


Rapport RSE 2022

Vers un numérique responsable



Sommaire

I. Les mots de notre Directeur Général	3
II. Notre raison d'être	4
III. Nos indicateurs clés en 2022	5
IV. Nos engagements RSE	6
V. Les impacts de nos engagements RSE	8
1. Être un employeur digital et humain	8
2. Agir pour l'inclusion numérique	10
3. Accélérer l'inclusion financière	13
4. Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique	15
5. Soutenir l'économie locale	17
6. Opérer au quotidien selon des principes fondamentaux	18
7. S'engager durablement pour l'inclusion numérique et le développement humain en matière d'éducation et de santé	20
VI. Nos perspectives	21



“Les changements structurels profonds liés à cette crise nous ont conduits à entamer un dialogue avec nos parties prenantes.”

**Frédéric
DEBORD**

Directeur Général,
Orange Madagascar

Orange

I. Les mots de notre Directeur Général, Frédéric Debord

Durant l'année 2022, face aux défis post-covid, et avec une perspective de relance des activités économiques, Orange Madagascar est resté mobilisé et engagé pour continuer à délivrer ses services de télécommunications et de mobile money, tout en continuant à répondre aux attentes suscitées par un opérateur économique de premier plan.

Les changements structurels profonds liés à cette crise nous ont conduits à entamer un dialogue avec nos parties prenantes pour approfondir notre compréhension des enjeux essentiels pour lesquels ils attendent des initiatives fortes d'Orange Madagascar. Ces échanges nous ont permis de structurer nos engagements RSE autour de 7 axes principaux qui adressent les besoins de la communauté malagasy.

De ce dialogue, nous retenons la nécessité de, soutenir les activités génératrices de revenus et l'entrepreneuriat, proposer des offres inclusives permettant à tous d'accéder aux nouveaux usages du numérique, concevoir, communiquer et mettre en œuvre une politique environnementale claire et engageante et de nouer des partenariats susceptibles de décupler l'impact de nos actions. Nous nous sommes fortement mobilisés pour garantir que nos infrastructures continuent d'offrir une excellente connectivité et un très haut niveau de qualités de service à nos utilisateurs. Nous accélérons l'extension de notre couverture réseau et nous apportons des offres encore plus accessibles auprès de la population malagasy, partout où elle en a besoin.

Face aux enjeux sociaux et environnementaux, Orange Madagascar a investi dans la formation et l'accompagnement des exclus du numérique avec Orange Digital Center, un programme unique et gratuit pour la formation au numérique et pour l'insertion professionnelle des jeunes et des femmes.

Je suis fier de présenter dans ce rapport RSE 2022 les impacts de la politique responsable d'Orange Madagascar. Il présente en détail les enjeux, nos réponses face à ces enjeux ainsi que les impacts de nos actions sur la communauté malagasy. Il présente les preuves de nos engagements sociétaux, nos initiatives en faveur de l'environnement et la gouvernance mise en place pour garantir la mise en œuvre de notre vision stratégique et le respect de l'ensemble de nos engagements.

Nous avons obtenu ces résultats grâce à l'engagement exceptionnel des femmes et des hommes d'Orange, et je suis convaincu qu'ensemble nous pourrons mettre en œuvre la promesse de progresser «Vers un numérique Responsable».

II. Notre raison d'être

“ Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable. ”

Notre raison d'être structure nos décisions et irrigue notre modèle d'affaires afin de créer toujours plus de valeur à partager.

■ Déployer les infrastructures du numérique

Nous concevons, déployons et exploitons les infrastructures indispensables au numérique. Notre priorité est de développer des réseaux performants, sécurisés, intelligents, tout en étant sobres en énergie, afin d'inscrire notre modèle industriel sur le long terme, et être capable de faire face au défi climatique.

Nous exploitons des réseaux d'accès fixes et mobiles pour les particuliers dans 26 pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient, et nos réseaux pour les entreprises couvrent près de 220 pays et territoires.

■ Connecter le plus grand nombre

Accélérées par la crise sanitaire, la multiplication du nombre d'internautes et l'utilisation massive de services en ligne traduisent un besoin toujours renforcé d'une connectivité fiable, inclusive et sécurisée. Pour y répondre, nous nous appuyons sur nos infrastructures qui, avec le déploiement continu de la 3G et de la 4G, ont considérablement accru leurs capacités. Celles-ci nous permettent d'offrir une connectivité adaptée à l'ensemble de nos clients, particuliers, entreprises et opérateurs (domestiques et internationaux, fournisseurs d'accès à internet et de contenus, etc.).

■ Développer de nouveaux services numériques de confiance

Nos réseaux constituent le socle sur lequel nous développons des services innovants.

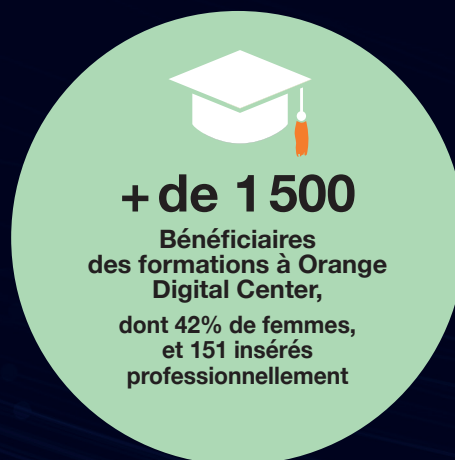
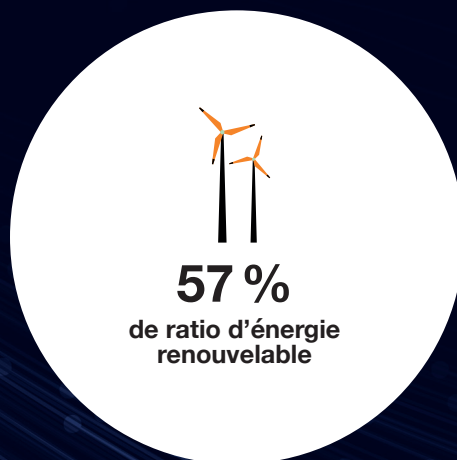
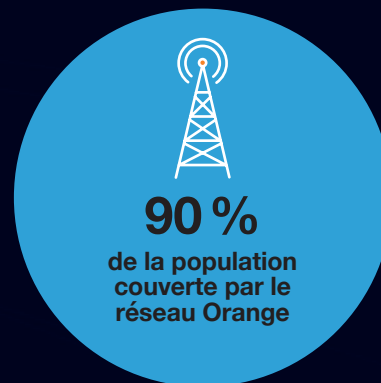
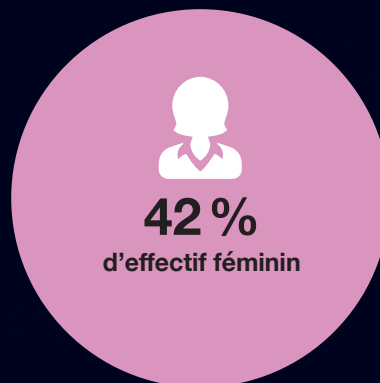
Orange Money permet à plus de 25 millions de clients actifs en Afrique et au Moyen-Orient d'effectuer des transactions financières de manière simple et instantanée. Nous développons en continu des services innovants pour les aider dans leurs nouveaux usages et pour faire face aux évolutions structurantes de leurs secteurs d'activité.

■ Partager la valeur créée

En ligne avec notre raison d'être et notre stratégie Engage 2025, notre objectif est de créer de la valeur pour nos actionnaires, nos salariés, nos clients et, in fine, pour la société dans son ensemble.

L'engagement de nos collaborateurs est notre premier atout pour assurer notre rôle d'opérateur essentiel. Orange investit dans le développement de leurs compétences, soutient le déploiement de nouveaux modes de travail et favorise la représentation équilibrée des femmes et des hommes dans tous les métiers. Partager la valeur créée, cela se traduit aussi par le respect de critères exigeants en matière d'achats responsables et la stimulation de l'écosystème entrepreneurial dans tous les territoires où nous sommes implantés. Parce que nous pensons que le numérique est un levier d'inclusion, nous accompagnons un nombre croissant de personnes, notamment à travers Orange Digital Center, notre centre d'accompagnement et de développement des compétences numériques.

III. Nos indicateurs clés en 2022



IV. Nos Engagements RSE

Chez Orange Madagascar, notre raison d'être s'incarne localement à travers 7 axes d'engagement :

Être un employeur digital et humain

- La qualité de vie et les conditions de travail
- Le développement des compétences
- L'égalité professionnelle

Agir pour l'inclusion numérique

- L'extension de la couverture réseau
- L'éducation au numérique pour tous
- Les offres et terminaux accessibles

Accélérer l'inclusion financière

- L'extension des services financiers incluant le portefeuille de services et le réseau de distribution
- L'acteur financier de confiance

Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique

- L'efficacité énergétique
- La démarche d'économie circulaire
- L'éducation environnementale

Soutenir l'économie locale

- La favorisation de l'employabilité dans le numérique
- Le soutien à l'écosystème entrepreneurial numérique
- L'appui au développement de secteurs piliers de l'économie

Opérer au quotidien selon des principes fondamentaux

- La conformité aux bonnes pratiques internationales
- L'engagement responsable des acteurs de la chaîne de valeur

S'engager durablement pour l'inclusion numérique et le développement humain en matière d'éducation et de santé

- L'éducation et l'amélioration de la santé des enfants
- L'insertion sociale et professionnelle par le numérique
- L'éducation inclusive

Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable

À travers nos 7 axes d'engagement, Orange Madagascar apporte sa contribution à l'agenda mondial 2030. Nous impactons directement 9 Objectifs de Développement Durable sur les 17 définis par les Nations Unies ; ceux-ci sont liés à notre cœur de métier ainsi qu'à l'exercice de notre activité au quotidien.



Nous touchons également 4 Objectifs de Développement Durable de façon indirecte.



La démarche RSE d'Orange Madagascar s'aligne sur la stratégie Engage 2025 du Groupe Orange et s'appuie sur l'ISO 26000, la ligne directrice de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Elle définit notre objectif de contribution à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable, à horizon 2030.

V. Les impacts de nos engagements RSE

1. Être un employeur digital et humain

Les femmes et les hommes d'Orange sont notre plus grand atout. Nous voulons leur offrir une expérience optimale, à la fois humaine, inclusive et digitale. Nous avons à cœur la qualité de vie et les conditions de travail de nos salariés, le développement des compétences, en particulier vers les nouveaux métiers de la data, du cloud, de la cybersécurité ou de l'IA, ainsi que l'égalité professionnelle. Nos actions prennent source entre autres dans les Accords mondiaux sur la Santé et Sécurité au Travail, ainsi que sur l'Égalité Professionnelle, dont Orange est signataire.



La qualité de vie et les conditions de travail

Nous offrons à nos salariés un environnement de travail de qualité et des conditions facilitant leur quotidien avec comme priorités la santé et la sécurité ainsi que le bien-être et l'équilibre vie personnelle / vie professionnelle. Nous reconnaissons leur performance individuelle témoignant de leur contribution à la réussite collective.

Santé et sécurité

- 100 % des salariés en CDI ainsi que les conjoints et les enfants bénéficient d'une assurance santé complémentaire avec un plafond de 25 000 000 MGA annuel par personne
- Une antenne OSTIE sur site, qui comprend un cabinet médical et une dentisterie, avec la présence permanente d'un médecin généraliste, d'une paramédicale et d'un dentiste. Pour les zones hors de la capitale, les salariés sont affiliés à 17 autres OSIE
- 109 millions MGA dépensés dans le cadre des initiatives de riposte contre la Covid-19 sur l'année 2022
- 10 campagnes de vaccination contre la Covid-19 organisées en 2022 avec 90 % des collaborateurs vaccinés
- 63 salariés ont suivi des formations liées à la santé et à la sécurité au travail (Modules : Lead Evacuation Incendie et Secourisme)
- 100 % de nos techniciens disposent d'un certificat de travaux en hauteur en vigueur

Bien-être et équilibre vie personnelle / Vie professionnelle

- 2,5 jours de travail par salarié alloués aux activités récréatives en interne
- 417 salariés inscrits dans 10 disciplines sportives au sein de l'ASOM – Association Sportive Orange Madagascar
- 235 heures par an et par salarié en moyenne passées dans les activités sportives
- 18 trajets de bus, dédiés pour le transport du personnel, au départ et au retour du lieu de travail, couvrant toutes les destinations d'Antananarivo, afin de permettre aux collaborateurs de rejoindre sereinement leur lieu de travail
- La prise en charge des déplacements vers le lieu et au retour, pour les salariés qui travaillent en dehors des heures courants

Performance et reconnaissance

- En moyenne, 103 % du salaire mensuel reversé en mars et en septembre, à titre de primes semestrielles, en reconnaissance des performances de chaque salarié
- 63 % du salaire mensuel versé comme prime exceptionnelle en Novembre 2022
- Un 13^{ème} mois reversé à tous les salariés en décembre
- 1 indemnité d'ancienneté équivalente à 1 mois de salaire reversée aux salariés tous les 4 ans

Le développement des compétences

Nous favorisons le développement des compétences utiles pour demain en préparant nos salariés aux évolutions de leur métier et en développant leur employabilité. En plus des compétences transversales, nous axons les formations internes sur les besoins de nos talents ainsi que sur des expertises-clés tels que la data, le cloud, la cybersécurité et l'IA.

- 11 964 heures de formations, dispensées en interne, suivant les plans de formation définis par salarié
- 72 000 000 MGA dépensés pour les formations internes
- 3 240 heures de formations, suivie sur la plateforme en ligne Orange Learning, sur des thèmes choisis par le salarié
- 137 mobilités internes horizontales et verticales

L'égalité professionnelle

Nous promovons l'égalité professionnelle femmes-hommes en mettant l'accent sur l'accès des femmes aux postes de management et sur une représentation équilibrée dans tous les métiers, notamment techniques. Nous encourageons la diversité et agissons pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, particulièrement les personnes à mobilité réduite.

- 43 salariés sensibilisés à l'égalité professionnelle en 6 séances
- Plus de 21 % de recrutements féminins par rapport à 2021
- Parité femmes et hommes : 42 % de femmes dans l'effectif global, 13 % de femmes à la Direction Technique et Informatique (DTI), 41 % de femmes aux postes de management, 43 % de femmes aux postes de direction
- Notre siège est totalement accessible aux personnes à mobilité réduite, ainsi que 13 de nos agences commerciales. Les ascenseurs de notre siège sont accessibles et adaptées aux personnes à mobilité réduites, aux personnes malentendantes et malvoyantes

Les feedback de nos parties prenantes

Nous prôtons l'écoute de nos salariés et le dialogue social. Chaque année, nous réalisons une enquête en interne «Votre Baromètre Salarié» dans l'objectif de mesurer leur perception sur la mise en œuvre de notre promesse d'employeur digital et humain et de constituer un levier d'amélioration. En 2022, plus de 9 collaborateurs sur 10 y ont participé, soit précisément 98 % des salariés.

- 95 % des salariés répondants sont fiers de travailler pour Orange
- 88 % des salariés répondants recommanderaient Orange
- 95 % des salariés répondants recommanderaient les produits et les services d'Orange

En Décembre 2022, le ministère de la Santé Publique et ses partenaires ont décerné à Orange Madagascar une attestation de reconnaissance pour les employeurs qui ont vacciné contre le covid 19 plus de 80 % de leurs salariés. Orange Madagascar est la seule entreprise du secteur à avoir atteint ce niveau de protection de ses salariés.



2. Agir pour l'inclusion numérique

Orange œuvre pour que chaque Malagasy puisse accéder aux services numériques. Nous investissons de façon continue pour apporter la couverture réseau jusque dans les zones les plus reculées et nous accompagnons l'appropriation du numérique à travers les terminaux et les offres les plus accessibles. À travers Orange Digital Center, nous donnons accès gratuitement à des formations et nous mettons à disposition des outils numériques dans les FabLabs solidaires. Une attention particulière est portée sur les femmes, encore peu représentées dans ce secteur, ainsi que sur les enfants, représentant l'avenir.



L'extension de la couverture réseau

Nous comblons la fracture numérique en poursuivant l'extension de notre couverture et la densification du réseau, tout en veillant à la qualité. Nous permettons l'accès aux services voix, sms, data et Orange Money, à tous les Malagasy et dans toujours plus de localités grâce au déploiement de nouveaux sites. Nous faisons un focus sur l'expansion de la couverture 3G et 4G pour permettre à nos clients en zones rurales d'avoir accès à Internet et de s'ouvrir au monde.

- Une augmentation de 39 % de la couverture réseau Orange équivalent à une augmentation de 12 % de la population couverte par le réseau Orange en 2022
- Une augmentation de 59 % de la couverture 3G équivalent à une augmentation de 17 % de la population couverte par la 3G
- Une augmentation de 39 % de la couverture 4G équivalent à une augmentation de 4 % de la population couverte par la 4G

L'accès aux offres et aux terminaux

Au-delà de la couverture, les offres et les terminaux accessibles conditionnent l'accès au numérique.

Nous nous rapprochons des Malagasy avec des offres et des messages innovants et répondants aux attentes du pouvoir d'achat. Nous avons lancé l'offre mixte sans engagement « Be 500 » portée par le message « Tena mora be kosa an ». Pour 500 MGA, le forfait comprend 500 MGA d'appel, 20 sms et 20 Mo d'Internet pour une validité de 24 heures effectives.



Pour accompagner nos clients dans l'utilisation optimale de nos services et pour leur permettre de profiter du meilleur du numérique, nous nous allions aux établissements financiers pour permettre l'achat à crédit de smartphones sur une durée de 6 à 24 mois.

- 1 874 personnes ayant bénéficié de l'achat de smartphones à crédit grâce à nos partenariats avec les établissements financiers
- Une augmentation de 320 % du nombre de personnes ayant bénéficié de l'achat de smartphones à crédit grâce à nos partenariats avec les établissements financiers

Nos salariés sont nos premiers ambassadeurs, nous leur permettons de bénéficier de nos offres et services à des tarifs préférentiels et leur proposons la possibilité de paiement échelonné sur une période de 6 ou 12 mois sur une large gamme de terminaux. Nous appliquons une remise de 10 à 30 % sur leurs achats au comptant et sur leurs abonnements.

- 234 salariés profitant de l'offre aux salariés
- 223 terminaux achetés via l'offre aux salariés
- 32 abonnements contractés par les salariés

L'éducation au numérique

L'éducation au numérique est déployée à travers le programme Orange Digital Center pour la formation aux compétences numériques, la promotion des métiers numériques auprès des femmes et le soutien à l'accès aux formations et informations.

Orange Digital Center – Le programme de formation aux compétences numériques

Le 10 mars 2022, avec la Coopération Allemande, nous avons inauguré Orange Digital Center Madagascar, au siège d'Orange Madagascar. Il s'agit d'un écosystème entièrement dédié au développement des compétences numériques, à l'innovation et à l'insertion professionnelle des jeunes.

D'une superficie de 800 m², Orange Digital Center réunit les 4 programmes, à savoir :

- Une **École de Code** qui dispense des formations autour des compétences liées au coding
- Un atelier de fabrication numérique **FabLab Solidaire** où les jeunes peuvent y créer et prototyper avec des équipements numériques (électronique, robotique ...)
- Un accélérateur de start-up **Orange Fab**, pour un accompagnement dans l'entrepreneuriat
- Et le fonds **Orange Ventures**, à hauteur de 50 millions Euros, qui est le fonds d'investissement du Groupe Orange pour financer les startups innovantes

Pour promouvoir un numérique inclusif et accessible au plus grand nombre, l'ensemble de ces programmes sont gratuits.

- Plus de 1 500 personnes formées aux compétences numériques à Orange Digital dont 60 % de femmes
- 1 950 heures de formation dispensées
- Plus de 100 modules de formations réalisées
- Accès à tous les programmes - Gratuit

YouthMobile – La Promotion des métiers du numérique auprès des femmes

Nous soutenons l'initiative YouthMobile de l'UNESCO, lancé en 2021. C'est un appel à projet à destination de jeunes femmes âgées de 18 à 30 ans dont l'objectif est de favoriser la montée en compétence des femmes dans le développement mobile, tout en impactant positivement le développement social à Madagascar. En associant le TIC et les ODD, le programme offre une formation et un coaching dans le développement mobile, l'entrepreneuriat et les ODD. La formation a été clôturée par un Hackathon où Orange a récompensé les lauréats.

Nous permettons aux équipes participantes, situées aux 4 coins de Madagascar, de bénéficier d'un accès en ligne aux formations en les dotant d'une connexion Internet. Nous accompagnons leur initiation à l'entrepreneuriat et nous assurons un mentoring de leurs projets durant la préparation du hackathon.

- 160 jeunes filles formées sur les technologies numériques et le numérique
- 7 515 Go de connexion internet distribués aux jeunes filles participantes
- 91 heures de formation dispensées

PERFORM, ISIKARAY et TAFE – Le soutien à l'accès à la formation et à l'information

PROJET PERFORM

Nous mettons le numérique au service de l'amélioration de la qualité de l'éducation au niveau des lycées publics. Nous appuyons le projet Professionnalisation des Enseignants et Renforcement des FORMateurs à Madagascar (PERFORM) coordonné par l'Agence Universitaire Francophone (AUF).

Le projet s'organise autour d'un dispositif hybride de formation continue qui allie formation en présentiel et à distance. Notre engagement se matérialise par l'accompagnement des enseignants bénéficiaires en moyens de télécommunication en les dotant d'un forfait mobile mixte (voix, sms et data) à tarif préférentiel. Les premières cohortes au niveau des Écoles Normales Supérieures (ENS) d'Antananarivo, de Tuléar, de Fianarantsoa et d'Antsiranana ont débuté leur formation en juin et juillet 2022.

- 451 enseignants des lycées publics formés venant de 13 régions
- 44 % de femmes

ISIKARAY

Nous accompagnons sur le volet technique et commercial le produit ISIKARAY de la startup Madabooky, lauréate de l'édition 2018 du POESAM – Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et au Moyen-Orient. C'est une application d'e-learning à destination des lycéens du système éducatif malgache

comportant des vidéos pédagogiques pour aider à la compréhension des cours. Nous facilitons l'accès à la formation à travers des offres solidaires, disponibles sur nos plateformes de rechargement.



TAFE – TANORA FILAMATRA AHO

Nous faisons du numérique un pont entre la sensibilisation à la santé reproductive et les jeunes avec le projet TAFE – Tanora Filamatra Aho du programme de santé ACCESS – Accessible Continuum of Care and Essential Services de l'USAID.

Le projet comprend l'application mobile TAFE et les coins jeunes TAFE hébergés dans des CEG, dédiés à l'accompagnement des jeunes à l'adoption des bons comportements pour une meilleure santé sexuelle. Nous permettons la connexion des coins jeunes et dotons chaque encadreur de forfaits voix, sms et data. Nous appuyons la communication des messages-clés et soutenons les animations en ligne et en présentiel liés au projet.

- 238 089 personnes ont téléchargé l'application TAFE
- 187 participants aux jeux-concours sur la page Facebook TAFE
- 37 coins jeunes situés dans 11 régions de Madagascar
- 34 encadreurs formés
- 680 jeunes formateurs formés
- 36 791 jeunes visiteurs des coins jeunes

Les feedback des parties prenantes

“Je suis ravi d'assister aujourd'hui à l'inauguration de Orange Digital Center. C'est un projet qui combine d'un côté les nombreuses années d'expérience de la coopération allemande, dans sa collaboration avec nos partenaires malgaches et de l'autre côté, l'expertise technologique de notre partenaire Orange.”

Konrad STERNISKO,
Chargé de Coopération auprès de l'Ambassade d'Allemagne à Madagascar

“Je suis Ihobinarivo Rakotobesalimo, étudiante de l'université de l'Itasy. Grâce à la formation à Orange Digital Center, nous avons réalisé notre projet Angovo Maitso et avons appris à le pitcher.”

Ihobinarivo RAKOTOBESALIMO, Apprenante chez ODC

3. Accélérer l'inclusion financière

Orange Money est le portefeuille mobile de services financiers innovants, accessible à tous les Malagasy. Sur le terrain, nous renforçons notre réseau de distribution de cash points pour être toujours plus proche de nos clients, afin de leur offrir le meilleur du mobile money avec comme gage la sûreté et la fiabilité. Et pour que nos clients utilisent le service en toute confiance, nous nous investissons dans la protection des consommateurs et dans l'éducation financière.



L'extension des services financiers

La facilitation de l'accès aux services financiers

Nous permettons à plus de 3 millions de clients de faire des transactions financières instantanément et en toute confiance. Nous joignons nos forces à celles des banques, des institutions de microfinance et d'autres établissements financiers pour leur permettre d'accéder à un éventail plus large de services financiers innovants et plus flexibles.

La carte Visa Akory

Associé à Visa, le leader mondial du paiement numérique, nous proposons la première solution de paiement en ligne acceptée en domestique et à l'international, entièrement mobile à Madagascar. Nous démocratisons ainsi l'accès au paiement électronique, grâce à notre carte de paiement virtuelle «Visa Akory». Chaque titulaire d'un compte Orange Money peut détenir une carte Visa Akory, associée à son numéro mobile, avec un parcours totalement digital.



L'extension des offres micro crédit et micro épargne

Nous diversifions les offres de micro crédit et de micro épargne, grâce aux partenariats avec les institutions financières locales (la Première Agence de MicroFinance (PAMF) et Baobab Banque notamment). Cela permet à nos clients d'accéder à des produits financiers correspondant à leurs besoins et à leurs projets, à travers un parcours entièrement digitalisé.

Les offres de micro crédit vont jusqu'à 1 million MGA et peuvent être sous-critées directement à partir de tout téléphone mobile. Quant aux offres d'épargne, nous avons lancé avec PAMF l'offre Tahiry Be, qui est la première épargne bloquée via mobile à Madagascar. Rémunérée jusqu'à 6 % net, elle donne la possibilité de déposer à tout moment de l'argent sur un compte dédié jusqu'à 6 mois.

- 3,2 millions de crédit accordés depuis le lancement du service
- Une augmentation de 70 % de la valeur des prêts décaissés en 2022 par rapport à 2021
- 175.000 MGA empruntés en moyenne

L'extension du service Bank To Wallet

Nous élargissons les partenariats avec les établissements bancaires et de micro-finance, afin d'offrir plus de praticité à nos clients à travers le service Bank to Wallet. Ce service permet de lier son compte bancaire à son compte Orange Money et de transférer de l'argent dans les deux sens.

- 12 banques et institutions de micro-finance en partenariat avec Orange Money

L'élargissement du réseau de distribution

Nous élargissons chaque mois notre réseau de cash points et de points marchands pour offrir à nos clients des services de proximité qui facilitent leur vie de tous les jours. Nous mettons une attention particulière à couvrir les localités périphériques et rurales pour plus de proximité, et pour se rapprocher de la population malagasy afin qu'ils puissent faire des transactions Orange Money.

- 28.000 cash points Orange Money

Orange Money – Un partenaire financier de confiance

Avec une offre de services financiers sûrs et fiables

Nous nous assurons de la sûreté et la fiabilité de nos services financiers en recourant aux technologies les plus avancées et en faisant appel à des entités spécialisés pour nous accompagner dans cette démarche.

Afin de sécuriser au maximum l'utilisation de l'application Orange Money, nous permettons au client de s'authentifier via Face Id (reconnaissance faciale) sur iOS ou Touch Id (reconnaissance par empreinte digitale) sur Android, des fonctionnalités intégrées dans son téléphone mobile qu'il garde sous son contrôle exclusif. Nous ne collectons et ne conservons aucune donnée biométrique de l'utilisateur.

Nous nous appuyons sur l'expertise de notre partenaire Visa pour la sécurisation des paiements en ligne avec notre carte «Visa Akory». Le parcours est totalement sécurisé par un système d'authentification CVV dynamique communiquée à chaque opération, et une confirmation de transaction par 3DS est envoyée directement sur le téléphone avant chaque paiement.

Avec un accompagnement qui vise l'éducation et la protection du consommateur

La protection du consommateur est au cœur de nos préoccupations. Nous menons en continu des sensibilisations sur les bonnes pratiques d'utilisation de nos services financiers mobiles ainsi que sur les arnaques qui pourraient subvenir à travers tous les canaux possibles.

Nous faisons des descentes sur le terrain afin d'éduquer les bénéficiaires à garder l'argent dans le compte Orange Money, et d'accéder à tout l'écosystème d'usage de ces fonds, en particulier l'accès à l'électricité rurale et l'accès au micro crédit et au micro épargne.

- Plus de 3 millions de SMS de sensibilisation envoyés
- 11.000 personnes ayant suivi les formations/animations sur l'éducation financière dont 80 % en milieu rural

Le feedback des parties prenantes

“Depuis son lancement en 2018, le service financier numérique M-kajy a permis à près de 500 000 clients d'accéder à des financements et épargnes instantanément via leurs mobiles, disponibles 24/7. Étant un service entièrement digitalisé sans frontière géographique, la contribution de M-kajy sur le financement de l'économie malgache est estimée à plus de MGA 500 milliards à fin 2022. Avec Tahiry Be, l'accès aux épargnes est enfin démocratisé moyennant un taux privilégié allant jusqu'à 7 % net, tout en restant chez soi, sans demande de rendez-vous et sans paperasse, par souci de préservation de notre environnement.”

| Guy RATSIMBAZAFY, Directeur Général PAMF

4. Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique

Orange se positionne comme un acteur-clé de la transition environnementale et ambitionne d'être Net Zéro Carbone d'ici 2040. Notre engagement se traduit par la décarbonation de l'énergie, basée sur le recours accru à l'électricité d'origine renouvelable, ainsi que par l'adoption d'une démarche d'économie circulaire. Pour compléter ce dispositif, nous compensons nos émissions résiduelles de carbone par la reforestation et nous promovons une éducation environnementale auprès de nos parties prenantes.



L'efficacité énergétique

À travers le programme TREE – Toward Responsible Energy Efficiency, nous réduisons notre consommation d'énergie et optimisons notre mix énergétique grâce à plusieurs initiatives.

La mise en œuvre du programme TREE

Nous équipons tous nos sites techniques d'un green feature permettant leur mise en veille automatique lorsque le réseau n'est pas sollicité par les abonnés. Nous basculons nos data centers vers le « free cooling », une méthode de ventilation faisant entrer l'air de l'extérieur pour refroidir les serveurs fonctionnant en permanence.

- Data center équipé d'un système de « free cooling »
- Passage de notre PUE (Power Usage Effectiveness) de 1,88 à 1,86
- Une augmentation de 4 % de l'énergie globale consommée, comparée à une augmentation du nombre de sites de 19 %

Le recours aux énergies renouvelables

Nous alimentons nos sites techniques en énergies d'origines renouvelables. Outre le recours à l'énergie solaire, nous sommes pionniers à Madagascar de l'alimentation en éolienne des pylônes de télécommunication.

- 3 sites techniques tournant à l'énergie éolienne
- Une réduction de 32,7 % de la consommation de fioul en 2022 par rapport à 2021
- 57 % de Ratio Energie Renouvelable
- Une baisse de 32 % de l'émission de CO₂ en Scope 1 en 2022 par rapport à 2021

La facilitation de l'accès à l'énergie renouvelable à travers le partenariat avec Heri Madagascar

Nous accompagnons la transition énergétique des Malgaches en partenariat avec l'entreprise sociale Heri Madagascar, avec un focus sur l'électrification des zones rurales pour une meilleure condition de vie des foyers. Nous rendons l'énergie solaire accessible au plus grand nombre à l'aide du mobile et grâce à la flexibilité de paiement via Orange Money.

- Près de 30 000 foyers en zone rurale et ultra-rurale équipés en énergie solaire
- Plus de 130 000 personnes bénéficiaires
- 11 régions de Madagascar couvertes

L'économie circulaire

La réutilisation de matériels reconditionnés

À travers le programme OSCAR - Orange Sustainable and Circular Ambition for Recertification, nous recourons aux équipements reconditionnés pour notre parc informatique et pour nos matériels de transmission réseau. À travers cette pratique vertueuse, nous réduisons la consommation de matières premières, l'utilisation de composants rares et l'empreinte carbone liée à la fabrication ; tout en générant un avantage financier conséquent.

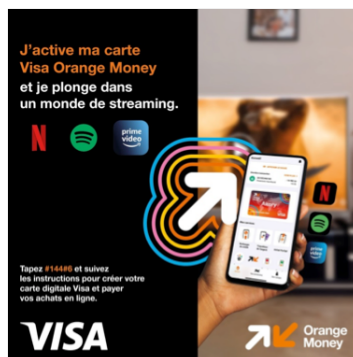
- 72 % de réduction du montant sur les achats reconditionnés, comparé aux achats d'équipements neufs
- 18 % des achats de matériels informatiques issus de l'économie circulaire

En mai 2022, nous mettons sur le marché 2 références de smartphones reconditionnés accompagnés d'un service après-vente de 12 mois. Ainsi, nous garantissons à nos clients des terminaux de qualité abordables, durables et éco-responsables

- 130 smartphones reconditionnés vendus à travers nos agences

L'innovation par l'éco-conception

En substitution des cartes traditionnelles, nous avons lancé en novembre 2022 notre carte virtuelle de paiement en ligne « Visa Akory », avec la volonté de réduire l'usage du plastique.



L'éducation environnementale

Nous sensibilisons nos parties prenantes en faveur de la protection de l'environnement. Nous impliquons nos collaborateurs dans des initiatives locales de reboisement, organisées en tant qu'initiatives propres ou de concert avec nos partenaires dans les zones.

- 368 salariés ayant participé aux reboisements
- 3230 plants mis en terre par nos salariés
- 10 sites de reboisement

Nous avons marqué la Journée de l'Environnement par une campagne interne de sensibilisation aux éco-gestes et la Journée Mondiale du Climat par la distribution d'un kit de sensibilisation sur le réchauffement climatique ainsi que l'organisation d'ateliers « Fresque du Climat », à destination de nos salariés.

- 732 salariés sensibilisés aux éco-gestes et sur le réchauffement climatique
- 2 ateliers « Fresque du Climat » organisés
- 50 salariés ayant participé aux ateliers « Fresque du Climat »

Les feedback des parties prenantes

“Sauvons notre planète, le titre de notre fresque du climat sur le réchauffement climatique. Fière d'avoir pu participer à l'atelier la Fresque du Climat organisé par Orange Madagascar à l'occasion de la célébration de la Journée Mondiale du Climat. La fresque du climat sur le réchauffement climatique a été à la fois une découverte et un réveil sur les actions qu'on peut faire pour préserver l'avenir de l'humanité. Responsable et engagée, j'aimerais apporter ma contribution pour préserver l'environnement et gérer les ressources efficacement et durablement. On dit toujours RSE, RSE, mais la principale raison est : sauvons et protégeons notre planète pour sauver notre peau. Tous ensemble vers un numérique plus responsable.”

Vololontiana RAJONSON, Assistante Communication, Participante lors de la Journée Mondiale du Climat 2022

“Ça va faire quelques semaines que j'ai acheté mon kit TV solaire Mjiro, et jusqu'ici, je suis plus que satisfaite. Grâce à ce kit complet, même en cas de délestage, je peux regarder la télévision sans problème. Ça m'aide énormément pour me reposer après de longues journées de cours. D'ailleurs, le kit solaire me permet également de réviser mes cours sereinement même s'il y a des coupures de courant. Pour une étudiante comme moi, la flexibilité de paiement via Orange Money aide énormément. Le fait de pouvoir payer à crédit me permet de ne pas dépenser une grosse somme d'un coup, ce qui rend mon achat beaucoup plus accessible. Donc, je peux profiter d'un kit de qualité, me divertir et étudier en même temps grâce au kit TV Mjiro.”

Jessica AMBROISE, Etudiante à Mahajanga, 20 ans.

5. Soutenir l'économie locale

Orange est le partenaire de confiance du progrès positif. Nous boostons l'employabilité des jeunes et des femmes, à travers notamment Orange Digital Center. Nous soutenons l'écosystème entrepreneurial numérique en accompagnant des start-ups prometteuses avec une vision d'impact. Et pour accentuer notre démarche pour un développement durable, nous apportons notre support aux filières porteuses de l'économie malagasy.



L'employabilité dans le secteur du numérique

La préparation à l'insertion professionnelle

Nous favorisons l'employabilité des jeunes étudiants en les aidant à se frayer un chemin vers le monde professionnel, à travers l'organisation d'ateliers abordant différents thèmes tels que la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation ou encore la préparation à un entretien d'embauche.

- 24 ateliers sur l'insertion professionnelle organisés, soit 1 atelier tous les 15 jours
- Plus de 1 200 participants aux ateliers sur l'insertion professionnelle

L'accompagnement à l'insertion professionnelle

Pour compléter leurs formations universitaires et leur permettre de vivre leurs premières expériences professionnelles, nous accueillons chaque année de nombreux étudiants en stage. Certains vont jusqu'à signer leur premier CDI chez Orange. Pour faciliter la mise en relation et le recrutement, nous contractons des partenariats avec les universités et organisons des job datings.

- 253 stagiaires accueillis sur 2022 dont 47 % de femmes
- Une augmentation de 72,11 % du nombre de stagiaires accueillis en 2022 par rapport à 2021
- 9 partenariats signés avec des universités
- 3 job datings organisés ayant permis de recruter 28 jeunes professionnels

Outre les formations aux compétences numériques dispensées gratuitement à Orange Digital Center, nous poussons plus loin l'insertion professionnelle des jeunes dans le numérique grâce à des partenariats avec d'autres entreprises opérant dans le secteur. En fonction des besoins en compétences de ces dernières, nous organisons conjointement des formations intensives dédiées. Les jeunes ayant suivi les formations sont par la suite embauchés par le partenaire, avec des perspectives d'évolution de carrière.

- 3 partenariats signés avec des entreprises dans le numérique pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes formés à Orange Digital Center
- 120 personnes insérées dans le monde professionnel dont 51 % de femmes

L'entrepreneuriat dans l'écosystème numérique

À travers Orange Fab, notre accélérateur de start-up, nous agissons sur l'économie du pays en accompagnant les entrepreneurs ayant des projets à dimension numérique et avec une vision d'impact positif. Nous organisons 2 appels à projet sur l'année : POESAM – Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et Moyen-Orient, OSC – Orange Summer Challenge.

Lancé en 2011, POESAM est un concours ouvert aux start-ups de 17 pays d'Afrique et du Moyen-Orient, dont Madagascar. Ce concours sélectionne, récompense et accompagne le développement de projets entrepreneuriaux solides, viables et répondant aux besoins sociaux et environnementaux actuels et futurs. L'évaluation se fait au niveau national puis au niveau Afrique et Moyen-Orient.

Orange Summer Challenge est un stage d'été sous forme de compétition internationale de trois mois qui se déroule à l'Orange Digital Center, en partenariat étroit avec Google et EY. Organisé pour la première fois à Madagascar, en 2022, il **mise sur l'intelligence collective d'étudiants motivés, issus de spécialités académiques complémentaires (développement web et mobile, UX/UI design, électronique, design industriel, intelligence artificielle, big data, data science et systèmes embarqués) afin de concevoir des solutions technologiques innovantes à impact social.**

- 117 candidatures reçues pour le POESAM dont 42 % de projets portés par des femmes
- 27 participants à Orange Summer Challenge dont 40 % de femmes
- Près de 65 000 000 Ariary remis aux lauréats des concours POESAM et OSC
- 14 start-ups accompagnées à travers Orange Fab en 2022
- 6 modules de formation en entrepreneuriat d'une durée de 191 heures dispensés
- 44 emplois dans le numérique créés par les start-ups accompagnées

Le feedback de nos parties prenantes

« L'accompagnement chez Orange Fab a été une accélération réussie, nous permettant de bénéficier de formations pour affiner nos compétences dans la technologie, la finance, les ressources humaines, ainsi que d'un soutien technique et marketing pour peaufiner nos offres. Nous avons pu bénéficier de réseautage avec des investisseurs potentiels dans le domaine du digital. »

| **Louis Venceslas Tsira**, Fondateur Isikaray SARLU

6. Opérer au quotidien selon des principes fondamentaux

Orange conduit ses affaires dans le cadre d'une gouvernance exemplaire. Nous opérons nos activités dans le respect de l'éthique, de la conformité légale et de la lutte contre la corruption. Nous avançons de façon responsable, avec les acteurs de notre chaîne de valeur : nos collaborateurs, nos partenaires, nos fournisseurs.



La conformité aux bonnes pratiques internationales

La politique anti-corruption

La confiance est au cœur de notre raison d'être, et notre démarche d'éthique et de conformité y contribue pleinement en promouvant une culture de l'intégrité dans laquelle la corruption n'a pas sa place et reste inacceptable. Notre Politique Anti-corruption volontariste est menée en conformité avec :

- La convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption de 1997
- La convention des Nations Unies contre la corruption de 2003
- La loi française n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite «Loi Sapin 2»
- Le «Foreign Corrupt Practices Act» américain
- Le «UK Bribery Act»

Nous appliquons le principe de «tolérance zéro» en matière de corruption et de trafic d'influence sous toutes ses formes dans toutes nos activités. Il est proscrié de donner, promettre de donner ou offrir un paiement, accepter ou solliciter un paiement, effectuer un paiement de facilitation.

Le même principe s'applique aux cadeaux pouvant influencer l'issue d'une transaction commerciale ou favoriser l'obtention d'un avantage indu en retour. En ce sens, nous avons mis en place une procédure d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts ainsi qu'un dispositif de recueil d'alertes en matière de corruption ou de trafic d'influence. Nous mettons également régulièrement à jour une cartographie des risques liés à la corruption ; ces actions étant coordonnées par notre Chief Compliance Officer.

Le devoir de vigilance

Outre la cartographie des risques liés à la corruption, dans une vision de vigilance et de proactivité, nous réalisons une cartographie annuelle de tous les risques RSE liés à nos activités ; sur les volets économique, social et environnemental. En fonction du niveau de risque, des plans d'action sont mis en place et suivis.

L'engagement responsable des acteurs de la chaîne de valeur

La Responsabilité Sociétale d'Orange ne saurait se dissocier des acteurs de notre chaîne de valeur, notamment nos salariés, nos fournisseurs, nos prestataires et nos partenaires, que nous impliquons dans notre démarche RSE.

La sensibilisation à la lutte contre la corruption

Nous formons et sensibilisons régulièrement nos salariés sur la lutte contre la corruption, avec une obligation de formation pour les salariés les plus exposés au risque de corruption.

- 22 séances de sensibilisation organisées en 2022
- 474 salariés sensibilisés en 2022 soit 65 % de l'effectif total
- 100 % des salariés sont signataires de la Politique Anticorruption et la Politique de Gestion des conflits d'intérêt et ont procédé à la déclaration d'existence ou d'absence de conflits d'intérêt
- Pas de signalement reçu

La formation aux achats responsables

Pour assurer des relations d'affaires responsables et durables, nous formons nos fournisseurs, nos prestataires, et nos partenaires aux standards de conduite d'Orange. Nous les invitons à participer à un forum annuel organisé par le groupe «CSR Suppliers Forum» ; et les engageons à la signature d'un «Code de Conduite» retraçant nos principes fondamentaux en termes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

- 100 % des salariés et des partenaires sont signataires du «Code de Conduite»

7. S'engager durablement pour l'inclusion numérique et le développement humain en matière d'éducation et de santé

Orange Solidarité Madagascar fait du numérique un facteur d'égalité des chances. Cette structure dédiée au mécénat entreprend ses actions pour le développement humain, de concert avec la Fondation Orange Groupe. Nous nous engageons pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté, à travers des programmes d'éducation, de formation et d'accès à la santé, s'appuyant sur tout le potentiel du numérique.



L'éducation et l'amélioration de la santé des enfants

Nous développons et étendons le programme École Numérique dans les EPP et CEG, en partenariat avec le Ministère de l'Éducation Nationale, avec comme objectif d'améliorer la qualité de l'enseignement primaire et secondaire et de faciliter l'appropriation du programme éducatif par les élèves, grâce à des matériels et des contenus numériques. Déployé à Madagascar depuis 2014, le programme École Numérique fournit aux établissements un kit composé de : tablettes, serveur, laptop, vidéoprojecteur, speaker et casques.

En parallèle, nous y organisons des ateliers Supercodeurs ; pour rendre le numérique accessible aux enfants et leur ouvrir les portes d'un monde numérique dans lequel ils sont acteurs. Il s'agit d'une initiation aux codes et aux enjeux du numérique, au travers d'ateliers simples et ludiques. Nous déployons également ce programme dans les centres d'éducation pour enfants sans abri.

- 29 Écoles Numériques déployées, portant le nombre d'Écoles Numériques à 187 à Madagascar
- 84 680 enfants ayant acquis la culture numérique

Nous finançons la mise en place de centres de soin «Maman Kangourou» pour permettre aux nourrissons souffrant d'insuffisance pondérale à la naissance et prématurés de bénéficier de la meilleure prise en charge possible avec la méthode «Kangourou», naturelle et peu onéreuse mais efficace.

- 1 centre de soin «Maman Kangourou» ouvert en 2022 portant le nombre à 25 à Madagascar

À travers le programme Village Orange, nous appuyons le développement socio éducatif des communes rurales voire enclavées, en y améliorant les infrastructures scolaires et de santé pour les enfants.

- 60 % de taux de réussite aux examens officiels CEPE et BEPC en moyenne
- 39 000 enfants ayant fréquenté les Centres de Santé de Base des Villages Orange
- Réduction à 5 % vs 7,78 % du taux de mortalité infantile dans les Villages Orange

L'insertion sociale et professionnelle par le numérique

Nous agissons pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, notamment défavorisés, en leur donnant l'opportunité d'exprimer leurs talents grâce aux nouvelles technologies, en les formant aux outils numériques pour développer leurs compétences, en améliorant leur employabilité, et en éveillant en eux une vocation pour les métiers digitaux au sein des FabLabs Solidaires.

- 1 FabLab Solidaire ouvert portant à 3 le nombre de FabLabs Solidaires à Madagascar à 3
- 1 368 jeunes formés dans les FabLabs Solidaires
- 12 projets réalisés
- 3 activités génératrices de revenus créées

Nous accompagnons les femmes dans leur autonomisation financière grâce au numérique à travers les Maisons Digitales pour les Femmes. Ce programme vise à former les femmes au numérique et à leur donner les bases indispensables : prise en main d'un ordinateur et d'une tablette, informatique bureautique et usage des réseaux sociaux. Nous les formons à la gestion financière, au micro-entrepreneuriat et au développement personnel, tout cela pour leur permettre de devenir indépendantes économiquement.

Nous dispensons des modules de formations spécifiques pour les femmes victimes de violence basée sur le genre, en partenariat avec le MPPSPF – Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme et l'UNFPA – United Nations Fund for Population Activities.

Nous prenons en charge la participation des femmes accompagnées dans les Maisons Digitales à des événements de promotion de leurs produits.

- 42 Maisons Digitales pour les femmes à Madagascar
- 2610 femmes formées dans les Maisons Digitales pour les Femmes à Madagascar
- 56 activités génératrices de revenus créées
- 2 événements de promotion des produits auxquels les femmes accompagnées ont participé

L'éducation inclusive

Nous apportons notre appui aux personnes atteintes du spectre de l'autisme dont les enfants, à travers la professionnalisation des centres d'éducation dédiés. Ceci grâce à la formation des éducateurs, à l'apport en matériels didactiques et à la réhabilitation des lieux d'accueil.

- 950 enfants pris en charge par les centres partenaires

VI. Nos perspectives

A l'aube du 20^{ème} anniversaire d'Orange Madagascar, nous nous engageons plus que jamais à poursuivre notre avancée aux côtés de la population malagasy et à faire du numérique un levier de développement durable pour le pays ainsi qu'une source d'épanouissement pour chacun.

Pour 2023, notre plan d'action a été construit en réponse aux attentes de nos parties prenantes et inclut la continuité des programmes déjà entrepris jusqu'ici, prenant en compte les 3 piliers de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Dans le domaine social, nous mettrons en place le programme de formation managériale de pointe « Manager @ Orange » pour l'accomplissement de nos salariés mais également pour aligner la vision de tous quant à l'avenir.

Dans le prolongement de nos actions pour l'éducation au numérique pour tous, les premiers Orange Digital Center Clubs verront le jour en province et nous lancerons le programme Hello Women pour la promotion des métiers techniques et du numérique auprès des femmes.

Et pour rendre l'edtech encore plus accessible, nous nous allierons aux acteurs de l'éducation, notamment numérique, pour élargir notre gamme d'offres sociales, utiles au développement des connaissances et des compétences des jeunes Malagasy.

Dans le domaine économique, l'extension de notre couverture réseau jusque dans les zones les plus reculées est au cœur de nos priorités.

Par ailleurs, l'insertion professionnelle des jeunes étant encore un grand défi à Madagascar, nous allons organiser le premier salon des métiers du numérique, Zah@ Geek, pour mettre en lien les entreprises qui recrutent et les jeunes à la recherche d'emploi dans le numérique, notamment les apprenants issus d'Orange Digital Center.

Nous voulons améliorer l'employabilité des jeunes en mettant en relation les jeunes diplômés et les entreprises qui recherchent des talents/compétences.

Enfin, nous attachons une grande importance à la bonne gouvernance et renforcerons notre devoir de vigilance en améliorant entre autres nos process de due diligence et de lutte contre la corruption.