

Rapport Annuel Intégré 2024

Groupe Orange
Côte d'Ivoire


Burkina
Faso
Côte
d'Ivoire
Libéria

Préambule

Le Groupe Orange Côte d'Ivoire publie cette année son troisième Rapport Annuel Intégré. Sa préparation s'appuie sur le cadre de référence international portant sur le *reporting* intégré proposé par l'*International Integrated Reporting Council* (IIRC). Le Rapport Annuel Intégré inclut les données sociales, éthiques et environnementales du groupe Orange Côte d'Ivoire, au même titre que les données économiques, son modèle d'affaires et sa stratégie. Sa vocation est de démontrer comment le Groupe crée de la valeur durable au bénéfice de toutes ses parties prenantes. Cette démonstration s'appuie sur la présentation de la vision stratégique du Groupe et de ses performances tant opérationnelles et financières qu'extra-financières – environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Ce rapport est le résultat d'un travail collectif de recueil d'informations et de contributions auprès des trois pays et des directions du Groupe.

Au cœur du réseau…

Des réseaux, il en existe beaucoup.

Ceux que nous empruntons chaque jour : les routes, les rails, les voies maritimes mais aussi ceux qui tissent nos liens : familles, amis, collègues, communautés.

Et puis, il y a **ce réseau invisible mais essentiel, celui qui permet de parler, d'échanger, de travailler, d'innover.**



Chez Orange, **ce réseau est notre métier.** Derrière un simple appel, un message envoyé, un paiement effectué en un instant, se cache une infrastructure complexe et vivante. Un maillage dense, où des milliers de kilomètres de fibre optique serpentent sous terre, où des antennes parsèment le territoire pour offrir une couverture mobile toujours plus large, où des *data centers* traitent chaque seconde une quantité phénoménale de données.

Un réseau ne vit pas sans celles et ceux qui le font fonctionner. Chaque jour, des ingénieurs conçoivent l'architecture de demain, des techniciens grimpent en haut des pylônes pour assurer une connectivité sans faille, des experts veillent à la cybersécurité, garantissant la fluidité et la protection des échanges.

Tous sont les gardiens d'un réseau en constante évolution, qui connecte les territoires, soutient l'innovation et accompagne le développement numérique.

Finalement, tout n'est peut-être qu'une question de réseau.

…au service de tous

Au Libéria, au Burkina Faso ou en Côte d'Ivoire, dans un village **où une antenne est déployée, tout se transforme.**

L'agriculteur consulte la météo sur son téléphone pour mieux planifier sa récolte, tandis que **les médecins** échangent à distance avec les spécialistes, évitant un déplacement coûteux pour leurs patients.

L'entrepreneur voit l'opportunité d'ouvrir un kiosque, proposant recharges, services numériques et transferts d'argent.

Au marché, **les commerçants** acceptent désormais les paiements mobiles, sécurisant ainsi leurs transactions et élargissant leur clientèle.



Les PME bénéficient d'outils pour gérer leurs finances, suivre leurs stocks et optimiser leur logistique. Elles accèdent à de nouveaux marchés. **Les universités** s'équipent pour proposer des cours en ligne, ouvrant de nouvelles perspectives aux **étudiants**.

Le kiosque devient un carrefour d'opportunités. Des services essentiels se déploient : **accès à l'énergie solaire, transfert d'argent sécurisé, connexion Wi-Fi communautaire.**

Alors **les habitants** se retrouvent, échangent, innovent, créant un cercle vertueux où l'économie locale se renforce et le réseau devient un levier d'inclusion.

Un réseau qui rapproche, un réseau qui relie, un réseau qui transforme. Un réseau au cœur de nos vies, au service de tous.

Découvrez cet écosystème par la voix de ceux qui le façonnent et de ceux qui en bénéficient.



Sommaire

Notre année 2024, racontée par nos dirigeants

I. Notre Groupe

II. Notre année 2024 en chiffres

III. Une gouvernance durable, au service de notre mission

Conclusion



Notre année 2024 racontée par nos dirigeants



Alioune NDIAYE,
Président du Conseil d'Administration du Groupe Orange Côte d'Ivoire

Orange Côte d'Ivoire publie cette année son troisième Rapport Annuel Intégré, réaffirmant son engagement en faveur du développement économique et social de ses pays de présence. Avec 2 310 collaborateurs, plus de 360 000 détaillants et plus de 2,5 millions d'ivoiriens, burkinabè et libériens nouvellement couverts en 2024, nous contribuons activement à la transformation numérique en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria.

Notre solidité financière reste un atout majeur, avec le maintien de notre notation AAA à long terme par l'agence de notation financière Bloomfield Investment. Forts de cette stabilité, nous poursuivons notre mission : connecter, innover et accompagner nos territoires vers un avenir numérique inclusif et durable.

2024 a été marquée par l'adoption de notre nouvelle signature de marque « Orange est là ! », à travers laquelle nous affirmons notre engagement à être un partenaire de confiance, toujours présent pour nos clients. Inscrite dans la stratégie du Groupe Orange « ***Lead the Future*** », cette évolution valorise l'excellence de nos services, renforce la satisfaction client et marque notre différenciation face à la concurrence.

Elle traduit aussi l'engagement de nos équipes à proposer des solutions innovantes et de qualité. Plus que jamais, nous nous positionnons comme un acteur clé, prêt à relever les défis de demain.

2024, c'est aussi le lancement d'Orange Engage for Change en Afrique et au Moyen-Orient, une initiative qui incarne l'ADN de notre marque et de notre collectif. Cette plateforme permet à chacun de nos salariés de s'engager concrètement en faveur de projets à fort impact sociétal, en leur offrant trois jours par an pour contribuer directement à des actions sociales et environnementales.

Au sein du Groupe Orange Côte d'Ivoire, cet engagement se traduit déjà par des initiatives concrètes en faveur de la protection de l'environnement. En **Côte d'Ivoire,** en partenariat avec la Fondation YeS et la Société de Développement des Forêts (SODEFOR), les équipes ont participé à la caravane du reboisement et planté 30 hectares d'arbres dans la forêt d'Azaguié). Orange **Burkina Faso** a poursuivi ses actions d'envergure autour du Bosquet de Zongo à Ouagadougou, tandis qu'au **Libéria**, nous avons intensifié la collecte des déchets plastiques à travers des initiatives Grand Public et renforcé le recyclage en collaboration avec des acteurs locaux.

Le Conseil d'Administration félicite l'ensemble des équipes pour leur engagement et leur réaffirme son soutien pour renforcer la position du Groupe Orange Côte d'Ivoire en tant qu'acteur incontournable du secteur sur ses géographies.





Mamadou BAMBA,
Directeur Général du
Groupe Orange Côte d'Ivoire

2024 a été une année dynamique, marquée par une forte intensité concurrentielle, des évolutions réglementaires et des défis socio-économiques sur nos trois marchés. Dans ce contexte, nous avons poursuivi notre transformation en renforçant nos infrastructures, en élargissant notre réseau fibre et en adaptant nos offres pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

Des performances opérationnelles solides

Grâce à l'engagement de nos équipes, nous avons consolidé notre leadership avec une croissance significative de nos bases mobiles, Orange Money et internet fixe (+9,4 %). Nous avons investi 159,1 milliards FCFA, soit 14,7 % de notre chiffre d'affaires, pour garantir une qualité de service optimale à nos 35,3 millions de clients et étendre nos infrastructures sur l'ensemble de nos territoires.

Nous avons poursuivi nos investissements pour améliorer l'accès au réseau et garantir une connectivité de qualité sur l'ensemble de nos marchés, et avons enrichi nos offres pour répondre aux besoins croissants de nos clients, particuliers comme entreprises.

Par ailleurs, notre implication dans la Coupe d'Afrique des Nations 2023 a illustré notre expertise en connectivité et en solutions digitales, avec le déploiement d'infrastructures dédiées sur les stades, un centre de supervision et des offres exclusives intégrées à Max it. Au-delà de la performance technique, nous avons offert une expérience unique à tous les Ivoiriens et aux visiteurs, en facilitant leur accès aux services Orange et en garantissant une connectivité optimale tout au long de l'événement. Grâce à notre engagement en matière d'hospitalité et de service, nous avons contribué à faire de cette CAN un moment inoubliable, en accueillant et accompagnant les supporters pour leur permettre de vivre pleinement chaque instant de la compétition.

Une stabilité financière reconnue

Notre chiffre d'affaires consolidé atteint ainsi 1 084,1 milliards FCFA, en hausse de 6,6 %, et notre EBITDAaL progresse malgré des pressions fiscales et des coûts accrus qui restent des défis majeurs. Cette solidité financière s'appuie sur une gestion rigoureuse et des choix stratégiques alignés sur nos ambitions de croissance durable.



Une création de valeur partagée

En 2024, nous avons réaffirmé notre engagement en faveur d'un développement durable en dialoguant et en collaborant avec nos parties prenantes.

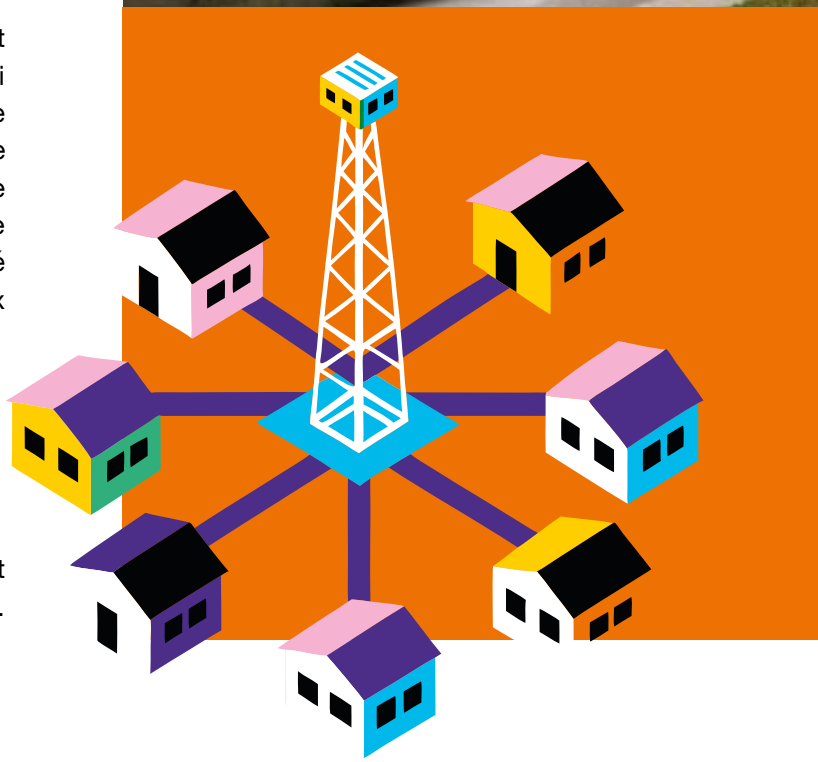
En matière de gouvernance, nous avons progressé sur le déploiement du Plan de Vigilance et renforcé nos engagements pour une gestion durable en certifiant notre système de management environnemental et énergétique en Côte d'Ivoire (ISO 14 001 et ISO 50 001), garantissant ainsi une meilleure efficacité et un impact réduit de nos activités.

Sur le plan environnemental, nous avons poursuivi nos efforts pour une gestion plus responsable des ressources et une réduction de notre empreinte carbone. La modernisation de nos infrastructures et l'intégration croissante des énergies renouvelables nous ont permis d'améliorer significativement notre performance énergétique. La solarisation de nos sites techniques a connu une avancée majeure, atteignant des niveaux significatifs sur nos différentes géographies.

Enfin, à travers nos 3 *Orange Digital Centers* (ODC) et nos 5 ODC Clubs en régions, nous avons poursuivi nos initiatives pour favoriser l'inclusion numérique et soutenir l'innovation. Nous avons formé cette année 6 351 jeunes aux métiers du numérique et accompagné 53 *start-ups*. Comme chaque année, nos trois Fondations ont également œuvré sans relâche pour renforcer l'accès pour tous aux services essentiels.

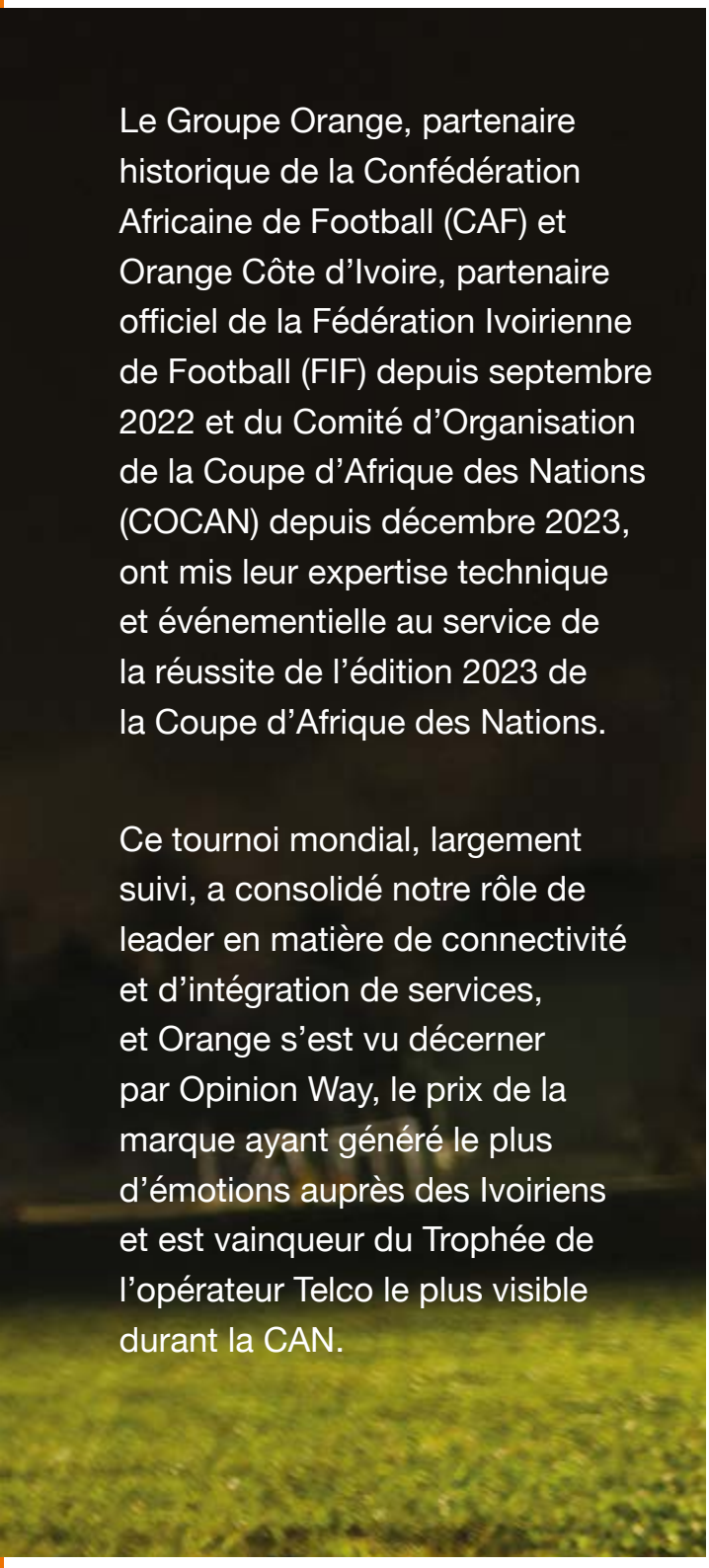
Ces résultats sont le fruit de l'engagement sans faille de nos collaborateurs et de la confiance de nos partenaires, que je remercie chaleureusement.

Nous abordons 2025 avec ambition, déterminés à poursuivre notre mission : donner à chacune et chacun les clés d'un monde numérique responsable.





Orange, partenaire officiel de la Coupe d'Afrique des Nations 2023 en Côte d'Ivoire



Le Groupe Orange, partenaire historique de la Confédération Africaine de Football (CAF) et Orange Côte d'Ivoire, partenaire officiel de la Fédération Ivoirienne de Football (FIF) depuis septembre 2022 et du Comité d'Organisation de la Coupe d'Afrique des Nations (COCAN) depuis décembre 2023, ont mis leur expertise technique et événementielle au service de la réussite de l'édition 2023 de la Coupe d'Afrique des Nations.

Ce tournoi mondial, largement suivi, a consolidé notre rôle de leader en matière de connectivité et d'intégration de services, et Orange s'est vu décerner par Opinion Way, le prix de la marque ayant généré le plus d'émotions auprès des Ivoiriens et est vainqueur du Trophée de l'opérateur Telco le plus visible durant la CAN.

Une CAN connectée

Nous avons relevé avec succès les défis techniques liés à la connectivité de la CAN en déployant des infrastructures sur les stades, un centre de supervision dédié et en assurant le raccordement des zones médias. Grâce à des travaux importants sur le réseau, comme la densification 2G/3G/4G et l'amélioration de la qualité de service, nous avons considérablement réduit la congestion et assuré une connectivité optimale pour l'ensemble des événements. Ce dispositif innovant et résilient a permis de garantir une expérience fluide et fiable pour l'ensemble des utilisateurs.

En parallèle de son intervention sur le volet connectivité, notre expertise B2B a également été mobilisée pour accompagner les besoins spécifiques des organisateurs, des médias et des partenaires. Nous avons mis en place des solutions de connectivité sur mesure, garantissant un accès sécurisé et performant aux infrastructures numériques essentielles à la gestion de l'événement. Cette prestation a permis de soutenir efficacement l'organisation de la CAN, en offrant des conditions optimales aux professionnels qui ont couvert et animé cette compétition d'envergure.

Des offres adaptées

Nous avons déployé une gamme complète d'offres adaptées pour répondre aux besoins spécifiques de la CAN. Parmi elles, des pass spéciaux pour une connectivité optimale, des kits de bienvenue comme le Kit Akwaba et des solutions sur mesure.

Nous avons également intégré un univers CAN dédié dans l'application Max it et sur notre site web, offrant une expérience immersive aux supporters. Ils ont pu y retrouver la présentation des stades et des équipes, le calendrier des matchs, le classement des meilleurs buteurs, ainsi que l'actualité en temps réel. Cet espace a permis de mettre en avant nos offres et services tout au long de la compétition et a attiré 200 000 visiteurs, soit 20 % des utilisateurs de Max it sur la période.

1 million d'utilisateurs sur Max it

200 000 visiteurs sur l'univers CAN dans l'application Max it

77 000 visiteurs suivant les matchs en direct sur Max it

Un taux d'engagement de **90 %**

94 000 téléchargements supplémentaires de l'application





Un engouement exceptionnel

Les initiatives numériques ont connu un succès notable. Par ailleurs, des projets innovants comme le *gaming* via « La Fantasy » ont attiré 12 000 visiteurs, et les campagnes publicitaires ont généré plus de 100 millions d'impressions, soulignant l'engagement actif d'Orange pour enrichir l'expérience des supporters.



Une CAN engagée

La CAN a été une opportunité pour nous d'affirmer notre engagement social et environnemental à travers des actions RSE et Fondation. Nous avons mobilisé 600 bénévoles pour assurer un événement plus propre, avec des collectes de déchets, des bacs de tri et des initiatives de sensibilisation. Une partie de ces déchets a été transformée en deux œuvres d'art uniques, réalisées par les artistes Mounou Désiré Koffi et IBN Cheick Sallah, illustrant ainsi notre engagement en faveur de l'économie circulaire et du recyclage et le soutien aux acteurs des Industries Culturelles et Créatives. En parallèle, la Fondation a renforcé son impact en distribuant 300 kits scolaires, en organisant des dépistages médicaux pour plus de 2 800 personnes et en favorisant l'inclusion de ses bénéficiaires à travers divers événements.

« En 2024, depuis le Burkina Faso, nous avons fait vivre l'expérience de la CAN à nos clients en envoyant 400 supporters en Côte d'Ivoire pour assister aux matchs. Cet engouement s'est également traduit sur le digital, avec plus de 95 000 personnes touchées par nos publications liées au voyage et plus de 390 000 vues sur le clip de soutien aux Étalons, renforçant ainsi notre engagement auprès des fans et notre proximité avec nos communautés. »

Nafy COULIBALY SILUE,
Directrice Générale
Orange Burkina Faso





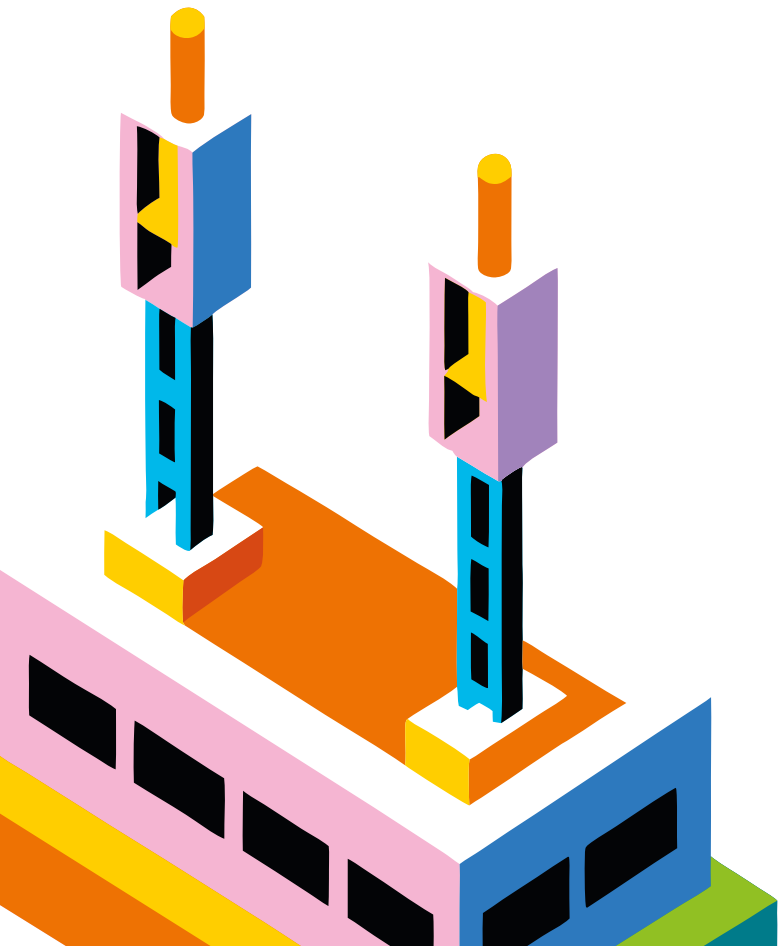
Notre identité

Notre Conseil d'Administration

L'équilibre des expertises au service de la raison d'être et de la stratégie

À fin 2024, le Conseil d'Administration comptait 10 membres. Sa composition assure une répartition équilibrée des compétences fonctionnelles et des expertises nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie et de la raison d'être d'Orange Côte d'Ivoire.

Dans le but de renforcer le sentiment d'appartenance à Orange Côte d'Ivoire et favoriser l'implication des salariés dans la prise de décisions, le Règlement du Plan d'Actionnariat Salarié a prévu que les actionnaires salariés bénéficieront, dans un premier temps, d'un siège d'observateur sans droit de vote au Conseil d'Administration. Sur cette base, il a été désigné depuis janvier 2024, Monsieur DIAWANDOU Aboubacar Bocoum comme l'observateur représentant le personnel.





Alioune NDIAYE
Président du Conseil d'Administration
OMEA



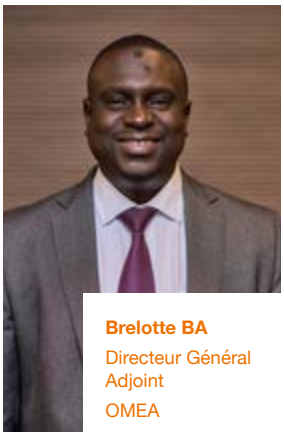
Jérôme HENIQUE
Directeur Général OMEA, représentant permanent de Atlas Countries Support S.A. (ACS)



Pierre BILLON
Représentant permanent de SIFCOM S.A.



Fabrice TAHI
Administrateur
Externe



Brelotte BA
Directeur Général Adjoint
OMEA

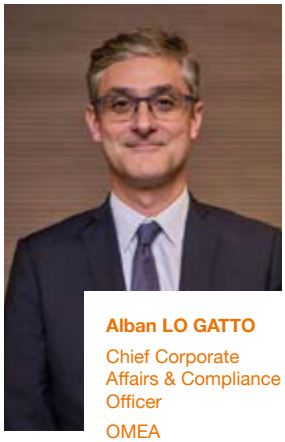


Dorothée VIGNALOU
Directrice Financière
OMEA





Stéphane VARRET
Directeur de la Stratégie et du Développement
OMEA



Alban LO GATTO
Chief Corporate Affairs & Compliance Officer
OMEA



Clarisse HERIARD DUBREUIL
Directrice du Contrôle de Gestion Groupe
Orange S.A.



Mamadou BAMBA
Directeur Général
OCI

Principes et règles de rémunération des administrateurs

La rémunération des administrateurs est déterminée conformément aux dispositions de l'AUSCGIE. Le dispositif est prévu par l'article 431 de l'AUSCGIE, ainsi qu'il suit :

- L'Assemblée Générale Ordinaire peut allouer aux administrateurs, à titre d'indemnité de fonction une somme fixe annuelle
- Le Conseil d'Administration procède à la répartition de cette enveloppe globale entre ses membres
- Le Conseil d'Administration peut allouer aux administrateurs, membres des comités spécialisés du Conseil, une part supérieure à celle des autres administrateurs

Ainsi, l'Assemblée Générale Ordinaire du 23 juin 2022 a fixé l'enveloppe globale annuelle d'indemnité de fonction à 7 200 000 FCFA.

Les travaux du Conseil d'Administration en 2024

Le Conseil d'Administration se prononce sur les grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, environnementales, financières et technologiques du Groupe et veille à leur bonne exécution par la Direction Générale.

L'appui de deux comités spécialisés

Deux comités pré-examinent et appuient les travaux du Conseil d'Administration en formulant des propositions, recommandations et avis dans leurs domaines de compétence respectifs :

Le Comité d'Audit, sous la présidence de Monsieur Fabrice TAHI supervise l'information financière, évalue les dispositifs de contrôle interne, vérifie le contrôle externe et veille à la mise en œuvre des observations des autorités de régulation pour garantir l'intégrité et la conformité au sein du Groupe Orange Côte d'Ivoire.

Le Comité Éthique, Compliance et RSE, sous l'autorité de Mamadou COULIBALY, Directeur Général Adjoint et Directeur des Opérations, qui a vocation à inscrire durablement la compliance et la lutte contre la corruption dans notre culture d'entreprise et piloter la mise en œuvre et le suivi du Plan de Vigilance au sein du Groupe.



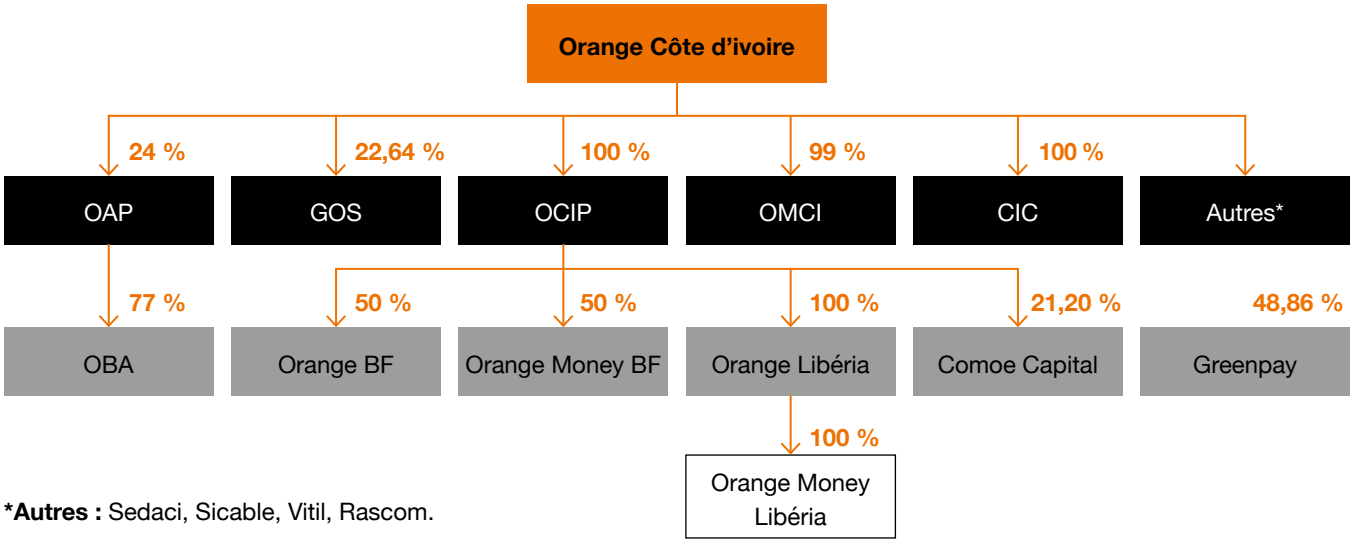
Durant l'exercice 2024, les organes et comités légaux et statutaires d'Orange Côte d'Ivoire se sont régulièrement réunis, comme suit :

- Cinq fois pour le Conseil d'Administration
- Cinq fois pour le Comité d'Audit
- Quatre fois pour le Comité Éthique, Compliance et RSE
- Une fois pour l'Assemblée Générale Ordinaire (AGO) : AGO annuelle d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023
- Une fois pour l'Assemblée Générale Exceptionnelle (AGE) : AGE à l'effet d'approuver la création par apport partiel d'actifs de la filiale Orange Cloud and Cyber Solutions (OC²S) et modifier les modalités de l'attribution gratuite d'actions

Les participations du Groupe Orange Côte d'Ivoire

Depuis notre création, nous avons effectué des prises de participation dans diverses entités ayant pour la plupart des activités connexes à notre activité, telles que :

- Le paiement mobile
- La gestion d'infrastructures de réseau filaire
- La télévision et les contenus
- La publicité et les médias
- L'investissement en capital



***Autres :** Sedaci, Sicable, Vitil, Rascom.

Une performance remarquable pour le cours de notre action en 2024

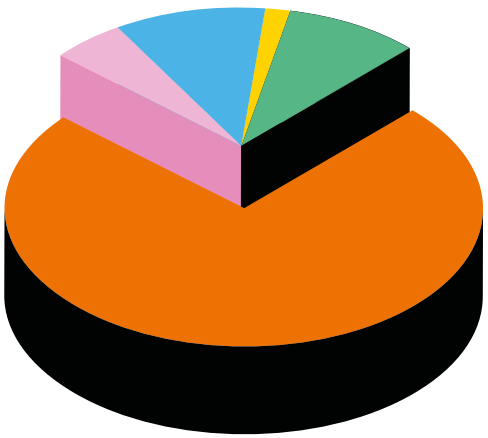
À fin 2024, le titre ORAC affiche une croissance de 60,55 % sur la base du cours au 29/12/2023 et s'élève à 17 500 FCFA.

ORAC représente la 1ère capitalisation de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) avec une valorisation boursière de 2,6 trillions FCFA, soit plus de 26 % de la totalité du marché boursier de la BRVM à fin décembre.

Au cours de l'année 2024, 642 244 actions ont été échangées (pour une valeur d' environ 9,24 milliards FCFA) sur la BRVM.

Structure de l'actionnariat

Actionnariat	%
Orange	74,08 %
État de Côte d'Ivoire	5,00 %
SIFCOM	10,30 %
Salariés et ex-salariés	1,67 %
Grand public	8,95 %
Total	100 %

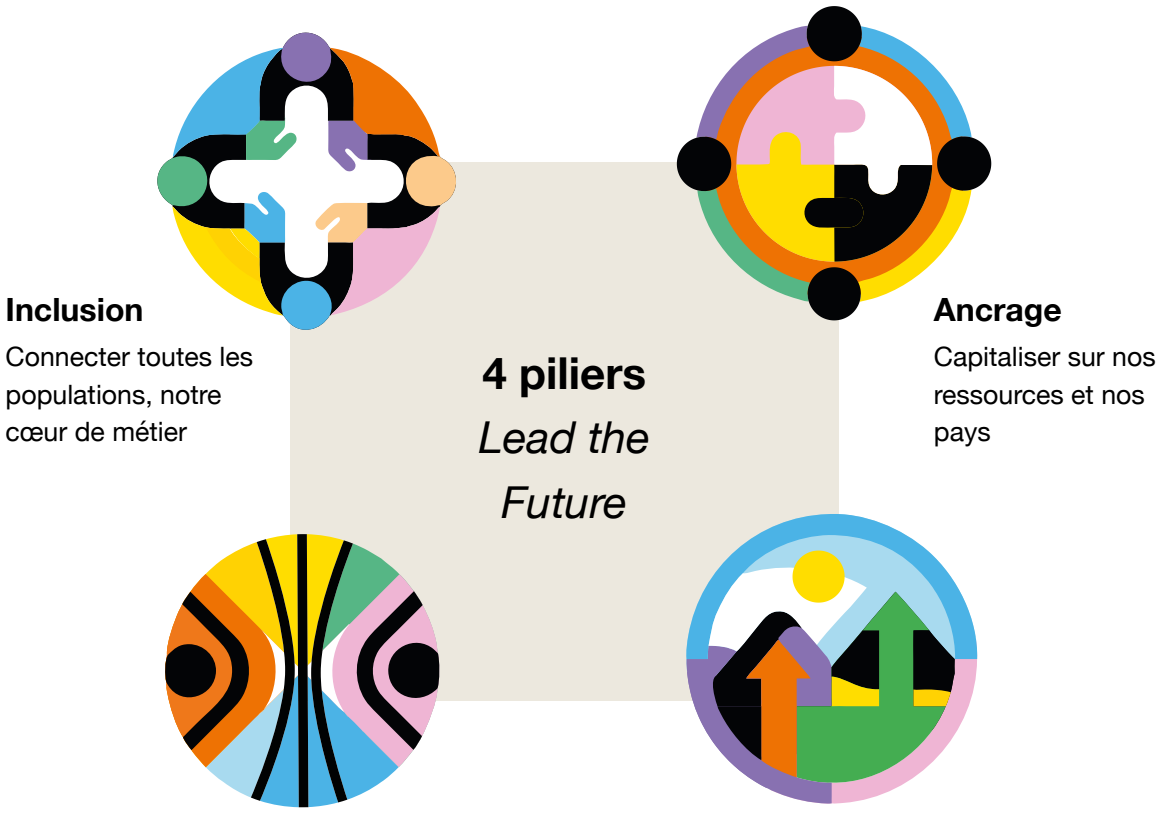




Notre Comité de Direction, au service de notre projet d'entreprise

L'équilibre des expertises

Le Comité de Direction d'Orange Côte d'Ivoire assure le pilotage de l'activité du Groupe. Depuis début 2023, il porte le déploiement des 4 piliers de *Lead the Future*, notre plan stratégique.





Une nouvelle dynamique stratégique

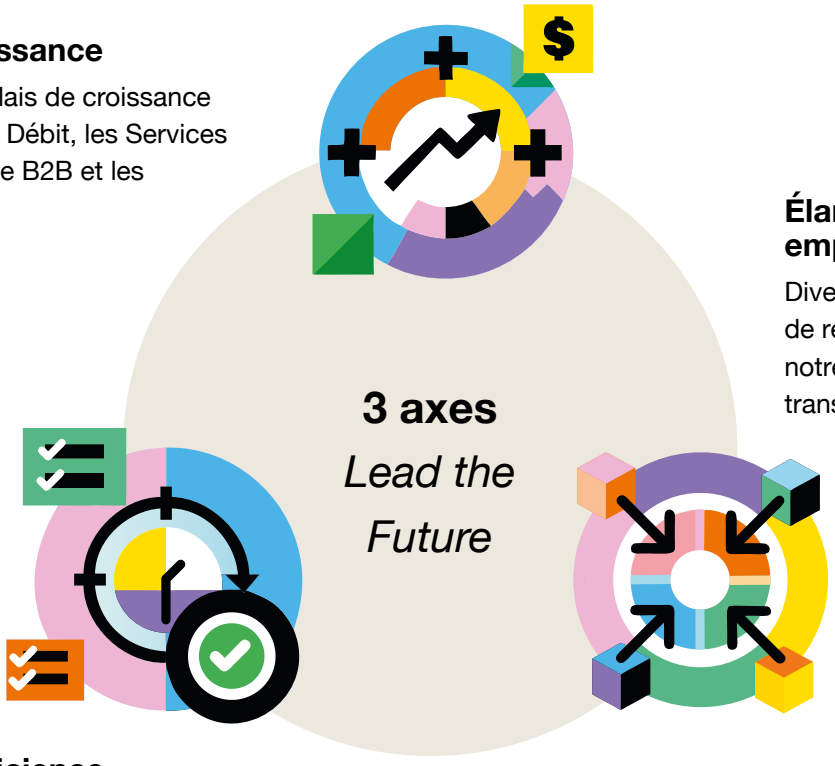
Au cours de l'année 2024, notre Comité de Direction s'est fortement engagé dans la déclinaison du nouveau plan stratégique *Lead the Future*. Trois grands axes guident notre action :

Relancer la croissance

Capitaliser sur les relais de croissance tels que le Très Haut Débit, les Services Financiers Mobiles, le B2B et les services digitaux.

Élargir notre empreinte

Diversifier nos sources de revenus pour renforcer notre résilience face à la transformation du secteur.



Développer l'efficience

Refondre notre modèle opérationnel pour plus d'efficience, de célérité et d'agilité.

Nous capitalisons sur notre cœur de métier et mettons en place le cadre d'une croissance durable.



Une équipe dirigeante renouvelée

Pour accompagner les évolutions liées aux enjeux de notre secteur et à notre nouveau plan stratégique, nous avons adapté notre organisation avec :

La nomination d'une nouvelle Directrice Générale d'Orange Burkina Faso, **Nafy COULIBALY SILUE** – Mai 2024

La nomination d'un nouveau Directeur Général Adjoint et Chief Operating Officer, **Mamadou COULIBALY** – Mai 2024

La nomination d'une nouvelle Directrice du Réseau de Distribution Indirecte, **Rosemonde KOUADIO** – Janvier 2024

La nomination d'une nouvelle Directrice des Ressources Humaines, **Marie-France FOFANA** – Avril 2024

La nomination d'un nouveau Directeur de la Communication et de la Marque, **Stève FAYOMI** – Septembre 2024

La nomination d'un nouveau Directeur Financier, **Diakalia BERTE** – Octobre 2024

Direction générale



Catherine ASSANVO
Directrice du cabinet du Directeur Général
Directrice Data, IA & RSE



Eugène BROU
Directeur Audit, Contrôle Interne, Risques & Qualité



Mamadou BAMBA
Directeur Général Orange Côte d'Ivoire



Mamadou COULIBALY
Directeur Général Adjoint
Chief Operating Officer

Business



Habib BAMBA
Directeur Transformation, Digital & Médias



Rosemonde KOUADIO
Directrice Réseau de Distribution Indirecte



Didier KLA
Directeur Orange Business & Broadband



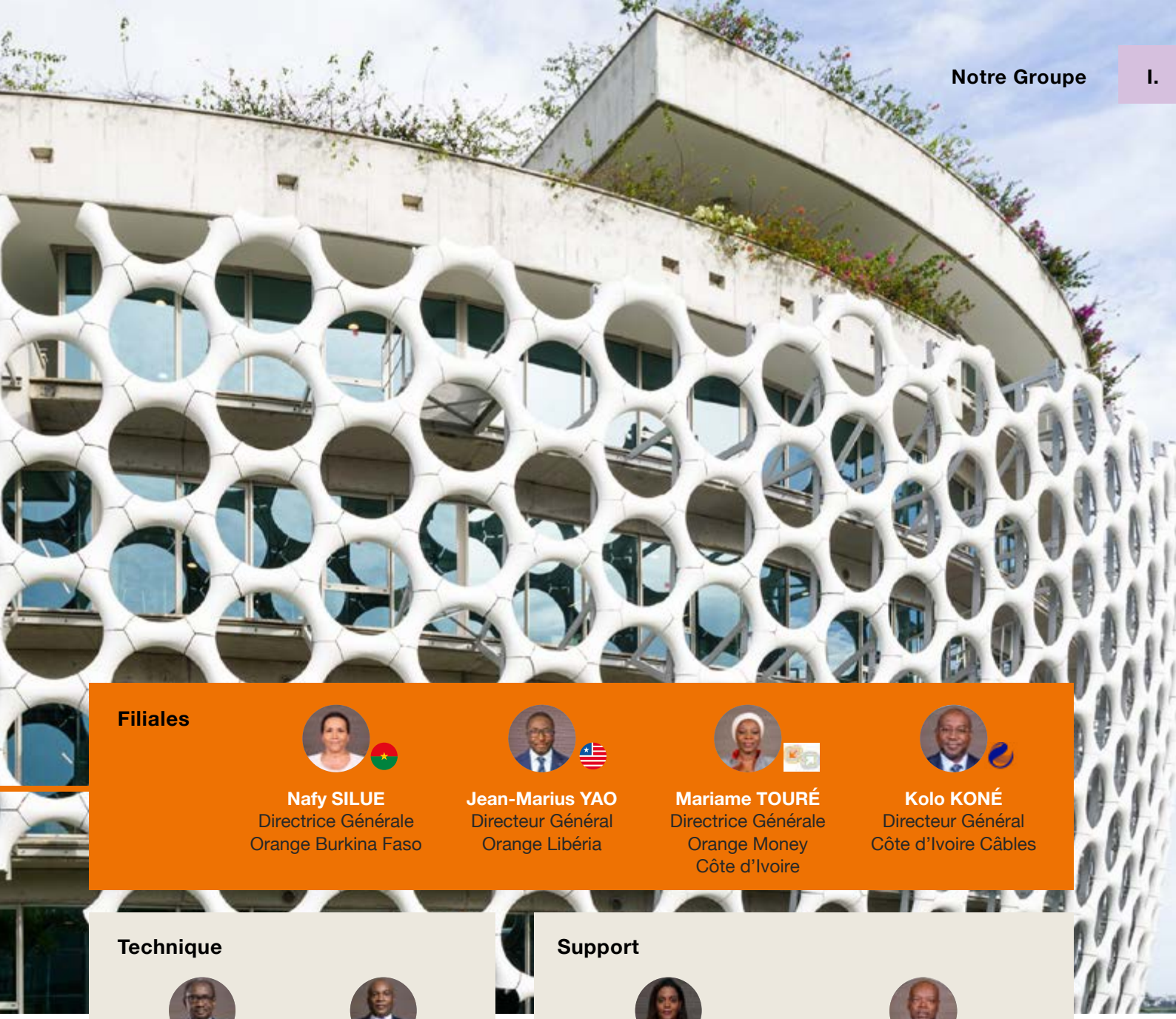
Ferdinand TRA
Directeur Expérience Clients



Raoul YOBOUET
Directeur Marketing



Stève FAYOMI
Directeur Communication & Marque



Filiales

Nafy SILUE
Directrice Générale
Orange Burkina Faso

Jean-Marius YAO
Directeur Général
Orange Libéria

Mariame TOURÉ
Directrice Générale
Orange Money
Côte d'Ivoire

Kolo KONÉ
Directeur Général
Côte d'Ivoire Câbles

Technique

Rolly EHOUMAN
Directeur
Technique

Patrick N'DOUA
Directeur Système
d'Information



Mamadou COULIBALY (PI)
Direction Centre de Services
Partagés Technique

Support

Myriam KADIO-MOROKRO
Sécrétaire
Générale

Idriss KIGNAMAN-SORO
Directeur International,
Stratégie & Développement



Diakalia BERTE
Directeur
Financier



Marie-France FOFANA
Directrice Ressources
Humaines



Tidiane SANOGO
Directeur des Achats
& de la Logistique

Notre métier...

Des infrastructures essentielles

Chaque jour, nous concevons, déployons et maintenons un réseau qui relie plus de 35 millions d'acteurs. Ce réseau repose sur des infrastructures visibles et invisibles, qui tissent un maillage essentiel à la connectivité de nos territoires.

Des installations visibles : des antennes mobiles qui jalonnent le paysage, des kilomètres de câbles de fibre optique qui traversent les villes et les campagnes, des milliers d'équipements stratégiquement positionnés en Côte d'Ivoire, au Libéria et au Burkina Faso.

Des infrastructures invisibles, enfouies sous terre ou immergées sous la mer, où transitent chaque jour des milliards de données. À cela s'ajoutent des architectures dématérialisées et virtualisées, qui optimisent la gestion du réseau et garantissent une évolutivité constante.

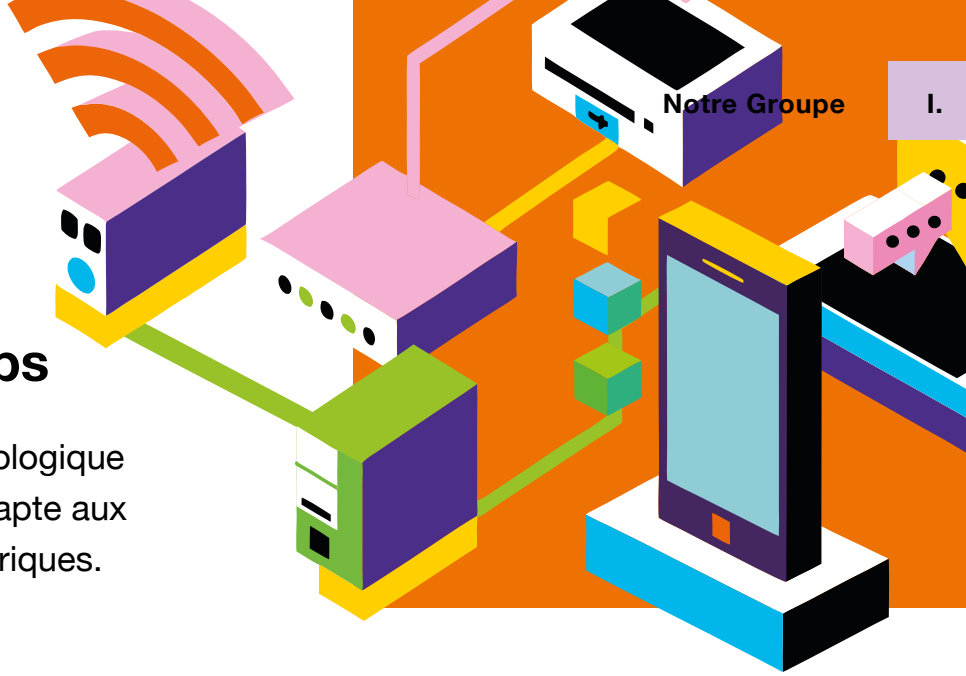


« Le 22 mai, le raccordement du Libéria au réseau international Djoliba a marqué une avancée majeure pour la connectivité régionale, renforçant également la résilience et permettant des performances accrues pour nos clients. »

Jean Marius YAO,

Directeur Général
Orange Libéria

Des réseaux interconnectés partout, tout le temps



Notre réseau est un socle technologique en constante évolution, qui s'adapte aux usages et aux innovations numériques. Il se compose :

De réseaux fixes, comme la fibre optique, qui assurent des connexions ultra-rapides pour les foyers et les entreprises.

En 2024, nous avons étendu notre réseau de fibre optique en 2024 dans :

- 12 nouvelles villes ivoiriennes
- 2 nouvelles villes burkinabè
- 2 nouvelles villes au Libéria

De réseaux mobiles (2G, 3G, 4G), qui garantissent une connectivité fluide et accessible sur tout le territoire, des grandes métropoles aux zones rurales les plus isolées.

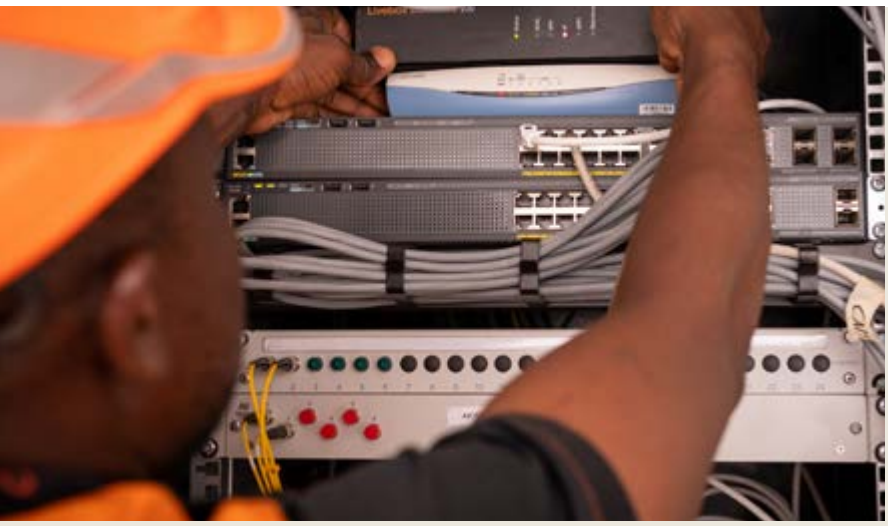
- 520 sites ruraux ont été déployés cette année en Côte d'Ivoire
- 128 sites ont été déployés cette année au Libéria
- *« Au Burkina Faso, nous avons relevé 84 sites en zones à fort défi sécuritaire, permettant aux populations de retrouver une connectivité essentielle à leur quotidien et sommes fiers d'avoir remporté un appel d'offres, financé par l'ARCEP et le Fonds d'Appui Universel, pour le déploiement de 110 sites techniques en zones rurales. Ce projet, démarré fin 2024, se poursuivra en 2025 pour améliorer l'accès au numérique dans les régions les plus enclavées. »*

Nafy COULIBALY SILUE,
Directrice Générale
Orange Burkina Faso

D'un cœur de réseau de dernière génération, conçu pour gérer un trafic croissant tout en optimisant la latence et la qualité de service.

- Au Burkina Faso, 2024 a marqué un tournant avec la réalisation des premiers tests 5G, ouvrant la voie à de nouvelles perspectives pour l'avenir du numérique pour le pays.

Sur chacune de nos géographies, grâce à l'installation de nouveaux sites en zones rurales et des investissements massifs pour renforcer le réseau, nous avons maintenu un haut niveau de qualité et étendu notre couverture.



De la CAN 2023 aux JO 2024, notre expertise réseau reconnue

Une partie de nos experts réseau ont été sélectionnés pour partager leurs compétences aux Jeux Olympiques de Paris 2024, aux côtés des équipes d'Orange France.

L'expertise de ces équipes dans la mise en œuvre de l'architecture réseau sur les différents stades de la CAN 2023 a été saluée et reconnue par le *top management* et le Groupe.

...au service de tous

Grâce à ces infrastructures robustes et performantes, nous proposons une large gamme de services qui transforment le quotidien de nos clients.



Offres de connectivité

Accès Internet haut débit, solutions mobiles et fixes adaptées aux besoins de chacun

L'application Max it est une solution digitale unifiée et différenciante, conçue pour répondre aux besoins variés de nos clients. Cette innovation s'inscrit dans notre ambition de rendre le digital accessible, efficace et intuitif pour tous. Application qui combine les fonctionnalités de gestion de son mobile, de ses finances et de ses achats à travers une *marketplace*, elle offre aux utilisateurs, indépendamment de leur opérateur, une solution complète et facile à utiliser pour gérer leurs besoins quotidiens numériques, offrant aux clients un moyen plus flexible et plus avancé de se connecter.

Au Libéria, nous avons lancé notre service Orange Satellite, offrant une connectivité depuis n'importe quel point du pays, même dans les zones les plus reculées. Cette solution permet aux entreprises et aux particuliers d'accéder à Internet sans contrainte géographique.

Au Burkina Faso, sur le segment B2B, nous avons lancé une solution LTE privée adaptée aux besoins spécifiques d'une mine, illustrant notre capacité à fournir des solutions sur mesure aux entreprises. Par ailleurs, nous avons procédé à une refonte de nos offres Fibre afin de mieux répondre aux attentes du marché et d'élargir l'accès à une connectivité haut débit de qualité.

Max it en 2024 en Côte d'Ivoire, c'est :

8 M
de téléchargements de l'application Max it

3,5 M
d'utilisateurs actifs par mois



Services financiers

Orange Money, un levier d'inclusion bancaire qui facilite les transactions, les paiements et le transfert d'argent

Au Burkina Faso, une année riche pour Orange Money :

- Nous avons fait évoluer notre plateforme pour offrir des services encore plus innovants à nos clients.
- Nous avons déployé les bornes interactives Orange Money, qui ont permis de renforcer l'accessibilité aux services financiers et d'améliorer significativement l'expérience utilisateur. Cette initiative a rencontré un accueil très favorable de la part de nos parties prenantes.
- Nous nous sommes affirmés comme un partenaire clé de l'artisanat burkinabè en accompagnant le SIAO, événement culturel et artisanal majeur réunissant 4 000 exposants et 450 000 festivaliers.

Au Libéria, nous avons franchi une nouvelle étape avec l'Orange Money Disruptive Plan, supprimant les frais sur tous les services et appliquant un taux réduit de 1 % sur les retraits. En septembre, nous avons lancé le premier Orange Money ATM et diversifié nos partenariats avec l'intégration d'un partenaire international majeur.



Offres énergie

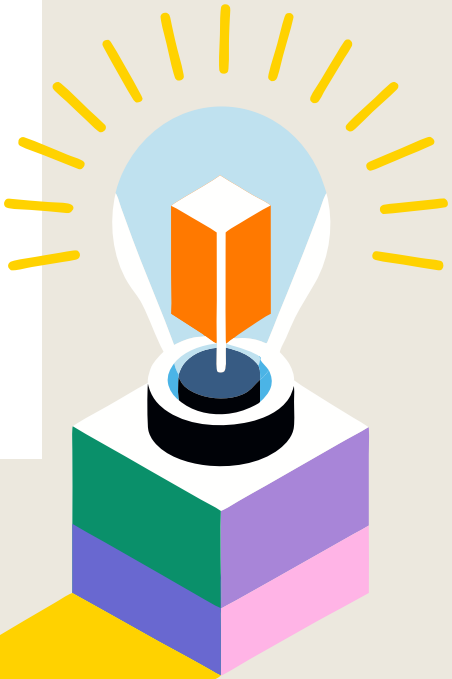
Des solutions innovantes pour favoriser l'accès à l'énergie en s'appuyant sur les technologies mobiles

En matière de fourniture d'accès à l'énergie, nous poursuivons la distribution de nos kits et au sein de nos trois pays, Orange Energies éclaire aujourd'hui près de 170 000 personnes.

*« L'accès à l'énergie reste un enjeu majeur au Libéria. Avec un taux d'électrification encore limité, nous avons doublé la base clients d'**Orange Energies**, atteignant **4,8 K clients fin 2024**, soit une croissance de **126 %** sur un an. Nous avons également noué un **partenariat stratégique avec ESCO** pour renforcer l'accès à une énergie propre et abordable. »*

Jean Marius YAO,

Directeur Général
Orange Libéria



170 000

personnes éclairées grâce à Orange Energies



Solutions ICT et *Cloud*

Des services pour accompagner la transformation digitale des entreprises et des institutions

En Côte d'Ivoire, la création d'*Orange Cloud and Cyber* Solutions (OC²S) positionne Orange comme un acteur clé de la transformation digitale des entreprises grâce à des solutions innovantes en *Cloud* et cybersécurité.

Notre ambition :

- Offrir un éventail de solutions mieux adaptées aux besoins des segments de marché et secteurs d'activité (PME, TPE et Grands Comptes)
- Développer des partenariats stratégiques au service de nos clients
- Démontrer notre expertise à travers des services professionnels et une expérience digitale simple



Services de télévision

Contenus et divertissements accessibles partout, à tout moment



Un réseau pensé et piloté par des experts

Derrière les infrastructures, **2 310 collaborateurs** veillent chaque jour à garantir un réseau performant et sécurisé.



Une reconnaissance de notre impact et de notre engagement

Notre engagement pour offrir la meilleure connectivité s'est vu récompensé avec :

- Trois Prix Ookla pour Orange Libéria, récompensé pour la meilleure connexion mobile, la meilleure couverture réseau mobile et la connexion mobile la plus rapide
- Le Prix Ookla de la connexion mobile et fixe la plus rapide en Côte d'Ivoire, remis lors du *Mobile World Congress* 2024
- Le meilleur classement au Baromètre nPerf des connexions mobiles pour les performances de l'Internet fixe d'Orange en Côte d'Ivoire

Nos équipes se composent de profils variés, unis par une même ambition : offrir à nos clients la meilleure qualité de service.

- **Techniciens d'intervention,** qui assurent la maintenance et le déploiement des équipements sur le terrain
- **Ingénieurs réseau et experts en cybersécurité,** qui conçoivent et protègent nos infrastructures
- **Data scientists et spécialistes du Cloud**, qui optimisent le trafic et anticipent les anomalies
- **Architectes réseaux et chercheurs,** qui façonnent le réseau du futur, plus agile et plus performant





En tant qu'employeur de référence, nous conduisons une politique pour l'emploi responsable

En matière de développement des compétences, nous formons nos salariés selon leurs besoins et les formons également aux évolutions de leurs métiers. Nous apportons également à nos collaborateurs les connaissances nécessaires pour relever les enjeux d'un secteur en pleine mutation, en les préparant aux métiers de demain, en leur proposant des parcours certifiants, et des programmes de mobilité.

En Côte d'Ivoire, en 2024 :

100 %

des salariés ont participé à au moins une action de formation, et 100 % des collaborateurs ont effectué la formation *Digital & Data*

98 %

des collaborateurs ont effectué la formation *Cyber ready*

96 %

des collaborateurs ont effectué la formation Éthique & *Compliance*

Engagés en faveur de la **diversité et de l'inclusion,** nous avons réalisé cette année notre audit de suivi dans le cadre de la certification GEEIS, qui a confirmé l'amélioration de nos engagements.

Nous recensons **41 % de femmes** dans notre effectif et **39 % dans le *Top Management.***

À travers des programmes ciblés comme *Hello Women*, nous nous engageons à accroître la présence des femmes dans les métiers techniques.



Un réseau au service d'un développement socio-économique durable pour nos 3 pays

Chez Orange, nous nous engageons à bâtir un réseau plus efficient, plus économe en énergie et en ressources. Nos efforts portent sur :

La mise en place d'une infrastructure réseau de qualité, fiable, durable et résiliente, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité.

Le développement d'offres de connectivité à des conditions abordables, dans le but de générer des opportunités, soutenir le développement socio-économique de tous les acteurs et leur intégration dans les chaînes de valeur et sur les marchés.

À fin 2024, nous sommes fiers de pouvoir donner accès à la 3G et 4G aux populations de nos trois pays :

	Accès à la *data* (3G) *	Accès à la 4G *
Côte d'Ivoire	97 %	95 %
Burkina Faso	80 %	76 %
Libéria	68 %	66 %



* *Taux de couverture population*



Des infrastructures durables

Nos infrastructures représentent une part importante de notre consommation d'énergie.

Cette année, à travers le processus de mise en conformité, suivi de l'obtention de la certification ISO 50 001, nous avons mis en place notre Système de Management de l'Énergie au niveau de nos sites techniques. Cela nous permet :

- d'optimiser la performance énergétique des infrastructures
- de réduire les coûts
- d'améliorer la fiabilité du réseau
- de renforcer notre engagement environnemental

Nous poursuivons ainsi la transition énergétique de nos sites à travers :

- La modernisation de nos infrastructures, qui nous permet de réduire notre consommation d'énergie et notre impact environnemental
- Le recours à des solutions de production d'électricité solaire hybride associant énergie solaire, batterie et groupe électrogène. Ce modèle, qualifié d'ESCO (Energy Services COmpanies) permet de maximiser notre recours aux énergies renouvelables tout en minimisant nos cours énergétiques

Nous avons également déployé des sites 100 % solaires sur l'ensemble de nos géographies, notamment en zones rurales, afin d'améliorer l'accès aux services dans des régions où l'approvisionnement énergétique était un défi majeur. Ces initiatives contribuent également à la résilience de notre réseau.

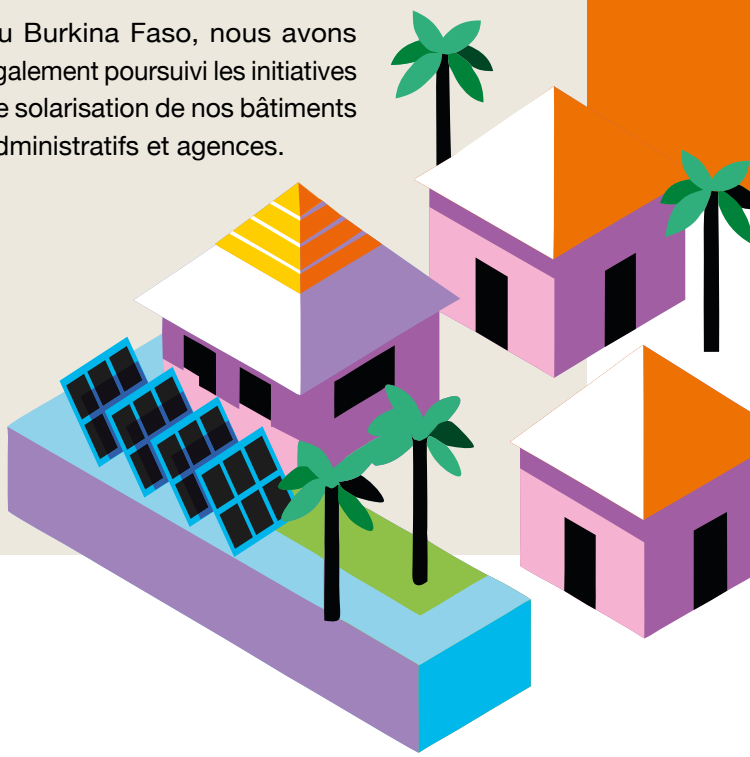
Nous atteignons aujourd'hui un taux de solarisation de nos sites techniques de 52% au niveau du Groupe, soit :

33,8 %
en Côte d'Ivoire

81,6 %
au Libéria

77,4 %
au Burkina Faso

Au Burkina Faso, nous avons également poursuivi les initiatives de solarisation de nos bâtiments administratifs et agences.



Opérer en responsabilité : notre politique RSE, au cœur de notre stratégie



Notre Groupe s'inscrit pleinement dans la démarche ***ESG by design*** du Groupe, intégrée au modèle ***Lead the Future.*** Cette approche structurelle repose sur trois piliers essentiels :

— Environnement
— Social et sociétal
— Gouvernance



Environnement

Nous renforçons nos actions pour réduire notre empreinte carbone, optimiser notre consommation énergétique et favoriser l'économie circulaire à travers l'éco-conception et la gestion des déchets.

En 2024, nous avons réduit nos émissions de CO_2 et amélioré nos indicateurs de performance énergétique sur nos 3 géographies grâce à des **actions d'optimisation et de modernisation de nos infrastructures,** telles que le remplacement des systèmes de climatisation, ou l'intégration de systèmes de *monitoring* intelligents.

Nous avons poursuivi l'intégration des énergies renouvelables dans notre mix, en nous concentrant sur **l'alimentation durable de nos infrastructures réseau.** En 2024, l'utilisation des énergies renouvelables a augmenté significativement, notamment grâce à la solarisation de deux *data centers* majeurs en Côte d'Ivoire et au Burkina Faso et grâce à la **politique active de solarisation de nos antennes.**

Nous travaillons à adopter un mode de production circulaire grâce à des partenariats historiques avec des structures de recyclage des Déchets d'Équipements Électroniques et Électriques (D3E).

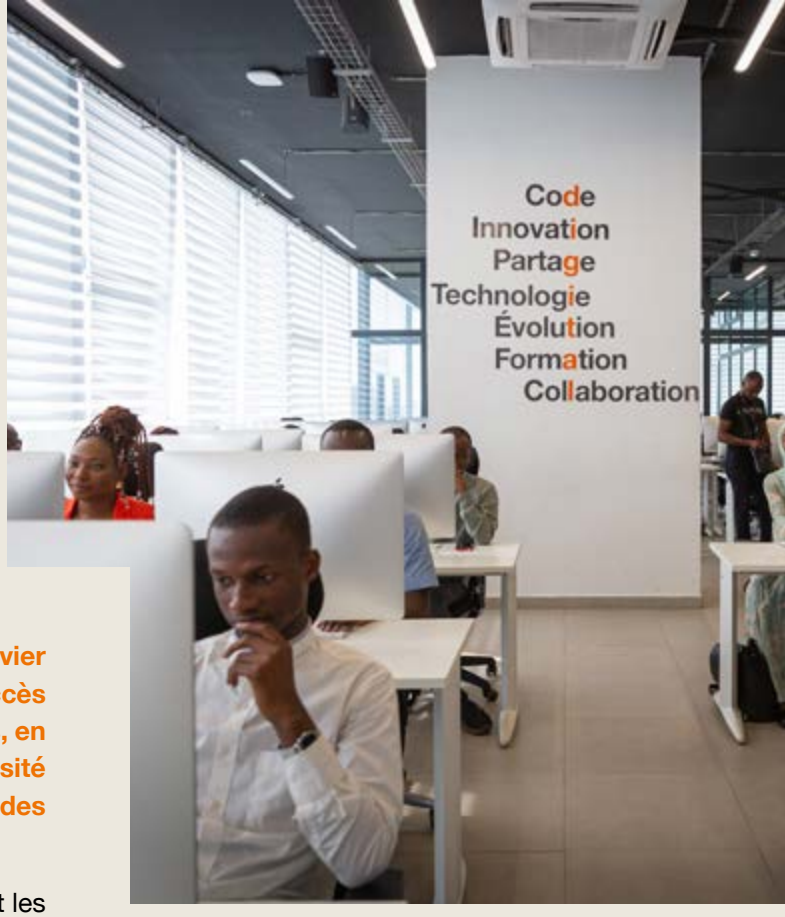
Au Burkina Faso, comme dans nos 3 pays, nous poursuivons nos efforts pour **une gestion plus responsable des ressources.** Nous avons intensifié la collecte et le reconditionnement des D3E. En partenariat avec l'Association Burkinabè pour la Promotion des Emplois Verts (ABPEV), nous avons mis en place des initiatives concrètes pour le déstockage et le recyclage des D3E, contribuant ainsi à l'économie circulaire et à la protection de l'environnement.

En Côte d'Ivoire et au Burkina Faso, ce sont plus de 18 000 kg de déchets issus de mobiles usagés qui ont été collectés en 2024.

En matière de protection de l'environnement, en Côte d'Ivoire, en partenariat avec la Fondation Yodé et Siro (YeS) et la Société de Développement des Forêts (SODEFOR) nous avons planté 30 hectares d'arbres et mené des campagnes de collecte de déchets lors de la CAN. Au Burkina Faso, nous avons poursuivi notre engagement autour du Bosquet du quartier de Zongo à Ouagadougou et au Libéria, nous avons intensifié la collecte des déchets plastiques à travers des initiatives Grand Public telles que « *Love Your City, Clean Your City* » et les initiatives de recyclage avec les acteurs locaux.

18 000 kg

En Côte d'Ivoire et au Burkina Faso, ce sont plus de 18 000 kg de déchets issus de mobiles usagés qui ont été collectés en 2024.



Social et sociétal

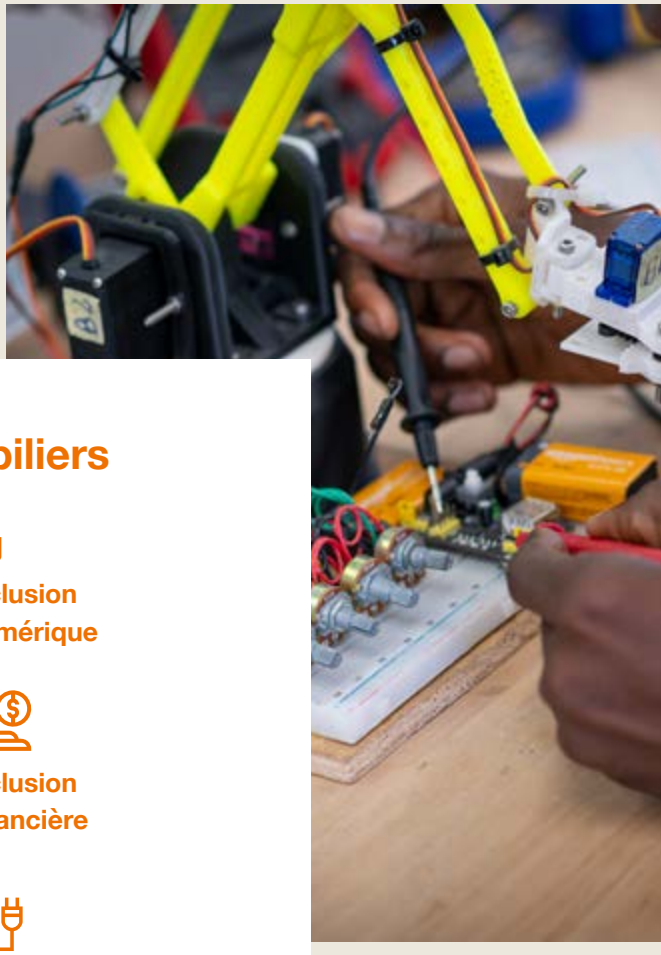
Nous nous engageons à faire du numérique un levier d'inclusion et de développement, en facilitant l'accès aux services essentiels pour les publics éloignés, en consolidant nos initiatives en faveur de la diversité et de l'inclusion, et en renforçant la protection des droits humains dans notre chaîne de valeur.

Socle de notre métier d'opérateur, nos réseaux sont les socles autour desquels nous développons 3 piliers : **inclusion numérique, inclusion financière et accès à l'énergie propre et durable.**

À travers nos 3 *Orange Digital Centers* et nos 5 ODC Clubs en zone rurale, nous avons formé cette année **6 351 jeunes** aux métiers du numérique et accompagné **53 start-ups.**

Les *Orange Digital Center* sont des espaces physiques de partage et d'intelligence collective pour imaginer et développer des projets autour du numérique. Des écosystèmes innovants et gratuits, dédiés à la formation des jeunes au numérique, à l'incubation technologique, à l'accélération et au financement de start-up.

Au Libéria, notre engagement pour l'inclusion numérique s'est poursuivi avec l'ouverture du troisième *Women's Digital Center* – un centre de formation et de sensibilisation des femmes à l'alphabétisation, au calcul, aux compétences en matière de petites entreprises et au numérique - en partenariat avec ONU Femmes. L'année a également été marquée par et le succès de l'*Orange Summer Challenge*, qui a permis aux jeunes talents libériens de développer des solutions innovantes.



3 piliers

Inclusion numérique

Inclusion financière

Accès à l'énergie propre et durable



Gouvernance

Nous intégrons les critères ESG dans notre gouvernance, en alignant nos objectifs stratégiques avec les réglementations et en améliorant notre performance extra-financière. La montée en compétences de nos collaborateurs sur ces enjeux est un levier clé pour accélérer cette transformation.

Le Comité Développement Durable est composé des membres du Comité de Direction. Pour soutenir les actions du comité et mieux irriguer les différentes directions, un appel à volontariat a été lancé et près de 40 correspondants Développement Durable ont été recrutés dans toutes les directions. Ce réseau de correspondants a pour mission principale d'animer la démarche au sein des directions et tenir des sessions de sensibilisation afin de favoriser l'appropriation de la RSE par tous.

En adoptant ces engagements, nous affirmons notre ambition d'un **numérique responsable et durable, créateur de valeur partagée pour la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso, et le Libéria.**

Pour piloter et mesurer la performance de notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, nous nous appuyons sur des indicateurs extra-financiers, regroupés par thème.

En 2024, nous avons fait évoluer la gouvernance RSE au sein d'Orange Côte d'Ivoire afin de mieux intégrer les pratiques responsables dans l'activité quotidienne de l'entreprise. La démarche RSE est désormais pilotée au sein du Comité Développement Durable qui a pour mission de :

- Orienter la stratégie RSE
- Participer à l'élaboration et au suivi de la *roadmap* RSE
- Mobiliser les directions à l'atteinte des objectifs RSE
- Soutenir les projets à impact, lever les points de blocage
- Contribuer à valoriser les initiatives développement durable

En octobre 2024, nous avons rejoint le réseau du ***Global Compact* de l'Organisation des Nations Unies** pour :

- Renforcer notre démarche RSE
- Aligner notre stratégie aux standards internationaux
- Rejoindre une communauté élargie d'acteurs engagés

Depuis 2012, neuf audits RSE ont été réalisés chez Orange Côte d'Ivoire par un organisme tiers indépendant, qui ont pour objectif d'évaluer les procédures de remontée des données par Orange Côte d'Ivoire, ainsi que la fiabilité des données reportées.

Nos performances opérationnelles

Apporter le réseau à toutes et tous

En 2024, nous avons poursuivi le déploiement de notre stratégie. Une stratégie reposant sur **l'extension de la couverture réseau notamment en zone rurale, supportant la forte croissance de la data, une refonte des offres, des plans massifs de recrutements, la modernisation de nos réseaux mobiles et l'extension de nos réseaux fibre.** Ce sont autant d'orientations qui ont permis de booster nos bases mobiles et internet fixe.

À fin 2024, notre Groupe enregistre une croissance de 9,4 % du parc FMI (Fixe, Mobile, Internet) qui atteint 35,4 millions. Parmi eux, nous recensons 34,6 millions d'abonnés mobiles, soit une croissance de 9,4 % par rapport à l'an dernier, 13,3 millions d'abonnés 4G data mobile (+43,8% vs 2023), qui s'explique par une politique active sur les recrutements, et 14 % de croissance de notre base d'abonnés Broadband fixe vs 2023.

Construire un écosystème digital multiservices

En plus des bonnes performances sur les activités Télécoms, nous avons également développé notre base d'abonnés Orange Money, fruit de l'efficacité des plans de réponse sur le mobile money et des investissements dans la modernisation et le déploiement de nos réseaux. Ainsi, **notre Groupe termine l'année 2024 avec une croissance de 15 % du parc Orange Money, qui atteint 36,3 millions de clients.**

En matière de fourniture d'accès à l'énergie, nous poursuivons la distribution de nos kits. Au sein de nos trois pays, Orange Energies éclaire aujourd'hui plus de 170 000 personnes.

9,4 %

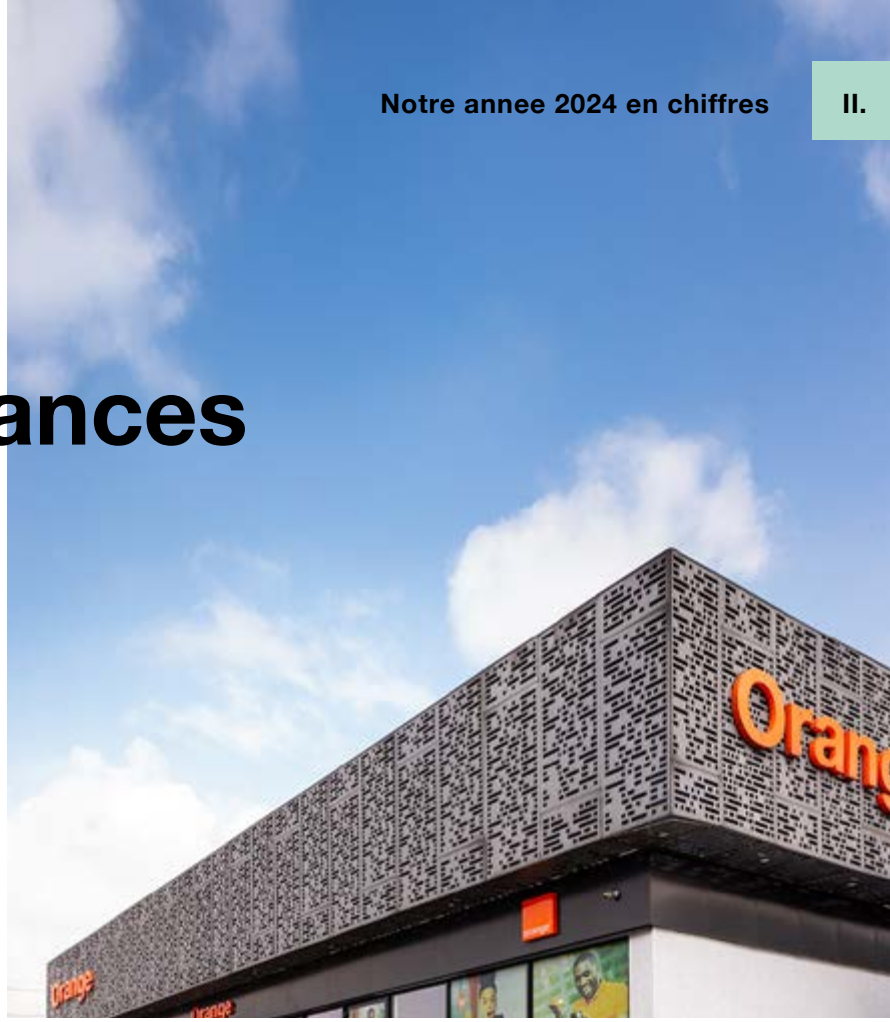
de croissance du parc FMI (Fixe, Mobile, Internet)

15 %

de croissance de notre parc Orange Money



Nos performances financières



Un groupe résilient

En dépit de contraintes concurrentielles, inflationnistes, sécuritaires et réglementaires contraignantes dans les 3 pays, nos efforts sur la data mobile, Orange Money et la Fibre, ont permis au Groupe Orange Côte d'Ivoire de terminer l'année 2024 avec un chiffre d'affaires consolidé de 1 084,1 Milliards FCFA, en croissance de 6,6 %.

Des charges maîtrisées

L'EBITDAaL atteint 390,3 milliards FCFA, en hausse de 3,3 %, malgré une pression fiscale accrue au Burkina Faso, la hausse du coût de l'énergie, la baisse des prix moyens de la voix et de la data au Libéria, ainsi que l'augmentation des prix des services bancaires en Côte d'Ivoire. Le Groupe continue de travailler sur son efficacité opérationnelle à travers des plans d'efficience aux bornes des trois filiales.

Le résultat net consolidé s'élève à 158,2 Milliards FCFA, en hausse de 2,1 % à fin décembre 2024 par rapport à l'année dernière.

Des investissements soutenus

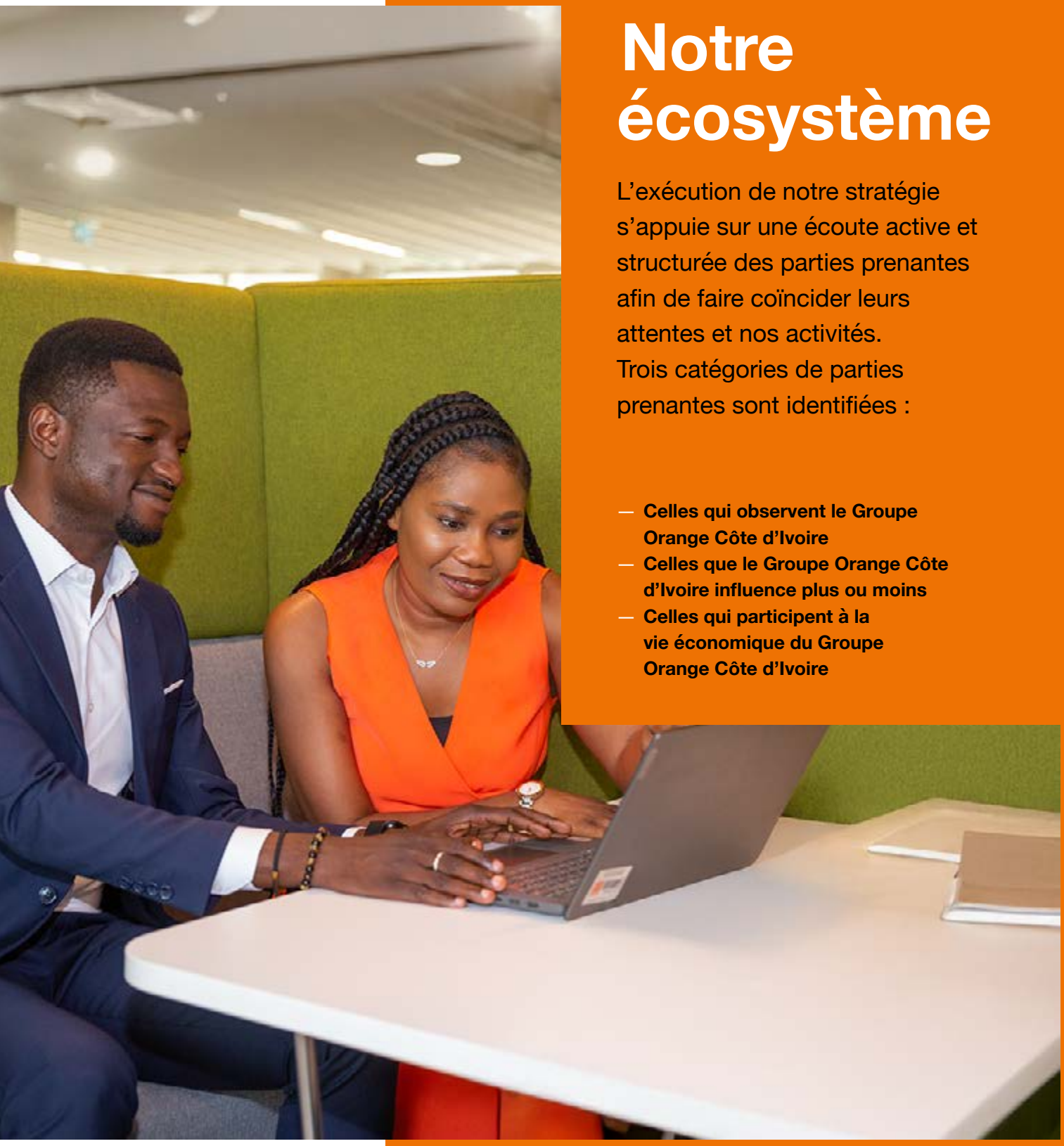
Les bonnes tendances observées sur le chiffre d'affaires sont le fruit d'une politique continue d'investissements visant à améliorer la qualité de service, l'expérience de nos clients et démocratiser l'accès à la fibre en Côte d'Ivoire et au Burkina Faso. À fin 2024, le Groupe Orange Côte d'Ivoire a investi 158,2 Milliards FCFA soit 14,7 % de son chiffre d'affaires.

1 084,1 M FCFA

chiffre d'affaires consolidé 2024

14,7%

du chiffre d'affaires investi



Notre écosystème

L'exécution de notre stratégie s'appuie sur une écoute active et structurée des parties prenantes afin de faire coïncider leurs attentes et nos activités.
Trois catégories de parties prenantes sont identifiées :

- **Celles qui observent le Groupe Orange Côte d'Ivoire**
- **Celles que le Groupe Orange Côte d'Ivoire influence plus ou moins**
- **Celles qui participent à la vie économique du Groupe Orange Côte d'Ivoire**



Celles qui observent le Groupe Orange Côte d'Ivoire

Organes de régulation : ARTCI, AIGF, BCEAO, HACA, CI Energies, ARCEP, LRA, LDGI, Banque centrale du Libéria

Autorités : Ministères, Sociétés d'état

Média : Journaux, blogueurs, influenceurs, radios

Communautés : Riverains, communautés villageoises, syndics

ONGs et monde associatif : ONGs, associations, fondations, agences onusiennes, associations professionnelles, associations de consommateurs

Collectivités locales : Mairies, préfectures, conseils régionaux



Celles que le Groupe Orange Côte d'Ivoire influence plus ou moins

Collaborateurs : Salariés, Délégués du personnel, Partenaires sociaux CSST

Partenaires : Partenaires, Distributeurs, revendeurs des produits du Groupe Orange Côte d'Ivoire

Clients : Grand Public, B2B et opérateurs

Concurrents : Opérateurs, *fintech*, SS2I, fournisseurs de télévision

Actionnaires : Investisseurs et actionnaires



Celles qui participent à la vie économique du Groupe Orange Côte d'Ivoire

Le dialogue continu et régulier avec l'ensemble des parties prenantes permet de :

- Identifier les enjeux RSE prioritaires
- Identifier des partenaires potentiels
- Mesurer la performance sociétale et environnementale

Co-construire avec nos parties prenantes internes

Chez Orange Côte d'Ivoire, les différentes entités impliquées dans le dialogue social sont :

- Le Syndicat avec un Bureau Exécutif National et ses différents organes
- Le Collège des Délégués du Personnel
- Le Comité Restreint des Délégués

En 2024, nous avons poursuivi notre dialogue avec l'Alliance Syndicale des Travailleurs, syndicat majoritaire d'Orange Côte d'Ivoire. Des rencontres mensuelles sont organisées entre les délégués et les représentants de l'entreprise, pour s'assurer d'entretenir un dialogue social dynamique et constructif. L'année a été marquée par :

- L'élection des délégués du personnel Orange Côte d'Ivoire et Orange Money Côte d'Ivoire
- La modification du règlement de cession de l'actionnariat salariés
- La modification des conditions et du plan de règlement de l'Attribution Gratuite des Actions (AGA)
- L'approbation de la mise en place du Fonds Commun de Placement Entreprise (FCPE)
- L'augmentation de la dotation pour l'achat de terminaux du personnel
- La participation et contribution au Comité Diversité dans le cadre de l'Accord Mondial sur l'Égalité Professionnelle H/F

Un nouveau contrat a également été signé avec nos distributeurs en Côte d'Ivoire, intégrant des spécificités liées aux nouveaux services et à l'évolution de nos métiers. Cette dynamique exigeante rend nécessaire l'adaptation de notre cadre de collaboration, incluant la formation des distributeurs et l'amélioration de l'expérience client. Ce renforcement consolide notre partenariat avec ces acteurs stratégiques et nos objectifs communs pour les années à venir.





Co-construire avec nos parties prenantes externes

Avec nos parties prenantes externes, depuis 2009 en Côte d'Ivoire, nous avons mené neuf dialogues et avons rencontré plus de 150 structures.

En 2024, nous avons organisé une rencontre avec l'Association des actionnaires des Sociétés cotées à la Bourse régionale des valeurs mobilières de l'UEMOA (AASCOT-BRVM).

Nous avons également mené un dialogue avec les consommateurs au Burkina Faso.

Enfin, nous avons proposé divers challenges à l'endroit de nos partenaires dans nos trois pays, dans le but de renforcer la confiance mutuelle.



Une création de valeur partagée

Nous créons chaque année de la valeur partagée à travers :

- Nos contributions fiscales
- Notre statut d'employeur majeur, direct et indirect
- Notre politique exigeante en matière d'achats responsables et locaux
- Notre engagement sociétal soutenu
- Nos actions en faveur de la préservation de l'environnement et de notre transition énergétique
- Notre cotation en bourse et l'actionnariat salarié

Accompagner nos parties prenantes en confiance dans le monde numérique

Une gestion maîtrisée de nos risques

La mise en œuvre de la stratégie d'Orange Côte d'Ivoire s'appuie sur une approche de gestion des risques globale, cohérente et intégrée en tirant parti des synergies entre les fonctions d'audit, de contrôle et de gestion de risques. Les activités, les résultats du processus de contrôle interne et de management des risques sont contrôlés par le Comité d'Audit qui agit sous la responsabilité du Conseil d'Administration.



Une Direction de l'Audit, du Contrôle, de la gestion des Risques et de la Qualité (DACRQ) est chargée du management des risques, de la mise en œuvre du système de management de la qualité, de la gestion de crise et continuité d'activité.

La Direction Audit, Contrôle, Risques & Qualité, rattachée au Directeur Général d'Orange Côte d'Ivoire, regroupe les fonctions d'Audit Interne, de *Risk Management*, de Contrôle Interne et la Qualité. Sa mission est de définir, déployer, animer et évaluer la démarche d'Orange Côte d'Ivoire en matière de gestion des risques et de contrôle interne pour le compte de la Direction Générale, dans le but d'offrir une assurance intégrée présentant le meilleur équilibre entre opportunités et risques.

Des évolutions importantes du cadre réglementaire sur nos 3 géographies



En Côte d'Ivoire

- Nouvelle loi N°2024-352 du 6 juin 2024 relative aux communications électroniques abrogeant l'ordonnance de 2012
- Décision n°2024-1097 du Conseil de Régulation de l'ARTCI en date du 05 août 2024 portant abrogation de la décision n*2023-0834 en date du 12 janvier 2023 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile
- Lancement de la phase pilote du projet d'interopérabilité des services financiers numériques au sein de l'UEMOA en juillet 2024
- Décision n°2024-1194 du Conseil de Régulation de l'ARTCI en date du 30 décembre 2024 portant fixation des plafonds tarifaires de terminaison d'appel fixe, mobile et SMS sur le national, pour la période de 2025 à 2027

Au Burkina Faso

- 1ère décision concernant le Plan National de Numérotation (PNN)
- Nouvelle décision fixant les nouveaux tarifs des SVA (USSD, SMS, Voix)
- Nouvelle décision fixant de nouveaux tarifs d'interconnexion

Au Libéria

- Réglementation des prix planchers par la *Liberian Telecomunications Authority* (LTA) a fixé un prix minimum pour les appels vocaux On-net et les données mobiles. Après deux reports, le prix plancher des données a finalement été appliqué à 0,0074 USD/Mo le 9 décembre
- Signature par la LTA du règlement sur les services à valeur ajoutée (SVA) qui vise à équilibrer le pouvoir des opérateurs de téléphonie mobile dans les offres de gros, à réglementer les prix d'accès à l'USSD et à contrôler les différents types d'acteurs par le biais de licences et autorisations

Vue d'ensemble des risques majeurs

Conformité

- Conformité aux exigences du régulateur
- Respect des obligations légales en matière de lutte contre la corruption

Financier

- Pression réglementaire et fiscale
- Manque à gagner, fuite de revenus
- Respect des engagements contractuels / défauts de contractualisation
- Tension de trésorerie

Opérationnel

- Interruption prolongée d'activité
- Dommage aux biens et aux autres actifs
- Santé et sécurité humaine
- Compétences clés ou rares
- Perte ou détérioration de documents
- Ruptures de stock
- Défaillances du *reporting*

En 2024, malgré de nombreuses coupures de fibre optiques principalement liées à des travaux de voirie, nous avons amélioré la résilience de nos installations et équipements techniques, la robustesse de notre dispositif de gestion des crises avec des gouvernances impliquant le top management et les acteurs opérationnels en fonction du niveau de criticité des crises. Cela nous a permis de réduire l'impact du risque d'interruption prolongée d'activité.

Nous avons également conduit un projet de réhabilitation de nos sites stratégiques, secondaires et tertiaires pour éviter la vétusté des sites et mitiger le risque de dommage de nos actifs.



Stratégique

- Cybersécurité
- Dépendance vis-à-vis d'un fournisseur / partenaire
- Atteinte à la e-réputation de la marque
- Atteinte des objectifs stratégiques
- Retard dans le déploiement des plans stratégiques

En matière de cybersécurité, nous notons une réduction significative du nombre d'attaques cyber avérées entre 2022 et 2024 grâce à la mise en œuvre de projets IT structurants. Sur le périmètre des fournisseurs, nous avons poursuivi le déploiement de projets d'envergure sur le cœur de notre activité, ayant conduit à réduire le niveau de dépendance vis-à-vis de certains équipementiers. Ce risque est sous surveillance accrue.

Focus risques ESG

Santé et sécurité humaines

À travers la mise en œuvre du Plan de Vigilance (Loi française du 27 mars 2017 relative au Devoir de Vigilance), nous portons une attention particulière aux risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

En Côte d'Ivoire, nous avons renouvelé cette année notre Comité Santé et Sécurité au Travail qui comporte 15 membres. Le Comité pilote un plan d'action qui veille à maintenir les normes de sécurité et d'hygiène les plus élevées. Nous assurons à l'ensemble du personnel des équipements de protection, des outils de travail sécurisés, et un lieu de travail sur et sain minimisant les risques de blessures et de maladies. Ces mesures nous ont permis de limiter à 18 le nombre d'accidents du travail, avec un taux de gravité de 0,13 (nombre de journées d'incapacité temporaire pour 1 000 heures de travail).

Pour renforcer la sécurisation de nos sites techniques, nous avons sensibilisé nos principaux prestataires, qui doivent nous transmettre leur plan Qualité, Hygiène, Santé, Environnement (QHSE) ainsi que des preuves de formation de leurs équipes. Nous avons également réalisé des contrôles inopinés, atteignant un taux de couverture de 67 %, soit 271 sites inspectés. Chaque prestataire reçoit un rapport détaillé assorti d'un plan d'action et de recommandations.

Nous avons également mené une campagne d'évaluation des risques psychosociaux.

Au Burkina Faso, nous avons mis cette année un centre de santé à disposition de nos collaborateurs, leur offrant un meilleur accès aux soins.

L'éthique et la compliance, au cœur de notre modèle



À travers sa politique de compliance, notre Groupe contribue à l'amélioration et à la professionnalisation du cadre de ses activités pour le bénéfice de son écosystème. Afin de défendre et promouvoir le respect des valeurs et principes éthiques, nous avons mis en place un ensemble cohérent de politiques et procédures.

En matière de prévention et de lutte contre la corruption et les délits assimilés, Orange Côte d'Ivoire, est soumise, entre autres, aux lois et réglementations françaises d'effet extraterritorial, dont la Loi 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 II, ainsi qu'aux autres lois d'application extraterritoriale, telles que le *UK Bribery Act* du Royaume-Uni de 2010 et le *Foreign Corrupt Practices Act* américain de 1977. Orange Côte d'Ivoire est également soumise aux lois nationales ivoiriennes, notamment la loi n°2013-660 du 20 septembre 2013 relative à la prévention et à la lutte contre la corruption et les infractions assimilées, ainsi qu'à ses textes modificatifs.

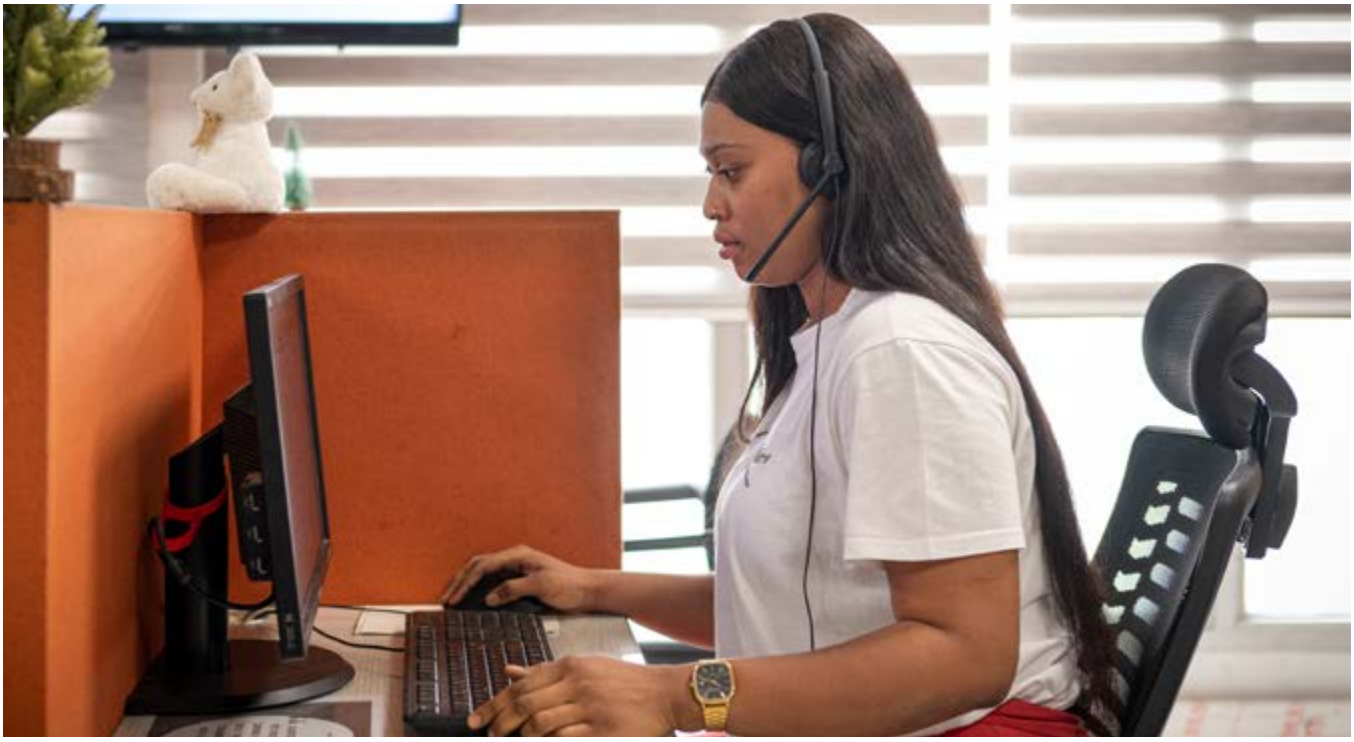
Orange Côte d'Ivoire agit contre les risques de corruption et de fraude, et contre les risques liés aux sanctions économiques et aux manquements à l'éthique, afin de se protéger et d'obtenir un avantage concurrentiel.

Cela se traduit par la mise en œuvre d'un programme d'Éthique et de Compliance respectant les recommandations de l'Agence Française Anti-corruption (AFA), notamment l'engagement de l'instance dirigeante, l'établissement d'une cartographie des risques et la gestion de ces risques par des mesures de prévention, de détection et de remédiation.

L'année 2024 a été marquée par la refonte de la méthodologie d'élaboration de la cartographie des risques de corruption, la tenue de la 12e édition des *Compliance Days* Orange autour du thème « Protéger les personnes et les entreprises », impliquant les parties prenantes internes et externes, ainsi que le déploiement du programme de formation et de sensibilisation à la compliance à plus de 95 %. De plus, la digitalisation du processus de déclaration des conflits d'intérêts et l'évaluation continue de nos partenaires ont été renforcées.

Toutes ces actions ont permis de réaffirmer l'engagement du Top Management en faveur d'une « Tolérance Zéro » à la corruption et de renforcer la culture d'Éthique et de Compliance dans l'environnement d'Orange Côte d'Ivoire, avec une maturité du dispositif de lutte anti-corruption atteignant un niveau de plus de 4 sur une échelle de 1 à 5.





Au sein du Groupe, nous menons une politique d'achats responsable, c'est-à-dire que nous tenons compte de principes et critères éthiques pour nous approvisionner auprès de fournisseurs et partenaires. Cette transparence en matière d'achats assure que l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement est respectueuse des droits de l'Homme et de l'environnement.

Nous disposons :

- **D'un code de conduite fournisseurs**
- **D'une clause éthique et de coopération durable dans 100 % des contrats avec nos partenaires**
- **De dispositifs de formation des collaborateurs et de nos fournisseurs**

Focus ESG

Gouvernance

Cette année, en Côte d'Ivoire, dans le cadre du déploiement du Plan de Vigilance, nous avons finalisé la sélection des fournisseurs à risque et lancé leur évaluation au regard des risques liés au Devoir de Vigilance. Un questionnaire a été adressé à 67 fournisseurs, et 51 ont déjà répondu, la majorité ayant fourni les pièces justificatives requises. L'analyse des réponses est en cours.

Pour faciliter le déploiement de l'ensemble de notre démarche éthique, une organisation spécifique est en place :

- Un **Département Compliance**, chargé de la mise en place et du suivi des dispositifs de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts, avec pour objectif ultime d'assurer le respect de la politique du Groupe Orange Côte d'Ivoire de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption
- Un **Comité Ethique**, Compliance et RSE présidé par le Directeur Général Adjoint, qui se réunit trimestriellement
- Un **Chief Compliance Officer (CCO)** nommé par le Directeur Général : la Secrétaire Générale chargée de coordonner et de superviser l'efficacité des actions de compliance déclinées au sein du Groupe Orange Côte d'Ivoire
- Un **Compliance Officer (CO)** nommé par le Directeur Général : le Manager Senior Compliance chargé de déployer les actions compliance et tous les process y afférents
- Un **réseau de correspondants éthique (un par direction)**, relais dans le déploiement et le renforcement de la politique compliance dans les directions

La qualité, notre priorité



La stratégie *Lead The Future* du groupe Orange vise à répondre aux enjeux de résilience et de croissance. Chez Orange Côte d'Ivoire, nous avons à cœur d'accompagner le développement des usages, avec une qualité de service réseau et un service client excellents.

Nous disposons d'un **Système de Management Intégré (SMI)** qui s'articule autour de sept axes majeurs

Garantir des services fiables et sécurisés à nos clients, leur offrir une connectivité augmentée au moyen d'infrastructures robustes et optimisées

Capitaliser sur le digital, la data & IA pour renforcer l'excellence de l'expérience client

Rendre accessible à tous, des services numériques innovants, simples et de confiance

Améliorer l'efficacité énergétique de nos installations et bâtiments afin de maîtriser nos dépenses

S'orienter vers une utilisation durable des ressources, en rationalisant nos consommations d'énergie, de papier, d'eau et en intégrant des ressources renouvelables

Maitriser nos impacts environnementaux et gérer nos déchets

Développer les compétences indispensables à l'entreprise de demain





Cette année, nous avons renouvelé la certification ISO 9001 de notre SMI sur le périmètre Entreprise et Opérateurs. C'est un outil qui, une fois déployé, favorise l'optimisation du fonctionnement interne d'une entreprise, la maîtrise de ses activités, la détection des signaux de son marché, ainsi que la réduction de ses coûts. Orange Côte d'Ivoire est certifiée ISO 9001 depuis 2003 sur le périmètre B2B. Le maintien de ce certificat depuis toutes ces années démontre notre volonté et notre aptitude à fournir continuellement un service conforme aux exigences de nos clients, ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables en Côte d'Ivoire.



Dans le cadre de notre démarche de responsabilité environnementale, nous avons obtenu en 2024 les certifications ISO 14001 et 50001, reconnaissant nos efforts en matière de gestion environnementale et d'efficacité énergétique.

ISO 14001 atteste de la mise en place d'un Système de Management Environnemental visant à réduire l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement, à travers une meilleure gestion des ressources naturelles, des déchets et des émissions de CO_2. Cette certification reflète l'engagement d'Orange Côte d'Ivoire à adopter des pratiques durables, en conformité avec les réglementations environnementales en vigueur.

ISO 50001 reconnaît les actions mises en œuvre pour optimiser la consommation énergétique et améliorer l'efficacité des infrastructures, notamment à travers la modernisation des équipements, l'utilisation d'énergies renouvelables et la réduction de l'empreinte carbone.

Notre Système de Management Intégré (SMI) est également certifié ISO 27001 sur les actifs *Orange Money.*

Nous disposons également de la certification IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes) de l'Audit Interne du Groupe Orange Côte d'Ivoire, obtenue en décembre 2023. L'IFACI Certification délivre un label recherché par les instances de direction et de gouvernance pour l'assurance donnée au niveau de la fonction d'audit interne, composante clé du dispositif de contrôle interne de leur organisation.

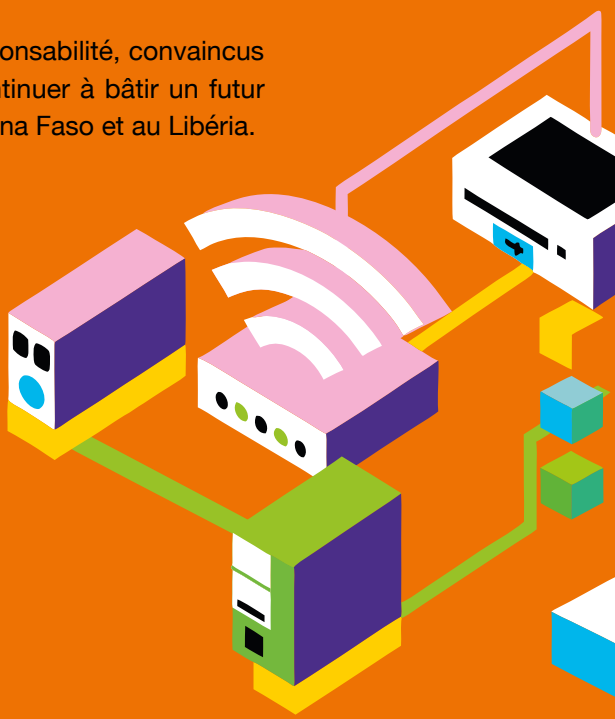
Une année de défis relevés et de nouvelles ambitions

2024 a été une année intense et dense, marquée par de nombreux défis, mais aussi par des réalisations majeures sur nos trois géographies. Malgré une concurrence accrue en Côte d'Ivoire, un contexte sécuritaire et monétaire complexe au Burkina Faso et la dévaluation du dollar libérien, nous avons su délivrer des performances remarquables. Cette réussite repose avant tout sur l'engagement sans faille de nos collaborateurs, dont la détermination, l'expertise et la mobilisation ont permis d'atteindre ces résultats.

Nous avons poursuivi notre transformation, déployé de nouveaux projets stratégiques et consolidé notre position de leader, tout en maintenant notre dynamique d'innovation et d'impact positif sur nos marchés.

Regardant vers l'avenir, nous poursuivons nos efforts pour renforcer notre résilience face aux défis économiques et sécuritaires, tout en intégrant pleinement les enjeux environnementaux dans notre stratégie. La gestion des risques climatiques est désormais au cœur de nos travaux, afin d'anticiper leurs impacts et d'adopter des solutions durables.

Plus que jamais, nous avançons avec ambition et responsabilité, convaincus que la force de notre collectif nous permettra de continuer à bâtir un futur numérique inclusif et durable en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria.





Groupe Orange Côte d'Ivoire

Visitez nos sites :

https://groupe.orange.ci
www.orange.ci
www.business.orange.ci
https://www.orange.com.lr/
https://www.orange.bf/

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

Orange Côte d'Ivoire
@CI_Orange

Orange Burkina Faso
@OrangeBurkina

Orange Liberia
@Orange_Liberia

Contacts presse :

www.orange.ci/mediaroom

27 20 34 52 18

servicepresse.oci
@orange.com



Ce rapport est téléchargeable en format numérique

Ce rapport est imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement, de sources certifiées et contrôlées

Certifiées FSC et PEFC