

Groupe Sonatel RAPPORT RSE 2020

#labeautédémasquée



sonatel





labeautédémasquée

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	5
LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	6
A PROPOS DE CE RAPPORT	9

1 Présentation de Sonatel	10	3 Notre engagement responsable	42
Nos Instances de Direction	12	FONDATION SONATEL : levier du bien être communautaire et de la stratégie RSE de Sonatel	44
Comité de Direction du Groupe Sonatel et ses Filiales	14	Inclusion numérique	49
		Préservation de l'environnement	52
		Dialogue avec nos parties prenantes	55
2 Les Objectifs de Développement Durable (ODD) au cœur de nos activités RSE	18	4 Reconnaissance de notre démarche Intégrée et notre système gouvernance RSE	56
1 Pas de pauvreté	24		
3 Bonne santé et bien être	24		
4 Éducation de qualité	27		
5 Égalité entre les sexes	29		
8 Travail décent et travail économique	31		
9 Industrie, innovation et infrastructure	32		
10 Inégalités réduites	35		
12 Consommation et production responsables	36		
13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	37		
14 Lutte contre l'insalubrité et la protection du cadre de vie	37		
17 Partenariats pour la réalisation des objectifs	39		
7 Énergie propre et d'un coût abordable	54	5 Empreinte socio-économique	64
		6 Nos indicateurs de performances RSE	68
		Indicateurs environnementaux	70
		Indicateurs économiques	71
		Indicateurs sociaux	72



AVANT-PROPOS

“ LA BEAUTÉ DERRIÈRE LES MASQUES ”

La beauté est omniprésente, encore faut-il parvenir à la voir, à l'imaginer, à la saisir et s'en imprégner.

En cette période si particulière, l'humanité se cache derrière des masques. Mais derrière ces masques se trouve une beauté invisible et pourtant bien réelle. Porter un masque c'est se protéger et protéger toute la société. Plus qu'un accessoire, c'est un emblème de notre volonté de servir et de prendre soin de ceux qui comptent pour nous.

Derrière chaque masque il y a un homme, une femme, un médecin, un coiffeur, un chauffeur... Leurs visages sont masqués pourtant leurs gestes sont bien visibles. La beauté des gestes est transcendée, les engagements se multiplient. La solidarité et le désir d'agir pour le bien collectif n'a pas disparu.

La vraie beauté de l'Homme est invisible, elle se cache dans l'acte. C'est cette volonté d'un « mieux » qui l'anime. Pour gagner en puissance, le lien est crucial. Le lien rend les idées possibles, concrètes et il leur permet de prendre de l'ampleur.

Pour le groupe Sonatel, rendre possible la connexion entre les êtres est essentielle. Ainsi nous participons à rendre visible l'invisible.

La beauté est masquée mais la beauté demeure.



Monsieur Sékou Dramé
Directeur Général
du Groupe Sonatel

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

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

Le rapport RSE 2020 a été élaboré sur la base des Objectifs de Développement Durable (ODD). Le présent rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) 2020, réaffirme la volonté du groupe Sonatel de déployer une politique visant la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable (ODD) et ainsi relever les plus grands défis de développement durable auxquels notre monde est confronté.

La Direction Générale confirme ainsi sa ferme volonté de hisser Sonatel au plus haut niveau de réputation en termes de

transparence, de redevabilité et de pratiques RSE. Une évaluation de l'AFNOR (Agence Française de Normalisation) sur le référentiel ISO 26000 nous a octroyé le label «Engagé RSE» au niveau confirmé (niveau 3 sur une échelle de 4).

Cela confirme la pertinence de notre stratégie mais également le haut niveau de réponses apportées par Sonatel en ce qui concerne la prise en compte, au niveau national, des Objectifs de Développement Durable (ODD). Notre champ d'action est large et notre ambition est de «faire vivre à chacune de nos parties prenantes une expérience incomparable totale», afin de promouvoir le développement durable, pilier de notre démarche RSE.

Je tiens à féliciter l'ensemble des équipes de Sonatel pour les efforts menés au quotidien pour soutenir le déploiement de la RSE en interne dans l'entreprise mais également en externe, auprès de nos parties prenantes, par la réalisation de nombreuses actions et projets de développement communautaire au profit des populations sénégalaises,

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

Le Rapport RSE 2020 de Sonatel est publié dans un contexte mondial fortement marqué par le réchauffement climatique avec des conséquences encore plus alarmantes dans la zone d'intervention de nos activités, en Afrique de l'Ouest et au Sahel en particulier. Ces défis climatiques et environnementaux mettent en évidence notre devoir d'agir pour un Développement qui soit plus durable.



A PROPOS DE CE RAPPORT

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

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

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



1 PARTIE

PRÉSENTATION DE SONATEL

Entrer dans
la danse



1 NOS INSTANCES DE DIRECTION

Le Conseil d'administration de Sonatel est composé de dix (10) membres dont neuf (9) administrateurs et un (1) représentant du contrôleur financier, représentant l'Etat du Sénégal :



Monsieur
Alioune NDIAYE
Président du Conseil
d'Administration



Monsieur Abdoulaye SAMB
Administrateur



Monsieur Abdoulaye DIOP
Administrateur



Monsieur Hugues FOULON
Administrateur



Monsieur Ludovic PECH
Administrateur



Monsieur Achirou NDIAYE
Administrateur



Monsieur Jérôme HENIQUE
Administrateur



Colonel Koly FAYE
Administrateur



Feu Monsieur Abdoulaye KAMARA
Représentant le Contrôleur Financier

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

2 COMITE DE DIRECTION DU GROUPE

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



Sékou DRAMÉ
Directeur Général



Fabrice André
Directeur Général Adjoint



Brelotte BA
Directeur Général Orange Mali



Ababacar Sadikh DIOP
Directeur Général Orange Guinée



Brutus Sadou DIAKITE
Directeur Général Orange Bissau



Aminata Kane NDIAYE
Directrice Générale Orange Sierra Leone



Omar Guèye Ndiaye
Directeur des Entreprises



Ramatoulaye Diallo Shagaya
Directrice Générale
Orange Finance Mobile Sénégal



El Hadj Malick Dary
Directeur Marketing Grand public



Racky Sada Wane
Directrice des Systèmes
d'Information



Alioune Kane
Directeur de la Stratégie et
de la Transformation



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



Cheikh Tidiane SARR
Directeur de Cabinet
du DG du Groupe Sonatel



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



Rokhaya Guèye Diagne
Directrice de la Réglementation
et des Affaires Juridiques



Ousmane Boly Traoré
Directeur Financier
et Comptable



Gisèle Pouye Guèye
Directrice de l'Expérience
et du Service Client



Mamadou I. Traoré
Directeur des Ressources
Humaines



Nogaye Thérèse Tounkara
Directrice Générale de la Société
Bénoïse d'Infrastructure
Numérique



Fatoumata Sarr Dieng
Directrice des Opérateurs et des
Opérations Internationales



Ousmane Dieng
Directeur des Réseaux
et Plateformes de Services



Amadou Deme
Directeur des Achats
et de la Logistique



Massamba MBAYE
Directeur des ventes



CARTE D'IDENTITÉ



204,4

milliards FCFA
d'investissements



**+
4 500**

collaborateurs



**+
160 000**

emplois indirects créés



5 PAYS

Sénégal, Mali, Guinée,
Guinée Bissau,
Sierra Léone



36

millions de clients fixe,
mobile, internet



8,8

millions de clients
Orange Money



N°1

en couverture 4G+



23

Projets Village



504,350

milliards FCFA Investis
dans les Programmes
sociétaux



500

apprenants formés
au niveau de Orange
Digital Center



2 PARTIE

LES ODD AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS RSE



Prendre
soin de ce
qui compte

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

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

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





ETRE UN EMPLOYEUR DIGITAL ET HUMAIN

LA GESTION DE LA CRISE COVID-19

Contexte de crise sanitaire oblige, nous avons aussi dû adapter nos façons de travailler et mettre en place des dispositifs d'accompagnement et de protection de nos salariés.

Cette expérience incroyable a testé notre résilience et nous a offert l'opportunité de concevoir et de mettre en pratique de nouvelles façons de travailler tout en restant efficaces.

Plusieurs initiatives ont ainsi été adaptées dans chaque pays pour permettre une gestion efficace de la crise Covid dont notamment :

- la mise en place du dispositif de télétravail avec l'accompagnement des collaborateurs et des partenaires (équipements informatiques, forfaits data et voix, agilité opérationnelle, contrôles de présence virtuel) ;
- l'organisation du retour progressif au bureau dans des conditions sanitaires optimales : distribution de masques, de gels et de gants à tout le personnel, aux prestataires, ainsi qu'aux partenaires, contrôle de la température par Thermoflash et désinfection des mains avant tout accès à nos bâtiments ;
- l'élaboration de règles et le déploiement d'actions de sensibilisation récurrentes pour gérer la prévention, les cas avérés et les situations à risque au sein de l'entreprise.

L'instauration du travail à distance a ainsi permis à près de 70% des salariés de travailler depuis chez eux.



NOUS PRÉSERVONS NOTRE CAPITAL HUMAIN ET INTELLECTUEL

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

Au Mali, 11 collaborateurs ont ainsi bénéficié du programme international Orange Expert en collaboration avec notre partenaire stratégique, le groupe Orange.

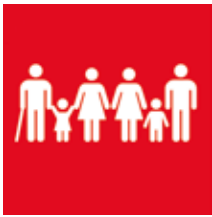
Au Sénégal, malgré la crise sanitaire, ce sont 1 722 salariés qui ont été formés dont près des 2/3 en E-learning, autour de sujets comme le Leadership, la Super sécurité et le cloud ou encore l'art oratoire.

L'année a aussi été marquée par la mise en œuvre des projets de Transformation RH (Ressources Humaines), qui constitue un des Chantiers du Projet d'Entreprise. C'est dans ce cadre qu'au Sénégal, a été lancé le dispositif du flexitime, permettant aux salariés de démarrer la journée de travail au-delà de 7h 30 (heure flexible), tout en assurant le quantum horaire journalier, répondant ainsi à une forte attente des salariés. Au Mali, nous clôturons la première année du projet d'entreprise local avec un taux d'atteinte global confortable de 100%.

En termes de transformation digitale, notre communication interne a également évolué avec une production record de supports digitaux tels que des applications et dispositifs concrétisant la digitalisation de nos process internes et facilitant ainsi l'expérience de nos salariés.

UNE RECONNAISSANCE INTERNATIONALE

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



1. Pas de pauvreté

i. Marmite du cœurs

La onzième édition de la marmite du cœur initialement prévue pour distribuer des repas pendant le mois de ramadan 2020, est consacrée à une distribution de kits alimentaires répartie dans le tableau ci-dessous :

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

ii. Magal TOUBA

3000 repas « berndels » et 5000 masques ont été distribués chaque jour, pendant 2 jours ; soit un total de 6000 repas, 10 000 masques et quelques flacons de gels hydroalcooliques. Nous avons aussi fortement communiqué sur les gestes barrières à adopter contre la COVID-19.



3. Bonne santé et bien-être

i. Santé

Octobre rose avec la RH en mode webinaire au Sénégal

Dans le cadre de la célébration Octobre Rose, la DRSP, en partenariat avec la Direction des Ressources Humaines ont organisé un webinaire de sensibilisation pour alerter le personnel de Sonatel sur la problématique du cancer du col et du sein, avec la participation des médecins spécialistes de Sonatel et d'autres structures sanitaires au Sénégal. Sonatel a contribué au dépistage de 100 femmes handicapées au cancer du col.



ii. E-santé

La campagne de sensibilisation Mdiabète, les TIC au service de la santé

Sonatel a accompagné cette initiative du Ministère de la Santé et de l'Action Sociale et de l'IUT, avec l'objectif de sensibiliser, prévenir le diabète et d'accompagner les malades atteints du diabète par le biais du mobile.

iii. Bien être communautaire

• Au Sénégal

- Distribution kits Covid au profit des Hôpitaux que couvre la DRVE
- Distribution de kits scolaires lors de la BR de Kédougou au profit de l'école Nouhou Sylla
- Remise de goodies (Gels antiseptiques, masques lavables, nattes, des packs d'eau et des laves mains) aux familles religieuses des zones de Touba, Tivaouane,
- Remise de terminaux mobiles, des cartes de recharge également à certains chefs religieux lors du Magal et Gamou
- Equipement de salles de presse à Touba et Thiéna
- Mise à disposition de LS pendant les événements religieux (Magal, Gamou)
- Distribution packs « Soukarou Koor (Huile, riz, sucre)
- Action RAMADAN effectuée au mois de mai avec la distribution de denrées alimentaires dans 3 daaras au niveau de la DRV2
- Distribution de masque et gel aux distributeurs
- Lancement du numéro vert pour la prise de commande fibre et ADSL en ligne
- Envoi de SMS de sensibilisation à la population

Le Groupe Sonatel, dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociétale d'entreprise (RSE) dont l'un des axes est le bien-être communautaire, œuvre au quotidien afin d'agir au cœur de la vie des populations sénégalaises. Ainsi, afin de contribuer à l'amélioration du cadre de vie des populations de Guédiawaye. Sonatel a construit et offert, une aire multifonctionnelle constituée d'un terrain multisports football, basketball et volleyball et d'un espace ludique aménagé pour les enfants avec des balançoires et tourniquets. L'inauguration a eu lieu en présence du Maire de la Ville de Guédiawaye et du représentant de la jeunesse et des délégués de quartiers.

iv. Projets Santé fondation

Finalisation travaux de réhabilitation poste de santé et maternité de Gnit (Saint Louis). Choix architectes pour la construction de maternités Ndiebel (Kaolack) et Bakel.

Plusieurs surveys : Hôpital Mame Abdou (Tivaouane), Centre Médical des armées de Bango, maternité de Gandiaye (Fondation Orange).





4. Éducation de qualité

i. Education

Démarrage du programme Jiguen Ci Tic le 01 Septembre organisé par le Ministère des télécoms pour soutenir les femmes dans le développement.

ii. Webinaire live kinaya

Pour adapter les rencontres avec les parties prenantes (PP) au contexte de la Covid19, la Sonatel a initié des Webinaire en Live en collaboration avec Kinaya Ventures :

- Le 7 mai 2020 sur nos plateformes digitales un live sur le thème “Quelle est la meilleure façon de faire du marketing d’influence en période de crise ?” s’est tenu avec Awa Niang de DMGP Le 28 mai avec le Directeur Général de Sonatel, M. Sékou Drame et Délégation à l’Entreprenariat Rapide sur le thème du “Leadership”.

iii. Bien vivre le digital

La Sonatel, à travers sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise a sponsorisé la nuit des étoiles 2020, une session live interactive de découverte du ciel le 08 Aout via Zoom et Facebook. Il s'est agi d'un atelier d'initiation à l'astronomie organisée par l'Association pour la Promotion de l'Astronomie (ASPA).

iv. Linguère digital academy

Lancé le 23 Juillet 2020, Le «Linguère Digital Academy» est un programme entièrement en ligne de renforcement des capacités et un espace d'échanges virtuel dédié à la communauté de femmes entrepreneures.

Il est né du succès constaté durant les 5 dernières éditions du Linguère Digital Challenge et compte à date près de 700 femmes entrepreneures.

v. De la construction d'écoles à la diffusion de contenus

Depuis près de 20 ans, nos Fondations se sont engagées au service de l'Education et œuvrent en permanence pour apporter leur contribution aux efforts des Etats en matière d'amélioration des conditions d'apprentissage et d'enseignement dans les établissements scolaires.

Fidèle à cette politique, la Fondation Sonatel a appuyé le Lycée Malick Sy de Thiès au Sénégal, en réhabilitant et en équipant entièrement deux bâtiments pour un cout global de 200 millions de FCFA.

Ce lycée, l'un des premiers établissements construits par le Sénégal au lendemain des indépendances, a pendant des décennies fait la fierté de tout le pays par l'excellence de ses résultats, mais aussi par la qualité de son enseignement. Après 50 années d'existence, l'établissement n'a pas connu de travaux de rénovation significatifs et méritait donc d'être accompagné.

vi. Ecole de codage ou Sonatel Academy

Une école de Codage, Sonatel Academy (ou Orange Academy dans certaines filiales) dédiée à la formation des jeunes de 18 à 30 ans, à l'employabilité et à l'initiation au numérique avec des réalisations encourageantes :
500 apprenants | 30% de Taux de féminisation | 79% de Taux d'insertion | Une communauté de plus de 1000 Développeurs | 3 Sonatel Academy Club (Dakar, Kolda, St Louis).



Nous visons 500 apprenants par année (Présentiel et E Learning hybride), une présence d'antennes régionales (ODC Club). Les activités de Sonatel Academy représentent un gain de productivité de 5,8% pour les bénéficiaires.

vii. Atelier gaming et super codeurs

Un atelier Gaming et Super codeurs avec une capacité de 30 positions pour l'initiation au codage des enfants et des seniors, mais aussi et surtout le développement des jeux vidéo et du Design graphique avec les réalisations suivantes :

3500 élèves et collégiens et 60 seniors |un training de 50 apprenants en Gaming-Design |un Event international Global Game Jam organisé avec succès (plus de 50 participants au Sénégal).



viii. Projets Education

Remontée positive lycée Malick SY de Thiès sur le taux de réussite historique au BAC 2020 suite à l'amélioration des conditions de travail par la réhabilitation des bâtiments A et E du lycée.

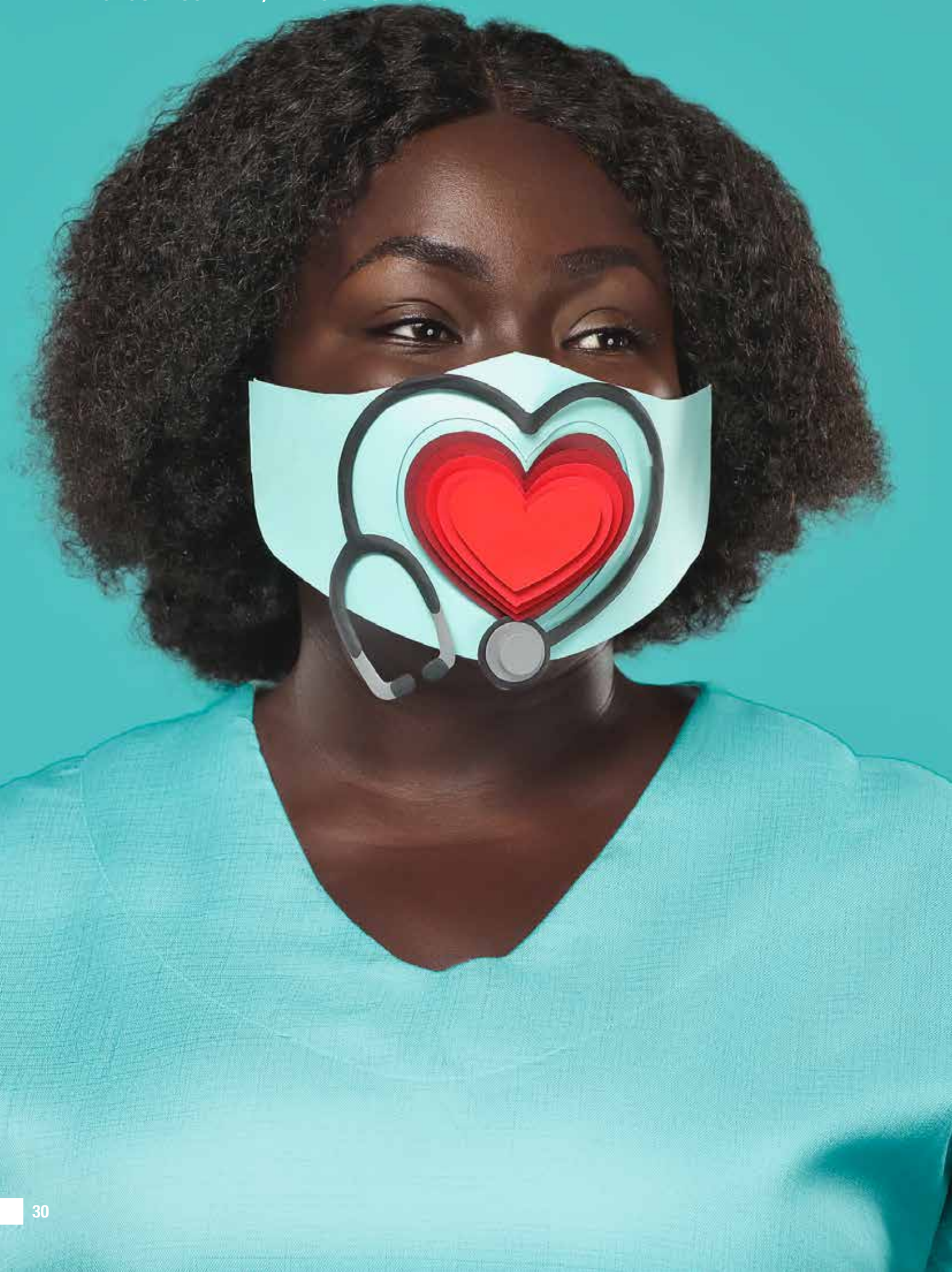
Finalisation des travaux de réhabilitation Ecole Fass Ngom, Poundioum et lycée GAE (Saint Louis), CEM Mbaba Kaolack, Ecole PA U19 (Dakar), Ecole Amadou Mactar THIAM (Thiès) avec livraison à la rentrée scolaire ; et Ecole Abdou NDIAYE (Dakar).



5. Égalité entre les sexes

i. Diversité, solidarité : au plus près des groupes vulnérables

Globalement, nous renforçons notre solidarité avec les populations de nos pays de présence. Parce que le Handicap est l'affaire de tous, un groupe de bénévoles Handi-Engagés a été créé au Sénégal. Il regroupe une soixantaine de salariés «Sonatéliens» sensibles à cette cause. Diverses actions ont été menées avec les bénévoles Handi-Engagés en 2019. Une foire commerciale a ainsi été organisée pour une quinzaine d'entrepreneurs et d'artisans en situation de Handicap pendant deux jours au siège de Sonatel à Dakar. Les Handi-preneurs ont pu montrer leur savoir-faire tout en réalisant un chiffre d'affaires important. Ils ont également été intégrés dans notre base de fournisseurs.





8. Travail décent et travail économique

i. Rémunération et amélioration du package social

- Paiement de la prime d'intéressement du Projet d'entreprise ;
- Harmonisation de l'actionnariat du personnel ;
- Evolution de la politique Habitat, avec :
 - la revalorisation du financement individuel ;
 - la réduction du délai de demande d'un prêt à l'achèvement ;
 - l'allègement des critères d'obtention du prêt équipement.
- Augmentation de la subvention restauration ;
- Amélioration du dispositif de pèlerinage aux lieux saints ;
- Amélioration de l'accompagnement de la mobilité éloignée ;

ii. Qualité de vie au travail/Equilibre vie privé vie professionnelle

- Généralisation de la flexibilité horaire (flexitime) ;
- La formalisation du télétravail ;
- Allongement des congés de veuvage (de 4 à 16 jours) et les permissions exceptionnelles pour les femmes à la veille ou au lendemain des jours de fêtes ;
- Création d'une rubrique spéciale femme dans l'intranet;
- Renforcement de la cellule d'accompagnement psychologique et social;
- Organisation de la journée internationale de la femme;
- Visite médicale annuelle: 75% de taux de participation;
- Séminaire du Comité d'Hygiène de Santé et Conditions de Travail (CHSCT).

iii. Accompagnement lors de la pandémie COVID 19 pour la santé et la sécurité des collaborateurs

- Mise à disposition des EPI ;
- Nettoyage des espaces et des sites ;
- Prise en charge des personnes à risque;
- Campagne de communication et de sensibilisation sur les gestes barrières ;
- Accompagnement Managérial sur la gestion de la crise ;

iv. Dialogue Social et relations avec les parties prenantes

- La création d'un comité paritaire, un cadre d'échanges entre l'Intersyndicale et la Direction Générale sur les projets de transformation ;
- Signature d'un accord ;
- Organisation de la Fête du travail en ligne : En présence de la Direction Générale avec **M. Sékou DRAME** et **M. Fabrice ANDRE**, DG et DGA du Groupe Sonatel, de **M. Mamadou Ibrahima TRAORE**, DRH de Sonatel, des membres du Comité de Direction et des Responsables syndicaux, dont **M. Babacar SARR** - SG du SYTS et **Mme Founé NIANG DIALLO** - SG du SNTPT. La célébration de la fête du travail a été l'occasion de raffermir les relations sociales au niveau de l'entreprise. Le Directeur général a saisi cette occasion pour exhorter à la consolidation de certaines initiatives comme la déclinaison des accords mondiaux sur la diversité et l'égalité professionnelle et surtout, à construire la Sonatel «Bou Bess», selon la nouvelle normalité. Parmi les leviers sur lesquels s'appuyer, le «patriotisme d'entreprise», notion essentielle à ancrer et à transmettre aux générations futures de Sonatéliens ;
- Organisation cérémonie des rétroités



9. Industrie, Innovation et infrastructure

i. Meet up Akilee

L'entrepreneuriat a été au cœur du meet up tenu le 21 février avec la Start up Akilee à l'innovation Lab. Un partage d'expérience sur les bonnes pratiques et les bases en entrepreneuriat pour les participants.

ii. Boot camp immersive Draper

Dans le cadre du programme d'accélération de startups nommé «Giving Back», La Sonatel en partenariat avec la Délégation générale à l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes (Der) a organisé les 16 et 17 février un boot camp à l'intention des start-up sénégalaises. Un retour d'expérience sur les méthodes de la Silicon Valley avec l'université Draper USA, pour les Start up à la salle PE du siège.

iii. Poesam 2020

Le 9 mars 2020 la 10e édition du Prix Orange de l'entrepreneur social en Afrique et au Moyen Orient (POESAM) a retenu les 3 meilleurs projets qui proposent des solutions visant à améliorer les conditions de vie des populations au Sénégal en utilisant les TIC.

La remise symbolique des prix aux lauréats par le DG a eu lieu le 22 Septembre. Les Lauréats ont obtenu une enveloppe globale de 12 millions en plus d'un accompagnement de 6 mois par les experts de Sonatel.



iv. Linguère digital challenge (LDC)

Après étude et délibération du jury, la cérémonie officielle de remise de prix de la 5^e édition de la LDC s'est tenue le 1^{er} Juillet au Siège de la Sonatel sous la présidence du DG. La LDC a promu 3 lauréates avec des chèques pour une valeur globale de 19 000 000 FCFA, en plus d'une prise en charge personnalisée technique.

v. Espace d'accompagnement de startups

Issues des challenges que nous organisons tout au long de l'année, les startups sélectionnées disposent d'un espace de coworking où elles peuvent être formées aux outils numériques, à la gestion d'entreprise et à l'art du pitch, conseillées pour la stratégie marketing et le développement de leur entreprise. Le renforcement de leurs capacités y est souvent confié à des partenaires incubateurs.

Ces concours sont devenus des rendez-vous incontournables de la scène de l'entrepreneuriat numérique dans la plupart de nos pays de présence. Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et Moyen Orient (POESAM) pour tous les projets ayant un caractère sociétal avec, en Guinée ; l'introduction innovante d'un prix spécial réservé au projet ayant le plus d'impact positif sur le genre féminin. En Guinée Bissau, un projet relatif à l'énergie (Ubuntu 2S) a été retenu pour la 1^{ère} fois parmi les 10 finalistes de la phase internationale. Linguère Digital Challenge (LDC) dédié aux femmes entrepreneures dans le domaine du digital au Sénégal ; Orange Fab, le programme d'accélération du Groupe. 14 StartUp issues de Sonatel Academy opérant dans les domaines de l'E-enseignement, de l'IA

pour le Transport, de la com digitale, de l'agri-Tech, de l'e-santé, des E-services, 18 startups accélérées dans le cadre de Orange Fab.



vi. Acte 5 de la révolution numérique La gamme Illimix se réinvente

Pour nous conformer davantage aux usages plus diversifiés des clients sur le mobile, nous avons revu notre gamme Illimix commercialisée sous Jamono Allo, Jamono Max et Jamono New Scool. La gamme est devenue plus large pour couvrir tous les segments de prix et de besoins en voix et internet. Cette gamme apporte également des nouveautés notamment la possibilité d'acheter un nouveau illimix tout en ayant un illimix déjà en profitant de la validité la plus avantageuse. Les options abonnement et achat pour tiers sont également possibles pour une meilleure expérience d'utilisation et de partage avec les proches.

Kiréne avec Orange

Après Wotel et Konec'tél, nous offrons à nos clients Kiréne avec Orange la nouvelle gamme de Mixel qui allie l'utile à l'agréable avec l'abondance en voix et internet, des prix accessibles à partir de 490F et des minutes valables vers tous les réseaux.

vii. Buzz startup et Facebook boost your business

Dans le cadre de Sonatel ci sunu Gox à Pikine, Sonatel a déployé en simultanée ses deux concepts phares en vue d'accompagner l'écosystème entrepreneurial en Banlieue. Les femmes entrepreneur de la seconde ville du Sénégal en termes de démographie ont bénéficié d'une mise à niveau sur les outils digitaux avec Boost your business et les startups d'un échange Peer to Peer sur leur expérience en partenariat avec Sen Startup.

viii. Espace innovation Lab

Innovation Lab (ILab) est un espace regroupant les moyens humains, matériels et logiciels nécessaires à une industrialisation de l'activité d'innovation. Son principal outil de travail est KoZiri, une méthode de design thinking au service de la recherche d'innovation. Ilab a accompagné à la mise en place, en 2020, de la communauté de linebreakers dans le but d'essaimer la culture d'innovation au niveau de toute l'entreprise et faire de l'innovation l'affaire de tous chez Sonatel.

ix. One roof Digitale

En alliant design, méthodes agile, Devops et value Stream mapping de process, elle pilote depuis 2018, la conception, la production et la distribution de produits et services numériques responsables : efficacité, facilité d'usage et sobriété « by design » depuis le MVP. Des produits phares ont été mis en place Orange & Moi, l'application Orange Money...

x. La sécurité

Sonatel se positionne de façon résolue comme un partenaire de confiance de ses clients. C'est dans ce cadre que le Centre de Services Partagés Sécurité (CSPS) a été mis en place pour assurer une mutualisation et meilleure couverture des besoins de sécurité des entités du Groupe SONATEL au Sénégal, Sierra Leone et en Guinée Bissau.

Sonatel a finalisé en 2020 la mise en place de son Security Operating Center (SOC) au Sénégal pour détecter en temps réel, analyser et remédier aux incidents de cybersécurité conformément aux bonnes pratiques. L'utilisation de ressources des plateformes de supervision sont optimisés grâce à des règles de détection adaptées et une extinction automatique des écrans de supervision en dehors des heures ouvrées.

xi. Rendre internet mobile plus accessible à tous

Evolution Pass Nuit 2Go à 5Go

Dans le cadre de notre engagement citoyen et durant cette période de crise sanitaire, nous avons fait évoluer le pass nuit 2Go comme suit :

- 3Go de volume internet supplémentaire sur le pass internet nuit 2Go
- La validité du pass 5Go passe de 23h-07h à 23h-06h du matin

En plus, nous avons harmonisé les heures d'utilisation du pass nuit 500Mo qui passe de 00h-08h à 23h-06h.

Pass Education

Nous offrons à nos clients un pass dédié pour apprendre chaque jour un peu plus. Après le lancement du Pass Edu 100Mo à 100F, nous proposons un Pass Edu 1Go à 500F pour accéder aux contenus de nos partenaires : l'Université Virtuelle du Sénégal

(UVS), l'Université Virtuelle de Tunis (UVT) et l'Institut Universitaire de Technologie (IUT).

Rendre la tarification et les offres du mobile plus accessible à la jeunesse

Repositionnement tarifaire

En 2020, nous nous sommes engagés à démocratiser l'accès au mobile pour la jeunesse avec une réduction tarifaire des appels et sms de la formule jeune, Jamono New S'cool :

- Le tarif de la seconde d'appel est passé à 1F entre 20h et 8h au lieu de 1,99F pour le reste de la gamme
- Les sms sont passés à 10F au lieu de 20F pour le reste de la gamme.

Ainsi, nous offrons aux jeunes de moins de 30 ans des avantages exclusifs et renouvelons notre engagement auprès d'eux.

Pass Allo S'cool 200F

En 2020, nous avons lancé un pass Allo S'cool au prix malin de 200F, qui offre 30 minutes d'appels chrono (non-stop à compter de l'achat) vers tous les réseaux au Sénégal, exclusivement pour les clients Jamono New S'cool.

xii. Acte 6 de la révolution numérique

Sonatel s'est engagée à contribuer au «Plan Numérique Sénégal 2025» en rendant l'internet plus accessible aux populations. Nous avons procédé ces quatre dernières années à des refontes tarifaires avec différents actes (de Février 2016 à Septembre 2019).

Au titre de l'année 2020, nous avons procédé à la refonte des offres fibre optique comme suit :

- Fibre Bi : Hausse du débit à l'envoi et à la réception du flux, qui passe de 15Mbps/2Mbps à 20Mbps/5Mbps à 24 900F avec le maintien de la réduction appliquée sur la redevance mensuelle qui sera de 19 900F les douze (12) premiers mois pour les nouveaux clients.
- Fibre Max : Hausse du débit à l'envoi et à la réception du flux qui passe de 30Mbps/3Mbps à 40Mbps/10Mbps pour un montant de 29 900F. L'arrêt de la commercialisation de l'offre Fibre Méga 60Mbps/5Mbps, les anciens clients pourront rester sur cette offre en gardant leurs avantages et leurs tarifications.
- L'introduction d'une nouvelle offre fibre optique au catalogue : la Fibre Méga Plus. Avec un débit de 100Mbps/20Mbps, un forfait voix mensuelle de 20.000F, un modem Wifi, le service TV d'Orange au choix à 39 900F par mois. Une réduction sera appliquée sur la redevance mensuelle qui sera de 34 900F mensuel les douze (12) premiers mois pour les clients qui souscriront à cette offre.

Nota : Les frais d'accès sur cette nouvelle offre seront de 35 000F.

L'intégration d'un avantage data mobile : le client pourra avoir sur un numéro Jamono, un pass data mensuel non cumulable de 2Go sur Fibre Max ou 3Go sur Fibre Méga Plus. Les offres Fibre Bi et Fibre Max gardent leurs avantages voix et service TV d'Orange.



10. Inégalités réduites

i. Actions Handicap, inclusion Sociale, économique et numérique

Dialogue Parties Prenantes : Focus Groupe avec les partenaires ;

Emploi/Employabilité : coordination/réflexion avec la DRH au sujet du recrutement des personnes handicapées et intégration dans les formations d'Orange Digital Center ;

Création de richesses : développement de la Plateforme Handi-Engagée, sonatel-handicap.com pour la promotion des entrepreneurs handicapés ;

Santé : sponsoring du dépistage de 100 femmes handicapées-journée de dépistage du Cancer du sein Rose avec la LISCA ;

Réseau de bénévoles handi-engagés : plus de 70 personnes ; formation sur le Handicap ;

Solidarité : avec les bénévoles Appareillage de Mariama Cissé jeune fille de 11 ans amputée du bras droit ;

Opération Ramadan : avec les Bénévoles Handicap ;

Equipements Dons Mobiliers reformés à des partenaires Handicap : Centres Colombin, Talibou Dabo.

ii Foire Handi-preneur :

La foire Sonatel Handi-Engagée a eu lieu les 27 et 28 2019. Une quinzaine d'entrepreneurs et d'artisans en situation de Handicap ont exposés leurs savoir-faire pendant deux jours dans les locaux de Sonatel. La Foire a connu un franc succès auprès des agents de Sonatel qui se sont déplacés en masse. Les Handi-preneurs ont pu réaliser un chiffre d'affaire très important mais également intégrer la base des fournisseurs de Sonatel notamment pour les Goodies. Les Handi preneurs ont reçu une commande de DRJ d'une valeur de 12 000 000 FCFA pour la réalisation des goodies AGO.

L'objectif de cette foire Handi-preneur est de :

- démontrer l'engagement et le rôle de Sonatel dans l'inclusion économique, sociale et le soutien aux personnes en situation de handicap.
- Offrir une meilleure visibilité aux entrepreneurs en situation de Handicap : faire connaître leurs produits et ou service malgré le contexte ne permettant pas une exposition physique
- Communiquer, démontrer le Handi Engagement de Sonatel auprès de ses parties prenantes

- Institutionnelles, Grand Public et même interne
- Pérenniser l'évènement malgré le contexte spécial de cette année.

iv. Campagne de sensibilisation sur le Handicap

Emission TV Sunu YITE le 03 décembre
Stories telling
Activation sur les réseaux sociaux
Foire handi-entrepreneurs virtuelle 2020

v. Table ronde sur la prise en compte du Handicap dans les mécanismes de relance économique

Par la Conseillère du Président de la République, en présence du Ministre de l'Emploi.

vi. Célébration de la Journée Internationale des Personnes Handicapées

Par FSAPH



12. Consommation et production responsables

i. Campagne sur les usages responsables

L'année 2020 a démarré par le lancement de la campagne de communication marque sur les usages responsables des écrans. Chez Orange Guinée, cette campagne a pris forme

sur le site web à travers un manuel publié, et contenant des informations utiles pour les utilisateurs dans leurs efforts de maîtrise du temps passé devant les écrans, ainsi que les bons réflexes à adopter. Elle s'est aussi déclinée sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à la télévision par des spots vidéo.



13. Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

i. Mois vert : sensibiliser, mobiliser, prouver, améliorer

E-DSF Environnement sur le thème : Qualité de l'air, quel impact pendant la crise COVID19, Ecoute& Sensibilisation sur les RS, Plateau TV Sunu Yité, Live Talk, Capsules...

Master UP Environnement : atelier collaboratif avec UCG, Master Class, hack design environnement

ii. Campagne de reboisement avec l'association NEBEDAY, réduire notre empreinte carbone

5^e édition de la session de plantation d'arbres à Palmarin avec la participation de volontaires de Sonatel et des populations environnantes 30.000 propagules de Palétuviers plantés en 2020 ce qui porte le nombre à 103.300 sur les 5 années.



14. Lutte contre l'insalubrité et amélioration du cadre de vie

i. cadre de vie

Sonatel dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise, a poursuivi des actions, dans le cadre de « And Défar Sunu Gox» ADSG, un programme de lutte contre l'insalubrité, constitué d'une série d'activités citoyennes de sensibilisation, d'éducation environnementale, en étroite collaboration avec l'UCG et les collectivités territoriales, pour

impulser une dynamique autour du maintien d'un cadre de vie sain.

ii. DSF Environnement

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

Dans le cadre du mois vert - Le Master Up Environnement UCG.

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

A travers le programme «And defar Sunu Gox», nous confirmons notre position d'acteur majeur dans l'engagement citoyen et la préservation de l'environnement, contribuant ainsi à l'amélioration du cadre de vie des collectivités territoriales avec l'objectif d'en faire bénéficier le plus de communes possibles. En 2019, nous avons renforcé ce programme avec un volet développement durable pour la pérennisation des acquis.

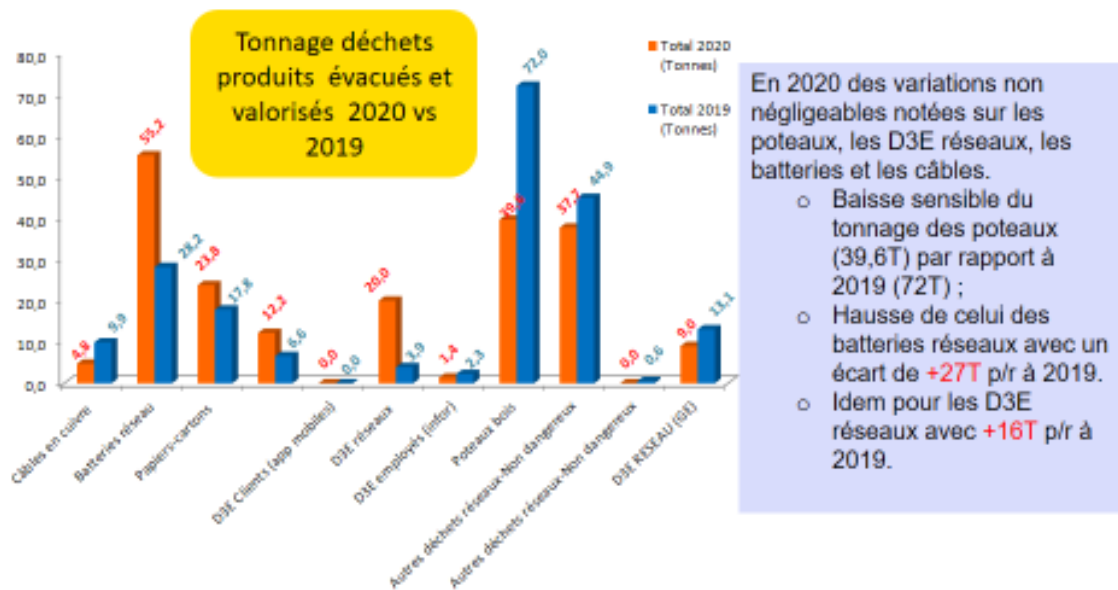
iv. Gestion des déchets

Contribution à la préservation de l'environnement par la collecte, tri et l'évacuation des déchets produits par la Sonatel suivant un process approprié. C'est ainsi que plus de 204 tonnes de déchets ont été traités en 2020 (cf image ci-dessous ou slide jointe) par Réutilisation ou Recyclage.

Mise en œuvre des principes d'économie circulaire par le reconditionnement de produits clients en fin de vie ou en fin de cycle. En 2020, nous avons reconditionnés 7740 produits clients réinjectés dans le circuit sur 12067 retours collectés soit, un taux de box reconditionnées de 64%.

Les réalisations majeures en 2020 (3/15)

L'activité des déchets en chiffres



Centre de reconditionnement :

- Amélioration de la fiabilité à plus de 70% du fichier des clients résiliés.
- Important volume de box reconditionnés :
 - 4423 ZTE F660

- 1469 décodeurs UHD89
- 612 ZTE H268N
- 720 disques durs

- 136 714 020 FCFA d'économies d'achats réalisées, pour un objectif de 50 000 000 FCFA

- Gestion des Retours : volume de déchets évacués (204 T >172 T en 2018)
- 36 dossiers de cession diverses bouclés 5.965.635 FCFA
- Cession batteries et D3E réseaux pour recyclage bouclées 10.757.550 FCFA couvrant 48 T de DEEE (y/c ferrailles issues des D3E)
- Projet de collecte des piles et terminaux :
- Déploiement de 9 box de collecte au siège (4 dont 2 pour piles) –ACAD (3 dont 1 pour piles) – Parcelles (1 box pour terminaux et 1 box pour piles)
- Stand-by pour réorganisation en mode projet avec signature lettre de mission
- Projet déploiement du SI Supply Chain
- Finalisation des inventaires et de la fiabilisation
- Pilote transaction SI en cours avec la parte NRJ.



17. Partenariats pour la réalisation des objectifs

i. Cyber sécurité

Le lancement du programme de cyber sécurité s'est tenu le 16 Octobre avec le Ministère de l'Economie Numérique et des Télécommunications.

L'Ecole nationale en cyber-sécurité à vocation régionale (ENVR) a officiellement été inaugurée, le 6 novembre 2018 à Dakar.

Sa vocation : permettre aux Etats d'Afrique, avec la coopération de la France, de renforcer leur lutte contre les cyber-attaques, les messages de propagande extrémiste et les groupes terroristes en formant forces de l'ordre, personnels judiciaires et PME.

Au programme des cours : sécurité informatique, cybercriminalité, renseignement numérique et cybergouvernance pour des membres des forces de l'ordre, de la justice et d'entreprises privées.

ii. Dialogue parties prenantes jeunes

Pour renforcer le dialogue avec les PP, ENS initié le 25 février des focus groupe pour échanger avec ses parties prenantes internes et externes sur l'employabilité des jeunes. Ce Dialogue s'intègre dans un dispositif du Groupe Orange pour étudier les aspects d'attractivité et de fidélisation des jeunes sur 3 aires géographiques OMEA : Le Sénégal, l'Egypte et la France.

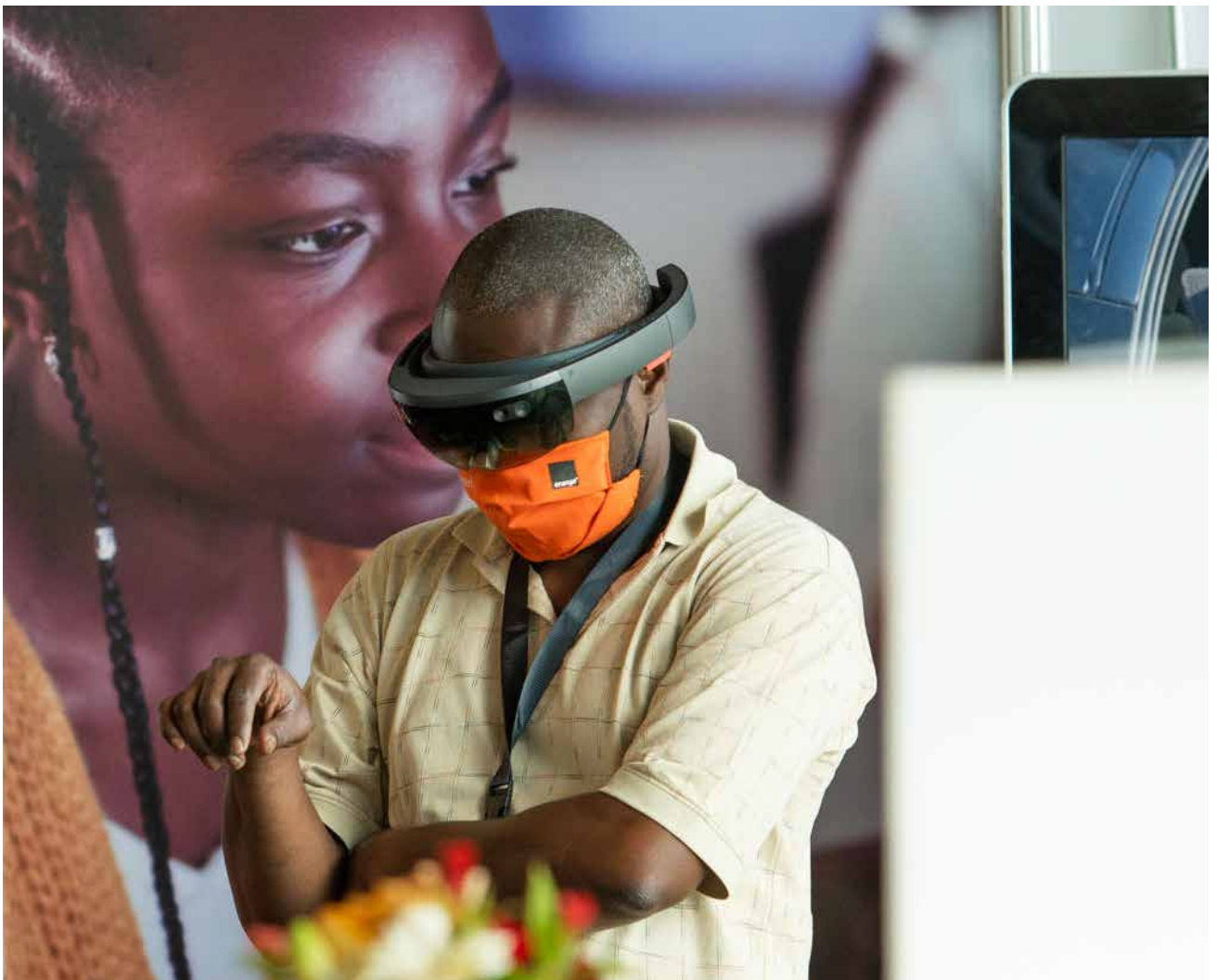
iii. Forum du numérique

Accompagnement de la deuxième édition du Forum du Numérique placé sous le thème «Le Digital au service de la gestion de la pandémie et de la relance de l'économie», coorganisé par le Ministère de l'Economie Numérique et des Télécommunications et la Présidence de la République du Sénégal.

iv. Dialogues avec nos parties prenantes

Afin de se rapprocher davantage et de mieux écouter nos parties prenantes, nous avons mis en place divers cadres d'échanges dans tous nos pays de présence. Au Sénégal, nous avons poursuivi l'accompagnement des grands événements religieux.

Notre dispositif récurrent de Pencum Sonatel a permis de poursuivre le dialogue avec diverses parties prenantes telles que les Associations de consommateurs, les Patronats Sénégalais et Français et les Femmes parlementaires du Sénégal.





The background of the entire page is a repeating pattern of stylized green leaves, resembling monstera or similar tropical foliage, rendered in a light green outline style against a darker green background.

3 PARTIE

NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE

Un avenir
fleurissant



NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE

FONDATION SONATEL : levier du bien être communautaire et de la stratégie RSE de Sonatel

Aujourd'hui, une marque est choisie et aimée plus qu'une autre en fonction de son niveau d'implication dans les problématiques qui touchent les populations. C'est devenu donc un réel facteur différenciant.

Chez Sonatel, cela fait presque 20 ans que nous œuvrons au quotidien pour le mieux-être des populations dans tous nos pays de présence à travers nos Fondations et notre politique RSE érigée en pilier stratégique depuis plus de 10 ans.

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

> 23 Projets Village déployés

Un Projet Village Orange est un concept intégré qui contribue au désenclavement des localités reculées par la construction d'une école, d'un centre de santé et d'un point d'eau dans un village reculé choisi sur la base de critères liés à l'absence d'infrastructures dans les secteurs précités (éducation, santé).

En sept ans, 23 Projets Village ont ainsi été déployés par le groupe Sonatel dans ses pays de présence pour un coût de plus de 2 milliards de FCFA.



Au Sénégal, le village de Deguerre, dans la région de Fatick, 6^{ème} projet «Village» de la Fondation Sonatel a bénéficié de travaux importants :

- Réhabilitation et équipement d'une école de 6 classes (avec salle numérique)
- Réhabilitation et équipement d'un darra
- Construction et équipement du poste de santé
- Construction d'un logement pour le personnel médical
- Installation d'énergie solaire
- Réhabilitation d'un forage
- Passage du concept Ecole Verte à celui de Village Vert.

> Santé : entre pandémie et vulnérabilité

Aux côtés des populations et des Etats dans la résilience contre la pandémie Covid-19 dans nos pays

Dans tous nos pays de présence, nos Fondations se sont mobilisées pour soutenir les populations les plus vulnérables affectées par la pandémie de Covid19. Plus de 3 milliard de FCFA ont ainsi été mis à disposition pour contribuer à la lutte mis en place par les Etats. En plus de cette participation, et ce grâce au soutien de la Fondation Orange, des milliers de packs d'urgence composés de matériel indispensable à lutte anti-Covid19 ont été distribués au Sénégal, au Mali, en Guinée, en Guinée Bissau et en Sierra Léone.



100 000
Masques FFP1



50 000
Masques FFP2



150 000
Flacons de gel
hydroalcoolique



150 000
Gants



12 500
Combinaisons
médicales



2 000
Thermomètres
Pistolet
Norme CE



1 000
Lunettes
de protection



10 000
Visières



98,4 millions de FCFA

en cash pour contribuer aux actions des autorités sanitaires locales et/ou ONGs

Par ailleurs, de nombreuses initiatives liées à notre cœur de métier ont été déployées dans le cadre de cette lutte sanitaire notamment l'envoi de millions de sms gratuits de sensibilisation en coordination avec les autorités sanitaires, l'octroi de crédit téléphoniques et de terminaux aux acteurs sanitaires sur le terrain, l'équipement des centres d'appels (redimensionnement, numéro vert gratuit), l'accès gratuit au sites officiels dédiés, la mise en place d'offres solidaires pour soutenir les personnes les affectées dans leurs activités tels que les élèves, les étudiants, les PME/PMI, etc. à travers la réduction des frais Orange Money, l'accès gratuit à des plateformes de télé enseignement (E-learning), des tarifs d'accès réduits à Internet...

En fonction des contextes, chaque pays a aussi déployé des actions complémentaires pour répondre aux besoins spécifiques des populations et des Etats.

Au Sénégal, en plus du matériel médical d'urgence fourni à l'hôpital Diarniadio dès le départ (respirateurs, appareils ECG, etc.), la Fondation Sonatel a ainsi réhabilité, mis aux normes et entièrement équipé en moins de 30 jours un centre de traitement d'urgence au niveau du hangar des pèlerins de l'aéroport Léopold Sédar Senghor de Dakar, pour une capacité d'une centaine de patients.



La santé reste la première préoccupation des populations de l'Afrique de l'Ouest

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

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

La Fondation Sonatel a notamment contribué au démarrage de la 1^{ère} association spécialisée en soins palliatifs gratuits à domicile, une initiative qui trouve tout son sens en cette période de pandémie.

L'année 2020 a également été marquée par le lancement de la 3^{ème} édition du Programme des Bourses de Spécialisation Médicale de la Fondation Sonatel. Vingt (20) nouveaux médecins vont pouvoir se spécialiser, rejoignant ainsi la quarantaine ayant déjà bénéficié du programme. Cette contribution a pour but de renforcer les efforts des pouvoirs publics pour doter le Sénégal de plus de médecins spécialistes sur tout le territoire national dans les spécialisations les plus déficitaires (Gynécologie Obstétrique -Néphrologie-Médecine d'Urgences-Pédiatrie -Radiothérapie-Gériatrie).

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

Depuis près de 20 ans, nos Fondations se sont engagées au service de l'Education et œuvrent en permanence pour apporter leur contribution aux efforts des Etats en matière d'amélioration des conditions d'apprentissage et d'enseignement dans les établissements scolaires.



Fidèle à cette politique, la Fondation Sonatel a appuyé au total 8 établissements situés dans les régions de Saint Louis, Kaolack, Tambacounda, Thiès et Dakar au Sénégal, en les réhabilitant aux normes et en les équipant entièrement pour un coût global de 800 millions de FCFA.

Ainsi, plus de **7 000 élèves** et enseignants bénéficient désormais de meilleures conditions d'apprentissage et d'enseignement.

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

L'éducation, c'est également l'accès et l'apprentissage aux outils numériques. Ainsi, au Mali, la Fondation Orange a renforcé son programme Ecoles Numériques avec 35 nouveaux établissements publics scolaires en plus des 70 déjà bénéficiaires au profit de 35 000 élèves à travers le pays. L'objectif des écoles numériques est de familiariser les élèves avec le numérique et d'améliorer leurs résultats scolaires à travers une méthode d'enseignement ludique par les TIC, en vue d'assurer l'égalité des chances pour tous les enfants.

Par ailleurs, afin de favoriser l'autonomisation des femmes et de promouvoir leur inclusion numérique grâce à des formations, cinq nouvelles maisons digitales ont été ouvertes en 2020 à Dakar (Sénégal), Kayes, Bougouni et Kati (Mali) et à Bissau (Guinée Bissau).

Plus de **1 000 femmes** ont ainsi pu être formées en éducation financière et en entrepreneuriat de base.

Le concept de maison digitale s'appuie sur la fourniture d'équipements numériques, de contenus pédagogiques et d'un accompagnement dans l'apprentissage. Une nouvelle chance donnée donc aux femmes en difficulté pour s'insérer professionnellement et retrouver une autonomie financière.

> Diversité, solidarité : au plus près des groupes vulnérables

Globalement, nous renforçons notre solidarité avec les populations de nos pays de présence.

Depuis deux ans, nous avons lancé une véritable stratégie d'inclusion sociale dans le domaine du handicap. L'année 2020 a été l'occasion de déployer plusieurs actions pour construire ce nouvel engagement fort du Groupe Sonatel au Sénégal.

Le dialogue permanent noué avec les parties prenantes ciblées a permis de déterminer que leur attente principale est leur autonomie financière.

Nous avons donc mis en place une plateforme digitale Handi-Engagée, sonatel-handicap.com, pour la promotion des entrepreneurs handicapés en leur offrant l'opportunité de proposer leurs produits à une cible plus large, augmentant ainsi leurs sources de revenus. Une réflexion coordonnée avec la direction des ressources humaines a aussi été entamée au sujet du recrutement des personnes handicapées et leur intégration dans les formations d'Orange Digital Center. D'autres actions ont été déployées dans le cadre de cette stratégie, notamment le dépistage gratuit de 100 femmes handicapées lors de la journée de dépistage du Cancer du sein avec la LISCA, la formation sur le Handicap de nos 70 bénévoles salariés handi-engagés.

Ces actions ont été clôturées en décembre avec une campagne de communication engagée et engageante pour sensibiliser l'ensemble de nos parties prenantes sur l'inclusion sociale des personnes handicapées.

#DaanSaLaago



INCLUSION NUMÉRIQUE



Le développement de nos pays passe nécessairement par la transformation digitale. Notre contribution, en tant qu'acteur majeur et responsable de nos économies de présence, intègre tous les stades de cette inclusion : de la formation au financement en passant par la création ou le soutien de startups et l'accélération.

Le concept de Orange Digital Center est la matérialisation de notre engagement à accompagner la transformation numérique en préparant les jeunes au futur marché de l'emploi et encourager l'entrepreneuriat innovant. Cette année, le Orange Digital Center du Mali a été finalisé et ceux de nos autres filiales sont en cours et devraient être fonctionnels à partir de 2021.

Celui du Mali rejoint donc celui du Sénégal, pilier de l'inclusion numérique et qui regroupe un ensemble de programmes gratuits :

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

500 apprenants | 30% de Taux de féminisation | 79% de Taux d'insertion | Une communauté de plus de 1000 Développeurs | 3 Sonatel Academy Club (Dakar, Kolda, Saint-Louis).

Nous visons **500 apprenants** par an (Présentiel et E learning hybride), une présence d'antennes régionales (ODC Club).

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

- Un espace d'accompagnement de startups

Issues des challenges que nous organisons tout au long de l'année, les startups sélectionnées disposent d'un espace de co-working où elles peuvent être formées aux outils numériques, à la gestion d'entreprise et à l'art du pitch, conseillées pour la stratégie marketing et le développement de leur entreprise. Le renforcement de leurs capacités y est souvent confié à des partenaires incubateurs.

Ces concours sont devenus des rendez-vous incontournables de la scène de l'entreprenariat numérique dans la plupart de nos pays de présence.

- Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et Moyen Orient (POESAM) pour tous les projets ayant un caractère sociétal avec, en Guinée ; l'introduction innovante d'un prix spécial réservé au projet ayant le plus d'impact positif sur le genre féminin.
- Linguère Digital Challenge (LDC) dédié aux femmes entrepreneures dans le domaine du digital au Sénégal. Cette année, a été lancé le 23 Juillet, le Linguère Digital Academy, un programme entièrement en ligne de renforcement des capacités et un espace d'échanges virtuel dédié à la communauté de femmes entrepreneures. Il est né du succès constaté durant les 5 dernières éditions du Linguère Digital Challenge et compte à date près de 700 femmes entrepreneures.
- Orange Fab, le programme d'accélération du Groupe Orange.

Orange Fab est un accélérateur sélectif de start-up crée par le groupe Orange en 2013 à la Silicon Valley. Il existe dans 19 pays sur 4 continents dont 6 en Afrique. L'objectif principal est d'accélérer le business des start-up grâce à un accès au marché d'Orange et de ses partenaires.

Un accélérateur sélectif de start-up sénégalaises

Orange Fab Sénégal, est dédié aux start-up sénégalaises de moins de 4 ans d'existence ayant développé un service digital innovant. Le programme offre à chaque start-up sélectionnée :

- 10 millions de FCFA en guise de fonds d'amorçage;
- un accès privilégié aux APIs d'Orange
- 6 mois d'accompagnement (Coaching, mentoring et formations)
- un local équipé et dédié chez Orange

Une dynamique créative

Avec Orange Fab Sénégal, Orange repère les talents pour leur donner les moyens de s'épanouir dans une dynamique d'entreprise performante. Orange invite également tous ses partenaires et tout le monde professionnel sénégalais à participer à l'aventure de cette pépinière numérique: « le partage d'expérience est une source inépuisable de fertilisation de notre économie ».

Un accès privilégié aux décideurs locaux et internationaux

Un pool de mentors, décideurs et exemples de réussites dans la création et la gestion d'une entreprise animent des Mentors days et partagent leurs expériences. L'objectif est de faciliter l'insertion de ces nouvelles entreprises dans une dynamique de marché. Les start-up présentent leurs solutions à Paris aux managers du Groupe Orange et à des grands décideurs internationaux lors des Démos Days qui regrouperont les Orange Fab du monde entier.

14 StartUp issues de Sonatel Academy opérant dans les domaines de l'E-enseignement, de l'IA (Intelligence Artificielle) pour le Transport, de la com digitale, de l'agri-Tech, de l'e-santé, des E-services, ... ; 18 startup accélérés dans le cadre de Orange Fab.

+15

MENTORS

pour partage d'expériences

5

SAISONS DE 6 MOIS

pour l'accélération
des Startups choisies

150

MILLIONS DE FRANCS CFA

distribués aux Startups
depuis 2016

+40

COACHS

pour les accompagner
durant leurs accélérations

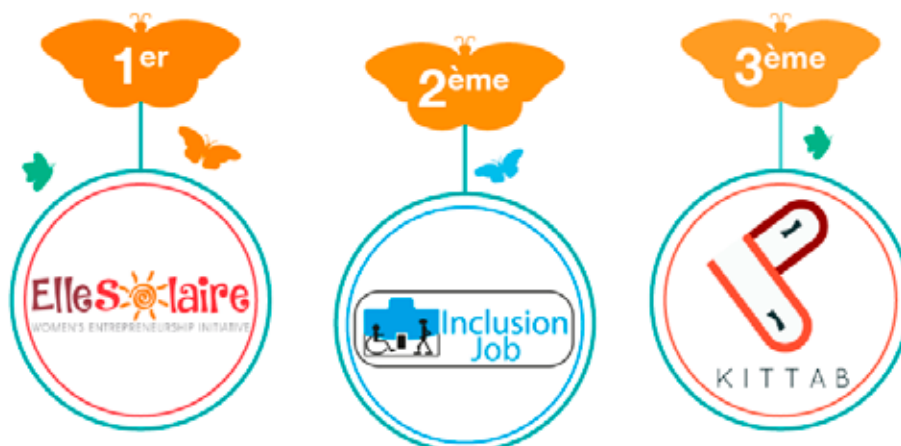


10^e édition

Prix Orange de
l'Entrepreneur Social
au Sénégal

#POESAM10

Félicitations aux Lauréats 2020



Ils représenteront le Sénégal à la phase Internationale



sonatel

- Un espace « Innovation lab » dédié au renforcement de la culture de l'innovation au sein du groupe Sonatel avec des formations en design thinking notamment.
- Un FabLab solidaire : espace de bricolage basé sur l'adhésion physique, à accès libre et doté d'outils et de machines pour la fabrication et la collaboration numériques, à destination des personnes en décrochage scolaire, en recherche active

d'emploi, des associations métiers féminines.

Le Fablab solidaire a accompagné depuis son ouverture :

392 bénéficiaires dont 27% de femmes | 10 projets sont accompagnés et documentés | 9 domaines de formation en Fabrication Numérique

Préservation de l'environnement

Malgré les difficultés de déploiement de certaines actions terrain en raison de la crise sanitaire, nous avons pu confirmer notre fort engagement dans la préservation de l'environnement. Nous avons poursuivi notre contribution à l'amélioration du cadre de vie des populations en accompagnant, lors des événements religieux, notre partenaire l'Unité de Coordination de la Gestion des déchets solides (UC)G, bras armé de l'Etat sénégalais pour la lutte contre l'insalubrité : nettoyage, sensibilisation et prévention.

Le mois de juin, qui abrite la Journée Mondiale de l'Environnement, a aussi été l'occasion de sensibiliser, mobiliser, prouver et améliorer nos actions d'engagement. Un e-DSF (Digital Society Forum digital) a ainsi

été tenu sur le thème « Qualité de l'air, quel impact pendant la crise COVID19, Ecoute et Sensibilisation » ainsi que des ateliers collaboratifs sur l'environnement avec des partenaires comme l'Unité de Coordination de la Gestion des déchets solides (UCG).

Notre stratégie de réduction de notre empreinte carbone se poursuit aussi à travers notamment la 5^{ème} édition de la session de plantation d'arbres à Palmarin avec la participation de salariés volontaires et des populations environnantes.

Trente mille (30 000) propagules de palétuviers ont ainsi été plantés en 2020 ce qui porte le nombre total à **103 300** en cinq ans.





7. Énergie propre et d'un coût abordable

- Réduction sur les factures
 - Réduction sur les frais de transaction du paiement de factures
 - Les facturiers concernés par cette baisse sont : Senelec, Sen'eau, Woyofal et Rapido.
 - Les frais étant déjà gratuits sur les paiements Canal+, Sonatel et Teranga
 - 2,8 millions clients OM actifs sur la gratuité des frais de paiement de factures et de rechargement.
 - Relèvement du plafond de rechargement du portemonnaie électronique (grade full)
- Pour réduire les déplacements des populations et la manipulation du cash à 2 631 clients déplafonnés avec Cumul rechargement
 >= 10 millions F CFA durant la promo.
- Une campagne de com. 360° pour sensibiliser sur les risques de manipulation du cash
 - Mise en place d'un pilote insertion directe énergie solaire au Siège
 - Certification iso 50001 : généralisation sur tout le périmètre Sonatel
 - Supervision AKILEE : Bilan de puissance de 83 sites et pose de capteurs sur 17 sites.
 - Injection solaire : f&p mini centrale solaire de 100KWc au Siège (191 MWh/an et réduction de 135 tonnes CO2) ; ACL et ACAD en cours
 - Sites électrifiés : 107 nouvelles polices
 - Réalisation du relamping de 4 sites (Sous-sol SIEGE 50%, Technopole 16 à 66%, Centre Emetteur et Datacenter 40 à 55%) et de la Solarisation du Siege (l'étude est lancée sur ACAD et ACL)
- Démarrage programme de relevés d'index de 50 sites représentant la moitié de la consommation de SONATEL : l'analyse des résultats est encours avec le soutien de SENELEC
 - Revue des contrats Pétroliers et introduction de SHELL. Recette et Exploitation de GESCARB outil de gestion des commandes et livraisons carburant technique malgré la perte de la supervision QOWI-SIO. Adoption des livraisons pick-up en campagne hivernal entraînant zéro rupture des sites inaccessibles
 - Nouvelle version de l'outil de GEOLOCALISATION : migration de 209 anciens boitiers et rachat de 300 nouveaux boitiers à tarif réduit pour un couverture total du parc en 2021. Formation de GRE à l'exploitation d'un nouvel l'outil
 - Synergie des actions de sensibilisation sur les geste verts de toutes les directions de SONATEL ; digitalisation de la sensibilisation des prestataires suite au Covid et participation au concours CUBE du Groupe Orange

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

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

C'est par exemple le concept de Digital Society Forum, qui en plus du thème Environnement, s'est aussi tenu en format digital autour de sujets contextuels comme le numérique au service de l'éducation.

Parmi ces nombreux échanges, nous pouvons aussi noter ceux avec des parties prenantes telles que l'exécutif, le législatif, les consommateurs, les collectivités territoriales, la société civile et les médias autour de sujets d'actualité :

- leurs attentes,
- l'évolution de nos offres et de nos tarifs,
- nos réalisations en termes de couverture réseau,
- notre relation client,
- notre engagement citoyen,
- l'impact de notre activité (empreintes économique et sociale).

DSF E-éducation Dialogue PP :

Les 16 et 17 avril 2020 s'est tenu sur les plateformes digitales de Sonatel, un DSF sur le thème : le Numérique au service de l'éducation dans un contexte de crise. L'importance du numérique dans l'éducation a été démontrée par un Panel de haut niveau mais aussi par des ateliers collaboratifs avec les acteurs de l'enseignement au Sénégal.

Il s'agissait de rassembler, en ligne, autour de cette thématique, des experts de l'éducation, des TIC et du numérique, acteurs de l'éducation et de la formation au Sénégal (administration, Universitaires, professionnels, ONG, Associations) dans le cadre de ces panels, avec des contributions de 5mn, dont la thématique sera introduite par l'expert Universitaire, pour couvrir les différents aspects pouvant alimenter les échanges et recueillir les avancées, les solutions et les préoccupations dans ce domaine.

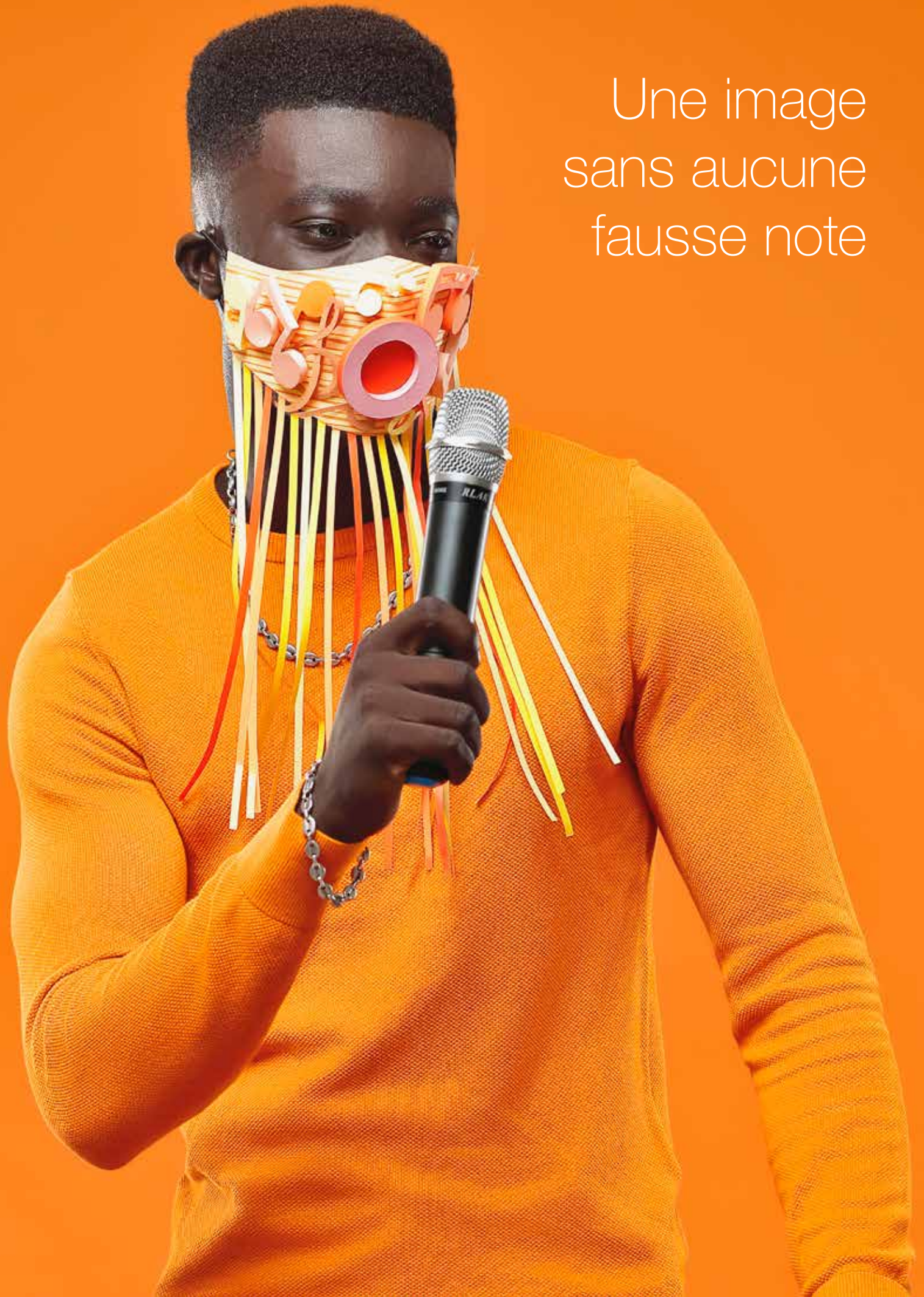




4 PARTIE

RECONNAISSANCE DE NOTRE DÉMARCHE INTÉGRÉ ET NOTRE SYSTÈME DE GOUVERNANCE RSE

Une image
sans aucune
fausse note



RECONNAISSANCE DE NOTRE DÉMARCHE INTÉGRÉE

Nous restons une entreprise qui a à cœur la satisfaction des attentes de ses parties prenantes.

Nous nous sommes donc engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue et de développement

économique, social et environnemental de la société.

La politique du système de management intégré traduit l'engagement de l'entreprise dans plusieurs domaines :

EN RSE



en nous appuyant sur la norme **ISO 26000**, à améliorer notre politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, basée sur les 4 axes :

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

EN QUALITÉ



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

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

EN SANTÉ/SECURITÉ



à développer une culture santé et sécurité au travail au niveau de nos collaborateurs et de toutes personnes travaillant pour le compte de Sonatel en s'appuyant sur l'**OHSAS 18001**. Il s'agit de :

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

EN MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE



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

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

EN ENVIRONNEMENT



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

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

EN SÉCURITÉ DE L'INFORMATION



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

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

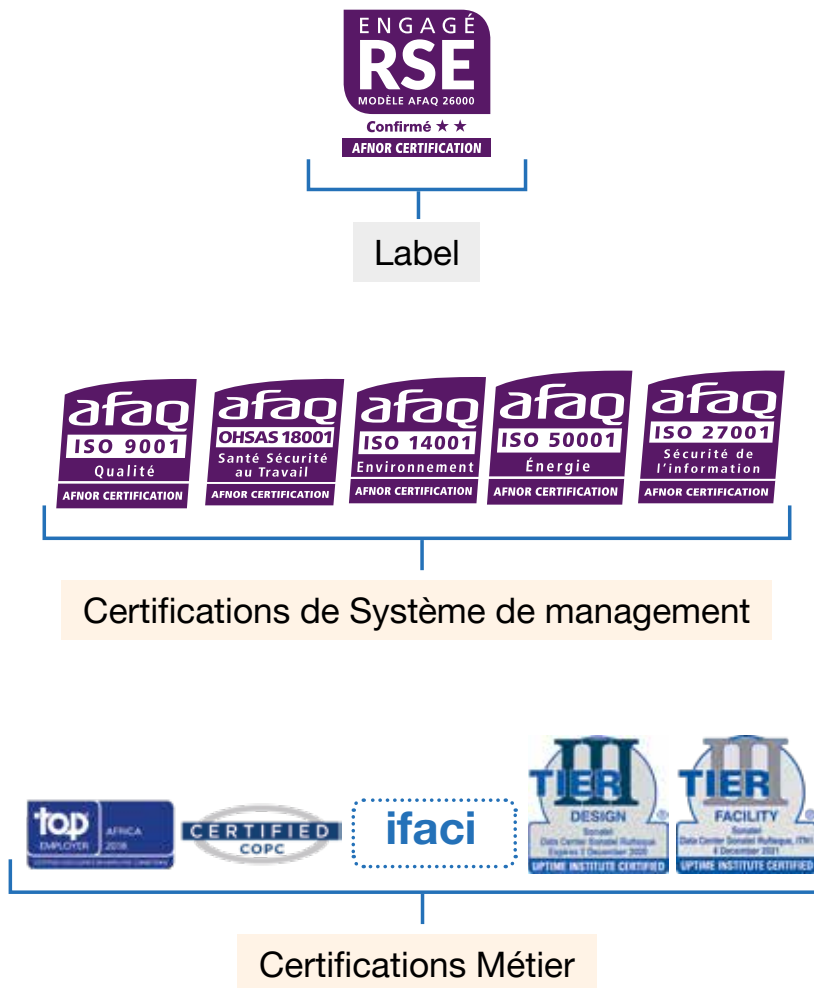
Nous sommes certifiés sur les différents référentiels par des organismes certificateurs indépendants, qui viennent auditer notre système de management régulièrement pour le maintien de nos certificats.

Cette reconnaissance internationale démontre la capacité de notre entreprise à toujours mieux répondre aux attentes de ses parties prenantes internes et externes.

Cette année deux évolutions principales ont été notées dans les domaines de la Santé et de la Sécurité au travail (Migration de OHSAS 18001 à ISO 45001) et du Management de l'énergie (de 6 sites à la Généralisation de la démarche).

NOS CERTIFICATS ET LABELS

Sonatel, un engagement reconnu



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

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

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

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

Depuis quelques années, SONATEL prend en compte les préoccupations de ses parties prenantes et conduit une politique RSE qui témoigne de son engagement vis-à-vis de ses collaborateurs, de la société et de la planète.

- L'amélioration de nos relations avec nos parties prenantes est une des priorités stratégiques du plan stratégique SO'ROC de SONATEL
- Le plan stratégique a été décliné sur l'axe SMI (système de management intégré) en plusieurs chantiers dont l'implémentation

de ISO 26000 et s'articule autour de 7 questions centrales que sont :

1. La gouvernance de l'organisation
2. Les Droits de l'Homme
3. Les relations et conditions de travail
4. L'environnement
5. Les bonnes pratiques des affaires
6. Les questions relatives aux consommateurs
7. L'engagement sociétal.

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

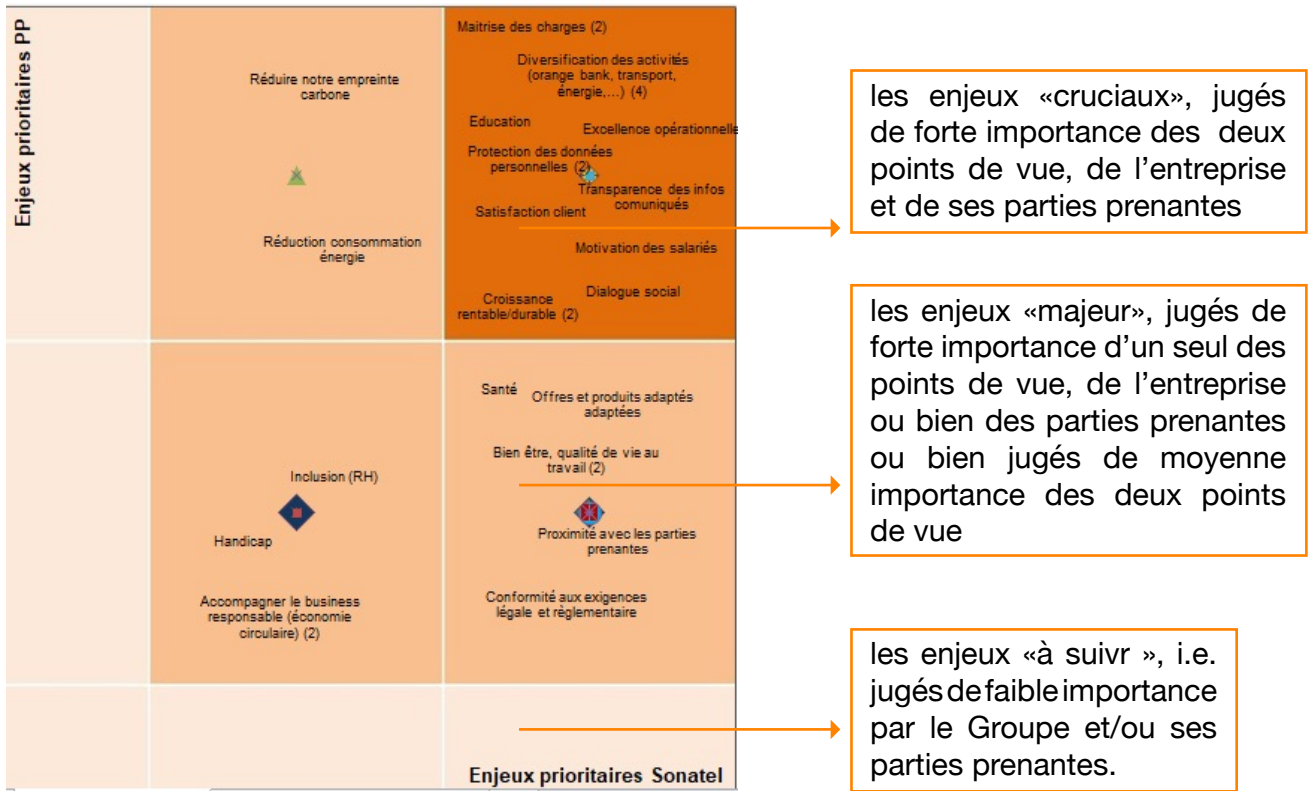
LES OBJECTIFS DE LA GOUVERNANCE RSE

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

IDENTIFICATION PAR CATÉGORIE DES PP DE SONATEL

- Celles qui font parties intégrantes de l'organisation : salariés, partenaires sociaux, filiales, amicales...et ses instances en amont (administrateurs et actionnaires)
- Celles qui font parties de la chaîne de valeur : clients, fournisseurs, investisseurs, sous-traitants, opérateurs (nationaux et internationaux), distributeurs, partenaires vendeurs terrain, partenaires OM, Kirène...
- Celles qui font parties de l'environnement global de l'organisation : biodiversité, territorial, sociétal, institutionnel, gouvernemental, régulation, concurrence, médias, consommateurs, groupes vulnérables...
- Envers lesquelles Sonatel a des obligations légales, contractuelles, financières, réglementaires
- Qui peuvent être affectées (positivement ou négativement) par les décisions ou activités de Sonatel
- Qui peuvent elles même influencer sur la capacité de Sonatel à atteindre ses objectifs et/ou s'acquitter de ses responsabilités

MATRICE DE MATÉRIALITÉ DES ENJEUX



#labeautédémasquée



5 PARTIE

EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

Étude réalisée par le Cabinet Goodwill

Faire avancer
les choses



NOTRE APPROCHE EN 3 ÉTAPES



EMPREINTE ÉCONOMIQUE SIMPLE

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



EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE

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



EMPREINTE TERRITORIALE

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

Synthèse de l'étude

L'EMPREINTE ÉCONOMIQUE DE SONATEL AU SÉNÉGAL EN 2020



Une empreinte économique simple de 625 Mds FCFA
ou encore de 71 754 emplois soutenus.



Une empreinte économique élargie de 1 309 Mds FCFA
ou encore de 173 038 emplois soutenus.



Une empreinte territoriale évaluée à 9,8%* du PIB en 2018.

The background features a series of concentric, slightly irregular circular lines in a dark green color. Small circles are placed at various points along these lines, creating a pattern reminiscent of a circuit board or a stylized globe. The overall color palette is monochromatic, using shades of green.

6 PARTIE

NOS INDICATEURS DE PERFORMANCES RSE



La technologie
au service
de l'Homme

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

	2016	2017	2018	2019	2020
DECHETS					
Poids des déchets papier - carton produits, sortis du périmètre Sonatel - EVACUES (t)	.	11	0,149	18	23,8
Poteaux					
POTEAUX BOIS (WNH) : Poids des poteaux bois, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre France Telecom - EVACUES (t)	.	0,00	58,02	71,00	4,8
Câbles					
Poids des câbles en cuivre et des câbles sous-marins (FTMarine) déposés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel - évacués (t)	.	30,71	26,84	10,00	4,8
Electroniques					
DEEE EMPLOYES : Poids des matériels informatiques et bureautiques internes usagés, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	.	3,60	4,01	2,00	1,4
DEEE RESEAU : Poids des équipements électriques-électroniques Réseau, sortis du SI, considérés comme déchets produits, sortis du périmètre Sonatel (t)	.	240,58	43,44	43,00	20,0

INDICATEURS ÉCONOMIQUES

	2016	2017	2018	2019	2020
DONNEES & CONTRIBUTION ECONOMIQUES					
Chiffre d'affaires (K Fcfa)	459000	452300	466300	492100	478040
Contribution fiscale (hors dividende) (K Fcfa)	195860	194440	172200	209000	198727
Masse salariale (K Fcfa)	55262	60658	68300	.	81455
Achats locaux (K Fcfa)	646000
Dont fournisseurs & sous-traitants locaux	144000	126000	103000	87400	171587
Contributions de la Fondation (K Fcfa)	1129	1128	1130	1458	2000
PRATIQUES D'ACHATS					
Nombre de fournisseurs évalués	.	176	166	166	141
Dont stratégiques	.	63	63	77	74
Effectifs Services Achats formés aux 'Achats'	19	18	18	18	18
Nombre de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée	158	148	166	166	09
RELATION AVEC LE CLIENT					
Nombre de clients Mobile	7900150	8344083	8734542	9575174	10600000
Efficacité des plateaux	81%	83%	83%	84%	86%
Taux d'abandons	19%	17%	17%	14%	14%
Front line résolution	89%	88%	86%	98%	75%
Proportions (%) de réclamations Traités dans les délais	99%	97%	98%	96%	97%
Taux de clients Satisfaits	89%	93%	96%	95%	93,30%
Taux de clients insatisfaits	1%	1%	0,2%	1%	0,4%

INDICATEURS SOCIAUX

	2016	2017	2018	2019	2020
RELATIONS AVEC LES SYNDICATS DE TRAVAILLEURS					
Nombre d'accords signés avec les organisations syndicales dans l'année	1	2	2		1
Nombre de réunions du CHSCT	199	202	188	225	192
Nombre de réunions des délégués du personnel (DP)	*	3	9		10
EFFECTIFS					
Effectif Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	1.768	1.765	1.800	1742	1804
Nombre d'embauches en CDI	71	67	106	80	49
Nombre de licenciements	2	0	0	0	1
Nombre d'heures d'absence	97.487	62.184	177.024	13952	?
Taux d'absentéisme	0,113%	0,080%	0,050%	0,08%	?
Pourcentage de CDI par rapport à l'effectif total	65%	71%	65%	60%	62%
Taux de rotation externe = taux de turnover externe des CDI/effectif permanent CDI	0,3%	0,3%	0,57%	0,6%	0,3%
Répartition des âges					
20 à 24 ans	2	5	7	4	3
25 à 29 ans	142	106	118	116	88
30 à 34 ans	383	355	340	315	292
35 à 39 ans	324	405	430	427	437
40 à 44 ans	262	290	299	294	344
45 à 49 ans	206	226	251	246	261
50 à 54 ans	230	195	191	191	202
55 à 59 ans	214	177	159	153	172
> 59 ans	3	6	5	2	5
FORMATION					
Taux de réalisation des entretiens d'appréciations (performance)	90,70%	97%		91%	93%
Taux de réalisation du développement professionnel	81,88%	91,24%	92,8%		93%
Nombre de mobilités	191	256	257	227	78
Nombre de promotions internes	161	201	247	175	169
Pourcentage de collaborateurs formés/taux d'accès à la formation	81,88%	91,24%	73,50%	56,44%	93%
Nombre de formations	306	378	315		525
Nombre total d'heures de formation	85.419	101.862	103.145		21.179
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1.283	1.293	1.279		1722
Masse salariale consacré à la formation (en K FCfa)	1.056	935	974		482,4 (baisse suite impact Covid)
Pourcentage des frais du personnel consacré à la formation	2,44%	2,13%	1,93%		1%

SECURITE & SANTE					
Nombre de salariés formés à la sécurité	309	435	442	444	403
Taux de fréquence des accidents du travail	0,04	0	0	0,13	0,07
Taux de gravité des accidents du travail	0,022	0	0	0,032	0,001
Audits sécurité sur les sites techniques	*	7	5	2	19
Nombre d'actes médicaux (collaborateurs y compris leur famille)	27.839	21.576	38.319	41738	19547
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP					
Nombre de collaborateurs en situation de handicap	1.	5	2.	5	3.
Taux d'emploi des personnes handicapées (en %)	6.	0,3	7.	0,3	8.
EMPLOI DES JEUNES					
Nombre de stagiaires	1.007	831	740	673	?
Nombre de conventions signées dans l'année avec des structures de formation initiale (écoles et universités)	2	2	2	0	3
GENRE					
Pourcentage de femmes dans l'effectif global	37%	38%	38,27%	38,7%	38,1%
Répartition hommes/femmes dans l'effectif global cadres/non cadres	Cadre F : 38,6%	Cadre F : 39,2%	Cadre F : 38,14%	Cadre F : 38,67%	Cadre F : 38,3%
	Non Cadre F : 35%	Non Cadre F : 35%	Non Cadre F : 38,66%	Non Cadre F : 38,44%	Non Cadre F : 37,5%
Répartition femmes des promotions (en%)	37%	36%	37,7%	37,14%	37,5%
Répartition hommes des promotions (en%)	63%	64%	62,3%	62,85%	62,5%
Pourcentage de femmes à l'embauche	43,66%	46,3%	35,84%	41,17%	28,6%





labeautédémasquée



www.sonatel.com