

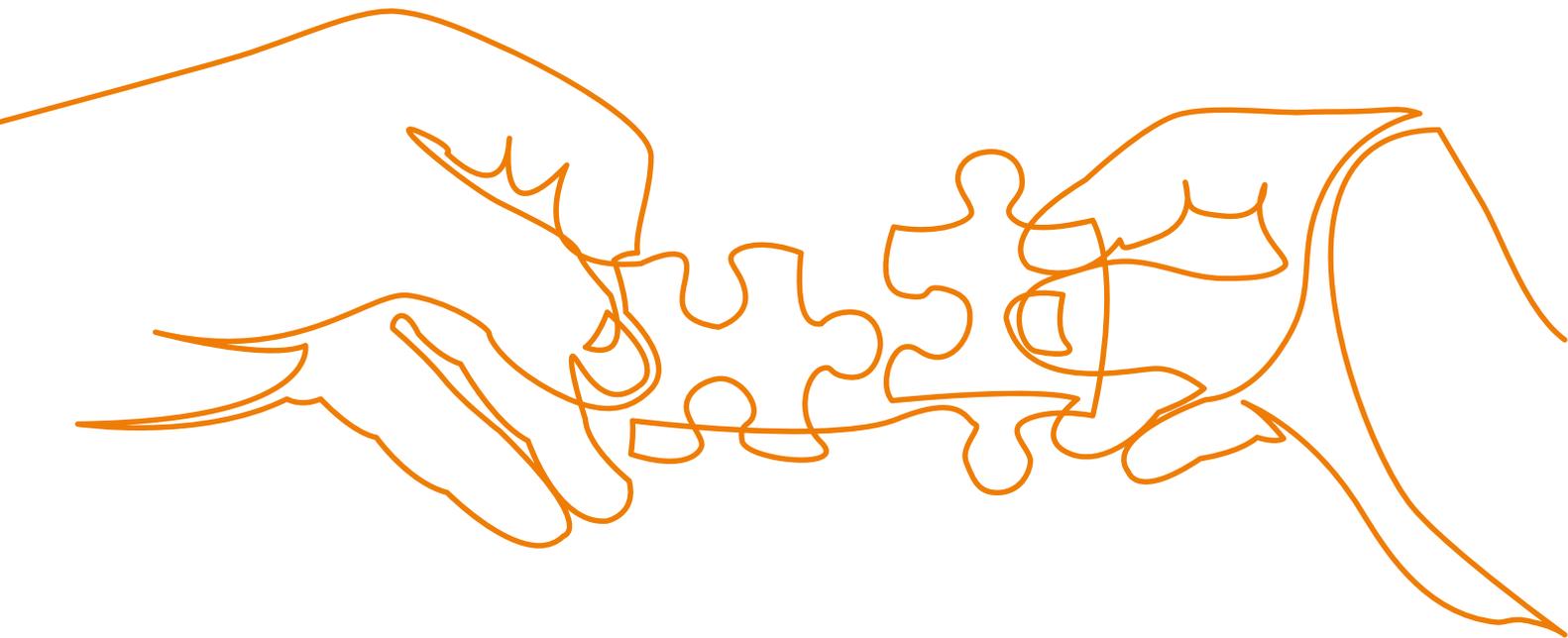


Responsabilité Sociale d'Entreprise

**Vous rapprocher
de l'essentiel**



Faire du numérique un accélérateur de progrès pour tous



Sommaire



ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



NOS ENGAGEMENTS

Guider chacun en confiance dans le monde numérique
Contribuer au développement économique et social
Eriger la diversité en facteur de performance
Favoriser la transition énergétique et écologique



NOS PRINCIPES D' ACTIONS

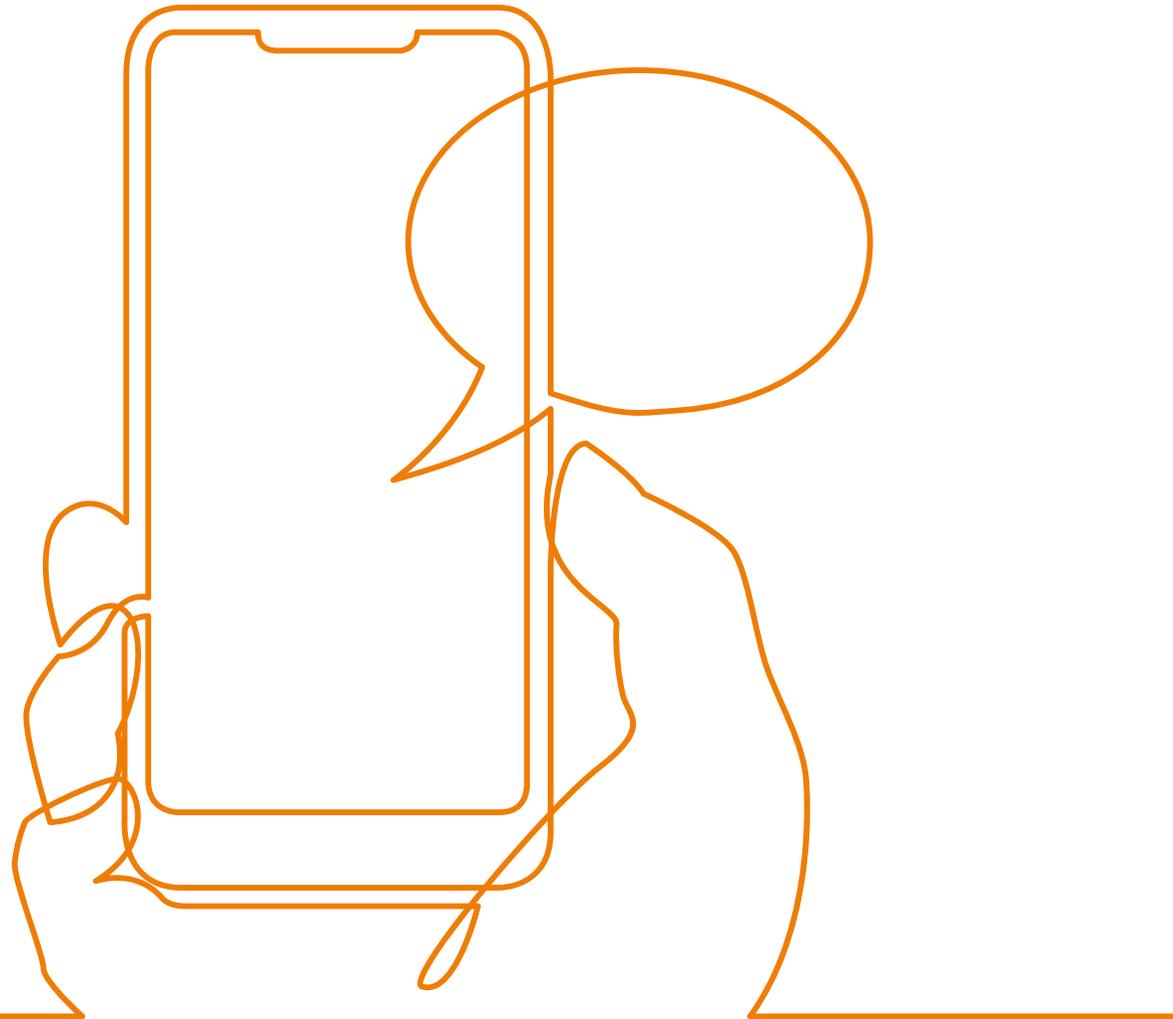
S'interroger sur l'impact
du numérique
Engager les collaborateurs dans
des enjeux RSE
Respecter les principes éthiques



FONDATION ORANGE MAROC

Maisons Digitales au service de l'autonomisation économique des femmes
Fab Lab solidaires
Soutenir les personnes à mobilité réduite et sensibiliser au handicap
Télémédecine afin de désenclaver les zones rurales
Parrainer une famille avec SOS Villages d'Enfants
Investir dans la culture

Guider chacun en confiance dans le monde numérique



ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Orange Maroc rend hommage à ces spécificités qui caractérisent tant le pays et les marocains : l'authenticité, la culture de la solidarité ainsi que l'esprit communautaire. C'est cette philosophie que l'ensemble de nos collaborateurs partagent au quotidien, elle constitue le fil rouge de nos projets et de nos objectifs.

Toutes nos actions sont entreprises dans le but de bénéficier à la communauté. En tant qu'opérateur de confiance, notre mission est de connecter chacun à son essentiel et de lui faire vivre une expérience unique.

Ainsi, notre démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise mobilise toutes nos parties prenantes autour de plusieurs leviers de performance durable : guider chacun en confiance dans le monde numérique, contribuer au développement économique et social et favoriser la transition énergétique et écologique.

L'ambition d'Orange au Maroc est d'être le partenaire majeur de la transformation numérique du pays. De ce fait, nos engagements sont aux meilleurs standards, avec la conviction que le numérique est un levier puissant de développement économique, social et environnemental.

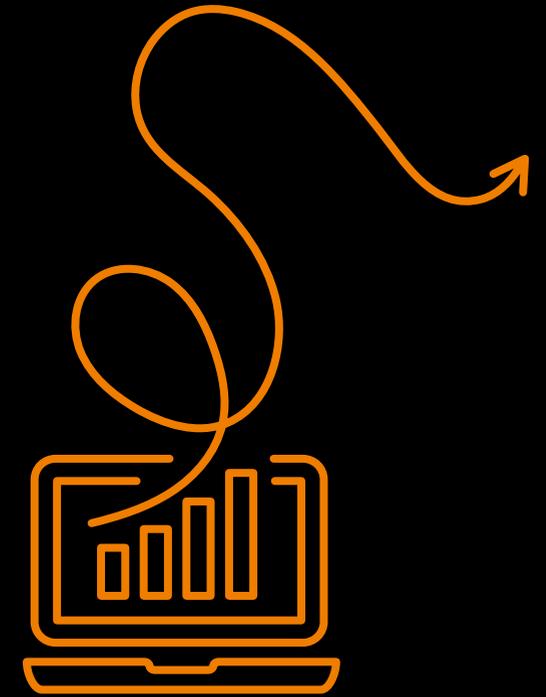
Aujourd'hui, plus que jamais, il s'agit de formaliser les grands défis à relever articulés autour d'une démarche continue animée par le progrès et le développement durable au service du pays.

**Yves Gauthier,
Directeur Général**



CHAPITRE 1

NOS PRINCIPES D'ACTION



- S'interroger sur l'impact du numérique
- Engager les collaborateurs dans des enjeux RSE
- Respecter les principes éthiques



S'INTERROGER SUR L'IMPACT DU NUMÉRIQUE

Les habitudes et besoins de nos clients évoluent vite car le numérique modifie nos rythmes de vie et nos moyens de communication dans de nombreux domaines : travail, apprentissage, santé, etc. Chez Orange Maroc, nous considérons que la révolution des usages numériques doit être en permanence synonyme de progrès et de simplicité. Pour cela, nous voulons fournir à chacun les moyens de mieux comprendre ces changements et en faire un élément de transformation positive, profitable à tous.

LE PROJET DIGITAL SOCIETY FORUM AU MAROC



Dans cette optique pédagogique, le Groupe Orange organise le Digital Society Forum (DSF) avec comme participants d'autres acteurs de la société civile : experts, associations, universitaires, chercheurs, étudiants, sociologues, acteurs de la vie économique, etc. Ce projet singulier permettra l'accélération d'une réflexion collective et se traduit par l'organisation d'ateliers, de tables rondes, la diffusion de publications spécialisées et la mise à disposition de sources scientifiques et articles pédagogiques via une plateforme dédiée. Ces actions ont pour objectif de bâtir des propositions de solutions concrètes. Ainsi, ce 18 Avril 2019, un DSF a été organisé à Rabat en mettant l'accent sur les thèmes de l'éducation, de l'emploi et de l'inclusion numérique.

LE DIGITAL SOCIETY FORUM, UNE MARQUE DU GROUPE ORANGE



74

ateliers organisés
depuis 2013

150

intervenants

828

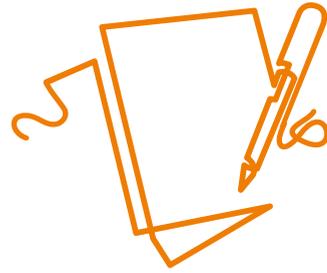
Propositions formulées
lors des ateliers depuis 2014

15

Tables rondes internes
et ouvertes (France, Sénégal,
Côte d'Ivoire et Maroc)

3000

participants
aux divers événements



RENFORCER L'APPROPRIATION INTERNE DES ENJEUX DE RESPONSABILITÉ

Nous mettons un point d'honneur à nous conformer à un ensemble de règles, qu'elles soient d'ordre juridique, réglementaire ou déontologique. Nous sommes conscients que le maintien des plus hauts standards de déontologie et d'éthique constitue une valeur de différenciation. Ainsi, la notion de responsabilité doit être assimilée par tous au sein de toutes les activités, en tout temps et en toute circonstance.

UNE CHARTE DE DÉONTOLOGIE QUI ENGAGE TOUT UN CHACUN

Au Maroc, notre charte de déontologie a été établie en conformité avec la « Charte de Déontologie du Groupe Orange ». À travers elle, chaque collaborateur s'engage individuellement à prendre part au projet d'entreprise collectif, dans le respect de ses valeurs.

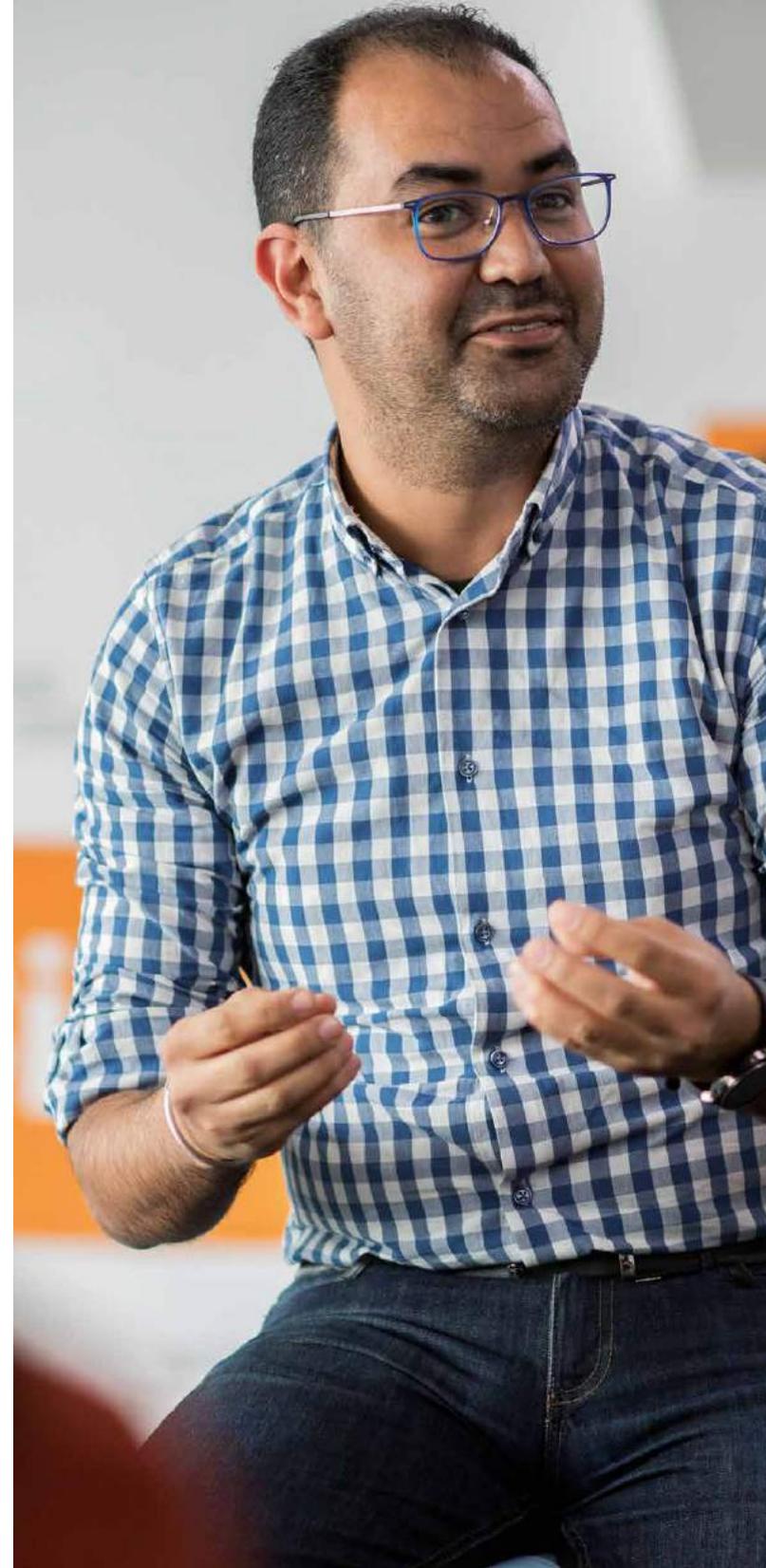


RESPECTER LES PRINCIPES ÉTHIQUES

Nous menons avec intégrité, équité, confiance et honnêteté l'ensemble de nos activités. Nous adoptons ainsi une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence quelles qu'en soient les formes. Nous entendons ainsi favoriser la confiance de l'ensemble de nos parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, partenaires et actionnaires.

UNE POLITIQUE ANTI-CORRUPTION RÉGIE PAR UNE CHARTE DÉDIÉE

Nos comportements sont guidés par le respect des lois et par nos valeurs décrites dans notre charte anti-corruption. Cette dernière définit nos responsabilités ainsi que celles de tous les partenaires et fournisseurs, en matière de suivi, de respect et d'utilisation de mesures appropriées et proportionnées pour garantir une conduite éthique et intègre des affaires.



UN COMITÉ COMPLIANCE POUR ENCADRER LES RÈGLES DE TRANSPARENCE

Le comité Compliance est une instance pleinement intégrée dans le fonctionnement de notre entreprise. Son rôle est de garantir le respect et l'application par tous les collaborateurs des règles d'Éthique et de Compliance. Sa mission s'articule donc essentiellement autour de la formation, de l'information et de la sensibilisation. Le comité traite également les demandes de conseils et les alertes ponctuelles. Pour mieux anticiper les éventuels dysfonctionnements au sein de l'entreprise, Cette instance est également chargée d'évaluer les risques Compliance et assure un reporting régulier au Groupe.

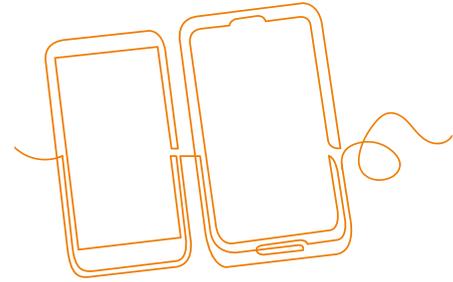


CHAPITRE 2

NOS ENGAGEMENTS

- Guider chacun en confiance dans le monde numérique
- Ouvrir l'avenir à une nouvelle génération 100% digitale
- Contribuer au développement économique et social
- Eriger la diversité en facteur de performance
- Favoriser la transition énergétique et écologique





GUIDER CHACUN EN CONFIANCE DANS LE MONDE NUMÉRIQUE

Dans une société accélérée par une pénétration toujours plus importante du numérique, les besoins de connectivité des individus, des entreprises et des territoires s'accroissent. Pour cette raison, nous nous investissons pleinement afin de garantir des solutions utiles, performantes et accessibles à tous.



14

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LEUR VIE NUMÉRIQUE

En vue de participer de façon significative à l'émergence du numérique, nous mettons en œuvre tous nos moyens pour faire vivre à nos clients une expérience unique. Grâce à la qualité de nos produits et services, la modernisation du réseau, le développement des services et un accompagnement adapté à leurs nouveaux usages, nous rapprochons les Marocains de ce qui les anime et compte pour eux.

Offrir une expérience client incomparable

Partenaire de confiance, nous sommes fiers d'offrir la meilleure expérience permettant à nos clients d'évoluer sereinement dans une vie numérique toujours plus riche et plus intense, adaptée à leurs besoins et exigences.

Une amélioration collaborative de l'expérience client

« Les Incomparables » est un programme interne, qui a démarré en 2017, réunissant les collaborateurs en provenance de divers métiers autour d'une question essentielle : « quels sont les leviers de l'expérience client à développer ? ». Une expérience collaborative sous forme de réunions et d'ateliers où les collaborateurs ont laissé libre cours à leur imagination et expertise afin de défi-

nir les opportunités de développement en matière d'expérience client. Les idées ont ensuite été priorisées avec les différents groupes de stratégie, de marketing, de commercial, de communication... Cet exercice a permis à Orange Maroc de cibler et traiter au mieux les attentes des clients. Cette feuille de route « Expérience Client » permettra à Orange Maroc de devenir un opérateur « incomparable ».

Cette démarche a donné lieu à un positionnement clair, faisant d'Orange « **l'opérateur de confiance qui donne le pouvoir à ses clients** ». Orange ambitionne de faire porter ce positionnement haut et fort par ses collaborateurs à travers un plan de communication interne, baptisé « Pourquoi Choisir Orange », destiné à promouvoir « Les Incomparables » et à les fédérer autour de cette promesse. L'ambition d'Orange devient ainsi le leitmotiv des collaborateurs qui nourrissent au quotidien la satisfaction et la confiance du client.

Élu Service Client de l'Année 2018

Nous plaçons depuis toujours le professionnalisme et la qualité de notre relation client au centre de nos préoccupations. De ce fait, Orange Maroc a obtenu le label « Elu Meilleur Service Client de l'Année au Maroc » et ce, dès la première édition de cette cérémonie.

CHIFFRES CLÉS SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2018

12

semaines d'évaluation

160

clients mystère

5

canaux : face à face,
téléphone, e-mail
ou formulaire, sites Internet

15

critères évalués
(empathie, personnalisation,
réactivité, etc.)

15

Élu meilleur réseau mobile au Maroc

Fidèles à notre engagement, nous proposons la meilleure expérience réseau à nos clients, nous avons continué à déployer les dernières technologies de pointe de la 4G+ à travers le Maroc. Nous avons été consacrés réseau mobile le plus rapide du Royaume, en octobre 2018, par l'application Speedtest d'Ookla, leader mondial des applications de diagnostic réseau.

Pour tous, le cadeau du vendredi

Via l'application Orange et moi, nous avons lancé Orange Merci, un programme de récompense novateur au Maroc. Le cadeau du vendredi permet de bénéficier gratuitement d'une attention spéciale (minutes, SMS ou Internet) chaque fin de semaine. Unique, il est accessible à tous les clients Orange. Ainsi sans distinction aucune, il illustre cette notion de partage qui nous est propre : nous offrons au client la possibilité d'être véritablement considéré, de développer une relation privilégiée et durable.

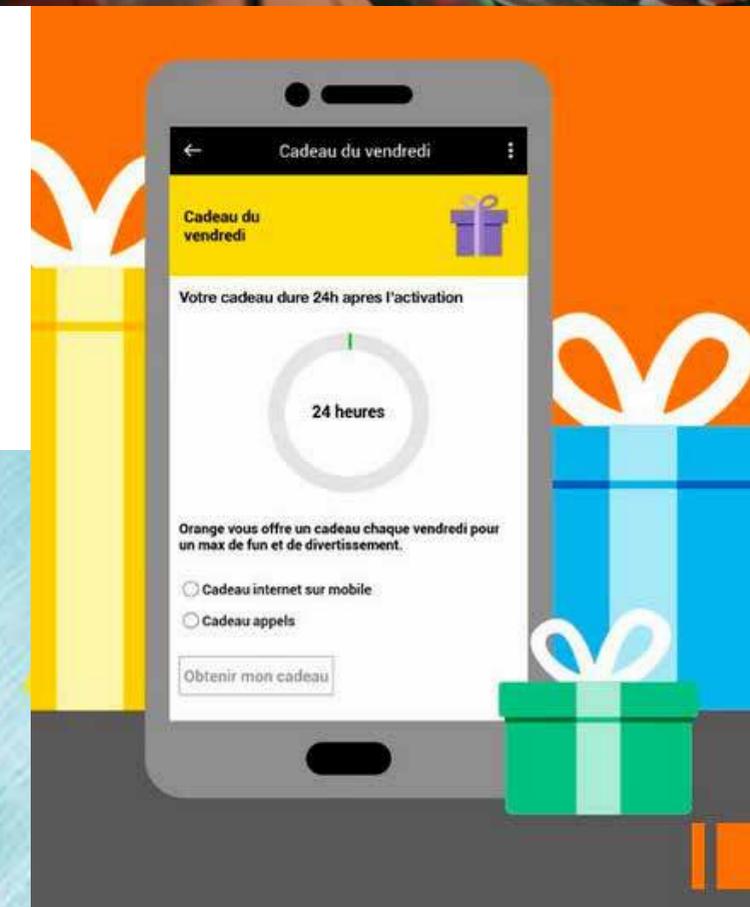
Gérer les données de nos clients et protéger leur vie privée

Avec la dématérialisation et la numérisation croissante, chaque jour des volumes exponentiels de données personnelles transitent sur nos réseaux. Chez Orange Maroc, nous sommes garants de la confidentialité de ces informations numériques.

Nous sommes une entreprise responsable et de confiance qui agit avec intégrité. Nous avons adopté au sein de l'ensemble de nos entités, une charte de déontologie et des règles de conduite afin de constituer un paysage numérique sain, sécurisé et rassurant. Nous aidons ainsi nos clients et utilisateurs à maîtriser, gérer et contrôler leurs données personnelles ainsi que leurs utilisations.

Accompagner les familles vers des usages numériques, créatifs et responsables

Au profit des familles et plus particulièrement des enfants, Orange Maroc met un point d'honneur à adopter des pratiques sereines, responsables et créatives du numérique. Nous développons des produits, services et contenus numériques adaptés. Nous mettons à la disposition des parents des outils de contrôle et de surveillance pour les plus jeunes.



OUVRIRE L'AVENIR À UNE NOUVELLE GÉNÉRATION 100% DIGITALE

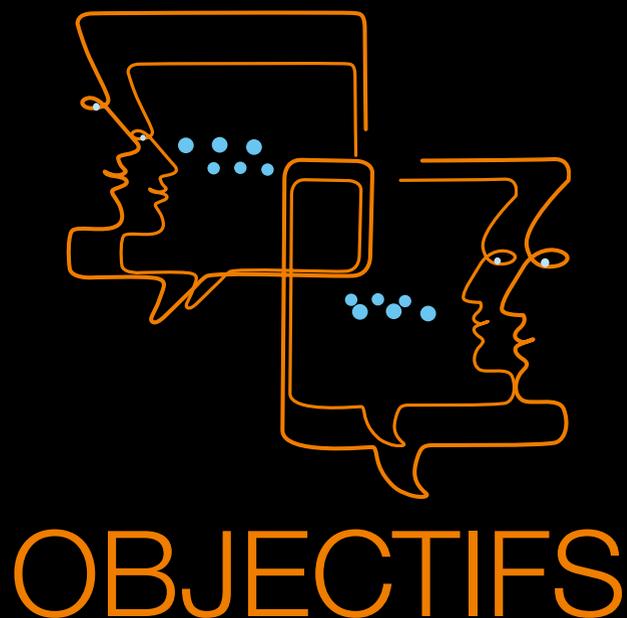
Super Codeurs : guider les jeunes marocains dans le monde numérique de demain

Afin de faciliter l'accès au numérique, de favoriser la créativité, l'esprit entrepreneurial et l'éducation, nous organisons, en partenariat avec le Ministère de l'Éducation Nationale et Happy Coder Academy l'aventure « Super Codeurs » : des ateliers gratuits pour enseigner le codage aux enfants dans les écoles publiques.

Aujourd'hui, ce sont des centaines d'élèves en provenance de tout le Royaume qui bénéficient de ce programme. Cette réussite est le fruit de la mobilisation de nos collaborateurs volontaires. Pleinement investis, ils sont nombreux à avoir parcouru des milliers de kilomètres dans les régions les plus reculées pour partager avec enthousiasme leur savoir.

Cette initiative portée sur l'ensemble du Royaume comporte trois enjeux majeurs :

- Apprendre aux enfants des écoles primaires à coder, inventer leurs propres jeux et développer leur créativité ;
- Sensibiliser les enfants en leur permettant de s'engager dans des projets porteurs de sens et s'exprimer sur des enjeux sociétaux à travers le codage ;
- Créer une émulation nationale à travers l'organisation de Hackathons régionaux et d'un Hackathon national.



OBJECTIFS

à fin 2019

180
écoles primaires
publiques concernées

35
coachs volontaires

4 000
élèves de 8 à 14 ans seront
initiés au codage



Je veux devenir un super codeur

Orange s'engage auprès des **ÉCOLES PUBLIQUES** en lançant le programme de codage pour tous.



Vous rapprocher de l'essentiel



CONSTRUIRE UN MODÈLE D'EMPLOYEUR DIGITAL ET HUMAIN

Les femmes et les hommes d'Orange Maroc sont les ambassadeurs de la marque et portent un projet collectif au service du progrès national. La promesse d'Orange, « être un employeur digital et humain », réaffirme nos engagements vis-à-vis de tous et précise la contribution attendue de chacun. Elle reflète notre vision qui est celle d'offrir à nos collaborateurs une expérience salariée unique car nous sommes fermement convaincus qu'il ne peut y avoir de performance économique sans performance sociale. L'Humain est au cœur de nos attentions et de nos actions et chaque salarié est une personne avant d'être une ressource.

Élu Top Employer 2019

Orange Maroc a été élu pour la 4^{ème} année consécutive « Top Employer Maroc et Afrique ». Cette certification vient reconnaître les meilleures pratiques RH et conditions pour le développement de nos salariés. À travers une marque employeur forte, nous nous orientons vers un modèle d'entreprise plus agile et ouverte, outillée pour anticiper l'évolution des compétences, l'innovation organisationnelle et les changements de modes de travail.



Un partenariat avec l'OFPPPT au service des métiers télécom

Pleinement conscients de l'importance de la qualification des ressources humaines pour le déploiement du très haut débit au Maroc, Orange et l'OFPPPT ont décidé de s'associer pour la création de modules de formation dédiés aux métiers de la télécommunication.

Le programme prévoit un focus autour des métiers de la fibre optique, et ce afin de répondre aux besoins actuels et futurs du marché. De son côté, Orange Maroc accompagnera l'Office dans la mise en place et le déroulement de ces nouveaux modules. L'objectif affiché est d'ouvrir les premiers ateliers cette année pour alimenter rapidement l'écosystème avec des ressources qualifiées.

Les premiers avancements et réalisations ont été présentés pendant le Symposium de la Fibre Optique et Bâtiments Intelligents. Cet événement novateur a également servi de cadre au lancement d'un événement inédit « le Concours Bâtiments Intelligents » et ce, en partenariat avec l'Ecole Nationale d'Architecture de Rabat.

Orange Maroc s'est appuyée sur cette initiative pour encourager les jeunes talents architectes marocains et valoriser leur force de proposition ainsi que leur créativité à travers des solutions concrètes et applicables à la thématique du concours.

54 étudiants ont participé au workshop sur la Fibre et Bâtiments Intelligents animé par Orange Maroc. 26 étudiants répartis en 10 équipes ont remis un rendu complet dans le cadre du concours. 3 équipes ont été primées et ont reçu un prix lors de la 4^{ème} édition du Symposium en mai 2018.

Garantir les compétences utiles pour demain

Chez Orange Maroc, nous mettons un point d'honneur à identifier les compétences clés pour l'avenir, reconnaître et développer les talents internes mais également à acquérir les talents externes pour préparer les métiers du futur.

LE STAGIAIRE HÉROS

Afin de valoriser l'implication et l'intégration de nos stagiaires actifs et futurs acteurs professionnels, nous avons mis en lumière plusieurs parcours au travers de capsules vidéos testimoniales intitulées « Le stagiaire héros ».



#LIFEATORANGE

En vue de partager la connaissance et la reconnaissance vis-à-vis de tous les métiers constitutifs de la force d'Orange Maroc, nous avons réalisé des capsules vidéos thématiques « #lifeAtOrange ». Nous avons ainsi laissé la parole à nos collaborateurs pour qu'ils présentent leurs missions et leurs parcours inspirants.



Développer l'agilité collective

Développer l'agilité collective au sein d'Orange Maroc revient à insuffler une transversalité généralisée à nos organisations et nos modes de fonctionnement. Pour cela, nous nous appuyons sur la digitalisation et la simplification, en valorisant l'innovation, l'initiative et l'expérimentation.

Favoriser l'engagement de chacun

En encourageant la responsabilité et la prise d'initiatives, nous renforçons notre culture managériale et favorisons l'engagement des salariés. Soucieux de nous réinventer constamment, nous offrons la possibilité à chaque collaborateur de prendre la parole et d'être force de proposition. Nos différentes entités sont ainsi ouvertes aux suggestions de toutes parts dans le cadre d'un dialogue constructif de la vie et des activités d'entreprise.



ÉCOUTER/AGIR UN ÉTAT D'ESPRIT

Le « listening - responding » reflète une véritable culture d'entreprise ancrée dans notre ADN. Au-delà de la technicité, nous entendons créer un environnement de travail qui favorise la qualité relationnelle, porteur de valeur ajoutée pour nos clients et notre entreprise. À l'occasion d'ateliers expérientiels, chaque salarié peut éprouver l'importance de cette démarche au service du mode collaboratif nécessaire pour porter collectivement nos ambitions.



CHIFFRES 2019

Un taux de participation

78%

en 2018 vs 51% en 2017

90%

des salariés recommandent
l'entreprise

96%

expriment un sentiment de fierté
de travailler pour Orange Maroc

89%

considèrent qu'Orange est un
employeur digital et humain



ERIGER LA DIVERSITÉ EN FACTEUR DE PERFORMANCE

Orange Maroc s'est engagée à respecter sa charte de la diversité en entreprise, marqueur officiel et concret de nos engagements et avancées en matière d'équité professionnelle et de diversité des profils de nos collaborateurs. Promouvoir la diversité, c'est faire en sorte que notre entreprise soit à l'image de la société, c'est-à-dire constituée d'hommes et de femmes aux origines diverses qui font sa richesse et sa créativité. La diversité est une chance, un facteur de performance et d'innovation sociale, fidélisant les talents d'aujourd'hui et attirant ceux de demain. Elle nécessite aussi de lutter contre les préjugés qui interfèrent parfois sur nos comportements et nos décisions.

Notre politique diversité, dans la lignée du Groupe Orange, s'articule autour de quatre axes : l'égalité professionnelle, l'intégration des personnes en situation de handicap, l'égalité des chances, la lutte contre les discriminations.

ENCOURAGER L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

L'égalité professionnelle représente un enjeu stratégique commun à toutes nos entités. Elle assure aux femmes et aux hommes de l'entreprise de bénéficier d'un traitement égal en matière d'accès à l'emploi, d'accès à la formation professionnelle, de qualification, de classification, de promotion, de rémunération et de conditions de travail.

Inscrite dans notre ADN, l'égalité professionnelle repose sur la conviction que la mixité, dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise, est un gage de succès pour le dynamisme, la créativité et la performance économique. Ainsi, Orange Maroc s'engage à renforcer les initiatives pour accompagner les femmes qui souhaitent évoluer, à tous les niveaux de l'entreprise.

Nos femmes ont du talent

Un programme dédié aux 13 femmes pour mener une réflexion autour de thématiques diverses (digital, assertivité, etc). Ce programme, accélérateur de compétences, favorise le développement professionnel mais aussi personnel : il facilite l'adoption d'un comportement agile et accompagne les talents féminins de demain. De plus en plus impliquées et motivées nos collaboratrices permettront de donner une plus grande envergure au programme au fil des années.

STIMULER L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre entreprise s'est engagée pour la troisième année consécutive à travers l'accompagnement du Forum Emploi Handicap Maroc. Cet événement annuel est une rencontre novatrice à taille humaine visant à faciliter l'échange entre ce public, les professionnels de l'emploi et les entreprises publiques et privées au Royaume. L'investissement d'Orange Maroc permet d'étendre la portée de notre responsabilité sociale pour couvrir une tranche défavorisée de la population, et permet aux personnes en situation de handicap de déployer leurs compétences et leur savoir-faire grâce à une visibilité retrouvée dans le monde de l'entreprise.

SIDACTION, 6 ANS DE MOBILISATION CONTRE LA PROGRESSION DU SIDA

Le programme Sidaction a pour but de collecter des fonds au profit de l'Association pour la Lutte Contre le Sida (ALCS) en vue de soutenir ses actions et ses programmes de recherche scientifique et médicale, de prévention, d'entraide, de prise en charge, d'amélioration de la qualité de vie et des soins, et de soutien aux personnes vivant avec le virus. Depuis plus de 6 ans, Orange Maroc est un partenaire fidèle de l'ALCS. Chaque année, nous lui reversons la somme récoltée par SMS envoyés par nos clients sur le numéro court 9494, sur une période étalée du 1 au 31 décembre.



LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

L'accès à l'emploi et à la formation, l'évolution professionnelle et l'organisation du travail ne doivent relever que de critères objectifs. C'est à la fois une question d'éthique et un impératif d'efficacité. Seuls comptent les compétences, le potentiel et la motivation de chacun. Les caractéristiques des candidats ou des collaborateurs, genre, origine, situation de handicap, apparence physique, religion ou encore orientation sexuelle, n'ont pas à être pris en compte dans une carrière chez Orange Maroc. Parce que c'est une question d'équité et parce que nous croyons d'abord que la diversité est un facteur de performance. Par le biais de notre politique inclusive, nous tenons ainsi à rappeler que notre entreprise doit garantir un climat accueillant pour tous ses salariés quel que soit leur profil.

L'Geek Week, le rendez-vous des geeks

Depuis 2018 Orange organise l'événement L'Geek Week qui rassemble les inconditionnels du digital autour d'un programme diversifié. Cette initiative a pour but de démocratiser l'utilisation de l'outil informatique, valoriser les technologies de l'information et de la communication et de favoriser l'engagement des étudiants au service de compétences futures. Plusieurs ateliers ont été organisés dans l'Geek Space by Orange, un espace d'échange gratuit réservé aux amateurs et aux professionnels du digital (espace photos, jeux vidéo, quizz, challenge...) et animé par nos collaborateurs passionnés.



26

11 000

participants

30

sessions de formation

5

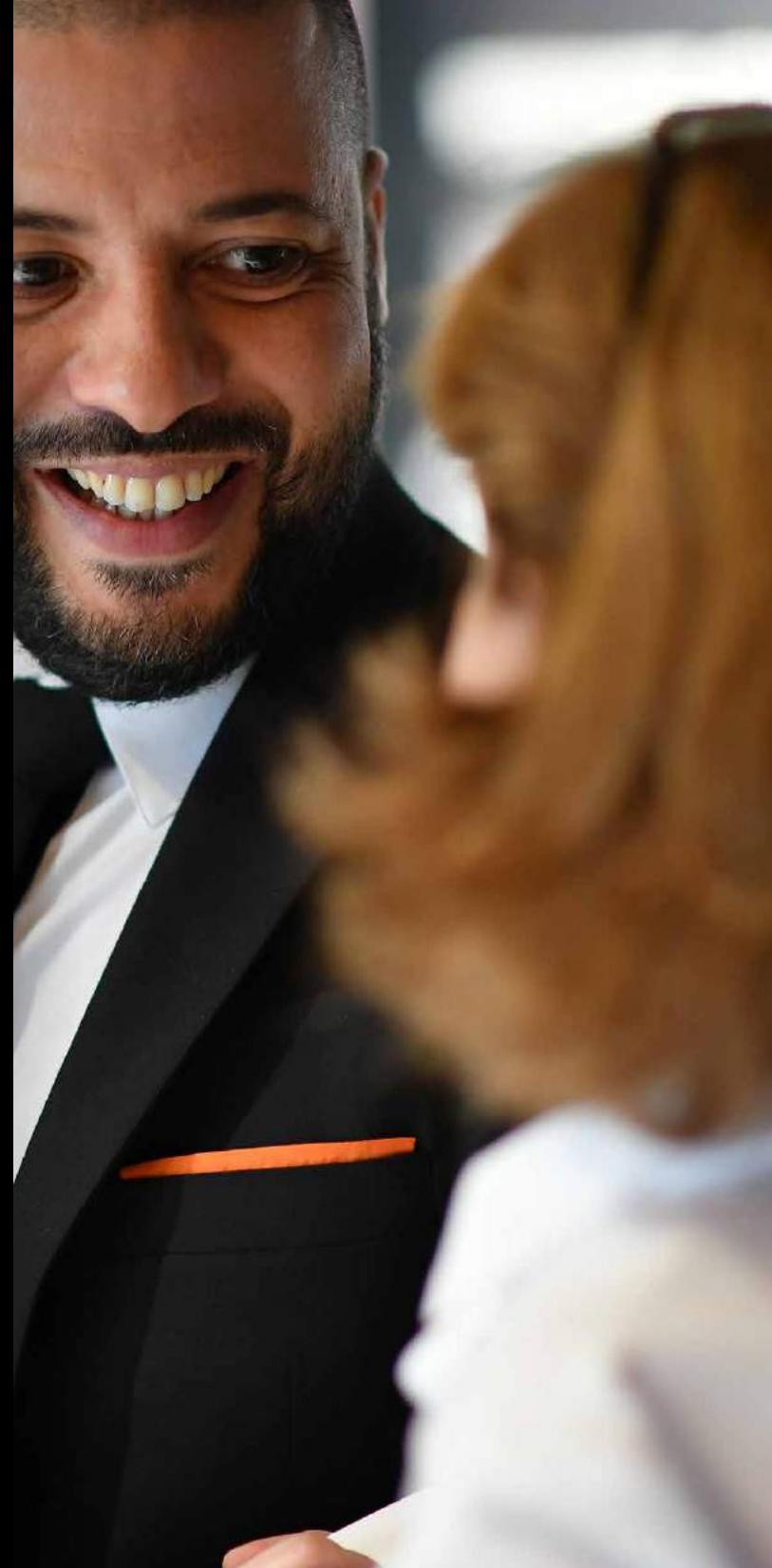
compétitions geek

14

villes

5M

de reach



PROMOUVOIR NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Orange Maroc est un opérateur de confiance grâce à la mise en œuvre d'un ensemble de valeurs, principes, règles et directives en faveur d'actions, de décisions et de comportements respectueux des personnes, de l'environnement et d'une conduite éthique des affaires.

Ainsi, nous sommes à la fois donneur d'ordre responsable et promoteur des standards RSE dans notre chaîne de sous-traitance.

Le code de conduite fournisseur

Établi en conformité avec le « Code de conduite fournisseur » du groupe, le code Orange Maroc s'inscrit dans une stratégie d'amélioration et de développement plus responsable et durable. Grâce au renforcement de la RSE dans les processus achats et logistiques, il permet le partage des engagements sociaux et environnementaux avec l'ensemble des cocontractants.

27



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Parce que les TIC représentent des facteurs clés de succès des entreprises et du pays, Orange Maroc s'engage à placer la RSE au cœur de sa démarche.

Grâce à des solutions porteuses dans de nombreux domaines sociaux et économiques, un contact privilégié avec des millions de marocains et un ancrage territorial fort, Orange Maroc fait du numérique un accélérateur de progrès pour tous.

Au travers de trois leviers d'action, fournir l'accès au plus grand nombre, déployer des services numériques essentiels et adaptés aux besoins de chacun, soutenir l'innovation sociale et l'entrepreneuriat, Orange Maroc est au service du développement des territoires.

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE GÉOGRAPHIQUE

Orange Maroc s'engage, par le biais de ses investissements et de ses solutions innovantes, à lutter contre les facteurs d'exclusion. Ainsi, Orange œuvre à ce que le plus grand nombre accède dans de bonnes conditions aux services devenus aujourd'hui indispensables.

Nous mettons un point d'honneur à lutter contre la fracture numérique géographique, en étendant la couverture de nos réseaux fixes et mobiles, en résorbant les zones enclavées et en accélérant le déploiement de la fibre.

Le service universel, pour une démocratisation des télécoms

Dans le cadre d'une convention conclue avec l'ANRT, Orange Maroc met au profit de nombreuses localités rurales des services universels de télécommunication (téléphonie et réseau mobile 2G & 3G).

Cette contribution majeure participe ainsi au désenclavement des zones dites « blanches » au travers d'un aménagement généralisé du territoire en termes d'équipements de télécommunications et d'accès aux services.

Un apport en électricité dans les zones les plus reculées

Dans certaines zones rurales du Royaume, de nombreuses localités n'ont pas accès à l'électricité. Depuis plusieurs années, Orange Maroc finance, pour son déploiement, des postes moyenne tension rendus accessibles à titre gracieux à ceux qui en expriment le besoin. Nous participons à l'électrification d'une centaine de villages qui peuvent bénéficier gratuitement de nos installations de câbles d'électrification.

La fibre optique, des enjeux stratégiques pour le pays

Le numérique transforme la mobilité, l'économie, les modes de fonctionnement et de collaboration. La fibre optique permet d'exploiter en temps réel une multitude de flux de données et fluidifie considérablement les échanges de contenus.

Cette solution capable de connecter les collectivités et les territoires influe sur la compétitivité et l'innovation du pays. Pour toutes ces raisons, Orange Maroc déploie progressivement la fibre optique sur l'ensemble du Royaume afin de démocratiser l'accès aux particuliers et aux entreprises au très haut débit.

DÉVELOPPER DES SERVICES ESSENTIELS INNOVANTS

Par sa capacité à innover, Orange Maroc simplifie la vie des particuliers et des entreprises grâce à ses services intelligents, pratiques et pertinents.

En droite ligne avec notre politique RSE, nous apportons une nouvelle vision et gestion des usages, axées sur le partage. Nous donnons le pouvoir au consommateur et établissons une relation plus personnalisée avec nos clients.

1880
localités rurales
désormais couvertes

440
sites déployés
de reach

Du consommateur au consommateur

Avec Orange Maroc, nos clients sont plus engagés : ils profitent de nos offres en fonction de leurs besoins et peuvent partager ou répartir leurs données au gré de leurs envies. Plus sensibles aux caractéristiques responsables, éthiques et équitables des produits offerts, ils s'investissent davantage et deviennent acteurs d'une consommation raisonnée et contrôlée.

Smart recharge, praticité et confidentialité

La smart recharge permet d'effectuer tous les types de recharges disponibles dans le catalogue Orange en un seul geste sans avoir à communiquer en public son numéro de téléphone. Ce service permet de préserver la vie privée des utilisateurs pour plus de

confidentialité et de sécurité et notamment auprès des femmes pour lutter contre le harcèlement.

Smart Flotte, au service de la sécurité routière

Avec l'extension des flottes de véhicules professionnels, les entreprises font face à plusieurs difficultés dont celle du manque de sécurité. Orange Maroc propose aujourd'hui la solution de management de flotte la plus performante du marché.

En droite ligne des recommandations du Comité National de Prévention des Accidents de la Circulation au Maroc et ses objectifs visant à réduire les accidents de la route, nous proposons une solution dernière génération comportant de nombreuses fonctionnalités innovantes.

DATA SHARING

Orange Maroc a lancé le premier service de transfert internet du Royaume. Gratuit, il permet aux clients avec abonnement mensuel de partager leur solde internet avec 5 proches. Cette offre 100% digitale se fait via l'application « Orange et moi » pour un partage de volume internet instantané.



RECHARGE FLEX

La recharge Flex est la première offre au Maroc qui donne au client la liberté totale de fixer les composantes de sa recharge (minutes, gigas et SMS) en fonction de ses usages.

Ce service qui répond aux aspirations et besoins des jeunes « digital natives » leur offre l'opportunité de se responsabiliser au niveau de leur consommation de données numériques.

PRÉVENTION ROUTIÈRE

Selon l'Association Prévention Routière, téléphoner au volant multiplie par 3 le risque d'accident. En vue de sensibiliser ses clients et le grand public sur cette question d'intérêt public, Orange a réalisé une campagne de communication sous la forme d'un

spot original et marquant, diffusé sur les réseaux sociaux. À la fin du film, Orange rappelle à son audience que : «Nous sommes là pour vous rapprocher, pas pour vous séparer».



ANALYSE DU COMPORTEMENT DE CONDUITE

(heures et kilométrages conduits, temps de repos, nombre de trajets par jour, profil du risque du conducteur)



CONTRÔLE DE VITESSE

avec intégration des données du Ministère de l'équipement et du transport



BOÎTE NOIRE PERMETTANT DE RÉALISER UNE RECONSTITUTION DE L'ACCIDENT

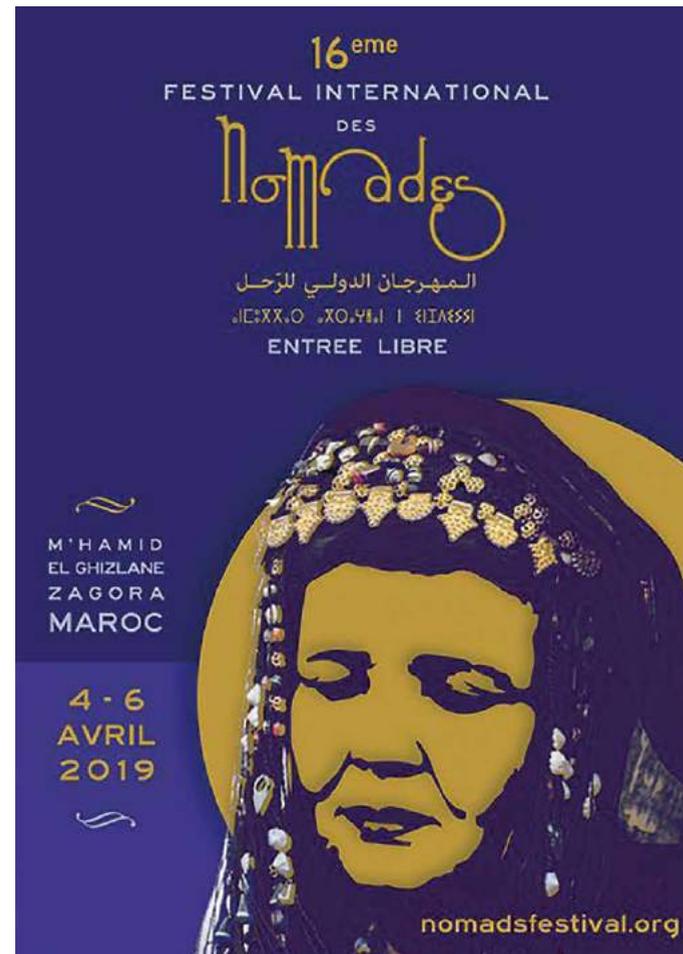
(manœuvres avant l'accident, profil des vitesses, positions avant l'accident, profil des accélérations et du choc)



SUIVI ET ALERTES DE MAINTENANCE DES VÉHICULES

PROMOUVOIR LA CULTURE ET LA CRÉATIVITÉ

Chez Orange Maroc, nous sommes convaincus que la culture et la créativité jouent un rôle prépondérant dans le développement du Royaume et constituent une ressource exceptionnelle pour son essor économique et social. La culture favorise la modernisation du pays et la professionnalisation des métiers de l'art et du spectacle ; la créativité artistique est synonyme de diversité et vecteur de dialogue, de tolérance et d'ouverture.



Orange Talents dans la lumière

Orange Talents a été la première plateforme digitale (www.orangetalents.ma) conçue pour révéler les talents marocains et les accompagner sur des territoires d'expression fédérateurs : le chant, l'humour, la photographie et la vidéographie.

Accessible à tous et depuis toutes les régions du Royaume, l'initiative a pour ambition de faire briller les talents artistiques marocains. Orange Talents aide les étoiles montantes à réaliser leurs rêves en offrant à chaque participant une audience pour rencontrer son public et tenter d'être le talent de l'année. En 2018, Orange Talents s'associe à 2M pour un relais de diffusion auprès du grand public durant le mois de Ramadan.

Au cœur des plus grands événements

Pionnier de l'accompagnement des grands événements marocains, Orange Maroc renouvelle continuellement son engagement pour l'essor d'une culture de l'animation urbaine, moderne et créative.

En tant qu'entreprise marocaine pleinement intégrée dans son environnement, nous initiions de nombreux sponsoring et partenariats avec des rassemblements artistiques et des actions de soutien en faveur de la diffusion du savoir, de la solidarité et du renforcement du lien social dont les festivals Rai Oujda Août, les Andalussyates, les Morocco Music Awards...



SOUTENIR L'ENTREPRENEURIAT

Orange Maroc accompagne les porteurs de projet dans la concrétisation de leurs ambitions. Nous entendons construire un écosystème puissant et ouvert, favorisant les synergies, les échanges et l'innovation. Repérer, soutenir et promouvoir les talents du numérique sont des défis que nous relevons au quotidien.

Le Prix Orange de l'Entrepreneur Social Afrique & Moyen-Orient (POESAM)

Organisé chaque année depuis 2011, le POESAM récompense des projets innovants basés sur les TIC permettant d'améliorer les conditions de vie des populations d'Afrique et du Moyen-Orient, dans les domaines à forts impacts sociétaux tels que la santé, la finance, l'éducation ou encore l'agriculture.

CHIFFRES 2019

6 000

candidatures reçues en 8 éditions

27

personnes ont perçu la somme de 365 000€ depuis 2011

45

jeunes entrepreneurs ont bénéficié de coaching expert par Orange et ses partenaires

En 2018, Circus, Low-tech Lab et M4Nature sont les trois start-ups qui ont su se démarquer à travers leurs propositions de valeur originales. Ainsi, Circus a remporté le **1^{er} prix** pour son projet audacieux qui vise à collecter les déchets électroniques et à les reconditionner en ordinateurs au design artistique.

Le **2^{ème} prix** a été attribué à Low-Tech Lab, une entreprise qui produit des produits locaux dont les matériaux sont entièrement naturels ou issus de l'économie circulaire. Enfin, le **3^{ème} prix** a été attribué à M4nature, une start-up qui s'attache à la valorisation des produits du terroir marocain.



KEZAKOO



En 2015, Youssef Ghalem et sa startup éducative se démarquent et se font remarquer, il est récompensé par le prix coup de cœur POESAM.

Le jeune entrepreneur a conçu Kezakoo, une plateforme E-learning gratuite qui offre des contenus éducatifs adressés aux lycéens à travers une plateforme web et prochainement une application mobile proposant vidéos, documents et quizz à ses utilisateurs.

Aujourd'hui, Kezakoo comporte plus de 1200 vidéos et comptabilise 140 000 abonnés sur sa chaîne Youtube. Grâce à l'accompagnement d'Orange Maroc, l'activité Kezakoo a pu considérablement se développer : refonte complète du site web, création de plus de 300 vidéos supplémentaires et animation de workshops sur le thème de l'orientation.





Le premier espace de co-working Orange Maroc

Les start-up sont des partenaires essentiels, qui, grâce à leur créativité et leur agilité, contribuent au développement social et économique de la société marocaine.

Afin de les aider à se développer et s'implanter durablement, nous leur permettons d'accéder au savoir d'experts et leur fournissons une aide tant humaine que matérielle.

Start On est un espace Orange Maroc dédié au co-working, accessible gratuitement à tous les porteurs de projets et jeunes entrepreneurs dans le domaine de l'innovation.

Nous ambitionnons de créer des synergies entre acteurs du numérique, des écosystèmes de soutien et d'échange, de booster l'entrepreneuriat des jeunes et de développer les connaissances et compétences. En vue d'élargir notre champ d'action, nous prévoyons également l'ouverture d'un deuxième espace de co-working au Technopark de Tanger dès le mois d'avril 2019.

33

intervenants experts & entrepreneurs

33

ateliers

256

inscriptions via l'espace StartOn

38

startups

16

startups à fort potentiel de croissance

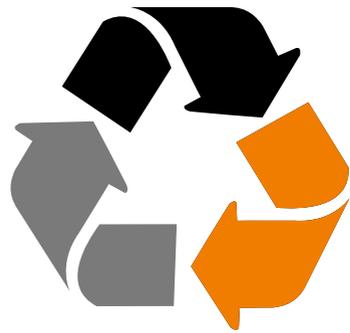
4

startups ont pitché leurs projets devant le Top Management du groupe Orange Maroc dont un coup de coeur pour le plus jeune porteur de projet de la communauté StartOn au Maroc





FAVORISER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ÉCOLOGIQUE



La vitesse de l'évolution des pratiques et du marché implique nécessairement l'organisation de nos opérations et de nos processus internes pour faire face à la demande et gagner en réactivité. Des objectifs qu'Orange Maroc s'efforce en permanence d'accorder à une indispensable transition énergétique et écologique, en accord avec les nouvelles valeurs et contraintes propres à notre actualité.

FAIRE DU NUMÉRIQUE UN LEVIER DE PERFORMANCE

En matière de nouveaux processus afférents au numérique, un des principaux chantiers internes entrepris par Orange Maroc concerne l'automatisation des paiements de nos fournisseurs. Cette nouvelle fonctionnalité procède de l'acquisition d'une solution intégrée en vue de l'automatisation de bout en bout du processus de lecture automatique des factures, de comptabilisations et de paiements, depuis la réception de la facture jusqu'à la validation du paiement en utilisant un parapheur électronique.

La mise en œuvre de l'automatisation et de la dématérialisation des processus de paiements sert plusieurs objectifs opérationnels et organisationnels dont :

- Disposer d'indicateurs de performance du processus de bout en bout
- Une productivité accrue et un risque d'erreur réduit
- Détection automatique des écarts (prix, quantité, absence de réception)
- Accès en temps réel aux images depuis la réception jusqu'au paiement

- Processus d'approbation plus rapide et gestion des exceptions
- Eviter la circulation du papier et faciliter l'archivage des factures
- Visibilité aux fournisseurs sur l'état de leurs factures.

LIMITER L'IMPACT DE NOTRE ACTIVITÉ SUR LES RESSOURCES NATURELLES

Agir au profit de l'efficacité énergétique

Chez Orange Maroc, nous entendons maîtriser la consommation et améliorer l'indicateur d'efficacité énergétique, l'indicateur PUE (Power Usage Effectiveness).

L'essor du réseau d'Orange Maroc implique nécessairement une évolution croissante de la consommation énergétique. Nous avons donc pour objectif d'absorber, partiellement, cette croissance via des projets qui permettent de réduire la consommation :

- Modernisation du système de climatisation des sites par des climatisations équipées avec la technologie Freecooling (près de 40% d'économies)
- Outdoorisation des sites pour réduire la consommation tiers et amélioration du PUE (plus de 40% d'économies)
- Mise à niveau et réaménagement des sites pour une meilleure efficacité énergétique. Ces projets structurants ont pu absorber une partie de la croissance de la consommation depuis 2014
- Solarisation : le projet d'énergie solaire photovoltaïque. Un système permettant l'utilisation des cellules pour convertir la radiation solaire en électricité.

Les systèmes photovoltaïques sont utilisés pour alimenter les sites Orange (2G, 3G,4G) loin des points de raccordement en électricité via les régies.

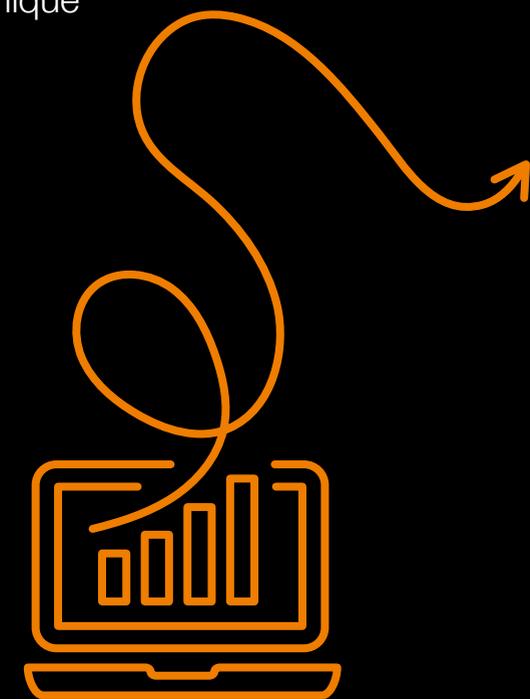
Le surplus d'énergie produite pendant le jour est emmagasiné dans des batteries afin d'alimenter les sites pendant la nuit.



CHAPITRE 3

FONDATION ORANGE MAROC

- Maisons Digitales au service de l'autonomisation économique des femmes
- Fab Lab solidaires
- Soutenir les personnes à mobilité réduite et sensibiliser au handicap
- Télémédecine afin de désenclaver les zones rurales
- Parrainer une famille avec SOS Villages d'Enfants
- Investir dans la culture





MAISONS DIGITALES AU SERVICE DE L'AUTONOMISATION ÉCONOMIQUE DES FEMMES

Les Maisons Digitales abritent une précieuse vision de l'autonomisation des femmes. En effet, ce programme d'envergure a pour objectif de former les femmes sans qualification et sans emploi. Les Maisons Digitales accompagnent ces dernières dans leur recherche, leur reprise de carrière professionnelle, ou leur reconversion. Il s'agit de formations numériques de longue durée (6 mois à 1 an). Certaines femmes sont initiées aux bases indispensables : alphabétisation, maîtrise de nouvelles technologies, formation en entrepreneuriat... l'objectif est de promouvoir et d'encourager l'indépendance économique des femmes en favorisant leur insertion professionnelle et en développant leurs activités génératrices de revenus.

L'Association Solidarité Féminine a été sélectionnée lors de l'appel à projets de la Fondation Orange pour être la première association au Maroc à disposer d'une Maison Digitale. Chaque semaine, une dizaine de femmes bénéficieront

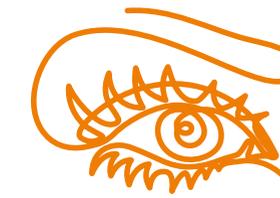
des cours. Les équipements ont été assemblés avec l'aide de bénévoles d'Orange Maroc et une formation a eu lieu cette année pour l'enseignement des mères célibataires dans leurs locaux. Ce projet pilote a été inauguré en janvier 2019 et espère rapidement faire des émules.



FAB LAB SOLIDAIRES

Les FabLab (Fabrication Laboratory) se répandent rapidement dans le monde de la technologie et Orange est aux premières loges pour rendre ces FabLabs solidaires. Il s'agit d'espaces de rencontre et de collaboration créative pour les jeunes. Il y est mis à leur disposition et gracieusement toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur pour la conception et la réalisation d'objets. Le but de ces FabLab est d'accompagner les jeunes en difficulté dans un projet d'innovation numérique pour leur permettre de reprendre confiance en eux et indirectement, de répondre à des problèmes et enjeux locaux.

Au Maroc, l'association Iqraa pour l'Excellence Educative a candidaté à l'appel à projets des FabLab Solidaires de la Fondation Orange et a été retenue par le comité de sélection. La Fondation Orange apportera donc un soutien financier à l'association Iqraa de 40 000€ pour la création de son FabLab au Maroc. Une véritable ode à l'audace et à la créativité marocaine.



SOUTENIR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE ET SENSIBILISER AU HANDICAP

Soutenir l'action de l'OAPAM pour soutenir les malvoyants

Pleinement consciente du lourd handicap que constitue la cécité, la Fondation Orange Maroc est engagée depuis longtemps aux côtés de l'Organisation Alaouite Pour la Protection des Aveugles au Maroc, une ONG reconnue d'utilité publique et destinée aux non-voyants et mal voyants.

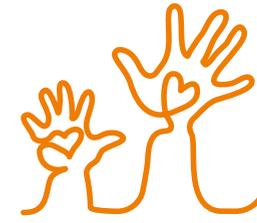
La Fondation souhaite, à l'instar des années précédentes, soutenir l'OAPAM en leur fournissant l'équipement nécessaire à leur activité et notamment du matériel informatique. Un contrat de partenariat entre la Fondation Orange Maroc et l'OAPAM a été signé afin de leur fournir desktops et imprimante braille pour les manuels scolaires.

Rejoindre le Collectif Autisme

L'autisme est encore méconnu au Maroc, souffrant d'un stigmate nuisible aux personnes atteintes et à leur entourage. A ce titre, la Fondation Orange et la Fondation Orange Maroc soutiennent le projet du Collectif Autisme pour la création du

1^{er} Diplôme Universitaire Autisme au Maroc. Ce projet est élaboré au profit des professionnels de la santé, des familles d'autistes et des personnes avec autisme. Le Collectif Autisme est également en partenariat pour ce projet avec la Fondation SUSA (fondation belge au service des personnes autistes) et le Centre National Mohammed VI des Handicapés.

Ce programme permettra aux étudiants d'acquies les connaissances fondamentales sur les caractéristiques des troubles envahissants du développement, les théories explicatives ainsi que les différentes recherches actuelles sur l'autisme et aux familles de mieux comprendre et accompagner leurs enfants. Début 2019, une convention a été signée entre la Fondation Orange Maroc et le collectif autisme Maroc en faveur de la formation des familles ainsi qu'une convention entre la Fondation Orange et le SUSA au profit des étudiants.



TÉLÉMÉDECINE AFIN DE DÉSENCLAVER LES ZONES RURALES

Fléau persistant dans les temps modernes, la mortalité infantile produit encore son lot de malheurs, principalement dans les zones rurales du Maroc. La Fondation Orange Maroc a donc décidé de soutenir le Ministère de la Santé au Maroc dans la lutte contre la mortalité infantile. L'objectif est d'implanter la télémédecine au Maroc, afin d'apporter un accès aux soins plus optimisé aux personnes issues des zones rurales. Cette technologie consiste en un ensemble de plateformes de services télématiques qui permet la réalisation du diagnostic et de la consultation avec un expert, quelle que soit la distance qui sépare les centres de santé.

Un contrat de partenariat a été signé entre la Fondation Orange Maroc, le Ministère de la Santé et trois centres de santé urbains et ruraux ainsi que l'hôpital d'El Jadida. L'hôpital est quant à lui relié à une plateforme installée au CHU de l'hôpital d'enfants de Casablanca. Désormais, grâce aux efforts conjoints de la Fondation et du gouvernement, chaque enfant aura droit à des soins de qualité indépendamment de son lieu de résidence.



ORANGE ET SOS VILLAGES D'ENFANTS, UN PARTENARIAT DE LONGUE DATE

Depuis 2006, Orange Maroc soutient l'action de SOS Villages d'Enfants, une association à but non lucratif dont l'objet consiste à offrir un foyer et une éducation aux enfants ayant perdu leur soutien familial. Outre diverses actions ponctuelles et un programme d'insertion professionnelle à l'adresse des enfants les plus âgés, la Fondation soutient l'action de l'Association à travers le parrainage d'une maison du Village d'Enfants SOS à El Jadida. Une convention de partenariat a ainsi été établie à travers laquelle la Fondation s'engage à parrainer une maison du Village d'Enfants SOS à El Jadida. Le budget de parrainage permet de répondre aux besoins d'une famille en termes d'alimentation, de santé, de dépenses scolaires, d'hygiène, d'habillement, d'eau et d'électricité et de loisirs.





INVESTIR DANS LA CULTURE

1^{ère} Edition du Prix du Livre Orange en Afrique

L'Afrique regorge de talents, notamment littéraires comme l'histoire l'a montré et démontré à de nombreuses reprises. C'est pourquoi la Fondation Orange a lancé pour la première fois le Prix Orange du Livre en Afrique. Ce prix récompensera en mai 2019 un texte de fiction écrit en langue française par un écrivain africain et publié par une maison d'édition basée sur le continent africain. Les ouvrages marocains seront présentés à la Fondation Orange Maroc qui les transmet par la suite aux différents comités de lecture dans plusieurs pays.

Agir pour les arts musicaux

La musique adoucit les mœurs et Orange l'a bien compris. C'est ainsi que la Fondation a entamé un projet de sponsoring de festivals en vue de démocratiser l'accès au 4^{ème} art. A cette fin, un comité de sélection composé d'experts musicaux

a étudié et sélectionné les festivals potentiels. Et c'est le Festival International des Nomades à Zagora qui a été retenu par la Fondation Orange pour un soutien financier. Une convention tripartite entre la Fondation Orange France, la Fondation Orange Maroc et les organisateurs du festival a été conclue en janvier 2019.

L'école du Spectateur ou le théâtre solidaire

Le théâtre pour réunir et épanouir les jeunes ? C'est le pari tenu par la Fondation Orange Maroc et le Studio Des Arts Vivants qui organise « L'École du spectateur » à Casablanca, une action de sensibilisation au spectacle vivant destiné aux élèves. Outre la tenue de plusieurs spectacles dédiés au jeunes marocains, le Studio Des Arts Vivants invitera également des élèves d'établissements scolaires publics et des orphelinats à chaque spectacle.

**Vous rapprocher
de l'essentiel**

