui disponible sur l'ensemble des localités disposant d'un réseau d'accès filaire en cuivre.
- La technologie ADSL a principalement été utilisée jusqu'en 2017 comme solution privilégiée pour fournir l'Internet fixe



 Nos engagements concernant
la couverture du réseau

Couverture 4G



2017

14 Départements
ont été couverts

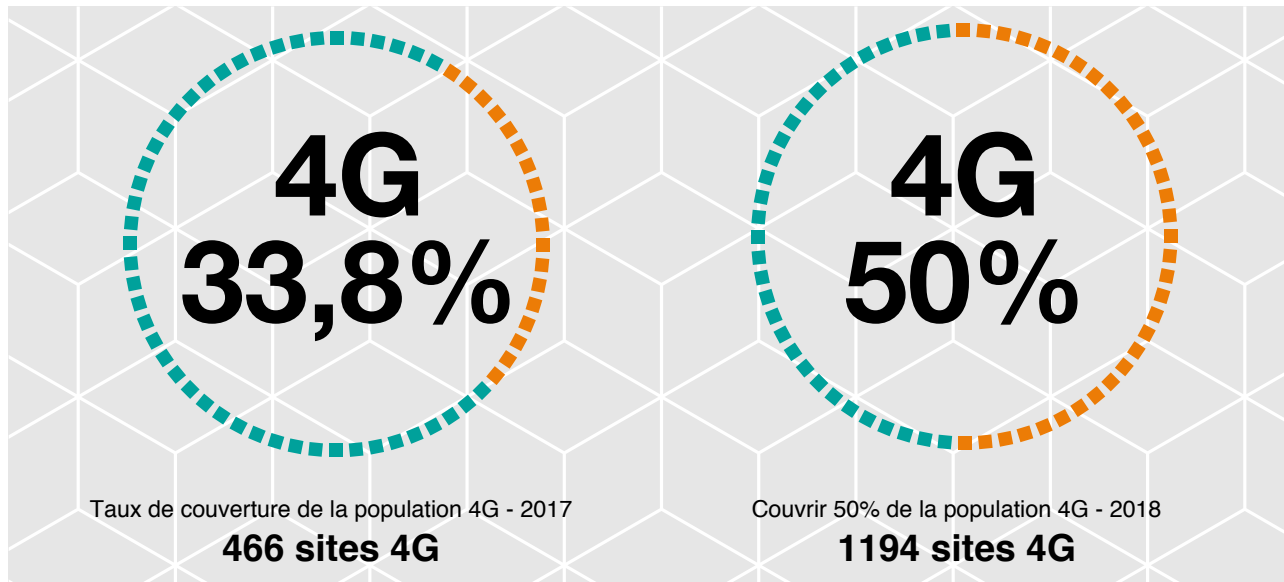


2018

Toutes les capitales
régionales seront
couvertes



Couverture Internet



S'agissant de la couverture des zones frontalières

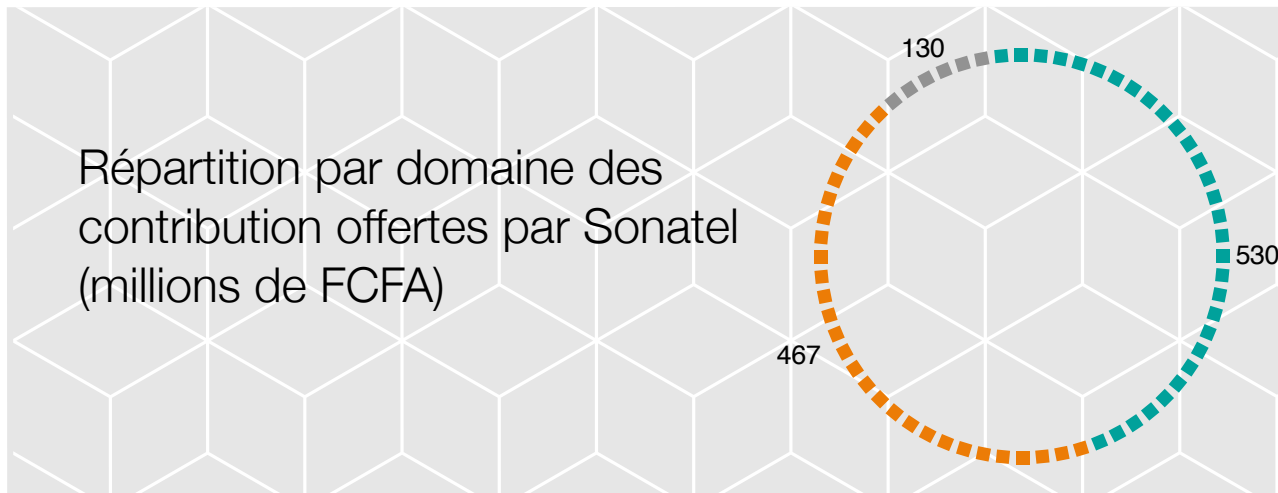
- Couverture des localités frontalières :
l'engagement du nouveau cahier des charges est de couvrir 100% des villages de +200 habitants aux frontières d'ici 2021
- En fin 2017 : 95% des localités de 200 habitants aux frontières sont couverts e 2G (soit 765/802 villages)
- En 2018 : 24 localités au frontières adressées
- En 2019 : 13 localités au frontières à adresser pour être à 100% de couverture des localités frontières

Pour couvrir 100% des localités, Sonatel a mis en place un programme de déploiement de nouveaux sites depuis 2017 avec comme objectif de finaliser au plus tard en 2020 :
- 2017 : 15 sites déployés
- 2018 : 15 sites prévus
- 2019 : 13 sites prévus





Chiffre clé 2017 de la Fondation Sonatel :
1128 millions



Empreinte économique de Sonatel sur le Sénégal

L'empreinte économique simple de Sonatel a été évalué par un Cabinet international spécialisé à 601,5 milliards Fcfa et 955 milliards Fcfa en termes d'empreinte économique élargie



1
Emprunte économique simple

Une emprunte simple de 601,5 milliards CFA ou encore de 72 215 emplois soutenus



2
Emprunte socio-économique élargie

Une emprunte économique élargie de 955 milliards CFA ou encore de 108 803 emplois soutenus



3
Emprunte socio-économique comparée

Une emprunte comparée positive liée à l'engagement sociétal et la qualité de service



4
Emprunte macro-économique

Une emprunte territoriale dévaluée à hauteur de 11% du PIB en 2016 et 11,5%* de la valeur du Sénégal

* Valeurs intégrant les impacts indirects et induits
Source : Cabinet Goodwill Management (2017)

■ Contribution fiscale spécifique :

Près de 240 milliards FCFA versés à l'Etat en 9 ans au titre d'impôts spécifiques sur le secteur des télécommunications

Taux de taxe spécifique sur le secteur des télécommunications -9% du chiffre d'affaires hors intercos			
2009	2010	2011	2014
Redevance sur l'utilisation du réseau de télécommunications publiques (RUTEL) : 2% du montant de la communication hors taxes	RUTEL : le taux passe de 2% à 5%	Contribution au développement du service universel des télécommunications et du secteur de l'énergie (CODETE)* 3% du chiffre d'affaires hors frais d'intercos	Prélèvement spécifique sur le secteur des télécoms (PST) : 1% du chiffre d'affaires hors frais d'intercos

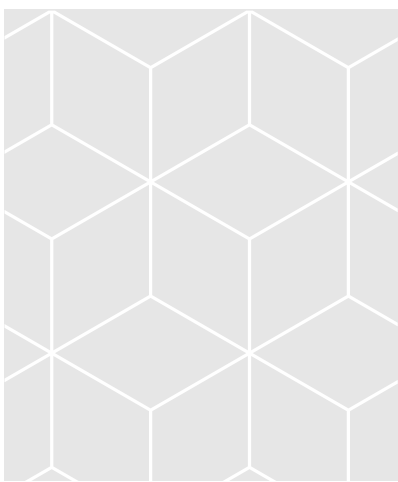
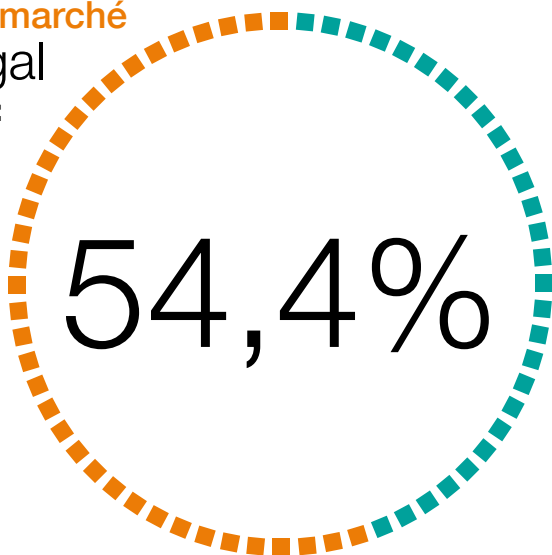
■ Taxes Spécifiques du secteur télécom (en millions de FCFA)

Impôts Spécifiques	FY09	FY10	FY11	FY12	FY13	FY14	FY15	FY16	FY17	Total
RUTEL payée	4 020	7 981	14 065	14 682	15 135	13 482	14 798	13 676	15 283	113 124
CODETE payée	0	—	29 083	16 152	17 138	13 182	11 725	11 088	14 331	112 699
PST payé	—	—	—	—	—	4 400	1 194	3 533	4 367	13 494
Total	4 020	7 981	43 148	30 834	32 272	31 063	27 718	28 297	33 981	239 317



Relations avec les clients

Part de marché
Sénégal
Position :
Second



Réseau 2G - 3G - 4G



Inflation
+1,2%



Pénétration
100,5%



PIB
+6,8 %

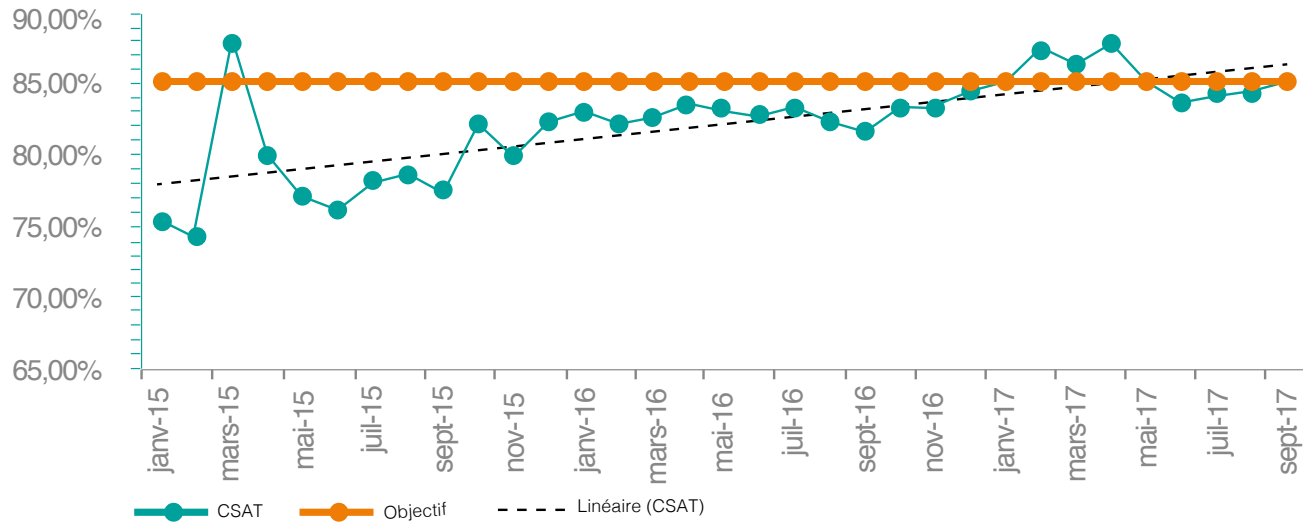


Population
15,3M

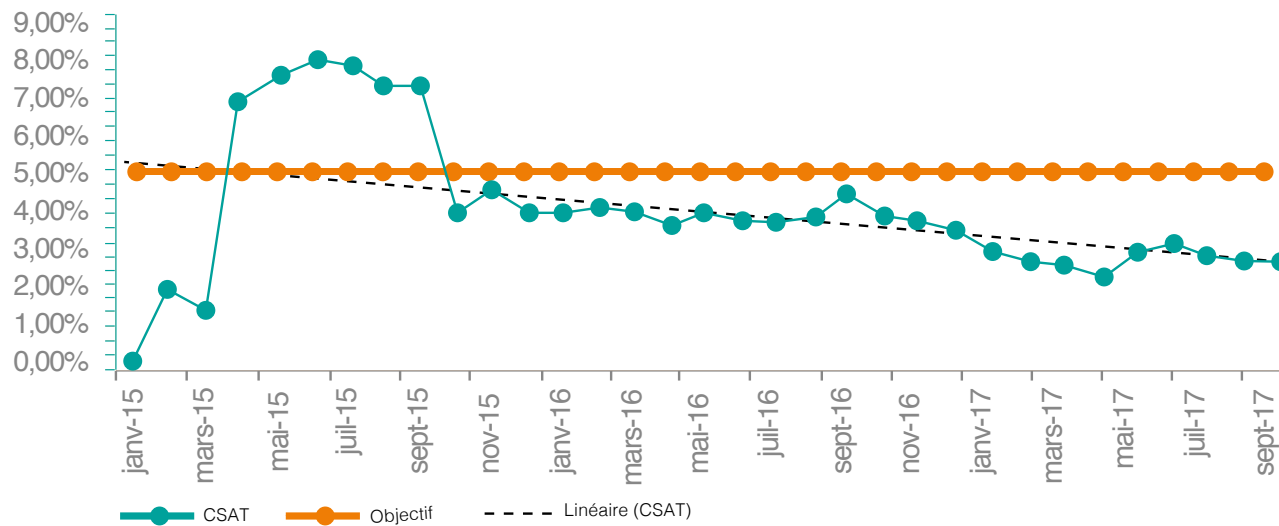


Orange
Money/PIB
13 %

Évolution du taux de clients satisfaits



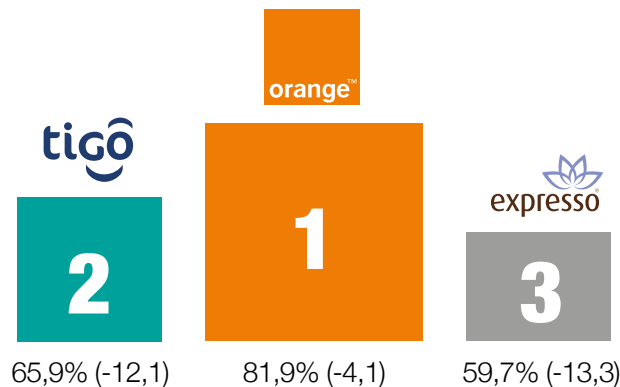
Évolution du taux de clients insatisfaits





- Sonatel, premier opérateur francophone certifié COPC
- Certification 3 années de suite

■ Étude comparative des services client au Sénégal 2017



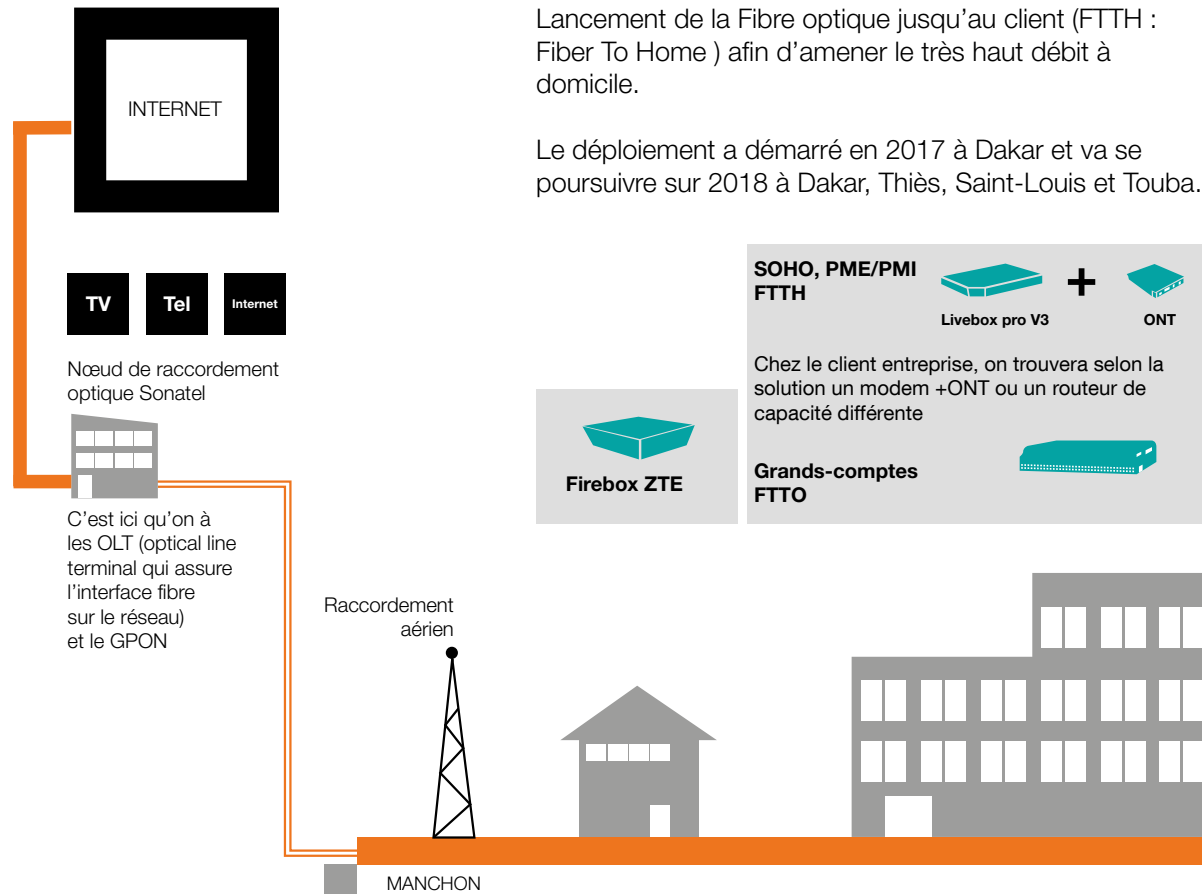
■ Quelques chiffres clés de 2017

Rapidité de réponse moyenne	Assistance Commerciale	Assistance Technique
Grand Public (en -60s)	77,99%	72,83%

	Taux de clients		Taux de traitement des réclamations		
	Satisfaits	Très insatisfaits	en -1 jour	en -7 jours	
Assistance Commerciale	84,95%	2,65%	Assistance Technique	91,66%	96,74%
Assistance Technique	89,96%	1,42%	Assistance Commerciale	96,11%	98,18%
Digital	94,46%	0,77%	Digital	97,56%	99,52%
Objectif (repères COPC)	85,00%	5,00%			



Innovation majeure en 2017 lancement de la fibre jusqu'au client



Lancement de la Fibre optique jusqu'au client (FTTH : Fiber To Home) afin d'amener le très haut débit à domicile.

Le déploiement a démarré en 2017 à Dakar et va se poursuivre sur 2018 à Dakar, Thiès, Saint-Louis et Touba.



Nos engagements concernant
la relation avec nos clients

Orange
s'engage à
baisser les tarifs
de l'Internet
de moitié à
l'horizon 2019

Orange
s'engage à
accroître la
qualité et
l'extension
du réseau

Orange
s'engage à
améliorer
l'expérience
client au
quotidien

1.3. NOS INSTANCES DE GOUVERNANCE

Une Gouvernance responsable

Les engagements de Sonatel ainsi que la promotion des objectifs de la Responsabilité Sociétale et environnementale s'appuient sur une gouvernance intégrant les principes de transparence et de reddition des comptes qui reposent sur un dispositif robuste d'audit et de contrôle interne par différents organes de pilotage :

Le Conseil d'Administration de Sonatel

Conformément aux standards internationaux de bonne gouvernance et en conformité avec les dispositions du Code de Gouvernance des Entreprises et de la Charte de l'Administrateur élaborés par l'Institut Sénégalais des Administrateurs (ISA), Sonatel est doté d'un Conseil d'Administration :



Bruno METTLING

Président du Conseil d'Administration.



Bassirou SAMBA NIASS

Administrateur



Fatoumata SARR DIENG

Administrateur



Abdoulaye DIOP

Administrateur



Mamadou Aïdara DIOP

Administrateur



Colonel Thierno FALL

Administrateur



Ludovic PECH

Administrateur



Fabrice ANDRE

Administrateur



Thierry BRETON

Administrateur



Abdoulaye KAMARA

**Représentant le contrôle
financier**



Le Comité d'Audit

Le Comité d'Audit prépare les travaux du Conseil dans les domaines comptables, financiers. Il contrôle la qualité et l'intégrité des informations transmises aux actionnaires. Ledit Comité s'est réuni deux (2) fois dans l'année.

Le Comité de Direction (CODIR)

Le CODIR est la principale instance de direction du Groupe. Il est l'instance de pilotage de Sonatel.

Il est directement impliqué, à travers le Comité stratégique RSE, dans les réflexions et les décisions relatives à l'exercice de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise et dans l'examen de la performance RSE de Sonatel.



COMITÉ DE DIRECTION du Groupe

Alioune NDIAYE
Directeur Général



M Thierry MARIGNY
Directeur Général Adjoint



Alassane DIENE

Directeur Général
Orange Mali



Brelotte BA

Directeur Général
Orange Guinée



Seydi Ahmed SY SARR

Directeur Général
Orange Bissau



Sékou DRAMÉ

Directeur Général
Orange Sierra Leone



Aminata NDIAYE

Directrice Générale
Sonatel Mobiles
Directrice du Marketing
Grand Public



Omar GUEYE NDIAYE

Directeur Général Sonatel
Multimédia Directeur
de la Stratégie
et du Développement



Racky Sada WONE

Directrice des
Systèmes d'Information



Mamadou I. TRAORÉ

Directeur des Ventes



Abdou Karim MBENGUE

Directeur de la
Communication
Institutionnelle et des
Relations Extérieures



Afissatou SALL GAYE

Directrice de l'Audit
des Risques et de la
Qualité



Rokhaya GUEYE

Directrice de la
Réglementation et des
Affaires Juridiques



Aboubacar Sadih DIOP

Directeur Financier
et Comptable



Gisèle Pouye GUEYE

Directrice
du Service Client



Gana NDOYE

Directeur des
Ressources Humaines



N. Thérèse TOUNKARA

Directrice des Réseaux
et Plateformes de
Services



B. Moctar BEYE

Directeur des Opérations
Internationales
et Opérateurs



Ousmane DIENG

Directeur des
Entreprises



Amadou DEME

Directeur des Achats
et de la Logistique

Illustrations de quelques actions de Bonne Gouvernance à Sonatel



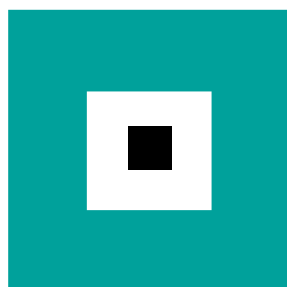
- / Signature de la Charte anti-corruption par l'ensemble des membres du Comité de Direction**
- / Mise en place du comité de dialogue social**
- / Comité RSE, Ethique et Compliance**
- / Signature de la charte éthique**
- / Charte de déontologie**
- / Membre fondateur de la Coalition du Secteur Privé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

1.4. NOTRE VISION STRATÉGIQUE

Une Vision axée sur la création de Valeur

Notre vision stratégique est bâtie autour :

- d'une gouvernance qui confirme la continuité des performances et la bonne santé du Groupe Sonatel,
- d'une compétence et d'un engagement de nos salariés au service du Client,
- d'une stratégie de pionnier baptisée « Horizon 2020 » qui a permis de lancer des services innovants et d'offrir ainsi à nos clients les meilleures expériences sur les nouvelles technologies.



La Stratégie « Horizon 2020 » :

Tout en s'inscrivant dans une dynamique d'entreprise digitale, efficace et responsable, Sonatel s'appuie sur les cinq (5) leviers suivants :

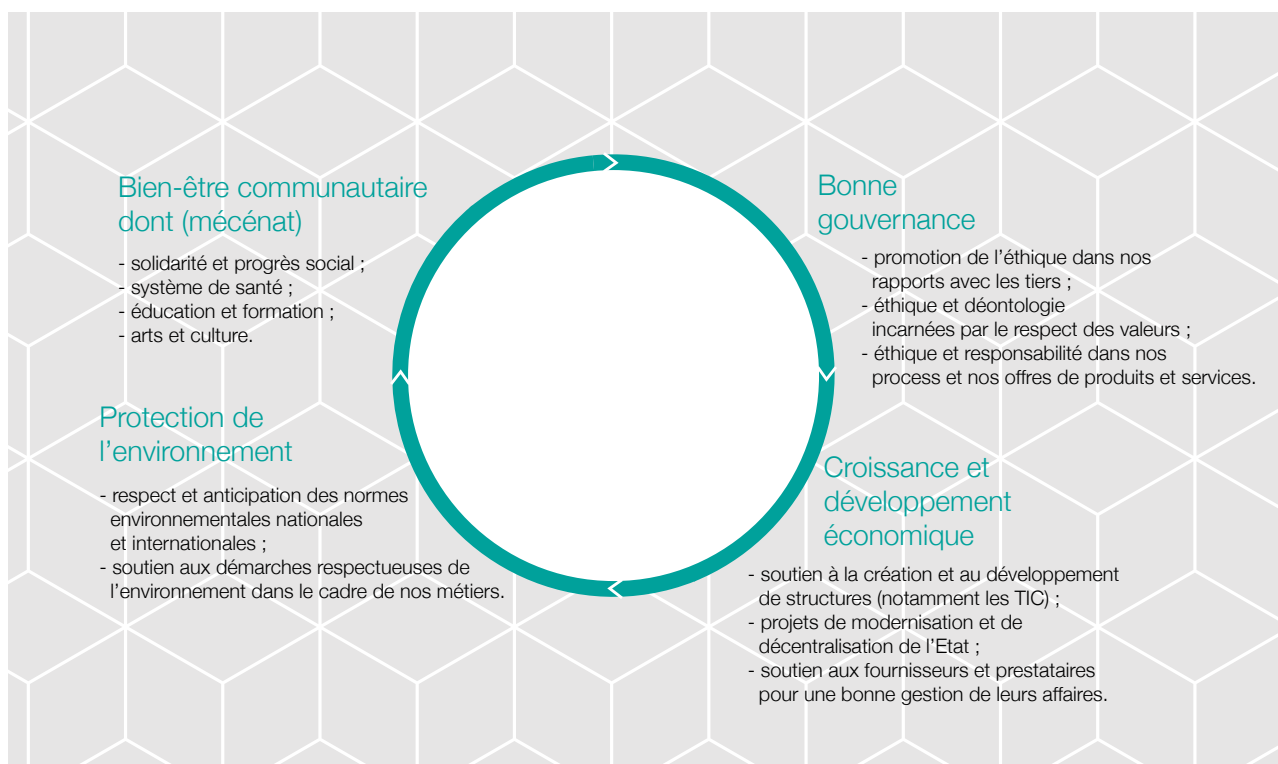
1 Offrir une connectivité enrichie

2 Réinventer la relation client

3 Construire un modèle d'employeur digital et humain

4 Accompagner la transformation du client entreprise

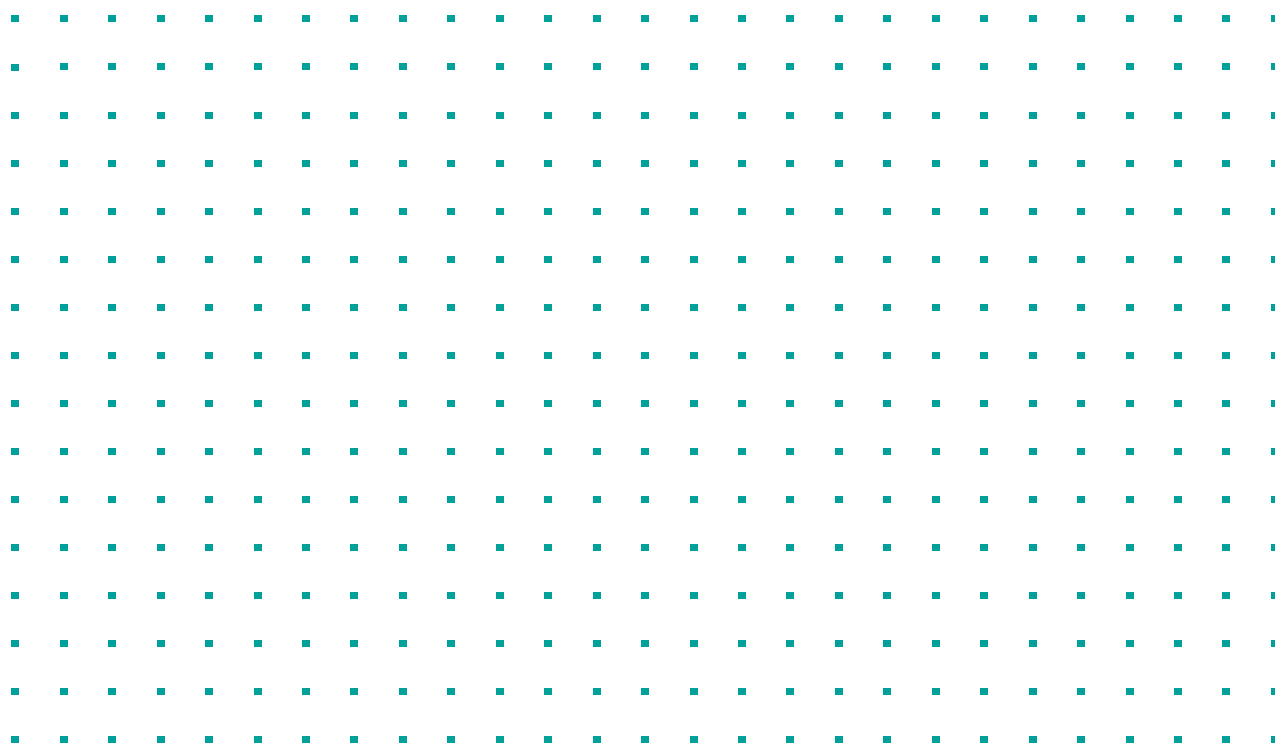
5 Se diversifier en capitalisant sur ses actifs



Groupe Sonatel : Gouvernance d'entreprise et performance financière

Doté d'une culture entrepreneuriale forte et grâce aux actions engagées par son management, le Groupe Sonatel dispose de solides atouts pour poursuivre son développement et faire face aux nouveaux enjeux du numérique. Parmi ces actions, on peut citer notamment :

- Le renforcement de la place de partenaire privilégié des États dans le développement socio-économique des pays de présence (contribution significative au PIB des économies de tous les pays, d'importantes actions RSE dans les domaines de l'Éducation et de la Santé, etc.).
- Le leadership dans tous les pays de présence (préservé au Sénégal et au Mali ; conquis en Guinée et en Guinée-Bissau) avec plus de 50% de parts de marché en volume et en valeur, malgré une intensification de la concurrence directe avec des opérateurs de rang africain (Mtn, Maroc Telecom) et mondial (Millicom).
- Une reconnaissance par les marchés boursiers des solides performances opérationnelles et financières du Groupe avec un titre fractionné en 2012 à 14 000 FCFA qui s'échange à fin décembre 2017 à 23 500 FCFA.
- Des pas importants vers le développement de l'inclusion financière et de la Finance mobile : Orange Money (plus de 3 millions de clients utilisent le service tous les mois au Sénégal, au Mali et en Guinée) est la 1^{ère} expérience de jonction entre les univers des télécommunications et de la banque avec l'avènement des Établissements de monnaie électronique Eme (évolution suivie avec grand intérêt par les autorités monétaires).





Sonatel face aux enjeux du numérique

Sonatel se veut être le partenaire privilégié de l'État dans le développement de l'économie numérique. À cet effet, elle s'est engagée à contribuer fortement à l'atteinte des objectifs du projet « Sénégal numérique 2025 ». Ce projet revêt un enjeu majeur pour le développement de l'économie numérique du Sénégal, notamment par sa capacité à améliorer de façon significative :

- l'accès aux services numériques de toute la population,
- la connectivité de notre administration,
- la promotion d'une industrie numérique innovante et créatrice de valeur,
- la diffusion du numérique dans les secteurs prioritaires.

Ainsi, pour chaque volet de ces axes prioritaires, Sonatel compte renforcer, de façon significative, ses actions. Dans ce sens, elle a d'ores et déjà lancé des projets structurants qui vont accompagner la transformation digitale du Sénégal. On peut citer :

- la stratégie de démocratisation des services de l'Internet haut débit avec la poursuite et l'amélioration de notre infrastructure sur l'ensemble des zones urbaines et rurales du Sénégal à l'horizon 2015,
- Pour la connectivité des administrations, Sonatel entreprend un vaste programme de fibre optique à travers tout le pays ainsi que la construction d'un Datacenter à Rufisque, qui peut héberger les données et applications administratives dans tous les domaines (éducation, état civil, santé, etc.),
- En collaboration avec les collectivités locales, des projets comme « une collectivité locale, un site Web » sont prévus,
- Pour la promotion d'une industrie du numérique innovante et créatrice de valeur, Sonatel est déjà en partenariat avec plusieurs acteurs de l'écosystème numérique.



1.5. NOTRE ACTIONNARIAT SALARIÉ

Une entreprise socialement engagée

Toujours ancrée dans une démarche d'innovation volontariste et face à un contexte marqué par le déséquilibre structurel de notre système national de retraite par répartition, Sonatel a été la première entreprise au Sénégal à répondre aux évolutions du système de retraite en ouvrant le capital de l'entreprise en 2013 aux salariés de l'entreprise et en facilitant à ces derniers la mise en place d'un Fonds commun de placement Complément Retraite :

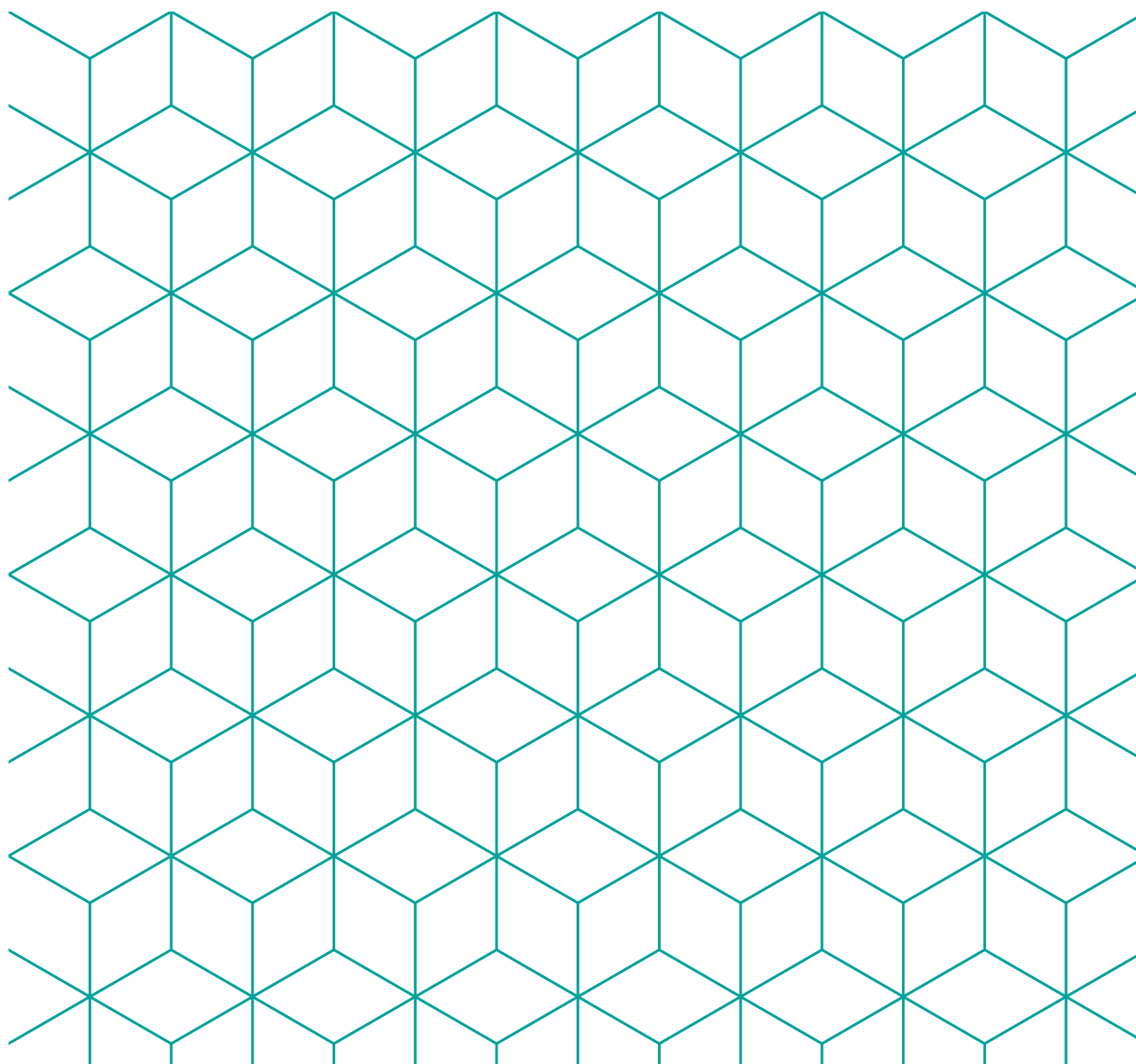
- l'actionnariat salarié : les salariés et retraités du Groupe Sonatel détiennent une part du capital et bénéficient à ce titre de dividendes intéressants, l'action Sonatel étant un des titres phares de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières ;
- le Fonds commun de placement Complément Retraite : il garantit des revenus intéressants à la retraite des salariés.



Célébration à Sonatel de la Journée Mondiale des Droits des Femmes (8 mars 2017)

L'actionnariat salarié qui consolide les relations partenariales entre les instances dirigeantes de Sonatel et les salariés s'inscrit plus globalement dans une démarche globale et proactive en matière de ressources humaines et dans le domaine social. Être « Sonatélien », c'est aussi bénéficier d'avantages tels que :

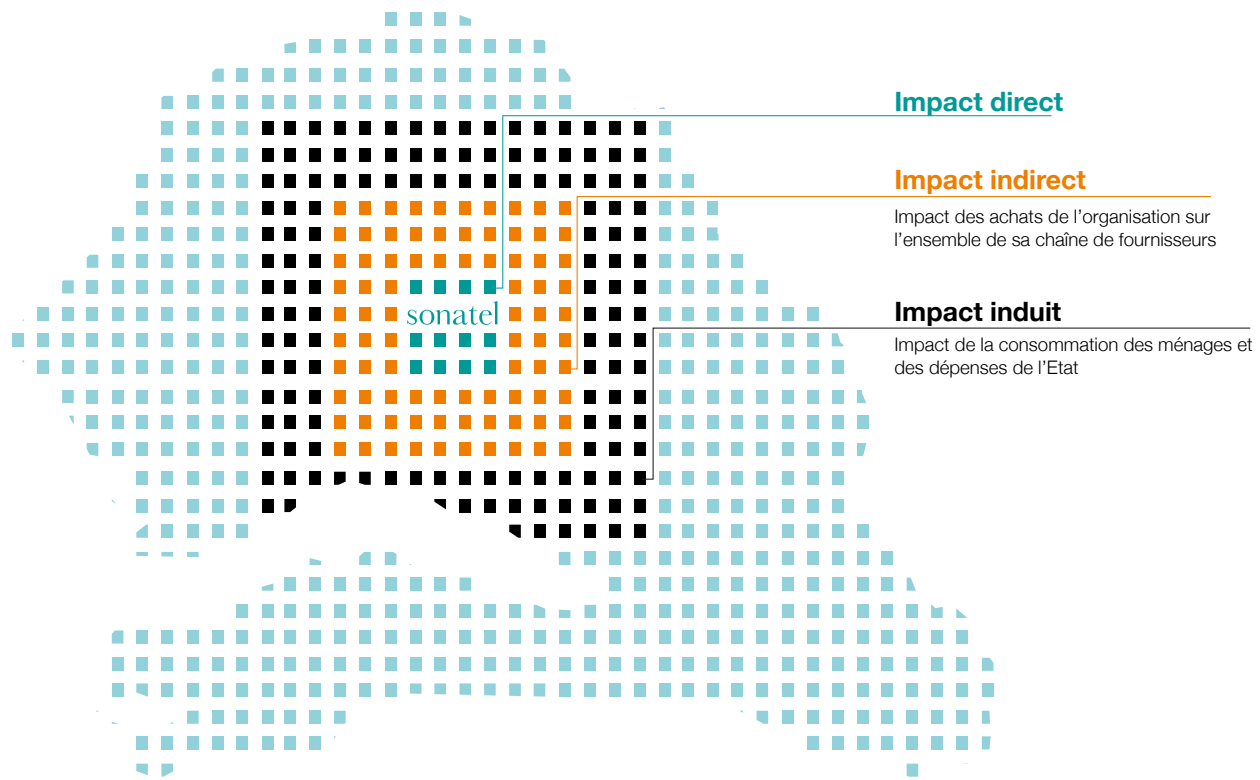
- une rémunération conséquente : avec un intéressement des salariés indexé sur le résultat de l'entreprise et la rémunération au mérite par une individualisation partielle du salaire ;
- une politique d'habitat d'avant-garde : avec la possibilité d'accéder à un prêt pour l'acquisition d'une maison à des taux préférentiels ;
- une politique sociale à visage humain : aides financières, organisation d'évènements récréatifs pour les Sonatéliens et leur famille (colonies et week-ends vacances, voyages organisés, etc.), service de transport et prêts pour l'achat de véhicule, subvention de la restauration, etc.
- une bonne couverture médicale pour chaque Sonatélien et sa famille : avec l'Institut de Prévoyance Maladie Sonatel (IPM) et l'Assurance Maladie Complémentaire.



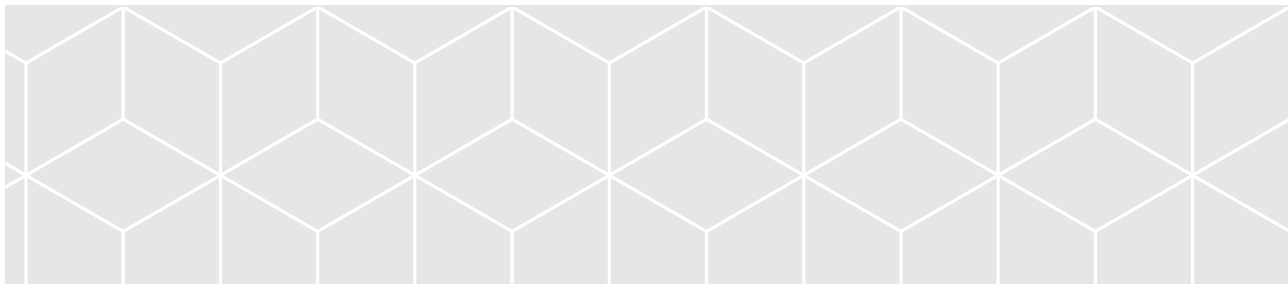


Notre empreinte économique

Créer de la valeur partagée dans nos périmètres de marchés



* Source : cabinet Goodwill Management (2017)





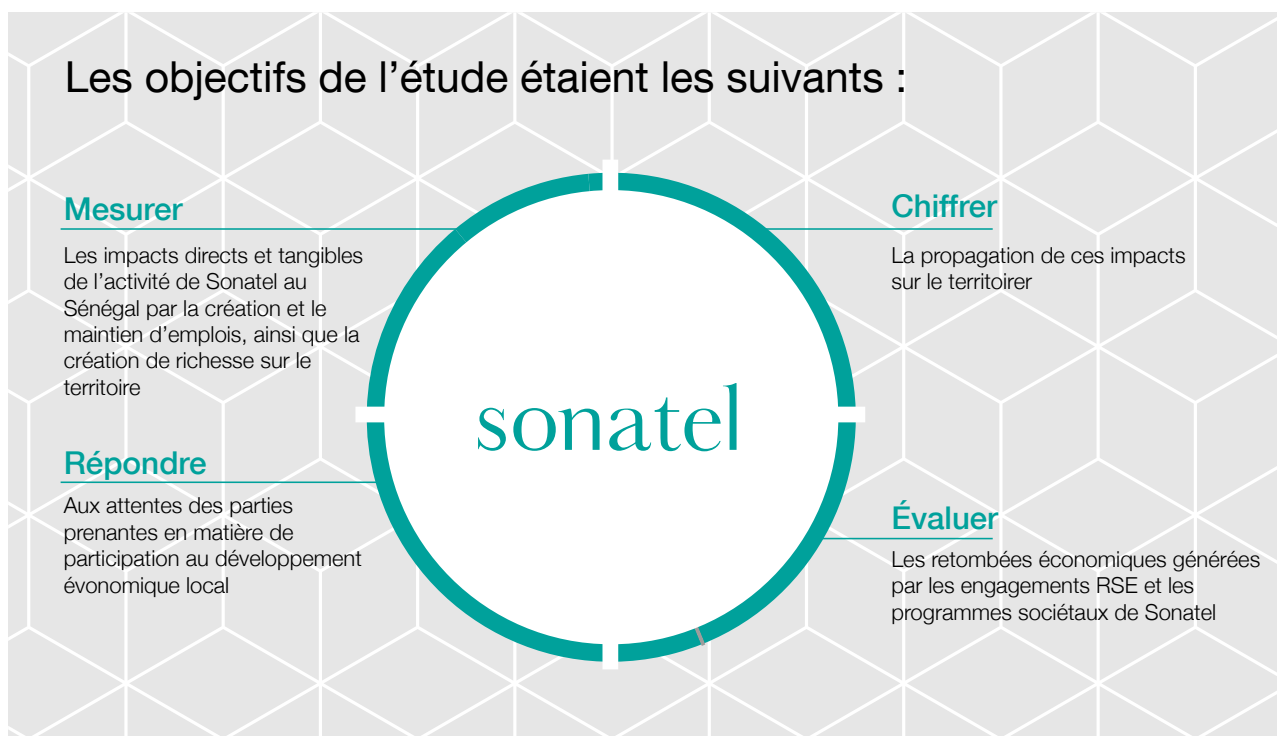
Sonatel plus que jamais engagé pour la préservation de l'environnement

Poursuivant ses actions de préservation de l'environnement, un des axes majeurs de la politique RSE, Sonatel s'est engagée aux côtés de l'Association Nebeday pour sensibiliser davantage les populations à lutter contre la désertification et la déforestation au Sénégal.

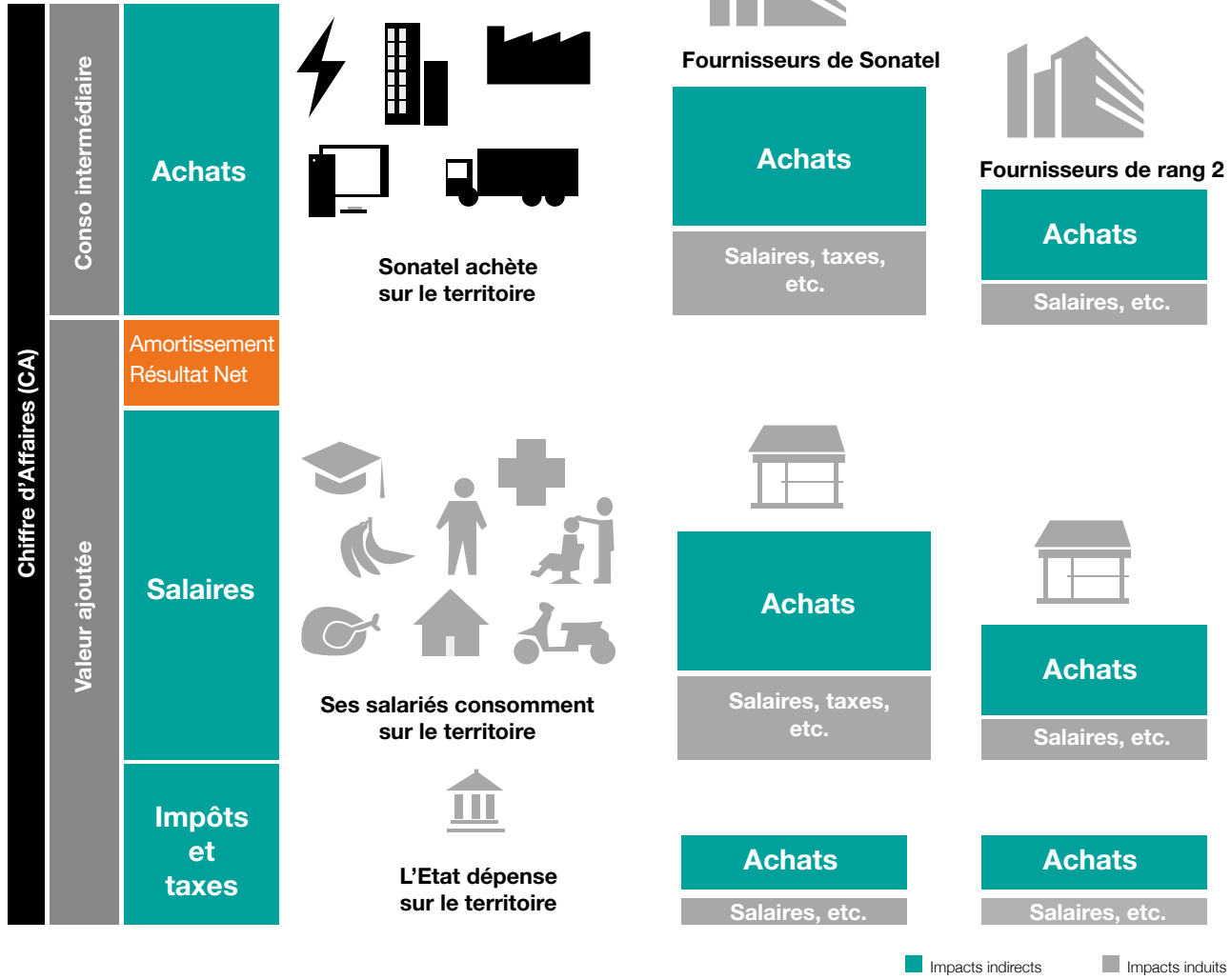
Photo illustrant une Journée de reboisement par les Sonatéliens et leurs familles en partenariat avec l'Association Nebeday dans l'aire marine protégée de Joal.

Parce que Sonatel impacte les territoires où il intervient au Sénégal, par ses flux de dépenses (achats, salaires, fiscalité, investissements, mécénat, etc.) et en permettant notamment à des PME locales fournisseurs et prestataires d'avoir accès à ses marchés, en favorisant leur compétitivité ou leur développement, la Direction Générale a fait réaliser en 2017 une étude sur l'empreinte économique de Sonatel sur le Sénégal. Les résultats de cette étude ont permis de :

- présenter l'activité de Sonatel au-delà de ses produits en chiffrant ses contributions à son écosystème et la valeur qu'elle crée pour ses parties prenantes ;
- valoriser son modèle économique (filière d'approvisionnement, licence to operate, relation avec les actionnaires, etc.) ;
- répondre aux attentes des territoires qui entendent voir une part croissante de la valeur ajoutée des produits et services générée localement, afin de participer à leur développement économique ;
- prouver et quantifier ses engagements locaux (achats locaux, emploi local, fiscalité responsable, ...) surtout lors des actions de communication ;
- offrir la possibilité aux financeurs (investisseurs, collectivités locales, etc.) de démontrer le retour local sur investissement de actions ;
- répondre aux nouvelles exigences du reporting RSE (ISO 26 000, GRI : EC7-EC8-EC9).



sonatel

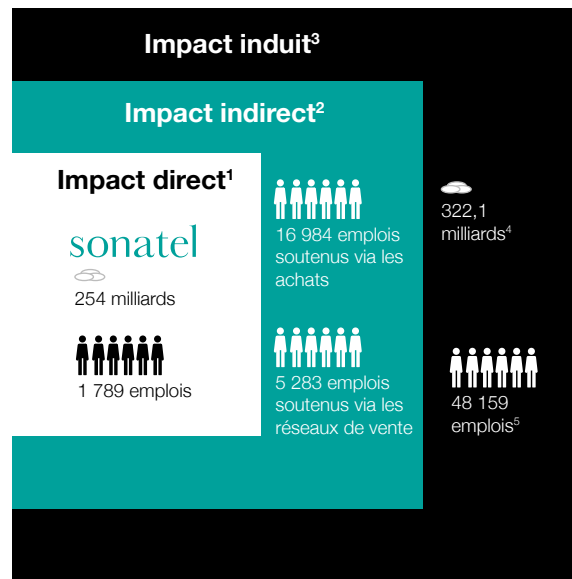


L'empreinte économique simple est estimée au total à 601,5 milliards de FCFA et 72 215 emplois



- 1 - Valeur ajoutée et emplois directs des activités
- 2 - Impact en valeur et en emploi des achats des collectivités
- 3 - Impact en valeur et en emploi des salaires versés par les activités
- 4 - Dont 252,2 milliards Fcfa liés aux impôts et taxes versés à l'Etat
- 5 - Dont 35 309 milliards Fcfa liés aux impôts et taxes versés à l'Etat

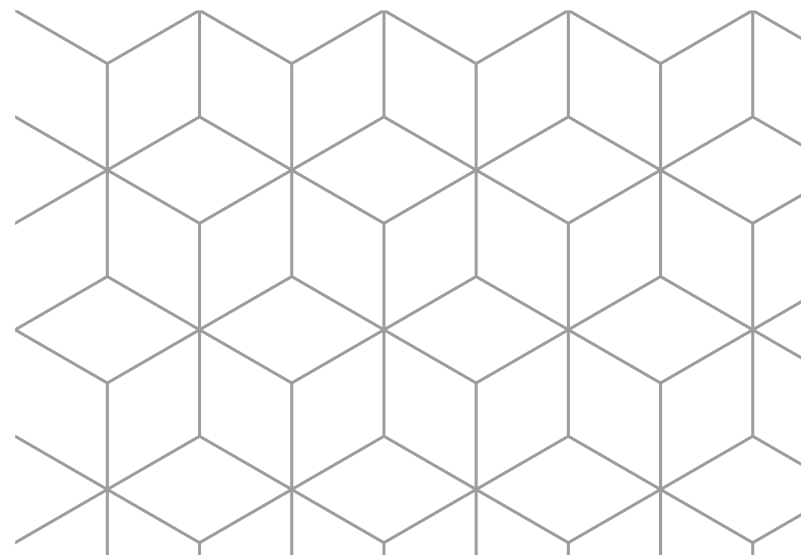
* Source : cabinet Goodwill Management (2017)



■ Résultats de l'Empreinte socio-économique élargie

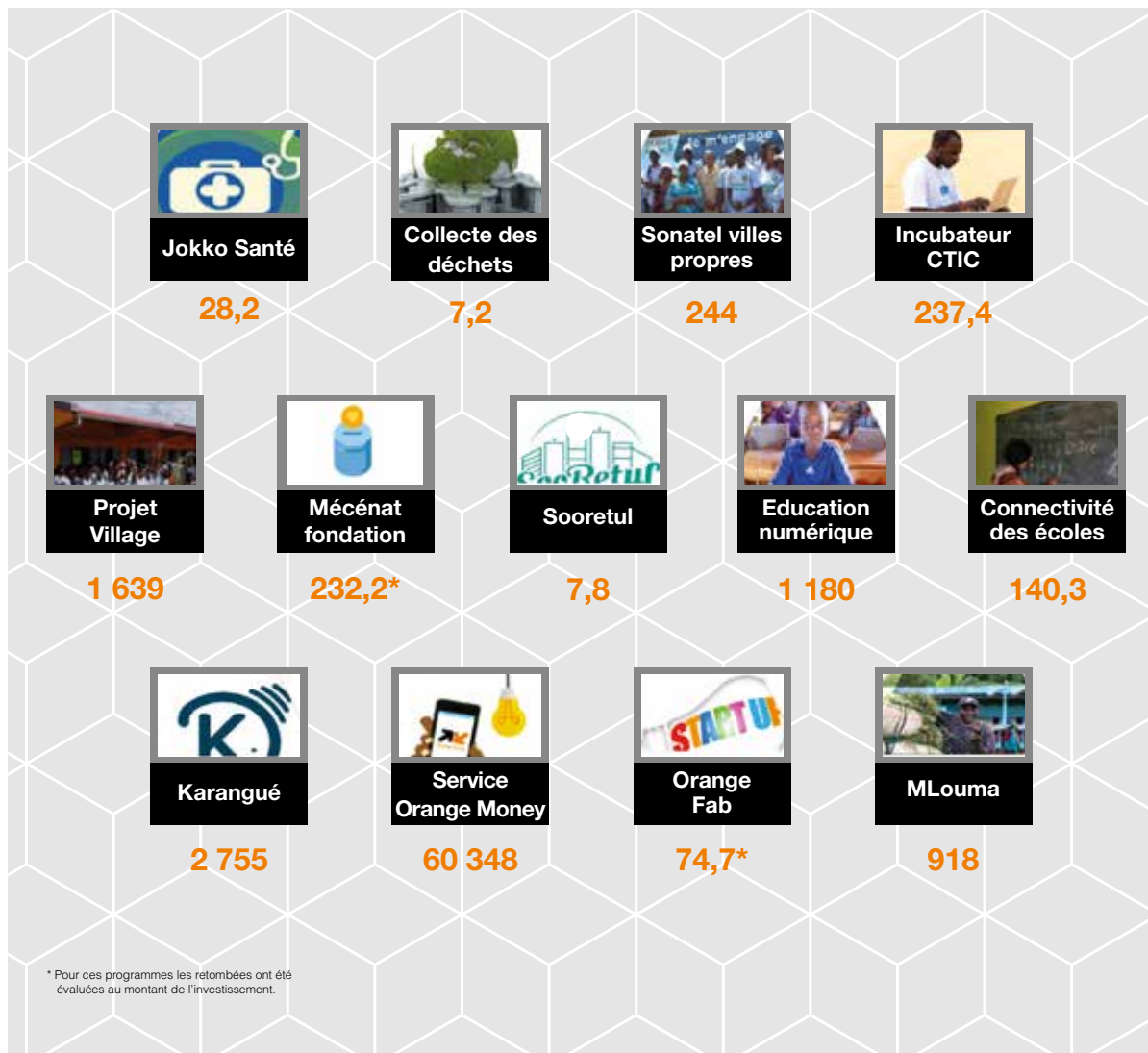
L'empreinte économique élargie de Sonatel est évaluée à **955 milliards Fcfa**

En effet, au-delà de la Valeur créée sur le territoire à travers les achats, les salaires et les taxes versées par l'organisation, le coeur de métier génère des impacts mesurables sur le territoire (gain de productivité des clients, etc.). Les projets RSE sont aussi des leviers de création de richesse pour le territoire.





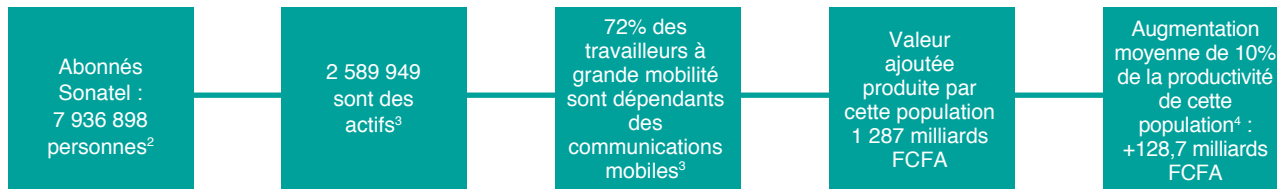
Résultat par programme (en millions FCFA)



Bénéfice pour le Sénégal

Impact sur la productivité des travailleurs à haute mobilité

De nombreuses recherches en économie ont cherché à identifier de quelles manières les services mobiles pouvaient améliorer la productivité des travailleurs, en particulier dans les pays en développement, dans lesquels les services mobiles sont considérés comme un levier de développement majeur². Il existe de nombreuses façons par lesquelles les services mobiles ont conduit à des augmentations de productivité ; amélioration des flux d'informations, réduction du temps et des coûts de déplacement, amélioration de l'efficacité des travailleurs, encouragement à l'esprit d'entreprise, etc.



- 1 - Voir par exemple GSM Association & Deloitte (2011) Mobile telephony and taxation in Kenya
 2 - Donnée Autorité de régulation des télécommunications et des postes
 3 - Estimation au prorata de la part de la population active au Sénégal
 4 - D'après GSM Association & Deloitte (2011) Mobile telephony and taxation in Kenya ; hypothèse : la proportion de travailleurs à grande mobilité au Sénégal est similaire à celle du Kenya

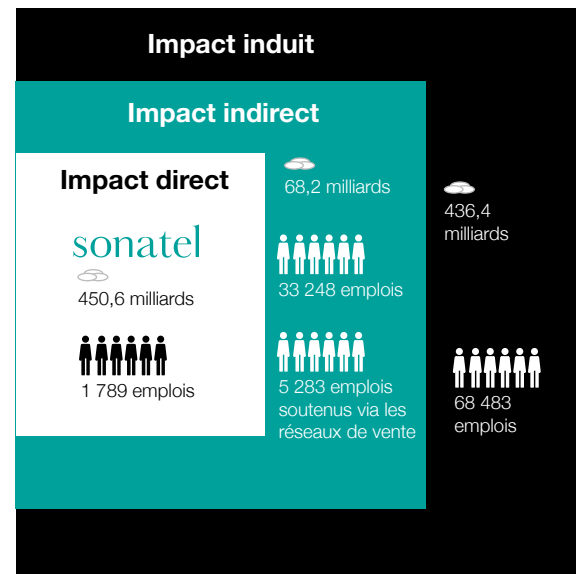
**Retombées annuelles :
128 736 037 875 FCFA**

■ Résultats de l'empreinte élargie

L'empreinte économique élargie est estimée au total à 955,2 milliards de FCFA et 108 803 emplois



* Source : cabinet Goodwill Management (2017)



■ Résultats de l'Empreinte comparée et de l'Empreinte macroéconomique



Un engagement sociétal différenciant par rapport aux concurrents



Une meilleure qualité du réseau qui se répercute dans la productivité des abonnés

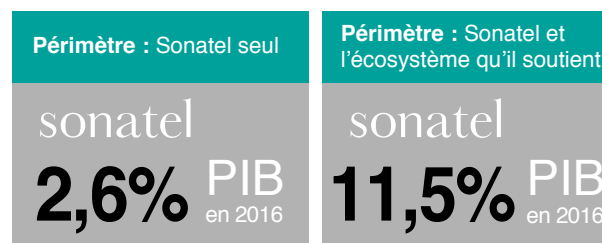
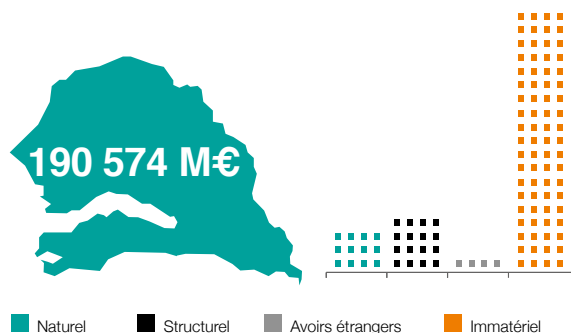
IMPACT SUR LE PIB À COURT-TERME



IMPACT SUR LA RICHESSE DU PAYS À MOYEN-TERME

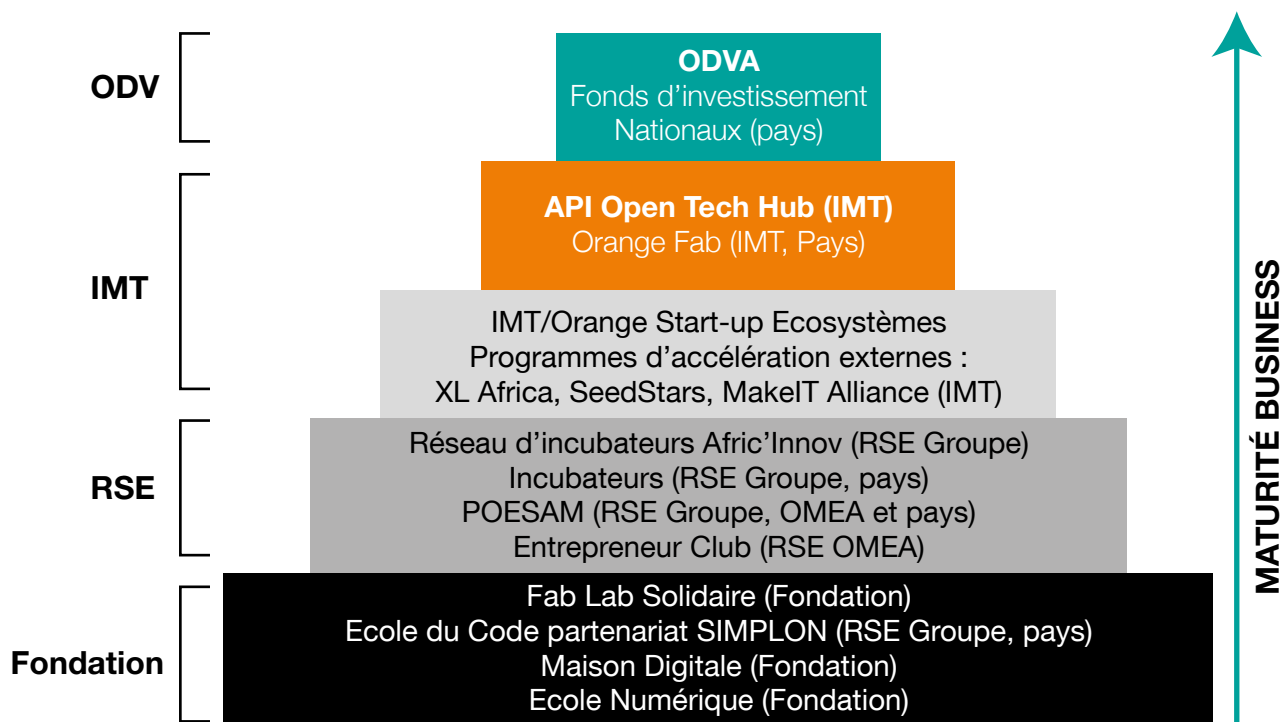
Valeur du territoire du Sénégal calculée selon la méthode de la Banque Mondiale

Contribution de Sonatel à la valeur du Sénégal à moyen-terme





Sonatel, acteur majeur de l'écosystème numérique du Sénégal



L'ambition de Sonatel est de mettre le numérique au service du développement économique et social et d'en faire ainsi le pivot de l'émergence du Sénégal grâce une utilisation accessible par une large coalition d'acteurs économiques, dont les jeunes et les femmes.

Sonatel/Orange Sénégal est une des seules filiales de la zone AMEA à avoir un dispositif complet dans l'écosystème numérique. Ce dispositif de Sonatel est composé :

■ Des Structures dédiées

- **Sonatel Academy** : Ecole de codage créée en novembre 2017 par SONATEL en partenariat avec SIMPLON.CO, leader européen de la formation aux métiers du numérique. Elle a pour but de former gratuitement les jeunes sénégalais aux nouveaux métiers de l'industrie numérique pour faire face aux défis de la digitalisation.
- **Les Maisons digitales** qui sont des lieux (1) d'accompagnement et de formation aux bases de gestion commerciale et financière, (2) d'accompagnement par des bénévoles de l'association et de Sonatel, (3) de formations aux outils numériques et bureautiques. Sonatel a inauguré la première maison digitale le 20 décembre 2017 à Yeumbeul pour les femmes de cette localité de Dakar.
- **Orange Fab** dont l'objectif est de (1) faire monter en compétence des start up grâce à des mentors externes et des coaches proposés par Sonatel, (2) renforcer le positionnement de Sonatel dans l'Open Innovation, (3) améliorer l'image de Sonatel auprès des acteurs sénégalais du numérique, (4) identifier des projets qui permettent le développement du digital et de l'économie numérique au Sénégal.
- **Incubateur CTIC** : Sonatel est membre fondateur et un des principaux bailleurs de fonds de cette structure qui vise à dynamiser le secteur TIC au Sénégal et à favoriser la croissance des entreprises les plus innovantes.

■ Des Fonds d'investissements

- **Orange Digital Venture** : Fonds de 32,7 milliards Fcfa, dont 16,3 milliard Fcfa d'investissements indirects (Partech, AfricInvest) et 16,3 milliards Fcfa en direct, maturité early growth, série A et B, cible dans le digital, potentiel panafricain fort sur l'ensemble du continent (et pas uniquement footprint Orange), potentiel de ROI fort indépendamment des synergies potentielles avec le groupe.
- **Téranga Capital** : Sonatel est actionnaire du premier fonds d'investissements à impact dédié au financement et à l'accompagnement des petites et moyennes entreprises (PME) sénégalaises.

■ Des soutiens à des Interfaces de programmation d'applications (API)

Les solutions API permettent en général à des entreprises de partager avec d'autres leurs solutions, leurs technologies, leurs expertises de façon très simple et standardisée. Cela permet ainsi à l'entreprise utilisatrice de s'appuyer sur la solution, la technologie et l'expertise pour fournir en général d'autres services.

Sonatel qui est dans une dynamique OPEN INNOVATION s'ouvre à l'écosystème des développeurs, start up, PME, PMI, grandes entreprises pour leur permettre de s'appuyer sur notre réseau et créer des services innovants. En ouvrant le réseau, nous leur donnons ainsi l'opportunité d'accéder de façon très simple à

des technologies telles que le SMS, l'USSD et la facturation sur le crédit téléphonique ou Orange Money.

Exemple de **M-Louma** dans l'agriculture :

La startup sénégalaise M-Louma a créée une plateforme agricole virtuelle qui publie des informations en temps réel sur le prix, l'emplacement et la disponibilité de produits fermiers.

À son lancement, la plateforme était uniquement disponible sur le Web—ce qui la rendait difficile d'accès et onéreuse pour des utilisateurs en zone rurale. Intégrer #303# My

Store a donné une très forte impulsion au service désormais accessible depuis n'importe quel téléphone, M-Louma est passé de 1 000 à 75 000 utilisateurs en 6 mois.

Par ailleurs, M-Louma fédère de nouveaux utilisateurs dans tous les autres pays où la plateforme #303# My Store est disponible, sans nécessiter plus de développement. M-Louma a également intégré l'API SMS pour avertir les utilisateurs de la disponibilité de nouveaux produits, ainsi que le service DCB MEA pour facturer les requêtes USSD.

■ Des Programmes d'accompagnement

- Le Linguère Digital Challenge récompense chaque année trois entreprises dirigées par des femmes et évoluant dans le secteur des nouvelles technologies. L'édition 2017 a récompensé 3 lauréates qui ont reçu de Sonatel une enveloppe financière et un accompagnement en nature et en coaching.
 - **1^{er} prix**: Awalebiz (plateforme de E-commerce)
 - **2^{ème} prix** : Les Gourmets (plateforme agro-alimentaire en ligne)
 - **3^{ème} prix** : Dakar Lives (plateforme créative et hub culturel)
- POESAM-Prix Orange de l'Entreprenariat Social en Afrique et au Moyen-Orient qui récompense des projets innovants basés sur les TIC et permet d'améliorer les conditions de vie des populations d'Afrique et du Moyen-Orient, dans les domaines tels que la santé, la finance, l'éducation ou encore l'agriculture. Les gagnants de l'édition 2017 :
 - **1^{er} prix** Ownlabs, dans le domaine de l'éducation, utilise la réalité virtuelle, en proposant un laboratoire de physique, chimie et biologie accessible via n'importe quel Smartphone munie d'un casque de réalité virtuelle bon marché.
 - **2^{ème} prix** Eyone dans le domaine de la santé permet aux structures d'avoir une gestion dématérialisée de l'ensemble de leur activité mais en priorisant la numérisation et le partage du dossier médical, des fonctions d'interactions avec les patients tels que la messagerie pour des suivis à distance ou dédiés.
 - **3^{ème} prix** ApiAfrique : dans le domaine de l'éducation et de la santé, c'est une entreprise sociale sénégalaise qui propose des solutions innovantes, locales, respectueuses de l'environnement pour l'hygiène des femmes et des bébés.



- / **JIFTIC** : jeunes filles dans les TIC. Objectifs principaux de ces programmes :
- Attirer davantage de jeunes femmes et de jeunes filles dans le secteur des TIC.
 - Récompenser les meilleurs projets TIC et créés par des femmes ou des jeunes filles
- / **Better Internet for Kids/ Supercoders**, un Internet plus sûr pour les enfants consiste à :
- Proposer des outils de soutien à la parentalité dans un environnement numérique ;
 - Elaborer des programmes de sensibilisation et d'accompagnement pour les parents ;
 - Passer d'une politique de « moins d'Internet » pour les enfants (LIK, Less Internet for Kids) à un « meilleur Internet » pour les enfants (BIK) ;
- Promouvoir une expérience plus positive de l'Internet, plutôt que promouvoir une approche exclusivement axée sur la « protection des enfants » ;
 - Initiatives de codage contribuent à une expérience positive pour les enfants ;
 - Sensibilisation aux enjeux du digital ;
- Durant l'année 2017, Sonatel a procédé au lancement de la stratégie terrain de BIK avec comme réalisations le recrutement de jeunes ambassadeurs bénévoles chargé du déploiement de la stratégie auprès de leur communauté.

■ Des évènements spécialisés

/ **Le Dakar Digital Show**, Salon international sur les contenus et le digital en Afrique de l'Ouest : il s'agit du 1^{er} évènement international de la Sous-Région organisé autour des Contenus et du Digital avec pour objectifs de (1) développer une véritable plateforme de rencontres B to B, (2) fournir aux professionnels du secteur un espace d'échanges pour mettre en lumière les perspectives de business, (3) réunir les acteurs du secteur du Digital et des Contenus de l'Afrique et du monde entier.

/ **Les hackatons**, dont les objectifs sont les suivants :

- Faire découvrir aux clients et prospects du Sénégal et de la Sous-Région les capacités d'innovation et d'accompagnement de notre Groupe notamment sur le marché B2B :
 - Renforcer la visibilité de la marque
 - Buzz sur les réseaux sociaux 3 jours durant,
 - Visibilité physique de l'évènement au niveau du siège de la Sonatel.
- Confirmer la position de Sonatel comme Opérateur Citoyen (RSE) :
 - Evènement intense, animé et fun pour les jeunes ;
 - Favoriser l'insertion à l'emploi et l'entrepreneuriat des jeunes.
- Faire de la Sonatel Multimédia un acteur de référence dans l'écosystème numérique.
- Enrichir nos terminaux brandés et nos stores d'applications en contenus locaux.







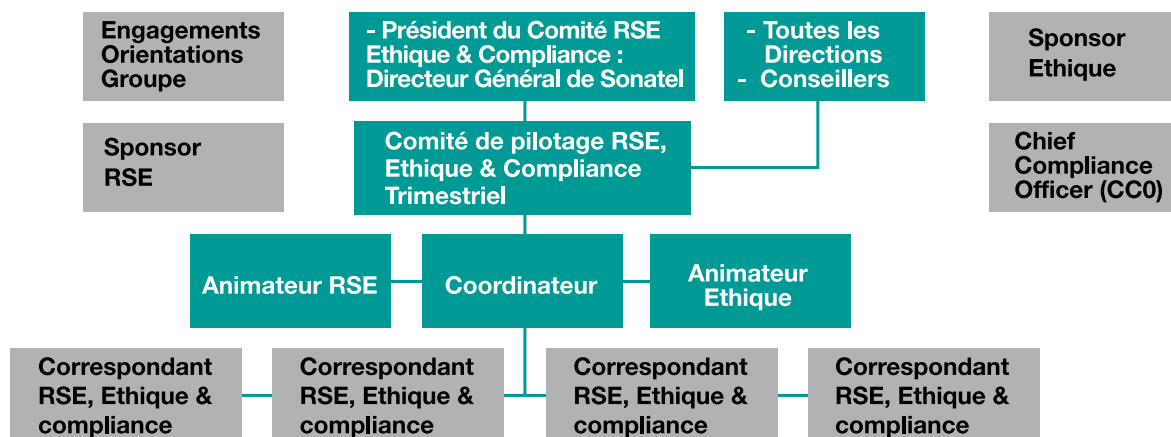
LA RSE AU SEIN DE SONATEL

2.1. LA CONFORMITÉ ET RECONNAISSANCE de notre Gouvernance RSE

La Conformité de notre Gouvernance RSE

- SONATEL dispose d'un processus de contrôle interne, de gestion des risques et de compliance. 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, du contrôle interne et de la compliance ayant parmi ses 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),
 - l'analyse des risques liés aux offres et projets stratégiques,
 - 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,
 - le pilotage et l'animation de la compliance avec la mise en place et le suivi de 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 ;

Une organisation spécifique pour la gestion de l'éthique et de la compliance :

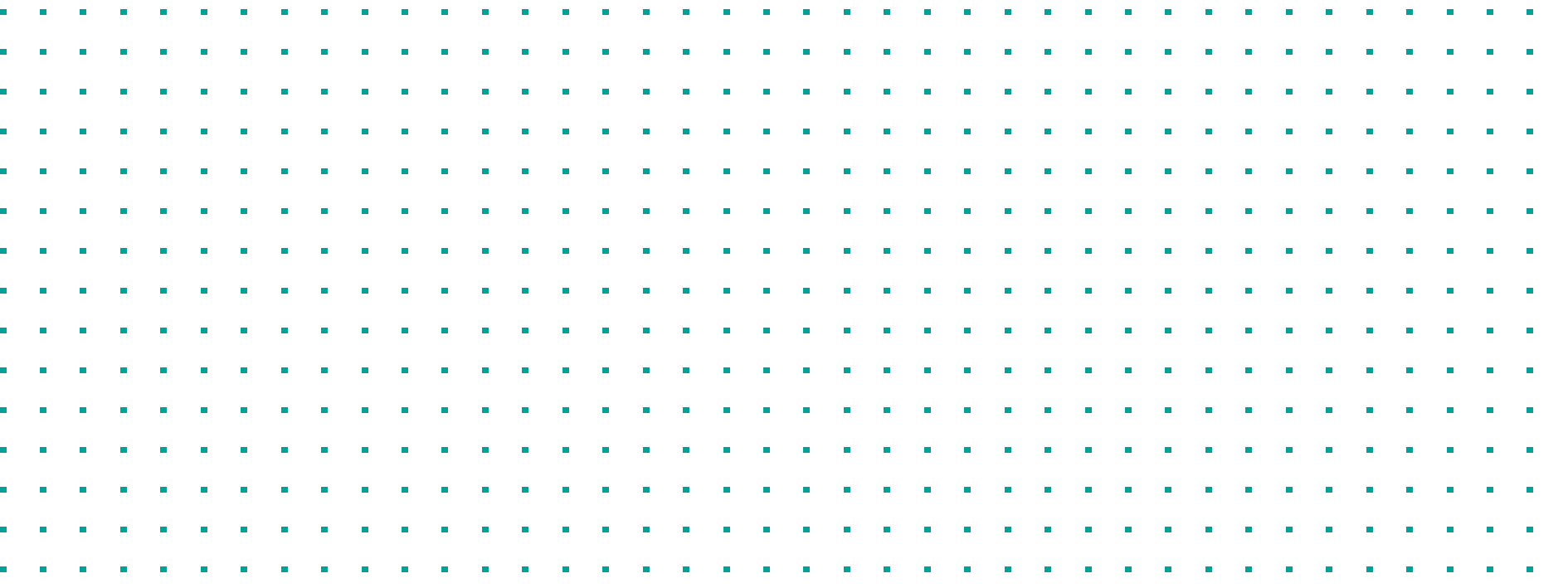


Réseau de correspondants RSE, Ethique & Compliance chargés de coordonner et d'animer les différentes actions RSE, Ethique & Compliance impliquant leur direction/département

- **un Comité RSE, Ethique et Compliance** 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 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 et de compliance,
- **un service Inspection Générale** chargé de réaliser les missions d'investigations en cas de fraude ou de suspicion de fraude interne ou externe, de vol, de corruption ou de tentative de corruption, de manquement à l'éthique, de non-respect des lois, règlements, contrats, politiques et procédures entraînant un préjudice pour SONATEL ou pour un tiers,
- **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 est chargé, entre autres, d'analyser les risques significatifs et de s'assurer de leur maîtrise. Il doit également identifier et impulser les synergies nécessaires entre les différentes fonctions impliquées dans la gestion des risques.

La Reconnaissance de notre Gouvernance

Sonatel s'est inscrit très tôt dans une démarche d'amélioration continue de sa performance globale en se dotant des outils de management qui donnent le sens et la cohésion d'ensemble à sa mission. C'est dans ce cadre qu'elle est détentrice de plusieurs certificats et chartes qui attestent de sa démarche.



Nos Certificats :



Certificat

Certificate

N° 2009/34174.8

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

Groupe SONATEL
pour les activités suivantes :
for the following activities:

- HEBERGEMENT DE DONNEES (PLATEFORMES DE SERVICES, DONNEES DU SYSTEME D'INFORMATION) ET MISE A DISPOSITION D'ESPACE DE STOCKAGE SECURISE DANS UN DATACENTER.
- ETUDE, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES CLOUD POUR L'ACCES A DES APPLICATIONS METIERS.
- ETUDE, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES RESEAU POUR L'ACCES A LA TELEPHONIE FIXE, AU TRANSPORT IP ET AU TRANSIT INTERNET A HAUT DEBIT.
- ETUDE, REALISATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE, DE TELEPHONIE MOBILE, ADSL ET SERVICES ASSOCIES, EN DIRECT AUX CLIENTS UTILISATEURS PAR LES AGENCES ORANGE ET EN INDIRECT AUX BOUTIQUES ET DISTRIBUTEURS PARTENAIRES.
- ETUDE, INTEGRATION, COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS ET SERVICES INTERNET ET MULTIMEDIA A VALEUR AJOUTEE SUR ADSL ET TELEPHONIE MOBILE, SERVICE CLOUD.
- ETUDE, INTEGRATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE COMMUNICATION PRIVEES D'ENTREPRISE.
- PRODUCTION DES INFORMATIONS FINANCIERES ET COMPTABLES ET PILOTAGE DES RISQUES ET DU CONTROLE INTERNE.
- DEVELOPPEMENT ET REALISATION DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2015
et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

SIEGE N° 64 VDN (Voie de Dégagement Nord) SN- DAKAR

Liste des sites certifiés en annexes n°2 et 3 | List of certified locations on appendices n°2 and 3

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day) **2017-09-08** Jusqu'au
Until **2018-09-09**

SignatureFournisseur

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Seuls les certificats électroniques consultables sur www.afnor.org ont la même validité que la certification d'Engagement. The electronic certificates only available at www.afnor.org attestés in machine that the company's certificate Accreditation CONFORME n°2009/34174.8 Management System Certification. Signed electronically on www.afnor.org AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark - ©2017 AFNOR - 1702017



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat



11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org



Certificat

Certificate

N° 2012/51834.8

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

Groupe SONATEL
pour les activités suivantes :
for the following activities:

- HEBERGEMENT DE DONNEES (PLATEFORMES DE SERVICES, DONNEES DU SYSTEME D'INFORMATION) ET MISE A DISPOSITION D'ESPACE DE STOCKAGE SECURISE DANS UN DATACENTER.
- ETUDE, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES CLOUD POUR L'ACCES A DES APPLICATIONS METIERS.
- ETUDE, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES RESEAU POUR L'ACCES A LA TELEPHONIE FIXE, AU TRANSPORT IP ET AU TRANSIT INTERNET A HAUT DEBIT.
- ETUDE, REALISATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE, DE TELEPHONIE MOBILE, ADSL ET SERVICES ASSOCIES, EN DIRECT AUX CLIENTS UTILISATEURS PAR LES AGENCES ORANGE ET EN INDIRECT AUX BOUTIQUES ET DISTRIBUTEURS PARTENAIRES.
- ETUDE, INTEGRATION, COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS ET SERVICES INTERNET ET MULTIMEDIA A VALEUR AJOUTEE SUR ADSL ET TELEPHONIE MOBILE, SERVICE CLOUD.
- ETUDE, INTEGRATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE COMMUNICATION PRIVEES D'ENTREPRISE.
- PRODUCTION DES INFORMATIONS FINANCIERES ET COMPTABLES ET PILOTAGE DES RISQUES ET DU CONTROLE INTERNE.
- DEVELOPPEMENT ET REALISATION DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2015
et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

SIEGE N° 64 VDN (Voie de Dégagement Nord) SN- DAKAR

Liste des sites certifiés en annexes n°2 et 3 | List of certified locations on appendices n°2 and 3

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day) **2017-09-08** Jusqu'au
Until **2018-09-09**

SignatureFournisseur

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Seuls les certificats électroniques consultables sur www.afnor.org ont la même validité que la certification d'Engagement. The electronic certificates only available at www.afnor.org attestés in machine that the company's certificate Accreditation CONFORME n°2012/51834.8 Management System Certification. Signed electronically on www.afnor.org AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark - ©2017 AFNOR - 1702017



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat



11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org



Certificat

Certificate

N° 2012/51836.6

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

Groupe SONATEL

pour les activités suivantes :
for the following activities:

- HEBERGEMENT DE DONNEES (PLATEFORMES DE SERVICES, DONNEES DU SYSTEME D'INFORMATION) ET MISE A DISPOSITION D'ESPACE DE STOCKAGE SECURISE DANS UN DATACENTER.
- ETUDE, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES CLOUD POUR L'ACCES A DES APPLICATIONS METIERS.
- ETUDE, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES RESEAU POUR L'ACCES A LA TELEPHONIE FIXE, AU TRANSPORT IP ET AU TRANSIT INTERNET A HAUT DEBIT.
- ETUDE, REALISATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE, DE TELEPHONIE MOBILE, ADSL ET SERVICES ASSOCIES, EN DIRECT AUX CLIENTS UTILISATEURS PAR LES AGENCES ORANGE ET EN INDIRECT AUX BOUTIQUES ET DISTRIBUTEURS PARTENAIRES.
- ETUDE, INTEGRATION, COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS ET SERVICES INTERNET ET MULTIMEDIA A VALEUR AJOUTEE SUR ADSL ET TELEPHONIE MOBILE, SERVICE CLOUD.
- ETUDE, INTEGRATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE COMMUNICATION PRIVEES D'ENTREPRISE.
 - PRODUCTION DES INFORMATIONS FINANCIERES ET COMPTABLES ET PILOTAGE DES RISQUES ET DU CONTROLE INTERNE.
- DEVELOPPEMENT ET REALISATION DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

OHSAS 18001 : 2007

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

SIEGE N° 64 VDN (Voie de Dégagement Nord) SN- DAKAR

Liste des sites certifiés en annexes n°2 et 3 / List of certified locations on appendices n°2 and 3

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2017-09-08

Jusqu'au
Until

2018-09-09

Signature Fournisseur



Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Sur les certificats électroniques, consultez sur www.afnor.org les dates et les lieux de la certification et l'organisme. The electronic certificates only available on www.afnor.org website to verify that the company is certified AFNOR and the mark displayed. AFNOR is a registered trademark - CERTIF 0001/21142014

Flânez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Nos Chartes RSE :

La Sonatel est signataire des Chartes suivantes :

■ La Charte RSE & DD Entreprises du Sénégal

L'adhésion à la présente Charte, qui suit les lignes directrices de la norme ISO 26000, constitue pour les entreprises signataires, dont Sonatel, une formalisation de leurs engagements.



La Charte Diversité des Entreprises du Sénégal

■ PREAMBULE

Dans le cadre de leur politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale, les entreprises signataires, dont Sonatel, ont décidé de promouvoir la Diversité au sein des entreprises sénégalaises.

CHARTRE DE LA DIVERSITE DES ENTREPRISES DU SENEGAL

Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle permet de développer la responsabilité sociétale de l'entreprise vis-à-vis de ses collaborateurs, ses partenaires et ses clients au Sénégal et dans le reste du Monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, au Sénégal, en faveur de la promotion de la Diversité.

En vertu de cette charte, nous nous engageons à :

- 1 - Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- 2 - Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- 3 - Chercher à refléter la diversité de la société sénégalaise et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans nos effectifs, aux différents niveaux de qualification.
- 4 - Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- 5 - Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel.
- 6 - Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.



Le Directeur Général
SONATEL
Le Directeur Général

Alioum NDIAYE



Prix décerné lors du Forum RSE 2017 pour la publication du Rapport RSE 2016

Nos Distinctions RSE en 2017 :

Pour la 9^{ème} fois consécutive, Sonatel était partenaire du Forum sur la RSE au Sénégal, organisé par l'Initiative RSE Sénégal le 25 novembre à Saint-Louis, sur le thème : « les enjeux de la RSE dans la prise en charge de la Couverture Sanitaire ». Sonatel a reçu le trophée des entreprises engagées dans la RSE et la Santé.

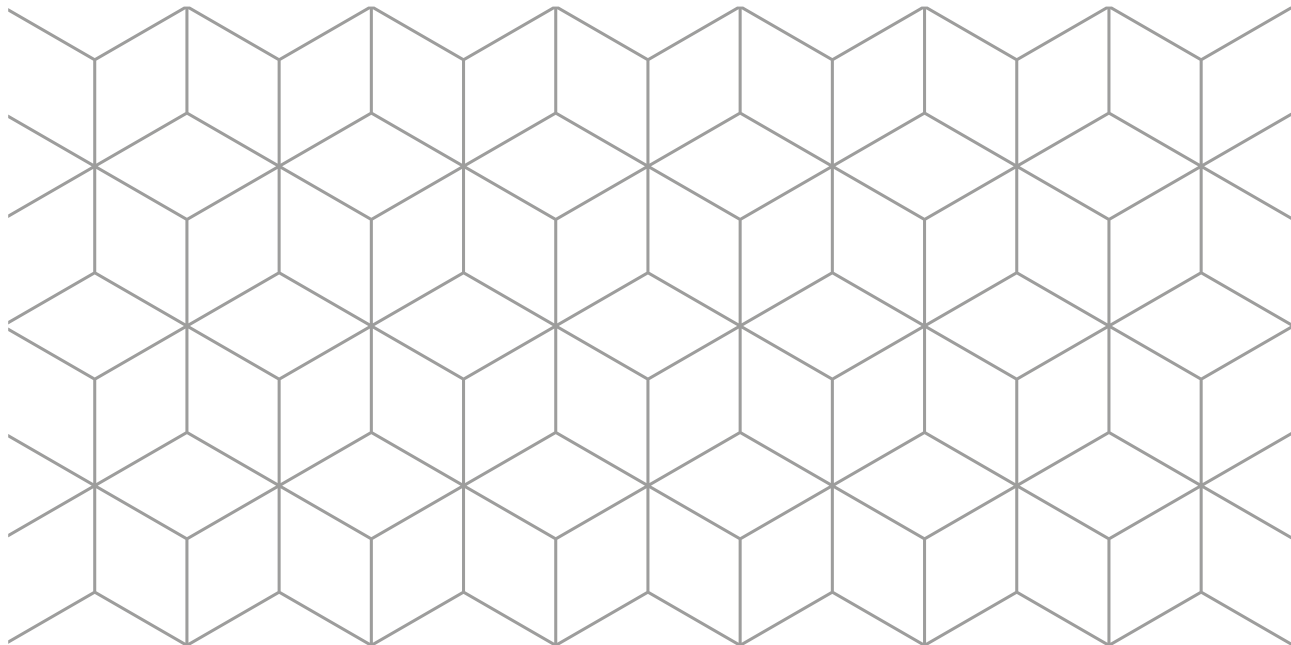


2.2. LE PILOTAGE ET DÉPLOIEMENT DE NOTRE démarche RSE

Afin d'améliorer en continue le pilotage et le déploiement de sa démarche RSE, Sonatel s'appuie sur de nombreuses fonctions de l'entreprise (la Direction des Risques, de l'Audit et de la Qualité la Direction des Achats et de la Logistique, la Direction des Ressources Humaines, etc.) et sur la mise en place de structures d'animation telles que les réseaux des Correspondants Qualité et RSE.

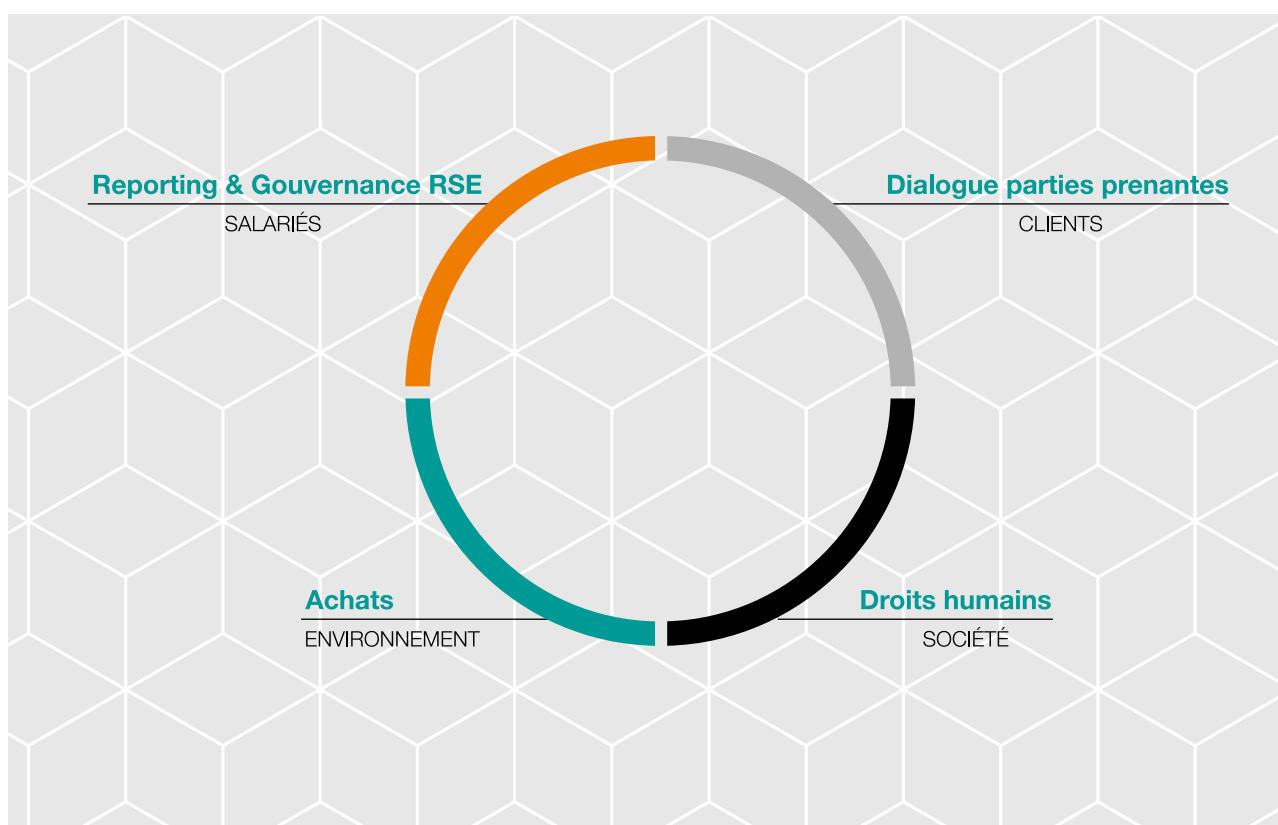
La Direction en charge de la RSE dénommée « Direction de la Communication Institutionnelle et des Relations Extérieures (DCIRE) » est membre du Comité de Direction de Sonatel. Son objectif prioritaire est la mise en valeur de l'offre de Sonatel et l'accélération

de l'intégration des enjeux de développement durable au sein des projets opérationnels que Sonatel accompagne. Cette Direction travaille avec des correspondants dans chaque Agence et chaque Région du Sénégal. Ils s'assurent de la prise en compte des enjeux du Développement Durable au sein de la politique de développement de l'Agence, proposent des orientations stratégiques à mener et animent la démarche en local. Des rencontres sont régulièrement organisées dans l'année entre la DCIRE et les réseaux de Correspondants pour partager les bonnes pratiques, réfléchir et travailler ensemble sur le plan d'action RSE de Sonatel.



■ Déclinaison des missions et principales activités en 2017 au sein des Directions en charge de la RSE

Les différentes Directions de Sonatel ont contribué, dans le cadre de leurs missions et objectifs respectifs, à améliorer la Gouvernance de l'Entreprise et l'intégration du Développement Durable dans le système de management de Sonatel en agissant sur l'ensemble des domaines d'actions de la RSE, allant du coeur même de l'entreprise - avec une attention toute particulière portée aux salariés - aux clients, pour s'ouvrir à la société et à l'environnement, dans une volonté de partage de nos valeurs.



Les missions et activités menées en 2017 par les différentes directions couvrent les sept (7) principes de la RSE, et en particulier les domaines suivants :

■ Le reporting et Gouvernance RSE

/ La Transparence et la Redevabilité : Pour répondre à ses objectifs de transparence, de redevabilité et de RSE, Sonatel diffuse régulièrement des informations financières et extra financières auprès du Grand public et de ses parties prenantes. Ces informations ont été publiées en 2017 dans :

- le rapport annuel d'activités,
- le Rapport RSE,
- des notes périodiques adressées à la Bourse Régionale de Valeurs Immobilières (BRVM),
- des posts publiés sur le site web et les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook, etc.) de Sonatel.

/ L'Éthique : Parmi les actions majeures réalisées pour promouvoir l'Éthique au sein de Sonatel, on peut citer :

- la Validation par le CODIR en avril 2017 du dispositif de prévention des conflits d'intérêts suivie en mai 2017 de la Collecte des déclarations d'intérêts des managers (Directeurs, Chefs de Département, Chefs de Service),
- la réalisation, de juillet à septembre 2018, d'une campagne média à l'attention du personnel sur « l'Éthique pour les Sonatéliens » avec comme supports une vidéo micro trottoirs, un cours en ligne (Cooc), l'affichage au siège et dans les agences de messages clés et la distribution de goodies,
- la formation sur la fraude animée par la Direction Financière et Comptable (DFC) à l'intention du personnel, des stagiaires et intérimaires,
- les activités menées par la Direction de la Réglementation Juridique (DRJ) en vue de :
- l'élaboration en 2018 d'un document d'orientation pour l'amélioration de la gouvernance de l'entreprise, notamment en matière de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts,
- de l'obtention de la certification ISO 37001:2016 (système de management anticorruption).

■ Le Dialogue Parties Prenantes

Les Intérêts et attentes des Parties Prenantes : Le Dialogue Parties Prenantes est au coeur de la démarche RSE de Sonatel tant en interne que vis-à-vis des parties prenantes externes. Il s'est notamment manifesté en 2017 par plusieurs activités clés en direction :

- des actionnaires : Sonatel a tenu conformément aux statuts des rencontres avec les actionnaires, lors des Assemblées Générales Ordinaires et de réunions périodiques,
- des salariés : Sonatel a mis officiellement en place le Comité de Dialogue Social lors d'une cérémonie marquée par la présence de la Présidente du Haut Conseil du Dialogue Social,
- des clients : outre les enquêtes de satisfaction exigées dans le cadre de la norme ISO 9001 version 2015, Sonatel a commandité auprès d'un cabinet spécialisé une enquête Corporate évaluant l'image des marques Sonatel et Orange au Sénégal,
- des acteurs de l'écosystème numérique de Sonatel : de nombreux cadres de dialogue, dispositifs d'écoute et d'échanges ont été initiés en collaboration avec des ministères et leurs démembrés (agences publiques, etc.), des collectivités locales et des promoteurs de start up.

■ Les Droits humains

Les Droits humains et normes de comportement international : Prendre en considération les normes internationales de comportement tout en respectant le principe de légalité est un principe fondamental à Sonatel, dont la Direction Générale s'attache à écarter toute activité qui ne serait pas en cohérence avec les obligations réglementaires en vigueur au Sénégal, notamment en ce qui concerne le secteur des télécommunications. Sonatel va au-delà en s'inscrivant dans les standards des normes internationales de comportement. C'est notamment le cas en ce qui concerne la question du principe de l'égalité du genre qui figure parmi les engagements forts de la Direction Générale, conformément aux lignes directrices des actes signés par Sonatel à travers la Charte HeForShe et la Charte Diversité des Entreprises du Sénégal.

De nombreuses activités ont été ainsi organisées en 2017 au sein de Sonatel pour promouvoir lesdits engagements.

■ Indicia : outil de Reporting environnemental

Pour étayer sa démarche de développement durable, Sonatel utilise un outil de reporting visant à simplifier et fiabiliser la collecte des données auprès de l'ensemble des métiers et des entités : il s'agit de la solution Indicia. Avec Indicia, Sonatel collecte et consolide de façon détaillée l'ensemble des indicateurs clés en lien avec la RSE et le Développement Durable. Au-delà de la structuration du reporting, la plateforme Indicia se présente comme un outil d'accès facile et pratique pour le pilotage de la RSE.

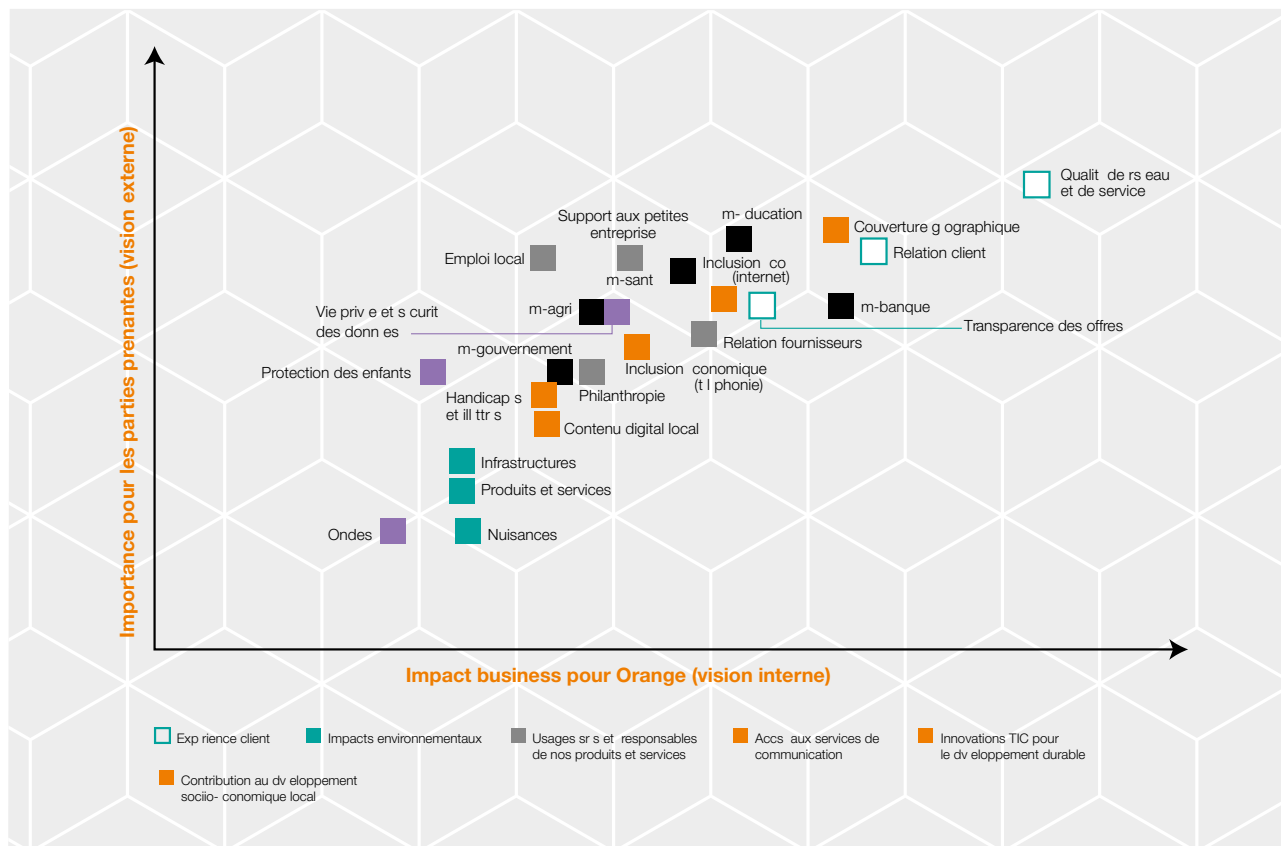
Le Déploiement de la RSE

■ Matrice Matérialité des enjeux d'Orange OMEA

La matrice de matérialité représente spatialement la position relative de chaque enjeu défini dans les zones d'implantation d'Orange dans la zone Middle East Africa (OMEA), dont fait partie Sonatel. La sélection des enjeux de développement durable les plus significatifs, compte tenu des activités de Sonatel, tient compte des attentes exprimées par les parties prenantes et d'une hiérarchisation interne des risques réévaluée régulièrement.

Ainsi à Sonatel, nous poursuivons nos efforts d'amélioration dans tous les domaines.

Matrice de matérialité consolidée du Groupe ORANGE pour la zone OMEA (inclus le Sénégal)



■ La Cartographie des Parties Prenantes de Sonatel

Nos activités à Sonatel sont sous-tendues par notre ambition d’agir pour un monde durable, qui replace l’humain et l’environnement au cœur du système et des territoires, ce qui implique de développer une culture du dialogue avec nos parties prenantes clés permettant de passer avec elles de la consultation à la co-construction. Dans ce sens, nous avons bâti avec elles un dispositif d’écoute qui se traduit par un rapport trimestriel, suite à l’exploitation des données issues de ce Dialogue Parties Prenantes.

Le Dialogue Parties Prenantes (DPP) au cœur de la démarche RSE de Sonatel : cas dans la Santé et dans l'Environnement

■ 1- Digital Society Forum 2017

Dialogue Parties Prenantes dans le secteur de la Santé. La 2^{ème} édition du Digital Society Forum (DSF) portant sur : « Le Numérique au service de la Santé », s'est tenue le 25 octobre 2017, en marge du Dakar Digital Show. Cette importante plateforme collaborative ouverte a réuni plus de 140 participants autour d'éminents spécialistes de la santé et du numérique, notamment les partenaires du Ministère de la Santé et de l'Action Sociale (MSAS), de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et 10 experts de haut niveau socioanthropologue, économiste, psychothérapeute, cardiologue. L'objectif était le diagnostic et la définition de pistes de solutions visant à mieux prendre en compte les enjeux du numérique dans les stratégies en matière de santé jusqu'au niveau le plus pointu, de la base au sommet et au grand bénéfice des populations et de la communauté

■ 2- Jeudi de la RSE

Dans le cadre de la mise en oeuvre de sa stratégie RSE notamment sur la thématique de la Protection de l'Environnement, le Service Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), au sein de la Direction de la Communication Institutionnelle et des Relations Extérieures, a organisé le 21 décembre 2017 un « Jeudi de la RSE » spécial Environnement. Cet évènement, occasion d'échanges, de sensibilisation et de partage d'expériences entre experts de haut niveau sur des problématiques et des sujets d'actualités, a vu la participation de nos partenaires du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable (MEDD), notamment le Centre de Gestion de la Qualité de l'Air (CGQA) à la Direction de l'Environnement et des Etablissements Classés du MEDD, l'Unité de Collecte et de Gestion des déchets solides (UCG) des Départements Pikine-Guédiawaye, Proplast Industries, l'Association Nebeday, l'Association Sénégal Propre. Les échanges autour des comportements à adopter pour une meilleure préservation de l'environnement au Sénégal ont été très fructueuses. Les questions relatives à l'Economie d'énergie, la Gestion des retours dont les DEEE (Déchets Electriques et Electroniques) et la certification ISO26000 et 14001 ont été abordés.





Dispositifs d'écoute des parties prenantes

Une description de notre dispositif d'écoute des parties prenantes :

Parties prenantes	Clients Distributeurs Partenaires	Prestataires de services	Personnel et Représentants	Actionnaires et investisseurs	Etat et démembre ments Etat	Population société civile associations
Demandes	Besoins Plaintes Suggestion Insatisfact°	Plaintes Insatisfact° Besoins Remontées	Demandes Plaintes Alertes Attentes	Demandes d'informat° Besoins Attentes	Demandes Insatisfact° Remontées Alertes	Demandes Plaintes-alertes Besoins Atentes
Dispositifs de collecte d'informa- tion	DV-DDE-DSC DOI Registre Hotline Portail Courrier, Sondages	DAL Cellule Réclamat°, Courrier, adresse de remontée Sondages Baromètres	DRH-Relais CHSCT-Hotlines SCRH - Secu Entretiens Délégués Personnel	DFC Journées Portes ouvertes AGO-Sites Web Numéro vert	DRJ-DG Secu, DRV, DDE, DRPS Courrier, mail	Rencontres Courrier, mail Agences-DG Secu DRPS
Type de traitement	Analyse Ecoute centralisée ARQ Réponse DDE DSC-DOI-DRVI	Traitement centralisé DAL Réponse courrier téléphone	Traitement centralisé DRH DG/SECU Mail réponse	Entretiens physiques ou téléphoniques conf-call	Rencontres Entretiens Réponse mail ou courrier	Rencontres Réponse par courrier, mail
Document de référence	Procédures MOP Ecoute client	Procédures suggestion RCL Fournisseurs	Procédures Traitement des demandes hotlines	Procédure d'organisation des AGO	Procédure Ecoute des parties prenantes	Procédure Ecoute des parties prenantes
Livrable : document d'enregis- trement	Rapports Ecoute Réclamations sondages	Reporting DAL Sondages Baromètres	Reporting DRH SCRH et DG/SECU	Compte rendu AGO Bilan AGO	Remontées à ARQ CR rencontres	Compte rendu rencontres

Rapport trimestriel suite à l'exploitation de l'ensemble des données des parties



Cartographie de nos parties prenantes

Personnel temporaire incubateur et Start-up	Orange boutique	Entreprises / VIP Personnel Permanent Particuliers Opérateurs (nationaux et internationaux)
Banques et assurances	Média classique (presse, radio, TV) syndicats, associations consommateurs, investisseurs fournisseurs, Influenceurs OPTIC, Partenaires OM Voisinage (association de quartier...), Média Digital (presse en ligne, réseaux sociaux), ADE	Ministères, Distributeurs, sous-traitants, Kirene, groupe Orange, opérateurs alternatifs (Viber, Skype, fraudeurs), ARTP, opérateurs classiques, Etat actionnaire, Primature, Administrateurs, Présidence
Ordres de métiers et organisations professionnelles, Conseil économique, Social et environnemental, Forum civil, employés et retraités (actionnaire minoritaire), amicales, Autres agences (Ageroute, ANPEJ, APIX, ADEPME), organisations patronnales	ONG / Institutions internationales (ONU, organisations internationales, communes, chefs religieux, célébrités, Département	Assemblée Nationale, BCEAO, Influence PP sur Sonatel

■ Très pertinent

■ Moyennement pertinent

■ Peu pertinent

■ Diagnostic du système de management RSE de Sonatel

Afin de parfaire l'intégration continue du Développement Durable dans les différents métiers de Sonatel et apprécier si ses pratiques en RSE sont pertinentes pour atteindre les résultats souhaités, la Direction Générale de Sonatel a commandité en 2016 un diagnostic en vue d'une prochaine évaluation de son système de pilotage RSE selon le référentiel AFAQ 26000.

Ce diagnostic a permis de mettre en exergue les impacts et externalités de Sonatel sur la société, de reconnaître toutes ses parties prenantes, de mesurer ses forces et ses faiblesses et de hiérarchiser ses priorités en termes de RSE et Développement Durable. Sur la base d'une série d'entretiens à Dakar et dans les régions du Sénégal avec nos Parties Prenantes, ce diagnostic initial a abouti à une note qui correspond à un niveau de « maturité » de notre système de management RSE, avec 513 points. Notre objectif est d'atteindre un niveau « d'exemplarité » à l'horizon 2020.

2.3. L'ÉTHIQUE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES

L'Éthique

Deux objectifs relatifs à l'éthique figurent dans la feuille de route de Sonatel, dans le cadre de sa politique de management :

- l'adhésion et la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux éthiques internes ;
- l'amélioration de la conformité à nos engagements éthiques avec notamment le renforcement de notre dispositif anti-corruption.

Nos actions et nos comportements sont encadrés par notre règlement intérieur qui intègre notamment nos règles de déontologie, un code de bonne conduite. Nos règles de déontologie ainsi que la Charte des achats intègrent notre politique de prévention de la fraude.

Sonatel s'est dotée d'un référent éthique. Chaque collaborateur peut la consulter en toute confidentialité, en cas de doute ou pour obtenir des conseils sur les comportements professionnels attendus.

Sonatel met en oeuvre des procédures de vigilance et forme régulièrement à la lutte contre la corruption et la prévention de la fraude les commerciaux, les acheteurs, les managers, etc.

La Maîtrise des Risques

■ Une démarche globale :

La gestion des risques constitue pour Sonatel une démarche Globale au service de notre performance et de la sécurisation de nos activités et de nos objectifs.

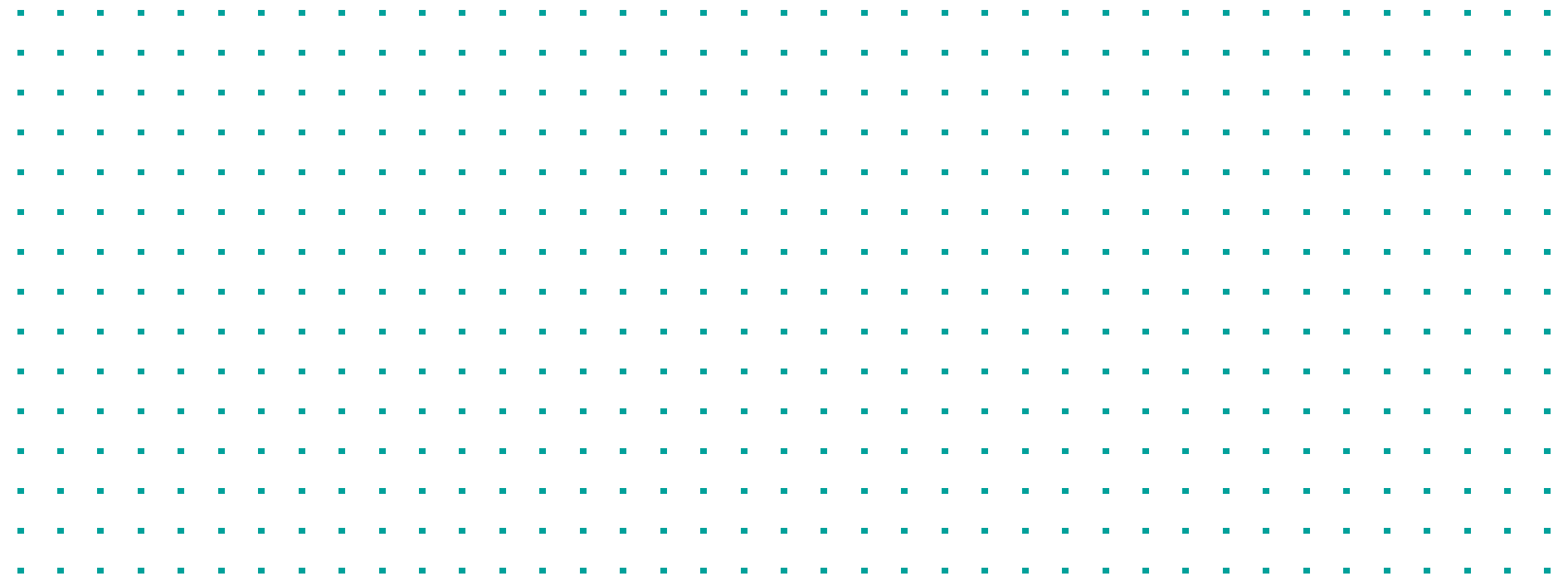
La démarche de maîtrise des risques au sein de Sonatel est pilotée par la Direction de l'Audit, des Risques et de la Qualité, en lien avec les responsables de processus. La finalité de cette démarche est d'identifier les risques liés aux activités menées au niveau des différents processus et de maîtriser leur occurrence et leur gravité par la mise en place de dispositifs de contrôle.

■ La Cartographie des risques :

Les risques identifiés par les responsables de processus, leur évaluation et les dispositifs de contrôle et de maîtrise sont consolidés dans la cartographie des risques de Sonatel régulièrement revue et mise à jour.

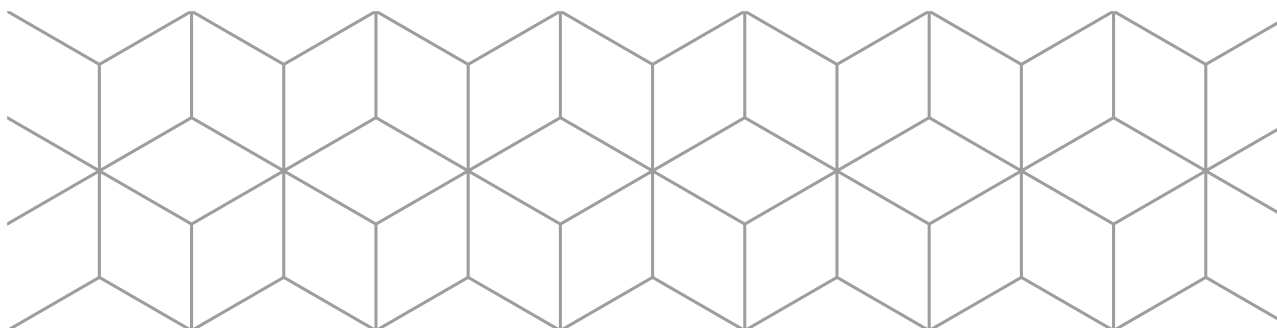
■ La Protection de l'information :

Les différents métiers exercés au sein de Sonatel reposent sur le traitement et l'échange quotidien d'informations. Ce patrimoine est un actif critique à préserver. Nous disposons d'une politique générale de protection de l'information qui se traduit par une politique de sécurité spécifique aux systèmes d'information numérique. Cette politique est animée par la Direction des Systèmes d'Information.



Le Tableau des réalisations 2017 du Département Management des Risques et du Contrôle Interne (ARQ/RCI) :

Principales réalisations 2017	Objectifs
ETHIQUE ET CONFORMITE	
Contrôle Due Diligence des partenaires (en cours)	S'assurer que la relation avec le partenaire ne présente pas de risque potentiel de fraude ou de conformité pour Orange et prendre les décisions appropriées concernant le partenaire
Suivi de la mise en oeuvre par le Groupe Sonatel des exigences de la loi Sapin 2	Permettre au Groupe Orange de se conformer à la loi Sapin 2 (obligation de prévention et de détection de la corruption)
Mise en place de dispositifs de gestion des situations de conflit d'intérêts : collecte et exploitation des déclarations d'intérêts des agents	Prévention de la fraude et de la corruption
Organisation de l'Ethics & Compliance Day du 14 novembre 2017	Sensibilisation du personnel
GESTION DES RISQUES	
Digitalisation du process : mise en production du Système d'Information de Gestion des Risques, CORIS	Permettre aux agents de mieux s'approprier la démarche de cartographie des risques, avec plus d'interactivité.
Mise à jour et restitution de la cartographie des risques métiers 2017 et détermination par le Comité Risques du Top Risques (Risques prioritaires et Risques inacceptables) à piloter	Assurer le pilotage de la performance dans la maîtrise des risques prioritaires définis par la Direction Générale
Elaboration ou mise à jour des cartographies des risques de 45 projets en 2017 (offres TTM, iTTM et autres projets stratégiques)	Assurer la maîtrise des risques liés aux projets
Mise à jour des cartographies des risques SST et Environnementaux	Assurer la maîtrise des risques SSTE
Publication de bulletins trimestriels de veille risques	Assurer l'exhaustivité des risques identifiés



2.4. NOTRE POLITIQUE SOCIALEMENT responsable

Face aux mutations de notre secteur et à la concurrence accrue, la compétitivité de Sonatel repose sur la forte implication de nos collaborateurs, sur leur désir d'entreprendre et sur la synergie de leurs talents. Levier de modernisation et de progrès, notre politique des ressources humaines anticipe et accompagne l'évolution des métiers et de l'emploi. Elle vise à améliorer la performance individuelle et la performance collective, tout en satisfaisant les attentes légitimes d'évolution professionnelle et de bien-être au travail exprimées par nos salariés.

Notre politique de ressources humaines contribue directement aux priorités du plan stratégique de Sonatel. Nos objectifs de progrès sont déclinés selon les priorités suivantes :

1. Les Droits humains
2. Le Dialogue social
3. La Santé et Sécurité au travail
4. La Diffusion de la Culture RSE

Droits humains : notre politique de ressources humaines s'exerce depuis toujours dans le respect des valeurs de la responsabilité sociétale (RSE). Nous respectons les droits humains fondamentaux et les principes édictés par l'ONU et l'OIT et nous avons rendu public notre engagement en faveur du Genre au sein de Sonatel, notamment en signant la Charte HeForShe en 2015 et la Charte Diversité des Entreprises du Sénégal en 2016. Pour 2018, Sonatel envisage dans le cadre de la Charte Diversité de collaborer avec des partenaires spécialisés dans le handicap pour faciliter et favoriser l'emploi des personnes vivant avec un handicap au sein de Sonatel, et renforcer notre soutien au secteur protégé et adapté.

Une Responsabilité Sociétale élargie aux communautés musulmanes et chrétiennes du Sénégal : Sonatel accompagne les pèlerins de Sonatel et du Sénégal depuis 2012.



■ Dialogue social :

En matière de dialogue social, des réunions mensuelles sont organisées avec les délégués du personnel et avec les délégués syndicaux. Ce rythme va bien au-delà des obligations légales. L'année 2017 a enregistré la mise en place au sein de Sonatel du Comité de Dialogue Social (CDS) de l'entreprise avec le soutien du Haut Conseil du Dialogue Social (HCDS) de l'Etat du Sénégal.

La mise en place de ce mécanisme de dialogue social obéit à une volonté de se conformer au droit d'expression directe et collective et aux procédures de négociations au sein de l'entreprise, mais aussi de consolider les bases d'un dialogue social de qualité dans Sonatel, pour contribuer à l'atteinte des objectifs stratégiques et de progrès social.

Déjà, en mars 2014, Sonatel et les organisations syndicales de ses travailleurs avaient convenu d'instituer un cadre et des mécanismes de dialogue permanent par adoption de la Charte du Comité de dialogue social de Sonatel (CDS).



La Charte et le Comité de Dialogue Social

La Charte du Dialogue Social a pour objet de donner aux travailleurs la possibilité de s'exprimer directement sur le contenu de l'organisation et les conditions de travail de Sonatel. Elle permet également de pallier les difficultés pour mener à bien une négociation, en fixant des mesures appropriées pour encourager et promouvoir le développement et l'utilisation au mieux des procédures de négociation au sein de l'entreprise. La Charte est aussi un moyen d'approfondir à tous les niveaux le dialogue social en renforçant le cadre institutionnel dans lequel il se déroule afin de le rendre plus efficace.

En plus de permettre aux parties prenantes de tenir compte des changements intervenus dans l'environnement socio-économique en vue de trouver l'équilibre nécessaire entre le renforcement de la compétitivité de l'entreprise et les intérêts des travailleurs à travers un dialogue social constructif, la Charte du Comité facilite aussi la mise en place des sessions de formation, notamment sur la négociation collective, l'économie, la législation sociale et les normes internationales du travail destiné aux représentants des organisations syndicales.

Enfin, grâce à la Charte, le Comité fait en sorte que les participants au dialogue social dans l'entreprise aient les mêmes informations concernant les données économiques et sociales, afin de leur permettre de tenir compte, d'une part de la situation spécifique de l'entreprise et d'autre part, de la situation sociale des travailleurs et de leurs familles.

En outre, le Comité de Dialogue Social pourra, d'accord parties, examiner toute proposition visant l'amélioration de la qualité du dialogue social, et des conditions de travail, de l'environnement périprofessionnel, de l'organisation du travail, sans toutefois se substituer aux attributions des autres institutions représentatives du personnel.

Les missions du Comité de Dialogue Social vont de la promotion du dialogue social en vue d'améliorer le climat social, l'organisation et les conditions de travail et la productivité au sein de l'entreprise à la promotion de la prévention des conflits en mettant en oeuvre le mécanisme d'alerte que constitue la négociation préventive.

En passant par l'examen des conditions générales de travail dans lesquelles les salaires, la productivité de travail, la protection sociale pourraient être modifiée par rapport aux indicateurs économiques et l'étude des voies et moyens aptes à promouvoir des systèmes d'incitation au sein de l'entreprise. La veille de l'application correcte des accords intervenus entre la Direction Générale et les organisations syndicales constitue, enfin, une mission essentielle du Comité.

L'Assemblée plénière à composition paritaire comprend les membres du Comité de Coordination de Sonatel (Directeurs et Chefs de Départements), des Chefs de service et des délégués du personnel. Tandis que le comité de Pilotage paritaire réunit 20 membres avec à sa tête le Directeur des Ressources Humaines (DRH) de Sonatel, comme Président, et les deux Secrétaires Généraux des Syndicats (Syndicat des Travailleurs de la Sonatel (SYTS) et Syndicat National des Postes et Télécommunications (SNTPT) comme Vice-Présidents.

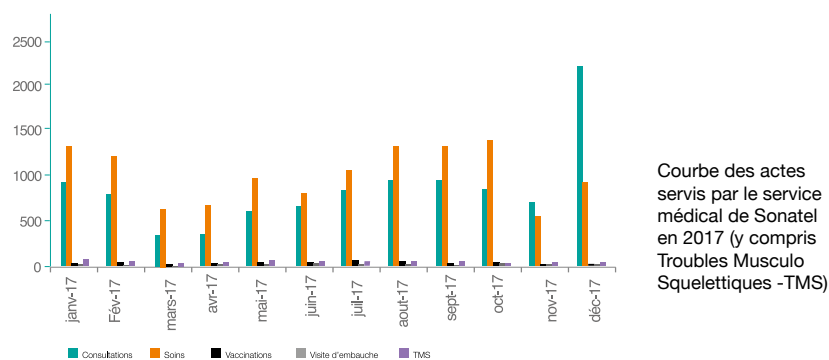


Prévention routière : Sonatel se préoccupe de la sécurité de son personnel et des populations face au danger de la route / don de 500 gilets et 100 casques de protection à la Mairie de Thiès – Octobre 2017

■ Santé et sécurité au travail :

La politique de santé et de sécurité au travail de Sonatel privilégie la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Elle fait l'objet de communications régulières auprès des salariés. Notre plan annuel de prévention des risques professionnels est défini et suivi par la DRH qui veille à la cohérence transversale des actions de prévention. Il a pour objectif l'amélioration des conditions de travail et la réduction des accidents du travail. Les risques professionnels font l'objet d'une évaluation régulière.

Sonatel déploie, via sa politique santé, une organisation santé assurant les prérequis relatifs à la médecine du travail et à la médecine de soins, sans oublier la prise en charge des évacuations sanitaires pour le personnel des agences régionales nécessitant d'être évacués vers Dakar. Les orientations sont articulées par la Direction des Ressources Humaines et discutées au sein des instances représentatives du personnel, et en particulier du Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Santé au Travail. Pour 2017, ce sont 21.576 actes qui ont été pratiqués par le service médical de Sonatel :



■ Diffusion de la Culture RSE et Compliance :

Sonatel met à disposition de son personnel une panoplie de formations ou d'ateliers pour les accompagner dans leurs parcours professionnels, y compris en ce qui concerne la RSE. Dans un contexte d'évolution permanente des marchés, Sonatel a besoin de collaborateurs avec des profils à la fois ouverts et pointus, capables de développer des expertises fortes dans de nombreux domaines. Les efforts de formation ont été particulièrement axés sur l'adaptation des compétences.

■ Sonatel Academy, former les jeunes sénégalais par l'apprentissage



1-Présentation de Sonatel Academy :

- 1^{ère} Ecole de Codage gratuite au Sénégal inaugurée le 22 novembre 2017 en partenariat avec Simplon.co (réseau de fabriques numériques) ;
- Nous formons gratuitement de jeunes Sénégalais aux métiers du Numérique en tension et nous augmentons ainsi l'employabilité de ces jeunes et les accompagnons à l'insertion ;
- Nous voulons faire du numérique un puissant levier de développement économique et social, d'inclusion et d'égalité des chances ;
- Nous voulons être un des acteurs principaux de la révolution digitale en développant les écosystèmes de l'économie numérique et placer le codage comme deuxième langue du Sénégal.





3

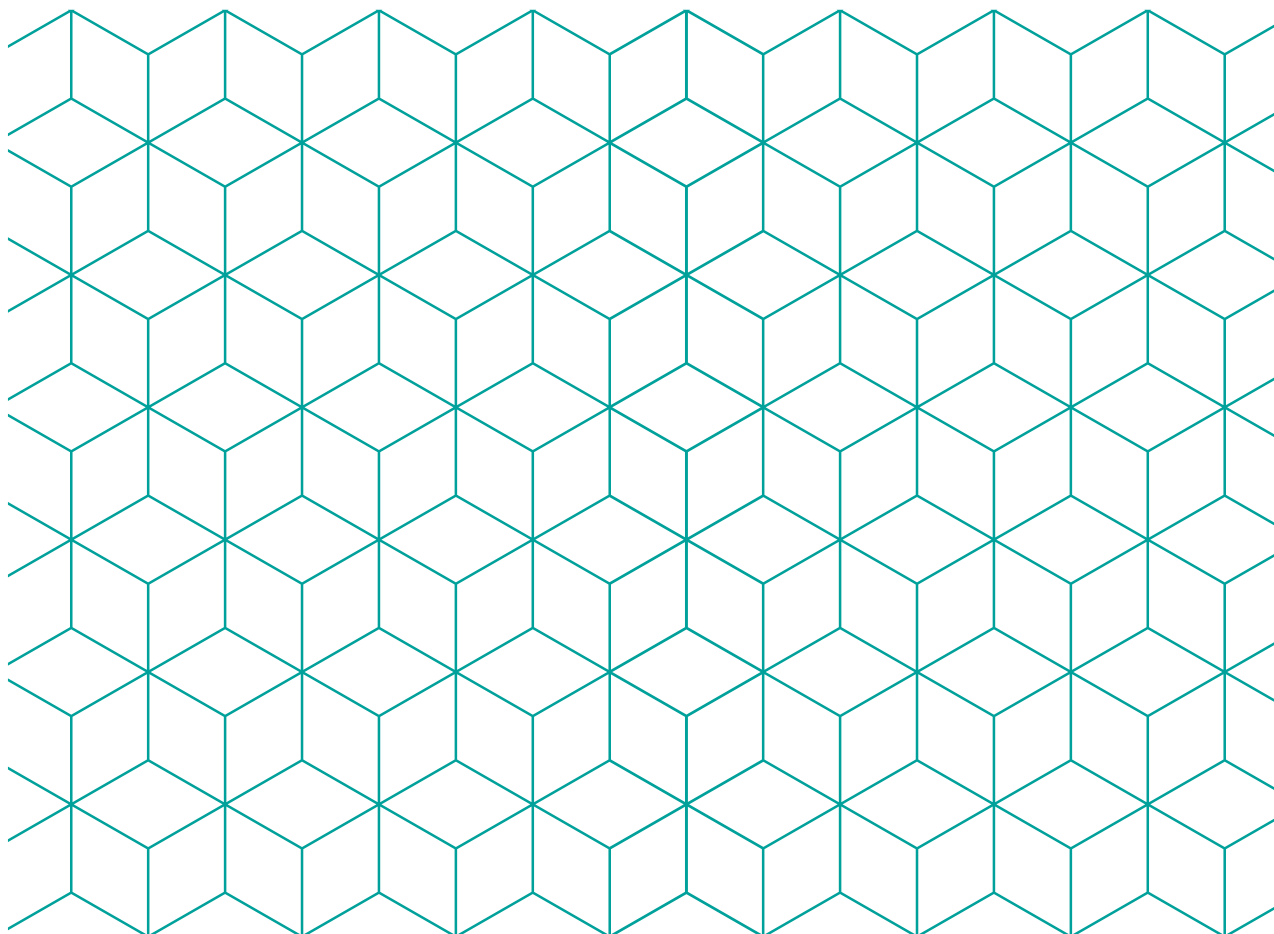
NOTRE
EMPREINTE
CARBONE

Face aux enjeux du changement climatique et malgré un besoin énergétique important pour le développement des réseaux de télécommunications au Sénégal, les défis restent pour Sonatel de se positionner comme un acteur économique majeur impulsant une transition énergétique et écologique.

En effet, l'environnement est au cœur de tous les métiers de Sonatel. Il est une préoccupation majeure de la Direction Générale et s'inscrit à ce titre dans la stratégie de développement durable de l'entreprise.

Sonatel s'engage à la fois à développer son activité tout en limitant et maîtrisant les externalités négatives sur l'environnement et à respecter les dispositifs réglementaires. Notre engagement pour le climat et l'environnement est le suivant :

- nous développons déjà les énergies renouvelables sur les installations de notre réseau et nous accélérons son déploiement d'ici 2020 ;
- nous rechercherons l'efficacité énergétique de nos bâtiments et la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre issue de nos générateurs et de nos véhicules ;
- nous continuerons à préserver les ressources naturelles par une meilleure gestion de nos déchets à travers l'économie circulaire (gestion des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques D3E et gestion des déchets plastiques).



Notre Gouvernance environnementale

D'ici 2020, Sonatel poursuivra une politique environnementale et énergétique volontariste, notamment en matière de lutte contre le dérèglement climatique et pour la qualité de l'air.

Notre objectif est de maîtriser l'ensemble des risques environnementaux dans le respect des exigences légales et réglementaires qui encadrent notre activité. Le système de management environnemental est déjà partie intégrante du dispositif de contrôle interne et joue un rôle important dans la maîtrise des dits risques.

NOTRE FEUILLE DE ROUTE ENVIRONNEMENTALE 2017

1

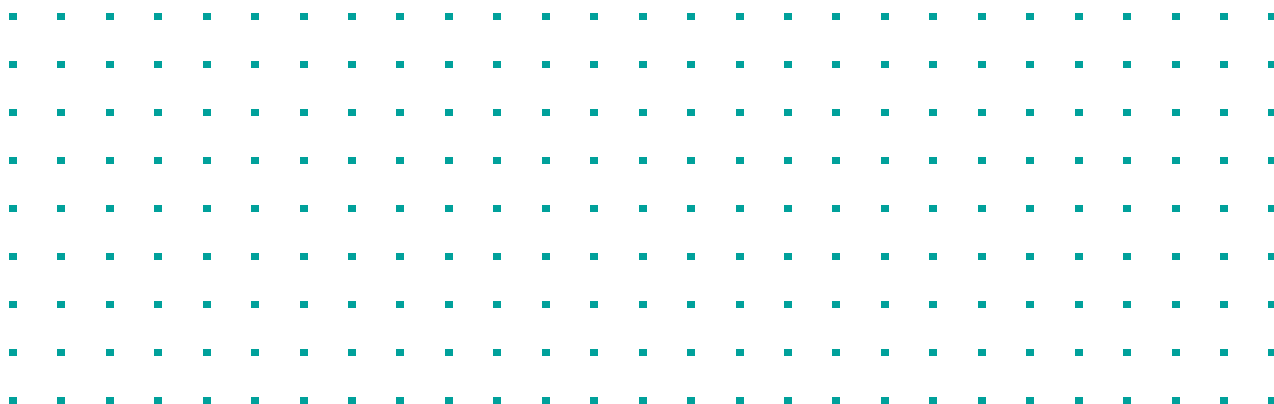
En Management de l'énergie, réduire les consommations d'énergie avec l'ISO 50001

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

2

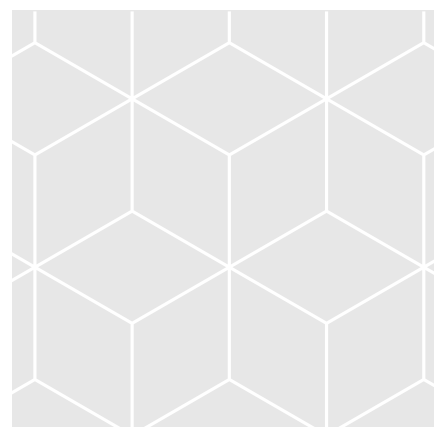
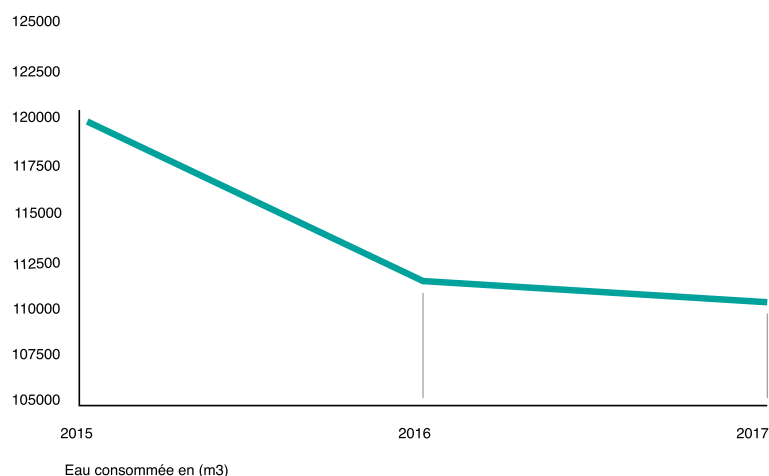
En Environnement, maîtrisez les impacts de nos produits et activités en nous appuyant sur l'ISO 14001

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

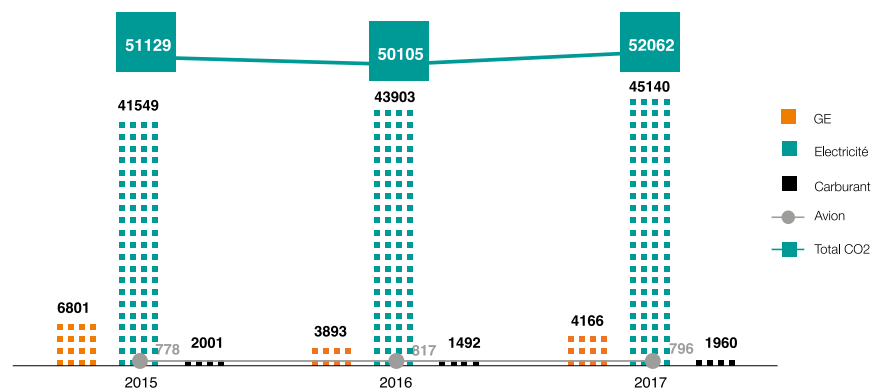


Gestion de l'Énergie et de l'Eau

En raison de la situation géographique du Sénégal, marquée par un risque élevé aux changements climatiques, Sonatel accorde une attention toute particulière à la gestion de l'eau. Quant au défi stratégique, socio-économique et environnemental que représente la réduction des consommations d'énergie, Sonatel s'engage non seulement à être force de propositions lors de grandes rencontres au niveau national et international (présence aux réunions des Cop 21 et 22) mais, surtout, met en œuvre depuis 2017 des mesures opérationnelles visant à l'amélioration de son efficacité énergétique.



Emission de CO2 produits par Sonatel



Emission totales de CO2 de Sonatel - Groupe Electrogène (GE) / Electricité (Senelec) / Carburant (véhicules) / Déplacements par avion

Sonatel contribue à l'information des populations de Dakar sur la qualité de l'air

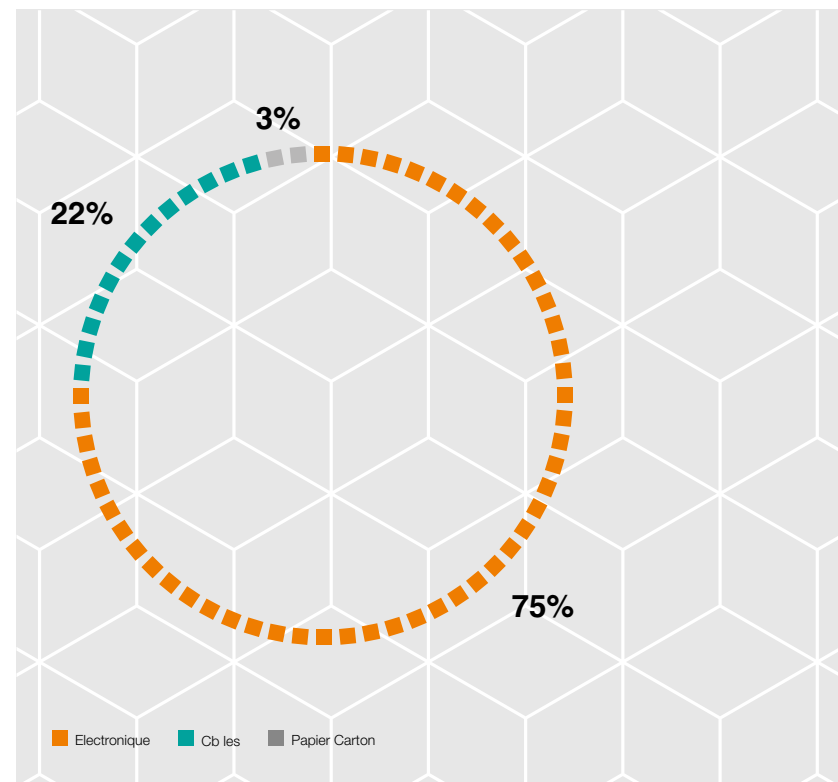
Sonatel, comme chaque année, appuie le Ministère de l'Environnement et du Développement Durable dans le cadre de la mesure de la qualité de l'air, en partenariat avec la Direction de l'Environnement et des Etablissements Classés (DEEC). Un bulletin d'informations est envoyé au quotidien à plus de 150 structures. Cet appui s'étend aussi à la COP, la Conférence des Parties sur les changements climatiques de la Convention Cadre des Nations Unies.



Gestion des Déchets

La volonté du Groupe, au-delà de la réduction de ses impacts environnementaux directs et indirects, est de favoriser l'émergence de nouveaux modèles d'économie circulaire favorisant le réemploi et les économies de ressources. C'est dans ce cadre que Sonatel a conclu des conventions avec des partenaires agréés chargés de la collecte et/ou le recyclage des déchets produits : Office Supply pour le papier carton, SetTIC et l'ADIE pour les Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE). En externe, dans le cadre de son Engagement Communautaire, Sonatel soutient l'Association des Maires du Sénégal (AMS) et l'Unité de Coordination des Déchets (UCG) dans la réalisation du Programme And Defar Sunu Gox (voir Chapitre des Projets Communautaires).

Le reporting sur les déchets prend en compte les notions de déchets évacués, c'est-à-dire des déchets qui ne sont plus stockés dans les locaux de Sonatel ou sous son contrôle direct et qui sont confiés à un prestataire ou à un organisme externe. Des objectifs précis sont assignés aux équipes de Sonatel chargées d'assurer le contrôle et le suivi de la traçabilité des déchets évacués.



SONATEL appuie les élus locaux dans la gestion des déchets des Villes du Sénégal

1- Sonatel à l'avant-garde de la gestion des déchets sur tout le territoire du Sénégal

Avec l'Acte 3 de la décentralisation, malgré beaucoup d'autonomies, les collectivités ont plus que jamais besoin d'appuis face à leurs charges. Depuis 2015, Sonatel dans le cadre de sa Politique de Responsabilité accompagne les politiques de développement de nos localités sénégalaises globalement, mais aussi les politiques de préservation du cadre de vie avec le programme And Defar Sunu Gox.

En 2017, le groupe Sonatel a poursuivi son concept « Sonatel villes propres » ou « and defar sunu gox » dans les localités de Saint Louis, Pire, Mékhé et Kolda. Ces vastes opérations de nettoyage en partenariat avec le Ministère de la Gouvernance Locale du Développement et de l'Aménagement du Territoire ont pu se faire grâce à la mobilisation des différents Maires, mais aussi des populations, notamment les groupements féminins et les associations de jeunes. Ce programme a aussi été déroulé dans les collectivités abritant les principaux événements religieux notamment Touba et Tivaouane.

Ce projet s'inscrit dans le cadre des objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD), et s'appuie sur une dynamique inclusive des parties prenantes publiques mais surtout des populations, incluant des changements de comportements majeurs notamment « l'empowerment » ou autonomisation des acteurs locaux face à la lutte contre l'insalubrité.

2- Le programme de mise en place de points Recuplast à travers le Sénégal est soutenu par Sonatel dans son combat contre les déchets plastiques

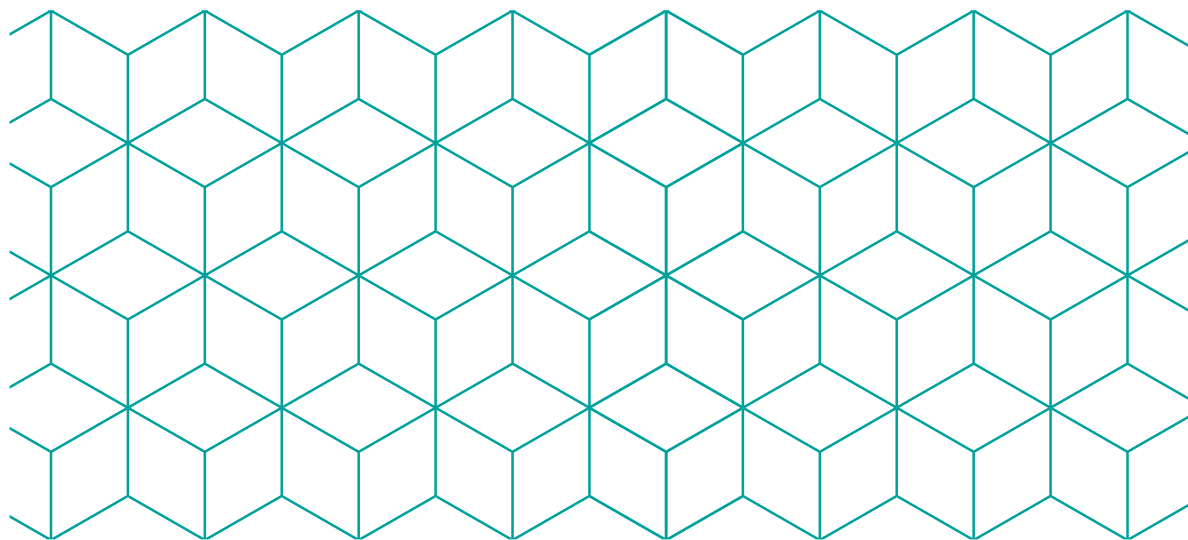
Sonatel a amorcé plusieurs actions conjointes avec la société Proplast Industries, spécialisée dans la collecte de déchets plastiques dans des quartiers, des gares routières, de grandes avenues, des places publiques. Ce partenariat Sonatel / Proplast permet de sensibiliser les populations à un changement de comportements et leur implication dans la récupération des déchets plastiques en créant des éco-activités génératrices de revenus.



Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement :

Le personnel de Sonatel est sensibilisé régulièrement à la lutte contre le gaspillage et aux bonnes pratiques environnementales, qu'il s'agisse de l'optimisation des consommations d'eau et d'électricité, du tri ou encore de la valorisation des déchets. Dans le cadre du plan de formation 2017, plusieurs collaborateurs ont été formés sur des domaines en relation avec la RSE, la Sécurité et l'Environnement.

Période	Principales Formations 2017
Mars 2017	Environnement technique Habilitation électrique et recyclage Habilitation électrique en initiation
Mai 2017	Formation RSE des Correspondants
Novembre 2017	Formation sur les audits RSE Secourisme
Décembre 2017	Sensibilisation sur la Sécurité





4

NOTRE ANCRAGE
TERRITORIAL
ORIENTÉ VERS
LES ODD



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

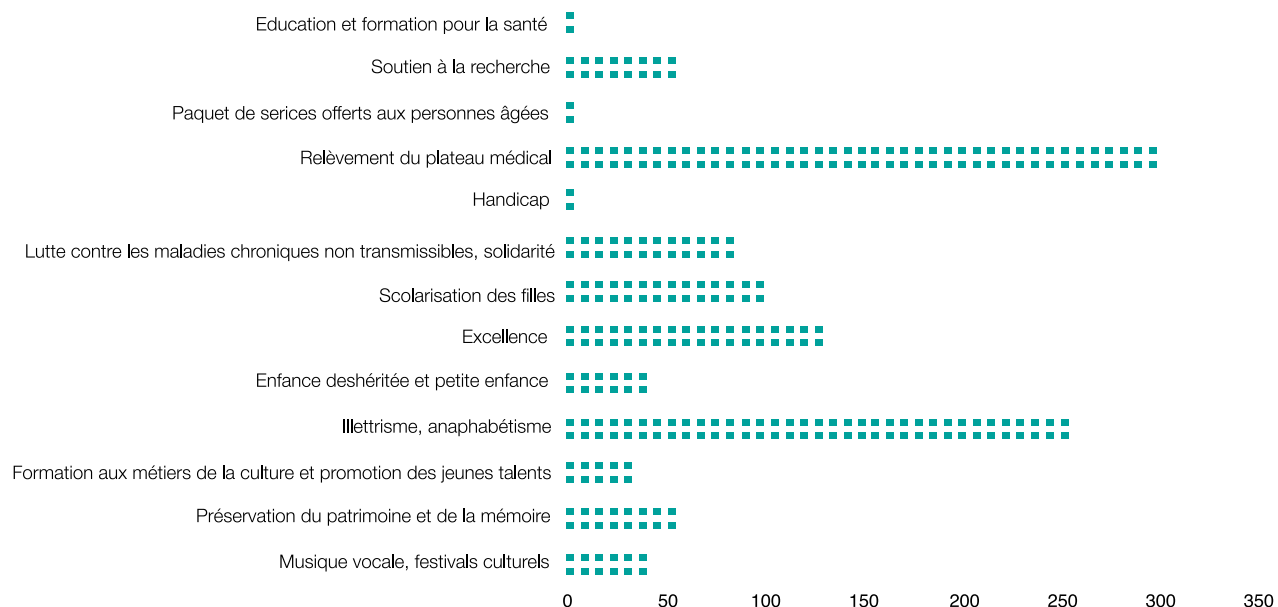


Le dynamisme économique de Sonatel bénéficie à tout un écosystème. Le chiffre d'affaires généré par l'entreprise permet d'alimenter l'activité de parties prenantes et de contribuer à financer l'économie nationale et les économies locales par des réponses appropriées aux Objectifs de Développement Durable (ODD). Construire avec ses fournisseurs, rechercher l'équilibre entre les clients, les actionnaires et les salariés, protéger son environnement et s'impliquer dans la vie locale, sont autant de comportements que Sonatel pratique tous les jours.

En s'inscrivant dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, Sonatel fait le choix de l'entreprise partenariale en privilégiant son implication volontaire dans le tissu économique, social et associatif. Avec une volonté forte de participer au développement local, les actions de Sonatel s'orientent donc à la fois vers des projets structurants RSE pilotés par la Direction en charge de la RSE et vers un mécénat cohérent avec son identité et ses valeurs à travers la Fondation Sonatel. À travers sa Fondation, Sonatel soutient ainsi de nombreuses associations sportives, caritatives, culturelles dans lesquelles sont impliqués les salariés et le management.

Les actions les plus significatives de Sonatel sont les suivantes :

■ Dans le cadre de la Fondation Sonatel



■ Au niveau de la Direction en charge de la RSE

À l'instar de Orange, la culture d'engagement de Sonatel au Sénégal, où les besoins de développement humain, social, économique et environnemental sont importants, s'inscrit en parfaite harmonie avec la philosophie et le principe des Objectifs de Développement Durable.

Sonatel contribue ainsi à la création de solutions d'un développement local créateur d'emplois et de valeur, au profit des populations et des États sur les trois axes suivants : accroître la connectivité, concevoir des services essentiels et adaptés aux besoins des populations locales et soutenir les écosystèmes des TIC. C'est dans ce cadre que plusieurs projets, en relation avec les axes stratégiques RSE de Sonatel, sont aujourd'hui mis en oeuvre par la Direction Générale au travers de la Direction de la Communication Institutionnelle et des Relations Extérieures en charge des projets RSE et de nombreuses autres directions fonctionnelles.

LE BIEN-ÊTRE COMMUNAUTAIRE

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

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

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

Construction du Poste de santé de Mermoz

Bourses de spécialisation médicale

Décentralisation et accès aux soins médicaux spécialisés



Sonatel au chevet des malades du Sénégal



En mars, Sonatel a soutenu la Ligue Sénégalaise contre le Cancer (LISCA), pour l'accompagnement des malades du Cancer, notamment avec la remise d'une contribution financière et une collecte de fonds via SMS.

Sonatel engagée dans la lutte contre le Diabète et l'Hypertension artérielle

Sonatel, dans le cadre de sa RSE, a accompagné la 4ème édition de la campagne M-Ramadan. Cette action s'inscrit dans le programme mondial Be healthy Be mobile, en partenariat avec le Ministère de la Santé et de l'Action Sociale, l'Organisation Mondiale de la Santé et l'Union Internationale des Télécoms (UIT), initiateurs du programme MDiabète.

M-diabète ambitionne de mettre en place, à grande échelle, un programme efficace de lutte contre les maladies chroniques, telles que le diabète ou l'hypertension artérielle, grâce à la téléphonie mobile. Sonatel participe activement en permettant l'envoi gratuit de SMS d'informations et de conseils personnalisés sur le Diabète à sa base de clients.

La campagne M-Ramadan s'est déroulée du 15 mai au 10 juillet 2017, l'objectif a été dépassé cette année avec plus de 100.000 inscriptions.

Soutien de Sonatel dans la lutte contre le cancer

Dans le cadre du partenariat avec la Ligue Sénégalaise de Lutte contre le Cancer (LISCA), Sonatel a procédé en mars 2017, à la remise d'une contribution financière de 15 millions Fcfa pour accompagner les malades du cancer, notamment pour la chirurgie et la chimiothérapie. Une collecte de fonds sur le mobile, via SMS, a aussi été mise en place. Cette action s'inscrit dans l'engagement sociétal de Sonatel, relatif au bien-être communautaire notamment à la question Santé.

LA CROISSANCE ET LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

sonatel
ACADEMY

1^{ère}
école
de codage
gratuite
du Sénégal



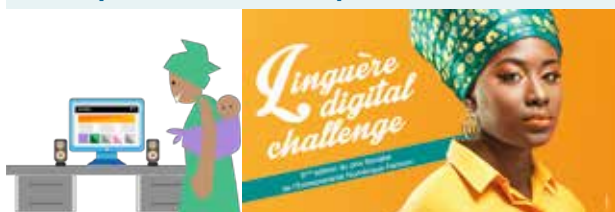
sonatel
ACADEMY

ACTIC
Accompagnateur de croissance TIC

Membre Fondateur
du **1^{er} Incubateur TIC**
de l'Afrique de l'Ouest



Linguère Digital Challenge
Challenge annuel pour la Promotion de
l'entrepreneuriat numérique féminin



POESAM :
Soutien à
l'entrepreneuriat
social
en Afrique



Orange Fab
accélérateur de jeunes startups



Connectivité internet gratuite des Écoles
Publiques

Contribution à la réduction de
la fracture numérique

Wifi Zone
soutien aux collectivités
locales pour l'accès à Internet
partout et pour tous



Le Numérique pour tous et pour le développement de nos territoires

1- Le Wifi gratuit dans certains quartiers en phase pilote

Sonatel a lancé le projet dénommé Sonatel WifiZone à Rufisque, aux Parcelles Assainies et à Sacré Cœur/ Mermoz, qui sont les municipalités bénéficiaires durant cette phase pilote.

Sonatel WifiZone est un accès Wifi libre et gratuit pour les populations au niveau des espaces publics identifiés par chaque commune. Sonatel procède à l'installation des équipements (routeur, Accès Point, ADSL, switch selon les configurations), à la maintenance du Hotspot, à l'authentification des connexions ainsi que leurs paramétrages de durées, et accompagne la commune bénéficiaire pendant 6 mois dans l'exploitation du service.

Ce projet destiné à soutenir l'essor numérique des Collectivités Locales avec l'accès aux espaces publics a permis d'aboutir à une offre préférentielle exclusive pour les Collectivités Locales destinée à démocratiser les usages numériques.

2- La 4G pour le développement des villes au Sénégal

Lutter contre la fracture numérique constitue un enjeu fondamental dans le cadre de la dynamique du Plan Sénégal Emergent (PSE). Sonatel, en 2017, a poursuivi ces efforts d'investissements en ouvrant l'accès à la technologie 4G à bon nombre de localités du Sénégal : Saint-Louis, Tivaouane, Ziguinchor, la ville nouvelle de Diamniadio, Thiès, Kaolack, Kolda, Tamba, Matam, Kédougou, Dagana et Sébikotane, entre autres, sont entrées dans l'ère du numérique à grande vitesse.

En proposant une large couverture de la population avec le déploiement progressif de son réseau 4G sur le territoire, le groupe Sonatel entend offrir la meilleure expérience client et continuer à être un acteur moteur de la couverture numérique nationale en renforçant son engagement citoyen à travers sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.



LA BONNE GOUVERNANCE

■ Le Dialogue avec les Parties Prenantes



DIALOGUE AVEC LES CONSOMMATEURS :

Lancement du projet Soleil avec les Associations de Consommateurs afin de les informer sur les offres de services de Sonatel

DIALOGUE AVEC LES COLLECTIVITES LOCALES :

- Organisation de la cérémonie de lancement de la 4G à Kaolack, Thiès, Saint-Louis, Diamnadio, Ziguinchor
- Cérémonie de lancement de la fibre optique résidentielle à la Cité Keur Gorgui
- Offre préférentielle destinée aux Collectivités Locales proposée à l'AMS

RELATION AVEC LES MILIEUX ACADEMIQUES :

Graduation Day CESAG

DIALOGUE AVEC LA SOCIETE CIVILE :

Pencum sonatel avec l'Association des Cadres de Sonatel (ACSON)

La Diversité

GENRE : Célébration du mois du Genre Mars 2017 sur le thème « Les femmes dans un monde du travail en évolution : une planète 50-50 d'ici 2030 » : le groupe Sonatel a organisé une conférence sur le thème : « Bien-être de la femme, facteur de performance en Entreprise »

HANDICAP : À l'occasion de la semaine internationale du Handicap, Sonatel a organisé un Jeudi de la RSE spécial Handicap, le 14 décembre 2017 dans les locaux de son Siège Social.

Cette manifestation a vu la participation de spécialistes sur la question du Handicap, de représentants d'associations d'handicapés ainsi que des personnes en situation de handicap.

Cela a été l'occasion d'échanger avec les différents intervenants sur la situation du Handicap au Sénégal, plus particulièrement en entreprise, et notamment le handicap Invisible, pour une meilleure prise en charge.

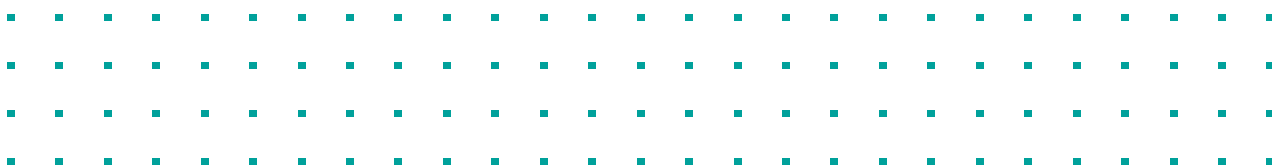


La Sécurité

PREVENTICA : Participation de Sonatel au 1^{er} Forum International de la maîtrise globale des risques en Afrique de l'Ouest, Le Dr Babacar Fall, Chef du Département Santé et Hygiène au Travail a présenté « l'exemple de Sonatel en matière de Bien-être, Santé et la Qualité de Vie au Travail », lors du symposium sur le Bien-être au travail, organisé par l'Association Sénégalaise des Personnels de Ressources Humaines (ASPRH). Sonatel a reçu un trophée de sponsor PREMIUM à l'issue de ces assises.

PRÉVENTION ROUTIÈRE : Dans le cadre de ses activités annuelles, la NPRS (Nouvelle Prévention Routière du Sénégal) a organisé la 15^e édition de la Semaine Nationale de la Prévention Routière du 02 au 07 mai 2017. Sonatel y a pris une part active.

Le thème de cette année était « le rôle de la femme dans la réduction des accidents de la circulation au Sénégal ». L'objectif de la campagne était d'amener les usagers à prendre conscience des dangers de la circulation mais aussi de les amener à faire de la route un lieu de vie où ils se côtoient quotidiennement.



PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

ãnd defar
sunu gox
PLUS BELLE MA VILLE

Amélioration du cadre de vie des populations



Prévention Sanitaire

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



Mesure de la qualité de l'air

Projet Recuplast

- lutte contre les déchets plastiques
- recyclage
- développement de l'économie circulaire



Gestion des Déchets des Equipements Electriques & Electroniques



JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT :

Célébrée le 05 juin de chaque année, Sonatel a déployé d'importants moyens techniques et humains pour :

- Accompagner les activités de l'Institut des Sciences de l'Environnement (ISE) de l'UCAD, du 01 au 05 juin, avec séances de reboisement, expositions, panel, set setal, caravane de sensibilisation sur les méfaits des déchets plastiques.
- Lutter contre la déforestation avec une plantation de 500 arbres pour le compte de Sonatel avec l'Association Nebeday les 4 et 6 juin à Toubacouta, Région de Fatick.
- Sensibiliser sur les déchets plastiques et l'organisation d'un atelier de recyclage de papier usagé avec l'Association Sénégal Propre de Modou Fall le 06 juin à l'Ecole 6 de Pikine à Djedda Thiaroye Kao.
- Une journée d'investissement humain (set setal) à Toubacouta et environs.

- Une récolte de produits plantés en micro-jardinage avec Maman Africa au Siège de Sonatel.

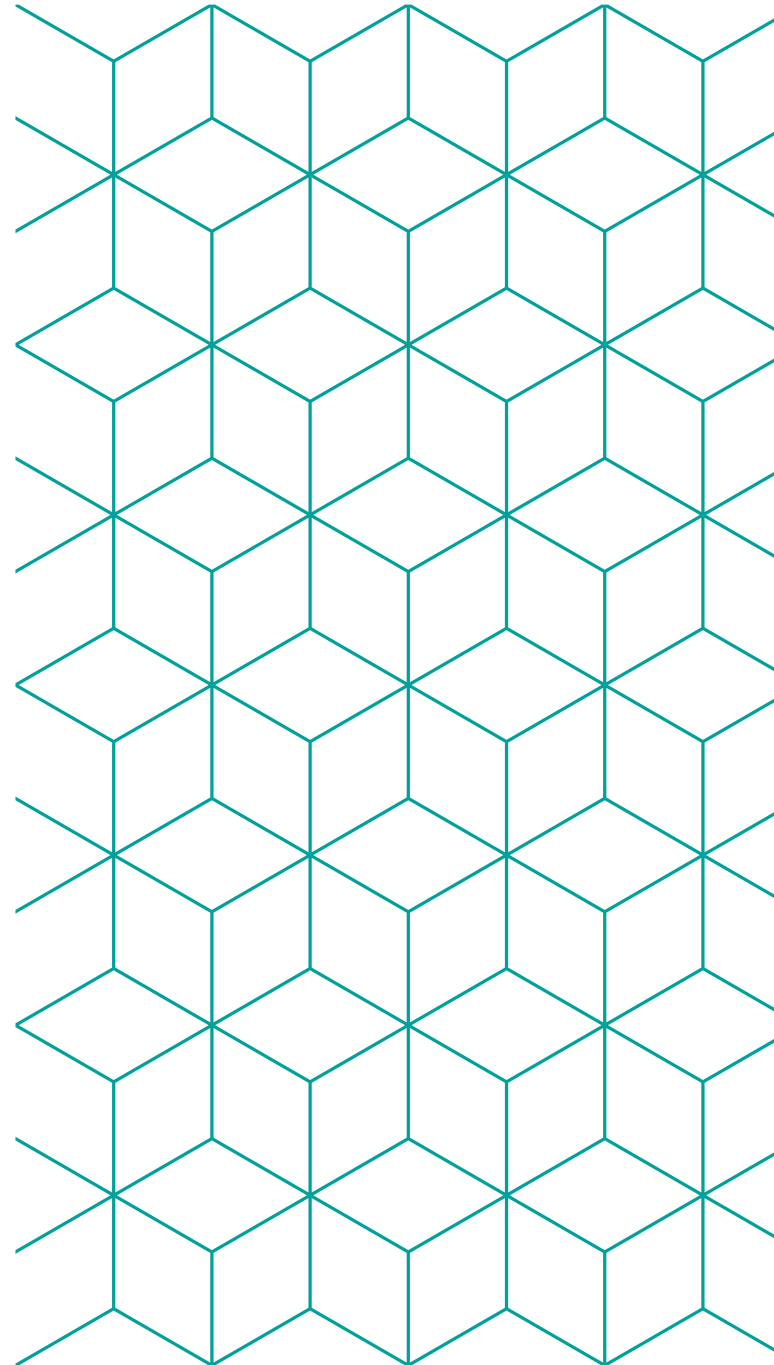
- Une mise à disposition de T-shirts à la Société Proplast qui collecte, tri et recycle les matières plastiques



LES COLONS GREEN AMBASSADEUR : Au mois d'août 2017, des ateliers de sensibilisation, ciblant les enfants du Personnel de Sonatel, relatifs à la préservation de l'environnement, les notions de tri et de recyclage, ont été organisés, afin d'installer des gestes verts et voir les « colons » devenir des Green Ambassadeurs.

Quelques exemples :

- un atelier de recyclage de papier usagé en objets réutilisables comme des sachets avec notre partenaire de l'Association Sénégal Propre ;
- une sortie pédagogique à Thiès avec la visite des installations de collecte, tri et recyclage des objets plastiques en corbeilles de rue, en partenariat avec Proplast Industrie ;
- un atelier d'initiation au micro-jardinage avec Mama Africa.







NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

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



Indicateurs Economiques

	2015	2016	2017
DONNEES & CONTRIBUTION ECONOMIQUES			
Chiffre d'affaires (K Fcfa)	465.300	459.000	452.300
Contribution fiscale (hors dividende) (K Fcfa)	175.724	195.860	194.440
Masse salariale (K Fcfa)	48.206	55.262	60.658
Achats locaux (K Fcfa)	108.000	144.000	126.000
Contributions RSE (Fondation, etc...) (K Fcfa)	ND	1.129	1.128
PRATIQUES D'ACHATS			
Nombre de fournisseurs évalués	*	*	176
Dont stratégiques		*	63
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats'	20	19	18
RELATION AVEC LE CLIENT			
Nombre de clients Mobile	8.413.127	7.900.150	8.344.083
Efficacité des plateaux	78%	81%	83%
Taux d'abandons	22%	19%	17%
Front line resolution	91%	89%	88%
Proportions (%) de réclamations Traités dans les délais	92%	99%	97%
Taux de clients satisfaits	88%	89%	93%
Taux de clients très insatisfaits	1%	1%	1%
Nombre de réunions d'échanges et d'informations avec les associations	1	4	4
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	14	12	12



Indicateurs Sociaux

	2015	2016	2017
RELATIONS AVEC LES SYNDICATS DE TRAVAILLEURS			
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	1	1	2
Nombre de réunions du CHSCT	179	199	202
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	*	*	3
EFFECTIFS			
Effectif Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	1.772	1.768	1.765
Effectif total (CDI, Contrat à Durée Déterminée (CDD), intérimaires)	2.644	2.700	2.471
Nombre d'embauches en CDI	72	71	67
Nombre de licenciements	1	2	0
Nombre d'heures d'absence	84.691	97.487	62.184
Taux d'absentéisme	0,070%	0,113%	0,080%
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	67%	65%	71%
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	0,3%	0,3%	0,3%
Répartition des âges			
20 à 24 ans	3	2	5
25 à 29 ans	120	142	106
30 à 34 ans	366	383	355
35 à 39 ans	364	324	405
40 à 44 ans	277	262	290
45 à 49 ans	204	206	226
50 à 54 ans	208	230	195
55 à 59 ans	218	214	177
> 59 ans	12	3	6



Indicateurs Sociaux (suite)

	2015	2016	2017
FORMATION			
Taux de réalisation des entretiens d'appréciations (performance)	97,12%	90,70%	En cours
Taux de réalisation du développement professionnel	81,96%	81,88%	91,24%
Nombre de mobilités	204	191	256
Nombre de promotions internes	158	161	201
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	81,96%	81,88%	91,24%
Nombre de formations	372	306	378
Nombre total d'heures de formation	79.868	85.419	101.862
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1.222	1.283	1.293
Nombre total de Journées Elèves	14.248	14.608	16.713
Masse salariale consacré à la formation (en K Fcfa)	1.202	1.056	935
Pourcentage des frais du personnel consacré à la formation	2,85%	2,44%	2,13%
SECURITE & SANTE			
Nombre de salariés formés à la sécurité	418	309	435
Taux de fréquence des accidents du travail	0,21	0,04	0
Taux de gravité des accidents du travail	0,046	0,022	0
Audits sécurité sur les sites techniques	*	*	7
Nombre d'actes médicaux (collaborateurs y compris leur famille)	27.947	27.839	21.576
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP			
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	5	5	5
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	0,003	0,003	0,003
EMPLOI DES JEUNES			
Nombre de stagiaires	1.063	1.007	831
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	1	2	2



Indicateurs Sociaux (suite)

	2015	2016	2017
GENRE			
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	36%	37%	38%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global cadres/non cadres	Cadre F : 36,4% Non cadre F : 35,8%	Cadre F : 38,6% Non Cadre F : 35%	Cadre F : 39,2% Non Cadre F : 35%
Répartition femmes des promotions (en%)	38%	37%	36%
Répartition hommes des promotions (en%)	62%	63%	64%
Pourcentage de femmes à l'embauche	50%	43,66%	46,3%



Indicateurs Environnementaux

	2015	2016	2017
ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE			
ENERGIE			
Energie fossile			
Quantité de fuel (fuel, diesel, essence) utilisé dans tous nos établissements RESEAU (Data Centers inclus) pour tout usage (SAUF VEHICULES) (m3)	2505	1649	1659
Emissions totales de CO2 associées à la combustion de tout carburant (fuel, essence, diesel, gaz et charbon) dans nos établissements (hors véhicules) (teqco2)	6801	3893	4166
Quantité totale d'électricité utilisée (Kwh) dont :			
- Quantité d'électricité utilisée dans le réseau (Kwh)	*	*	76.708.948
- Quantité d'électricité utilisée pour les activités tertiaires, les bureaux, les boutiques, les centres d'appels (Kwh)	*	*	7.289.569
- Quantité d'électricité utilisée dans le Data Center (Kwh)	*	*	1.461.816
Emission totale de CO2 liée à l'utilisation de l'électricité (teqco2)	41548,75	43903,02	45139,48



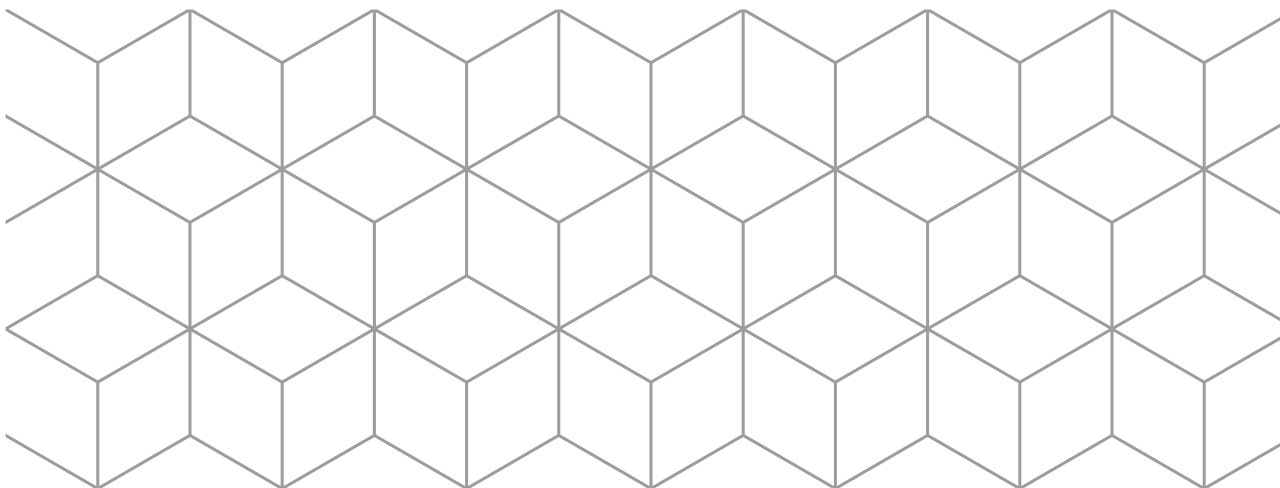
Indicateurs Environnementaux (suite)

	2015	2016	2017
TRANSPORT			
Flotte de véhicules entreprise (nombre)	*	597	618
Dont Diesel	*	*	429
Dont Essence	*	*	21
Dont 2 roues	*	120	168
Quantité de diesel utilisé pour les véhicules (Litres)	*	*	639 293
Quantité d'essence utilisée pour les véhicules (Litres)	*	*	18721
Quantité d'essence utilisée pour les 2 roues (Litres)	*	*	20 798
Emission totale de CO2 liée à l'usage de notre parc de véhicules, acheté ou loué. (teqco2) dont :	2 001	1 492	1 960
- Emission de CO2 liée à l'utilisation de nos véhicules à essence, avec ou sans plomb (teqco2)	120	103	124
-Emission de CO2 liée à l'utilisation de nos véhicules diesel (teqco2)	1 880	1 390	1835
Distance parcourue en avion pour les déplacements professionnels (km)	4 323 249	4 539 793	4 421 521
Emission totale de CO2 liée aux déplacements professionnels en avion (teqco2)	778,18	817,16	795,87
EAU			
Consommations d'eau (en m3)	119 964	111 408	110 195
DECHETS			
Papier - Carton			
Poids des déchets papier - carton produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	15	*	11
EMPLOI DES JEUNES			
Nombre de stagiaires	1 063	1 007	831
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	1	2	2
CÂBLES			
Poids des câbles en cuivre et des câbles sous-marins (FTMarine) déposés, considérés comme déchets PRODUITS (t)	19,57	6,39	58,06
Poids des câbles en cuivre et des câbles sous-marins (FTMarine) déposés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - évacués (t)	43	*	31

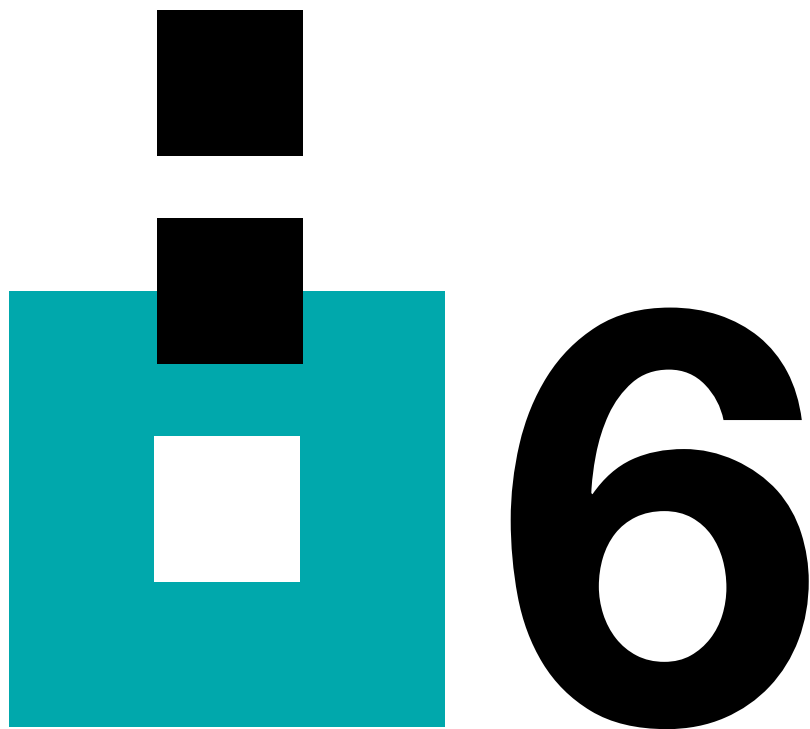


Indicateurs Environnementaux (suite)

	2015	2016	2017
ELECTRONIQUES			
BATTERIES : Poids des batteries Réseau-Bâtiments de plus de 3 kg sorties d'opération, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - évacués (t)	3	*	33
AUTRES DECHETS 'RESEAU & TERTIAIRE' NON Dangereux : Poids des autres déchets NON dangereux (non mentionnés dans les catégories ci-dessus) produits et évacués (t)	*	*	16
DEEE EMPLOYES : Poids des matériels informatiques et bureautiques internes usagés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	6	*	4
DEEE RESEAU : Poids des équipements électriques-électroniques Réseau, sortis du SI, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	30	*	241
DEEE CLIENTS : Poids des équipements électriques-électroniques usagés et collectés auprès des clients, considérés comme déchets produits (t)	*	*	8
DEEE CLIENTS : Nombre de Terminaux mobiles collectés auprès des clients « entreprises » et « grand public », considérés comme produits obsolète (nb)	*	*	7 158
HUILES USÉES			
Quantités d'huiles usées et évacuées (litres)	*	7 155	6 750

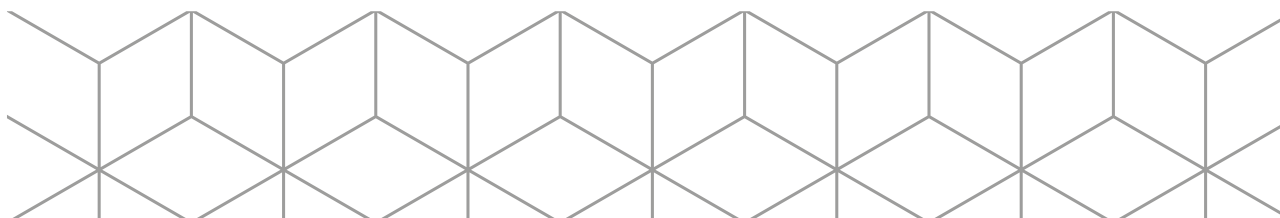


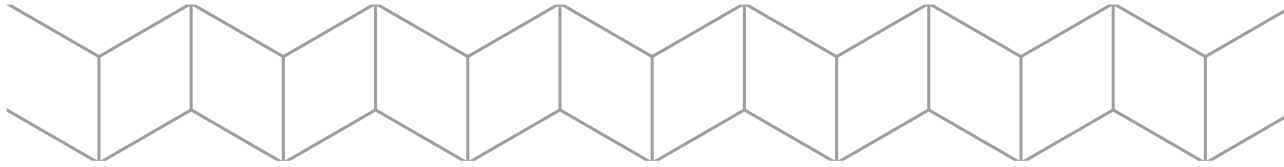




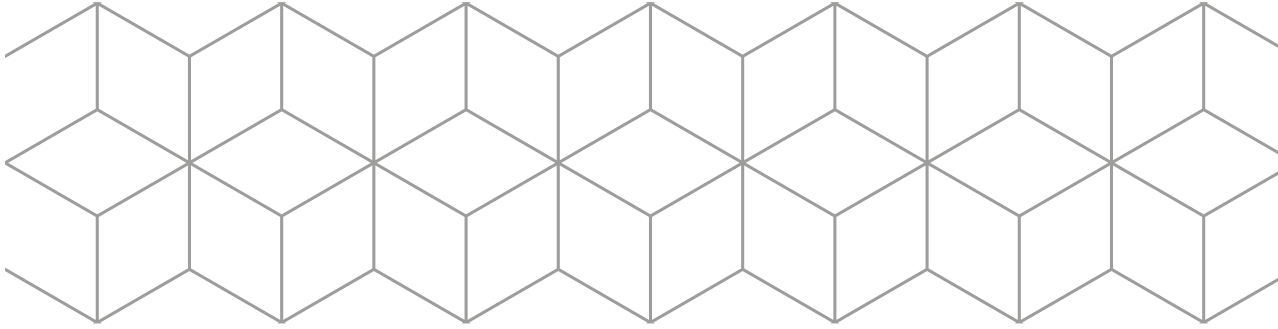
LE TABLEAU DE
CONCORDANCE DES
INDICATEURS GRI-4 &
ISO 26000

ISO 26000 : 2010	N°	GRI	ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATIONS	PAGE	NON PUBLICATION
Principes de la Responsabilité Sociétale					
	4				
Redevabilité	4.2		Mise en application des lignes directrices du GRI	10-63	
Transparence	4.3			18-111	
Comportement éthique	4.4	G4-56	Ethique et Intégrité	54-61-82	
Reconnaissance des Intérêts des Parties Prenantes	4.5	G4-25	Identification et sélection des parties prenantes	64-78 à 81-85-107	
Respect du principe de Légalité	4.6	G4-PR9	Amendes substantielles pour non-respect des législations et réglementations	54	
Prise en compte des normes internationales de comportement	4.7	G4-1	Message du Directeur Général : principe Contexte du Développement Durable & stratégie et analyse	8-32-56-58 à 60-64-85-91-107	
Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes					
	5				
Identifier sa responsabilité sociétale	5.2	G4-2	Principaux impacts, risques, opportunités clés	36-93-94	
		G4-24	Liste des groupes des parties prenantes	64-106	
Identifier les Parties Prenantes et Dialoguer avec elles	5.3	G4-25	Identification et sélection des parties prenantes	65 à 81	
		G4-26	Implication des parties prenantes	65 à 81-106	
		G4-27	Thèmes et préoccupations clés	65 à 81-86-99	



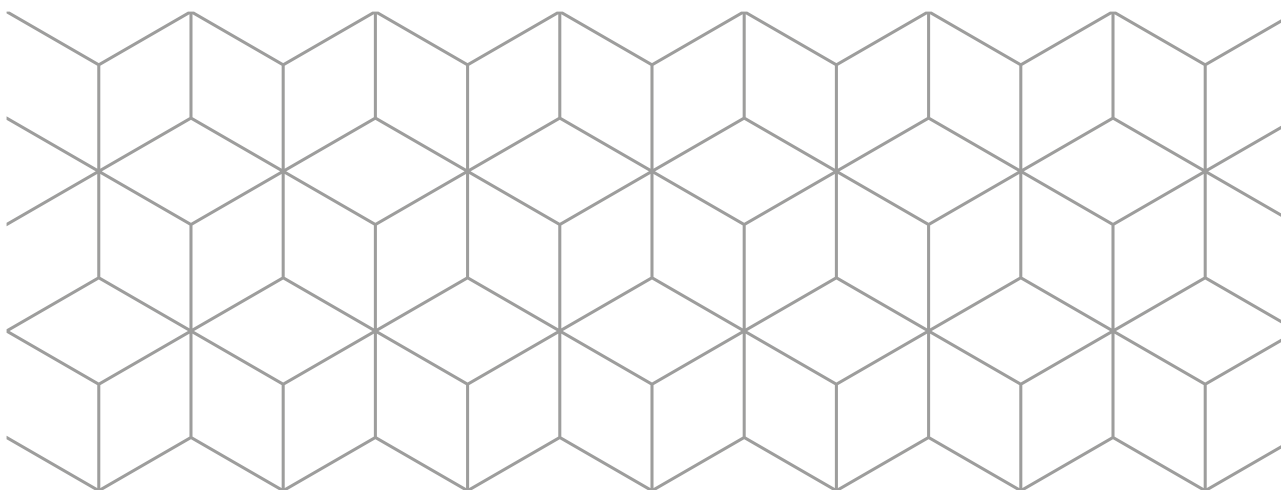


ISO 26000 : 2010	N°	GRI	ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATIONS	PAGE	NON PUBLICATION
Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale					
	6				
Gouvernance de l'Organisation	6.2	G.1	Message du DG : stratégie et analyse	8-33 à 34	
		G4-34	Structure de la Gouvernance	26 à 31	
Structures et processus de prise de décision	6.2.3	G4-LA12	Répartition des salariés	115	
Droits de l'Homme	6.3				
Droits de l'Homme	6.3.1-6.3.2		Sous-catégories Droits de l'Homme		
Devoir de vigilance	6.3.3	G4-HR10	Fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'Homme	112	
Prévention de la Complicité	6.3.5	G4-EN32	Fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux		
		GA-LA14	Fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi		
		GA-HR2	Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité, y compris le pourcentage de salariés formés	96	
Discrimination et Groupes vulnérables	6.3.7	G4-LA12	Répartition des salariés	59-64-114-115	
Droits économiques, sociaux et culturels	6.3.9	G4-EC7	Investissements en infrastructures destinés aux collectivités locales	95-102-105	
Principes fondamentaux et droits au travail	6.3.10	G4-LA12	Répartition des salariés		
Relations et Conditions de travail	6.4			84 à 87	



ISO 26000 : 2010	N°	GRI	ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATIONS	PAGE	NON PUBLICATION	
Relations et Conditions de travail	6.4.1-6.4.2		Sous-catégories Pratiques en matière d'emploi et travail décent			
Emploi et relations employeur / employé	6.4.3	G4-EC9	Fournisseurs locaux			
		G4-LA1	Nouveaux salariés embauchés	113		
		G4-LA12	Répartition des salariés	113		
		G4-LA14	Fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi			
Santé et Sécurité au travail	6.4.6	G4-LA6	Accidents de travail, maladies professionnelles et absentéisme	113		
		G4-LA9	Nombre d'heures de formation	96-114		
Développement du Capital humain	6.4.7	G4-LA10	Programme de développement des compétences et de formation			
L'Environnement	6.5			91		
	6.5.1		Catégorie Environnement	91		
L'Environnement	6.5.2	G4-SO1	Participation des Communautés locales	41-78-95-108 à 109		
		6.5.3	G4-EN22	Rejets d'eau	116	
		G4-EN23	Déchets et mode de traitement			
Prévention de la Pollution		GA-EN25	Poids des déchets dangereux	116 à 117		
		G4-EN27	Atténuation des impacts environnementaux			
		G4-SO1	Participation des Communautés locales			

ISO 26000 : 2010	N°	GRI	ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATIONS	PAGE	NON PUBLICATION
Utilisation durable des ressources	6.5.4	G4-EN3	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	115	
		G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique		
		GA-EN8	Volume total d'eau prélevé par source		
		G4-EN22	Rejets d'eau		
		G4-EN27	Atténuation des impacts environnementaux		
Atténuation des Changements Climatiques et adaptation	6.5.5	G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique		
		G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre		
		G4-EN27	Atténuation des impacts environnementaux		
Loyauté des pratiques	6.6				
Loyauté des pratiques	6.6.1				
	6.6.2				
Lutte contre la corruption	6.6.3	G4-S03	Evaluation des risques de corruption	63-82 à 83	
		G4-S04	Communication et formation sur la lutte contre la corruption	82 à 83	
Concurrence loyale	6.6.5	G4-S07	Comportement anti concurrentiel		



www.sonatel.com

