

Communication



2015



Centre urbain nord  
1003 - Tunis, Tunisie

Tél : 3001 3301  
Fax : 3001 1845

Tunis, le 26/06/2015

Objet : Renouvellement de notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

Honorable Secrétaire Général,

Orange Tunisie, opérateur responsable et solidaire, a l'honneur de vous confirmer son engagement à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies relatifs aux droits de l'Homme, aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte anti-corruption.

Nous exprimons ainsi notre volonté continue à promouvoir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies dans notre sphère d'action et d'influence. Nous nous engageons également à intégrer le Pacte Mondial et ses principes dans notre stratégie, notre culture et nos opérations au quotidien et les communiquer à toutes nos parties prenantes.

Par ce présent document, nous nous réengageons donc à publier annuellement une communication transparente et responsable afin d'illustrer nos engagements, faire part de nos résultats et de l'atteinte de nos objectifs en faveur de ces dix principes.

Sachez, Monsieur le Secrétaire Général, qu'en publiant notre « Communication sur le Progrès » de l'année 2015, nous vous réitérons l'appui permanent d'Orange Tunisie et de ses collaborateurs en faveur du Pacte Mondial des Nations Unies.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Didier Charrier  
  
Directeur Général  
Orange Tunisie

Orange Tunisie SA  
Régistree au RCS de Tunis  
N° : 8341242004  
Ses. Postal : 888510 / 1 / 14 30



1

Protection de l'environnement



2

Coopérations et innovation



3

Employeur humain et digital



4

Ethique et confiance



**89%** de la population couverte en 3G/3G Max : 1<sup>er</sup> réseau haut débit de 3<sup>ème</sup> génération

**5 ans**

d'existence

**1200**

collaborateurs

**valeurs**

audace  
dynamisme  
proximité  
simplicité  
transparence

**4 grands engagements RSE**

**20%** de part de marché



**3,5** M de clients



# Table des matières

Protection de l'environnement.....	5
1.1 Gestion des déchets .....	5
1.2 Dématérialisation des factures.....	5
1.3 Audit énergétique.....	6
1.4 Promotion de deux initiatives importantes en faveur de l'environnement : Earth Hour Tunisia et Déchèterie éphémère .....	6
Coopérations et innovation : le numérique pour le développement.....	8
2.1 Education numérique .....	8
2.2 MOOC FOFLE .....	8
2.3 Marsad Baladia.....	8
2.4 Tunisie Passion .....	9
2.5 Orange Maxi .....	9
2.6 Orange Klif .....	9
2.7 Orange Cloud.....	10
2.8 le câble sous-marin Didon, pour plus d'inclusion numérique.....	10
Employeur humain et digital.....	11
3.1 Dialogue social.....	11
3.2 Handicap, diversité et discrimination.....	11
3.3 Santé & sécurité .....	12
3.4 La boîte à idées 2.0.....	12
3.5 Orange Kids Day .....	13
3.6 Baromètre social .....	14
3.7 Refonte du système de classification .....	14
3.8 Orange Training Center & le réseau des formateurs référents .....	14
3.9 Digital academy .....	15

Ethique et confiance..... 15

- 4.1 Clause RSE fournisseurs..... 16
- 4.2 Protection des données personnelles ..... 17
- 4.3 Gestion des fraudes externes..... 17
- 4.4 Sécurité de notre système d’information ..... 18
- 4.5 Des réponses structurées aux interrogations sur les ondes ..... 18

## Protection de l'environnement

### 1.1 Gestion des déchets

Orange Tunisie a signé trois conventions de partenariats avec la Société Tunisienne de Recyclage des Métaux (STRM), agréée par le Ministère de l'Environnement et du Développement durable pour la collecte des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (D3E), avec l'association Tunisie Recyclage, – et c'est une première pour une entreprise tunisienne - ONG très active dans la collecte et le tri sélectif de divers déchets (verre, plastique, aluminium) ainsi qu'avec Ecora Tunisie, entreprise spécialisée dans le recyclage du papier et du carton».

Le bilan est jusqu'à aujourd'hui très positif, surtout en matière de déchets papier (par exemple, plus de 200k de brochures commerciales obsolètes ont été récupérées) et de déchets électroniques tels que les unités

centrales d'ordinateurs, écrans CRT, onduleurs, disques durs, etc.

Grâce à cette initiative, le recyclage du papier/carton a vu une hausse de 25% comparé à l'année dernière, soit environ 30T de bois économisés.

Ainsi, nous avons pu réduire une très grande partie de tous nos déchets en termes de papier, de carton, de verre, de plastique et de D3E et avons même gagné de l'espace au niveau de nos dépôts pour réceptionner de nouveaux stocks de marchandises.

### 1.2 Dématérialisation des factures

Parce que la déforestation est une préoccupation majeure pour notre planète, Orange Tunisie a continué de lancer des projets touchant à l'optimisation des ressources naturelles rares et au respect de l'environnement, dans une approche à la fois RSE et Green IT.

Après la e-fiche de paie pour ses collaborateurs, Orange Tunisie implique

ses clients dans sa démarche écologique, avec la facture numérique (dématérialisation de la facture papier), mise à disposition au format PDF sur leur espace digital dédié (plateforme « Selfcare ») via internet.

Cette approche green a pour but de promouvoir la culture du « zéro papier » au sein d'Orange Tunisie et envers ses parties prenantes mais également à réduire notre consommation en papier.

Parmi les bénéfices écologiques, nous pouvons citer :

- ✓ La diminution de l'abattage d'arbres ;
- ✓ La diminution du rejet du CO2 par le transport des courriers ;
- ✓ L'économie de la consommation d'électricité pour créer, envoyer et archiver ces factures électroniques.

Concernant les bénéfices économiques, il est à noter que :

- ✓ C'est un véritable moyen pour optimiser les charges associées à l'impression papier ;

- ✓ C'est un gain de temps et de production très notable.

Grâce à cette initiative, qui permet également de renforcer la proximité et l'interactivité avec ses clients, Orange Tunisie a pu contribuer à préserver l'environnement, en économisant plus de 80% de sa consommation papier.

### **1.3 Audit énergétique**

Pour rappel, Orange Tunisie a été parmi les premières entreprises tunisiennes du secteur à s'engager dans une démarche responsable vis-à-vis de l'environnement et à obtenir la certification iso14001, dans le cadre de la mise en place d'un système de management environnemental (SME).

Pour renforcer cette démarche et dans le cadre du SME et plus spécifiquement sur l'aspect maîtrise de l'énergie, l'opérateur a lancé un audit énergétique. Il s'agit de diagnostiquer notre consommation d'énergie totale à travers la réalisation de recherches, d'études et de contrôles visant à évaluer notre niveau de performance énergétique, à

analyser les causes des insuffisances et à proposer les actions correctives.

Cette démarche réglementaire est régie par la loi tunisienne n°2009-7 du 9 février 2009 relative à la maîtrise de l'énergie et le décret d'application n°2009-362, fixant les conditions d'assujettissement des établissements consommateurs d'énergie à l'audit énergétique obligatoire et périodique, le contenu et la périodicité de l'audit et les catégories de projets consommateurs d'énergie assujettis à la consultation préalable, les modalités de sa réalisation ainsi que les conditions d'exercice de l'activité des experts auditeurs.

Orange Tunisie s'est de ce fait alignée avec ces principes de base et est aujourd'hui à la première phase de son audit énergétique : l'audit initial qui permet de réaliser une étude de la consommation actuelle d'énergie et qui a pour objectif de structurer la deuxième phase celle de l'audit approfondi.

Les résultats de la première phase de l'audit sont prévus pour le mois de juillet

2015 tandis que les résultats globaux sont prévus en fin d'année 2015, afin de prendre les mesures nécessaires pour maîtriser les risques de surconsommation d'énergie, et atteindre un niveau élevé de performance environnementale, en contribuant à la lutte contre le réchauffement climatique et l'accroissement de l'effet de serre.

### **1.4 Promotion de deux initiatives importantes en faveur de l'environnement : Earth Hour Tunisia et Déchèterie éphémère**

Pour la deuxième année consécutive, Orange Tunisie s'est associé avec WWF Tunisie et l'Agence Nationale pour la Maîtrise de l'Energie à la plus grande manifestation en faveur de la lutte contre le changement climatique : Earth Hour.

Pour cette année 2015, l'Heure de la Terre a eu lieu à Hammamet, au sud du Cap Bon.

Cette opération a consisté à couper les lumières et à débrancher les appareils électriques non essentiels pour une durée d'une heure afin de promouvoir

l'économie de l'énergie et par conséquent, réduire les émissions de gaz à effet de serre.

La Tunisie a donc éteint la lumière pendant une heure à l'instar du reste des pays du monde, cela a permis d'économiser environ 950 mégawattheures, soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle pour le besoin en éclairage de 4000 ménages et l'équivalent de 420 TégCO2 évités.

L'initiative prise par l'ANME et le WWF et appuyée par Orange Tunisie s'est voulue non seulement écologique mais aussi citoyenne et porteuse de messages positifs aussi bien sur le plan national qu'international : la célébration d'Earth Hour a, en effet, contribué à la reconstruction de l'image d'une Tunisie réconciliée avec son environnement, responsable envers ses ressources énergétiques, écologiques et ambitieuse pour un meilleur avenir durable.

En Tunisie, la gestion des déchets ménagers est devenue aujourd'hui un enjeu crucial en termes d'environnement, de santé et

d'économie d'où l'importance d'impliquer tous les intervenants au sein de l'écosystème, et en premier lieu les citoyens tunisiens.

Pour y contribuer et à l'occasion de la journée mondiale de l'environnement, Orange Tunisie a soutenu l'association Tunisie Recyclage et la Municipalité de la ville de La Marsa pour initier la première déchèterie mobile en Tunisie, un dispositif souple, mobile et peu coûteux, pouvant être mis en œuvre rapidement et partout.

Cette déchèterie éphémère a été mise à la disposition des habitants de la Marsa (banlieue nord de Tunis) pour que les habitants de cette ville déposent leurs déchets recyclables dans des espaces différenciés selon le type (papier, plastique, verre, D3E, carton, etc.).

Pour sensibiliser davantage au tri sélectif et le vulgariser, notamment auprès des enfants et des jeunes adolescents, Orange Tunisie avec l'aide de ses partenaires, a lancé le jour-même un concours pour le meilleur tableau utilisant des matières recyclables.

Cette initiative innovante de déchèterie éphémère, une première en Tunisie, est une expérience pilote qui sera répliquée sur d'autres villes tout au long de l'année 2015.



## Coopérations et innovation : le numérique pour le développement

### 2.1 Education numérique

Pour faire profiter le secteur de l'éducation des avantages du numérique, véritable catalyseur d'innovation et facteur d'intégration pour tous, Orange Tunisie a mis en place le programme « Education Numérique » en partenariat avec le Ministère tunisien de l'Education.

L'objectif est de mettre gratuitement à la disposition des élèves du cycle primaire, dans plusieurs régions du nord au sud du pays, les programmes scolaires ainsi que des contenus périscolaires sur les tablettes auxquels ils peuvent accéder sans être connectés à internet grâce à un serveur de type Raspberry.

Lors de l'année 2015, 30 écoles auront bénéficié de ce programme qui vient

consolider et enrichir l'apprentissage des élèves.

### 2.2 MOOC FOFLE

Dans le cadre d'un partenariat avec l'Université Virtuelle de Tunis et l'Université de Sfax, Orange Tunisie a mis son savoir-faire technologique et innovant au service de l'apprentissage des langues, en lançant une plateforme de formation en ligne et gratuite en français, - Mooc Fofle - dédiée aux étudiants diplômés et ceux à la recherche d'un emploi. L'objectif est de renforcer les compétences des étudiants pour qu'ils soient mieux outillés à la sortie des universités.

Cette plateforme possède une multitude d'avantages : accessible 24h/24, ouverte à tous ceux qui veulent participer, interactive et au contenu très varié.

La première session a été une réussite totale, ce qui a poussé Orange Tunisie à organiser une deuxième session où le

nombre d'inscriptions a dépassé les 2000 personnes.

A noter que le Mooc Fofle est le premier Mooc lancé en Tunisie.

### 2.3 Marsad Baladia

Parce que Orange Tunisie est une entreprise solidaire et responsable, nous participons activement au renforcement de la citoyenneté. Nous accompagnons et soutenons l'organisation non gouvernementale, Al Bawsala pour son projet marsad.baladia.tn. L'objectif est de rapprocher le citoyen tunisien des autorités locales, afin de l'impliquer davantage dans la vie de sa cité. L'application mobile est développée à l'Orange Developer Center par de jeunes ingénieurs et sera téléchargeable gratuitement. Nos clients pourront s'y connecter gratuitement. Chaque municipalité recevra une tablette connectée et accessible gratuitement.

## **2.4 Tunisie Passion**

Dans le cadre de sa démarche citoyenne et en phase avec la stratégie du secteur touristique tunisien qui place le digital au cœur de son développement, Orange Tunisie a lancé la première application mobile pour la promotion du tourisme culturel tunisien.

Baptisée « Tunisie Passion », l'application gratuite et 100% tunisienne a été élaborée par de jeunes développeurs tunisiens, au premier centre de développement mobile en Tunisie « Orange Developer Center ».

Cette application qui met la culture au cœur de l'activité touristique a été rédigée en sept langues (Français, Arabe, Anglais, Allemand, Italien, Russe et Chinois) pour faire découvrir, au monde entier, huit régions d'une Tunisie authentique, plurielle et pleine d'histoires.

## **2.5 Orange Maxi**

Tout le monde a le droit d'avoir un téléphone, y compris les seniors ! C'est

en partant de ce principe qu'Orange Tunisie a lancé Orange Maxi, un téléphone portable simple, pratique et parfaitement adapté à leurs besoins.

Orange Maxi est en effet un téléphone portable muni d'un grand écran lumineux, d'une qualité sonore exceptionnelle, d'un clavier à larges touches et à grands caractères, mais aussi de menus simplifiés en vue de leur faciliter l'usage quotidien de leur mobile.

Mais ce n'est pas tout, puisque avec cet appareil innovant en Tunisie, nous retrouvons également une touche d'appel d'urgence qui est accessible même si l'appareil est éteint et qui permet d'effectuer un appel vers le numéro d'un proche, voire d'envoyer des SMS d'alerte en cas de besoin.

## **2.6 Orange Klif**

Sur le même élan, Orange Tunisie continue à répondre aux besoins des Tunisiens, qui sont au cœur de sa

stratégie de développement durable et partagée, en proposant une solution complète avec Orange Klif.

Ayant la même vision de connecter à la toile le plus grand nombre et de démocratiser les smartphones, Orange Tunisie et Mozilla Firefox se sont associés pour lancer en Tunisie le premier smartphone 3G fonctionnant sous le système d'exploitation Firefox et grâce auquel Orange a obtenu l'award de l'innovation au Global Telecom Business.

Orange Klif est une solution tout-en-un : un smartphone, un forfait internet mobile, des appels et des SMS engendrant ainsi, une nouvelle référence de prix sur le marché des smartphones en Tunisie et permettant en même temps, l'accélération significative de l'adoption des smartphones et l'utilisation de l'internet mobile sur tout le territoire tunisien.

## **2.7 Orange Cloud**

Etant un levier de croissance pour les sociétés tunisiennes, le cloud computing ne cesse de faire ses preuves car il offre tout simplement les possibilités de rationaliser l'utilisation des technologies de l'information, de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité.

Orange Tunisie a donc concentré ses efforts sur le cloud computing afin de le rendre accessible au grand public. Ce service révolutionnaire sur le marché local est donc dédié pour tous ceux qui cherchent des solutions simples et performantes afin de consulter, de partager et de sauvegarder leurs données importantes entre leur téléphone mobile, tablette et ordinateur.

Pour permettre aux usagers de ne rien perdre de leurs données, Orange Tunisie a encore une fois innové en lançant donc Orange Cloud.

## **2.8 le câble sous-marin Didon, pour plus d'inclusion numérique**

Long de 170 kilomètres, Didon relie la ville italienne de Mazzara Del Vallo à Kélibia en Tunisie. Exploité conjointement par Orange Tunisie et Ooredoo Tunisie, le câble sous-marin est une belle illustration des synergies possibles dans le monde des télécoms, en matière de partage d'infrastructures entre opérateurs. Avec un débit théorique jusqu'à 18 Tbit/s, il constitue l'opportunité de développer la connectivité Très Haut Débit du pays. Ainsi, la Tunisie se dote en effet d'une capacité supplémentaire dédiée aux trafics Voix et Données avec l'international.

## Employeur humain et digital

### 3.1 *Dialogue social*

Parce que nos femmes et nos hommes sont au cœur de notre stratégie, parce qu'ils sont considérés comme partie prenante clef de notre démarche responsable et solidaire et parce qu'ils sont un levier essentiel de notre performance économique, Orange Tunisie a signé une convention d'accord avec la centrale syndicale UGTT en faveur de ses collaborateurs.

Ce nouvel accord, au titre de l'année 2015, porte principalement sur l'intégration de 25 intérimaires au cours de l'année 2015 et sur une augmentation salariale variant entre 7 et 14% pour tous les collaborateurs d'Orange Tunisie.

Cette dynamique sociale entamée depuis 2013 avec l'intégration des recrues temporaires et la création de nouveaux postes d'emplois vient confirmer la qualité de la relation et le

partenariat engagé entre Orange Tunisie et la centrale syndicale.

Le partenariat gagnant-gagnant entre le syndicat de base d'Orange Tunisie et la Direction de l'opérateur a été salué par le Secrétaire Général adjoint de l'UGTT en charge du secteur privé qui a cité Orange Tunisie comme modèle à suivre par toutes les entreprises.

Orange Tunisie est certes le troisième opérateur sur le marché tunisien, encore en phase d'investissements dans le déploiement de son réseau, mais grâce à l'effort collectif de ses collaborateurs, l'évolution de l'opérateur est remarquable, lui permettant de proposer les meilleurs services à ses clients d'une part et à consolider une atmosphère sociale propice et équilibrée pour ses collaborateurs d'autre part.

### 3.2 *Handicap, diversité et discrimination*

Convaincu que la diversité favorise la complémentarité des talents et engendre par la suite des opportunités

de développement, l'insertion des personnes en situation de handicap est bien plus qu'une obligation légale, pour Orange Tunisie, c'est une culture née de la volonté d'offrir à tous les mêmes opportunités professionnelles et à vivre une carrière épanouissante.

De ce fait, l'une des priorités d'Orange Tunisie est la promotion de cette culture d'inclusion de personnes handicapées en luttant contre les stéréotypes et toutes formes de discriminations. Cet engagement d'égalité fait l'objet de nombreuses mesures comme l'égalité salariale, l'accès des femmes à des postes managériaux, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle etc.

Orange Tunisie a donc pour objectif social, cette année, de développer cette initiative non-discriminatoire et de promouvoir la diversité tout en veillant au développement professionnel des personnes en situation de handicap.

Cette mesure touche tous les candidats internes et/ou externes, on entend par

interne les personnes valides qui ont été touchées par un handicap après leur recrutement.

Une mesure de détection de ces personnes handicapées post recrutement a été mise en place par le biais de deux canaux :

- ✓ Soit le collaborateur lui-même présente un dossier au médecin de travail puis au groupement de santé de base afin d'avoir un retour avec un certificat d'aptitude ;
- ✓ Soit le médecin détecte une anomalie médicale et demande à faire des explorations puis le dossier sera présenté au groupement de santé pour un retour avec un certificat d'aptitude.

Depuis la mise en place de cette nouvelle initiative, 50% des dossiers médicaux reçus ont été réaffectés dans d'autres services et les autres 50% des

dossiers sont actuellement en cours de traitement.

### **3.3 Santé & sécurité**

Suite à la mise en place de notre politique santé & sécurité, Orange Tunisie a signé un contrat avec le groupement de santé de base. Dans le cadre de ce contrat le médecin de travail effectue trois types de visites :

Les visites d'embauche comprennent une consultation des oreilles et de la vue, des analyses sanguines et une radio du thorax. Cette dernière a commencé à prendre effet à partir du mois d'octobre 2014. Les visites périodiques sont des visites annuelles obligatoires pour tous nos collaborateurs et elle pourra changer de fréquence si l'état du collaborateur le nécessite. La nature de certains postes exige des visites techniques ; il s'agit d'une visite complémentaire, par rapport à la visite médicale de base qui est en vigueur depuis octobre 2014.

Pour le bien-être des collaborateurs ainsi que de l'entreprise, le médecin de travail est invité également à effectuer une visite des lieux sur tous les sites d'Orange Tunisie afin d'élaborer une fiche d'entreprise contenant les bons conseils par rapport aux risques professionnels, d'hygiène des locaux, des conditions de travail, etc.

Toutes ces initiatives ont été accompagnées par la création d'un nouveau comité de santé et de sécurité au travail (CSST), les membres de ce dernier sont du CCE (Comité central d'entreprise), de la division RH Sécurité, de la Direction administrative et le médecin de travail.

La CSST est une équipe de travail paritaire dont l'objectif premier est l'amélioration de l'action en santé et en sécurité au travail ayant pour but la prévention des lésions professionnelles.

### **3.4 La boîte à idées 2.0**

Parce que Orange Tunisie est de plus en plus attentif à ses collaborateurs,

souhaite nourrir leur motivation et désire progresser en efficacité, l'opérateur a mis en place une plateforme de management des idées novatrices. C'est à travers cette nouvelle plateforme qu'Orange Tunisie, pionnier de l'innovation, encourage ses collaborateurs, qui sont sa force vive et sont au centre de gravité de ses actions, à innover.

Baptisée « iCreate », la boîte à idées 2.0 permet à tous les collaborateurs d'exprimer leurs idées innovantes en les soumettant en ligne, par thématique et avec la possibilité de joindre un fichier ou créer une adresse url dédiée.

La plateforme 2.0 assure ainsi un suivi instantané des idées en termes de validation, de priorisation, etc. ; elle permet également l'implication de l'ensemble des collaborateurs en les sollicitant à aimer leurs projets et/ou les commenter.

Pour ce faire, un comité d'innovation a été mis en place, composé principalement de 4 Directeurs

(Systèmes d'information, marketing, ressources humains et relations extérieurs, RSE et innovation) afin d'évaluer les idées, les prioriser et attribuer les récompenses.

Pour assurer une communication transparente à tous nos collaborateurs, il est prévu de publier régulièrement un rapport relatant l'historique des idées.

Ainsi avec cette initiative d'innovation participative, c'est un véritable levier de développement qui est mis en place et l'adoption d'une boîte à idée 2.0 n'est qu'une preuve de notre culture d'entreprise, en amélioration continue, soucieuse de son environnement.

### **3.5 Orange Kids Day**

Partant du postulat qu'il existe un rapport vertueux entre le bien-être des collaborateurs et la performance, et au-delà des enjeux classiques de fidélisation, d'attraction et de motivation, nous avons décidé de travailler à renforcer l'enjeu crucial de la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.

Orange Kids Day en est l'une des preuves concrètes : sous forme de demi-journée organisée annuellement annuelle ayant pour vocation de faire découvrir aux enfants des collaborateurs le monde de l'entreprise de façon ludique et de leur faire découvrir l'environnement de travail de leur parents.

L'objectif de cette action qui a été réalisée sur plusieurs sites d'Orange Tunisie est de :

- Rapprocher davantage les collaborateurs entre eux ;
- Répondre à un besoin psychologique évident des enfants : savoir où travaillent leurs parents ;
- Permettre aux collaborateurs parents de porter un autre regard sur Orange Tunisie.

Suite à cette action, nous avons enregistré une satisfaction générale des parents.

### **3.6 Baromètre social**

Le capital humain est la plus importante des composantes chez Orange Tunisie et pour cela, l'amélioration des conditions de vie au travail est fondamentale.

Afin d'entamer des mesures d'amélioration, l'an dernier, Orange Tunisie s'est basé sur les résultats du baromètre social pour initier quelques projets parmi lesquels nous pouvons citer : « Mon itinéraire » qui est un portail pour toutes les offres internes réservées aux collaborateurs d'Orange Tunisie et « Orange Jobs », plateforme permettant à chaque collaborateur d'identifier, en self-service, l'ensemble des parcours professionnels personnalisés auxquels il peut aspirer.

Suite à la mise en place de ces outils, nous avons enregistré, depuis le lancement du premier projet, plus de 780 parcours professionnels proposés aux collaborateurs d'Orange Tunisie, alors que « Orange Jobs » connaît un grand succès avec 8000 connexions en

interne et plus de 100 offres de mobilité interne.

Cette année et suite aux différents projets initiés, Orange Tunisie a réalisé, pour le baromètre social, un score bien meilleur comparé à l'année dernière.

Le sondage a porté sur cinq thématiques : Stratégie, RSE, qualité de vie au travail, environnement de travail, management et reconnaissance.

Parmi les bons résultats enregistrés, nous pouvons citer la qualité de vie au travail, la gestion de carrière et la formation des collaborateurs, la fierté du travail réalisé, la coopération entre collaborateurs, l'encouragement à la prise d'initiative, le soutien des managers vis à vis de leurs collaborateurs ou encore la fierté d'appartenance à Orange Tunisie.

### **3.7 Refonte du système de classification**

Orange Tunisie a revu sa grille de classification pour une mise en application plus efficace car elle

représente le socle sur lequel se base tout notre système de gestion de carrière. Désormais, tout collaborateur a la possibilité :

- d'évoluer sur trois filières métier différentes : management, projets et expertise ;
- d'évoluer à travers trois processus différents : la mobilité interne, la promotion et l'avancement ;
- d'avoir une visibilité sur l'ensemble des possibilités de carrière qui s'offrent à lui.

### **3.8 Orange Training Center & le réseau des formateurs référents**

En sa qualité d'employeur responsable, Orange Tunisie centralise l'activité de formation et capitalise sur les compétences internes par le biais de son centre de formation intégré.

La phase pilote du projet a été lancée avec la signature d'une convention de partenariat avec le Ministère tunisien de la Formation Professionnelle et de



l'Emploi. Un premier panel de formateurs internes a été choisi par l'équipe RH et validé par le Ministère. Les prochaines étapes consistent à former nos référents aux techniques de la formation, lancer les premières formations en interne et recueillir d'autres candidats pour agrandir le réseau. L'inauguration du centre est prévue à la rentrée (septembre) 2015.

### ***3.9 Digital academy***

C'est un outil digital dont l'objectif est de construire un socle commun de formations au digital. A travers des exercices et des quizz, qui, une fois réalisés sur la plateforme, permettent au collaborateur Orange Tunisie d'obtenir son passeport digital.



## Ethique et confiance

### 4.1 Clause RSE fournisseurs

De plus en plus impliquée dans sa démarche responsable et dans l'optique de propulser l'engagement sociétal de nos cocontractants, Orange Tunisie est plus attentive que jamais aux enjeux du développement durable ; de ce fait, elle a mis en place une politique d'achat responsable.

Suite à la mise en œuvre de cette politique, Orange Tunisie a élaboré un code de conduite fournisseur dénommé le « Code de Conduite » pour partager ses engagements sociaux et environnementaux avec tous ses cocontractants.

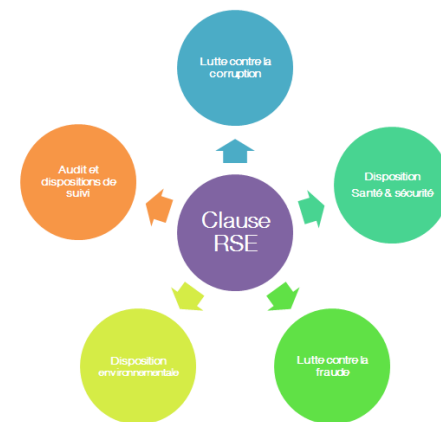
C'est ainsi qu'Orange Tunisie exprime son souhait de contribuer au développement économique du pays, en s'engageant comme un donneur d'ordre responsable auprès de ses fournisseurs et sous-traitants.

Tous nos cocontractants sont de ce fait invités à respecter le dit Code de Conduite et à demander à leurs propres fournisseurs et sous-traitants de respecter les principes posés par ce Code.

L'implication de nos cocontractants et leur fournisseurs dans notre dynamique RSE, permet non seulement, à Orange Tunisie de veiller sur le respect de toutes les règles nationales et internationales auxquelles la Tunisie a adhéré, relatives aux normes éthiques et aux comportements responsables, comprenant de manière non-exhaustive, les règles relatives aux droits de l'homme, à la protection de l'environnement, à la santé humaine, au développement durable, à la corruption mais aussi de suivre de près la relation de confiance entre Orange Tunisie et sa chaîne d'approvisionnement.

Le code de conduite, en vigueur depuis le début de l'année 2015, exige principalement le respect des 10

principes du Pacte Mondial des Nations Unies.



A noter que la détection de non-conformité du code de conduite ne mène pas forcément à une résiliation si le cocontractant met en œuvre tous les moyens appropriés pour remédier à cette faille ; Orange Tunisie s'engage de son côté, à accompagner ses cocontractants pour faire le bilan des dispositions environnementales et sociales et des indicateurs afin de définir le plan d'action nécessaire.

## **4.2 Protection des données personnelles**

Orange Tunisie en tant qu'opérateur, et dans le cadre de ses activités, collecte et traite les données des clients (nom, prénom, CIN, détails appels...etc.) et est tenu d'avoir l'autorisation de l'Instance nationale de protection des données à caractère personnel ; cette Instance a été créée par la loi organique N° 2004-63 du 27 Juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel.

La loi exige que toute opération de traitement des données à caractère personnel soit soumise à une déclaration préalable déposée au siège de l'Instance nationale de protection des données personnelles.

Orange Tunisie a procédé depuis quelques années à l'obtention de l'autorisation de l'Instance afin d'agir dans le cadre de la loi et conformément à la législation en vigueur ; la demande a porté sur les mesures techniques prises afin de protéger et verrouiller l'accès aux

données personnelles de ses clients, la sauvegarde des données personnelles pour une durée limitée....

Orange Tunisie, après avoir satisfait aux conditions nécessaires, a obtenu l'autorisation de l'Instance pour le traitement de ses données en date du 02 Avril 2015.

Il est à noter que nous sommes aujourd'hui le seul opérateur ayant obtenu cette autorisation en Tunisie.

## **4.3 Gestion des fraudes externes**

La conduite des affaires d'Orange Tunisie repose essentiellement sur un comportement éthique partagé entre ses collaborateurs ; d'ailleurs la charte déontologique ou la politique anti-corruption et antifraude ne sont qu'une preuve tangible démontrant le fort engagement d'un opérateur soucieux de renforcer l'éthique des affaires et leur transparence.

La mise en place de ces différentes initiatives est certes un bon moyen pour lutter contre la fraude et la corruption mais nécessite quand même un suivi rapproché ; de ce fait, en associant les bonnes politiques avec les bonnes technologies, Orange Tunisie améliore l'efficacité de ses politiques.

L'entreprise s'est orientée plutôt vers les fraudes externes causant des pertes importantes, pour cela et après une étude approfondie, la solution « FraudBuster » a été choisie. C'est une solution technique qui repose sur un mécanisme innovant d'analyses en temps réel du comportement des clients abonnés.

L'objectif est donc de :

- Minimiser le délai de détection de la fraude simbox (courte durée de vie) ;
- Croiser des données simbox issues des autres opérateurs ;

- Augmenter le chiffre d'affaires de l'opérateur.

Orange Tunisie est ainsi pleinement impliquée dans la mise en œuvre effective des principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

#### **4.4 Sécurité de notre système d'information**

Notre ambition est de devenir leader sur notre marché et l'opérateur de confiance préféré de tous, tout en maintenant une croissance équilibrée et créatrice de valeur pour tous.

Dans ce cadre, Orange Tunisie s'est engagée à mettre en œuvre une politique ambitieuse visant à assurer la continuité de ses activités et limiter les impacts métiers des incidents de sécurité : une démarche d'amélioration continue fondée sur un système de management de la sécurité de l'information (SMSI).

Cette démarche a principalement pour rôle d'assurer la solidité et la pérennité

de notre système d'information et de contribuer, dans le même temps, à la réalisation de la qualité de service attendue par nos clients et la protection de leurs données personnelles et celles de nos collaborateurs.

L'enjeu de ce projet est donc la conformité par rapport à la norme ISO 27001:2013 pour le centre de relations clients d'Orange Tunisie en vue de l'obtention de la certification d'ici à septembre 2015.

La mise en œuvre du SMSI s'est faite suivant une approche organisationnelle de la sécurité de l'information basée sur les risques afin de :

- Cadrer la mission et le périmètre ;
- Revoir les écarts par rapport à la norme ;
- Formaliser les documents et les procédures nécessaires pour la mise en œuvre et le maintien du SMSI ;

- Elaborer un plan d'actions assurant la pérennité du SMSI à travers le temps ;
- Former les collaborateurs et sensibiliser les différents acteurs.

La forte implication de la Direction Générale ainsi que de l'ensemble des managers d'Orange Tunisie à soutenir et à examiner cette politique et ses objectifs, a mené à la constitution d'un Comité de Sécurité Globale ayant pour responsabilité de suivre l'amélioration continue de la sécurité de l'information. Ce comité est composé du RSSI ainsi que d'un représentant de chaque Direction d'Orange Tunisie (14 au total)

Après un audit à blanc favorable, aujourd'hui, la démarche est en phase finale : Orange Tunisie sera audité très prochainement pour l'obtention de son certificat ISO 27001.

#### **4.5 Des réponses structurées aux interrogations sur les ondes**

Le groupe Orange a jugé utile de réunir son équipe coporate dédiée aux ondes radio, avec les responsables, juridique, technique, orange lab et RSE ondes pour assister à un séminaire organisé en Tunisie en juin 2014, auquel ont assisté les représentants des directions techniques, juridiques, marketing, commerciale et communication d'Orange Tunisie en plus de la filiale marocaine Méditel.

Ce séminaire a été une opportunité de discussion autour des stratégies du comité exécutif sur l'amélioration des processus d'installation des antennes et la gestion des litiges liés aux ondes.

Les conclusions du séminaire ont permis de dresser un état des lieux en termes d'ondes radio et de préparer un plan d'action pour notamment optimiser les méthodes d'installation des antennes, la communication et surtout diminuer les contentieux.

# merci

Pour plus d'informations, contactez-nous à l'adresse suivante : [RSE@orange.com](mailto:RSE@orange.com)

Regardez Nos initiatives d'opérateur responsable et solidaire ici :

<http://www.dailymotion.com/video/x2vit02>