
RAPPORT RSE
2023
sonatel
orange™

Sommaire

- Avant-propos 5
- Le message du Directeur Général 6

1 Présentation du Groupe Sonatel 9

2 Les Objectifs de Développement Durable (ODD) 17

1 Pas de pauvreté 19
2 Faim Zéro 20
3 Santé et bien être 22
4 Éducation de qualité 24
5 Egalité des sexes 26
6 Énergie propre et d'un coût abordable 27
7 Travail décent et travail économique 29
8 Industrie, innovation et infrastructure 30
9 Inégalités réduites 35
10 Consommation et production responsable 38
11 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques 39

3 Une démarche intégrée pour un management reconnu et certifié 43

4 Dialogue avec les parties prenantes et ancrage territorial 47

5 Empreinte socio-économique 55

6 Nos indicateurs de performances RSE 59

1 Indicateurs environnementaux 60
2 Indicateurs économiques 61
3 Indicateurs sociaux 62

AVANT-PROPOS

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

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

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

Le Message du Directeur Général



Monsieur Sékou DRAMÉ
Directeur Général du Groupe Sonatel

«...je suis fier de souligner que plus de 38 000 jeunes à travers nos pays de présence ont pu bénéficier de programmes de formation et d'acculturation aux outils du numérique...»

L'engagement citoyen du Groupe Sonatel contribue significativement à la croissance économique, au progrès social et à la préservation/protection de l'environnement, partout il est présent.

Le Groupe Sonatel a réussi à réaliser ses prévisions grâce à la résilience des salariés et des partenaires, malgré un contexte socio-économique difficile dans tous nos pays de présence. Nous sommes fiers d'annoncer que le Groupe a consolidé sa position de leader à la Bourse régionale des valeurs mobilières d'Abidjan après 25 ans d'engagement. Ces performances opérationnelles et financières sont le fruit d'une politique d'investissement soutenue visant à contribuer de manière significative au développement numérique de nos pays de présence, offrant ainsi une expérience client incomparable.

Grâce à notre plan d'investissement robuste et à une efficacité opérationnelle renforcée, nous poursuivons notre stratégie en tant qu'opérateur multiservices en accélérant nos leviers de croissance, notamment dans le Très Haut Débit Fixe (Fibre) et Mobile (5G, 4G), ainsi que sur le marché Entreprise. Nous continuerons à renforcer notre position sur le marché du Mobile Money en tirant parti de l'intelligence artificielle et du numérique, en développant notre superApp Maxit, et en lançant de nouveaux produits pour une expérience client optimale.

Dans cette perspective, nous aspirons à ce que tous nos concitoyens bénéficient des mêmes normes technologiques et de qualité de service que celles disponibles dans les pays les plus avancés. À cette fin, nous avons investi dans l'acquisition de licences et de fréquences 5G au Sénégal pour enrichir notre offre Très Haut Débit et étendre nos réseaux filaires pour desservir les ménages et les entreprises. Je saisis cette occasion pour exprimer ma gratitude envers les investisseurs qui ont placé leur confiance en nous lors du lancement de notre opération de titrisation, contribuant ainsi significativement à renforcer notre capacité d'investissement.

Le Groupe Sonatel continuera à être un acteur citoyen engagé à travers nos Orange Digital Centers, nos Fondations et nos initiatives environnementales, afin de promouvoir l'inclusion numérique, financière et sociale dans les communautés que nous servons. À ce titre, je suis fier de souligner que plus de 38 000 jeunes à travers nos pays de présence ont pu bénéficier de programmes de formation et d'acculturation aux outils du numérique, avec un taux de féminisation atteignant jusqu'à 36 % et un taux d'insertion professionnelle allant jusqu'à 84 % selon les pays.

En tant qu'opérateur engagé, nous avons œuvré pendant 10 ans au désenclavement et au développement des zones rurales à travers des initiatives telles que les Projets Villages, avec 30 projets déployés à ce jour. Par ailleurs, nous nous engageons à sensibiliser sur l'environnement en favorisant une économie verte et vertueuse, avec le renforcement de l'éco-conception autour des énergies renouvelables et la réduction de notre empreinte carbone.

Nous restons également un partenaire du sport en sponsorisant notamment les sélections nationales de nos pays de présence.

En 2024, notre priorité sera de continuer à améliorer l'expérience de nos clients et l'expérience de travail de nos collaborateurs. Nous nous appuierons sur cette base pour réaliser des performances opérationnelles et financières autour de six priorités :

1. Développer notre capital humain
2. Offrir une expérience client incomparable avec la meilleure qualité de service
3. Maintenir notre leadership en termes d'excellence opérationnelle et d'efficience
4. Améliorer notre image auprès de toutes les parties prenantes
5. Construire un avenir autour de nouveaux modèles de croissance
6. Réussir notre Transformation en un groupe multiservices, ouvert et innovant

Le Rapport RSE 2023 de Sonatel est publié dans un contexte mondial fortement marqué par la crise Ukrainienne avec des conséquences accrues sur l'économie dans nos marchés. Le changement climatique et ses conséquences encore plus alarmantes dans la zone d'intervention de nos activités, en Afrique de l'Ouest et au Sahel en particulier, constitue également un point de vigilance. A ces nombreux défis viendront sûrement s'ajouter ceux liés à l'exploitation des ressources pétrolières et gazières qui ne manqueront certainement pas de transformer positivement nos activités, nos communautés et notre environnement engageant notre responsabilité à satisfaire la communauté et surtout à assurer un leg de qualité aux générations futures.

Je vous invite à découvrir nos réalisations autour des Objectifs de Développement Durable dans ce rapport annuel 2023 où l'utilité pour les populations demeure au cœur de notre stratégie.

Monsieur Sékou DRAMÉ,
Directeur Général du Groupe Sonatel



imaginé par nous, généré par l'IA

1

Présentation du Groupe Sonatel

Chiffres financiers et opérationnels

Chiffre d'affaires
1 620,7
milliards FCFA

Investissements
253,5
milliards FCFA

Générés au profit des entreprises locales
+355
milliards FCFA

+5 000
emplois directs

+200 000
Emplois indirects

5 pays

Sénégal · Mali · Guinée · Guinée Bissau · Sierra Léone

Clients actifs 4G
14,4
millions

Clients actifs Orange Money
31,6
millions

Clients fixe, mobile, internet
41,1
millions

1 gestion déléguée à la Société Béninoise des Infrastructures Numériques

Répartition du capital du groupe

42%	27%	23%	8%
Orange MEA	République du Sénégal	Flottant	Employés Sonatel

Amal Leen Njariñ

Chiffres extra financiers

30
Projets Village en 10 ans

+38 000
bénéficiaires des 4 Orange Digital Centers

23
tonnes
de déchets dangereux traités

70 000
arbres plantés soit

2100
tonnes de CO2 évitées

+200K
arbres en 6 ans

Taux énergie verte :

Sénégal
38%

Mali
32%

Guinée Conakry
67,5%

Guinée Bissau
31,5%

Sierra-Léone
75,6%

1.2 Composition du Conseil d'Administration de Sonatel

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

Au 31 décembre 2023, le Conseil d'Administration de Sonatel est composé des 11 membres (10 administrateurs et un représentant du Contrôleur Financier) suivants :



Monsieur Alioune NDIAYE
Président du Conseil d'Administration



Monsieur Abdoulaye SAMB
Administrateur



Monsieur François Robert Lat COLLIN
Administrateur



Monsieur Cheikh Tidiane MBAYE
Administrateur



Monsieur Hugues FOULON
Administrateur



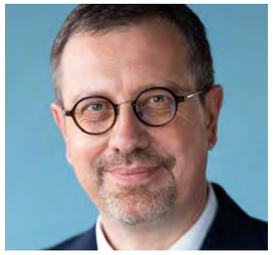
Madame Éveline Marie Françoise Bernadette Fatou TALL
Administrateur



Madame Dorothée VIGNALOU
Administrateur



Monsieur Achirou NDIAYE
Administrateur



Monsieur Jérôme HENIQUE
Administrateur



Colonel Daouda CISSE
Administrateur



Monsieur Abdoulaye DIOP
Représentant le Contrôleur Financier

1.3 Comité de Direction du Groupe Sonatel

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



Monsieur
Sékou DRAMÉ
Directeur Général du Groupe Sonatel



Madame
Aminata NDIAYE NIANG
Directrice Générale Adjointe du Groupe Sonatel



Monsieur Aboubacar Sadikh DIOP
Directeur Général Orange Mali



Monsieur Ousmane Boly TRAORE
Directeur Général Orange Guinée Conakry



Madame Nogaye Thérèse TOUNKARA
Directrice Générale Orange Guinée Bissau



Monsieur Sekou Amadou BAH
Directeur Général Orange Sierra Léone



Monsieur Omar Guèye NDIAYE
Directeur Général SBIN



Monsieur Alioune KANE
Directeur Général Orange Finances Mobiles Sénégal



Monsieur El Hadji Malick DARY
Directeur du Marketing Grand Public



Monsieur Ousmane DIENG
Directeur des Réseaux et Plateformes de Services



Monsieur El Hadji Maty SENE
Directeur des Opérations Internationales et Opérateurs



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



Madame Gisèle Pouye GUEYE
Directrice de l' Expérience et du Service client



Monsieur Mamadou Ibrahima TRAORE
Directeur des Ressources Humaines



Monsieur Massamba MBAYE
Directeur des Ventes



Madame Mame Ramatoulaye SALZMANN DIA
Directrice des Achats et de la Logistique



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



Madame Bineta Dior BEYE NDIAYE
Directrice Financière et Comptable



Madame Rokhaya GUEYE DIAGNE
Directrice de la Réglementation et des Affaires Juridiques



Cheikh Tidiane SARR
Directeur de la Stratégie et de la Transformation



Madame Racky Sada WANE NIANG
Directrice des Systèmes d'Informations



Madame Diaretou Madina Gaye DIENG
Directrice de Cabinet du DG du Groupe Sonatel



Monsieur Leyti NDIAYE
Directeur des Entreprises



Imaginé par nous, généré par l'IA

2

Les Objectifs de Développement Durable

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

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

Les objectifs de développement durable ont été adoptés en 2015 par l'ensemble des États Membres de l'Organisation des Nations-Unies dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030.

Véritable outil de management et baromètre stratégique, la RSE, permet à la Direction Générale de mieux appréhender les préoccupations des populations au moyen d'un dialogue continu avec les différentes parties prenantes.

De par sa transversalité, la RSE est omniprésente dans les activités de l'entreprise. Adossés à une stratégie forte et une trajectoire claire, le succès et la réussite de la RSE dépendent avant tout d'un Management au fait des problématiques sociétales.

C'est donc dans cette démarche collective que le management de l'entreprise impacte l'approche des équipes métiers sur différents domaines comme l'environnement, le social, l'éthique des affaires ou les achats responsables.Conformément aux ODD, Sonatel, par le biais de sa politique RSE promeut ses valeurs de transparence et de respect des engagements vis-à-vis des collaborateurs, des clients et des partenaires. Des valeurs qui se déclinent sur 5 axes stratégiques qui sont :



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

2.1 ODD Pas de pauvreté

Promoteur de l'inclusion sociale et solidaire : tout pour le mieux-être des populations

« Plus qu'un opérateur », voici la posture que le groupe Sonatel continue d'assumer au quotidien pour encore plus renforcer son engagement auprès des communautés.

En 2023, cette vision s'est traduite par la poursuite de nos efforts dans tous les domaines afin d'apporter des réponses adéquates et innovantes aux attentes de nos parties prenantes. Nos Fondations et le pilier stratégique que constitue notre politique RSE depuis plus de 10 ans sont au cœur de notre engagement dans l'amélioration des conditions de vie des populations de nos pays de présence.

4 nouveaux Projets Village (30 au total dans nos pays de présence)

L'éducation, la santé, l'accès à l'eau et à l'énergie sont des objectifs pour tous, notamment pour le monde rural. Dans ces zones, l'un des plus grands défis qui se pose demeure la création d'infrastructures de base nécessaires à leur essor. C'est de la volonté de satisfaire ce besoin qu'est né le Projet Village, concept intégré qui contribue au désenclavement des localités reculées et à apporter une solution à ces problématiques.

Cela se matérialise par la rénovation d'école, de daaras, de centre santé, de forage, d'installation d'énergie solaire et de développement d'activité économique pour les femmes comme l'horticulture.

En 2023, 4 nouveaux Projets Village ont été construits par le groupe Sonatel, portant le nombre total de ces réalisations à 30 en 10 ans d'existence du concept.



M-Agri une gamme de services pour les populations rurales

Au Mali, nous mettons l'innovation au service du développement économique et social.

Ainsi, avec nos services m-Agri, dédiés aux agriculteurs et aux éleveurs, nous visons 3 objectifs majeurs :

- Améliorer les revenus des agriculteurs
- Accroître la productivité agricole
- Renforcer la chaîne de valeur

Et ceci grâce à un package de 3 grands services destinés au monde rural :

- Sénèkela : informations sur les tarifs des céréales et les conseils et techniques agricoles
- Sandji : informations sur la pluviométrie et la météo localisée des champs
- Garbal : informations à destination des éleveurs sur les animaux la biomasse, l'eau, la santé animale

2.2 ODD Zéro faim

Au Sénégal

Sur le bien être communautaire, nous accompagnons l'association Marmite du cœur depuis 14 ans à travers la distribution de kits alimentaires aux populations démunies dans les 14 régions du Sénégal et la rénovation de Daaras ou écoles coraniques (Aménagement et Carrelage des Toilettes - Réfections portes et fenêtres- Peinture - Don de Matelas et de couvertures - Don de Gel Hydro alcooliques et de Masques.) avec l'implication de nos Directeurs Régionaux des Ventes .

Nombre de régions
14

Nombre de localités
30

Nombre de kits alimentaires distribués
1082

Nettoiement des lieux - déploiement des Badienous Goox pour faire le linge des talibés - Installation de courant électrique et d'eau.

Nombre de kits ménages touchés
1120

Nombre de Daaras
390

Nombre de Daaras touchés
04

Nombre de puits creusés
10

Toujours en collaboration avec l'association Marmite du Cœur en faveur des populations du monde rural, nous avons initié le concept des «puits du cœur » depuis 2 ans. Dix (10) nouveaux puits ont ainsi été construits cette année dans les Régions de Fatick, de Saint Louis et de Ziguinchor. Un projet à fort impact social qui va permettre aux populations de ces localités d'avoir accès à l'eau, véritable parcours du combattant dans ces zones. Dans certains villages, l'absence de puits complique considérablement la vie quotidienne, non seulement pour les femmes, qui peinent avec leurs tâches ménagères, mais aussi pour les hommes, affectant leurs travaux agricoles et d'élevage.

Depuis 2022, avec le soutien financier de Sonatel, 20 puits ont été creusés dans ces villages identifiés, dans un objectif de faciliter l'accès à l'eau aux populations démunies.

Nombre de localités 2023
10

Nombre de Régions
03

Nombre de personnes touchées
7 000

Au Mali

Notre Fondation a magnifié la 28ième édition du mois de la solidarité placée sous le thème de « la Solidarité, un facteur de consolidation de la paix et de la refondation de notre Nation ». Des vivres et denrées alimentaires, des moulins, des kits de maraîchage, des kits scolaires et des motos tricycles ont ainsi été offerts à des associations de personnes démunies et de personnes handicapées, à certains centres d'accueil et de placement d'enfants, ainsi que des dons en équipements médicaux, des motos ambulances et des kits de protection contre le covid19 à plusieurs structures sanitaires de Bamako.

En Guinée Bissau

une distribution de denrées alimentaires et de cadeaux a été organisée. Des cadeaux ont été offerts aux enfants des maisons d'accueil le 1er juin et lors de l'événement de Noël solidaire, rendant ainsi heureux près de 400 enfants.

En Sierra Leone

la fondation locale a fait don de produits alimentaires, d'articles de toilette et de matériel d'apprentissage scolaire aux victimes des incendies de Funkia et Kanikay. Pour rappel, plus de 20 maisons avaient été ravagées par les flammes au cours d'un grand incendie et des millions de propriétés détruites. Le soutien visait à contribuer à réduire le traumatisme et à sauver les jeunes enfants scolarisés des conséquences de l'incident.

Nous avons également fait don de produits alimentaires (riz, huile, sucre, oignons, etc.) à l'école Paul pour les aveugles de la chefferie de Kakua du district de Bo en novembre.

2.3 ODD Santé et Bien-être

Santé : Prévention, équipement et accès aux soins, les maitres-mots de nos actions

La facilitation de l'accès à des services de santé adéquats demeure une priorité centrale dans notre engagement au sein des pays où nous intervenons. Pour répondre à cet impératif et aux attentes des populations, nous avons mis en place diverses initiatives et établi des partenariats avec des organisations actives dans le domaine de la santé.

Au Sénégal, l'année 2023 a été marquée par la confirmation de notre détermination à améliorer l'accès aux soins pour les populations résidant dans des zones reculées. Après la rénovation de la maternité de Sébikotane, l'équipement des services pédiatriques des hôpitaux de Fatick et de Roi Baudouin, ainsi que le soutien apporté à l'hôpital de la Paix de Ziguinchor, la commune de Bakel, située dans la région de Tambacounda, a bénéficié de la construction et de l'équipement d'une maternité de pointe, grâce à l'intervention de la Fondation Sonatel

Par ailleurs, notre action en matière de prévention se poursuit. Nous avons ainsi lancé la campagne MRamadan, dans le cadre du programme MDiabète, afin de sensibiliser et de prévenir le diabète, tout en accompagnant les personnes diabétiques dans leur quotidien.

Tous les clients Orange ont ainsi pu recevoir des conseils et des informations de la part de professionnels de santé grâce à des SMS de sensibilisation envoyés gratuitement.

En Guinée, l'accent a aussi été mis cette année sur l'accès aux soins de santé et la prise en charge des patients. Ainsi, 10 142 personnes âgées de 60 ans et plus ont pu bénéficier de leurs traitements contre le diabète et/ou l'hypertension artérielle. Aussi, 1 000 femmes en situation de handicap ont profité de soins de la santé reproductive avec le concours de l'UNFPA. Et parce que la santé est une nécessité pour tous, plus de 140 000 personnes ont été soignées dans un dispensaire partenaire. Plus récemment, Orange Guinée a contribué et participé à la pose de la 1ère pierre d'un Centre d'hémodialyse.

Au Mali, les actions dans le domaine de la santé se sont faites à travers le soutien à l'amélioration du plateau technique, le don de médicaments de première nécessité ainsi que la sensibilisation sur les maladies endémiques.

Cette politique s'est traduite par la réalisation de la dixhuitième édition de la caravane ophtalmologique gratuite pour les personnes âgées en collaboration avec le Programme National de Santé Oculaire (PNSO) et le Conseil National des Personnes Agées du Mali (CNPAM). La caravane a sillonné les localités de Nioro, Gao, Bla et Banamba, et réalisé 5 000 consultations et 700 chirurgies de la cataracte. Elle était ouverte à toute la population avec une priorité accordée au 3ième âge.

Notre filiale malienne a également procédé à un don de médicaments de première nécessité pour le soutien à la prise en charge des 14 000 malades du Centre de Recherche et de Lutte contre la Drépanocytose, des patients des infirmeries de la prison de Bolé Femmes / Mineurs et des 300 enfants de l'AMALDEME (centre de prise en charge des déficients intellectuels).

En Sierra Leone, nous avons lancé, en partenariat avec l'USAID Global Development Alliance («GDA »), le projet Health-Grid pour soutenir le ministère de la Santé et de l'Assainissement (MoHS). Ce projet a consisté à l'installation de systèmes d'énergie durable dans des établissements sanitaires situés dans vingt-six régions éloignées et hors réseau établissements de santé en Sierra Leone.

Culture / sport : contribuer au rayonnement des acteurs culturels et sportifs

Le groupe Sonatel s'est engagé depuis plus de 25 ans à soutenir toute initiative visant à promouvoir le sport, tout en affirmant son rôle d'entreprise citoyenne et sa responsabilité sociale et économique dans ce domaine. Dans cette optique, nous apportons chaque année un soutien financier substantiel, notamment dans les domaines du basketball et du football. Ces partenariats pluriannuels contribuent à promouvoir les couleurs nationales sur la scène internationale et permettent aux fédérations nationales de gérer leurs saisons sportives de manière optimale.

Fidèles à notre engagement en tant que partenaire privilégié du secteur culturel, nous avons également renouvelé notre soutien aux acteurs du secteur afin de favoriser leur rayonnement. En Guinée, nous avons ainsi initié plusieurs projets culturels, tels que la 2ème édition du Prix du Livre Guinéen, l'intégration de l'éducation artistique dans les programmes des écoles numériques, des projections de cinéma itinérant, ainsi que la préservation du patrimoine culturel à travers la restauration de sites historiques et de musées, notamment à Dalaba et Labé.

Au Mali, nous nous félicitons de la signature de nouveaux grands partenariats de sponsoring avec le Ministère de l'Artisanat, de la Culture et de l'Industrie Hôtelière ce qui fait d'Orange le partenaire privilégié et incontournable de la culture malienne. Vingt et un (21) projets et initiatives de jeunes acteurs de l'écosystème culturel malien ont ainsi été accompagnés en 2023. Ces projets sont considérés comme étant les plus ambitieux et les plus importants du pays.

Au Sénégal, nous nous acquittons régulièrement des droits dus au titre des exploitations des œuvres protégées à savoir notamment toutes les redevances dues aux artistes (relativement au droit d'auteur et aux droits voisins) conformément à notre engagement à accompagner le développement de l'industrie culturelle. Cela traduit non seulement notre volonté de nous conformer aux dispositions légales et réglementaires applicables dans le domaine du droit d'auteur, mais aussi d'accompagner le développement de l'industrie culturelle. Nous avons ainsi noué des partenariats avec des agrégateurs de contenus agréés, des artistes, producteurs et ayants droits de manière générale.

Au titre de l'exercice 2023, un montant de deux cent soixante-cinq millions trois cent soixante-dix-neuf mille trois cent trente-neuf (265 379 339) francs CFA a été payé à la SODAV au titre de l'exploitation des Œuvres des artistes.

Cette démarche constante du groupe Sonatel a été consolidée également par la signature avec la Société de Gestion Collective, en 2003 et en 2007 de deux Conventions de partenariat pour l'exploitation des œuvres protégées de son répertoire en contrepartie de versements des droits d'auteurs facturés par la SODAV (anciennement le BSDA), qu'il s'agisse, de la musique via les Dalal tones (tonalité de retour d'appels), de contenus ou de vidéos pour la TV d'Orange, la publicité ou encore des animations lors des manifestations occasionnelles.

2.4 ODD Éducation de qualité

Education : le numérique, un levier majeur dans notre démarche en faveur de l'inclusion

L'engagement de nos Fondations en faveur de l'éducation se consolide depuis plus de 20 ans. En 2023, nous avons poursuivi nos efforts dans l'optique de faire de l'accès aux infrastructures scolaires un droit acquis pour tous. Entre programmes de formation dans des secteurs innovants et financement d'établissements scolaires ouverts au plus grand nombre, nous avons confirmé notre posture d'opérateur engagé au service de ce secteur incontournable.

Au Sénégal, en partenariat avec Huawei Technologies et l'ONG Close the Gap, le programme DigiTruck a été développé dans le but de réduire la fracture numérique existante entres les zones rurales et les zones urbaines et favoriser ainsi l'inclusion numérique. Ainsi, plusieurs régions dont Dakar, Matam, Saint-Louis, Thiès, Kaolack et Fatick ont été visitées et plus 2 400 bénéficiaires ont été formés dans la première édition de ce programme dont l'ambition est de sillonner les 46 départements du Sénégal et de former plus de 5 000 jeunes au numérique. A noter aussi une forte participation des filles avec plus de 58% des bénéficiaires de ce programme d'acculturation au numérique.

Après la réhabilitation et l'équipement du Groupe scolaire Grand Yoff 2A et 2B (un des plus importants de ce quartier de Dakar) par la Fondation Sonatel, 900 élèves bénéficient dorénavant de conditions d'études et d'apprentissage largement améliorées.

Les travaux ont porté sur la réfection de toutes les 21 salles de classe de l'établissement. La Fondation Sonatel y a également construit un bâtiment R+1 de 6 salles de classe et un bureau pour la Directrice dans la partie B de l'école. Elle a aussi repris le mur de clôture pour mieux sécuriser l'école, en plus de la mise aux normes des sanitaires pour élèves et enseignants.

Par ailleurs, afin de renforcer notre engagement à participer à l'employabilité des jeunes, nous avons noué un partenariat avec le Centre Sectoriel de Formation Professionnelle aux métiers du Bâtiment et des Travaux Publics (CSFP- BTP) du Sénégal. 374 jeunes, répartis dans deux cohortes, ont ainsi pu bénéficier d'une formation d'un mois sur plus de 10 modules, leur permettant d'avoir les bases nécessaires sur ces métiers et d'être plus compétitifs sur le marché de l'emploi.

En Guinée, 110 lauréats aux examens nationaux ont été récompensés par des bourses. De plus, dans le cadre de la 4e édition du projet « Graine de l'avenir » co-organisée par Huawei et Orange Guinée, 200 jeunes ont été formés aux métiers du numérique, dont 20 lauréats bénéficiaires de stages pratiques au sein de Orange et de Huawei.

La 12ième édition du Prix Orange de l'Entrepreneur Social a permis de récompenser cette année 4 projets au niveau national à hauteur de 230 millions de GNF, couplé d'un accompagnement au sein de l'Orange Fab.

Toujours dans la volonté d'œuvrer pour plus d'inclusion dans la société guinéenne, 300 femmes entrepreneures ont été formées à l'usage du numérique à Conakry, Kindia, Labé, Kankan et Kissidougou en collaboration avec l'Agence Nationale du Service Universel, des Télécommunications et du Numérique (ANSUTEN). Ces femmes ont été dotées de cartes visa Orange Money pour faciliter leurs achats en plus d'une connexion Internet offerte par Orange durant 6 mois.

En Guinée Bissau, le lancement officiel de la 1ère École Numérique Orange a eu lieu en cette année 2023. Ainsi, à Bissau, Canchungo, Cacheu et Gabu, sous la coordination du Village des Enfants, plus de 600 élèves ont bénéficié de cette initiative.

Au Mali, la Fondation a réalisé en 2023 le déploiement de 105 écoles numériques au profit de 60 000 élèves à travers le pays dont Tombouctou et Gao. Dans ces écoles numériques, les apprenants sont formés au digital à travers des cours ludiques de mathématiques, d'histoire, de géographie, etc.

Par ailleurs, les frais de scolarisation de 1 167 enfants démunis ont été pris en charge par la Fondation dont des déficients mentaux, auditifs et visuels à Bamako et en régions.

Autre temps fort : le lancement du site scolaire du Mali, une initiative d'un groupement d'enseignants qui vise à mettre en ligne gratuitement tous les cours du programme officiel du Mali. Ce site, associé à notre offre « Pass Education », a pour avantage de permettre aux élèves d'apprendre même en cas de grève, aux enseignants de disposer de ressources accessibles et aux parents de pouvoir encadrer leurs enfants en toute autonomie.

Acteur clé de l'inclusion numérique et de l'employabilité

Près de 38 000 bénéficiaires de nos programmes Orange Digital Center pour l'employabilité des jeunes

L'engagement du groupe Sonatel à accompagner la révolution numérique dans nos pays de présence s'est poursuivi en 2023 avec notre réseau de Orange Digital Centers toujours à travers ses 4 objectifs principaux :

- Promouvoir la formation numérique,
- Soutenir l'employabilité,
- Préparer aux emplois de demain,
- Encourager l'entrepreneuriat technologique innovant.

Au Sénégal, le programme TechKi (un jeu de mots signifiant «réussir grâce à la technologie») a été intensifié, permettant ainsi d'acculturer plus de 10 000 nouveaux jeunes à travers tout le pays, soit 27 500 en 4 ans. Depuis 2017, un total de 700 apprenants certifiés ont été diplômés de l'École de code Sonatel Academy, avec un taux moyen d'insertion de 84%. De plus, plus de 2 500 jeunes hommes et femmes, ainsi que des individus moins jeunes, ont bénéficié du FabLab, soutenant ainsi 21 projets.

Au Mali, le Orange Digital Center a orchestré la première édition du Marathon National du Numérique dans les régions de Sikasso, Ségou, Kayes, Koulikoro, ainsi qu'à Bamako, du 15 mai au 30 septembre 2023. Cette série de formations a rassemblé près de 3 000 étudiants, dont plus de 750 femmes, passionnés par le numérique, issus des différentes localités du Mali. Cette initiative visait à former les jeunes aux métiers du numérique, à promouvoir l'inclusion numérique, à encourager la culture numérique et à renforcer le partenariat avec les acteurs de l'écosystème. En novembre, les premiers apprenants de l'École du Code, tant de la première promotion (45 étudiants) que de la deuxième promotion (38 étudiants), ont été honorés pour leurs réalisations exceptionnelles pendant leur formation.

Ces jeunes talents ont été récompensés pour l'obtention du diplôme d'aptitude professionnelle aux métiers du numérique, se spécialisant dans le développement d'applications web et mobiles en tant que Développeurs Full Stack.

L'année 2023 a été aussi très animée au sein du Orange Digital Center Guinée, avec 128 modules déployés et 2 707 jeunes formés aux métiers du numérique, dont plus de 32% de femmes. Au total, 234 apprenants ont été insérés en 2023 dont 34 femmes. Plus de 500 enfants ont participé au programme des #Supercodeurs déployé au sein du Orange Digital Center. Trois (3) startups ont été accélérées cette année grâce à l'Orange Fab, avec la participation de l'une d'entre elles (BilletFacile) au salon de VIVATECH à Paris.

Il faut souligner aussi l'aménagement de 3 ODC clubs à l'intérieur du pays, notamment à Labé, Mamou et Boké, dont celui de Labé inauguré en fin d'année 2023.

En Guinée Bissau, le Tournoi «ODC Champions», un concours entre les étudiants des universités des pays MEA, s'est tenu avec la participation des jeunes étudiants à la compétition dans le domaine de la programmation. L'Université Amilcar Cabral a atteint la phase internationale.

2.5 Egalité des sexes

Nos 26 Maisons digitales contribuent à l'autonomisation des femmes dans nos pays de présence

Dans notre quête continue pour favoriser l'autonomisation des femmes et promouvoir leur inclusion numérique, le concept de Maison Digitale occupe une place centrale, offrant des formations en éducation financière et en entrepreneuriat de base. Ainsi, en 2023, près de 7 000 femmes ont bénéficié de formations dans notre réseau de Maisons Digitales, déployé dans nos pays d'intervention.

Au Sénégal, 300 femmes âgées de 18 à 50 ans ont eu accès à des formations initiant à l'informatique, à l'infographie, à la maintenance, au webmestering, ainsi qu'à l'utilisation d'internet et des réseaux sociaux, dans les 2 nouvelles Maisons Digitales ouvertes à Hann Bel-Air (Dakar) et à Ziguinchor en mai 2023, portant ainsi à six le nombre total déployé dans le pays.

En Guinée-Bissau, l'inauguration de la 2ème « Casa digital Orange » a permis à plus de 200 femmes de bénéficier de formations dans le cadre de cette initiative visant à renforcer les compétences et à promouvoir les femmes et les jeunes filles.

Le déploiement de 10 maisons digitales au Mali depuis le début de ce programme a permis à plus de 1 200 femmes de suivre diverses formations. De plus, six maisons digitales ont bénéficié d'un financement pour des activités telles que la couture à Kayes, Mopti et Kati, la saponification à Bougouni et sur la rive droite, ainsi que le maraîchage à Ségou.

La diversité une réalité à Sonatel

Le label GEEIS (Gender Equality & Diversity for European & International Standard), obtenu en Novembre 2022, né à l'initiative d'entreprises internationales, permet aux multinationales comme Sonatel de développer et de labelliser une culture de l'égalité Homme - Femme et de la Diversité dans le respect de la culture locale. Cette reconnaissance permet de communiquer en toute transparence notre politique RH qui vise à donner le même traitement aux femmes et aux hommes, mais aussi qui veille à la non-discrimination, à l'inclusion des personnes en situation de handicap et à l'égalité des chances. Ainsi à Sonatel nous avons réussi à avoir un taux de féminisation du Comité de Direction de **47% soit 8 femmes Directrices** sur les 18 que composent cette haute instance. Nous avons également une diversification du personnel composé de 39% de femmes sur l'effectif total de Sonatel.

2.6 ODD Énergie propre et d'un coût abordable

La réduction de notre consommation énergétique et le développement de l'énergie solaire

Le Mix énergétique est la solution que nous avons adoptée face aux intenses besoins en énergie du secteur des télécommunications. Notre choix s'est porté sur le solaire qui représente une alternative énergétique non négligeable dans nos pays tropicaux.

Grâce à nos différentes initiatives, nous avons réussi à réduire d'une manière conséquente nos dépenses en électricité sur certains de nos sites tandis que le programme de relamping de ces sites, qui consiste à remplacer les tubes fluorescents par des tubes led moins consommateurs, a permis de réduire la consommation en éclairage de moitié.

Revue de management énergie

Sources d'énergie

Quatre sources d'énergie

- SENELEC
- SOLAIRE
- Carburant

Pistes de progrès

- Poursuivre le programme d'amélioration des performances énergétiques (outdoorisation des sites, solarisation, relamping,...) relamping

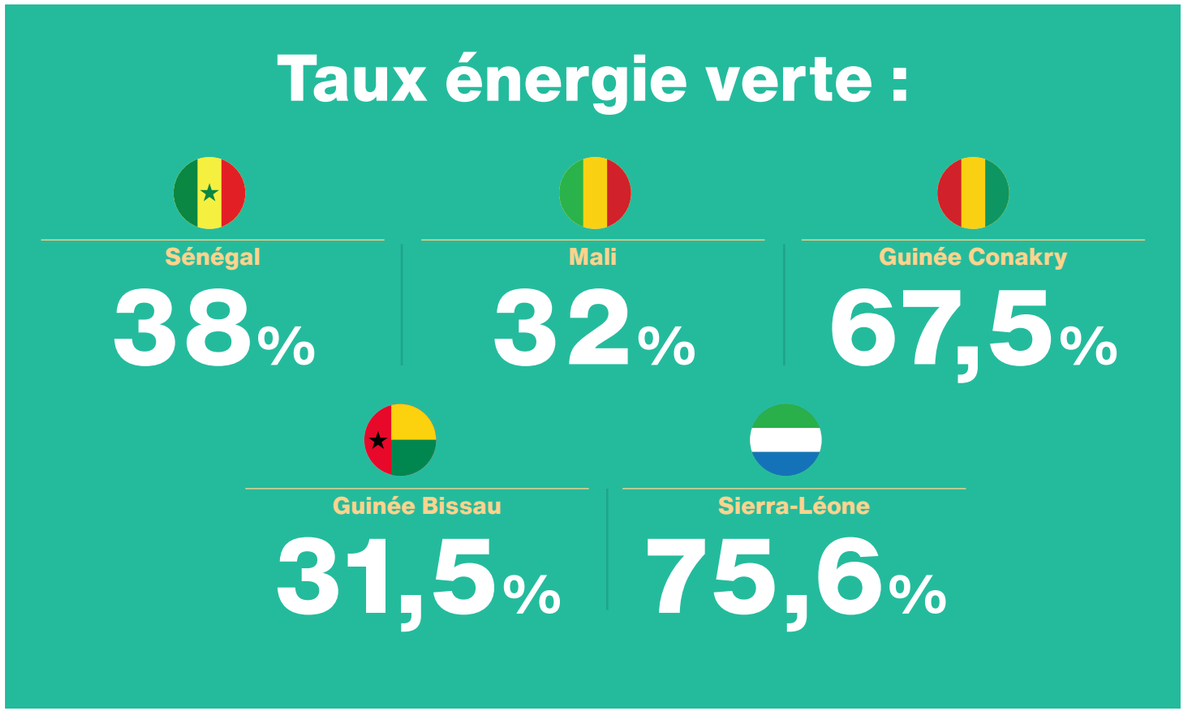
Performances en 2023

- RER 2023 de 14% porté principalement par la solarisation sur le périmètre des BTS. Globalement 38% incluant la part de Senelec
- 11 029 tonnes de CO2 évités sur l'ensemble du périmètre
- Baisse de 6% de la consommation des sites stratégiques
- Baisses respectives de 7% et 5% au niveau des consommations des agences et sites bureaux
- Baisse considérable des consommations du carburant véhicule (-168 960 L)

Usages Energétiques Significatifs identifiés

- Equipement Technique
- Clim technique
- Clim administratif
- Eclairage
- Bureautique
- Véhicules d'exploitation

Enfin, dans le cadre du projet Groupe Engage 2025, nous avons entrepris un important programme de solarisation de nos sites techniques mobiles et stratégiques. L'objectif est d'atteindre les 50% d'utilisation d'énergie verte à fin 2025.



▪ Dématérialisation-Digitalisation

Sonatel mène une politique de réduction de nos impacts de gaz à effet de serre depuis plusieurs années. L'utilisation réduite du papier est une réalité, en effet des actions de dématérialisation accentuées sont entamées avec un taux de plus de **94% des factures globales** du parc Fixe, Mobile, Internet et TV virtualisées en 2023 pour un objectif de 93%.

Dans le même sillage nous avons repensé notre processus de commercialisation des cartes de recharge à nos clients. Ainsi la digitalisation de ces dernières nous a permis d'atteindre plus de 99,1% du Taux d'E-recharge (recharge par USSD, Orange Money etc) tout canal (84,2% hors canal wave).

Orange Energie, un levier pour l'inclusion énergétique des foyers

Orange Energie est notre offre levier pour favoriser l'accès à l'énergie durable en proposant des kits solaires individuels (Solar Home System) à des foyers et petits commerces situés essentiellement en zones rurales. Ces kits permettent aux populations d'accéder à l'électricité de manière durable, abordable et sécurisée.

En 2023, plus de 100 000 foyers ont été équipés au niveau du Groupe Sonatel grâce à ces kits solaires, soit une augmentation de 90 % par rapport à l'année précédente et une avancée significative dans notre objectif d'équiper 200 000 foyers d'ici 2025.

Les kits solaires individuels proposés par Orange Energie contribuent à la transition énergétique en réduisant les émissions de gaz à effet de serre. En 2023, ils ont permis d'éviter l'émission de plus de 6 000 tonnes de CO2, contribuant de manière significative à l'effort mondial de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

En outre, nous travaillons en partenariat avec des entreprises locales pour la distribution des kits solaires permettant ainsi de soutenir l'économie locale, de créer des emplois et de contribuer également à freiner l'exode rural. En 2023, les activités de Orange Energie ont ainsi favorisé la création de 1 200 emplois locaux soit une contribution importante au développement socio-économique des populations.

2.7 Travail décent et croissance économique

Derrière toute grande entreprise, il y a de grands hommes et de grandes femmes talentueux, impliqués et engagés pour contribuer à bâtir sa réussite. Chez Sonatel, nos résultats financiers et commerciaux exceptionnels, nous les devons à tous nos **3409 collaborateurs** mobilisés au quotidien pour la réalisation de notre Projet d'Entreprise triennal décliné dans chacune de nos filiales.

▪ Un Capital Humain et Intellectuel en constant développement

Nos collaborateurs représentent notre plus grande force. Nous considérons comme un enjeu majeur d'investir pleinement dans leur développement professionnel et leur épanouissement. Ainsi, nous mettons en place des plans de formation sur mesure et des filières d'expertise pour les accompagner dans leur progression.

Au Sénégal, le lancement de notre plan d'entreprise 2026 a déjà permis la réalisation d'une quinzaine de projets axés sur les ressources humaines. Par exemple, dans le domaine du développement des compétences et du management, nous avons atteint un taux d'exécution de 95% pour notre Plan de Développement des Compétences (PDC), avec 93% de nos collaborateurs ayant suivi au moins une formation. De plus, 73 experts ITN ont été accrédités en 2023. Nous sommes également fiers du lancement de l'École de la Fibre, une initiative qui renforce l'expertise de nos agents pour mieux répondre aux attentes de nos clients. Des modules de formation sur l'intelligence artificielle ont également été mis en place pour initier nos employés à cet outil innovant qui transforme nos pratiques de travail.

Dans toutes nos filiales, nous sommes résolus à réussir la transformation digitale de notre entreprise. Nous sommes convaincus qu'il est essentiel de créer un environnement propice à l'éclosion des talents et à leur développement, en accord avec l'agilité requise par cette ambition. Ainsi, la digitalisation progressive de nos processus internes se poursuit pour améliorer l'expérience de nos salariés et adapter nos pratiques quotidiennes aux exigences de cet incontournable virage vers le futur.

Une reconnaissance Internationale

Notre engagement et notre volonté d'améliorer l'environnement de travail de nos collaborateurs nous valent depuis plus de 10 ans une reconnaissance récompensée par une certification Top Employer confirmée chaque année et ce dans plusieurs de nos pays (Mali notamment). Cela nous encourage à poursuivre nos politiques d'innovation continue dans nos pratiques managériales qui mettent plus que jamais l'humain au centre de tout.

Effectifs

GROUPE SONATEL	2018	2019	2020	2021	2022	2023	21/22	22/23
Sénégal	1 805	1 868	1 873	1 870	1 829	1 790	-2,19%	-2,13%
Mali	649	667	691	730	739	730	1,23%	-1,21%
Guinée	399	418	422	449	475	518	5,79%	9,05%
Bissau	89	98	99	116	128	137	10,34%	7,03%
Sierra Léone	182	185	191	209	217	234	3,82%	7,83%
TOTAL	3 133	3 236	3 276	3 374	3 388	3 409	0,41%	0,61%

2.8 Industrie, innovation et infrastructure

Le client au centre de toutes nos actions

Environnement et contexte

Le Groupe Sonatel, présent dans 5 pays (Sénégal, Mali, Guinée, Guinée Bissau et Sierra Léone), réalise de belles performances pour l'exercice 2023 et atteint ses objectifs grâce à des investissements importants pour soutenir les besoins croissants des clients dans un contexte volatile, marqué par le renforcement de l'intensité concurrentielle et des défis socio-économiques. Cette réussite lui permet de consolider sa position de leader dans chacun de ses marchés. Le groupe renforce également sa contribution au développement avec près de mille (1000) milliards FCFA reversés aux économies des pays de présence.

L'année 2023 a été marquée par l'expansion des activités Mobile, Orange Money et Très Haut Débit sur tous les marchés (Grand public et Entreprises) et dans tous les pays. La bonne dynamique commerciale, appuyée par une animation marketing intense et l'appui d'un réseau de distribution digitalisé a été un levier déterminant pour réaliser cette performance.

Un investissement soutenu pour des infrastructures toujours plus performantes

Accélération de l'extension du très haut débit : 14,4 millions de clients actifs 4G

En 2023, Sonatel a investi 89,9 milliards de FCFA dans l'évolution de son réseau dont 79,4 milliards orientés vers le Très Haut débit Fixe et Mobile.

4G, 4G+ et 4,5G : jusqu'à 98,4% de couverture

Ces efforts d'investissement soutenus ont permis un taux de couverture en 4G des populations qui varie selon les pays de 55% en Guinée Bissau à 98,4% au Sénégal, en passant par la Guinée (62,6%), la Sierra Léone (76%) et le Mali (91%).

Nous poursuivons le déploiement de la 4,5G et l'introduction de solutions innovantes comme le massive MIMO en 8T8R ou 32T32R. Cette technologie permet d'avoir une vitesse de connexion jusqu'à 8 fois plus rapide que la 4G. A noter que le programme 2023 était essentiellement orienté vers les zones rurales avec le programme All 4G et rurale pour couvrir en internet très haut débit les villages les plus éloignés.

La Fibre Optique (FTTH) disponible pour + 760 000 clients en fin 2023

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

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

Le réseau a connu des évolutions importantes au cours de l'année 2023 dont notamment la finalisation de l'Upgrade capacitaire du câble sous-marin MainOne (+530G) permettant la mise en service de 2 liens 100G pour l'extension de la bande passante Internet, la poursuite du nouveau projet de Cable sous-marin 2AFRICA avec la pose de la branche de Dakar, la finalisation de l'étude d'impact environnemental et social (Fronthaul) ainsi que la livraison du projet IKASIRA (interco Sénégal-Mali-Mauritanie) et extension WDM Djoliba

Modernisation du réseau

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

le lancement progressif de la VoLTE (Voice over LTE) qui permet d'avoir un meilleur confort de la voix sur la 4G ;

le remplacement de plateformes sur la partie SVA (services à valeur ajoutée) avec le déploiement d'une nouvelle infrastructure pour la solution Seddo s'appuyant sur une technologie virtualisée (au Sénégal).

Innovation : le futur est déjà là

Après la phase pilote concluante et l'ouverture du premier 5G LAB d'Afrique en 2022, nous avons acquis cette année, au Sénégal, une licence 5G pour les bandes de fréquences de 3,5 GHz (120 MHz) et de 700 MHz (20 MHz). Nous avons déjà déployé plus d'une centaine de sites 5G et continuons l'expansion avec l'installation de sites supplémentaires dans plusieurs localités telles que Dakar, Mbour, Saly, Saint Louis, Thiès, Touba, Diourbel, Kaolack.

Cette avancée technologique nous permettra de proposer divers services innovants tels que la ville intelligente (Smart City), l'industrie intelligente (Smart Industrie), le port intelligent (Smart Port), ainsi que les mines intelligentes (le smart mining).

Une expérience client améliorée et différenciante

Nos aspirations ambitieuses pour maintenir notre engagement Résolument Orienté Client, notamment en offrant une expérience client satisfaisante sur tous les canaux dès le premier contact, ont été renforcées par la mise en œuvre de nombreux programmes stratégiques tout au long de l'année. Ces programmes comprennent, entre autres, le déploiement du canal WhatsApp pour Ibou dans le segment B2C, de Malick pour le B2B, ainsi que MaxIT, etc.

Cette démarche s'est appuyée sur un suivi rigoureux des indicateurs de performance et la mise en place de plans d'action visant à une amélioration continue de nos dispositifs et à la satisfaction de nos clients

Toujours plus innovant, encore plus performant

L'année 2023 a été marquée par la croissance des bases clients grâce à une stratégie d'animation commerciale et marketing soutenue et un réseau étendu avec des investissements importants.

Mobile : 39,9 millions de clients mobile

Au niveau du groupe Sonatel, la base de clients mobile a repris une croissance significative de 5,4% grâce à la bonne dynamique de recrutement.

Au Sénégal, malgré une concurrence toujours accrue du marché mobile, plusieurs actions fortes ont contribué à ces résultats, notamment la poursuite des animations différenciantes pour les jeunes de moins de 30 ans. Nous avons ainsi pu conserver notre leadership avec plus de 763 000 nouveaux clients en 2023.

Sur le territoire malien, des offres innovantes sur la Fibre optique, les So'Box et les smartphones ont permis de maintenir ce leadership ave 58% de part de marché volume.

Malgré un contexte socio-économique difficile, notre filiale guinéenne a su faire preuve de résilience et l'excellence opérationnelle déployée lui a permis de participer à hauteur de +3% au PIB local.

A Bissau, nous avons poursuivi la consolidation de notre leadership avec une progression de 7,8% de notre base mobile malgré un contexte concurrentiel très intense, illustré par une surenchère de l'abondance.

En Sierra Léone, 2023 a été une année toujours difficile sur le plan économique avec l'inflation galopante, la dégradation du taux de change et la hausse des prix notamment du carburant (+120%) combiné à des crises politico-sociales internes et de nombreuses manifestations. Sur le plan réglementaire, les règles d'identification des abonnés se durcissent expliquant une légère baisse de la base de clients mobile de Vingt trois mille cinq cents (23.500) clients sur un an

Internet : +19 millions de clients utilisent Internet mobile

Après les efforts exceptionnels d'investissements pour améliorer l'aménagement numérique du territoire avec de nombreux sites 4G déployés partout au Sénégal, nous avons renforcé nos animations sur la large gamme de pass internet mobile disponibles pour l'ensemble de nos clients.

Le parc data Mobile de Orange Mali connait une légère baisse de 1,3% soit -66.400 clients en raison des contraintes d'identification instaurées en février 2023, malgré un déploiement rapide de la couverture réseau. Notre application Orange Mali Sugu continue sa bonne dynamique et a été téléchargée plus de 11 millions de fois en 2023.

En Guinée, le parc internet mobile croit de 22,7% par rapport à 2022. Cette croissance est soutenue par la transformation du réseau en « réseau all data », les actions de Swap Sim 4G, le renforcement des animations commerciales et l'amélioration de la QOS notamment en région.

Le parc Data en Guinée Bissau enregistre une solide croissance de 22%, avec un taux de pénétration sur le parc actif mobile atteignant 39,2%.

En Sierra Léone, la base de clients Data Mobile a connu une forte hausse de 22% grâce à une bonne dynamique commerciale combinée à l'ouverture de nouveaux sites.

Orange Money : 11,7 millions de clients

Orange Money continue de renforcer l'empreinte du groupe Sonatel sur le développement et l'autonomisation financière des populations.

En 2023. Les résultats financiers de Orange Money au Sénégal ont renoué avec la croissance et la proximité client a été renforcée. L'offre Wéli, qui œuvre à démocratiser le paiement en permettant à nos milliers de marchands ayant une micro - activité de faire des encaissements digitalisés, simples et sécurisés, a connu de belles performances.

Au Mali, nous avons dépassé la barre symbolique des 12 millions de clients Orange Money au quotidien.

En Guinée, le parc Orange Money croit de 23% par rapport à 2022 grâce à l'industrialisation du self souscription et la poursuite du maillage du réseau de distribution combinée à une bonne animation commerciale.

Notre offre de mobile money reste aussi le premier contributeur au développement de l'inclusion financière en Guinée Bissau avec un parc en croissance de 12,5% et une croissance confortable du chiffre d'affaires de 32,4%.

En Sierra Leone, Orange money enregistre une hausse de 10% cette année marquée par un processus de fiabilisation de la base clients.

MaxIT : notre super app est arrivée !

Max it est une super application regroupant les applications Orange et Moi et Orange Money, la boutique Orange, le service client et bien plus encore avec l'ambition de devenir le produit préféré des populations. L'objectif de Max it est : Tout en un, tout en mieux .

L'objectif étant d'offrir un seul point d'accès pour tous les usages mobile, fixes, internet, mobile money, achat en ligne et assistance.

Par ailleurs, elle répond au besoin des clients non Orange de pouvoir bénéficier d'un compte Orange Money quel que soit leur opérateur téléphonique.

Lancée pour l'instant au Sénégal et au Mali, la promesse de Max it est d'être un produit simple, accessible, gratuit et surtout personnalisable avec le choix de la langue (disponible en langues locales, français, anglais), des services et fonctionnalités favoris. L'utilisation de l'application ne nécessite pas de consommation en données mobiles et permet donc à nos clients d'avoir à portée de main leurs services du quotidien. En fin 2023, 3 millions de Sénégalais et de Maliens utilisaient déjà Maxit.

Max it matérialise ainsi deux piliers majeurs de la vision du groupe Sonatel. Le premier est d'asseoir la position d'opérateur digital et multiservices. Et le deuxième est de s'ouvrir à l'écosystème numérique afin de créer des solutions simplifiant la vie des populations, leur offrir des expériences inédites à travers les innovations, mais aussi créer de la valeur pour les économies nationales.

Max it symbolise ainsi la participation du Groupe Sonatel à l'inclusion numérique et financière au Sénégal. Avec l'engagement de la faire évoluer avec des services et une marketplace présentant des catalogues de produits divers dans tous les domaines. La super app se résume ainsi : Tous vos besoins du quotidien réunis dans Max it.

Orange Business, un soutien de taille aux Entreprises et à l'État

Le plan de transformation d'Orange Business au Sénégal, nommé EXCIL OBS, se poursuit avec une bonne amélioration de l'ensemble des indicateurs clés liés à la satisfaction client, ce qui a fortement contribué à la croissance exceptionnelle de 15% du chiffre d'affaires portée essentiellement par le mobile, le Broadband fixe et Orange Money B2B.

Le pari qui a été fait de miser sur les petites et moyennes structures, continue de porter ses fruits avec une croissance sur le secteur des Petites et Moyennes Entreprises de +21% et +53% sur le secteur des petits business (SOHO).

Par ailleurs, nous continuons à accompagner notre partenaire privilégié qui est l'État avec une croissance sur ce secteur de +11%.

L'acquisition de la licence 5G et la commercialisation en 2024 des offres dédiées représentant une formidable opportunité de développement de ce marché des entreprises.

Au Mali, le marché des entreprises a saisi de nouvelles opportunités en développant la bande passante pour des solutions internet plus innovantes.

Wholesale : une expertise reconnue et sollicitée à l'international

Stabilisation des revenus du Wholesale Sonatel en 2023 malgré l'impact négatif de la fraude et des activités OTT.

Les nombreuses initiatives prises en 2023 ont permis au Wholesale Sonatel de contenir la baisse des revenus en raison de facteurs extérieurs tels que la fraude, les activités OTT sur le trafic international entrant (-36 millions de minutes). En attendant la mise en œuvre en cours, d'un certain nombre de négociations sur l'année 2024 devant permettre l'activation de nouvelles sources de revenus pouvant compenser ces pertes, la baisse sur le chiffre d'affaires Wholesale a été stabilisée quasiment au même niveau qu'en 2022, grâce aussi à la maîtrise de nos charges opérationnelles.

Nous avons participé en avril 2023 au lancement de deux nouveaux satellites dits «o3bmPower» (Other 3 billions), en orbite, au centre spatial de Cap Canaveral en Floride SpaceX, en compagnie de notre partenaire, la Société Européenne des Satellites (SES). L'ambition est de connecter au Web les 3 milliards d'habitants des pays émergents.

Nous avons aussi lancé les travaux du Data Center neutre au site technique Sonatel des Almadies au Sénégal.

Aux côtés d'autres contributeurs étatiques, nous continuons à apporter notre expertise dans de nombreuses rencontres d'organisations africaines et mondiales comme l'Union Africaine des Télécommunications (UAT), l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), l'UEMOA, la CEDEAO, la Conférence des Opérateurs et Fournisseurs des services de Télécommunications dans l'espace UEMOA (COFTEL/UEMOA).

Wido, porte-étendard de la création africaine

En 2023, l'industrie culturelle locale continue de briller, ce qui nous permet de soutenir activement les industries créatives grâce à la production et à la distribution de contenus, notamment via l'application WIDO. Cette plateforme offre un service de streaming vidéo, de diffusion de lives en pay per view et de chaînes de télévision. Accessible partout dans le monde via le site web www.wido.tv, les applications mobiles, ainsi que sur les téléviseurs LG et Samsung, elle offre une expérience multimédia complète.

Grâce à notre partenariat avec New World Télévisions, WIDO diffuse en direct des compétitions sportives prestigieuses telles que les matchs de la Bundesliga (Allemagne), la Jupiler League (Belgique), la Coupe de France, la Coupe du Roi (Espagne), entre autres. Ainsi, des milliers de Sénégalais ont la possibilité de suivre ces événements sportifs majeurs depuis un smartphone, une tablette, un ordinateur ou une télévision connectée.L'application a été lancée dans nos filiales notamment en Guinée, en Guinée Bissau et au Mali en 2023 avec comme événement majeur la diffusion en direct de la finale de l'élection Miss Guinée à Conakry.

Cap sur 2024 pour plus de challenges.

2.9 Inégalités réduites

Améliorer les conditions de vie des populations et faciliter leur quotidien constituent les fondements de notre engagement à leurs côtés, en nous concentrant sur ce qui compte réellement pour elles. La solidarité demeure ainsi le pilier central de notre action dans les pays où nous sommes présents.

La signature de la charte diversité, dans le cadre de notre politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, témoigne de notre volonté de lutter contre toutes les formes de discrimination.

Dans cette optique, au Sénégal, nous avons lancé depuis 2019 une stratégie en faveur des personnes en situation de handicap, axée principalement sur leur inclusion sociale, économique et numérique. La célébration de la journée internationale du handicap a été l'occasion d'organiser la 5ème édition de la Foire des artisans Handi-preneurs du 19 au 22 décembre. Cette exposition-vente vise à accroître la visibilité des artisans en situation de handicap et à stimuler leur chiffre d'affaires. 17 exposants Handi-preneurs ont participé à cet événement, qui a attiré plus de 100 visiteurs. Cependant, l'aspect le plus significatif réside dans les retombées post-foire : grâce à la visibilité offerte, les Handi-preneurs ont pu établir plusieurs contacts et ainsi intégrer la base de données des fournisseurs de Sonatel et des institutions.

▪ Signature contrat avec Consortium Jeunesse Sénégal

L'employabilité des jeunes et l'éducation sont deux axes stratégiques majeurs de notre Politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Nous nous engageons à contribuer aux efforts des États visant à améliorer l'accès et l'apprentissage des outils numériques, à promouvoir l'inclusion numérique, l'autonomisation des jeunes et le développement durable.

Pour renforcer cet engagement, nous envisageons de développer un partenariat technique et financier avec CJS, visant à former et à insérer des jeunes issus de milieux défavorisés, ainsi qu'à soutenir leur employabilité et leur esprit entrepreneurial dans leur environnement local, en créant des opportunités économiques endogènes et connectées.

À travers cette collaboration et des actions concertées, Sonatel aspire à devenir un acteur reconnu de l'inclusion économique, sociale et numérique des jeunes défavorisés, en créant des emplois et en générant de la valeur et des richesses, aux côtés de notre partenaire CJS, un acteur majeur de l'écosystème.

Ce partenariat renforce notre engagement écologique et vise à promouvoir l'inclusion sociale, économique et financière, ainsi que l'autonomisation des jeunes, une cible particulièrement vulnérable.

Nos actions concrètes incluent :

- Faciliter l'accès au site www.guichetjeunesse.sn en proposant des offres de Pass à des tarifs préférentiels, notamment le Pass Edu.
- Élaborer un programme de formation professionnelle sur mesure et le mettre en œuvre en fonction de la cible définie.
- Mettre à disposition une base de données des candidats non sélectionnés des challenges Orange Fab et Poesam, qui sont porteurs de projets prometteurs, pour un programme d'incubation.

Accompagnement Entreprenariat Mbacké Kadior

L'engagement en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) de Sonatel a été marqué par la construction d'un espace commercial à Darou Marnane, permettant la vente de produits locaux issus de l'artisanat et de la transformation alimentaire. Il s'agit de la phase 1 du projet de développement communautaire initié en partenariat avec l'ONG des villageois de Ndem.

Dans le cadre de la pérennisation de la phase 2 du projet Khidma, Sonatel-Orange a renforcé son engagement en matière d'inclusion sociale et financière en accordant un crédit préfinancement de 15 millions de francs en faveur de l'entrepreneuriat féminin et des jeunes des zones rurales. Cet appui a accompagné l'ONG des villageois de Ndem dans la création d'une plateforme e-commerce intitulée «Sénégal Artisans», développée par la startup Wintech, qui fait partie des Alumnis de Sonatel Academy.

À travers la mise en place du site www.senegalartisan.com, avec des boutiques autonomes pour chaque artisan, Sonatel-Orange contribue activement à la réduction de la fracture numérique en formant une équipe locale à l'utilisation de la plateforme et aux pratiques de vente en ligne, concrétisant ainsi l'inclusion numérique.

Grâce à la contribution de Sonatel, 300 femmes et 100 jeunes issus d'une dizaine de villages enclavés ont pu relancer leurs activités génératrices de revenus en bénéficiant de débouchés commerciaux tant sur les marchés nationaux qu'internationaux.

En conséquence, Sonatel se positionne comme une entreprise citoyenne offrant des services inclusifs, notamment par l'ouverture de comptes Orange Money à une communauté partenaire de 500 personnes et en assurant la connectivité en zone sahélienne.

Comptes Orange Money ouverts

311

NA sims activés

117

femmes

350

15.000.000 CFA

de crédit revolving (c'est un type de crédit à la consommation. Il se caractérise par le fait que l'établissement financier prêteur de ce crédit, met d'une manière permanente à la disposition de l'emprunteur une somme d'argent avec laquelle ce dernier peut financer les achats de son choix. A chaque remboursement sa faculté d'emprunt est régénérée à due concurrence du montant fixé par le contrat de prêt.)

100

jeunes bénéficiaires de formation et une activité génératrice de revenus

01

Kiosque OM avec une ressource locale

Remise de matériel au Centre Colombin et au GIE Handicap Services

Dans le cadre de la Business Review des 15 et 16 novembre 2023, dans le périmètre DKR 1, Sonatel a lancé une initiative de proximité en organisant une visite spéciale à ses partenaires, notamment le Centre Colombin et le GIE Handicap Service de Ouakam. Cette rencontre, placée sous la direction du Directeur Général Adjoint, visait à célébrer et renforcer le partenariat entre Sonatel, acteur engagé en faveur des personnes en situation de handicap, et les entrepreneurs handicapés.

Le Centre Colombin, qui accueille une vingtaine d'adolescents sourds-muets et atteints de trisomie 21, est un lieu où ils s'investissent avec passion dans la poterie et le recyclage de sacs.

En partenariat avec le GIE Handicap Services, près d'une vingtaine d'adultes handicapés moteurs ont été formé à la couture et le recyclage de sacs en papier.

En Guinée, dans le cadre de l'élargissement des programmes visant à aider les femmes sur le chemin de l'autonomisation, un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) de 250 femmes dans la région de Mamou a été créé en plus du lancement du programme Agir Pour les femmes qui vise à former 450 femmes/filles au micro-entreprenariat.

2.10 Consommation et production responsable

L'économie circulaire

Grâce à notre partenariat avec des entreprises locales spécialisées dans le recyclage et le tri, nous avons mis en place des initiatives de tri sélectif des déchets dans certains de nos sites.

Au Sénégal, en collaboration avec Ciprovis, nous avons réussi à collecter plus de 4 250 tonnes de déchets provenant du Restaurant du Siège et d'ODC. Nous avons également sensibilisé des centaines de Sonatéliens à l'éducation environnementale. Ces déchets ont été transformés en compost, en objets en plastique recyclé tels que du mobilier, des nattes, des bouilloires, ainsi qu'en ustensiles de cuisine et en objets d'art.

Au Sénégal, la filière de reconditionnement des déchets D3E est une réalité avec l'atelier de recyclage à Potou :

Effectivement, depuis 2020, le Groupe a lancé son centre de reconditionnement des déchets électriques et électroniques, apportant une expertise reconnue et générant un impact significatif sur le chiffre d'affaires du groupe. En 2023, plus de 299,5 millions de francs CFA de coûts évités ont été enregistrés grâce à l'intégration de ces équipements (décodeurs, kits solaires, etc.) directement dans le circuit de distribution de Sonatel. Les résultats se décomposent comme suit :

968 terminaux récupérés (98 kg) dans le cadre du swap 3G/4G,

5 931 modems et décodeurs envoyés au centre de gestion des retours pour recyclage,

17 708 retours (modems, décodeurs, SHS) obtenus,

13 287 produits reconditionnés et 1 573 kits solaires réparés par le centre de reconditionnement, soit un taux de réussite de 84%,

8 421 modems et 1 228 décodeurs reconditionnés fournis pour le service après-vente et le plan hivernal, représentant un coût évité de 299,5 millions de francs CFA.

En Guinée, 200 jeunes acteurs locaux engagés dans la lutte contre les effets des changements climatiques ont bénéficié de formations sur l'éco-entrepreneuriat, le recyclage et la saponification, tout en étant sensibilisés aux enjeux environnementaux. Plus de 101 tonnes de déchets ont été collectées lors du Mois de la RSE dans le plus grand marché de la capitale.

Le projet environnemental d'Orange Mali consiste en un atelier de recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Ses principaux objectifs sont de réduire son impact environnemental en recyclant les déchets générés dans le cadre de son activité, tout en permettant aux acteurs locaux de bénéficier d'un accompagnement pour la protection de l'environnement.

La sensibilisation sur la RSE et la formation des salariés dans la conception marketing d'offres responsables sont aussi entamées

Dans un souci constant d'offrir des produits et services durables dans nos pays d'implantation, ainsi que de former et de sensibiliser nos collaborateurs, nous avons mis en place 14 sessions de formation sur le Business responsable sous forme de MasterClass Webinaire en interne. Ces sessions abordent une variété de thématiques intéressantes, et bénéficient du soutien du Groupe Orange, du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable à travers le Centre d'Etude et de Formation Environnementale, ainsi que de l'Institut des Algorithmes du Sénégal.

L'une de nos initiatives phares, le Meaningful Marketing, vise à sensibiliser et à accompagner nos employés dans la prise en compte des dimensions responsables et engagées dans l'ensemble de nos activités. Pour atteindre cet objectif, nous avons développé 16 modules de formation en collaboration avec le Groupe Orange, visant à inspirer et à enrichir nos projets de dimension sociétale et environnementale. Depuis le début de l'année, plus de 1201 participants issus de toutes les directions de Sonatel et de nos filiales ont bénéficié de ces formations. Ces sessions couvrent des thèmes liés au développement durable, contribuant ainsi à ancrer une véritable culture de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au sein de notre entreprise.

Les formations sont destinées à divers métiers, notamment les Marketeurs du marché Grand Public (DMGP), du marché Entreprises (DDE), les Communicants Internes (DRH) et le réseau des ambassadeurs RSE issus de toutes les directions de Sonatel.

2.11 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Acteur engagé dans la préservation de l'environnement

Le numérique a bouleversé nos usages et changé nos habitudes de consommation. Cela a des répercussions fortes sur notre cadre de vie et en tant qu'opérateur responsable, le groupe Sonatel accompagne les transitions sociales, sociétales, énergétiques et écologiques, engendrées par le numérique.

Dans cette optique, nous réaffirmons notre ambition d'être Net Zéro carbone d'ici 2040. Pour cela, nous sommes engagés dans une politique de réduction de notre empreinte carbone de 30% en 2025 vs 2015. Nous poursuivons également nos actions en faveur de la protection de l'environnement : reboisement, énergie solaire, tri et recyclage, création d'emplois dans le domaine, etc.

La réduction de notre empreinte écologique

Nos efforts de reboisement se sont poursuivis avec l'engagement de nos employés, sous la supervision de partenaires spécialisés, afin de planter des dizaines de milliers de nouvelles plantes chaque année.

Au Sénégal, notre programme annuel de reboisement de la mangrove en collaboration avec notre partenaire Nebeday a été un véritable succès en 2023. Grâce à notre objectif de planter 70 700 arbres, nous avons pu éviter l'émission de 2 100 tonnes de CO2. De plus, nous avons sensibilisé 500 élèves à la préservation de l'environnement. Depuis le début du programme, nous avons planté plus de 200 000 propagules, contribuant ainsi à la préservation de notre environnement tout en favorisant la création d'emplois locaux.

En Guinée également, nous avons planté 3 000 arbres à Conakry et à Malapouya, dans la commune de Boké, dans le cadre de notre engagement continu en faveur de la protection de l'environnement et du développement économique local.

Une stratégie Green IT

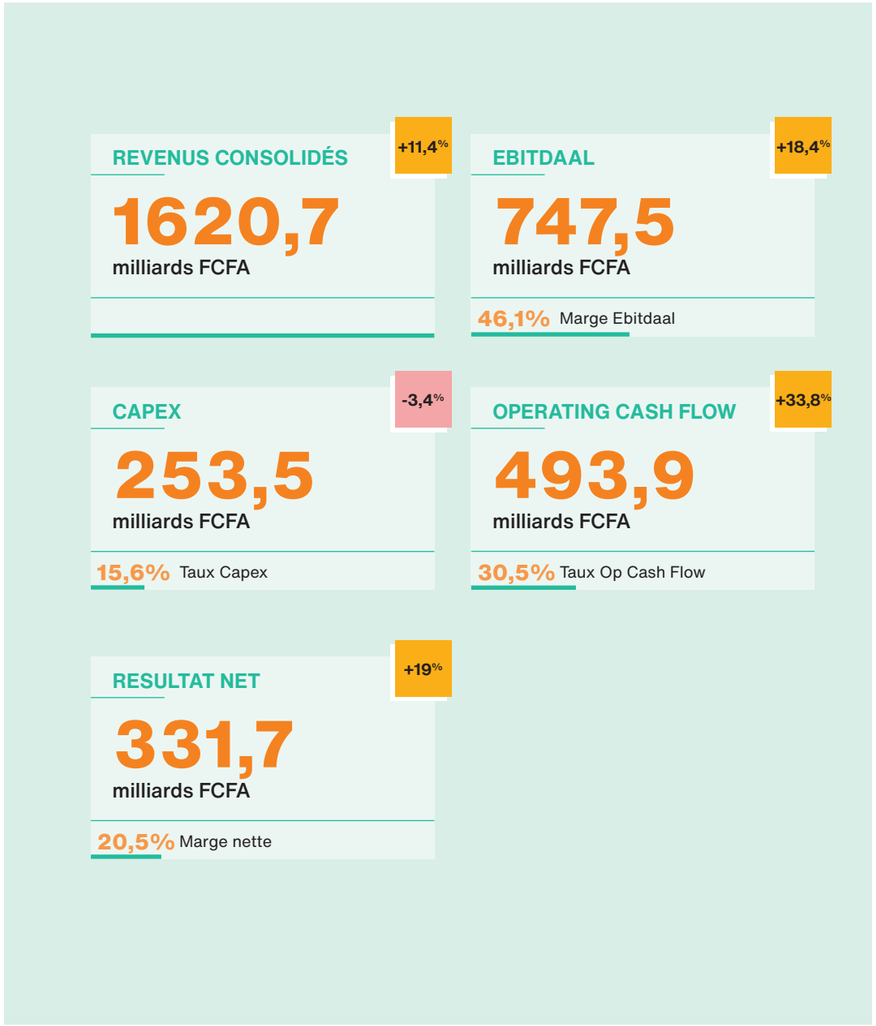
Cette stratégie se déploie à travers une série d'actions concrètes, visant à promouvoir une consommation énergétique plus responsable et à réduire notre empreinte environnementale :

- Favoriser l'achat et la conception de produits et services économes en énergie : Nous investissons dans des solutions énergétiques durables, telles que l'énergie solaire pour alimenter nos sites radios en milieu rural. De plus, nous avons entrepris le remplacement des batteries au plomb par des batteries au lithium pour nos antennes BTS, afin de réduire notre consommation énergétique et notre impact sur l'environnement.

- Poursuivre la dématérialisation : Nous sommes engagés dans la transition vers des processus sans papier, en mettant en place des solutions telles que la Gestion Électronique des Documents / Intranet, le développement de la signature électronique, ainsi que la digitalisation et l'automatisation de nos processus. Cette démarche vise à réduire notre consommation de papier et à minimiser notre empreinte carbone.

- Sensibilisation des salariés sur l'utilisation de l'énergie : Nous organisons régulièrement des campagnes de sensibilisation internes pour encourager nos collaborateurs à adopter des comportements éco-responsables en matière d'utilisation de l'énergie. Ces initiatives visent à promouvoir des gestes simples et efficaces pour réduire notre consommation énergétique et contribuer à la préservation de l'environnement.

CONSOLIDATION DE LA CROISSANCE GRACE A DES INVESTISSEMENTS SOUTENUS



- Croissance des revenus portée par la Data, la Voix, Orange money et le Broadband Fixe.
- Croissance Ebitdaal plus importante que celle du chiffre d'affaires grâce aux performances sur les revenus et la maîtrise des charges.
- Niveau d'investissements importants pour soutenir cette croissance avec l'ouverture de nouveaux sites mobiles,
- l'extension du réseau FTTX et les opérations d'amélioration de la qualité de service

Politique de dividende reversée à nos différents actionnaires

EXERCICES	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cours au 31/12	20 050	22 800	25 000	25 000	23 500	16 000	16 995	13500	13975	15200	17980
Dividende (en G XOF)	155	160	167	167	167	167	136	136	156	167	175
Dividende net par action	1 395	1 440	1 500	1 500	1 500	1 500	1225	1225	1400	1500	1575
Taux de croissance dividende	3,3%	3,2%	4,2%	0%	0%	0%	-18,3	0%	14,28%	7,14%	5%
Taux de rendement dividende	7%	7%	6%	6%	6%	9%	9%	9%	10%	10%	8,75%
Taux de distribution (%) Sonatel SA	106%	92%	106%	108%	102%	156%	88%	80%	92%	87%	63%
Taux de distribution (%) Groupe	82%	73%	76%	77%	82%	82%	70%	68%	62%	64%	56%



imaginé par nous, généré par l'IA

3

Reconnaissance de notre démarche intégrée et notre système gouvernance RSE

3.1 La stratégie de Gouvernance de la RSE

Sonatel attache une importance primordiale à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), se traduisant par une gouvernance rigoureuse et des actions concrètes pour un impact positif sur nos communautés et notre environnement.

Nos cadres de gouvernance comprennent plusieurs instances stratégiques, telles que le Comité stratégique RSE Ethique et Compliance, qui valide les grandes orientations et actions en cohérence avec notre stratégie et les normes internationales. De même, le Comité de pilotage RSE, éthique et Compliance, et le Copil opérationnel REC assurent le suivi et l'évolution de nos programmes RSE, Ethique et Compliance à travers nos différentes entités.

Nous impliquons également nos collaborateurs à travers le réseau des ambassadeurs REC, composé de membres bénévoles représentant chaque direction, qui participent à des rencontres régulières pour discuter des avancées et des ajustements nécessaires.

Par ailleurs, nous accompagnons activement nos filiales dans leur démarche RSE, organisant des séminaires et des visites pour partager les meilleures pratiques et inspirer des initiatives positives.

En reconnaissance de notre engagement, nous avons reçu plusieurs distinctions en 2023, notamment le Prix RSE du Conseil National du Patronat du Sénégal, le Prix Corporate RSE lors des African Business Awards, ainsi que le Prix RSE «Green Awards 2023».

Ces reconnaissances témoignent de notre expertise et de notre leadership en matière de RSE en Afrique, et nous incitent à poursuivre nos efforts pour un impact durable et positif dans nos communautés.

▪ Une démarche intégrée pour un management reconnu et certifié

Le Management intégré :

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

Notre objectif principal est d'être reconnu comme une entreprise socialement responsable, acteur incontournable du développement durable par nos différentes parties prenantes.

Pour y arriver, nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux dans différents domaines à travers les engagements pris dans nos politiques et sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue.

C'est ainsi que nous sommes certifiés sur différents standards internationaux, par des organismes certificateurs indépendants, qui viennent régulièrement auditer notre système de management pour le maintien de nos certificats.

En 2023, notre filiale sierra léonaise a rejoint les autres pays en obtenant sa 1ère certification ISO 9001 Qualité. Nos autres certificats ont été globalement maintenus :

- Certificats ISO 9001 Qualité, ISO 45001 Santé-Sécurité au Travail, ISO 14001 Environnement, ISO 50001 Energie, ISO 27001 Sécurité de l'information, COPC, IFACI, Tier Design et Facilities, PCI-DSS, GEEIS et du label Engagé RSE au Sénégal ;
- Certificats ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 (QSE), COPC et Top Employer en Guinée Conakry ;
- QSE, ISO 27001 Sécurité de l'information, COPC et Top Employer au Mali ;
- ISO 9001 Qualité en Guinée Bissau.

La RSE :

- En nous appuyant sur la norme ISO 26000, à améliorer notre politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, basée sur les 5 axes : L'éducation, La santé, L'inclusion numérique,l'employabilité des jeunes, l'Environnement

Rappel de l'objectif du référentiel ISO 9001 – Qualité initialement obtenu par Orange Sierra Leone :

La certification ISO 9001 est une norme internationale émise par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Elle permet à l'entreprise de mettre en place un système de management de la qualité avec comme objectif principal d'assurer que les produits ou services fournis répondent aux exigences de qualité définies, tout en cherchant à améliorer en continu les processus internes.

3.2 Nos certificats et labels





Imaginé par nous, généré par l'IA

4

Ancrage territorial et dialogue avec les Parties prenantes

4.1 Retour sur le concept de « Sonatel ci sen gox » en régions (Sonatel dans votre zone)

Il s'agit d'un cadre d'échanges et de création de valeur visant à répondre aux préoccupations de nos diverses parties prenantes, telles que l'État, les collectivités territoriales et la société civile, sur des sujets tels que l'inclusion numérique, l'employabilité des jeunes et des femmes, ainsi que l'ancrage numérique territorial.

En 2023, ce cadre a permis à 185 jeunes, dont plus de 31% de femmes, provenant de 5 régions différentes, de se réunir lors d'un format hackathon. Ensemble, ils ont identifié les problématiques spécifiques à leurs localités respectives et ont co-construit des solutions innovantes. Ces solutions ont été présentées aux autorités locales de développement économique en vue de la mise en place d'un comité de suivi et d'évaluation.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des 5 éditions du Sonatel Ci Sèn Gox déployées en 2023, abordant une diversité de thématiques pour répondre aux défis locaux et contribuer au développement territorial.

#1 Bambey :
« Le Numérique au service de la Santé communautaire et du développement agricole »

#2 Saint-Louis :
« le Numérique au service de l'Industrie Culturelle et de l'économie Bleue»

#3 Mbour :
« Le Numérique au service de l'Industrie Touristique, de l'Artisanat et du développement local »

#4 Tivaouane :
« le numérique au service de la Khadra »

#5 Kaolack :
« le Numérique au service de la promotion des entreprises (PME-TPE) et des artisans locaux. »



4.2 Initiateur d'un dialogue permanent avec nos parties prenantes

Chez Sonatel, nous sommes conscients que notre réussite dépend de notre capacité à échanger positivement avec toutes les parties prenantes dans nos pays de présence quel que soit leur domaine d'activité. Cette année, nous avons poursuivi nos efforts pour créer des cadres de dialogue innovants, dynamiques et réguliers afin de plus nous rapprocher des populations, des autorités, des acteurs du développement, de la société civile et des partenaires de la communication.

Cette volonté confirme notre engagement à répondre aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes et à être utile aux populations partout où nous sommes présents, au-delà de notre métier d'opérateur multiservices.

Pour exemple, au Sénégal, poursuivant notre dynamique de proximité, nous avons rencontré les **députés de la 14ème législature** du 03 au 04 Mai 2023. Ce dispositif a permis d'échanger sur les objectifs stratégiques dans le cadre de l'aménagement numérique du territoire et d'être à l'écoute des honorables députés sur leurs préoccupations en recueillant leurs suggestions sur des thèmes allant des services de Sonatel à son empreinte sociale et économique et sa politique RSE.

Également, nous recevons régulièrement des parties prenantes (étudiants, acteurs de l'écosystème numérique, etc.) pour leur faire découvrir Sonatel de l'intérieur. Ces voyages au cœur de Sonatel leur ont permis de mieux comprendre notre organisation avec une vue globale des interactions entre les différents services de l'entreprise.









Au Mali, cette écoute constructive a permis de mettre en place depuis quelques années une relation durable avec les agriculteurs et les éleveurs avec la mise en place d'une gamme de services destinée aux populations rurales. Trois objectifs de ce programme M agri :

- Améliorer les revenus des agriculteurs,
- Accroître la productivité agricole,
- Et renforcer la chaîne de valeur globalement.

SIPEN 2023





L'Organisation des Professionnels des TICs (OPTIC) organise la 7e édition du Salon International des Professionnels de l'Economie Numérique. (SIPEN). Le thème choisi en 2023 est : « Accélérer la Transformation numérique pour renforcer l'intégration économique au sein de l'UEMOA » Sonatel a pour ambition de mettre le numérique au service du développement économique et social et de contribuer à en faire le pivot de l'émergence du Sénégal, sous la houlette du PSE.

C'est dans ce cadre qu'un de nos axes prioritaires est l'accompagnement de grands évènements destinés à animer l'écosystème numérique. Les principaux Objectifs de ce Salon sont :

- Promouvoir le développement des partenariats d'affaires
- Créer des espaces d'expression de besoins susceptibles d'être satisfaits par des solutions technologiques
- Partager les enjeux, opportunités et innovations du numérique afin de promouvoir de nouveaux produits, services et solutions innovantes
- Accélérer la transition numérique afin d'accélérer l'intégration de l'espace communautaire
- Drainer plus de participants et acteurs de l'écosystème en Afrique et dans le monde grâce au format hybride
- Réussir le regroupement des acteurs de l'écosystème autour d'un idéal commun : accélérer l'intégration grâce au numérique

Ce Salon a vu la participation de quatre (4) pays invités que sont : le Maroc, la Gambie, la Tunisie, et l'Algérie. L'écosystème Numérique était bien représenté aussi avec entre autres :

Les Partenaires Institutionnels (le Ministère de l'Economie Numérique et l'UEMOA, Les Ministères du Numérique de l'UEMOA, ARTP, FDSUT, SENUM, ADEPME, Sociétés Telecom, l'Administration et Collectivités Locales, les Représentations Diplomatiques, les Banques, Assurances, les Sociétés ROPTIC Afrique Centrale, Europe, Asie, les Entreprises leaders en I.A, Les Décideurs et DSI, les Startups de l'UEMOA et les industries



Rentrée Numérique de Gaïndé 2000

L'accompagnement de Sonatel à la Rentrée Numérique initiée par Gaïndé 2000 les 22 et 23 septembre 2023 au Radisson Blu a permis la rencontre de plus de 500 participants de l'écosystème numérique. Les différents Experts de Sonatel ont participé aux différents panels sur l'Intelligence Artificielle de même qu'à l'élaboration de la stratégie de l'IA au Sénégal sous la houlette du Ministère de la Communication des Télécommunication et Du Numérique. L'objectif de ce salon de haute portée est de permettre d'apporter aux acteurs publics, privés et aux partenaires techniques un cadre d'échanges, de formulation et de mobilisation autour des grands enjeux du numérique.



Senegal Connect avec le Ministère de l'Economie Numérique

Sonatel, en collaboration avec le Ministère des Télécommunications et de l'Économie Numérique, a activement participé à la première édition de la Semaine du Numérique «Sénégal Connect», placée sous le Haut Patronage de Son Excellence Monsieur Macky Sall, Président de la République du Sénégal, du 16 au 20 mai au Grand Théâtre. Cette année, l'événement a choisi pour thème «Le Numérique, facteur de développement économique et social».



Cet événement, accessible en ligne sur tout le territoire national, a été l'occasion de réfléchir à l'extension du numérique pour tous et pour tous les usages au Sénégal. Il vise à promouvoir un secteur privé dynamique et innovant, au sein d'un écosystème performant et sécurisé. Les gouvernements ont pleinement pris conscience du rôle crucial des technologies numériques dans la transformation de l'économie et de la société, en stimulant l'entrepreneuriat, l'innovation et la croissance économique.

Le numérique offre un potentiel considérable d'impact, tant dans l'amélioration des services administratifs que dans l'augmentation de la productivité dans des secteurs clés tels que l'agriculture, la santé, l'éducation, le commerce et les services financiers, ainsi que l'e-gouvernement. Comme de nombreux pays africains, le Sénégal considère le numérique comme l'un des piliers essentiels de sa politique de développement, impliquant une utilisation généralisée des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) à tous les niveaux de la société, que ce soit au sein de l'administration, parmi les citoyens ou dans les entreprises.

Forum African Business & Social Responsibility du 27/09/2023

Sonatel est honorée d'avoir participé à la 7e édition de l'African Business and Social Responsibility Forum les 27 et 29 septembre à Dakar.

Et c'est avec un grand plaisir que notre entreprise a reçu, par le biais de Aminata Ndiaye Niang, notre DGA, le prestigieux « Prix Corporate RSE » qui récompense chaque année, les entreprises menant des projets exemplaires et innovants en matière de Développement Durable.

Organisés par Latitude Monde, Les AFRICAN BUSINESS & SOCIAL RESPONSIBILITY AWARDS ont pour vocation de récompenser chaque année, les entreprises menant des projets exemplaires et innovants en matière de Développement Durable. Dans ce cadre, un Jury d'experts de haut niveau se réunit pour délibérer suite à la réception et l'analyse des différents dossiers soumis. Les Entreprises doivent présenter un projet suffisamment représentatif de leur implication en faveur de la RSE, dans leurs sphères d'influences respectives.

La distinction a pour objectifs d'inspirer les entreprises en matière de «best practices» sociétales, de promouvoir des partenariats pour des actions sociétales pérennes, de créer des opportunités de financement liées à la promotion de la RSE, de récompenser les entreprises africaines les plus innovantes en matière de développement durable et de stimuler les PME à devenir des champions en RSE.

Accompagnement des grands événements religieux et socio-culturels :

Nous participons activement aux principaux événements religieux et socio-culturels du pays nous rapprochant ainsi de nos parties prenantes : Magal de Touba, Gamou de Tivaouane, de Médina Baye à Kaolack, de Ndiassane, Appel des Layennes, Ziarra Omariene, Pèlerinage de Popenguine et Daaka de Medina Gounass notamment. Des actions de solidarité sont aussi menées à travers une distribution des paniers Ramadan à nos partenaires distributeurs, clients, voisins, prestataires.



imaginé par nous, généré par l'IA

5

Empreinte socio-économique

5.1 Méthodologie générale

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

L'entreprise verse au territoire ...



Empreinte socio-économique



EMPREINTE ÉCONOMIQUE SIMPLE

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

EMPREINTE ECONOMIQUE ELARGIE

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

EMPREINTE TERRITORIALE

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

5.2 Synthèse de l'étude

L'empreinte économique de Sonatel au Sénégal en 2022

EMPREINTE ÉCONOMIQUE SIMPLE

Une empreinte économique simple de :
- 748 Mds* FCFA
- 88 773 emplois soutenus

EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE

Une empreinte économique élargie de :
- 1700 Mds FCFA
- 230 030 emplois soutenus

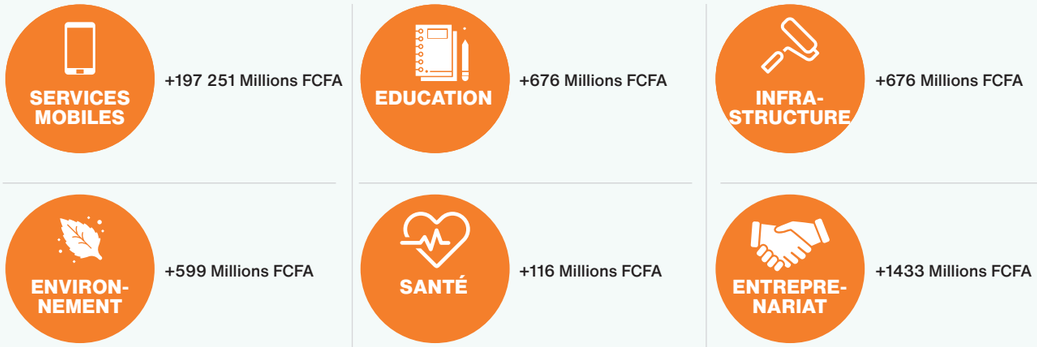
EMPREINTE TERRITORIALE

Une empreinte territoriale évaluée à 10% du PIB en2022.

Empreinte économique élargie

Impact des Programmes RSE et des Actions Societales. L'ensemble des impacts sociétaux représente un impact socio-économique important en "2022"

▪ 201 Mds FCFA annuel





imaginé par nous, généré par l'IA

6

Nos indicateurs de performances RSE

6.1 Indicateurs environnementaux

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
DECHETS						
Poids des déchets papier - carton produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	0,149	18	23,8	5,60	56,71	33,743
Poteaux						
POTEAUX BOIS (WNH) : Poids des poteaux bois, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre France Telecom - EVACUES (t)	58,02	71	4,8	24,38	0	2,250
Reconditionnement						
Taux de box recupérés	Phase projet		68%	65%	87%	84%
Taux de reconditionnement des Box	Phase projet		72%	91,35 %	44,87%	70%
Câbles						
Poids des câbles en cuivre et des câbles sous-marins (FTMarine) déposés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - évacués (t)	26,84	10	4,8	0,94	9,99	11,581
ELECTRONIQUES						
DEEE EMPLOYES : Poids des matériels informatiques et bureautiques internes usagés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	4,01	2	1,4	0	0	0
DEEE RESEAU : Poids des équipements électriques-électroniques Réseau, sortis du SI, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	43,44	43	20	38,58	39,04	4,662
Energie						
Consommation totale électrique (En GWH)	83	97	110	117	113,7	145,06
Energie Verte (En % GWH)	5,49	6,33	6,83	7	8%	14%
Total CO2 émis sur les Scope 1 + 2 + 3 (en tonnes CO2)	54 356	67 112	89 601	92 958	72 462	83 439
Nombre de Kits Orange Energie	812	3558	11677	14439	23792	1573
Parc actifs clients Orange Energie	764	3416	10951	12 112	21 152	21 137

6.2 Indicateurs économiques

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Données à contribution économiques						
Chiffre d'affaires (K Fcfa) (IFRS)	483 795	510 975	496 064	507 740	1 455	1 620,7
Contribution fiscale (hors dividende) (K Fcfa)	172 236	209 263	198 727	209 316		132 866
Masse salariale (K Fcfa)	68300	NC	79 516	70 451		3616663573
Montant des Achats locaux (K Fcfa)	NC	NC	79547594	847744	94286518	101 720 559 181
Part Achats locaux	NC	NC	54,1%	52,8%	49,8	56,4%
Inclusion financière (nombre de clients actifs Orange Money						3 323 791
Contributions de la Fondation (K Fcfa)	1130	1458	2000	NC		NC
Centre de reconditionnement						
Coûts évités	97677245	51311869	160150852	537061514	31153433	429492437
Gains	81551075	35190490	134400220	452412720	465480400	398041419
PRATIQUES D'ACHATS						
Nombre de fournisseurs évalués	217	205	242	252		ND (la campagne d'évaluation 2023 n'est pas encore bouclée)
Dont stratégiques	63	77	74	75		ND (la campagne d'évaluation 2023 n'est pas encore bouclée)
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats'	18	18	18	18		0
Nombre de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée	166	166	9	NC		NC
RELATION AVEC LE CLIENT						
Nombre de clients Mobile	8734542	9575174	10600000	11549015 (déc.2021)	11874726	12627930 (Prepaid) - 223681(Postpaid)
Efficacité des plateaux	83%	84%	86%	85%	86%	79%
Taux d'abandons	17%	14%	14%	15%	14%	21%
Front line résolution	86%	98%	75%	97%	68%	40,27%
Proportions (%) de réclamations Traités dans les délais	98%	96%	97%	99%	83%	90,92%
Taux de clients Satisfaits	96%	95%	93%	90%	86%	92,80%
Taux de clients insatisfaits	0,2%	1,0%	0,4%	0,8%	2,2%	2,9%

6.3 Indicateurs sociaux

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
RELATIONS AVEC LES SYNDICATS DE TRAVAILLEURS						
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	2		1	1	1	1
Nombre de réunions du CHSCT	188	225	192	174	170	261
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	9		10	13	28	25
Nb de jours de conflits sociaux					0	0
EFFECTIFS						
Total Effectif Groupe Sonatel	3133	3236	3276	3374	3388	3409
Au Sénégal						
Effectif Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	1800	1742	1804	1774	1773	1681
Nombre d'embauches en CDI	106	80	49	63	65	49
Nombre de licenciements	0	0	1	1	0	2
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	65%	60%	62%	62%	61%	61%
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/ effectif permanent CDI	0,57%	0,6%	0,3%	0,7%	0	en cours
Effectif CDD					23	25
Effectif Travailleurs extérieurs1 (Intérimaires), journaliers et saisonniers + Stagiaires					1136	895
Taux de réinsertion des collaborateurs en contrat d'intérim					27%	36%

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Répartition des âges						
<25	7	4	3	2	0	2
25-29	118	116	88	81	74	51
30-34	340	315	292	280	242	218
35-39	430	427	437	397	411	371
40-44	299	294	344	376	392	393
45-49	251	246	261	270	282	280
50-54	191	191	202	220	223	232
55-60	159	153	172	142	145	131
>60	5	2	5	6	4	1
FORMATION						
Nombre de mobilités	257	227	78	103	148	43
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	73,50%	56,44%	93%	61%	60%	94%
Nombre total d'heures de formation	103145	37384	21179	29203	52621	20067
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1279	1665	1722	1143	1083	1652
SECURITE & SANTE						
Nombre de salariés formés à la sécurité	442	444	403	455	579	358
Taux de fréquence des accidents du travail	0	0,13	0,07	13%	0,72	0
Taux de gravité des accidents du travail	0	0,032	0,001	0,3%	0,009	0
Taux d'exécution du planning d'audit sécurité					95%	100%
Nombre d'actes médicaux (collaborateurs y compri leur famille)	38319	41738	19547	27054	40991	27711
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP						
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	2	5	3	5	5	7
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	7	0,3	8	0,3%	0,30%	0,42%
EMPLOI DES JEUNES						
Taux d'insertion des apprenants de ODC	89%	70%	79,7%	82%	86%	91%
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	2	0	3	0	9	1 (université de Ziguinchor)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
GENRE						
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	38%	39%	38%	39%	39%	39%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global	Cadre F : 38,14%	Cadre F : 38,67%	Cadre F : 38,3%	Cadre F : 39,1%	Cadre F : 38,7%	Cadre F : 39%
	Non Cadre F 38,66%	Non Cadre F 38,44%	Non Cadre F 37,5%	Non Cadre F 36,7%	Non Cadre F 38,9%	Non Cadre F 34%
Répartition femmes des promotions (en%)	37,7%	37,14%	37,5%	37,9%	40,8%	38%
Répartition hommes des promotions (en%)	62,3%	62,85%	62,5%	62,1%	23%	62%
Pourcentage de femmes à l'embauche	35,84%	41,17%	28,6%	29%	59,2%	27%
Répartion Hommes/femmes du top management (CoDir de SA& OFMS)	9 H / 7 F	10 H / 8 F	11 H / 8 F	11 H / 7 F	9 H / 8 F	10 H / 8 F
Taux Féminisation Codir Sonatel					47%	47%

#AmaLeenNjariñ

VOICE