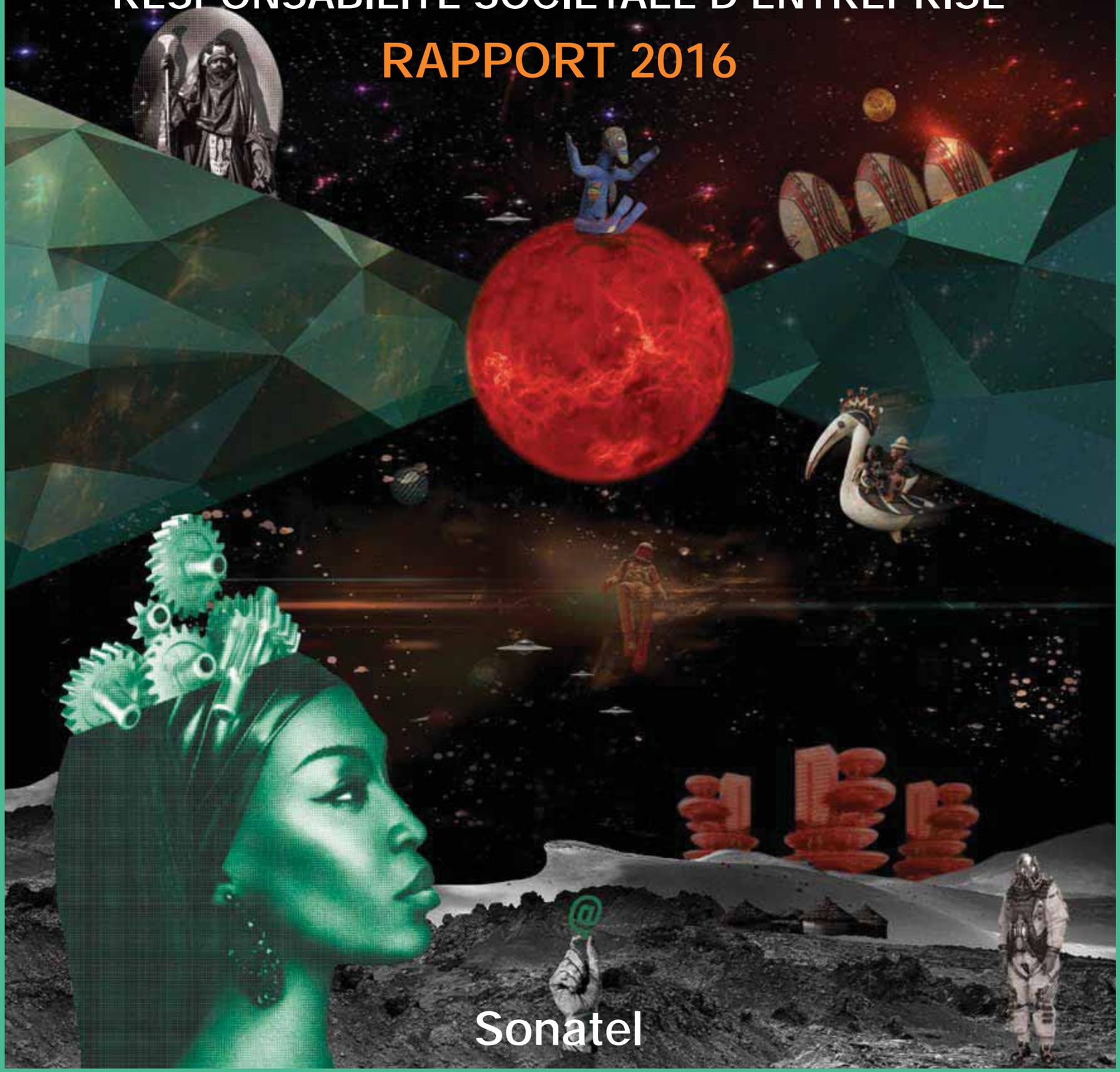


RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE

RAPPORT 2016



Sonatel

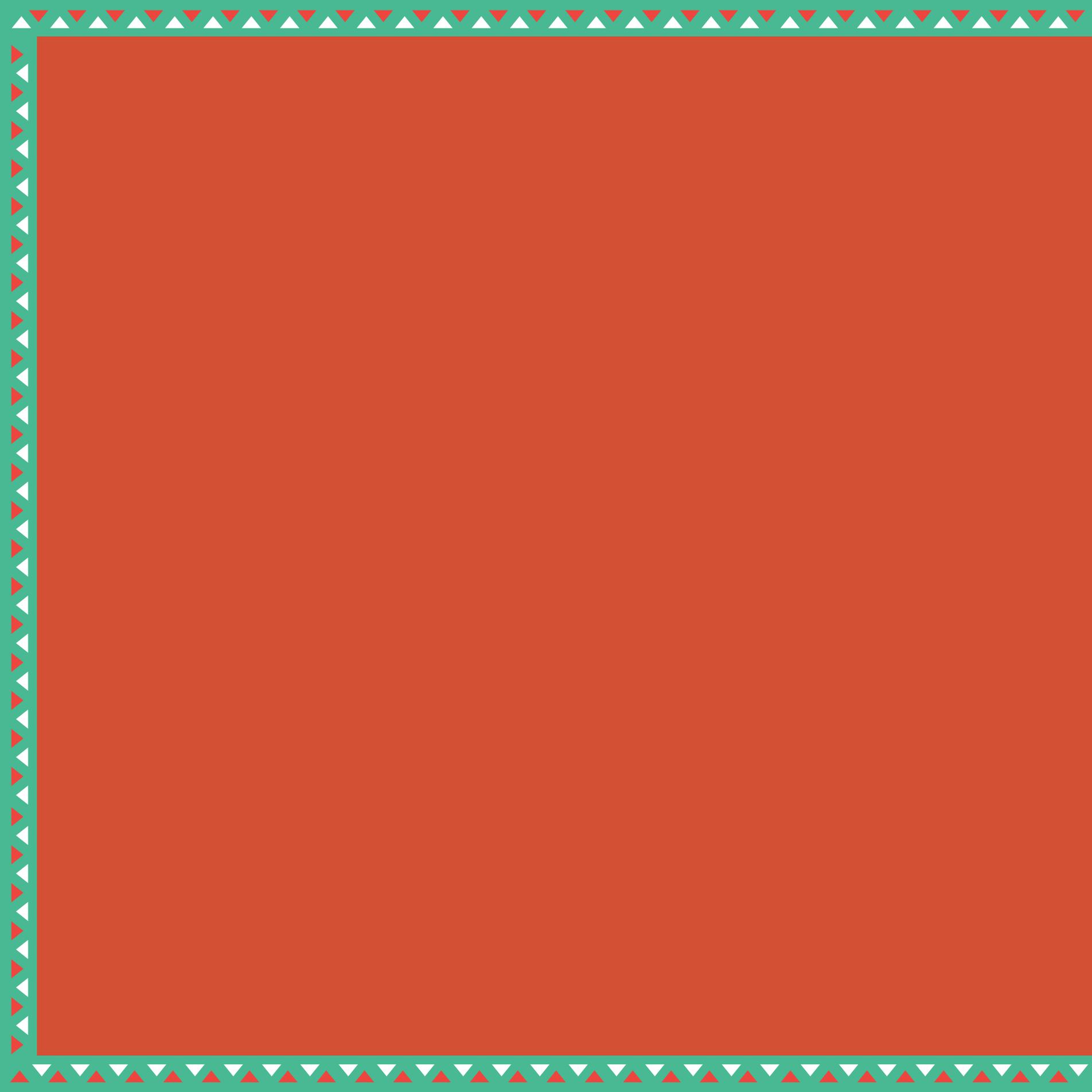


AFROFUTURISME

UN MOT POUR LE MOINS MYSTERIEUX

Derrière lui se cache bien davantage qu'un mouvement artistique ou culturel. Il cristallise à lui seul la volonté émancipatrice d'un continent tout entier. Les afro-futuristes revisitent l'histoire, la biologie, la mythologie, la technologie pour réinventer l'Afrique mais surtout lui donner la place qu'elle mérite dans le monde de demain. Chaque jour, nous oeuvrons avec vous pour préparer ce monde et préparer l'Afrique à y entrer. Demain se prépare dès à présent.





SOMMAIRE

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GENERAL DE SONATEL	7
A PROPOS DE CE RAPPORT	13
• Contexte de publication	
• Processus de mise en place du Reporting RSE	
1 LE PROFIL DE SONATEL	17 - 19
1. Principaux produits et services	
2. Chiffres clés 2016 de Sonatel	
3. Chiffres Clés 2016 de la Fondation Sonatel	
4. La RSE dans la Chaîne Valeur de Sonatel	
2 NOTRE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE	22
1. Une Vision axée sur la création de Valeur durable	
2. Une application rigoureuse des principes de Gouvernance d'Entreprise	
3. Une démarche RSE axée sur l'Engagement et le Dialogue continu avec nos Parties Prenantes	
4. Une vue sur quelques enjeux RSE stratégiques majeurs liés à nos métiers : Employeur responsable, Pratiques d'Achats responsables, Environnement et Changement climatique, Au service du Client	
3 NOTRE DEMARCHE RSE	52
1. Lutter contre la fracture numérique	
2. Soutenir l'Ecosystème numérique national	
3. Déployer les services essentiels (Agriculture, Santé, Transactions financières) en y intégrant la dimension Genre	
4. Soutenir l'Innovation sociale et l'Entrepreneuriat	
4 L'ENGAGEMENT CITOYEN	58
5 NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE	66
LE TABLEAU DE CONDORDANCE DES INDICATEURS GRI-4 & ISO 26000	

MESSAGE DU DIRECTEUR GENERAL DE SONATEL



Monsieur Alioune NDIAYE
Directeur Général

Le Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) 2016 de Sonatel dont la page de couverture illustre le concept de l'Afrofuturisme, présente de façon détaillée les orientations stratégiques de l'entreprise en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), déclinée à travers sa démarche de toujours maintenir au plus haut son statut d' «Entreprise digitale efficace et responsable».

Le Groupe Sonatel déploie au niveau du Sénégal une politique RSE qui s'inscrit dans le prolongement du plan stratégique «Horizon 2020», et des orientations définies dans les documents cadres nationaux portant sur le Développement Durable du Sénégal (Plan Sénégal Emergent, Stratégie Nationale de Développement Durable, Stratégie Nationale sur le Numérique 2025 etc..).

En effet, nous menons avec toutes nos parties prenantes des dialogues qui enrichissent nos projets.

Sonatel s'est fixé pour objectif d'être l'entreprise de référence au Sénégal dans le domaine de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), en intégrant dans sa gouvernance d'entreprise un système de pilotage dédié à la RSE conforme à la norme ISO 26000.

Je voudrais rappeler que «Sonatel a inscrit l'amélioration de ses relations avec ses parties prenantes comme une des priorités stratégiques et transversales aux quatre axes constituant notre politique RSE», à savoir :

- Le Bien-Etre communautaire ;
- La Croissance et le Développement économique ;
- La Bonne Gouvernance ;
- La Préservation de l'Environnement.

Notre Groupe va continuer de se distinguer par son engagement sociétal. Ainsi, ce présent Rapport RSE 2016, qui constitue une rupture dans sa forme rédactionnelle par rapport aux éditions précédentes, permet aux différentes parties prenantes de Sonatel de mieux évaluer les performances RSE de l'Entreprise ainsi que ses principaux engagements.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Alioune NDIAYE.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE SONATEL

Au 31 décembre 2016, le Conseil d'Administration de SONATEL est composé des 10 membres (09 administrateurs et un représentant du Contrôleur Financier) suivants :



Monsieur Bruno METTLING
*Président du Conseil
d'Administration*



Monsieur Cheikh Tidiane DIOP
Administrateur



Monsieur Abdoulaye DIOP
Administrateur



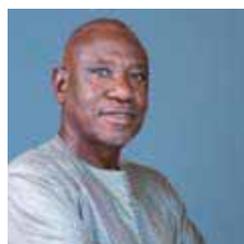
Madame Fatoumata SARR DIENG
Administrateur



Monsieur Thierry BRETON
Administrateur



Monsieur Fabrice ANDRE
Administrateur



Monsieur Mamadou Aïdara DIOP
Administrateur



Monsieur Hugues FOULON
Administrateur



Colonel Thierno FALL
Administrateur



Monsieur Abdoulaye KAMARA
Représentant le Contrôleur Financier

MANDATS ET FONCTIONS EXERCES PAR CHAQUE ADMINISTRATEUR DE SONATEL

A la date du 31 décembre 2016, les mandats et fonctions suivants sont exercés par les 09 administrateurs de SONATEL :

Monsieur Bruno METTLING

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
Président du Conseil d'Administration,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
aucun*

Monsieur Mamadou Aidara DIOP

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
aucun*

Monsieur Hugues FOULON

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur, membre du Comité d'Audit,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
aucun*

Madame Fatoumata SARR DIENG

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
aucun*

Monsieur Abdoulaye DIOP

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
administrateur au Fonds Souverain d'Investissements
Stratégiques (FONSIS).*

Monsieur Cheikh Tidiane DIOP

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur, membre du Comité d'Audit,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
administrateur à la SENELEC*

Monsieur Fabrice ANDRE

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
Administrateur à Sonatel Mobiles*

Monsieur Thierry BRETON

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
aucun*

Colonel Thierno FALL

*Mandats et fonctions en cours au sein de Sonatel :
administrateur,
Autres mandats et fonctions exercés au Sénégal :
administrateur au Conseil de Surveillance de l'Agence
de l'Informatique de l'Etat (ADIE). Membre du Comité
National de Cryptologie au Sénégal.*

COMPOSITION DU COMITE DE DIRECTION DU GROUPE



Monsieur ALIOUNE NDIAYE
Directeur Général



Monsieur Thierry MARIGNY
Directeur Général Adjoint



Monsieur Alassane DIENE
Directeur Général Orange Mali



Monsieur Eric BOUQUILLON
Directeur Général Orange Guinée



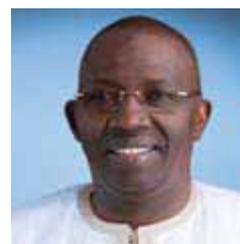
Monsieur Seydi Ahmed Sy SARR
Directeur Général Orange Bissau



Monsieur Sékou DRAMÉ
Directeur Général Orange Sierra Leone



Madame Aminata NDIAYE
*Directrice Générale
Sonatel Mobiles
Directrice du Marketing Grand Public*



Monsieur Omar Gueye NDIAYE
*Directeur Général Sonatel Multimédia
Directeur de la Stratégie et du
Développement*



Madame Gisèle Pouye GUEYE
Directrice du Service Client



Monsieur Ousmane DIENG
Directeur des Entreprises



Madame Rokhaya GUEYE
Directrice de la Réglementation et des Affaires Juridiques



Monsieur M. Ibrahima TRAORÉ
Directeur des Ventes



Madame Racky Sada WONE
Directrice des Systèmes d'Information



Monsieur Amadou DEME
Directeur des Achats et de la Logistique



Madame N. Thérèse TOUNKARA
Directrice des Réseaux et Plateformes de Services



Monsieur B. Moctar BEYE
Directeur des Opérations Internationales et Opérateurs



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



Monsieur Gana NDOYE
Directeur des Ressources Humaines



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

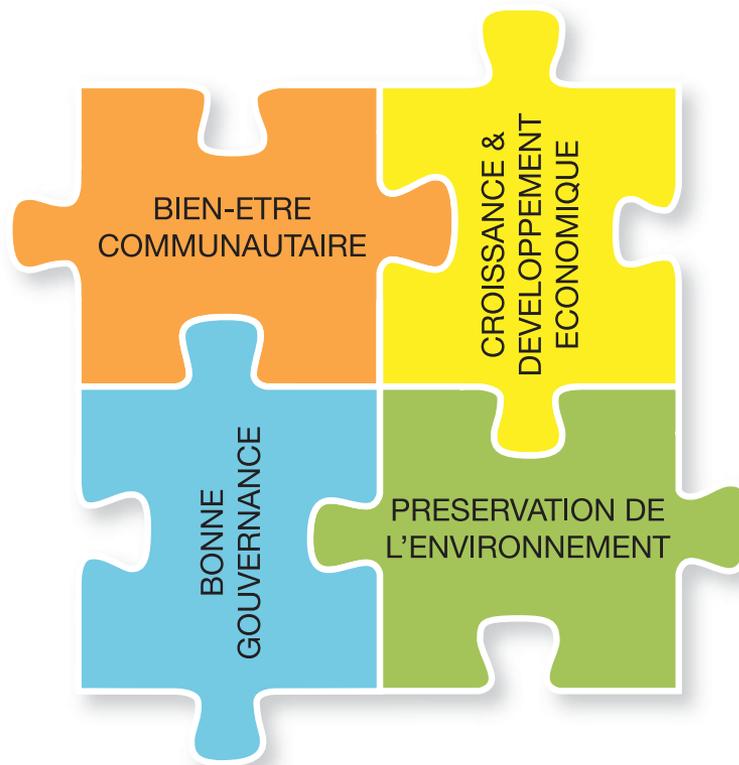


Monsieur Aboubacar Sadikh DIOP
Directeur Financier et Comptable

Solidarité et le progrès social par nos métiers

Mécénat (Santé, Education, Culture).

Valeurs, Déontologie, Chartes métier, Mise en place d'un Comité Ethique et Compliance, Transparence (présence à la Bourse, CSPC)...



Soutien à la croissance du secteur aux cotés des institutions. (CTIC)

Mise en place d'un système Qualité, Sécurité, Environnement (QSE) et certification Soutien aux projets respectueux de l'environnement.

Lancement Projets ISO 26000 (RSE) et ISO 50001(Management de l'énergie)

A PROPOS DE CE RAPPORT

• CONTEXTE

Le périmètre de ce rapport RSE couvre la totalité des activités d'un opérateur global de télécommunications (fixe, mobile, internet, tv, données, mobile banking et contenus).

Les activités décrites dans ce rapport sont majoritairement exécutées sur le territoire sénégalais.

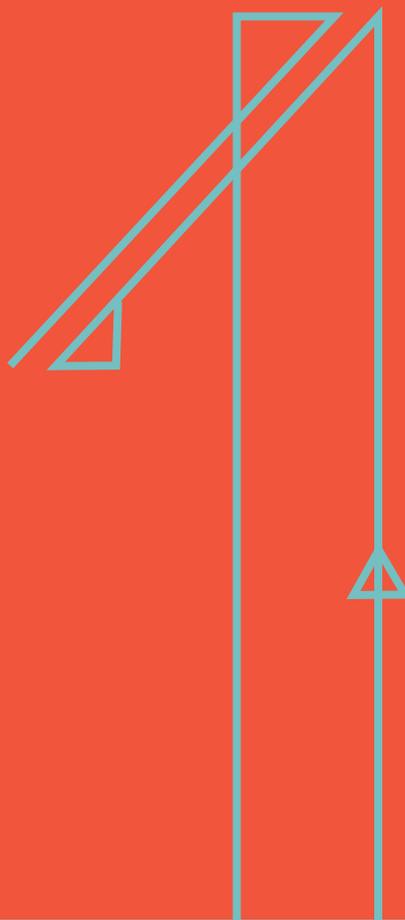
Ce rapport vise à donner un grand nombre d'informations pertinentes à toutes les parties prenantes directement impactées par les activités de Sonatel en vue de renforcer la qualité du dialogue avec ces dernières.

Premier rapport conçu sur le plan méthodologique à partir des lignes directrices de l'ISO 26000 et en cohérence avec les standards du GRI-4, il donne fidèlement et en toute transparence un aperçu de l'état de réalisation de la démarche RSE au sein de Sonatel. En effet, «ce rapport contient des Éléments d'information issus des Lignes directrices GRI pour le reporting développement durable». Une liste des Éléments d'information indiquant leur emplacement dans le rapport est fournie en annexe conjointement à cette déclaration.

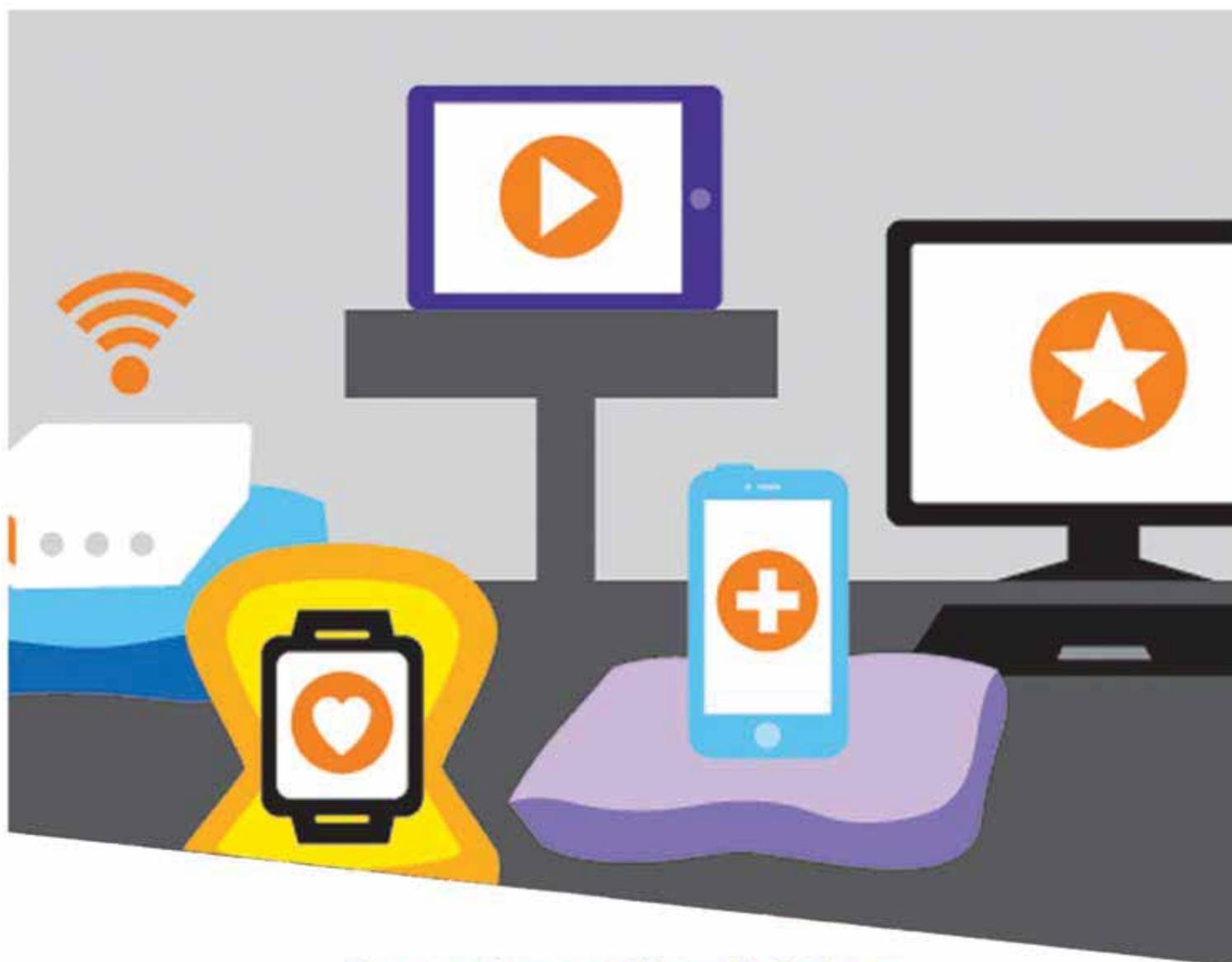
• PROCESSUS DE MISE EN PLACE DU REPORTING RSE

Indicateur	Élément d'information demandé	Explications/Références
G4-28	Période de reporting	2014-2015-2016 (du 1 ^{er} Janvier au 31 Décembre)
G4-29	Date du 1 ^{er} rapport publié	Premier rapport GRI
G4-20	Cycle de reporting	Tous les ans
G4-31	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Abdou Karim Mbengue - Directeur de la Communication Institutionnelle et des relations extérieures de Sonatel en charge de la RSE
G4-32	Option de conformité choisie	Option « critères essentiels ». L'index du contenu GRI-4 se trouve à la page 75 du rapport 2016 de Sonatel
G4-33	Politique et pratique courante de l'organisation visant à solliciter une vérification externe du rapport	Pour ce premier rapport GRI, il n'a pas été fait recours à une vérification externe des données

LE PROFIL DE SONATEL







Domaines d'activités :

Fixe • Mobile • Internet • Télévision • Données
Mobile Banking • Contenus



avec vous, pour vous **sonatel**

LE PROFIL DE SONATEL

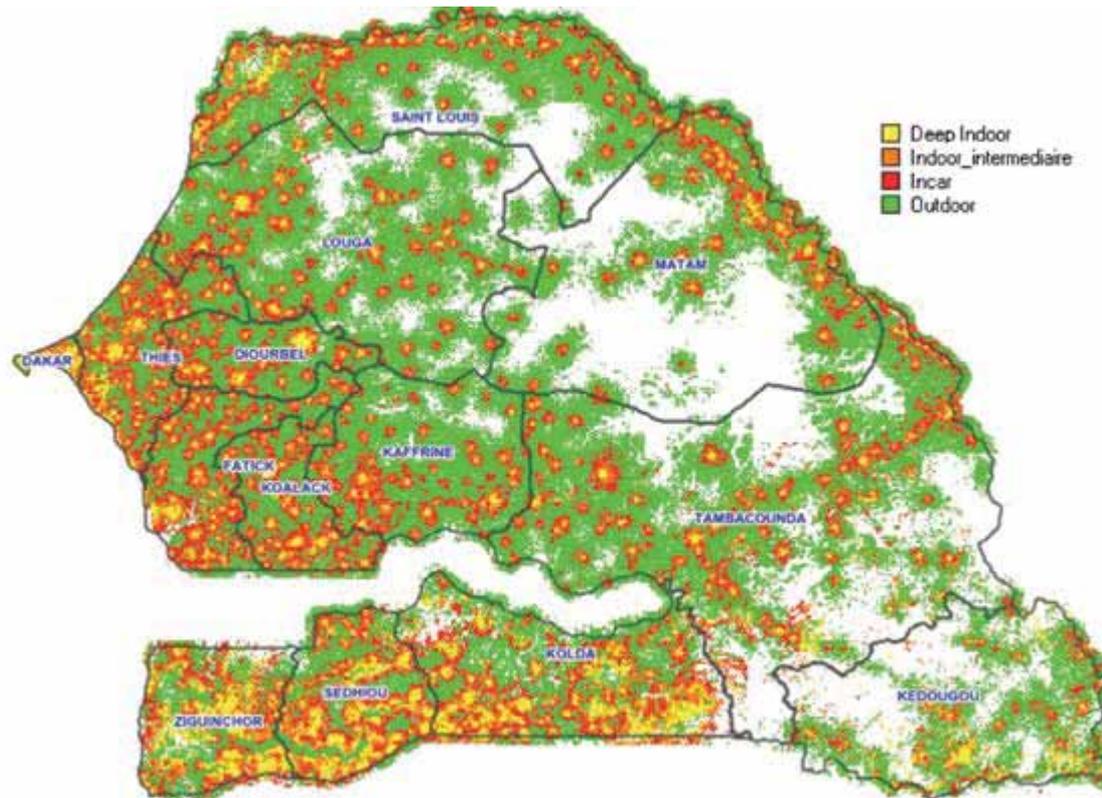
Le groupe Sonatel est un opérateur global de télécommunications, offrant des produits et services dans un univers intégré fixe, mobile, internet et data. Sonatel comprend plusieurs filiales, au Sénégal et dans la sous-région : Mali, Guinée, Guinée-Bissau, Sierra Léone. Il ambitionne de poursuivre son développement externe dans la sous-région et plus largement en Afrique.

1. Principaux produits et services de Sonatel :

- o Produits : Fixe, Mobile, Internet, Tv, Données et contenus
- o Services : Service Client, Orange Business Services

2. Chiffres clés 2016 de Sonatel :

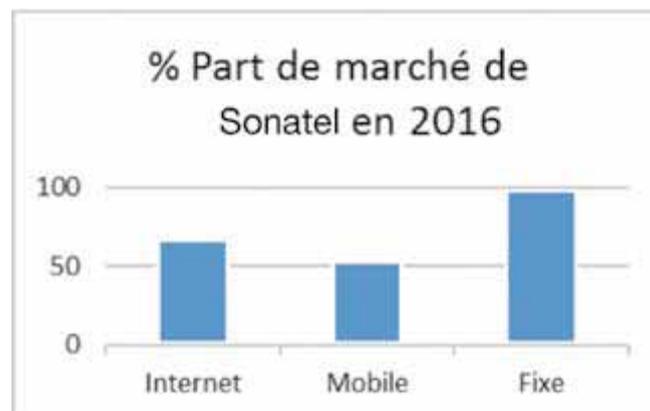
- o Chiffre d'affaires global consolidé du Groupe Sonatel = 905 milliards Fcfa
- o Pour le Sénégal,
 - Chiffre d'affaires en 2016 = 459 milliards Fcfa
 - Nombre de Collaborateurs = 1788
 - Taux de couverture internet mobile (2G, 3G) : 93,26%



o Part de Marché de Sonatel : 1^{er} opérateur au niveau national avec 8,276 millions de clients répartis ainsi :

Clients particuliers :

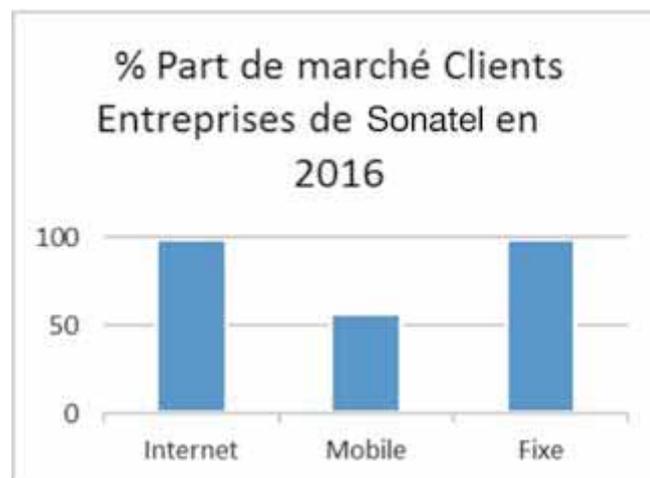
- Nombre de foyers abonnés Internet (98.000) /Mobile (7.900.000) /Fixe (278.000)
- Parts de marché foyers abonnés de l'Internet (65,39%) / Mobile (52,26%) / Fixe (97,20%)



- Nombre d'établissements & agences commerciales = 37 dont 11 à Dakar et 26 en Régions
- Nombre de points de vente = 2.542 kiosques, 18.000 points multiservices (représentant 20.542 emplois indirects)

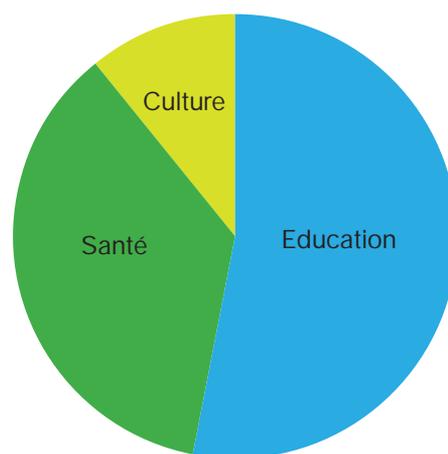
Clients Entreprises

- Nombre de Clients entreprise = 11.973
- Parts de marché Clients Entreprise de l'Internet (98%) /Mobile (56%) /Fixe (98%)



3. Investissement de la Fondation Sonatel en 2016 : 1.129.347.965 Fcfa répartis ainsi

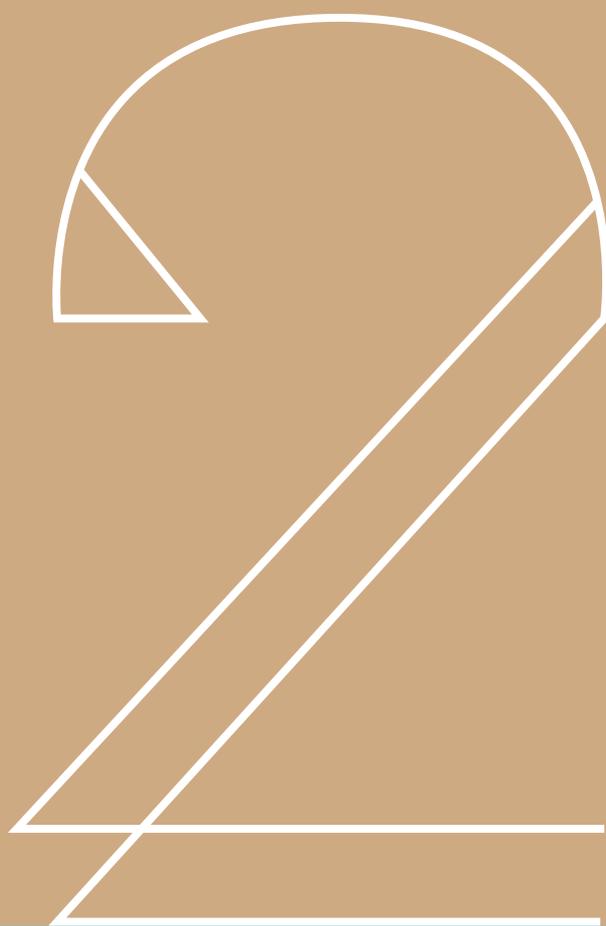
- o Education : 601.741.211 Fcfa
- o Santé : 406.169.139 Fcfa
- o Culture : 121.437.615 Fcfa



4. La RSE dans notre chaîne de valeur

Afin d'être en mesure d'exercer sa responsabilité élargie tout au long de sa chaîne de valeur, Sonatel a identifié ses enjeux et risques clés ainsi que les parties prenantes concernées à chaque étape de son activité. Sur la base de la cartographie des risques/enjeux et celle des parties prenantes, les actions les plus pertinentes sont initiées.

NOTRE
GOUVERNANCE
D'ENTREPRISE





NOTRE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

La valeur créée par Sonatel ne peut se mesurer uniquement à son bilan financier. Par sa position de leader dans le secteur des télécommunications au Sénégal, le Groupe Sonatel utilise ses capitaux pour générer des richesses financières, mais aussi humaines, sociales et sociétales, au bénéfice des communautés.

• Une vision axée sur la création de valeur durable

« Chez Sonatel, nous avançons avec la conviction que le numérique est un levier puissant de développement économique et social. L'incroyable potentiel de progrès et d'innovations qu'il porte doit être mis au service du plus grand nombre ».

La démarche RSE de Sonatel se construit autour de cette valeur de progrès partagé. Favorisant l'émergence de solutions plus inclusives, plus durables, plus collaboratives, elle introduit de nouveaux axes de création de valeur pour la société toute entière.

La vision de Sonatel contribue aux objectifs du Plan Sénégal Emergent et de ses trois (3) piliers :

1. Transformation structurelle de l'économie et croissance,
2. Capital humain, protection sociale et développement durable,
3. Gouvernance, institution, paix et sécurité

Elle s'inscrit également en cohérence avec de nombreuses autres stratégies sectorielles et en particulier la Stratégie Nationale de Développement Durable 2015 et la stratégie «Sénégal Numérique 2016-2025».

• Une application rigoureuse des principes de gouvernement d'entreprise

Sonatel est profondément attaché au respect des principes d'éthique car notre Société se définit avant tout par ses valeurs et sa culture, qui sont l'élément fédérateur de nos différents métiers, et une composante essentielle de la vision qu'ont les responsables de son devenir.

Le respect des droits de l'homme est une obligation pour toute entreprise citoyenne et constitue une valeur incontournable du Groupe Sonatel qui s'est engagé à exercer ses activités en préservant la dignité, le bien-être social tant vis-à-vis de ses collaborateurs que des communautés auprès desquelles elle opère.

Outre l'adhésion de toute l'entreprise à ses valeurs, à son éthique et à sa déontologie, nous veillons également à assurer le respect des règles d'une bonne gouvernance. La Gouvernance de Sonatel fonctionne selon les principes du gouvernement d'entreprise en vigueur au Sénégal

conformément aux dispositions de « l'Acte Uniforme de l'Ohada sur le Droit des sociétés commerciales et du GIE ».

L'objectif des dirigeants étant d'être en accord avec les meilleures normes de bonne gouvernance, Sonatel va même au-delà des dispositions légales en souscrivant volontairement :

- aux principes de la loi Sarbanes-Oxley sur la réforme de la comptabilité des sociétés cotées et la protection des investisseurs,
- aux principes du Code de gouvernance des entreprises publié par l'Institut Sénégalais des Administrateurs (ISA),
- et aux principes liés à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Les sept principes de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

1. Redevabilité
2. Transparence
3. Comportement éthique
4. Reconnaissance des intérêts des parties prenantes
5. Respect du principe de légalité
6. Prise en compte des normes internationales de comportement
7. Respect des droits de l'Homme

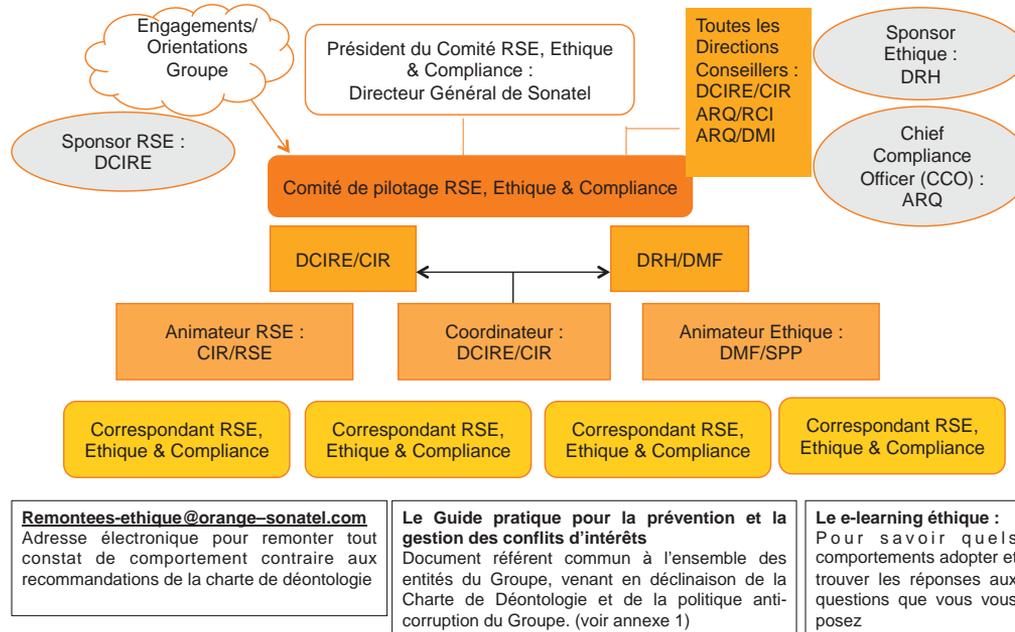
Sonatel est particulièrement vigilante quant à :

- la responsabilité et l'intégrité des dirigeants et administrateurs
- l'indépendance des membres du Conseil d'administration
- la transparence et la divulgation des informations
- le respect des droits des actionnaires
- le respect de la charte de déontologie du Groupe

Aussi, dans le cadre du devoir de vigilance, la gouvernance de Sonatel s'articule autour de plusieurs comités spécialisés:

- le Comité d'audit
- Comité Risques
- le Comité RSE, Ethique et Compliance
- le Comité de pilotage de la RSE et du mécénat

L'organisation RSE, Ethique & Compliance à Sonatel et outils



• L'organisation de la démarche éthique à Sonatel

Le dispositif mis en oeuvre dans le cadre de la démarche Ethique est ainsi composé :

- **Le Comité Ethique** : Afin de poursuivre le renforcement de son environnement de contrôle et réitérer sa volonté de respecter les principes de la loi Sarbanes Oxley, un Comité Ethique de Sonatel a été mis en place en 2010. Présidé par le Directeur Général, il est composé des Directeurs de Sonatel, assisté d'un Coordinateur et d'un Animateur Ethique.

Le rôle du Comité Ethique est de : Définir la stratégie Ethique, Piloter et coordonner la politique Ethique, Veiller à l'application homogène des pratiques éthiques, Conseiller les entités au respect des valeurs et à la mise en oeuvre des principes de la charte de déontologie.

- **Les documents liés à la Gouvernance RSE** : Sonatel a formalisé de nombreux documents pour encadrer la démarche Ethique du Groupe : Charte de déontologie, Chartes métiers, Cartographie des risques éthiques.

- **Notre Charte de déontologie** : Le Groupe Sonatel a adopté en 2006 une Charte de déontologie qui définit nos Valeurs, précise notre Engagement et indique nos Principes d'action
- **Les autres instruments en lien avec l'Ethique** : L'extension du périmètre des activités de Sonatel ainsi que la complexité des opérations que nos collaborateurs déroulent quotidiennement exposent certains métiers à toutes sortes de menaces. Certaines fonctions étant plus exposées que d'autres aux risques éthiques, et notamment aux risques de conflits d'intérêt, Sonatel s'est doté, en plus de la Charte de déontologie, des instruments suivants :
 - La « Cartographie des risques Ethique » établie dans le cadre de la loi Sarbanes Oxley
 - Des Codes et Chartes spécifiques pour les risques métiers (Comptabilité, Achats, Audit interne, Contrôle interne)
 - Engagement du comité de direction contre la corruption

• L'Ethique et la Compliance au cœur du dispositif de gouvernement de Sonatel

La démarche Ethique de Sonatel est soutenue par l'existence de plusieurs organes et instruments internes qui visent à faire mieux connaître, partager et appliquer par les collaborateurs les principes éthiques fondés sur les huit (8) valeurs énoncées dans la Charte de Déontologie de Sonatel

« Les 8 valeurs fortes qui unissent nos hommes et nos femmes constituent les fondamentaux de notre mode de gouvernance. Elles constituent un viatique dans notre recherche de l'excellence et de la performance :

- **AUDACE** : nous osons penser et agir différemment. nous challengeons les situations avec pertinences et regardons loin devant. Nous donnons de la couleur à nos façons de faire.
- **PROXIMITE** : nous donnons de l'attention aux autres, et sommes toujours à l'écoute. nos réponses sont adaptées aux besoins de chacun. nous aimons réussir et partager les succès.
- **DYNAMISME** : notre énergie est constructive et tournée vers l'avenir. nous nous appuyons sur nos forces pour repousser nos limites. notre enthousiasme et notre optimisme sont communicatifs.
- **SIMPLICITE** : nous sommes directs et francs et utilisons un langage aisément accessible à tous. nous nous efforçons de simplifier le complexe. nous dégageons l'essentiel et nous nous y tenons.

- **CONFIANCE** : nous créons des relations transparentes et durables. nos paroles et nos actes sont cohérents. nous sommes disponibles pour agir à tout moment.
- **TRANSPARENCE** : nous sommes ouverts et expliquons nos choix. nous avons comme principe de dire ce que l'on fait et de faire ce que l'on dit. nous partageons spontanément.
- **INNOVATION** : nous valorisons l'imagination dans tous les domaines et favorisons la créativité. nous voulons être les premiers au bon moment.
- **RESPONSABILITE** : nous respectons nos valeurs et assumons nos engagements auprès de nos clients, de nos partenaires et de chacun. Nous développons des actions et des comportements éthiques. Nous sommes chacun acteur de la réussite de chacun 25 Chaque administrateur ou collaborateur qui aurait connaissance d'infractions ou de fraudes commises au détriment du groupe ou de ses entités, se doit d'alerter, son supérieur hiérarchique ou via l'adresse électronique Remontees-ethique@orange-sonatel.com. primauté des principes »

Nous veillons particulièrement au respect des principes éthiques qui régissent nos activités et restons plus que jamais engagé dans l'application et le respect des dispositions légales et réglementaires, sans oublier les droits humains et les normes internationales sur la santé et la sécurité.

Afin de maintenir son haut niveau de Gouvernance Ethique et Compliance, Sonatel s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de son système de management reconnu par de nombreuses certifications internationales et son adhésion à plusieurs Chartes d'envergure nationale.

• Dispositif de contrôle interne et de gestion des risques

Sonatel a bien entendu mis en place un processus de contrôle interne et de gestion des risques.

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

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

- **Un département dédié chargé du management des risques et du contrôle interne ayant comme principales attributions :**

- l'élaboration et la mise à jour régulière des cartographies des risques liés aux activités de tous les processus de Sonatel (identification, traitement, évaluation et hiérarchisation des risques),
- le pilotage du top des risques (risques prioritaires et risques inacceptables) définis par la Direction Générale,
- l'analyse des risques liés aux offres et projets stratégiques,
- la revue systématique des procédures pour s'assurer de l'intégration des dispositifs de contrôle interne couvrant les risques
- l'accompagnement des métiers pour le développement et l'appropriation du contrôle interne,
- la vérification annuelle du respect des lois de sécurité financière et de la loi Sarbanes Oxley applicable aux sociétés cotées aux USA du fait de l'appartenance de Sonatel au Groupe Orange

- **Un département Audit Interne chargé d'évaluer le dispositif de contrôle interne (tests pour s'assurer de la correcte application et de l'efficacité du dispositif de contrôle interne documenté). L'Audit Interne a ainsi comme principales attributions :**

- l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme annuel d'audits couvrant les orientations et enjeux stratégiques

de Sonatel dans tous les domaines notamment ceux exposés aux risques critiques et inacceptables.

- le suivi de l'application des recommandations des audits internes et externes

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

- l'analyse du top des risques (risques prioritaires et risques inacceptables) définis par la Direction Générale pour s'assurer de leur maîtrise,
- l'identification et l'impulsion des synergies nécessaires entre les différentes fonctions impliquées dans la gestion des risques
- la préparation des revues de contrôle interne et du suivi des conclusions de la revue.
- **Un comité de revue des risques liés aux projets et offres stratégiques de Sonatel qui a pour principales missions de :**
- s'assurer que les risques majeurs des projets ou chantiers sont identifiés, et que les contrôles et plans d'action adéquats sont définis, évalués et mis en œuvre tout au long du jalonnement du projet ou du chantier.
- se prononcer à l'issue de la revue en prenant une décision de Go ou de No Go en fonction de la criticité des risques et de leur niveau de prise en charge

CERTIFICATS, CHARTES ET RECONNAISSANCES EN VIGUEUR AU SEIN DE SONATEL

- Certification ISO 9001 version 2015 (Qualité)
- Certification ISO 14001 version 2015 (Environnement)
- Certification sécurité OHSAS 18001 version 2007 (Sécurité et Santé au travail)
- Certification COPC (Reconnaissance du service Clients)
- Charte RSE & DD des Entreprises du Sénégal (Développement Durable)
- Charte de la Diversité des Entreprises du Sénégal (Genre, Handicap, Relations intergénérationnelles, Mobilité internationale)
- Charte HeForShe des Nations Unies (Genre)





Certificat

Certificate

N° 2009/34174.6

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

GRUPE SONATEL

pour les activités suivantes :
for the following activities:

- ETUDE, CONCEPTION, REALISATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'INFRASTRUCTURES RESEAU POUR L'ACCES A LA TELEPHONIE FIXE, AU TRANSPORT IP ET AU TRANSIT INTERNET A HAUT DEBIT.
 - ETUDE, CONCEPTION, REALISATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE, DE TELEPHONIE MOBILE ADSL ET SERVICES ASSOCIES, EN DIRECT AUX CLIENTS UTILISATEURS PAR LES AGENCES ORANGE ET EN INDIRECT AUX BOUTIQUES ET DISTRIBUTEURS PARTENAIRES.
- ETUDE, INTEGRATION, COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS ET SERVICES INTERNET ET MULTIMEDIA A VALEUR AJOUTEE SUR ADSL ET TELEPHONIE MOBILE.
 - ETUDE, INTEGRATION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS DE COMMUNICATION PRIVEES D'ENTREPRISE.
 - PRODUCTION DES INFORMATIONS FINANCIERES ET COMPTABLES ET PILOTAGE DES RISQUES ET DU CONTROLE INTERNE.
 - DEVELOPPEMENT ET REALISATION DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE.

(Traduction en anglais en annexe n° 1) (English traduction on appendix n°1)

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

ISO 9001 : 2015

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

N°84 VDN (Voie de Dégagement Nord) BP 69 SN-SN DAKAR
(Liste des sites certifiés en annexes n° 2 et 3) (List of certified locations on appendices n°2 and 3)

Ce certificat est valable à compter du (valid from) (valid from)

2015-10-12

Associé
with

2018-09-09

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

Cartographie type des Parties Prenantes du Groupe Sonatel

Cartographie des parties prenantes



Employés Sonatel

- Marketing, vente, RH, technique, service client...
- Employés, cadres, comités de direction, représentants syndicaux



Finance

- Instituts de microfinance
- Fonds d'investissement

Fournisseurs

- Réseau
- Terminaux
- Centre d'appels
- Fournisseurs généraux
- Agences de communication

Propriétaires

- Propriétaires immobiliers publics ou privés

Associations professionnelles

- Associations de télécoms
- Associations RSE

Éducation secondaire et professionnelle

- Centres de formation
- Écoles et universités

Partenaires business

- Partenaires télécoms
- Incubateurs

Actionnaires

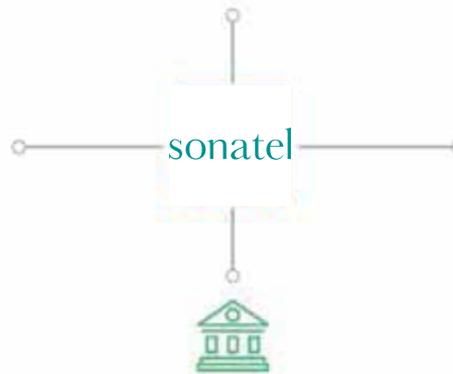
- Actionnaires
- Investisseurs

Distribution

- Distributeurs - grossistes
- Boutiques Orange franchisées
- Vendeurs formels et informels
- Cybercafés

Clients (BtoB)

- Grands Comptes
- PME/ TPE
- Entrepreneurs



Ministères

- Ministère des Télécoms
- Ministère de l'Emploi
- Ministère de la Santé
- Ministère de l'Agriculture
- Ministère de l'Éducation
- Ministère de l'Environnement
- Ministère de la Promotion des Femmes

Autorités Locales

- Étus des communautés locales

Organismes internationaux (exemples)

- OMS
- ONU

Organismes de régulation

- Organisme de régulation des télécoms
- Organismes de contrôle divers
- Organisme de normalisation



Leaders d'opinion

- Chefs de communauté
- Leaders politiques
- Personnalités influentes, docteurs, artistes, activistes...
- Représentants religieux
- Réseaux

Acteurs du développement socioéconomique

- Agences environnementales
- Réseaux d'entrepreneurs sociaux
- ONG liées au développement

Médias

- Médias traditionnels
- Nouveaux médias (online, blogueurs, réseaux sociaux...)

Experts

- Sociologues
- Experts des TIC pour le développement et le changement social

Associations

- Protection de l'Enfance
- Consommateurs / Utilisateurs
- Santé
- Aide au Handicap
- Aide aux populations défavorisées ou marginalisées
- Droits Humains
- Riverains

Grand Public (BtoC)

- Actifs urbains (employés, cadres), hommes et femmes
- Actifs ruraux (agriculteurs), hommes et femmes
- En recherche d'emplois
- Étudiant(e)s

La capacité de Sonatel à répondre aux attentes des parties prenantes est une mesure de sa crédibilité et de sa pérennité. En tant que leader dans le domaine des télécoms au Sénégal, Sonatel est conscient de l'importance de fournir des réponses concrètes aux besoins et attentes d'une grande variété de parties prenantes.

Dans nos interactions quotidiennes avec les parties prenantes, nous cherchons ainsi à apporter des réponses adaptées chaque fois que nous sommes sollicités – par exemple, pour fournir des informations fiables et factuelles, pour participer à un dialogue constructif, pour construire des partenariats, pour soutenir les associations évoluant dans le domaine de l'Education, la Santé, la Culture, et pour répondre à beaucoup d'autres besoins.

Sonatel a institutionnalisé le Dialogue avec ses parties prenantes grâce à un processus structuré autour de la mise en œuvre d'actions continues :

- de dialogue/consultation basée sur l'utilisation de l'outil méthodologique «CSR Dialog Toolkit»
- de sensibilisation/promotion/communication
- de partenariats/collaboration

Les Actions de dialogue et de consultation avec les Parties Prenantes

Elles sont articulées autour d'une démarche d'Ecoute des Parties Prenantes. Cette démarche d'amélioration continue est en constante évolution depuis 2005 :

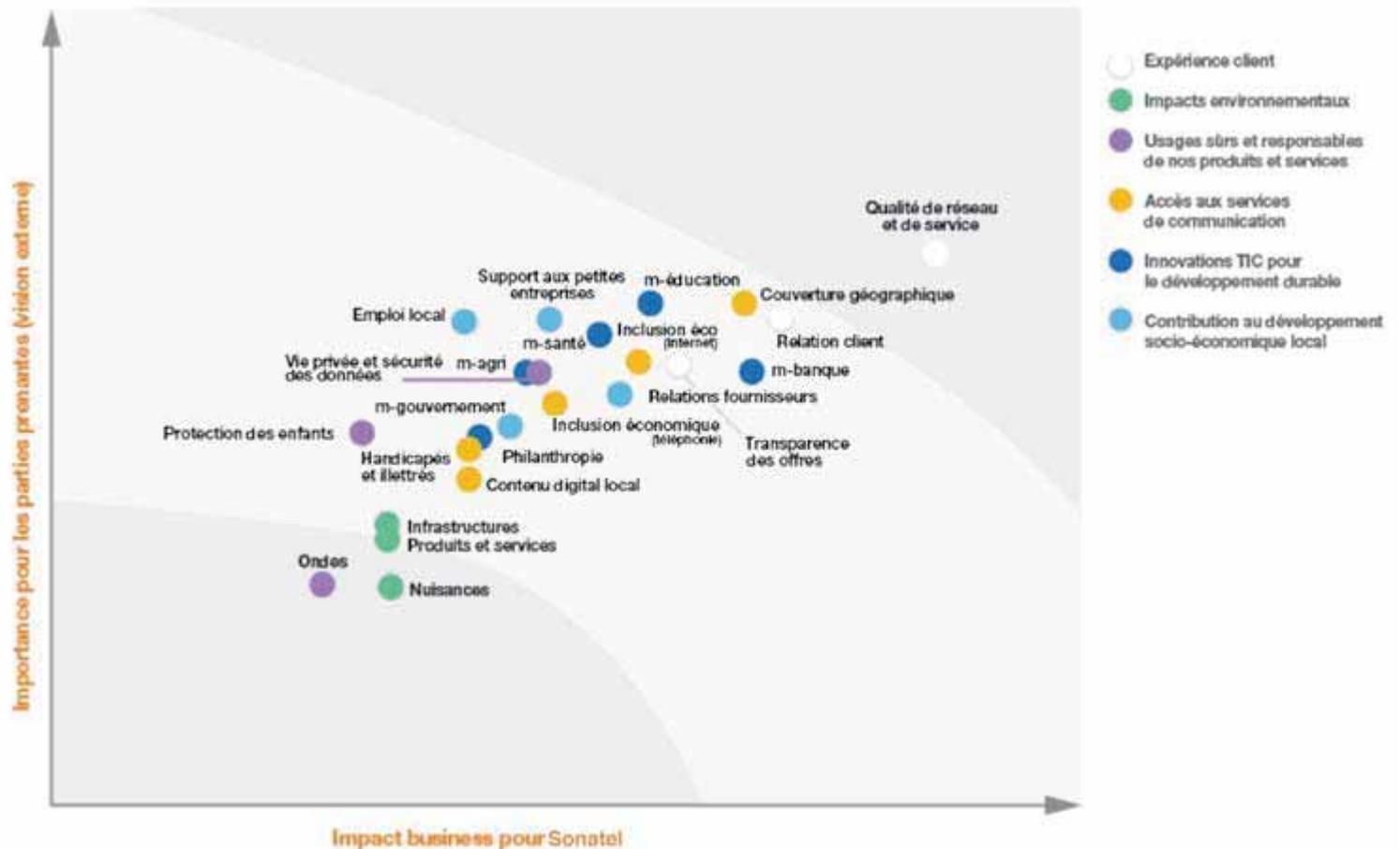
- 2005 - 2006 : Création d'une structure interne RSE. Celle-ci a permis la réalisation en 2006 du premier rapport de Responsabilité d'Entreprise
- 2008 - 2009 : Réalisation de la première Enquête RSE sur la perception de l'image de Sonatel auprès des parties prenantes. Celle-ci a conduit en 2009 à la réalisation d'une étude et d'une mission d'accompagnement à Sonatel pour la mise en place d'une organisation et d'un programme d'action RSE.
- 2010 - 2012 : Réalisation d'une seconde Enquête qualitative et quantitative RSE basé sur le principe de la démarche « Dialogue avec les Parties Prenantes » et l'utilisation du «CSR Dialog Toolkit». Cette enquête suivie de consultations avec les parties prenantes a permis de mieux appréhender la perception par les parties prenantes de la politique RSE de Sonatel, d'évaluer leur

niveau de satisfaction et de recueillir leurs attentes. Outre son apport pour une réactualisation du plan d'action RSE de Sonatel, cette démarche a permis aux dirigeants de Sonatel de disposer :

o d'un diagnostic spécifique sur les « Risques & Opportunités » en lien avec la RSE et plus particulièrement la relation avec les Parties Prenantes,

o d'une première matrice de matérialité des enjeux identifiés sur la base des relations avec les Parties Prenantes.

Matrice de matérialité consolidée du Groupe Sonatel



Un baromètre de satisfaction semestriel permettant d'évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs des produits et services de Sonatel. Il permet à Sonatel d'améliorer la prise en charge des attentes de ses

clients. C'est dans ce cadre qu'une enquête de satisfaction est réalisée 2 fois par an auprès de l'ensemble des segments de marchés (échantillonnage réalisé sur tout type de clients)

Communication et écoute des parties prenantes

Afin de donner une bonne visibilité à ses pratiques RSE, de parfaire la relation de confiance avec ses Parties Prenantes cibles, Sonatel utilise une grande variété d'outils de communication :

ACTIONS CIBLES	Communication	Dialogue	Partenariat
Sphère sociale			
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> · Outils de communication interne (intranet, internet, Affiches, Rapport RSE, Kaddu Sonatel) · Actions de sensibilisation (Séminaire des correspondants RSE, évènements RSE...) 	<ul style="list-style-type: none"> · Dialogue avec les salariés, les délégués du personnel et les syndicats de travailleurs · Enquêtes RSE 	
Sphère économique			
Consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> · Site internet · Brochures, Rapports RSE, Kaddu Sonatel) · Communication sur les informations de sécurité des produits · Communication sur le bon usage des produits 	<ul style="list-style-type: none"> · Cadre de discussion avec les associations de consommateurs · Enquêtes RSE (consultation) 	
Professionnels	<ul style="list-style-type: none"> · Brochures, Rapport RSE, Kaddu Sonatel · Communication sur les informations de sécurité des produits · Communication sur le bon usage des produits 	<ul style="list-style-type: none"> · Forums de dialogue (Salon Sisit, etc...) · Enquêtes RSE (consultation) 	<ul style="list-style-type: none"> · Programmes d'encadrement et de promotion des TIC (Centre d'incubation CTIC, PSEJ, ADEPME, etc...) · Partenariat avec l'Ecole Supérieure Multinationale des Télécommunications
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> · Lettre aux actionnaires · Bilan annuel · Site internet 	<ul style="list-style-type: none"> · Assemblée générale des actionnaires 	
Prestataires	<ul style="list-style-type: none"> · Code de déontologie des Achats 	<ul style="list-style-type: none"> · Séances de sensibilisation sur les achats · Evaluations · Enquêtes RSE (consultation) 	<ul style="list-style-type: none"> · Protocole d'accord / agrément avec les prestataires
Sphère publique			
Autorités et agence de régulation des télécoms	<ul style="list-style-type: none"> · Communication sur la stratégie et la politique de l'entreprise · Rapports techniques à l'Artp 	<ul style="list-style-type: none"> · Participation à des Rencontres et Forum de discussion · Conformités réglementaires · Expertise technique · Directives 	

<p>Autorités en charge de l'Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction de l'Environnement et des Etablissements classés • Direction des parcs nationaux • Direction des Eaux, forêts, chasse et de la conservation des sols 	<p>Rapport de suivi environnemental Rapport évaluation environnementale</p>	<p>Comité technique</p>	<p>Plan de gestion environnementale et sociale Cadre de gestion environnementale et sociale Protocoles d'accord</p>
<p>Medias</p>	<p>· Diffusion régulière de notes d'informations sur l'entreprise</p>	<p>· Visites de courtoisie («Voyage au cœur de Sonatel», Programme d'Enseignement pour les professionnels de la Presse au Sénégal)</p>	<p>· Contrats de partenariat annuel avec certains organes spécialisés</p>
<p>Associations et ONG sociales et environnementales</p>	<p>· Brochures, rapport RSE, Kaddu Sonatel, site internet</p>	<p>· Représentation au sein des organisations · Participation à des Forum de discussion</p>	
<p>Associations professionnelles</p>			<p>· Adhésion à l'Organisation OPTIC, CNES, CNP · Adhésion Coalition Secteur Privé contre la Corruption, Institut Sénégalais Administrateurs, RSE Senegal</p>
<p>Structures de promotion de l'Ethique, la Gouvernance et la RSE</p>			



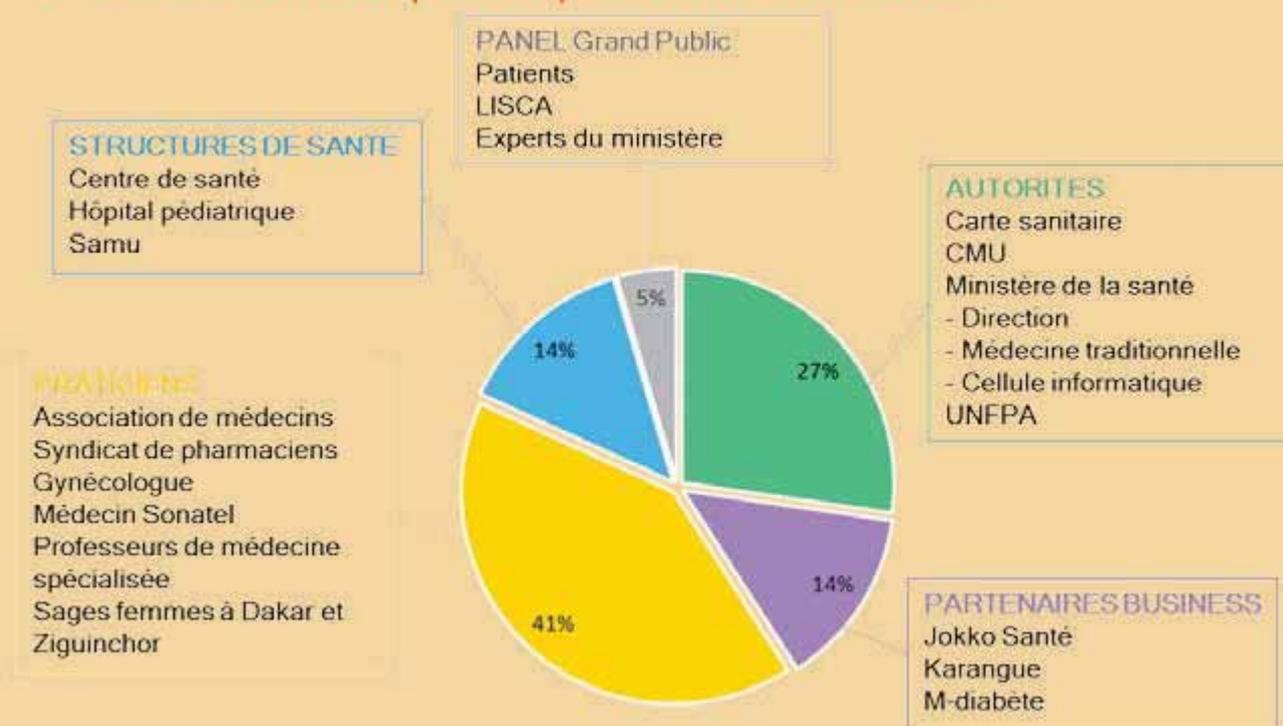
KADDU

sonatel

Conventions de partenariat

SONATEL a mené en 2016, en partenariat avec le Groupe Orange, un Dialogue e-Santé à partir d'une consultation directe auprès des membres de son écosystème au Sénégal : autorités, professionnels de santé ainsi que les principaux intéressés, à savoir les patientes et patients sénégalais.

22 entretiens et 40 parties prenantes consultées



Les entretiens qui ont eu lieu à Dakar ainsi que dans la région de Thiès et Ziguinchor en Décembre 2016 ont porté sur les quatre (4) enjeux du domaine de la Santé suivants : Parcours de soins, Gestion des données, Information/Formation/Conseil et Paiement des soins. Ce type de Dialogue structuré a permis d'identifier à partir des enjeux et problématiques exprimés par les parties prenantes des solutions e-santé adaptées aux besoins des populations sénégalaises, telles que :

- Capitalisation de Orange Money pour le paiement des soins (partenariats B to B),
- Développement de Solutions de micro-assurance ciblées via Orange Money (par exemple assurance maternelle et infantile),
- Développement de solutions complètes de diagnostic et d'accompagnement à distance, en ciblant les zones rurales (centres de santé),
- Développement de solutions de rappels de prise de rendez-vous pour les professionnels de santé,
- etc...

Une vue sur quelques enjeux RSE stratégiques métiers majeurs de Sonatel

Construire un modèle d'employeur digital et humain



Relations et conditions de travail

Alioune NDIAYE, Directeur Général du Groupe Sonatel a déclaré : « Travailler chez Sonatel, c'est vivre une expérience unique, digitale et humaine, à la hauteur de celle que nous voulons pour nos clients. C'est écouter et agir. »

Monsieur Alioune NDIAYE

Directeur Général

REALISE : 95% de taux de satisfaction du personnel à l'enquête de satisfaction en Décembre 2016

En tant qu'entreprise responsable, Sonatel a placé le capital humain au cœur de son projet d'Entreprise intitulé «Unis vers 2016» car, au-delà de toute logique financière, ce sont les «Sonatéliens» qui, à travers leur potentiel et leur talent, créent de la Valeur durable.

L'année 2016 a été marquée au niveau de Sonatel par :

- o la poursuite des actions inscrites dans le projet «Unis vers 2016» ;
- o le lancement du Plan d'expérience Salarié et de la promesse du groupe sous le slogan «Travailler chez Sonatel, c'est vivre une expérience unique, digitale et humaine à la hauteur de celle que nous voulons pour nos clients, c'est écouter et agir» ;
- o la signature de la Charte Diversité des Entreprises du Sénégal, dont une des quatre (4) lignes directrices portent sur la question de la féminisation du personnel, option ferme et volontariste de la Direction Générale

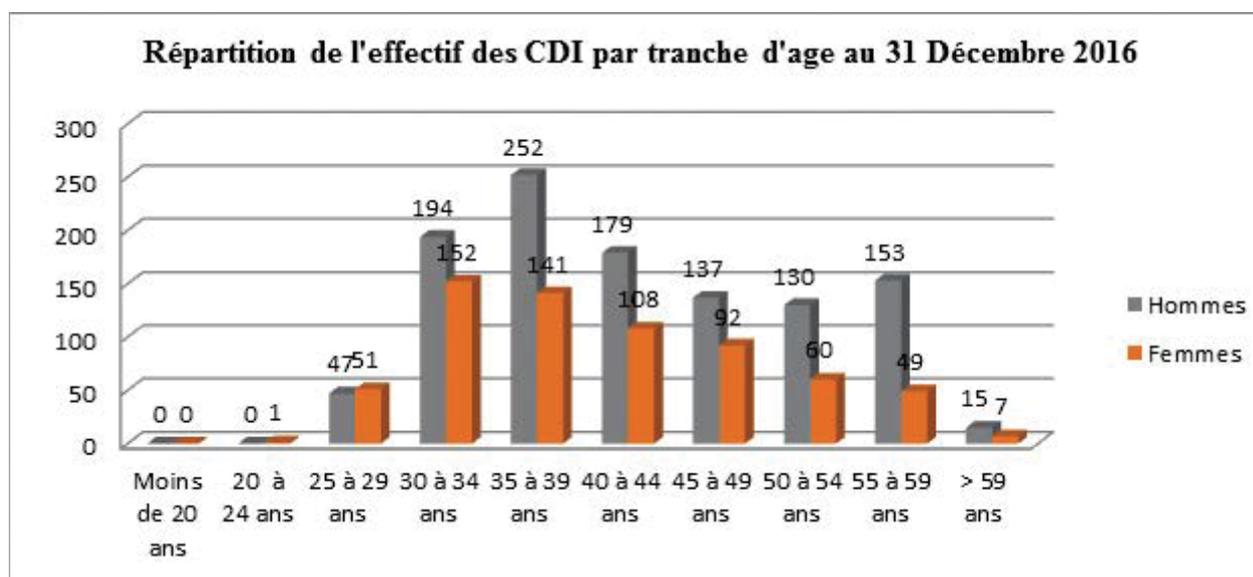


Exécution du Projet «Unis vers 2016»

OBJECTIFS	ACTIONS MAJEURES	RESULTATS/INDICATEURS 2016
Politique sociale	Mis en place d'une mutuelle de Santé en collaboration avec l'ANARS (Association Nationale des Retraités Sonatel)	Démarrage des activités en 2017
Politique Santé au Travail	Programmes curatifs et préventifs à tout le personnel et leurs familles	Préventif = bilan de santé de tout le personnel Curatif = 27.839 actes médicaux
	Campagne médicale de prévention des maladies et risques professionnels	99% du personnel couvert
Développement des Compétences	306 formations avec un accent mis sur le pack Manager	14.608 journées élèves (JE) et 85.419 heures de formation
	Skill Center MEA Sonatel Dakar : certification des équipes techniques, commerciales, marketing et communication	
Gestion des Carrières	Elaboration d'un Guide d'orientation professionnelle	
	Programme de talent management	
	Lancement du réseau social interne Piazza, SI RH (self-services employés dans tous les domaines RH)	
Promotion du Bien Etre au travail	Construction de deux salles de sport pour la pratique de fitness, after works, yoga, zumba, etc... Programme «s'alléger pour être au meilleur de sa forme»	1011 adhésions recensés contre 571 en 2015

Plan d'Expérience salarié et de la Promesse Sonatel

Pyramide des Ages



AXES	OBJECTIFS
Garantir à l'entreprise les compétences utiles pour demain	<ul style="list-style-type: none"> • Mener une politique de l'emploi responsable, avec le développement des compétences de nos salariés et une politique de recrutement anticipée et respectueuse de la diversité, • La reconnaissance de chacun et la mise en place de parcours de développement personnalisés, en donnant à chaque salarié les moyens d'être acteur de son développement, • Etre l'employeur digital de référence, en saisissant toutes les opportunités pour simplifier l'expérience salarié et pour fluidifier l'organisation du travail.
Développer l'agilité des salariés	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'initiative de chaque salarié en lui donnant de l'autonomie, en lui reconnaissant le droit à l'erreur, en simplifiant l'organisation du travail, • Encourager le travail collectif, en projet ou en communautés de travail, • Faire évoluer l'environnement de travail, en créant des espaces de travail organisés pour faciliter la coopération et le bien-être au travail des salariés
Favoriser l'implication de chacun	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyer sur la voix de chaque salarié, pour écouter et agir en donnant à chaque salarié les moyens de mettre en œuvre ses idées, par un travail d'équipe, • Reconnaître la contribution de chacun avec un équilibre entre l'individuel et le collectif, en mettant au centre la satisfaction des clients, • Mettre les comportements d'éthique, de responsabilité et de diversité au service de la performance sociale et de la contribution sociétale. Cela concerne notamment l'accompagnement numérique, l'insertion des jeunes et l'égalité des chances ainsi que l'environnement. <p>La Fondation Sonatel offre un cadre adapté pour faire le lien entre nos actions en interne et en externe.</p>

La Féminisation du Personnel de Sonatel

Parce que la Femme est un des piliers de développement de la Société, Sonatel en a fait une priorité. Chaque année au mois de Mars, la Journée mondiale de la Femme est célébrée au sein de la Sonatel par de nombreuses activités de sensibilisation et de mobilisation sur des thèmes en lien avec le vécu de la Femme tant en milieu de travail que dans la vie familiale. Elle est surtout l'occasion pour la Direction Générale de rappeler ses engagements en lien avec le Genre.

ENGAGEMENT : Compter 100% d'hommes signataire HeForShe d'ici 2020

Dans le prolongement des actions menées en 2015 et en particulier de l'adhésion des membres du CODIR à l'Initiative #HeForShe des Nations Unies, Sonatel s'est engagé à travers la signature de la Charte Diversité des Entreprises du Sénégal à rendre compte périodiquement des indicateurs liés à la féminisation du personnel.

Taux de Féminisation des effectifs (% de femmes dans l'effectif global)

	2014	2015	2016
Comité de direction (6/20)	30%	30%	30%
Personnel :			
Cadre	34,40%	36,40%	62,78%
Non Cadre	36,0%	35,8%	37,21%

Pourcentage de femmes à l'embauche

	2014	2015	2016
Embauche de femmes	56,5%	51,5%	46,3%



Pratiques d'Achats responsables

Une politique des achats contribuant au développement de la PME locale

La stratégie des achats de Sonatel vise à atteindre l'excellence tout en favorisant le développement des Petites et Moyennes Entreprises (PME) locales.

Sonatel fait aujourd'hui appel à de très nombreux prestataires tant au Sénégal qu'en Afrique et partout dans le monde. Etablir une relation de confiance avec chacun d'eux constitue un enjeu majeur pour Sonatel. Dès lors, Sécurité, respect des droits de l'Homme, responsabilité sociétale et environnementale sont une priorité dans notre relation de confiance avec les fournisseurs.

En effet, Sonatel achète chaque année près de **144 milliards de Fcfa** de biens et de services. La taille de notre entreprise, le nombre important de salariés, de nos bâtiments techniques sans compter nos bureaux et nos installations, engendrent un poste de dépenses important, qui implique une responsabilité vis-à-vis de nos fournisseurs et du marché plus généralement, et nous incitent à être vigilants sur la consommation d'énergie et à maîtriser nos activités. C'est pourquoi nous plaçons le dialogue, le professionnalisme et le respect des engagements au cœur de nos relations.

Loyauté des pratiques

Nos engagements

En tant qu'opérateur intégré de télécommunication, nous sommes guidés par un ensemble de valeurs avec lesquelles nous voulons répondre au mieux aux besoins des parties prenantes, tout en respectant les attentes des générations présentes et futures.

Sonatel a défini sa politique environnementale dans laquelle les achats intègrent leurs processus ainsi que leur relation avec les prestataires. Nos engagements portent sur plusieurs domaines :

- la responsabilité sociale d'entreprise,
- le délit d'initié,
- la sécurité de l'information,

- l'information financière,
- le contrôle interne...

Nos principes conducteurs

Ils sont fixés par la charte de déontologie de Sonatel et les référentiels internes qui guident nos actions au quotidien dans les domaines de la Comptabilité, l'Audit et le Contrôle interne. Considérée comme la pierre angulaire de notre démarche éthique, nous nous engageons à respecter le contenu de ces documents cadres afin de développer la confiance et la crédibilité auprès de nos fournisseurs.

En retour, nos acheteurs attendent des prestataires une adhésion et un respect de leurs engagements vis-à-vis de Sonatel.

[Vers une plus large évaluation de la Responsabilité Sociétale \(RSE\) de nos prestataires](#)

Fidèle à ses engagements de croissance durable, Sonatel a adopté une stratégie d'achats responsables visant à promouvoir la gestion de l'éthique dans la relation avec ses prestataires et les inciter à intégrer la RSE dans leur système de gouvernance.

La disponibilité de prestataires locaux susceptibles de produire dans des conditions jugées socialement responsables devient en effet chez Sonatel une exigence de plus en plus forte. Cet engagement va se traduire en 2017 par un plus grand nombre d'évaluations en matière de «Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)» réalisées par Sonatel auprès de ses prestataires. L'objectif est de :

- mieux connaître les démarches de nos prestataires,
- s'assurer qu'ils ont des engagements communs avec Sonatel en faveur du respect de l'environnement, des droits sociaux et humains et de bonnes pratiques éthiques,
- répondre aux obligations réglementaires,
- initialiser, le cas échéant, des plans d'amélioration conjoints.

Environnement et Changement climatique

La contribution à la stabilisation du Climat et à la préservation de notre environnement demeure un axe prioritaire de Sonatel. Présent en 2016 dans de nombreuses rencontres de haut niveau au plan national (Conférence Nationale sur le Développement Durable à Dakar) et international (COP22 à Marrackech), Sonatel dont les activités sont implantées dans une zone soudano sahélienne très sensible se prépare d'ores et déjà aux effets des changements climatiques sur ses activités. Tout en préservant la diversité, Sonatel qui adopte un Système de Management Environnemental avec une certification ISO 14001 version 2015 intègre la gestion des effets environnementaux de ses actions dans ses processus. Elle a été en effet une des premières entreprises au monde certifiées à cette norme ISO version 2015.

La politique engagée au niveau de Sonatel dans le domaine de l'Environnement comporte trois axes :

- Favoriser la création de filières de traitement des déchets
- Réduire les consommations d'énergie et d'eau dans nos bâtiments
- Mettre en oeuvre une démarche de réduction des risques environnementaux (aspects et impacts significatifs)

Nos actions en faveur de la préservation de la Biodiversité

Sonatel a adopté l'évaluation environnementale et sociale dans la planification des projets de réseau et surtout de fibre optique. Elle a réalisé, dans ce sens, entre 2012 et 2017 trois (3) évaluations environnementales :

- L'étude d'impact environnemental et social du projet Restore 2 Koupentoum-Tambacounda-Goudiry
- L'étude d'impact environnemental du projet de fibre optique Tambacounda-Kédougou-Moussala
- L'évaluation environnementale stratégique du programme Restore 2017-2020 qui regroupe 17 projets répartis dans 12 régions du Sénégal

Suite à ces études, Sonatel dispose d'attestations de conformité environnementale délivrées par la Direction de l'environnement.

La réalisation de ces études a mobilisé un montant



global de 84.253.460 FCFA versés aux cabinets agréés par le Ministère de l'environnement pour la réalisation de ce type d'étude. Elles ont donné lieu à un Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES) qui regroupe l'ensemble des activités liés à l'atténuation/compensation et bonification des impacts des projets. Il traite également des activités de surveillance, de suivi environnemental et de renforcement de capacités institutionnelles.

Dans la dynamique d'atténuation des impacts négatifs de ces projets sur les écosystèmes, Sonatel pratique aujourd'hui une pose de la fibre optique exclusivement manuelle. Les retombées environnementales et socio-économiques positives majeures de cette pose sont les suivantes :

- La fibre optique est une technologie innovante, elle est peu polluante et elle n'émet pas de rayonnements électromagnétiques.
- Une faible empreinte au sol, 40 cm de largeur contre 5m pour une pose mécanisée, ce qui génère moins d'impacts sur le couvert végétal, les habitats fauniques et sur la biodiversité en général
- Aucun déplacement de populations, ni de perte définitive d'activités économiques

- Utilisation de la main d'œuvre locale pour l'ouverture des tranchées. Cette activité génère environ 300 emplois par projet
- Le désenclavement numérique et la réduction de la fracture numérique aux bénéficiaires des populations impactées

- La Sécurisation de localités religieuses pour supporter les événements exceptionnels.
- L'accès des populations à des services de télécommunications (fixe, mobile, internet) de qualité
- Des chantiers totalement mobiles pour éviter l'ouverture de bases de chantier et de productions de déchets dangereux non gérés

Sonatel et le Projet TKM (Tambacounda - Kédougou - Moussala) : Un engagement pour la préservation de la Biodiversité

Dans le cadre du Projet TKM, Sonatel a pris des mesures de compensation sur les impacts en signant des protocoles d'accord avec les parties prenantes les plus significatives, à savoir :

- La Direction des Parcs Nationaux (DPN)
- La Direction des Eaux et Forêts Chasse et Conservation des Sols (DEFCCS) et le Ministère de l'Environnement et du Développement Durable.

Ces protocoles d'accord ont pour principaux objectifs :

- Un appui institutionnel à la Direction du Parc National du Niokolo Koba (PNNK) pour l'accompagner dans l'inventaire, le paiement d'impenses, le suivi de la biodiversité etc.
- La délimitation des zones des projets et des pylônes dans le PNNK et dans les forêts classées
- La réhabilitation des sites déboisés
- L'ouverture et la réhabilitation de pare-feu pour lutter contre les feux de brousse

Ces deux protocoles d'accord portent sur un engagement financier de Sonatel à hauteur de 193.400.000 FCFA sans compter les redevances annuelles qui sont prévues pour les différentes installations (fibre et pylônes).

Pour une meilleure appropriation des projets par les populations, Sonatel a organisé en collaboration avec les divisions régionales de l'environnement et

des établissements classés (DREEC) et la Direction de l'Environnement et des Établissements Classés (DEEC) des campagnes de visite et de suivi et des campagnes de sensibilisation environnementale :

- Campagne de sensibilisation environnementale dans la région de Kédougou sur le projet Tambacounda-Kédougou-Moussala
- Campagne de sensibilisation environnementale

Ces différentes activités d'appropriation des projets par les parties prenantes ont mobilisé un montant global de 13.085.800 FCFA.

Par ailleurs, les autres coûts liés au Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES) du programme 2017 - 2020 en perspective, s'élèvent à un montant de 161.000.000 FCFA. Ces coûts permettront de financer :

- les campagnes de sensibilisation et de suivi environnemental du programme Restore
- la mise en place d'un guide de gestion des projets de télécommunications en général et de fibre optique en particulier
- des ateliers de renforcement de capacités destinés aux acteurs du suivi environnemental : divisions régionales de l'environnement et des établissements classés (DREEC), division de l'environnement et des établissements Classés (DEEC), comité régional de suivi environnemental).

Nos principales actions menées en 2016 en faveur de la préservation de l'Environnement

Le reporting environnemental effectué par Sonatel se fonde sur un système d'information (Indicia). Ce reporting est construit sur des campagnes de reporting trimestrielles.

L'engagement de Sonatel en faveur de l'amélioration du cadre de vie dans nos villes



Le programme Sonatel villes propres ou « and defar sunu gox » a été spécialement conçu pour soutenir les collectivités locales dans la lutte contre l'insalubrité et pour l'amélioration du cadre de vie des populations. Il est déployé dans le cadre de la politique RSE de Sonatel notamment dans ses axes de « Bien-être communautaire » et « Préservation de l'environnement ». Kaolack a été la première région à bénéficier de ce programme à travers 8 de ses communes (nettoisement, installation de poubelles fixes, plantation d'arbres).

Après Kaolack, en novembre 2015, cette première phase de «ãnd defar sunu gox» a poursuivi ses activités jusqu'au mois de mars 2016, tour à tour dans

les communes de Touba, Tivaouane, Ziguinchor, Golf Sud comprenant les cités Hamo 1 à 3, Medina, Yoff et Popenguine.

Pour les villes religieuses, ce programme a renforcé les nombreuses actions menées chaque année par Sonatel pour accompagner l'organisation de leur pèlerinage.

And defar sunu gox permet de faire une jonction avec le «Programme Prioritaire de Propreté (3P)» du Ministère de la Gouvernance Locale, du Développement et de l'Aménagement du Territoire à travers son Programme National de Gestion des Déchets (PNGD).



Projet village des Fondations Sonatel et Orange :
Des Infrastructures pour le désenclavement des localités isolées

Au service du Client

Sonatel s'appuie sur le plan stratégique à «Horizon 2020» baptisé pour déployer sa stratégie commerciale bâtie autour de cinq (5) axes :

1. Satisfaction Clients,
2. Développement Capital Humain,
3. Excellence Operationnelle,
4. Croissance Rentable
5. Engagement Citoyen

Cette ambition stratégique est soutenue par une nouvelle expérience de la marque Orange, dont les thèmes expriment ce qui est essentiel dans la vie des clients. Le nouveau rôle de la marque Orange guide l'ensemble des actions du Groupe et inspire aussi la culture interne : écouter et agir pour aller à l'essentiel.

FOCUS : Exemple de dialogue RSE structuré mené en 2016 par Sonatel avec les associations de consommateurs

Sonatel a renforcé en 2016 sa qualité de Dialogue avec les associations de consommateurs grâce à l'instauration de rencontres périodiques. Trois rencontres se sont tenues avec l'ensemble des associations de consommateurs, parties prenantes des activités de Sonatel :

Les objectifs de ces rencontres :

- Informer de manière périodique les Associations de consommateurs sur les activités principales de Sonatel pour leur permettre d'être au courant des évolutions dans le secteur des Télécommunications au Sénégal ;
- Partager des informations relatives à des décisions stratégiques qui impactent les activités de Sonatel (4G, Concession, outsourcing, externalisation, fiscalité, etc....),
- Diligenter les réclamations des Associations de consommateurs et mettre en place un processus de gestion, en vue de leur satisfaction.

Les décisions prises par Sonatel à l'issue desdites rencontres :

- Assurer une régularité des rencontres avec les Associations des consommateurs en définissant les cadres ;
- Afin de mieux intégrer leurs préoccupations, impliquer les Associations de consommateurs dans la conception des offres et tarifs, lors des réunions de vente, tables rondes;
- Privilégier la Relation directe entre les associations de consommateurs et la Direction du Service Client.



Offrir une connectivité enrichie grâce au mobile

Malgré un fort taux de pénétration du marché mobile et un contexte marqué par une campagne nationale de fiabilisation de l'identification des abonnés aux services de la téléphonie mobile initié en 2016 par l'Agence de Régulation des Postes et Télécommunications (ARTP) au Sénégal, Orange a conservé son leadership sur le marché mobile avec plus de 54% de part de marché et un parc mobile de 8.000.000 d'abonnés environ. L'identification a été ainsi un succès avec plus de 95% de nos clients correctement identifiés et des sorties de parc maîtrisées.

Sur le plan technique, Sonatel soucieux de disposer d'un réseau mobile toujours à la pointe de la technologie a lancé d'importants travaux de modernisation et d'extension du Réseau d'accès mobile à travers l'ambitieux projet dénommé RAN Renewal. Avec le RAN RENEWAL, des équipements de dernière génération prêts à supporter la 4G sont déployés. Ces nouveaux équipements ont une consommation d'énergie réduite contribuant ainsi à la politique environnementale de Sonatel.

Ce projet permet aussi d'introduire la technologie UMTS 900 qui favorise le développement du réseau de données mobile.

La modernisation couvre 1905 sites entre 2014 et 2016 sur l'étendue du territoire national et sera poursuivie en 2017.

Sur le plan commercial et afin de répondre aux attentes de ses clients, Orange a lancé au cours de l'année 2016 plusieurs initiatives fortes en faveur d'une connectivité enrichie :

- **Lancement du 1er réseau 4G au Sénégal :** Orange est, depuis le 11 juillet 2016, le seul opérateur au Sénégal à avoir déployé une technologie 4G pour permettre à ses clients de profiter du meilleur de l'Internet Haut débit sans devoir payer plus (la 4G au même prix que la 3G).
- **Application Orange et Moi :** 2016 a vu le déploiement de la version totalement native de l'application Orange et moi qui pose un jalon important dans la digitalisation de la relation client. L'application embarque les fonctionnalités Suivi consommation, Achat et transfert



de crédit, Achat de pass Internet, Sargal – SOS crédit – Illimix – Orange Money. Orange et Moi est disponible pour tous nos clients prépayés et postpayés qui ont de terminaux Android ou IOS. Depuis novembre 2016, la version Web de l'application (www.orangeetmoi.sn) permet l'accès depuis n'importe quel navigateur.

- **Lancement du Smartphone Orange Rise** en partenariat avec Google (programme Makossa). En 2016, en partenariat avec Google, Orange a lancé le terminal Orange Rise 31 SE. Il s'agit d'un Smartphone 4 pouces, sous android 6 avec les services Google pré-embarqués (You Tube, Google Search, Google Maps) et les applications Orange (Orange et Moi, SenMap, Sen Kiosque, Ndamli, ...)



- **Home Plus sans TV** : Le 10 Mars 2016, Orange a lancé l'offre Home Plus sans TV pour permettre aux clients qui le souhaitent de désactiver le service TV et profiter ainsi d'une offre Dualplay complète (Internet et Téléphone) en plus du modem routeur LiveBox 2 inclus
- **Orange Money** : Sonatel a poursuivi ses innovations dans le domaine du mobile banking et mobile payment notamment au niveau des services de paiement de factures, transfert d'argent, de la monétique et du marchand.

Réinventer la Relation Client

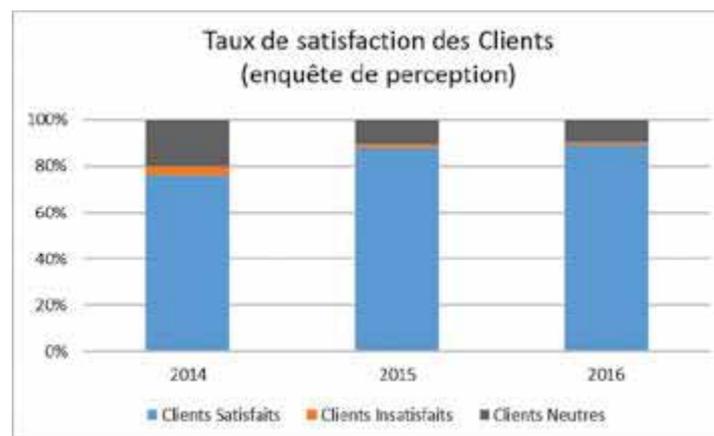
La satisfaction des clients est l'un des enjeux clés de la politique commerciale de Sonatel. Pour répondre à cette attente, Sonatel a fait des engagements qualitatifs la clé de voûte de sa stratégie commerciale et d'assistance, essentiellement basée sur une politique d'écoute client dynamique.

Sonatel a lancé en fin 2013 son Projet de Transformation sur le périmètre du Service Client, avec comme vision

• **Simplification du parcours client et personnalisation :**

L'obtention en Février 2016 du label COPC (avec re-certification en 2017) sur un périmètre qui concentre plus de 96% des contacts service client Grand Public a permis à Sonatel de devenir la 5^{ème} filiale Orange, le 3^{ème} opérateur africain et le 1^{er} opérateur francophone certifié COPC au niveau mondial. Les Indicateurs 2016 et les acquis méthodologiques certains prouvent les importants efforts réalisés pour offrir une qualité de service à nos clients. Sonatel va pérenniser et consolider les pratiques vertueuses issues de cette norme.

ambitieuse d' «offrir aux clients une qualité de service au rang des meilleurs standards internationaux et meilleure que celle de nos concurrents partout où nous sommes». Les premiers résultats significatifs ont été obtenus sur l'exercice 2016 sachant que l'exercice 2017 s'inscrit dans la continuité de la vision ambitieuse de réinventer la relation client : Ndèye Bamby Diagne



Résultats de l'Audit de Certification COPC 2017 :

- 2 938 points obtenus (contre 2.881 en 2016 et pour 2.900 points requis à minima)
- Score de 61/76 obtenu sur la table F (contre 64/75 en 2016 et pour 50/75 requis à minima)
- 2 points majeurs d'amélioration (contre 5 en 2016)
- 29 classes d'exigences conformes sur les 31 existantes (contre 26 en 2016)
- 3 classes d'exigences jugées exemplaires



- **Digitalisation de la relation :**

Le lancement du plateau digital en Juin 2016 , en cohérence avec les axes stratégiques de digitalisation et de multicanalité : La mesure des performances sur les 6 premiers mois d'activité donne des résultats très prometteurs en termes de satisfaction client, le défi résiduel résidant dans l'usage vulgarisé de ce nouveau canal par les clients.



- Autres actions structurantes réalisées en 2016 en faveur d'une meilleure relation avec la clientèle :

- **Programme de Transformation du Service Client :** le Programme «Happy» a connu des avancées significatives sur plusieurs chantiers et streams ; il s'est aussi enrichi de nouveaux chantiers dans le cadre de la mise à jour du schéma directeur du service client au titre de la période 2017-2020 ;

- **Programme de transformation culturelle :** plusieurs actions Quick Win (conception des livrables

stratégiques, caravane d'écoute et de sensibilisation, formations sur le référentiel Culture Client Orange in Touch , pilote sur des cibles FO/BO etc...) ont été déroulées ; l'ambitieux programme de Culture du Service au Client sera officiellement lancé en 2017 sur le périmètre des directions en interaction forte avec les clients (technique, distribution et service client) mais aussi de leurs directions supports et de leurs partenaires externes ;

- **Outils Contact Centers :** l'exercice 2016 a vu la poursuite du déploiement d'outils de haute technologie ; ce déploiement se poursuivra encore sur l'exercice 2017 , notamment avec un CRM permettant une vue à 360° des clients et des outils de chat et de messagerie en ligne , etc... ;

- **Prévention des dysfonctionnements :** la démarche de prévention s'est renforcée avec le pilotage régulier de Groupes d'Amélioration Qualité sur des dysfonctionnements impactants et/ou récurrents, l'animation mensuelle d'un dispositif de prévention de la réitération des réclamations , le suivi mensuel du top 5 des réclamations Fixe Mobile Internet TV , le pilotage mensuel de la performance des Supports dans le traitement des réclamations clients , etc...;

- **Monitoring de la satisfaction client :** le dispositif de monitoring s'est enrichi et compte à date plusieurs outils à son actif : tableau de bord customer centrix , sondage à chaud sur les interactions clients en Front Office comme en Back Office , grille de mesure de la qualité produite par les conseillers , analyse des attributs de satisfaction et d'insatisfaction client et des verbatims clients , plateau de rappel des clients insatisfaits , boucle qualité , etc...

- **Une politique d'Ecoute Client dynamique** : Pour satisfaire ses clients, des enquêtes et sondages sont menés tous les mois pour la prise en compte réelle des besoins et attentes des clients. L'analyse des rapports mensuels permet de détecter des insuffisances dans les processus et d'y apporter des correctifs à travers des plans d'actions.

Accompagner la transformation du client entreprise

Pour que nos clients soient en mesure de se repérer facilement dans notre univers de produits et pour qu'ils puissent trouver directement des réponses simples et claires à leurs attentes, Orange Business Services a sélectionné 4 essentiels en adéquation avec son marché (connectivité, sécurité, performance, travail), qui sont traduits dans les offres commerciales B2B structurantes suivantes :

• **Nos Offres 4G** : Pour permettre à nos clients de bénéficier de la meilleure expérience Internet, nous avons créé 2 forfaits de 20Go et 60Go à des tarifs très

compétitifs. Cette opération d'envergure a été un grand succès et se poursuivra sur l'année 2017.

• **Wifi Zone** : L'offre Wifi Zone ou wifi managé est une offre qui propose à nos clients une couverture Wifi de leurs locaux ou de places publiques d'excellente qualité.

2016 a été remarquable en termes de certification des ressources techniques, vente et avant-vente. Sonatel Business Solutions a obtenu le plus haut niveau de certification chez Cisco : le CCIE Cisco Certified Internetwork Expert dans le domaine des communications unifiées. La montée en compétence des collaborateurs s'est également opérée sur les solutions des principaux partenaires stratégiques et ceci dans différents domaines : CCNP réseaux (1), ACFE : Alcatel-Lucent Enterprise Certified Field Expert (4), ACSE : Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert (2), NSE 4 Fortinet Network Security Expert (3), PMP : project Management Professional (1), certifications HP : ASE, One view, Enterprise solutions (9), etc...





Tech

**Les meilleures opportunités
naissent des bonnes rencontres**

1^{er} juin au King Fahd Palace



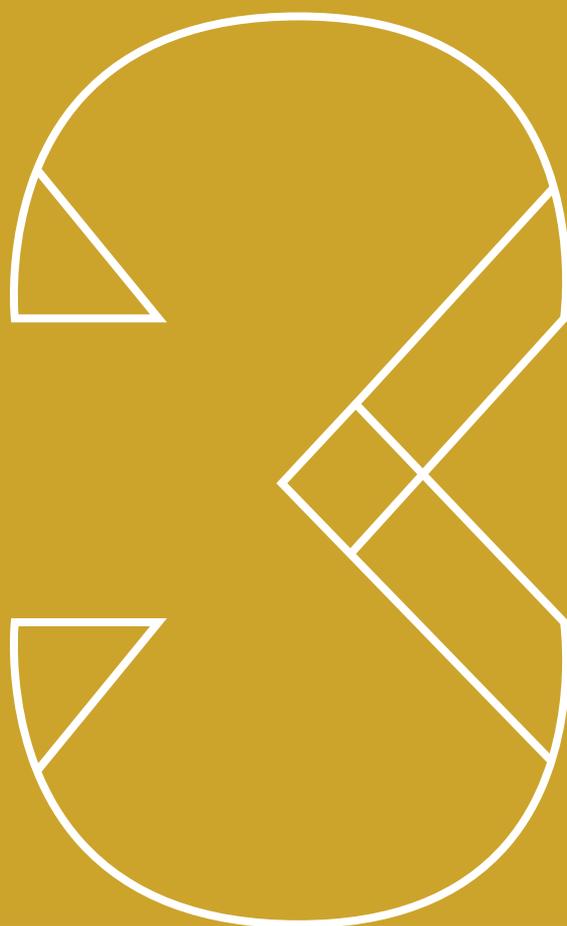
**1^{er} forum
africain sur
la création de
contenu digital**

**Dakar
Digital
Show**

A man with short hair and glasses, wearing a light blue and white checkered button-down shirt, is smiling and looking to his right. He is holding a tablet computer with both hands. The background is a textured yellow wall. To the right of the man is a large white graphic of a hand holding a pen, with various digital icons (Wi-Fi, speech bubble, person with plus, smartphone, laptop) scattered around it. The text "Dakar Digital Show" is written in large, bold, orange letters on the white hand graphic.

orange
Vous rapprocher
de l'essentiel

NOTRE
DÉMARCHE RSE





NOTRE DEMARCHE RSE

Amener chaque citoyen sénégalais à devenir un acteur du numérique sachant que le Digital constitue une révolution numérique, humaine et positive, tel est l'engagement que s'est fixé Sonatel dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Notre engagement chez Sonatel est également de conserver notre réputation de premier opérateur digitale, efficace et responsable mettant le numérique au service du progrès économique et social du Sénégal et contribuant ainsi à la réalisation du Plan Sénégal Emergent.

Cet engagement se traduit sur le plan opérationnel par une démarche RSE structurée visant à :

1. Lutter contre la fracture numérique
2. Soutenir l'innovation dans l'écosystème numérique de Sonatel, y compris dans sa dimension solidaire
3. Déployer les services essentiels
4. Soutenir l'Innovation sociale et l'Entrepreneuriat



j'achète dans tout le pays

MLouma #112#

MLouma est un marché agricole digital qui met en relation vendeurs et acheteurs dans tout le pays pour conclure des affaires au meilleur prix. **MLouma, l'agriculture connectée.** Retrouvez ces services au #112#, au 77 769 63 93 et sur www.mlouma.com.

Orange avec vous, pour vous. **sonatel**

LA CONTRIBUTION DE SONATEL AU DÉVELOPPEMENT DURABLE :

Orientations	Actions majeures	Objectifs	Investissements cumulés (en millions Fcfa)	Indicateurs de réalisation	
Lutter contre la fracture numérique	Projet RAN Renewal : modernisation et extension du réseau	Assurer une couverture mobile étendue et largement disponible pour les populations	58.800	93,26% de Taux de couverture de la population en 2G/3G	Ouvrir l'accès au numérique au plus grand nombre de femmes
	Connectivité des écoles : déploiement de l'internet gratuit au niveau des établissements d'enseignement publics des cycles primaire, moyen et secondaires du Sénégal.	Chaque établissement bénéficiera gratuitement d'un package composé d'un accès internet haut débit de 1Mbit/s et «My Orange Office»	10.000	1086 écoles ont déjà été connectées à fin décembre 2016	
	Programme Education numérique de la Fondation Sonatel	Soutenir les programmes scolaires et universitaires par des contenus éducatifs numériques, des bourses d'excellence, des constructions et réhabilitations d'infrastructures			
Soutenir l'Eco système numérique	Digital Society Forum	Facilitation d'un Dialogue Parties Prenantes continue et de qualité	12	120 participants	Ouvrir l'accès au numérique au plus grand nombre de femmes
	Dakar Digital Show	Mise en relation entre les développeurs, la Sonatel et les startups et toutes les structures qui travaillent dans le domaine du digital et du numérique	90	799 visiteurs sur 500 participants attendus	
Déployer les Services essentiels	Offre M.Agri	Amélioration des revenus des agriculteurs, accroître la productivité agricole et renforcer la chaîne de valeur globale	M.Louma = 27 Sooretul = 15	143.519 flux de trafics générés par les différentes applications soutenues par Sonatel (M.Louma, Sooretul)	

	Offre e-santé	Facilitation des parcours de santé et hébergement / valorisation des données de santé	JokkoSanté = 12 Karangué = 10	flux de trafics générés par les différentes applications soutenues par Sonatel : Karangué = 19706 sms	
	Orange money comme solution permettant un accès direct aux services financiers via le mobile	contribution directe à la stimulation des économies locales			
Soutenir l'Innovation sociale et l'Entrepreneuriat	Prix de l'Entrepreneur Social en Afrique	Promotion de l'innovation sociale en faveur du développement grâce aux TIC	25		
	Prix de l'Entrepreneuriat Numérique Féminin Linguere Digital Challenge	Promotion des initiatives entrepreneuriales des femmes dans le domaine des TIC	70		
	Incubateur CTIC	Promotion de jeunes entreprises usant des nouvelles technologies pour développer des services innovants à fort impact sociétal	350	30 entreprises incubées depuis 2011	
	Soutien au dispositif d'appui à l'Entrepreneuriat des jeunes via l'ANPEJ (Agence Nationale de l'Emploi des Jeunes), PSEJ (Programme Sénégalais pour l'Emploi des Jeunes et l'ADEPME (Agence pour le Développement et l'Encadrement des PME)	Contribution à l'autonomisation et l'employabilité des jeunes, à travers leur formation, le renforcement de leurs capacités, l'appui au démarrage d'activités dans l'entrepreneuriat	Anpej = 100 PSEJ = 20 ADEPME = 20	ANPEJ = 176 stagiaires accueillis par Sonatel PSEJ = 600 jeunes formés en entrepreneuriat ADEPME = 700 jeunes formés à l'entrepreneuriat / 100 projets soutenus	

PROMOTION DU CONSOMMER SÉNÉGALAIS PAR SONATEL

Sonatel, dans le cadre de son axe RSE « Croissance et développement économique » apporte son soutien à travers son cœur de métier (les TIC) à la promotion du « consommer sénégalais ». Une table ronde sur le Consommer Local a été organisée le 29 Avril 2016 en partenariat avec l'Agence de Développement et d'Encadrement de la PME (ADEPME) et l'Initiative RSE Sénégal, et en présence de nombreuses parties

prenantes de l'écosystème de Sonatel. L'objectif était de contribuer à une meilleure compréhension des questions liées au consommer sénégalais, à une prise en compte des problématiques de développement des PME évoluant dans le secteur de la transformation agricole et de proposer des recommandations concrètes permettant de densifier le tissu de Petite et Moyenne Industrie (PMI) au Sénégal grâce aux TIC.

PROMOTION DE L'ENTREPRENEURIAT FÉMININ

TÉMOIGNAGE DE MME DICKO SY : FONDATRICE DE AAWDI, PLATEFORME WEB ET MOBILE D'INTERMÉDIATION SEMENCIÈRE ACCESSIBLE, LAURÉATE DU 2ÈME PRIX DE LA LINGUERE DIGITAL CHALLENGE 2016.

« Je suis très heureuse d'avoir participé et remporté l'un des prix du concours Linguère Digital Challenge de l'édition 2016 organisé par Le groupe Sonatel pour encourager les femmes évoluant dans le secteur du numérique. Grâce à ce prix, nous avons pu finaliser la conception de la plateforme Aawdi, (plateforme d'intermédiation qui permet l'accès aux semences de qualité) et nous formaliser pour devenir une entreprise enregistrée. En plus de cet accompagnement financier, Sonatel se positionne comme notre partenaire stratégique, ce qui nous donne plus de visibilité et de la crédibilité.

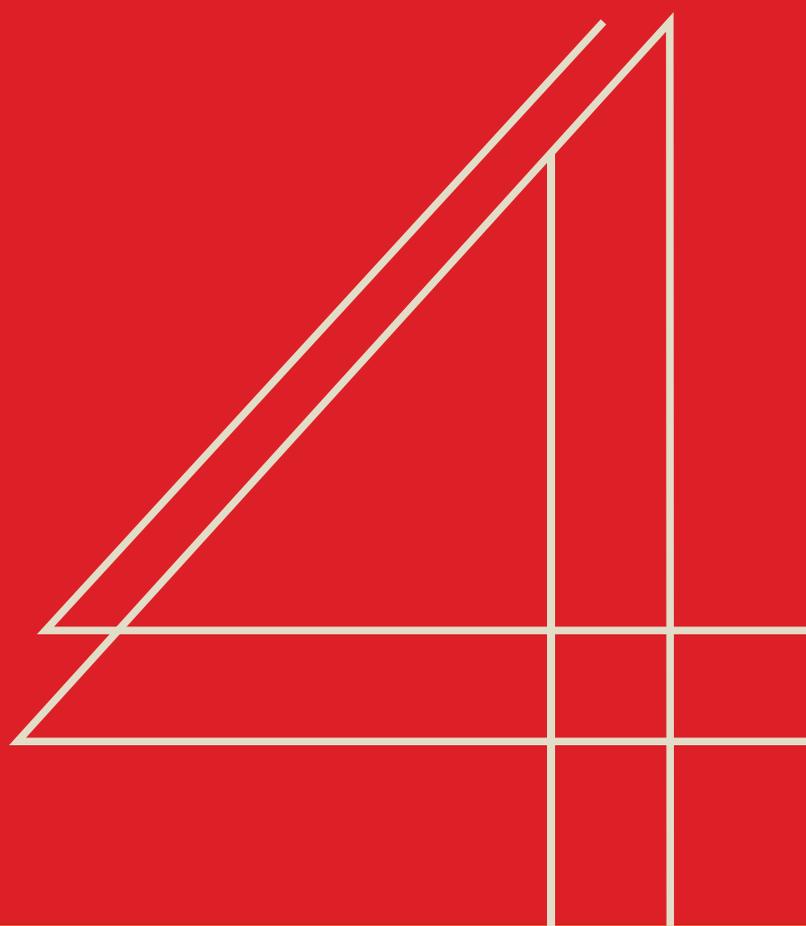
Linguère Digital Challenge m'a notamment permis d'élargir mon réseau, de connaître d'autres acteurs clés du milieu de la technologie. Grâce à la solution Aawdi, l'agriculture africaine peut espérer connaître un bon en avant, et la Sonatel pourra appuyer cette avancée.

J'encourage fortement les filles à postuler aux prochaines éditions de LDC et de partager leur Idée de solution innovante pour faire bouger les choses. Un grand merci à la Sonatel pour non seulement avoir cru au projet mais aussi pour ce Partenariat qui ne

fait que commencer. En plus de l'accompagnement technique accordé par Sonatel et ses partenaires, et des contacts clients réalisés lors du salon, la Sonatel nous a permis de découvrir et de discuter avec de nombreux acteurs du monde de la réalité virtuelle, venus du monde entier, et le tout dans une ambiance très conviviale.



L'ENGAGEMENT
CITOYEN





L'ENGAGEMENT CITOYEN

Notre politique de responsabilité sociale d'entreprise est matérialisée depuis sa création par un ensemble de principes et de valeurs allant dans le sens de notre développement, au profit des parties prenantes.

Ainsi, le groupe Sonatel s'est engagé encore cette année dans plusieurs actions et initiatives dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), aussi bien au Sénégal que dans ses autres pays de présence. Parmi les actions réalisées en 2016 au Sénégal, on note :

• **Sonatel Villes Propres : « And Defar Sunu Gox »**

En soutien aux collectivités locales dans la lutte contre l'insalubrité et pour l'amélioration du cadre de vie des populations Sonatel a poursuivi son programme « Sonatel villes propres » ou « and defar sunu gox » qui consiste à accompagner les collectivités locales dans les opérations de nettoyage, installer des poubelles fixes et planter des arbres. Les localités de Yoff, Popenguine, Touba, Tivaouane et Ziguinchor ont bénéficié de ce programme cette année.

And defar sunu gox permet de faire une jonction avec le «Programme Prioritaire de Propreté (3P)» du Ministère de la Gouvernance Locale, du Développement et de l'Aménagement du Territoire à travers son Programme National de Gestion des Déchets (PNGD).

• **Linguère Digital Challenge : les femmes dans les TIC à l'honneur !**

Sonatel a consacré Les Gourmandises de Karelle, Aawdi et Signare Express à travers le Linguère Digital Challenge 2016. Ces trois start-ups ont été récompensées des trophées de meilleures entreprises sénégalaises dirigées par des femmes, utilisant les nouvelles technologies dans leur activité parmi les postulantes au Linguère Digital Challenge de cette année.

Un prix qui entre dans le cadre de la responsabilité sociale de l'entreprise, un des piliers de la stratégie de Sonatel et qui est la deuxième édition de son Prix de l'Entrepreneuriat Numérique Féminin (PENF) lancé en 2015.



Sonatel a remis le 1er Prix du LDC 2016, doté de 10 000 000 FCFA (Pack start-up inclus) à la jeune entreprise Les Gourmandises de Karelle. Les Gourmandises de Karelle, c'est un blog culinaire créé et dirigé par Mme Karelle Vignon-Vullierme déjà très suivi sur les réseaux sociaux. Selon la grande lauréate du LDC 2016, « cet accompagnement de Sonatel vient au bon moment » car elle a l'ambition de « lancer le service de « box repas light » à livrer au client », mais aussi « la production de vidéos de cours et de reportages culinaires dans les contrées africaines à travers la cuisine. »

Aawdi, plateforme en ligne sur web et mobile pour faciliter l'accès aux semences, a reçu le 2ème Prix du LDC 2016 constitué de 5 millions de FCFA (Pack start-up inclus) tandis que le 3ème Prix, avec 4 millions de FCFA (Pack start-up inclus), est revenu à Signare Express, service de livraison et messagerie express qui emploie des femmes sur le terrain.

Le pack start-up, dont bénéficie chaque lauréate, comprend un accompagnement d'un an par Sonatel et ses partenaires COFINA, Go média et ADEPME avec la mise à disposition de coaching, mentoring, services et technologies pouvant aider au développement son activité.

• 1^{ère} édition du Digital Society Forum

Dans le cadre de ses dialogues avec ses parties prenantes, Sonatel a convié les acteurs de l'écosystème numérique à une réflexion collaborative, à travers une table ronde d'experts nommée le Digital Society Forum (DSF).

En effet, au-delà de son rôle d'acteur de la révolution numérique avec ses technologies, ses réseaux et ses services, Sonatel a mis en place cet espace pour réfléchir, avec les acteurs, aux conséquences du numérique sur nos vies, la société, les individus, les familles.

Plateforme collaborative ouverte, le Digital Society Forum contribue à donner à chacun des clés de compréhension pour mieux appréhender notre vie numérique. Il rassemble sociologues, économistes, universitaires et acteurs de la société civile, autour de grands thèmes de la vie quotidienne. Cette vision croisée est ensuite partagée lors d'ateliers participatifs publics, en régions, afin de proposer des pistes d'action à tous et pour tous.



La 1^{ère} édition du Digital Society Forum (DSF) s'est tenue le jeudi 1er décembre 2016, sous le thème « Impacts du Numérique sur l'emploi ».

Des jeunes, diplômés ou non, des porteurs de projets, des entrepreneurs, des start-up, des étudiants et des élèves ont rencontré et échangé avec des professionnels des TICs et Enablers, et divers acteurs de l'écosystème numérique.

Une amorce de meilleure compréhension des changements induits par le numérique et quelques pistes ont été notées, pour en faire un élément de transformation positive.

Sonatel, qui souhaite être le premier partenaire numérique de l'Etat dans le cadre du PSE et en tant qu'entreprise citoyenne, s'engage ainsi dans la transformation digitale de l'économie sénégalaise.

• « Projet village » de la Fondation Sonatel

Agissant pour le bien-être des populations, la Fondation Sonatel s'active depuis plus de 14 ans pour l'amélioration des conditions de vie des populations à travers la santé, l'éducation et la culture.

Après la réussite du 1^{er} Projet Village réalisé à Thicatt Wolof, la Fondation Sonatel ambitionne de développer et pérenniser ce concept de développement intégré de zones très enclavées à l'intérieur du pays. Pour rappel, en zone rurale africaine, l'accès à l'école, aux structures sanitaires de base et à l'eau constitue une véritable problématique. Le Projet Village se veut une solution à toutes ces difficultés d'accès aux infrastructures sociales de base : construction ou réhabilitation d'école, de poste de santé et de point d'accès à l'eau potable. Il sélectionne la localité devant en bénéficier sur la base de critères liés à l'absence desdites infrastructures.

Dans cette localité enclavée, dépourvue d'infrastructures de base, la Fondation Sonatel a procédé au financement intégral des infrastructures sociales de base ci-après :

- **Education** : réhabilitation d'une école, construction d'un bloc administratif, d'une salle polyvalente qui sert aussi de bibliothèque, construction de latrines pour les élèves et le corps enseignants, d'un mur de clôture pour sécuriser l'établissement ;
- **Santé** : Construction d'un Poste de santé comprenant toutes les composantes et d'un logement pour l'ICP (Infirmier Chef de Poste) ;
- **Eau** : Construction d'un puits ;

- **Energie:** installation de panneaux solaires pour l'alimentation en énergie du poste de santé et l'école.

Une innovation de taille a été introduite dans le périmètre du Projet Village. Il s'agit du « Concept Ecole Verte : nouvelle éthique pour une éducation incluant la nature dans les apprentissages ». Des activités pédagogiques en vue d'aider l'enfant à être plus sensible aux notions liées au Développement Durable.

- **Membre fondateur du CTIC Dakar**

Suivant sa mission d'être un des acteurs majeurs de l'émergence du numérique au Sénégal, le groupe Sonatel œuvre quotidiennement pour la promotion de PME et de start-up évoluant dans le domaine des Tic, en étant présent à différentes étapes de création ou de financement.

Ainsi, Sonatel a participé à la création et est un des



membres fondateurs du CTIC Dakar, 1^{er} incubateur TIC du Sénégal et d'Afrique francophone. Le groupe y a investi 250 millions de francs CFA depuis son lancement en avril 2011, contribuant ainsi de manière significative à la création d'emplois (plus de 200 emplois créés) et au développement de l'économie numérique dans notre pays (75 entreprises incubées avec un taux de survie de 85%).

A travers la nouvelle convention de partenariat entre

Sonatel et CTIC Dakar signée le 21 juillet 2016, le groupe renouvelle et renforce son appui au CTIC qui permettra de tripler le nombre d'incubés et de multiplier par 7 les revenus de l'incubateur.

- **Connectivité des écoles : Internet scolaire**

La convention Internet scolaire offre un accès gratuit à l'Internet aux établissements d'enseignement public. Cet accord-cadre signé entre le Ministère de l'Education Nationale (MEN) et le Groupe Sonatel, d'un montant de 10 milliards de F CFA, contribue à l'amélioration de la qualité de l'enseignement apprentissage dans les établissements d'enseignement publics des cycles préscolaire, primaire, moyen et secondaire du Sénégal par l'utilisation des TIC. Sonatel offre ainsi la gratuité de l'accès à l'internet pour tous les établissements publics d'enseignement. Avec ce programme, plus de 1000 établissements d'enseignement public bénéficient à cette date d'accès internet sur l'étendue du territoire national.

- **MLouma :**

Sonatel a choisi d'apporter sa contribution au développement d'un des piliers de l'économie nationale : l'agriculture, axe majeur du Plan Sénégal Émergent.

C'est en réponse à cette orientation que Sonatel soutient l'initiative d'une startup locale, lauréate de POESA (Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique) édition 2014 et l'API Challenge, pour le déploiement d'une offre mobile Agri. mLouma est une application mobile accessible au #112# permettant non seulement de disposer des prix des denrées et des produits sur les différents marchés (loumas) du Sénégal, mais aussi de mettre en relation facilement et de manière sécurisée, producteurs et acheteurs.

Via un menu simple et convivial, tout client Orange peut accéder aux informations pratiques relatives aux fruits et légumes sur le marché, à leur disponibilité et à leurs prix respectifs. De plus, tout acheteur se voit donner l'opportunité d'entrer en contact avec des producteurs afin de concrétiser son achat.

• Karangué

Sonatel, dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise, accompagne la Société 2S Technologie pour le déploiement du projet Karangué sur les plans techniques (hébergement et déploiement du service) et financier.

Le service Karangué est un système d'alerte automatique, via le mobile, des rendez-vous de vaccination et des rappels des visites pré et post-natales.

Ces rappels se font par SMS et par appel vocal aussi bien en français que dans les différentes langues locales (Wolof, Toucouleur, Sérère, etc.).

Ainsi, l'inscription peut se faire par le personnel des postes de santé ou directement par les personnes intéressées avec l'utilisation de l'USSD #112#.

Le projet Karangué a été lauréat de nombreuses distinctions nationales et internationales telles que :

- 1^{er} Prix Orange Developer Challenge 2015
- 1^{er} Prix Orange Code Camp Emerginov 2015

• M Diabète : bilan de la phase pilote

Le Sénégal est l'un des pays pilotes du programme mondial « Be Healthy Be Mobile » lancé par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et l'Union Internationale des Télécommunications (ITU). L'objectif est de démontrer qu'il est aujourd'hui possible de mettre en place à grande échelle un programme efficace de lutte contre les maladies chroniques grâce à la téléphonie mobile. Au Sénégal, le ministère de la Santé et de l'Action Sociale est porteur de ce programme dans le cadre de sa politique de lutte contre le diabète.

L'objectif de la phase pilote déroulée en 2016 était de mener une évaluation tant qualitative que quantitative pour mesurer l'impact du programme avant sa généralisation au Sénégal et dans les pays de la région.

La période du Ramadan a été ciblée car c'est une période délicate durant laquelle les conseils apportés peuvent être très bénéfiques pour les malades de Diabète ou les personnes à risque.

La campagne M-Diabète s'est déroulée en 3 phases du 24 mai au 16 juin 2016 :

- une phase d'envoi de push sms à toute la base pré-paid de Orange avec le message suivant : « Le Ramadan approche. Envoyez DIAB au 21214 pour recevoir des conseils santé ou PRO au 21214 pour recevoir des informations pour professionnel de santé. Stop#111# »;
- une phase d'inscription des personnes qui le souhaitent afin de recevoir les conseils ;
- une dernière phase de réception régulière de sms conseils.

52 437 personnes se sont inscrites à M-Diabète pour bénéficier des conseils avisés, pour un objectif de 50 000 inscriptions du Ministère de la Santé et de l'Action Sociale.

• Mise en place de Bourses d'Excellence de spécialisation médicale d'une valeur d'1/4 de milliard sur 4 ans

Ayant constaté un déficit de spécialistes et leur forte concentration dans la capitale sénégalaise (70%), de même qu'un corps médical prenant de l'âge, la Fondation Sonatel très sensible à cette situation a décidé de mettre en place un programme de bourses de spécialisation



dans le domaine de la santé au profit des étudiants en médecine. Plus d'1/4 de Milliard de FCFA a été mobilisé par la Fondation Sonatel pour le financement de bourses

d'excellence de spécialisation médicale dans les domaines de la Chirurgie, de la Gynécologie-Obstétrique, de la Pédiatrie, de la Néphrologie, des Urgences et de la Gériatrie. Ce, pour renforcer le nombre de spécialistes dans les structures publiques de santé et de permettre aux populations des localités reculées d'avoir accès à une santé de qualité avec des spécialistes bien répartis sur tout le territoire national. La signature du partenariat avec le Ministère de la Santé et de l'Action Sociale, s'est effectuée le lundi 08 février 2016.

• **Des équipements médicaux de pointe au profit des structures sanitaires du Sénégal pour un montant de plus de 100 millions de F CFA**

L'équipement médical et la modernisation des structures sanitaires étant une priorité pour la Fondation Sonatel, elle s'engage comme chaque année à contribuer à l'amélioration de l'accès aux soins de qualité des populations.

En effet dans le cadre de son programme d'équipement et de modernisation, des infrastructures sanitaires, la Fondation Sonatel a équipé la Clinique Neurologique de Fann, le Poste de Santé de Bogal, l'Hôpital Régional de Tambacounda, les Districts Sanitaires de Tambacounda et de Koumpemtoun.



Entre autres dons offerts, on peut citer du matériel pour la Neurologie, la Pédiatrie, la Cardiologie, la Maternité, la Médecine Générale, l'Evacuation Sanitaire...

o **Concours Général Edition 2016**

Fidèle à sa vocation de promouvoir la culture de l'Excellence chez les élèves, la Fondation Sonatel a accompagné le Ministère de l'Education Nationale pour l'organisation de la 50ème édition de la Cérémonie



Solennelle de Distribution de Prix du Concours Général Sénégalais. Les lauréats ont été reçus au siège de Sonatel par le Directeur Général de Sonatel et Président du Conseil de Fondation, M. Alioune NDIAYE pour être félicités, récompensés et encouragés dans la voix de l'Excellence.

o **La 24ème édition des Olympiades Panafricaines de Mathématiques (OPAM 2016) :**

compétition prestigieuse, considérée comme la « Coupe d'Afrique des Nations de Mathématiques » et qui a regroupé pendant dix (10) jours les meilleurs élèves en mathématiques de l'Enseignement Secondaire ayant moins de vingt (20) ans, provenant de 08 pays Africains.



o **La 5ème Edition du Concours « Miss mathématiques et Miss Sciences »,**

organisée par le Ministère de l'Education Nation, son objectif principal est d'encourager les filles à embrasser et à exceller dans les séries scientifiques et techniques.



• **Culture : appui à la Préservation du Patrimoine et de la Mémoire**

La préservation du patrimoine et de la mémoire étant un pilier de l'axe Culture de la Fondation Sonatel, elle a accompagné en 2016 :

- les Manufactures des Arts Décoratifs de Thiès, fleuron national de l'économie culturelle Sénégalaise, pour la commémoration de leurs 50 ans, à travers une exposition itinérante qui a permis de mieux faire connaître les

manufactures. figurait le siège de Sonatel. Elle a été un moment fort de découvertes de

- la Commémoration du Cinquantenaire du 1er Festival Mondial des Arts Nègres,
- le projet « Xam sa Goxx » qui permet de mieux faire connaître le Sénégal à travers les lieux historiques, les sites patrimoniaux, les rues et les quartiers par l'utilisation des TICs.

• **Sonatel à l'heure de la COP 22**

Toujours dans le cadre de sa volonté d'être un acteur majeur dans les questions environnementales, Sonatel a participé, auprès de l'Etat, à la 22ème conférence sur les changements climatiques, communément appelée COP22 qui s'est tenue à Marrakech du 07 au 18 Novembre 2016.

Cette présence de l'entreprise au stand officiel du Sénégal lui a donné l'opportunité de partager sa stratégie RSE. Pour rappel, plus de 150 Etats participent à la COP et on compte 20 à 25 000 visiteurs durant toute la durée de la conférence. La présence de Sonatel à cet événement à dimension internationale est donc une suite à sa participation aux conférences nationales sur

le développement durable organisées par le Ministère de l'Environnement en 2015 et 2016.

Ces actions s'inscrivent dans le partenariat avec l'Etat du Sénégal dans le domaine du développement durable,

• **Better Internet for Kids (BIK)**

Sonatel a déployé en janvier 2016 un dialogue parties prenantes sur les jeunes et internet. Suite à ce dialogue, il est ressorti que la priorité de nos parties prenantes et des autorités vis à vis de Sonatel est l'accompagnement des jeunes pour un usage sûr et responsable d'internet.



Le Better Internet for Kids (ou meilleur internet pour les enfants) est le programme mis en place pour répondre à cette problématique avec comme objectifs principaux la protection des enfants sur les dangers de l'Internet à travers plusieurs cadres d'animation et d'échanges qui débiteront début 2017 et impliquant tous les acteurs (éducateurs, parents, enfants, etc.).

NOS INDICATEURS
DE PERFORMANCE





NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

INDICATEURS ECONOMIQUES

	2014	2015	2016
CONTRIBUTION ECONOMIQUE			
Contribution fiscale (hors dividende)	191.009	175.724	195.860
Masse salariale	55.036	48.206	55.262
Achats locaux	132.000	108.000	144.000
PRATIQUES D'ACHATS			
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats'	21	20	19
RELATION AVEC LE CLIENT			
Efficacité des plateaux	88%	78%	81%
Taux d'abandons	12%	22%	19%
Front line resolution	95%	91%	89%
Proportions (%) de réclamations Traités dans les délais	92%	92%	99%
Taux de clients Satisfaits	76%	88%	89%
Taux de clients très insatisfaits	4%	1%	1%
Nombre de réunions d'échange et d'information avec les associations	1	1	4
Nombre d'associations de consommateurs rencontrées	14	14	12
Nombre de décisions reconnaissant le caractère mensonger d'une publicité			

INDICATEURS SOCIAUX

	2014	2015	2016
RELATIONS AVEC LES SYNDICATS DE TRAVAILLEURS			
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	1	1	1
Nombre de réunions du CHSCT	127	179	199
EFFECTIFS			
Effectif total	1766	1772	1768
Nombre d'embauches	48	72	71
Nombre de licenciements	0	1	2
Nombre d'heures d'absence	78254	84691	97487
Taux d'absentéisme	0,066%	0,070%	0,113%
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	1766	1772	1768
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	0,27%	0,3%	0,3%
Répartition des âges			
Moins de 20 ans	0	0	0
20 à 24 ans	1	3	2
25 à 29 ans	98	120	142
30 à 34 ans	346	366	383
35 à 39 ans	393	364	324
40 à 44 ans	287	277	262
45 à 49 ans	229	204	206
50 à 54 ans	190	208	230
55 à 59 ans	202	218	214
> 59 ans	22	12	3
FORMATION			
Taux de réalisation des entretiens d'appréciation (performance)	97,5%	97,12%	Non encore disponible
Taux de réalisation du développement professionnel	84,59%	81,96%	81,88%
Nombre de mobilités	186	204	191
Nombre de promotions internes	219	158	161
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	70%	70,55%	74,12%
Nombre total d'heures de formation	13603	14248	14608
Masse salariale consacré à la formation	829 474 484	1 202 142 289	982 395 000
Pourcentage de la masse salariale brute consacré à la formation	2,1%	3,1%	2,5%

INDICATEURS SOCIAUX

	2014	2015	2016
SECURITE & SANTE			
Nombre de salariés formés à la sécurité	366	418	309
Taux de fréquence des accidents du travail	0,21	0,21	0,04
Taux de gravité des accidents du travail	0,010	0,046	0,022
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP			
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	6	5	5
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	0,003	0,003	0,003
EMPLOI DES JEUNES			
Nombre de stagiaires	737	1063	1007
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale	1	1	2
GENRE			
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	35%	36%	37%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global cadres/non cadres	Cadre F : 34,4% Non cadre F : 36%	Cadre F : 36,4% Non cadre F : 35,8%	Cadre F : 38,6% Non cadre F : 35%
Répartition femmes des promotions (en%)	42%	38%	37%
Répartition hommes des promotions (en%)	58%	62%	63%
Pourcentage de femmes à l'embauche	50%	50%	43,66%

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

	2014	2015	2016
ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE			
ENERGIE			
Consommation d'électricité liée aux sites (MWh)			
Consommation d'électricité liée aux réseaux (fixe et mobile) (MWh)			
TRANSPORT			
Consommation de carburant (en m³)	594,11	456,07	608,46
EMISSIONS DE CO2			
Emissions atmosphériques de CO2 liées aux déplacements collaborateurs (en tonnes de CO2)			
DECHETS PAPIERS			
EAU			
DECHETS ELECTRONIQUES			
Nombre total de mobiles collectés	1.700	0	2.113
dont mobiles collectés en espace, événementiel, interne, etc... (hors SAV/invendus)	1.700	0	0
Déchets Dangereux (DD) (en tonnes)			
dont batteries	42,5	8,3	31,9
Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques professionnels (DEEE) (en tonnes)			
dont infrastructures réseaux (fixe et mobile)	109,7	63,3	129,6

TABLEAU DE CONDORDANCE DES INDICATEURS ISO 26000 / GRI4

ISO 26000 : 2010	N°	GRI	ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATIONS	PAGE	NON PUBLICATION
Principes de la Responsabilité Sociétale	4				
Redevabilité	4.2		Mise en application des lignes directrices du GRI	8	
Transparence	4.3			8 et 56	
Comportement éthique	4.4	G4-56	Ethique et Intégrité	21 à 26	
Reconnaissance des Intérêts des Parties Prenantes	4.5	G4-25	Identification et sélection des parties prenantes	27 à 34	
Respect du principe de Légalité	4.6	G4-PR9	Amendes substantielles pour non-respect des législations et réglementations	24	
Prise en compte des normes internationales de comportement	4.7	G4-1	Message du Directeur Général : principe Contexte du Développement Durable & stratégie et analyse	6	
Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes	5				
Identifier sa responsabilité sociétale	5.2	G4-2	Principaux impacts, risques, opportunités clés	16 24 et 25 39 et 41	
Identifier les Parties Prenantes et Dialoguer avec elles	5.3	G4-24	Liste des groupes des parties prenantes	28	
		G4-25	Identification et sélection des parties prenantes	28	
		G4-26	Implication des parties prenantes	32	
Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	6				
Gouvernance de l'Organisation	6.2	G.1	Message du DG : stratégie et analyse	6 et 8	
		G4-34	Structure de la Gouvernance	21	
Structures et processus de prise de décision	6.2.3	G4-LA12	Répartition des salariés	36	
Droits de l'Homme	6.3				
		GA-HR2	Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité, y compris le pourcentage de salariés formés	24 et 36	
Droits économiques, sociaux et culturels	6.3.9	G4-EC7	Investissements en infrastructures destinés aux collectivités locales	41	

TABLEAU DE CONDORDANCE DES INDICATEURS ISO 26000 / GRI4

ISO 26000 : 2010	N°	GRI	ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATIONS	PAGE	NON PUBLICATION
Principes fondamentaux et droits au travail	6.3.10	G4-LA12	Répartition des salariés	36	
Relations et Conditions de travail	6.4				
Relations et Conditions de travail	6.4.1-6.4.2		Sous-catégories Pratiques en matière d'emploi et travail décent	36	
Emploi et relations employeur / employé	6.4.3	G4-EC9	Fournisseurs locaux	38	
		G4-LA1	Nouveaux salariés embauchés	57	
		G4-LA12	Répartition des salariés	57	
Santé et Sécurité au travail	6.4.6	G4-LA6	Accidents de travail, maladies professionnelles et absentéisme	58	
Développement du Capital humain	6.4.7	G4-LA9	Nombre d'heures de formation	57	
		G4-LA10	Programme de développement des compétences et de formation	37 et 57	
L'Environnement	6.5				
L'Environnement	6.5.1		Catégorie Environnement		
	6.5.2	G4-SO1	Participation des Communautés locales	40	
Prévention de la Pollution	6.5.3	G4-EN22	Rejets d'eau	16	Indicateur non fourni
		G4-EN23	Déchets et mode de traitement	16	Indicateur non fourni
		GA-EN25	Poids des Déchets dangereux	16 et 60	
		G4-EN27	Atténuation des impacts environnementaux	41	
		G4-SO1	Participation des Communautés locales	41	
Utilisation durable des ressources	6.5.4	G4.EN3	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	59	
		G4.EN6	Réduction de la consommation énergétique	16 et 43	
Atténuation des Changements Climatiques et adaptation	6.5.5	G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	16 et 43	
		G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	16 et 39	
		G4-EN27	Atténuation des impacts environnementaux	40	
Loyauté des pratiques	6.6				
Loyauté des pratiques	6.6.1				
	6.6.2				
Lutte contre la corruption	6.6.3	G4-S03	Evaluation des risques de corruption	23	
		G4-S04	Communication et formation sur la lutte contre la corruption	25	
Concurrence loyale	6.6.5	G4-S07	Comportement anti concurrentiel	25	

www.sonatel.com
Juin 2017