Étendre le lien, élargir l'impact

Rapport Annuel Intégré 2025

Groupe Orange Côte d'Ivoire



orange™

Préambule

Ce Rapport Annuel Intégré présente la performance globale du Groupe Orange Côte d'Ivoire au titre de l'exercice 2025. Il propose une lecture cohérente et transversale de la manière dont le Groupe crée de la valeur durable, en articulant ses performances économiques, opérationnelles et extra-financières autour de son rôle d'infrastructure essentielle de connectivité et de services numériques.



Conçu selon une approche de *reporting* intégré, ce rapport vise à dépasser une lecture cloisonnée des performances. Il met en perspective la stratégie du Groupe, son modèle de création de valeur, sa gouvernance, ses enjeux matériels et ses résultats, afin de refléter fidèlement la réalité de ses activités, de ses arbitrages et de ses impacts sur les territoires où il opère.

Le rapport est structuré autour des priorités stratégiques du Groupe Orange Côte d'Ivoire et des enjeux les plus significatifs identifiés dans le cadre d'une analyse de double matérialité. Il met en évidence les leviers de performance, les principaux risques associés aux activités du Groupe, ainsi que les réponses apportées en 2025 pour garantir la continuité des services, la qualité de l'expérience client et la contribution au développement socio-économique.

Ce document s'adresse à l'ensemble des parties prenantes du Groupe – clients, collaborateurs, partenaires, pouvoirs publics et actionnaires – et a pour ambition de renforcer la lisibilité, la comparabilité et la crédibilité des informations publiées, dans une logique de transparence et d'amélioration continue.

Périmètre, méthodologie et référentiels

Le présent rapport couvre l'ensemble des activités du Groupe Orange Côte d'Ivoire au titre de l'exercice 2025. Il inclut les activités de connectivité, de services numériques et de *mobile money*, ainsi que les actions menées en matière de gouvernance, d'expérience client, de développement socio-économique, d'inclusion numérique et de réduction de l'empreinte environnementale. Sauf mention contraire, les informations présentées portent sur le périmètre consolidé du Groupe.

Les données financières et extra-financières ont été collectées et consolidées en mobilisant les processus internes de pilotage et de contrôle du Groupe, en lien avec les directions métiers et fonctionnelles concernées. Lorsque certaines données reposent sur des estimations ou sont en cours de consolidation, cette information est explicitement mentionnée, dans une logique de transparence et d'amélioration continue du dispositif de *reporting*.

Ce rapport s'inscrit dans une démarche d'alignement progressif avec les standards internationaux de *reporting* en matière de performance globale et de gouvernance, notamment les principes du *reporting* intégré et les normes GRI, ainsi que les exigences émergentes de la CSRD et des ESRS, dans le respect des spécificités du modèle économique et du contexte opérationnel du Groupe Orange Côte d'Ivoire.

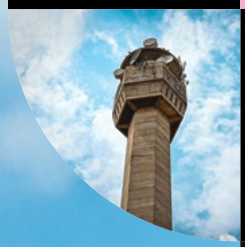
Introduction 4

Notre raison d'être 8



I. Des infrastructures stratégiques

Au cœur de notre modèle de création de valeur 27



II. Territoires & talents

Une trajectoire d'impact claire 35



III. Le socle de notre performance intégrée

Des choix responsables à chaque étape 55



Perspectives 63

La voix de nos dirigeants

Yasser SHAKER, Président du Conseil d'Administration, et Mamadou BAMBA, Directeur Général du Groupe Orange Côte d'Ivoire, reviennent sur les performances 2025 et les priorités stratégiques du Groupe en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria.



Yasser SHAKER
Président du Conseil d'Administration

Q Dans un environnement régional marqué par des contraintes économiques, énergétiques et réglementaires fortes, quels sont les fondamentaux qui structurent la solidité du modèle du Groupe Orange Côte d'Ivoire et lui permettent de poursuivre sa trajectoire de croissance ?

Yasser SHAKER / Nos fondamentaux reposent sur la force de nos équipes, la maîtrise de notre cœur de métier, et la qualité de la connectivité et de l'accès pour tous. Ils s'appuient également sur nos nouveaux leviers digitaux, Max It, Orange Money.
La connectivité constitue le socle de la transformation numérique des territoires et de la création de valeur durable.
Dans un environnement régional marqué par des tensions énergétiques, inflationnistes et réglementaires, notre solidité repose aussi sur une discipline d'investissement exigeante et une allocation du capital très sélective.
C'est cette combinaison focus stratégique, rigueur opérationnelle et vision long terme qui nous permet de maintenir une croissance robuste tout en renforçant la résilience de nos opérations **en Côte d'Ivoire et dans l'ensemble de la région.**

Mamadou BAMBA / Cette orientation stratégique s'est traduite par une année 2025 solide.
Le chiffre d'affaires du Groupe atteint **1 197,1 milliards FCFA**, en progression de **10,4 %**, tandis que l'EBITDAaL s'établit à **424,1 milliards FCFA, soit 35,4 % du chiffre d'affaires**. Ces résultats traduisent la robustesse de notre modèle et la pertinence des investissements engagés ces dernières années. Ils reflètent aussi une **accélération très nette des usages** sur nos marchés. Le parc mobile progresse de **8,6 %**, tandis que les services financiers poursuivent leur expansion avec **une croissance de 10,2 % du nombre d'abonnés Orange Money**, confirmant leur rôle central pour l'inclusion financière et les nouveaux usages numériques.
L'année a également été marquée par une dynamique d'innovation soutenue, qui vient renforcer ce modèle de croissance et accompagner l'intégration du numérique dans la vie quotidienne des populations, des entreprises et des administrations.

Q Votre performance opérationnelle repose fortement sur la robustesse des réseaux et la maîtrise énergétique. Comment renforcez-vous la résilience de vos infrastructures face à la croissance des usages et aux contraintes locales ?

MB/ En Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria, la croissance des usages nous oblige à anticiper en permanence.
En 2025, nous avons poursuivi un effort d'investissement soutenu, avec **184 milliards FCFA consacrés à l'extension et à la modernisation de nos réseaux, soit 15,4 % du chiffre d'affaires**.



Mamadou BAMBA
Directeur Général

Ces investissements visent un objectif clair : garantir une qualité de service élevée tout en accompagnant l'augmentation rapide des usages data.
La question énergétique est un enjeu clé pour la continuité de nos services. En 2025, nous avons ainsi mis en service **707 sites entièrement solarisés zones rurales**, contribuant à la résilience de nos réseaux.

Q Dans un contexte d'accélération des usages numériques, la confiance devient un levier stratégique. Comment articulez-vous sécurité, gouvernance et excellence client ?

YS/ La confiance dépasse largement les usages numériques et est au centre de notre modèle opérationnel. Elle se construit au quotidien, à travers la confiance en notre capacité à délivrer, en nos équipes, en la qualité de nos réseaux, en la fiabilité de nos services ainsi qu'en l'excellence de l'expérience client que nous proposons.
Notre ambition est claire : faire de la **confiance un véritable avantage compétitif**, au service d'une croissance durable et d'une relation client solide dans l'ensemble de nos marchés.

MB/ Cette exigence se traduit concrètement dans notre organisation.
En 2025, nous avons actualisé notre cartographie des risques afin de couvrir l'ensemble de nos activités stratégiques, tout en renforçant nos dispositifs de conformité et de protection des données.
La confiance se construit aussi dans l'écoute. En Côte d'Ivoire et au Burkina Faso, nous avons mené des démarches structurées de dialogue avec nos parties prenantes — régulateurs, partenaires, collaborateurs, clients et représentants de la société civile.
Ces échanges ont nourri notre **analyse de double matérialité** et renforcé l'alignement entre nos priorités stratégiques et les attentes de nos écosystèmes.
Enfin, le renouvellement de la **certification COPC** de notre centre de relation client en Côte d'Ivoire témoigne de cette volonté d'amélioration continue au service de l'expérience client.

Q Enfin, comment le Groupe renforce-t-il sa contribution au développement socio-économique des territoires tout en préparant sa croissance future ?

YS/ Chez Orange Middle East & Africa, dans nos 18 pays de présence, au-delà de la qualité de nos infrastructures et de nos services, notre performance économique est indissociable de notre impact sur les territoires où nous opérons.
Notre contribution commence par l'investissement dans les infrastructures : en 2025, le **Groupe Orange Côte d'Ivoire**, a déployé **1 073 nouveaux sites**, contribuant à renforcer la couverture réseau, à améliorer la qualité de service et à **réduire la fracture numérique**, en particulier dans les zones les moins desservies. Nous veillons également à privilégier autant que possible les achats auprès de fournisseurs locaux, afin de renforcer les chaînes de valeur nationale et de soutenir durablement les économies locales. À travers ses activités, le Groupe Orange Côte d'Ivoire soutient aujourd'hui plus de **360 000 détaillants** au sein de son écosystème.
Avec les Orange Digital Centers, en 2025, plus de **14 500 jeunes ont été accompagnés** en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria, , contribuant à renforcer leur employabilité et leur capacité à créer de la valeur.
Enfin, nous intégrons de manière progressive et déterminée les **enjeux environnementaux** notamment à travers l'efficacité énergétique de nos réseaux et le développement de solutions de solarisation, convaincus que **croissance durable et impact positif doivent avancer ensemble.**

Pas à pas, bâtir un leader numérique régional

1991
Création de Côte d'Ivoire Télécom

2002
Ivoiris devient Orange Côte d'Ivoire

2006
Création de la Fondation Orange Côte d'Ivoire

2008
Lancement d'Orange Money, devenu un pilier des usages financiers

2009
Lancement de la démarche de RSE

2012
Certification **ISO 9001** sur tout le périmètre B2B

2014
Label Top Employer (premier opérateur télécom certifié en Côte d'Ivoire)

2016
Déploiement de la 4G et de la fibre

Déploiement de la 4G

2016
Intégration d'Orange Burkina Faso et d'Orange Libéria

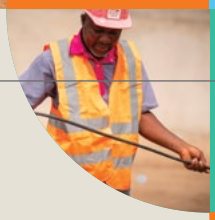
Fusion Orange Côte d'Ivoire – Côte d'Ivoire Télécom

2017
Lancement d'Orange TV

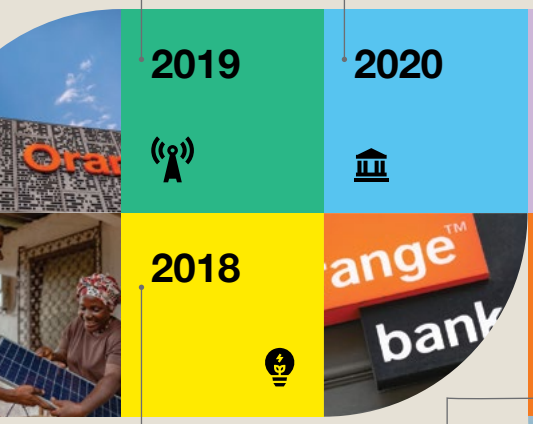
Lancement d'Orange Money

Création de la Fondation Orange Burkina Faso









2019

Déploiement de la 4G

2020

Lancement d'**Orange Bank**

2021

Inauguration de l'**Orange Digital Center**

Déploiement de la fibre

Déploiement de la fibre

Création de la **Fondation Orange Libéria**

2023

Mise en service de la centrale de Yamoussoukro

Certification IFACI des activités d'audit interne

Mise en service de la centrale solaire de Ouagadougou

2025

Labellisation LUCIE Progress

Lancement de **OM Pay**

Inauguration du nouveau siège ICON 16 à Monrovia

2018

Lancement d'**Orange Energies**

Renforcement des standards de sécurité et de confiance : **ISO 27001** du Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) et **certification GSMA** sur OMCI

2022

Certification GEEIS (*Gender Equality European & International Standard*)

Inauguration du siège **Orange Village**

Inauguration de l'**Orange Digital Center**

Lancement d'**Orange TV**

Inauguration du **Village Orange** à Mama Tomah

Lancement d'**Orange Energies**

2024

Obtention des certifications **ISO 14001** et **ISO 50001**

Création de la filiale OC²S

Adhésion au Pacte mondial des Nations Unies

2025

Avancées majeures des travaux en matière de double matérialité



Notre raison d'être

Nos marchés

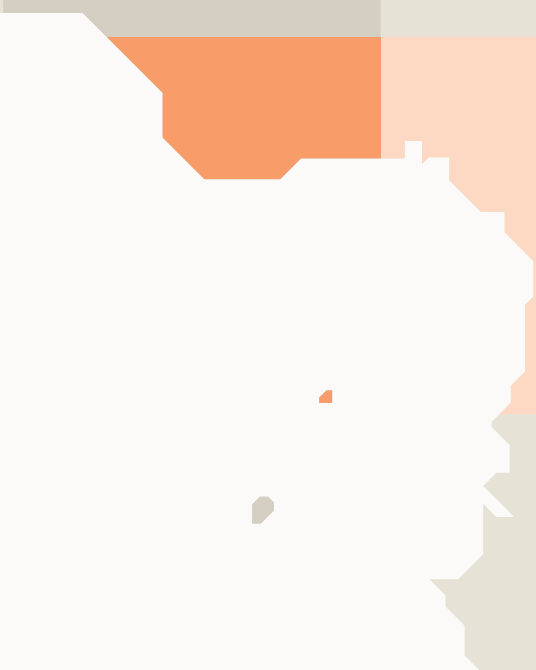
Les activités du Groupe Orange Côte d'Ivoire s'inscrivent dans des environnements économiques, réglementaires et territoriaux différenciés, qui influencent directement l'exploitation des réseaux et le développement des usages numériques.

En Côte d'Ivoire, principal marché du Groupe, un contexte macroéconomique stable et dynamique soutient la croissance des usages, notamment sur le mobile et la data, dans un cadre concurrentiel exigeant.

Au Burkina Faso, l'activité évolue dans un environnement sécuritaire contraint, où la continuité de service et la résilience opérationnelle constituent des priorités majeures.

Au Libéria, les contraintes énergétiques et opérationnelles renforcent l'enjeu de fiabilité des infrastructures et de maîtrise des coûts.

Dans ces contextes, notre modèle de création de valeur s'adapte aux réalités locales afin d'assurer la continuité des services essentiels et de soutenir un développement durable sur l'ensemble de nos marchés.



Notre modèle de création
de valeur partagée

Notre raison d'être

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

Nos métiers

Déploiement et exploitation des réseaux fiables et résilients

Commercialisation de services numériques innovants et sécurisés

Nos activités

- → **Offres de connectivités fixes et mobiles**
- → **Services financiers mobiles**
- → **Services d'intégration**
- → **ICT**
- → **Services audiovisuels**
- → **Autres services**



Enjeux	Ressources mobilisées	Valeur créée
Inclusion numérique	▪ **30 %** des collaborateurs mobilisés sur les opérations techniques et la modernisation du réseau ▪ **7 811** sites techniques ▪ **70 %** des sites déployés en 2025 sont en zone rurale ▪ **7** *Data centers*	▪ **Population couverte 3G** : 96,71 % en Côte d'Ivoire, 81,7 % au Burkina Faso, 67,92 % au Libéria, ▪ **Population couverte 4G** : 95,01 % de la population ivoirienne, 80,42 % au Burkina Faso, 68,69 % au Libéria.
Continuité et résilience des réseaux	▪ Engagement **Net Zéro Carbone** 2040 ▪ **1** politique qualité, environnement et énergie ▪ **1** politique dédiée ▪ **1** étude climat en cours ▪ **1** Chief Climate Officer par pays	▪ **707** sites solarisés en 2025 ▪ Utilisation des énergies renouvelables en hausse sur les **3** pays ▪ Maîtrise de la trajectoire carbone malgré la pression sur les usages
Qualité de service et confiance numérique	▪ **45 %** des collaborateurs du Groupe occupent des fonctions commerciales ou de distribution ▪ **1** politique qualité, environnement et énergie ▪ **1** Système de Management Intégré Côte d'Ivoire (SMI) ▪ Outils d'analyse de **performance** (QoS, QoE) ▪ Un Data Protection Officer (**DPO**) garant de la conformité à la loi et mise en place d'un comité de gouvernance dédié	▪ **360 000** détaillants ▪ **210** agences et franchises ▪ **Certification COPC** du centre de relation client en Côte d'Ivoire ▪ Entre **98,1 % et 99,7 %** de disponibilité du réseau
Croissance des usages et des services digitaux	▪ **1 super App Max it** déployée dans chacun de nos trois pays ▪ Lancement d'**OM Pay** en Côte d'Ivoire ▪ Lancement du **chatbot Max It** au Burkina Faso ▪ Accélération de la part des réclamations réalisées via nos canaux digitaux	▪ **38,5 M** abonnés Fixe, mobile, Internet (+9 %) ▪ **37,6 M** abonnés mobile (+8,6 %) ▪ **40,4 M** clients Orange money (+10,2 %) ▪ **493 933** abonnés fibre (+59,9 %) ▪ **383 610** bénéficiaires des kits Orange Energies
Contribution à l'emploi, à l'inclusion et au développement local	▪ **100 %** des collaborateurs formés aux achats responsables ▪ **7** Orange Digital Centers ▪ **3** Fondations ▪ **1 229** projets Fondation mis en œuvre en Côte d'Ivoire depuis 2006 ▪ Un **engagement RSE** porté par le Top Management	▪ **Achats locaux :** 67,4 % en Côte d'Ivoire, 73,5 % au Burkina Faso, 57,6 % au Libéria ▪ **481** parcours vers l'emploi soutenus ▪ **14 522** nombre de bénéficiaires des programmes ODC et Fondations en 2025

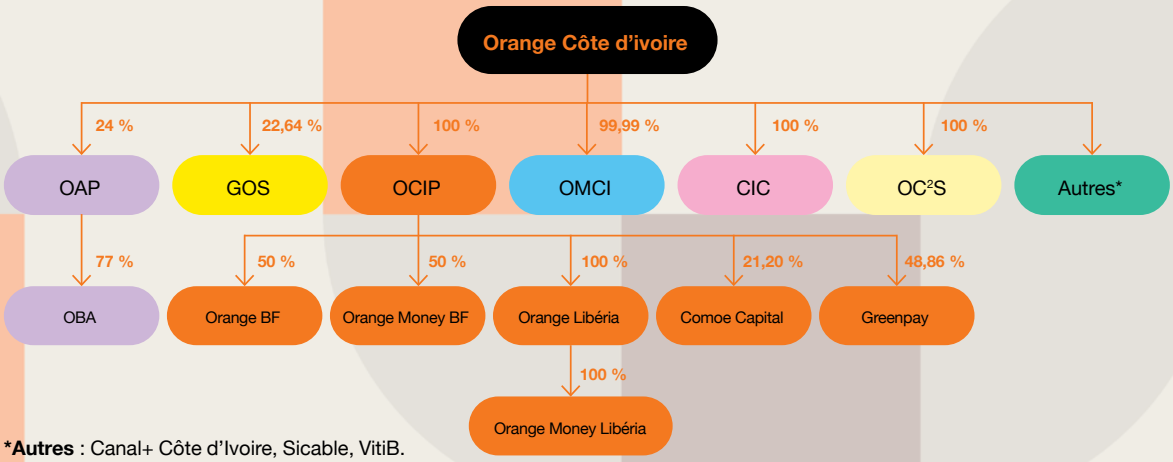
Notre organisation

La gouvernance du Groupe Orange Côte d'Ivoire encadre la conduite de ses activités et garantit la maîtrise des risques, la conformité réglementaire et la fiabilité de la performance. Elle s'appuie sur une structure actionnariale stable, des instances de décision clairement définies et des comités dédiés au pilotage stratégique et opérationnel.



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 :

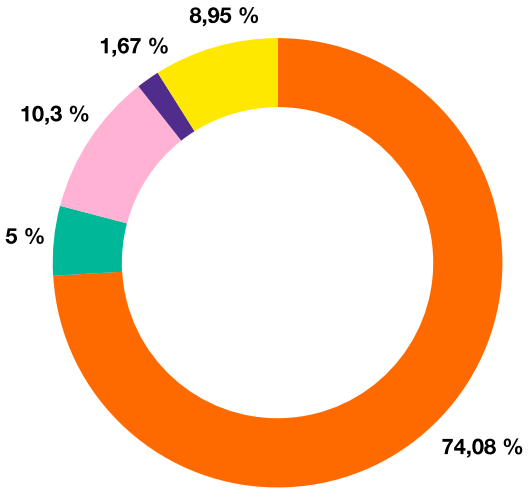
- Le paiement mobile
- La gestion d'infrastructures de réseau filaire
- La télévision et les contenus
- La publicité et les médias
- L'investissement en capital



***Autres** : Canal+ Côte d'Ivoire, Sicable, VitiB.



Structure de l'actionnariat



Actionnariat	%
Groupe 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 %**

Actionnariat salarié

Orange Côte d'Ivoire poursuit le développement de l'actionnariat salarié afin d'associer davantage les collaborateurs à la performance et à la création de valeur du Groupe.

Une performance remarquable pour le cours de notre action en 2025

À fin 2025, le titre Orange Côte d'Ivoire (ORAC) clôture à 14 250 FCFA au 31/12/2025, traduisant une appréciation de 50 % par rapport à son prix d'introduction fixé à 9 500 FCFA lors de son admission à la cote de la BRVM le 29/12/2022.

Sur la période 2023–2025, l'évolution du cours moyen annuel confirme une trajectoire globalement positive des valeurs télécoms cotées, reflétant l'attractivité continue du secteur auprès des investisseurs régionaux.

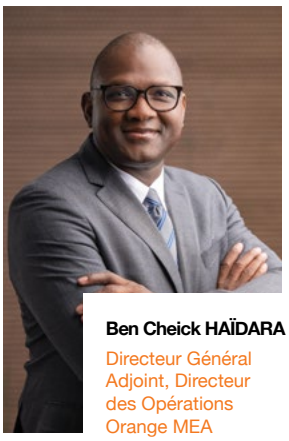
Depuis son introduction en bourse, le titre ORAC s'inscrit dans une dynamique de valorisation progressive, témoignant de la confiance du marché dans la solidité du modèle économique du Groupe et dans ses perspectives de croissance à moyen et long terme.

Le Conseil d'Administration

Au cours de l'année 2025, le Conseil d'Administration a évolué avec des changements au niveau du Président du Conseil d'Administration et de deux administrateurs du Groupe Orange. Ainsi, à fin 2025, le Conseil 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.



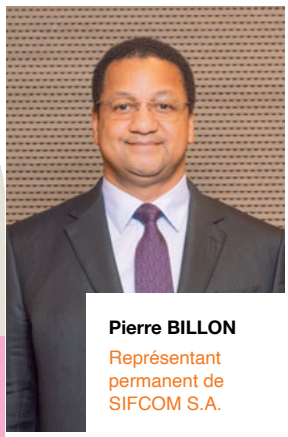
Yasser SHAKER
Président du Conseil d'Administration, Directeur Général Orange MEA



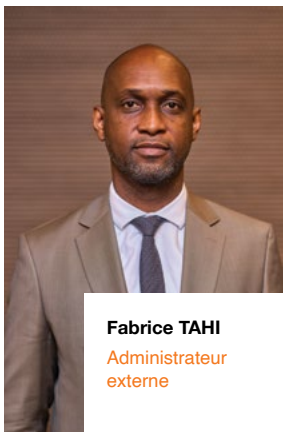
Ben Cheick HAÏDARA
Directeur Général Adjoint, Directeur des Opérations Orange MEA



Dorothée VIGNALOU
Directrice Générale Adjointe, Directrice Finances, stratégie & développement Orange MEA



Pierre BILLON
Représentant permanent de SIFCOM S.A.



Fabrice TAHI
Administrateur externe



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.

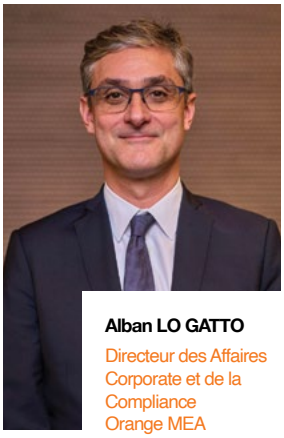
Ainsi, l'Assemblée Générale Ordinaire du 10 avril 2025 a fixé le montant global des indemnités de fonction à 80 000 000 FCFA.



Patrick LEFEVRE
Représentant permanent de Atlas Countries Support S.A., Directeur de Zone Orange MEA



Clarisse HERIARD DUBREUIL
Directrice du Contrôle de Gestion Groupe Orange



Alban LO GATTO
Directeur des Affaires Corporate et de la Compliance Orange MEA



Stéphane VARRET
Directeur Général Orange Tunisie

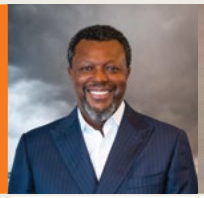


Mamadou BAMBA
Directeur Général Orange Côte d'Ivoire

Le Comité de Direction

Le Comité de Direction d'Orange Côte d'Ivoire assure le pilotage de l'activité du Groupe. Il continue de porter le déploiement des 4 piliers de notre plan stratégique ***Lead the Future***. À fin 2025, notre Comité de Direction se compose comme suit :

Direction générale



Mamadou BAMBA
Directeur Général
Orange Côte d'Ivoire



Mamadou COULIBALY
Directeur Général Adjoint
Chief Operating Officer

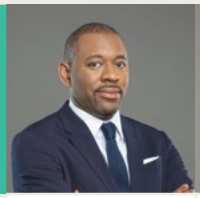


Catherine ASSANVO
Directrice du cabinet du Directeur Général
Directrice Data, IA & RSE

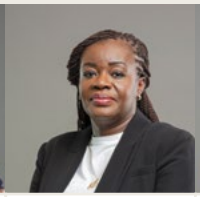


Eugène BROU
Directeur Audit, Contrôle Interne, Risques & Qualité

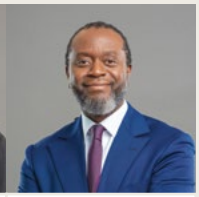
Business



Habib BAMBA
Directeur Transformation, Digital & Médias



Rosemonde KOUADIO
Directrice Réseau de Distribution Indirecte



Stève FAYOMI
Directeur Communication & Marque



Ferdinand TRA
Directeur Expérience Clients



Raoul YOBOUET
Directeur Marketing

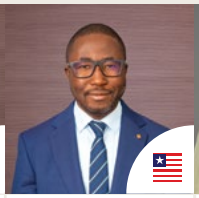


Raoul YOBOUET (PI)
Directeur Orange Business & Broadband

Filiales



Nafy SILUE
Directrice Générale
Orange Burkina Faso



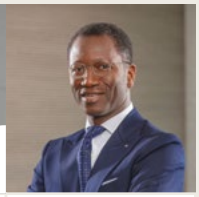
Marius YAO
Directeur Général
Orange Libéria



Mariame TOURÉ
Directrice Générale
Orange Money
Côte d'Ivoire



Kolo KONÉ
Directeur Général
Côte d'Ivoire Câbles



Mamadou COULIBALY (PI)
Président OC2S

Technique



Rolly EHOUMAN
Directeur Technique



Patrick N'DOUA
Directeur Système d'Information

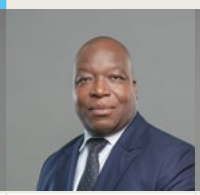


Mamadou COULIBALY (PI)
Direction Centre de Services Partagés Technique

Support



Diakalia BERTE
Directeur Financier



Eugène BROU (PI)
Directeur Achats et Logistique



Marie-France FOFANA
Directrice Ressources Humaines



Myriam KADIO-MOROKRO
Secrétaire Générale



Idriss KIGNAMAN-SORO
Directeur International, Stratégie & Développement

Un cap stratégique, construit pas à pas

Entre 2023 et 2025, nous avons décliné le plan stratégique ***Lead the Future*** dans un contexte de transformation accélérée des usages numériques, de pression réglementaire croissante et d'intensification concurrentielle sur l'ensemble de nos marchés.

Ce plan s'est structuré autour de **trois axes majeurs** qui ont constitué le cadre de référence de nos décisions d'investissement, de notre allocation de capital et de nos priorités opérationnelles sur la période.



Relancer la croissance
en capitalisant sur les relais à fort potentiel — Très Haut Débit, services financiers mobiles, B2B et services digitaux — afin de monétiser nos infrastructures et renforcer notre *leadership* sur la *data* et les usages.



Développer l'efficience
en transformant notre modèle opérationnel pour gagner en agilité, en performance industrielle et en maîtrise des coûts.

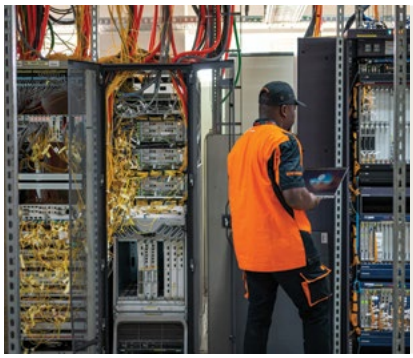


Élargir notre empreinte
en diversifiant nos sources de revenus et en développant de nouveaux services pour renforcer la résilience du Groupe face aux mutations technologiques et sectorielles.

Ces trois priorités ont été déployées dans une approche intégrée, où la performance environnementale et sociale constitue un critère structurant des décisions d'investissement et d'allocation de capital.

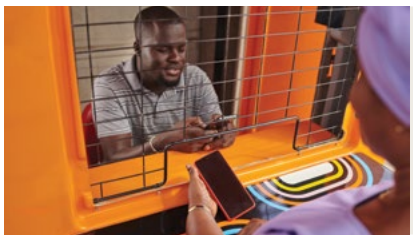
2025 : une année d'aboutissement et de projection

Dernière année du cycle stratégique, 2025 a été à la fois une année de consolidation des fondamentaux et de préparation du prochain cycle de développement. Elle a traduit de manière opérationnelle les priorités définies dans le cadre de ***Lead The Future***.



Une transformation opérationnelle accélérée

- Poursuite de la densification et de la modernisation du réseau après les programmes de renouvellement technologique
- Amélioration continue de la qualité de service
- Digitalisation des parcours clients et optimisation des processus internes
- Montée en puissance de la data et de l'intelligence artificielle dans les opérations
- Structuration d'OC²S comme partenaire de la transformation digitale des entreprises



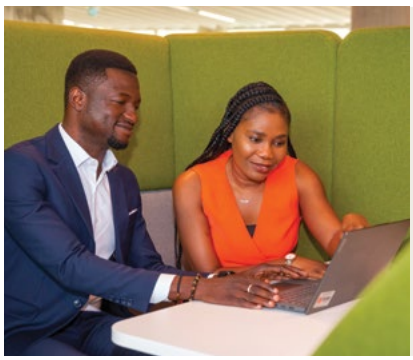
Un leadership sur les infrastructures et les usages

- Renforcement du leadership sur le broadband
- Amélioration de l'expérience client
- Repositionnement stratégique du Mobile Money autour du paiement marchand



Une performance intégrée et durable

- Optimisation énergétique et solarisation des sites
- Renforcement de la confiance numérique et de la cybersécurité
- Mise en place d'un Système de Management Intégré Qualité, Energie et Environnement
- Déploiement des programmes d'inclusion via les Orange Digital Centers et la Fondation
- Mobilisation des collaborateurs autour d'initiatives à impact



Une transition vers le prochain cycle stratégique

L'achèvement de ***Lead The Future*** ouvre une nouvelle séquence. Les fondamentaux consolidés entre 2023 et 2025 constituent une base solide pour aborder le prochain cycle stratégique avec ambition et résilience. La modernisation continue de nos infrastructures, le renforcement de l'innovation, l'enrichissement de l'expérience client et la croissance externe constitueront les piliers de notre prochaine étape. Cette dynamique s'appuiera sur des leviers structurants : l'engagement de nos talents, la puissance de notre marque et l'intégration toujours plus complète des enjeux ESG au cœur de nos décisions.

Une trajectoire enrichie par les analyses de double matérialité

Au cœur de nos activités : une écoute active et structurée de nos parties prenantes à travers un dialogue régulier et continu, afin de faire coïncider leurs attentes et nos activités.

1.

Celles qui observent le Groupe Orange Côte d'Ivoire

- **Organes de régulation et institutions**
- **Autorités publiques** : Ministères, Sociétés d'État
- **Médias** : Journaux, blogueurs, influenceurs, radios





- **Communautés** : Riverains, communautés villageoises, syndicats
- **ONG et monde associatif** : ONG, associations, fondations, agences onusiennes, associations professionnelles, associations de consommateurs
- **Collectivités locales** : Mairies, préfectures, conseils régionaux

2.

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



3.

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

- **Collaborateurs** : Salariés, délégués du personnel, partenaires sociaux, CSST
- **Partenaires** : Fournisseurs, 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

En **Côte d'Ivoire**, depuis 2009, 9 démarches de dialogue ont été conduites avec les parties prenantes et nous avons rencontré plus de 150 structures issues des sphères institutionnelle, économique et sociétale. Ces consultations successives ont permis d'identifier les attentes prioritaires et de renforcer nos plans d'actions au fil du temps, notamment lors de la déclinaison du plan stratégique ***Lead the Future*** (2023–2025). Les enseignements tirés de ces échanges ont guidé nos décisions et consolidé notre trajectoire.

En 2025, dans le cadre de la préparation des prochaines orientations stratégiques du Groupe, nous avons approfondi cette dynamique en réalisant une analyse de double matérialité. Cette démarche s'appuie sur nos travaux antérieurs, enrichis par notre cartographie des risques, l'évolution de nos activités et de nos marchés, ainsi que par les principaux standards et référentiels internationaux en matière de durabilité et de *reporting*.

Une démarche structurée co-construite avec nos parties-prenantes

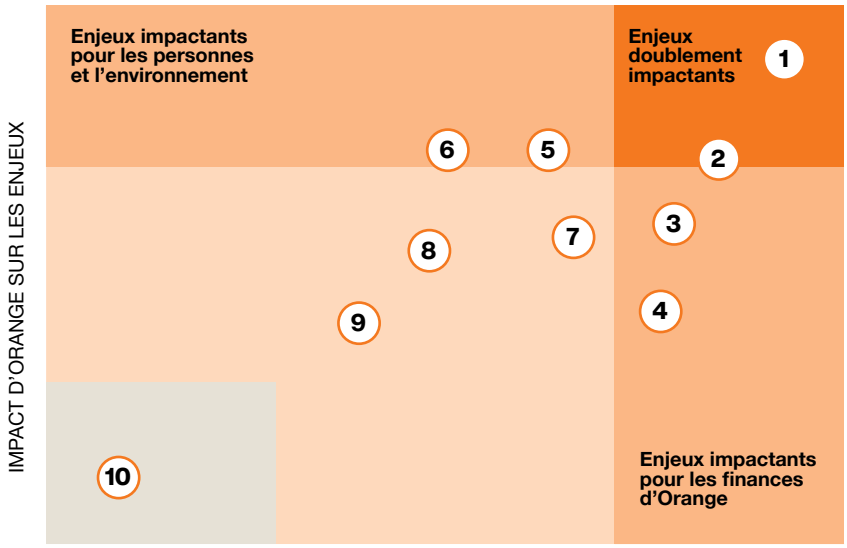
L'analyse a reposé sur un dialogue structuré et approfondi avec un large panel de parties prenantes internes et externes, combinant entretiens qualitatifs, ateliers collaboratifs et consultation digitale. Elle permet d'identifier, d'une part, les impacts positifs et négatifs significatifs des activités d'Orange Côte d'Ivoire sur l'environnement, les personnes et les territoires (matérialité d'impact), et d'autre part, les risques et opportunités susceptibles d'influencer la performance financière, la pérennité du modèle d'affaires et la réputation de l'entreprise (matérialité financière).

Des enjeux doublement matériels, structurants pour notre modèle d'affaires

Les résultats font ressortir quatre enjeux perçus comme doublement matériels, c'est-à-dire critiques à la fois du point de vue de l'impact et de la création de valeur :

- **Protection des données personnelles et de la vie privée**
- **Cybersécurité**
- **Gouvernance et culture ESG**
- **Innovation responsable**

Ces enjeux apparaissent comme structurants pour la durabilité du modèle d'affaires d'Orange Côte d'Ivoire, compte tenu de son rôle central dans les usages numériques, la confiance des clients et l'acceptabilité sociétale de ses activités.



Enjeux

1. Confiance numérique, gouvernance et protection des données personnelles
2. Innovation et usages responsables
3. Qualité et accessibilité des services
4. Performance opérationnelle et environnementale
5. Capital humain et engagement
6. Ancrage local
7. Droits humains et chaîne de valeur
8. Dialogue social et équité
9. Éthique des affaires
10. Ressources naturelles et biodiversité

Des attentes qui appellent des inflexions et un renforcement des dispositifs

L'analyse met également en évidence des enjeux appelant une attention stratégique particulière. Les consultations ont fait émerger des attentes accrues en matière de responsabilité des usages numériques, notamment concernant la santé physique et psychologique des usagers, en particulier des jeunes. Les parties prenantes soulignent l'importance d'une vigilance renforcée face aux risques liés à l'hyperconnexion, à l'exposition aux contenus sensibles et à l'impact des usages numériques sur le bien-être.

Par ailleurs, la gouvernance ressort comme un levier central de crédibilité et de durabilité du modèle. Les attentes portent sur la formalisation des cadres éthiques, la clarté des responsabilités, le renforcement des dispositifs de conformité et la diffusion d'une culture ESG intégrée à tous les niveaux de l'organisation.

De la matérialité à l'action : un cadre de référence pour la décision et l'exécution

Les enjeux identifiés comme matériels viennent confirmer et préciser notre cap. Ils alimentent directement nos décisions d'investissement, notre pilotage des risques et notre allocation de capital, en assurant une cohérence renforcée entre stratégie, performance opérationnelle et attentes des parties prenantes. Concrètement, les priorités issues de la double matérialité sont désormais traduites dans nos trois axes stratégiques et déclinées dans nos piliers opérationnels. Les enjeux liés à la protection des données, à l'innovation responsable et à la confiance numérique renforcent la création de valeur par la fiabilité des services et la sécurisation des usages. Les enjeux de cybersécurité et de gouvernance ESG soutiennent l'efficience et la maîtrise des risques, notamment via la modernisation des réseaux, le pilotage par la donnée et l'intégration des critères ESG dans la performance. Les attentes relatives à l'inclusion numérique, à la santé des usagers et à l'acceptabilité sociétale accompagnent l'élargissement de notre empreinte, en articulant couverture territoriale, développement d'usages responsables et initiatives d'impact à travers nos dispositifs Orange Digital Centers et Fondation.

Cette articulation entre matérialité, stratégie et exécution garantit une lecture intégrée de notre modèle : nos piliers Réseau & énergie, Expérience & confiance client et Impact socio-économique traduisent concrètement ces priorités dans nos activités, nos plans d'action et nos indicateurs de performance.

Déclinaisons régionales

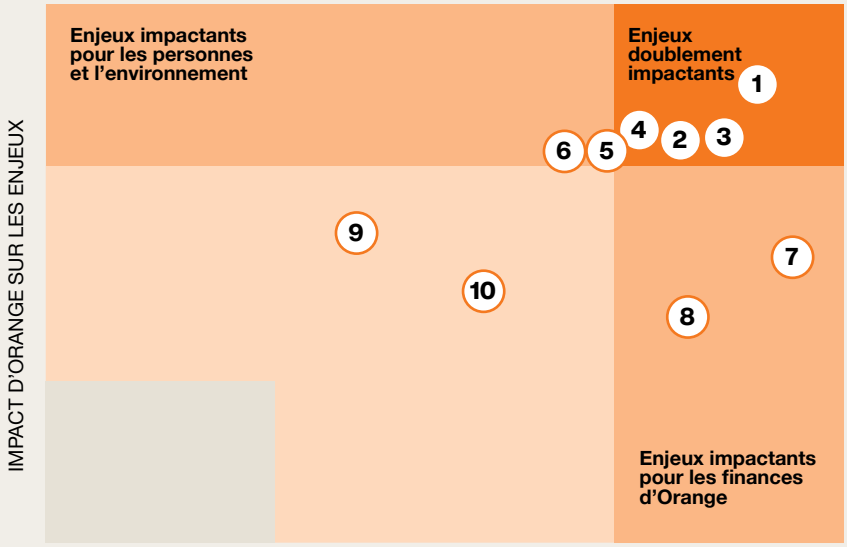
Au Burkina Faso, l'année 2025 marque également une étape structurante dans l'appropriation locale de la démarche de double matérialité, avec la conduite d'un dialogue formalisé ***ESG by Design***.

Cette démarche a permis d'identifier les attentes prioritaires des parties prenantes internes et externes, dans un contexte national marqué par des enjeux économiques, sécuritaires et énergétiques spécifiques. Si Orange Burkina Faso est perçue comme un acteur engagé et proche des populations, les consultations ont mis en lumière des attentes renforcées quant à la contribution concrète de l'entreprise au développement économique local, à la transparence institutionnelle et à la solidité de ses engagements RSE.

Les enjeux doublement matériels identifiés au niveau local recoupent les priorités du Groupe — protection des données personnelles, cybersécurité, gouvernance responsable — mais prennent une résonance particulière dans le contexte burkinabè.

Plusieurs thématiques émergent avec une intensité accrue :

- **Inclusion numérique et économie locale**
- **Développement des compétences et employabilité des jeunes**
- **Égalité des chances et insertion professionnelle,**
- **Adaptation au changement climatique et gestion de l'énergie**
- **Gestion des déchets électroniques et économie circulaire**
- **Éthique des affaires et transparence**



Enjeux

1. Développement socio-économique et inclusion
2. Climat et ressources
3. Confiance numérique et responsabilité
4. Capital humain et transformation
5. Usages numériques et innovation responsable
6. Dialogue social et confiance
7. Santé et sécurité au travail
8. Performance opérationnelle (énergie)
9. Éthique des affaires et gouvernance
10. Performance environnementale et biodiversité

Le dialogue ***ESG by Design*** a ainsi débouché sur un plan d'engagement opérationnel structuré autour de priorités court et moyen terme : renforcement des partenariats institutionnels, développement d'initiatives d'inclusion numérique, programmes de formation, actions environnementales participatives et amélioration continue des dispositifs de gouvernance.

Au Libéria, la démarche s'inscrit dans une dynamique d'appropriation progressive. Le pays s'appuie sur le cadre méthodologique du Groupe et intègre graduellement les enjeux identifiés dans son pilotage et ses pratiques de gouvernance, dans un contexte institutionnel et réglementaire spécifique.

De la matérialité à la cartographie des risques : une approche intégrée du pilotage stratégique

Les enjeux identifiés comme matériels dans le cadre de l'analyse de double matérialité alimentent directement la cartographie des risques du Groupe et son dispositif global de gestion des risques. Cette articulation garantit la cohérence entre nos orientations stratégiques, nos engagements ESG et notre pilotage opérationnel.

Le dispositif est piloté par le **Contrôle Interne et Gestion des Risques (CIGR)** et repose sur plusieurs cartographies complémentaires, mises à jour annuellement :

- **Cartographie des risques majeurs**, structurée en clusters (familles de risques) couvrant les principaux risques aux bornes du Groupe
- **Cartographies des risques par processus**, propres à chaque activité opérationnelle, assorties de plans d'actions suivis
- **Cartographies des risques spécifiques hors processus** (ex. : fraude non télécom, DCP), également mises à jour et pilotées
- **Cartographies des projets stratégiques**, permettant d'anticiper et de maîtriser les risques liés aux transformations majeures

Chaque cartographie est validée par les instances compétentes — directions opérationnelles, sponsors de projets, Comité de Suivi d'Audit et des Risques (CSAR), Comité d'Audit et Conseil d'Administration pour les risques majeurs — assurant un alignement étroit entre gestion des risques, gouvernance et stratégie.

La méthodologie repose sur une démarche structurée : identification des risques (ateliers, entretiens, analyse des incidents), évaluation selon la probabilité et l'impact, puis priorisation au sein d'une matrice de criticité. Les risques élevés ou très élevés font l'objet de plans de mitigation dédiés et d'un suivi renforcé.

Principales catégories de risques critiques

En 2025, les risques majeurs se répartissent autour de quatre grandes catégories :

- **Stratégiques** : cybersécurité, transition énergétique, gestion des compétences clés, retards projets stratégiques, rupture technologique, dépendance fournisseurs, atteinte à la réputation
- **Conformité** : pression réglementaire et fiscale, exigences du régulateur, fiabilité du *reporting* financier et extra-financier (y compris CSRD), lutte contre la corruption
- **Financiers** : tension de trésorerie
- **Opérationnels** : interruption majeure d'activité, santé et sécurité humaine, dommages aux actifs, fuite de revenus



Évolutions notables en 2025

L'exercice 2025 confirme une dynamique différenciée selon les *clusters* :

- Baisse de criticité sur la gestion des compétences, l'image et la réputation, la fiabilité du *reporting* extra-financier et la gestion de la trésorerie :
- Hausse de probabilité sur la pression réglementaire et fiscale, la cybersécurité et les enjeux de santé, sûreté et sécurité
- Identification de deux nouveaux *clusters* évalués à un niveau modéré : transition environnementale et énergétique, et rupture technologique

Un dispositif de vigilance élargi à l'ensemble de la chaîne de valeur

Dans un contexte de renforcement des obligations de diligence raisonnable, le Groupe a structuré une démarche de vigilance visant à identifier et prévenir les impacts négatifs potentiels liés à ses activités. Elle s'appuie sur une méthodologie renforcée distinguant la gravité (échelle, portée, remédiabilité) et la probabilité (soudaineté, contexte pays, dispositifs de maîtrise), et remplace la notion de « risque » par celle d'« impact négatif » pour assurer la cohérence avec la CSRD.

La cartographie de vigilance distingue 21 impacts potentiels regroupés autour de trois grands domaines :

- Santé, sûreté et sécurité des activités, notamment en matière de sécurité des infrastructures et de continuité des services
- Droits humains et conditions de travail, incluant la prévention de la discrimination, du travail des enfants ou des atteintes aux conditions de travail
- Impacts environnementaux, liés notamment aux ressources naturelles, à la gestion des déchets et aux émissions

Cette démarche couvre à la fois les opérations directes du Groupe et ses relations d'affaires, en intégrant progressivement les fournisseurs et partenaires dans l'analyse des risques et des impacts afin de renforcer la vigilance sur l'ensemble de la chaîne de valeur.









I.

Des infrastructures stratégiques au cœur de notre modèle de création de valeur

Bâtir les fondations

Le réseau constitue le cœur du modèle économique du Groupe Orange Côte d'Ivoire. Il soutient la croissance des usages numériques, garantit la qualité de service et conditionne directement la performance commerciale et financière.

Le Groupe s'appuie sur une architecture technique robuste, articulée autour de sites stratégiques assurant la redondance, la sécurisation et la gestion des flux voix et data sur l'ensemble du périmètre régional. Cette architecture garantit :

- → la sécurisation des flux critiques
- → l'absorption de la croissance continue du trafic
- → la continuité d'activité sur les sites sensibles
- → et la résilience opérationnelle face aux contraintes énergétiques et territoriales

80 %

En 2025, nous avons consacré **80 % de nos investissements** à l'extension et à la modernisation de nos réseaux. Cet effort soutenu traduit une stratégie d'anticipation de la demande et de consolidation des capacités réseau.

Cette stratégie de densification et de modernisation s'est traduite par :

1 073 Nouveaux **sites mobiles** déployés

4G Une densification continue de la 4G sur l'ensemble des marchés

La **modernisation de sites** existants afin d'élever les standards de performance

+59,9 % **493 933 foyers (+59,9 %) connectés à la Fibre**, soutenant les usages domestiques à haute capacité et les offres convergentes

Au Burkina Faso comme au Libéria, les programmes de modernisation et d'optimisation ont permis d'améliorer les indicateurs de qualité réseau et d'accompagner la progression des usages numériques, dans des contextes opérationnels exigeants.

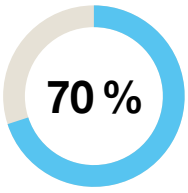
Étendre le lien

Connecter les territoires et réduire la fracture numérique

L'extension du réseau ne répond pas uniquement à une logique de croissance ; elle traduit une ambition d'aménagement numérique des territoires.

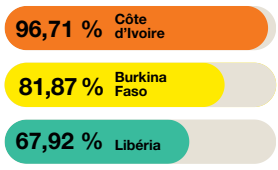
Chaque déploiement en zone rurale s'inscrit dans une approche globale : au-delà de l'infrastructure technique, un dispositif complet d'activation commerciale et logistique accompagne l'ouverture des sites. Réseau de distribution de proximité, formation des gérants, offres adaptées aux besoins locaux et présence renforcée d'équipes terrain permettent de transformer la couverture en usages réels.

En 2025 :



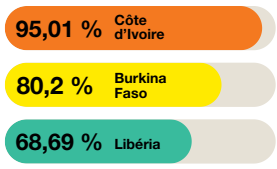
70 % des nouveaux sites mobiles ont été déployés en zones rurales, avec une priorité donnée aux zones à faible densité ou à couverture limitée. Cette orientation vise à réduire les disparités d'accès et à soutenir une inclusion numérique effective.

Couverture 3G



La couverture 3G atteint 96,71 % en Côte d'Ivoire, **81 %** au Burkina Faso et **67,92 %** au Libéria.

Couverture 4G



La 4G couvre 95,01 % de la population ivoirienne, **80 %** au Burkina Faso et **68,69 %** au Libéria (C'est respectivement +2pts, +4pts et +1,5pts vs 2024).

Élever l'exigence

La performance réseau ne se limite pas à la couverture : elle repose sur la fiabilité, la capacité d'anticipation et une gouvernance technique exigeante.

Dans les trois pays d'implantation, le Groupe veille à garantir un haut niveau de **continuité et de fiabilité des services**, malgré un environnement opérationnel parfois exigeant. Les dispositifs de sécurisation des infrastructures, notamment les mécanismes de redondance et de reroutage des réseaux, permettent de limiter l'impact des incidents et de préserver la qualité de service pour les clients.

La réactivité des équipes techniques constitue également un levier essentiel de performance opérationnelle. Des efforts continus sont engagés pour **améliorer les temps de rétablissement des infrastructures réseau, fibre et énergie**, afin de renforcer la résilience des systèmes et d'assurer un niveau de disponibilité élevé des services numériques dans l'ensemble des territoires couverts.

En 2025, la disponibilité du réseau[1] a atteint **99,7 % en Côte d'Ivoire**, **98,14 % au Libéria** et **99,31 % au Burkina Faso**, dans un contexte de croissance soutenue des usages data. Ces niveaux traduisent la solidité des architectures techniques, la redondance des liaisons critiques et la sécurisation progressive des sites stratégiques.

En Côte d'Ivoire et au Libéria, les performances de nos réseaux ont été reconnues par l'obtention, pour la troisième année consécutive, des prix Ookla des réseaux fixes et mobiles les plus rapides du pays .

Enrichir l'expérience

Si le réseau constitue le socle technique de notre modèle, sa véritable **finalité réside dans l'expérience vécue par le client.**

En Côte d'Ivoire, le renouvellement de la **certification COPC** de nos centres de relations client confirme l'alignement des centres de contact avec les standards internationaux les plus exigeants.

Au Burkina Faso, l'expérience client a franchi un cap en 2025 grâce à une mobilisation structurée des équipes. La mise en place de Task Forces dédiées a permis d'atteindre le leadership en NPS (progression de 12 à 62 points) et de dépasser les objectifs de satisfaction et de qualité de service. Sur le segment B2B, l'amélioration du recouvrement (122 % d'atteinte) et l'ouverture de deux shops dédiés illustrent le renforcement de l'accompagnement des clients à forte valeur. Cette dynamique s'inscrit dans une culture d'écoute renforcée et une structuration progressive des standards d'excellence opérationnelle.

La norme COPC (*Customer Operations Performance Center*) est un standard de haute performance qui s'engage sur l'amélioration du service, de la qualité, des revenus, de l'expérience client et de la rentabilité tout en réduisant les coûts.

En adoptant cette norme, la Direction de l'Expérience Client réussit à collecter 100 % des indicateurs exigés par COPC (plus de 500) et a pu réaliser des performances globales exceptionnelles :

- **51 %** des indicateurs clés exigés par COPC étaient **à l'objectif** en 2025 versus 44 % en 2023
- **77 %** des indicateurs clés exigés par COPC étaient **en amélioration continue** en 2025 versus 62 % en 2023
- **Gain de 6 points en 2025** par rapport à 2023 sur l'indicateur **Satisfaction Client (CSAT)**, qui mesure le niveau de satisfaction des clients ayant contacté nos services
- **Gain de 4 points en 2025** par rapport à 2023 sur l'indicateur **Résolution de Contact (CR)**, qui mesure le taux de résolution des problématiques des clients dès le premier contact

1 Accessibilité data 4G, décembre 2025

Renforcer la proximité territoriale

- Déploiement de nouveaux kiosques **Mobile Money**
- Évolution du rôle des **Mobile Coachs**
- **14 opérations terrain et 20 localités touchées :** une mobilisation des équipes en immersion terrain pour renforcer ventes, visibilité et relation client.

Ouverture de nouveaux **points de contact stratégiques**

- Boutique Transfert Center de Yamtenga
- Shop Premium à la ZAD

- Déploiement du programme de **fidélité B2B**
- Ouverture du premier **Smart Store**





My Customer, My Boss une initiative d'écoute active des clients et d'appropriation collective des enjeux d'expérience client dans les 3 pays.

Offrir une expérience digitale unique

+15,5 %

Nombre d'utilisateurs toutes applications confondues

En 2025, le Groupe est allé encore plus loin dans son ambition d'offrir une expérience digitale toujours plus performante. Cette priorité stratégique s'est traduite par le lancement de nouvelles offres et de nouveaux services, illustrant notre volonté de proposer à nos clients une expérience toujours plus **unifiée, fluide et sécurisée**, en phase avec l'évolution des usages numériques et des attentes des consommateurs.

TV d'Orange

+43,5 %
de croissance de la base clients

3 co-productions lancées :

- Maquisards Saison 3
- 220 logements
- L'Afrique c'est chic



Max it

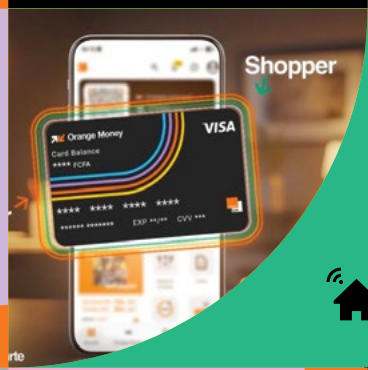
Lancement de OM Pay

La nouvelle application Orange Money qui simplifie les paiements et transferts du quotidien, et garantit une utilisation plus fluide du service.



Lancement de la carte virtuelle VISA

Pensée pour simplifier le quotidien, elle s'active gratuitement depuis Max it et permet à chaque utilisateur d'effectuer des paiements en ligne et à l'international en toute sécurité sans avoir besoin de compte bancaire



Lancement de l'offre Maison Intelligente

Une solution de domotique connectée à la fibre permettant de **piloter à distance les équipements du domicile** depuis une interface mobile unique.



Lancement Max it TV entertainment

Pour un contenu local accessible

Lancement du chatbot Max it



Déploiement de Fan Zones Max it pendant la CAN 2025



Orange Energies



383 610
bénéficiaires

Lancement de 3 mini Apps :

- e-Resto
- c-Resto
- Interopérabilité pour transferts instantanés entre banques et Mobile Money

- **Déploiement de nouvelles offres adaptées aux besoins des entrepreneurs :** des kits productifs avec congélateurs solaires
- **Déploiement de nouvelles offres adaptées aux besoins des foyers urbains :** Groupes électrogènes solaires

Partenariat Orange Energies et Alioth System

Le projet « mobilité verte » lancé le 30 octobre vise à déployer des bornes électriques dans les villes de Ouagadougou et Bobo Dioulasso pour faciliter la recharge des motos électriques.

Assurer la continuité dans la durée

Dans un contexte marqué par des tensions énergétiques régionales, une forte croissance du trafic data et un rythme soutenu de déploiement de nouveaux sites, la maîtrise du mix énergétique constitue un enjeu stratégique majeur pour le Groupe.

En 2025, la montée en charge du réseau a été significative. Cette dynamique a mécaniquement accru les besoins énergétiques



Augmentation du trafic
↑ 39 % en Côte d'Ivoire
↑ 35 % au Burkina Faso
↑ 41 % au Libéria



Augmentation du nombre de sites physiques
↑ 13 % en Côte d'Ivoire
↑ 19,7 % au Burkina Faso
↑ 24 % au Libéria

Impact carbone : une pression maîtrisée, malgré une croissance significative des usages

SCOPE 1
Consommation de fuel des groupes électrogènes (hors TowerCo) et carburant des véhicules

L'évolution des émissions au niveau du Groupe s'explique principalement par la situation au Libéria, tandis que la Côte d'Ivoire demeure stable et que le Burkina Faso enregistre une amélioration.

Côte d'Ivoire	**8 tCO_2 (stable)**
Burkina Faso	**11 tCO_2 (-3 %)**
Libéria	**16 tCO_2 (+30 %)**

- En **Côte d'Ivoire**, les émissions sont stables vs 2024 : la consommation énergétique n'a progressé que de 4 % malgré la forte montée en charge des usages traduisant les efforts d'optimisation des infrastructures.
- Au **Burkina Faso**, la baisse des émissions reflète l'effet direct de la solarisation accrue des sites, qui réduit progressivement le recours aux groupes électrogènes
- Au **Libéria**, l'augmentation s'explique principalement par le déploiement de nouveaux sites et par la forte dépendance énergétique : près de 600 sites restent non raccordés au réseau électrique national, nécessitant un recours important aux groupes électrogènes

SCOPE 2
Émissions associées à l'électricité achetée (hors TowerCo)

L'évolution des émissions au niveau du Groupe reflète principalement la montée en charge des infrastructures et l'augmentation du trafic sur les réseaux.

Côte d'Ivoire	**22 tCO_2 (+8 %)**
Burkina Faso	**14 tCO_2 (+11 %)**
Libéria	**1 tCO_2**

- En **Côte d'Ivoire** et au **Burkina Faso**, la hausse reflète la montée en charge des infrastructures et l'augmentation du trafic
- Au **Libéria**, les émissions restent limitées. Leur évolution s'explique notamment par le raccordement de certains *data centers* au réseau électrique national. Cette connexion au grid, bien qu'entraînant une légère hausse du Scope 2, constitue une étape structurante vers une alimentation plus stable et potentiellement moins carbonée à terme

Transformation du mix énergétique : vers une résilience accrue

Face à cette pression énergétique, le Groupe accélère la modernisation de ses sites et l'intégration de solutions bas carbone :

- Amélioration continue de l'efficacité énergétique
- Intégration de *green features*
- Déploiement de sites solarisés.

En 2025, **707 sites supplémentaires** ont été solarisés sur le périmètre.

Cette stratégie se reflète dans l'évolution du ***Renewable Energy Ratio*** **(RER)**

Le **RER** constitue l'indicateur synthétique de transformation du mix énergétique. Il traduit la réduction progressive de la dépendance au fuel et l'amélioration de la résilience des infrastructures, notamment dans les zones à faible stabilité électrique.

Côte d'Ivoire	**30 % (+2pts)**
Burkina Faso	**38 % (+8pts)**
Libéria	**15 % (+2pts)**

Les centres techniques et *data centers* sont pilotés avec un indicateur d'efficacité énergétique de référence (PUE < 1,65), traduisant une attention particulière portée à l'optimisation des consommations.

Le pilotage énergétique est renforcé par les partenaires ESCO, qui assurent un monitoring automatisé des consommations des sites sous gestion. Les données détaillées des TowerCo ne sont pas encore consolidées à ce stade.

Climat, adaptation et décarbonation : renforcer la résilience de notre modèle

L'adaptation au changement climatique constitue un enjeu stratégique majeur pour le Groupe, à la fois environnemental, opérationnel et financier. Les risques physiques liés au climat — en particulier l'intensification des épisodes de chaleur — peuvent affecter la continuité de service et la performance des infrastructures télécoms.

Orange s'appuie sur son partenaire AXA Climate, l'entité du Groupe AXA dédiée à l'adaptation climatique et environnementale et qui propose une méthodologie d'analyse fondée sur les scénarios climatiques du GIEC à horizon 2030–2050. Cette approche évalue l'exposition et la vulnérabilité des actifs afin de définir des plans d'adaptation ciblés.

En Côte d'Ivoire, 20 actifs stratégiques ont déjà été analysés. Les études mettent en évidence un risque croissant de stress thermique, susceptible d'impacter à la fois les équipements techniques et les conditions de travail des équipes.

La réponse s'articule autour de deux priorités :

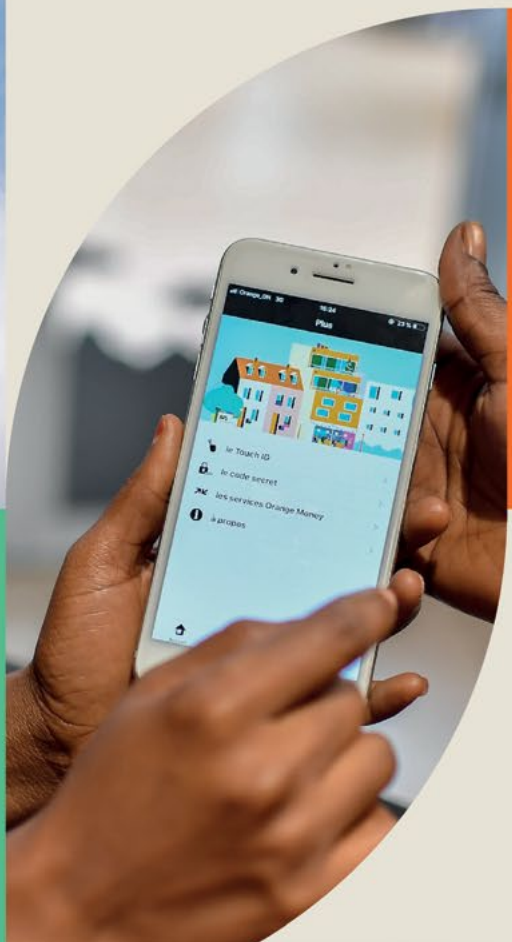
- → Sécuriser la continuité des infrastructures critiques
- → Protéger les collaborateurs exposés, notamment via l'adaptation des équipements, de l'organisation du travail et des dispositifs de prévention

L'intégration du risque climatique « *by design* » dans les décisions d'investissement marque une étape structurante : l'exposition aux aléas est désormais prise en compte dans le choix des implantations et des partenariats.








Plus
le Touch ID
le code secret
les services Orange Money
à propos







II.

Territoires & talents
Une trajectoire d’impact claire

2 302 talents
pour franchir chaque étape

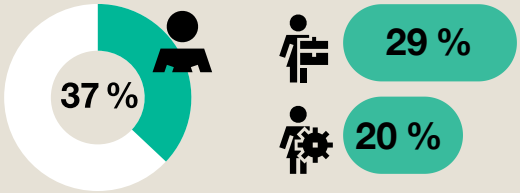
La performance du Groupe Orange Côte d'Ivoire repose sur l'engagement, l'expertise et la diversité de ses collaborateurs répartis entre la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso et le Libéria



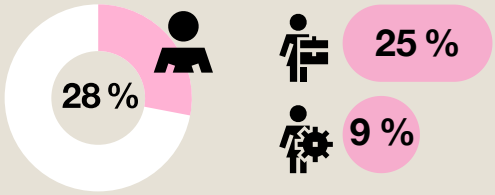
Diversité et inclusion

% de femmes dans les effectifs
% de femmes en position de management
% de femmes sur les métiers techniques

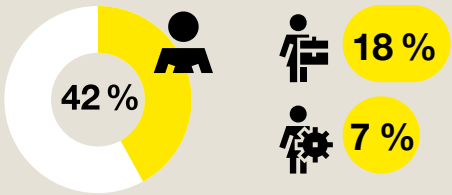
Côte d'Ivoire



Burkina Faso

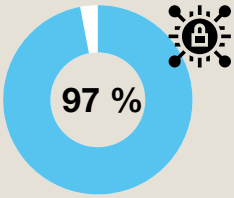


Libéria

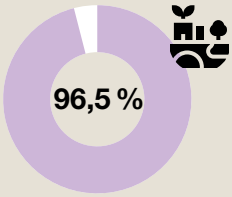


Développement des compétences

+56 500 heures de formation dispensées en 2025



des collaborateurs formés aux enjeux digitaux et cybersécurité



des collaborateurs formés aux enjeux conformité et ESG

Engagement des collaborateurs

1 290 collaborateurs inscrits sur la plateforme Orange Engage for Change

3 projets structurants impliquant des collaborateurs bénévoles en Côte d'Ivoire :

- Génération Orange
- Écoles Numériques
- Maisons Digitales



Mobiliser les talents internes

La trajectoire d'impact du Groupe commence en interne. Elle repose d'abord sur celles et ceux qui la portent au quotidien : les collaborateurs. C'est à partir de ce socle que l'impact se déploie, des talents internes vers les territoires et les communautés.

Garantir un environnement de travail sûr et responsable

Au-delà du respect des exigences réglementaires, le Groupe s'appuie sur ses dispositifs de gouvernance et sur les orientations du Plan de Vigilance afin d'identifier, prévenir et maîtriser les risques professionnels sur l'ensemble de ses sites et dans ses chaînes d'intervention.

La démarche de prévention est pilotée par les Comités Santé et Sécurité au Travail (CSST), qui animent les actions de sensibilisation et de prévention au sein de l'entreprise.

Prévenir le harcèlement au travail : sensibiliser, outiller et engager

En Côte d'Ivoire, une formation dédiée aux managers et salariés a permis de sensibiliser et outiller les équipes à la prévention du harcèlement (moral, sexuel et sexisme), avec un taux de participation de 49 %.

En complément, des ateliers live ont réuni 306 collaborateurs lors de 4 sessions en 2025, avec un taux de satisfaction élevé de 88 %.

En Côte d'Ivoire, le CSST, composé de 16 membres, a conduit en 2025 **21 campagnes de sensibilisation et 6 campagnes de dépistage**, contribuant à renforcer la culture de prévention et la vigilance face aux risques professionnels.

Au Burkina Faso, un dispositif similaire est en place, composé de **26 membres**. En 2025, **5 campagnes de sensibilisation et 3 campagnes de dépistage** ont été organisées, traduisant la continuité des actions de prévention et le renforcement progressif des initiatives de santé au travail par rapport à l'année précédente.

Une sinistralité maîtrisée

Sur l'année, **18 accidents du travail** (réels et trajets) ont été recensés en Côte d'Ivoire, dont **8 accidents avec arrêt supérieur à 24 heures**. Aucun accident mortel n'a été enregistré.

Ces accidents représentent 148 journées d'absence, soit un taux de fréquence de 2,65 et un taux de gravité de 0,01, des niveaux qui traduisent une sinistralité globalement maîtrisée au regard du volume d'activité et des heures travaillées.







Un suivi médical soutenu

Le **Centre Médical Interentreprises (CMI)** d'Orange Côte d'Ivoire définit et met en œuvre la politique médicale de l'entreprise, tout en assurant un suivi sanitaire des collaborateurs et de leurs familles conformément à la réglementation.

Composé d'une équipe pluridisciplinaire, il mène des **activités curatives** (consultations générales et spécialisées, soins, hospitalisations de jour) ainsi que des **actions de prévention** (visites médicales, campagnes de sensibilisation et de vaccination, suivi des risques professionnels et accompagnement des pathologies spécifiques), contribuant à la santé et au bien-être des collaborateurs.

- 29 médecins vacataires
- 9 infirmiers
- 2 pharmaciens
- 2 assistantes sociales

En 2025, **15 848 consultations médicales ont été réalisées** et **1 170 vaccinations administrées aux salariés et à leurs ayants droit.**

Au total, 731 arrêts maladie ont été enregistrés sur l'année, représentant 2 939 journées d'absence, soit environ 2 jours d'absence par collaborateur en moyenne, un niveau relativement contenu au regard des effectifs.

Des initiatives similaires sont mises en œuvre au Burkina Faso et en cours de déploiement au Libéria, afin de déployer progressivement des dispositifs de santé au travail alignés sur les standards du Groupe.

Un dialogue social constructif

Le Groupe veille à maintenir un dialogue social régulier et structuré avec les représentants du personnel, afin de favoriser un climat social serein et d'accompagner les évolutions de l'entreprise dans un esprit de concertation.

En **Côte d'Ivoire**, le dialogue social s'appuie sur plusieurs instances représentatives, notamment le **syndicat avec son Bureau Exécutif National**, le **Collège des Délégués du Personnel** et le **Comité Restreint des Délégués**. En 2025, **de nombreuses actions ont été menées avec l'AST**, syndicat majoritaire d'Orange Côte d'Ivoire. Des rencontres mensuelles sont organisées entre les représentants des salariés et la direction afin de maintenir un dialogue social dynamique et constructif.

Au **Burkina Faso**, l'année 2025 a été marquée par une dynamique de concertation renforcée. Les **12 réunions statutaires prévues avec les Délégués du Personnel** ont été tenues conformément au calendrier social, offrant un cadre régulier d'échanges sur les préoccupations des salariés. Par ailleurs, les discussions engagées avec le **Comité Syndical** autour de la plateforme revendicative ont permis d'enregistrer des avancées sur plusieurs sujets, dans un esprit de dialogue responsable et de recherche d'équilibre entre performance économique et progrès social.

Développer les compétences
et accompagner l'évolution des métiers

Notre politique de formation vise à **accompagner l'évolution des métiers, renforcer l'expertise technique** des équipes et **soutenir l'adaptation du Groupe à son environnement**.

L'équipe Ressources humaines pilote un plan de formation étroitement aligné avec les priorités du plan stratégique, en s'appuyant sur une analyse fine des besoins métiers, des enjeux business et des aspirations des collaborateurs.

Le budget formation est principalement dédié au renforcement des compétences techniques et transverses, avec une part croissante consacrée aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

En 2025, les actions de formation ont été prioritairement orientées autour de trois axes structurants et alignés à nos priorités stratégiques.

Réseaux, technologies et data

- *Cloud computing*
- *Big Data Mining*
- Intelligence artificielle et *machine learning*
- Fondamentaux et master class en IA générative
- VoLTE
- Développement *web front-end*

Confiance numérique et cybersécurité

- Fondamentaux de la cybersécurité
- Fondamentaux du *hacking* et sécurisation des systèmes
- Certifications professionnelles (CISM – *Certified Information Security Manager*, CISA – *Certified Information Systems Auditor*)

Transition environnementale et performance ESG

- Formation à la taxonomie verte
- Sensibilisation aux normes ISO 14001 et ISO 50001



Au-delà de ces thématiques, des **parcours certifiants** sont proposés sur les métiers émergents, ainsi que des modules de développement des compétences managériales et comportementales (leadership, conduite du changement, inclusion).

Dans le cadre de sa stratégie de développement des compétences sur les métiers d'avenir, Orange Côte d'Ivoire s'appuie sur des partenariats académiques structurants, notamment avec le **International Data Science Institute de l'INPHB**, autour des enjeux de **Data, Intelligence Artificielle et Cybersécurité**. Initié en 2017 et renouvelé en 2024, ce partenariat vise à former des talents nationaux capables de répondre aux besoins croissants en compétences critiques, tout en constituant un vivier de profils qualifiés pour accompagner la transformation digitale du Groupe. À travers des **journées carrières thématiques**, des **visites d'immersion sur les sites techniques d'Orange** et l'intervention d'**experts métiers en tant qu'enseignants**, Orange Côte d'Ivoire contribue à rapprocher les formations académiques des réalités opérationnelles. Depuis la création de la chaire, **plus de 50 stagiaires de fin d'études** ont été accueillis et **plus de 30 jeunes recrutés chez Orange Côte d'Ivoire et Orange Burkina Faso**, illustrant le rôle de ce dispositif comme levier d'identification, de formation et d'intégration des talents sur les métiers de la Data, de l'IA et de la cybersécurité.

Faire vivre une culture d'entreprise fondée sur la responsabilité et l'engagement

Écouter les collaborateurs et encourager l'expression interne

L'écoute des collaborateurs constitue un levier essentiel d'amélioration continue et de dialogue interne.

Enquête interne Voice Up : un niveau **d'implication élevé des collaborateurs** dans les démarches d'amélioration de l'environnement de travail sur les trois pays

- → **Des taux de participations importants** : **89 %** en Côte d'Ivoire, **96 %** au Libéria, **97 %** au Burkina Faso
- → Un **rapport partagé au Comité de Direction** et un plan d'action mis en place dans chacun des métiers pour répondre aux attentes des collaborateurs

Déploiement du canal interne **« O'Écoute »** au Burkina Faso qui permet aux collaborateurs de partager leurs préoccupations et suggestions de manière anonyme et confidentielle.

- → Sur l'année, **20 remontées ont été enregistrées et traitées**, soit un taux de traitement de **100 %**

Ces dispositifs témoignent d'une volonté de renforcer l'écoute interne et le dialogue avec les collaborateurs. Ils constituent un levier d'amélioration continue que le Groupe poursuit afin de consolider encore davantage la qualité des échanges et la prise en compte des attentes exprimées.



Cultiver la culture d'entreprise et renforcer la fierté d'appartenance

Nos collaborateurs sont fiers de travailler chez Orange

95 %	97 %	96 %
en Côte d'Ivoire	**au Burkina Faso**	**au Libéria**

Ateliers culture

Des ateliers destinés à favoriser l'appropriation des valeurs et de la transformation interne. Une participation de 70 % des collaborateurs en Côte d'Ivoire.

Cultural Day

Au **Libéria**, plusieurs initiatives ont contribué à renforcer la fierté d'appartenance, notamment l'organisation du **premier Cultural Day**, ainsi que des campagnes internes autour du programme **My Customer, My Boss**.

Le Mois du Travail

Au **Burkina Faso**, les actions internes menées dans le cadre du **Mois du Travail** ont enregistré un **taux de satisfaction de 81 %**. La communication interne contribue également à maintenir un lien régulier avec les équipes, avec un **taux moyen de réactivité de 76 %** aux newsletters RH.

Renforcer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap

En **Côte d'Ivoire**, Orange poursuit ses actions pour améliorer l'accessibilité de ses services et favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Un programme de mise aux normes des agences est en cours : 20 agences sur 33 (61 %) sont désormais accessibles aux personnes à mobilité réduite, avec des aménagements dédiés et 22 conseillers clients formés à l'accueil des publics concernés.



Inauguration du nouveau siège Orange Icon 16 au Libéria

En 2025, Orange a inauguré son nouveau siège au Libéria, Orange Icon 16, à Monrovia. Ce site moderne regroupe l'ensemble des équipes dans un espace conçu pour favoriser la collaboration, l'innovation et la performance opérationnelle.

Le bâtiment intègre des infrastructures de pointe, incluant des espaces de travail collaboratifs, un smart store, un auditorium ainsi que des solutions technologiques innovantes. Il s'inscrit également dans une démarche responsable, avec l'intégration de solutions énergétiques durables et des aménagements accessibles à tous.

Au-delà d'un projet immobilier, Orange Icon 16 illustre l'engagement du Groupe en faveur de la transformation digitale, de l'inclusion et du développement économique du Libéria, tout en renforçant la qualité de service et la proximité avec les clients et partenaires.

Reconnaître l'engagement

L'engagement des collaborateurs constitue un levier essentiel de l'impact sociétal du Groupe. À travers différentes initiatives solidaires, les équipes contribuent concrètement à des projets au bénéfice des communautés locales.

Journée mondiale de l'environnement

Plus de 150 collaborateurs mobilisés à l'occasion de la Caravane Nationale de Reboisement 2025, menée en partenariat avec la Fondation YES et la SODEFOR.

- Reboisement de **30 hectares** dans la forêt classée N'ganda N'ganda à Assinie
- **Don d'un tricycle 2 tonnes et de matériels agricoles** aux communautés locales

Bosquet de Zongo

Poursuite du Bosquet **« Orange 1 employé, 1 arbre »** : un symbole d'inclusion sociale et d'engagement environnemental. Il contribue à la séquestration du CO2 sur une superficie de 4 hectares, comprenant : **1 580 plants, 675 parcelles, 4 forages, 20 bassins.**

De plus, ce projet soutient l'autonomisation des femmes, avec 70 d'entre elles installées pour des cultures maraîchères, favorisant ainsi leur insertion économique et sociale.

World Environment Day

Des collaborateurs mobilisés pour **sensibiliser les populations** à la réduction de la pollution plastique.

- Sensibilisation communautaire
- Sessions d'information
- Présentation de produits fabriqués à partir de matériaux recyclés



Soutenir le dynamisme économique local

Appuyée sur l'engagement de ses collaborateurs, la performance du Groupe se traduit concrètement par une contribution structurante aux économies locales.

Contribuer aux économies nationales

Le Groupe contribue activement au financement des économies nationales à travers le versement régulier d'impôts, taxes et redevances dans ses pays d'implantation. À ce titre, il figure parmi les principaux contributeurs fiscaux dans les territoires où il opère, participant ainsi au financement des politiques publiques et au développement économique. **36 % de notre chiffre d'affaires** consolidé 2025 a été redistribué dans les économies sous forme d'impôts, taxes directes, redevances versées aux régulateurs, cotisations sociales, droits de douanes versés aux États.

Au-delà de cette contribution fiscale, le Groupe veille également à soutenir le tissu économique local à travers sa politique d'achats. En 2025, 67,4 % des achats ont été réalisés auprès de fournisseurs locaux en Côte d'Ivoire, 73,5 % au Burkina Faso et 57,6 % au Libéria, témoignant d'une volonté de privilégier, chaque fois que possible, les partenaires et entreprises implantés sur les marchés locaux.

Soutenir l'emploi et l'écosystème

Afin d'assurer un maillage territorial équilibré, et un accès de proximité aux services numériques, le Groupe s'appuie sur un modèle de distribution structuré et territorialisé. En Côte d'Ivoire, le territoire est organisé en zones attribuées à des partenaires distributeurs, responsables du développement et de l'animation du réseau de points de vente sur leur périmètre. Ce modèle permet d'assurer une distribution efficace de l'ensemble des produits et services Orange, tout en favorisant la proximité avec les détaillants et les clients finaux. À travers ce réseau structuré, le Groupe contribue également au dynamisme économique local et soutient **plus de 360 000 emplois** au sein de son écosystème de partenaires, détaillants et prestataires répartis sur l'ensemble du territoire.



Préparer l'avenir

Éveiller les potentiels des nouvelles générations

En développant les compétences numériques des jeunes, nous soutenons leur insertion professionnelle et préparons les talents dont nos territoires et nos métiers auront besoin demain.

Favoriser l'accès au numérique dès le plus jeune âge

Écoles numériques

Une éducation de qualité, moderne et inclusive, en équipant les écoles de tablettes pédagogiques, de contenus numériques adaptés et d'espaces de formation

+ 175 000 bénéficiaires
du programme au sein du Groupe

Côte d'Ivoire

+ 106 000	bénéficiaires
95	écoles soutenues dont 10 nouvelles cette année
103	enseignants formés au numérique en 2025

Burkina Faso

+ 48 000	bénéficiaires
99	écoles soutenues dont 16 nouvelles cette année
292	enseignants formés au numérique en 2025

Libéria

+ 20 000	bénéficiaires
26	écoles soutenues dont 10 nouvelles cette année

« Nous avons noté une nette amélioration des performances scolaires. Plus d'engouement pour la lecture et les mathématiques. »
— Professeur

Sensibiliser aux usages responsables du numérique

For Good Connections

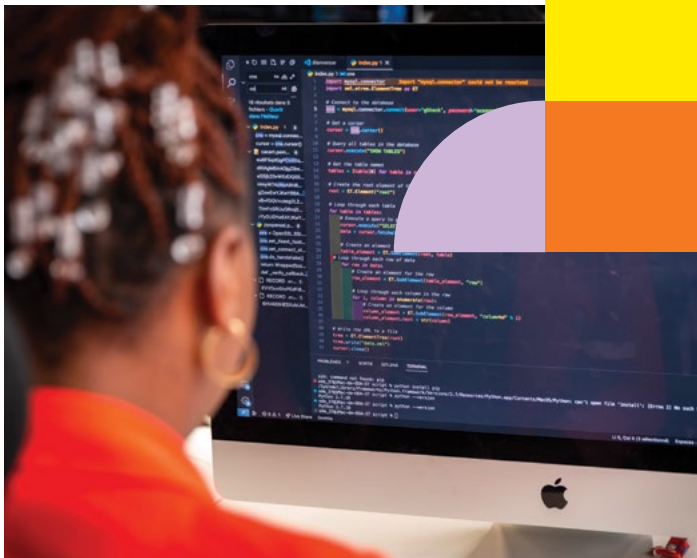
Sensibiliser aux usages responsables du numérique

621	**personnes sensibilisées** dans les collèges de Ouagadougou au Burkina Faso
200	**personnes sensibilisées** en Côte d'Ivoire avec **80 % d'enfants se déclarant plus confiants** dans leur usage d'Internet après la journée
5 000	**participants** aux ateliers de sensibilisation au Libéria

Développer l'intérêt des jeunes pour les sciences et le numérique

SuperCodeurs & initiation au codage

315 enfants formés au codage et à la robotique dans les 3 pays, dont 200 jeunes filles au Burkina Faso dans le cadre du programme SuperCodeuses.





Cultiver l'excellence académique

Génération Orange

Accompagner les jeunes talents en Côte d'Ivoire et au Burkina Faso, afin de favoriser l'excellence académique et de préparer les talents de demain**.**

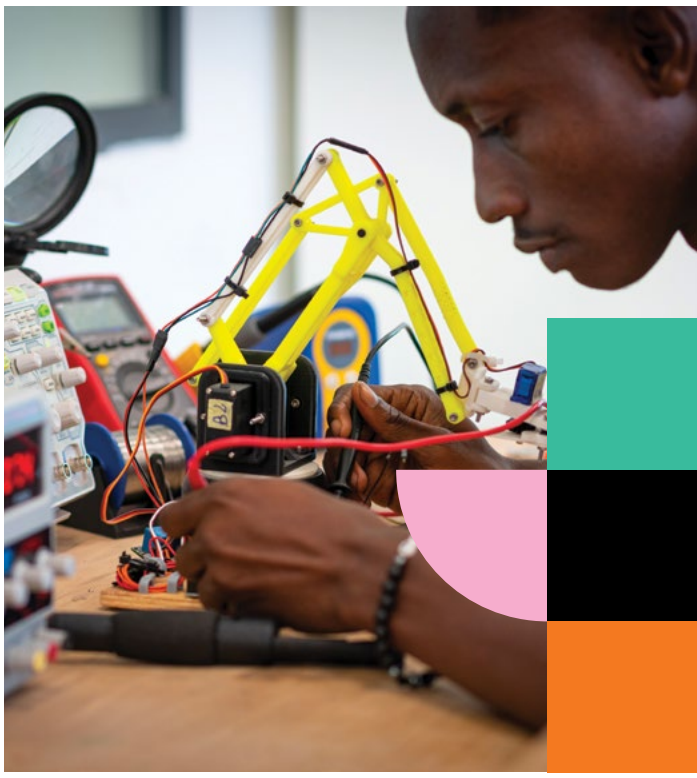
En Côte d'Ivoire, le programme repose sur une approche sélective et intensive, ciblant chaque année des élèves à fort potentiels identifiés dès la fin du collège. En 13 ans nous avons offert **231 ordinateurs et 274 bourses** d'une valeur de **336 Mxof** parmi les réussites **15 personnes sur le marché de l'emploi à l'étranger et 20 à Abidjan, et 85 dans le circuit académique** (3e cycle à Abidjan et à l'étranger). Les élèves bénéficient d'un accompagnement structurant pendant les trois années de lycée (bourse, équipements, mentorat par des collaborateurs), complété par un accompagnement post-bac pour les meilleurs profils, favorisant leur accès à des formations d'excellence en Côte d'Ivoire et à l'international.

Au Burkina Faso, le programme s'inscrit dans une logique d'inclusion à plus grande échelle, couvrant l'ensemble du parcours éducatif. En 2025, **1 900 élèves du secondaire, dont 1 031 filles**, ont été accompagnés sur la base de critères combinant mérite académique et situation sociale. Le dispositif se prolonge dans l'enseignement supérieur avec **100 étudiants accompagnés dans 7 pays**, sélectionnés sur la base du mérite et orientés vers les filières d'avenir, notamment dans le numérique.

« Génération Orange a vraiment été important dans mon parcours. En plus de la bourse, il y avait un accompagnement qui me poussait à me dépasser. Chaque année, je voulais montrer que je méritais cette chance. Cela a renforcé ma discipline et mon ambition, et aujourd'hui encore, je ressens les effets de cette expérience. »
— Bénéficiaire

Accessibilité

Le Groupe soutient également l'inclusion économique à travers des programmes de formation dédiés au renforcement de l'accessibilité. En Côte d'Ivoire, l'initiative **Empreinte d'elles** a permis de former **20 femmes en situation de handicap** aux techniques de fabrication numérique, tandis que le programme **Smart Repair** a formé 10 personnes à la maintenance de smartphones, avec un don d'équipements pour soutenir leur insertion professionnelle. Ces actions sont menées en partenariat avec la GIZ et des associations locales, notamment la CAPH-CI, avec laquelle Orange Côte d'Ivoire travaille à structurer un partenariat durable.



Développer les compétences digitales et soutenir l'innovation

Les Orange Digital Centers (ODC) constituent le principal levier du Groupe pour développer les compétences numériques et accompagner l'émergence de projets entrepreneuriaux.

Les formations dispensées sont conçues en cohérence avec les priorités nationales en matière d'éducation, de formation professionnelle et d'employabilité des jeunes. En proposant des parcours alignés avec les besoins du marché – métiers du numérique, data, développement ou encore maintenance des équipements digitaux – les ODC contribuent à renforcer l'écosystème des compétences dans les territoires tout en préparant les talents nécessaires au développement des infrastructures et des services numériques portés par Orange.



Former au numérique

Développer des compétences techniques

Structurer l'insertion

Soutenir l'entrepreneuriat

7 Orange Digital Centers

Ouverture d'un troisième centre au Libéria, à l'Université W.V.S. Tubman (Maryland), et d'un **deuxième centre au Burkina Faso**, à Koudougou

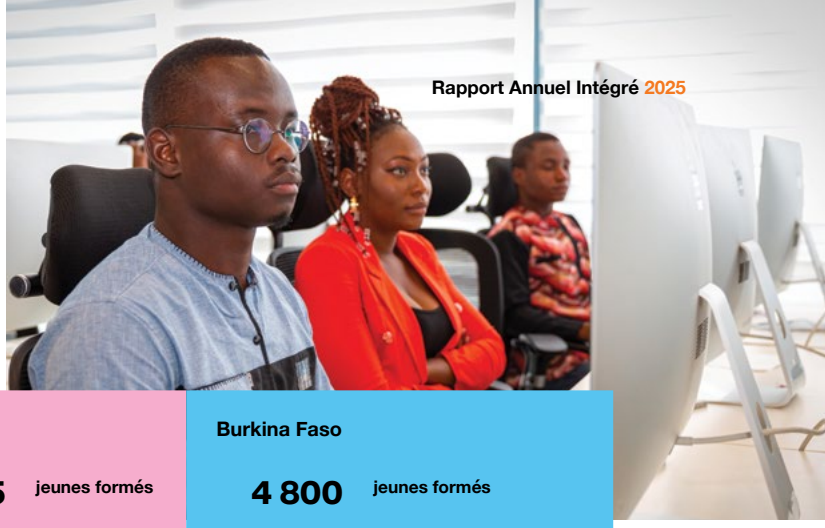
14 522

bénéficiaires en 2025

1 084 M XOF

consacrés à la mise en œuvre des programmes en 2025 avec le lancement de nouveaux parcours alignés sur les besoins du marché de l'emploi, notamment dans les domaines de la **data, de l'IA et et de la cybersécurité**

L'année 2025 de nos Orange Digital Centers



Côte d'Ivoire		Libéria		Burkina Faso	
1 400	jeunes formés	**3 035**	jeunes formés	**4 800**	jeunes formés
350	opportunités d'emploi générés	**11**	emplois créés	**120**	jeunes accompagnés vers l'emploi

Former aux métiers du numérique

- Développement web et *full-stack*
- Data, intelligence artificielle et analyse de données
- *Cloud computing*
- Développement d'applications mobiles
- Marketing digital et entrepreneuriat
- UX/UI design
- Cybersécurité et *hackathons* technologiques

Structurer l'insertion professionnelle

Burkina Faso

- **Prix du Président du Faso 2025** pour la promotion de l'excellence dans la gestion des stages
- Partenariats avec les acteurs de l'emploi
- Validation des référentiels métiers suivants par le **Ministère en charge des Sports, de la Jeunesse et de l'Emploi** : Développeur *fullstack*, Installateur des systèmes solaires, Réparateur Smartphone tablettes et assimilés

Développer des compétences techniques spécialisées

Côte d'Ivoire

- **Afro VFX** forme les jeunes aux métiers des effets visuels, animation et *compositing* pour le cinéma et l'audiovisuel
- **Boost by SIMA** renforce les compétences techniques et entrepreneuriales des acteurs de l'industrie musicale
- **Creative Lab** facilite le développement de compétences pratiques en production, montage, traitement du son et diffusion de contenus audiovisuels
- **Smart Repair** forme en maintenance et réparation de smartphones

Burkina Faso

- Maintenance de systèmes solaires
- **Smart Repair** forme en maintenance et réparation de smartphones
- Maintenance d'équipements numériques

Libéria

- Développement de drones et logiciels embarqués
- Agriculture intelligente (Smart Agriculture)



DIGIGREEN & AGRI – Côte d'Ivoire
Renforcer l'employabilité des jeunes dans les métiers du numérique appliqués aux filières agricoles clés, tout en accompagnant la transition vers une économie bas carbone

Le programme DigiGreen & Agri vise à soutenir la transformation numérique des filières agricoles en Côte d'Ivoire tout en accompagnant la transition vers une économie bas carbone. Mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat entre l'Union Européenne, la coopération allemande (BMZ & GIZ) et Orange Middle East and Africa, le programme contribue au développement de solutions digitales innovantes au service des chaînes de valeur agricoles.

À travers des formations, l'accompagnement de startups et le soutien à l'innovation, DigiGreen & Agri ambitionne de renforcer l'employabilité des jeunes dans les métiers du numérique appliqués à l'agriculture et de favoriser l'émergence d'entreprises capables de proposer des solutions technologiques adaptées aux besoins du secteur. L'ODC vise à former 2 000 personnes et accompagner 100 startups d'ici fin 2026. Le programme encourage notamment le développement de solutions digitales bas carbone, telles que des outils de gestion intelligente des ressources agricoles, des plateformes d'optimisation des chaînes de valeur ou encore des technologies permettant de réduire les pertes, d'améliorer la traçabilité et de favoriser des pratiques agricoles plus durables.

Objectif 2026	**2 000**	personnes formées
	100	startups accompagnées
À fin 2025	**+ 37**	startups accompagnées
	+ 700	bénéficiaires formés



- Déploiement d'un **AI-Powered Career Accelerator programme** déployé dans 8 universités
- Développement de clubs **STEM**
- Organisation du premier **Tech Summit** du Libéria

L'ÉCOLE DE LA FIBRE – Côte d'Ivoire
Former aux métiers du très haut débit

Créée pour accompagner le développement des infrastructures numériques et répondre aux besoins croissants en compétences techniques, l'École de la Fibre d'Orange Côte d'Ivoire forme des jeunes et des professionnels aux métiers techniques et commerciaux de la fibre optique.

Le dispositif repose sur une pédagogie fortement orientée vers la pratique et sur une co-construction avec les acteurs du secteur afin d'aligner les contenus de formation avec les besoins réels du marché. Structurée autour de parcours techniques (installation et maintenance FTTH) et commerciaux (vente et relation client), la formation vise à rendre les apprenants rapidement opérationnels et à faciliter leur insertion dans les entreprises du secteur.

1 146	bénéficiaires formés depuis la création du programme
45 %	de femmes parmi les bénéficiaires
98 %	des bénéficiaires satisfaits de la qualité globale des contenus de formation
92 %	des contenus de formation jugés en adéquation avec les réalités du marché de l'emploi
50 %	bénéficiaires ayant accédé à un emploi
73 %	des personnes arrivées sans-emploi ont accès à un emploi après la formation

> **« La formation m'a permis de comprendre ce qu'on attend réellement de moi sur le terrain. »**
>
> **— Bénéficiaire, parcours technique**

Un tremplin vers l'emploi

L'École de la Fibre agit comme un levier de montée en compétences et de repositionnement professionnel, en particulier pour des jeunes confrontés à une insertion difficile sur le marché du travail. Les bénéficiaires acquièrent des compétences techniques et commerciales en fibre optique, mais également des compétences transversales – autonomie, travail en équipe, relation client – essentielles à leur employabilité durable.

> **« L'École de la Fibre est devenue notre principal vivier de recrutement. Les profils arrivent déjà opérationnels. »**
>
> **— Responsable opérationnel, entreprise partenaire**

Soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation

Une année particulièrement riche de soutien à l'écosystème entrepreneurial Burkinabè

5 startups accélérées et présentées lors du DemoDay Orange Fab

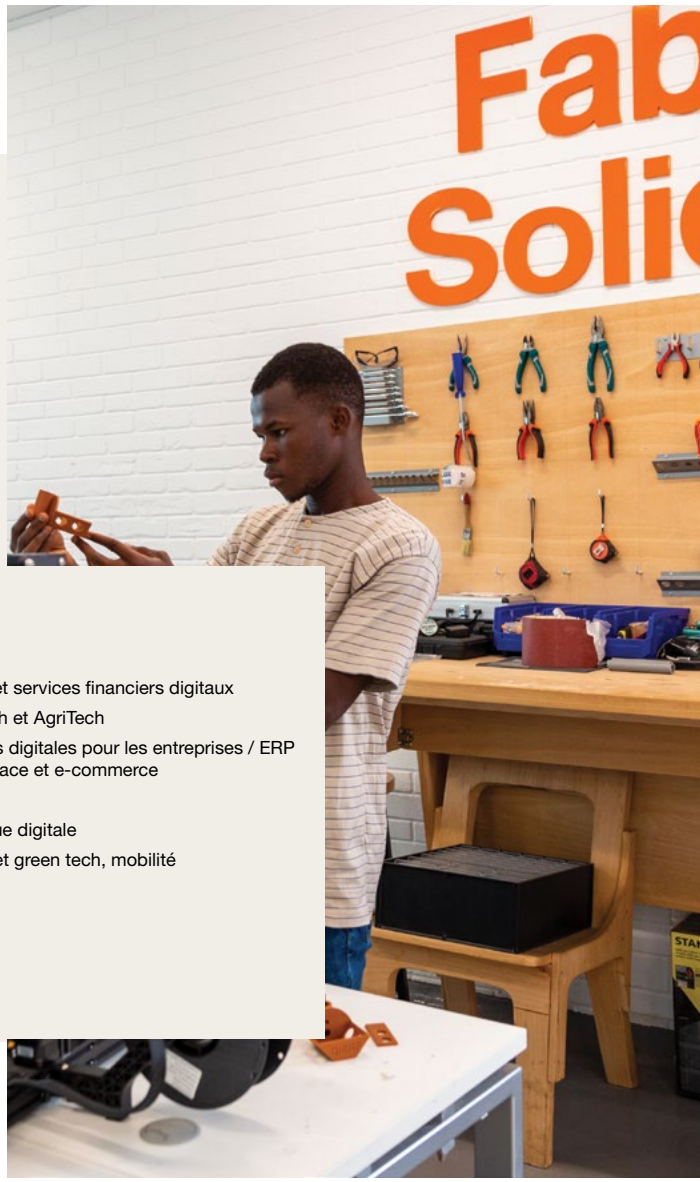
7 projets innovants sélectionnés pour la 2e édition du programme DAMINA

30 jeunes formés lors d'une Masterclass POESAM dédiée à l'entrepreneuriat dans l'économie sociale et solidaire

4 startups burkinabè accompagnées par Orange Fab présentées au GITEX Africa 2025 à Marrakech

4 startups ont brillé à la 20e édition de la Semaine du Numérique, organisé par le Ministère de la Transition Digitale. Participation du Président de la République et accueil des 4 lauréats à la présidence

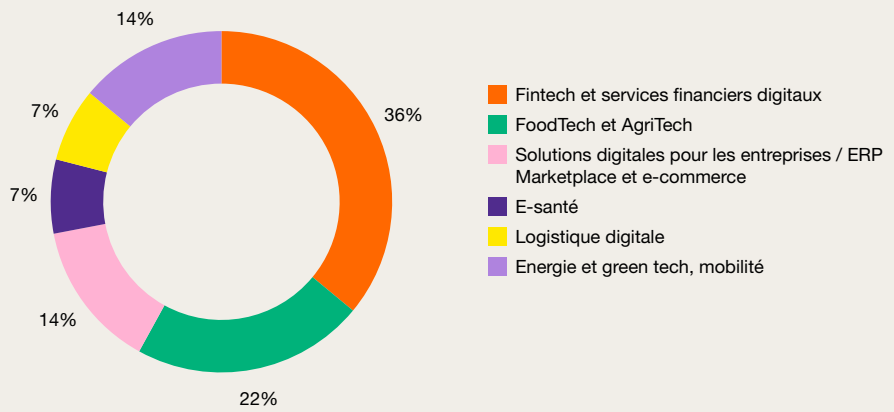
Au-delà de l'accompagnement entrepreneurial, ces initiatives favorisent le développement de solutions innovantes directement connectées aux activités du Groupe, à travers des expérimentations et collaborations avec les directions d'Orange Côte d'Ivoire. Plusieurs startups ont ainsi pu tester ou déployer leurs solutions en partenariat avec Orange, contribuant à renforcer l'écosystème local d'innovation.



En Côte d'Ivoire, Orange accompagne chaque année près de 25 startups à travers ses dispositifs d'incubation et d'accélération.

Les startups bénéficient de parcours structurés, avec 20 startups en phase d'accélération et 5 en incubation, incluant un accompagnement technique, un accès à des événements internationaux tels que VIVATECH, ainsi que des collaborations avec les différentes Business Units d'Orange Côte d'Ivoire.

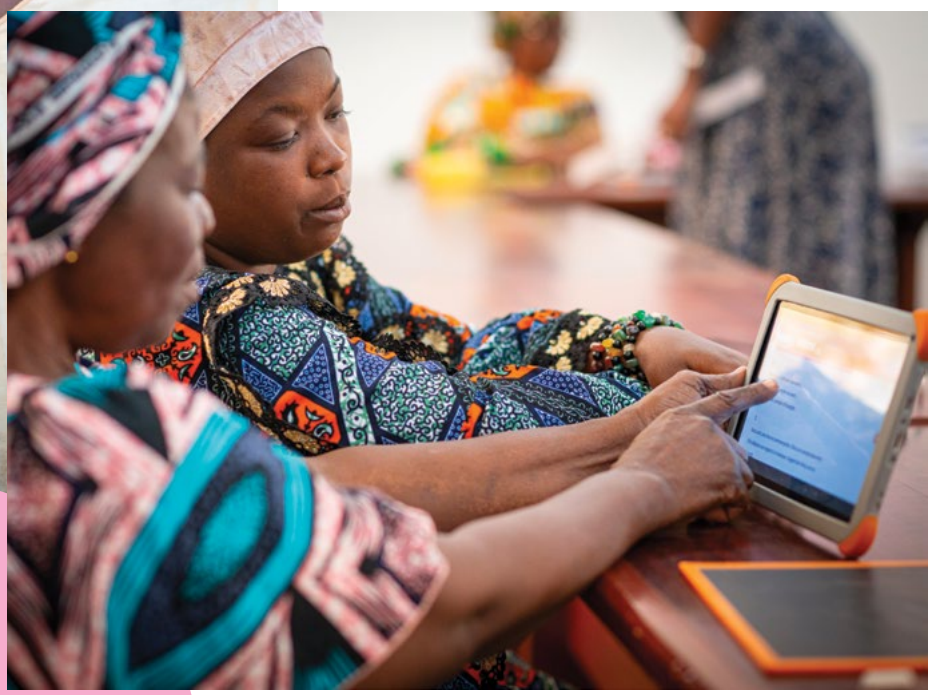
Des projets soutenus dans tous les secteurs stratégiques pour l'économie numérique africaine :





Renforcer le pouvoir d'agir des femmes

L'autonomisation économique des femmes constitue un levier majeur de développement des territoires. Le Groupe agit pour renforcer leur accès aux compétences numériques, soutenir l'entrepreneuriat féminin et favoriser leur participation aux écosystèmes d'innovation.



Des programmes dédiés

- → **Le Digital O'Feminin Tour** pour former en région et faire grandir la culture digitale auprès des femmes et des jeunes filles
- → **Women In Action** pour accompagner les femmes entrepreneures
- → **FemTech** dédié à l'accompagnement des femmes dans la Tech

Les Maisons Digitales

Des espaces de formation dédiés, au plus proche des bénéficiaires

Inauguration de la **26e Maison Digitale** à Tafiré en Côte d'Ivoire

- 1 059 femmes formées en 2025, soit **8 651 femmes formées** depuis la mise en œuvre du projet en 2015

3 Women Digital centers au Libéria

- 128 femmes formées en 2025
- 3 619 productrices accompagnées depuis 2016 dans le cadre du programme ***Buy from Women***

2 Maisons Digitales au Burkina Faso

- 500 femmes accompagnées depuis leur mise en œuvre en 2020 et 2022



Une importante participation féminine au sein des Orange Digital Centers

35 %	26 %	36 %
en Côte d'Ivoire	au Burkina Faso	au Libéria

Prolonger l'impact au cœur des communautés

Au-delà de ses activités économiques et de ses programmes de formation, le Groupe agit également au plus près des territoires à travers des initiatives solidaires visant à améliorer l'accès à l'éducation, à la santé et aux services essentiels pour les populations les plus vulnérables.





Santé communautaire

En **Côte d'Ivoire**, la Fondation a intensifié son action à travers son programme de dépistage des maladies cardiovasculaires. En 2025, près de **12 429 personnes** ont été dépistées, portant à **30 557** le nombre total de bénéficiaires depuis 2023.

Au **Burkina Faso**, l'engagement historique en faveur de la santé de femmes s'est matérialisé par la prise en charge de **133 patientes** atteintes du cancer du sein et de **88 femmes** en chimiothérapie.

Au **Libéria**, cet engagement s'est également traduit par des campagnes de sensibilisation et de dépistage des cancers du sein et du col de l'utérus, ayant permis de sensibiliser plus de **6 000 personnes** et de **dépister 4 445 femmes.**

Infrastructures villageoises

En Côte d'Ivoire, la Fondation a contribué à l'amélioration de l'accès aux soins à travers les travaux de réhabilitation du Centre de Santé de Dioulatiédougou.

Au Burkina Faso, dans le cadre du Village Orange de Didyr, la Fondation a soutenu la construction de **3 salles de classe**, permettant la **scolarisation d'environ 1 000 enfants,** ainsi que la mise en place d'**infrastructures sanitaires** incluant un dispensaire, une maternité, un dépôt pharmaceutique et un logement pour le personnel médical. Enfin, la Fondation à permis la construction de **7 écoles primaires**, le financement de **100 millions de FCFA de vivres** pour les cantines scolaires et la mise en place de **120 bibliothèques rurales.**





Environnement

Nous collectons les déchets électroniques (DEEE) et les orientons vers les filières de valorisation, à travers notre partenaire Les Ateliers du Bocage. En Côte d'Ivoire, nous avons collecté **7,6 tonnes**, et **9,8 tonnes** au Burkina Faso.

Sport

En **Côte d'Ivoire**, Orange a renforcé son engagement en faveur du sport à travers des partenariats structurants avec la **Fédération Ivoirienne de Football** et l'ASEC Mimosas. À l'occasion de la **CAN**, un dispositif national combinant gaming, animations, offres et activations digitales a permis de toucher plus de **580 000 personnes**, tout en renforçant la visibilité de la marque et l'engagement des supporters.

Au **Burkina Faso**, Orange a consolidé son positionnement comme acteur clé du sport, avec un engagement structurant dans le football, notamment en tant que sponsor officiel des Étalons lors de la CAN, mobilisant plus de **200 supporters** dans les stades et près de 200 000 personnes à travers 27 espaces de diffusion, dont des sites de déplacés internes. Au niveau local, le Groupe a soutenu la Fédération Burkinabè de Football à hauteur de **35 millions FCFA** pour le développement des U17 et du football féminin, tout en multipliant les initiatives de proximité (Maracana, compétition Orange Football, réouverture du Stade du 4 Août). En parallèle, Orange a élargi son engagement à d'autres disciplines, en accompagnant des événements majeurs tels que le Grand Prix Cycliste RTB, le Marathon des Échangeurs et le Tour du Faso.

Au **Libéria**, Orange a poursuivi son soutien historique à la Fédération Libérienne de Football, confirmant son rôle d'acteur engagé dans le développement du sport et des talents locaux.

Culture

En **Côte d'Ivoire**, Orange a renforcé son ancrage local à travers sa présence sur les **grands rendez-vous culturels** tels que l'Abissa, le QITAA, l'Agnia, le Mandé N'Ko et le Djéguêya. Ces participations, portées par les « Villages Orange », ont permis de mobiliser largement les communautés et de valoriser les dynamiques culturelles locales.

Au **Burkina Faso**, Orange a développé des actions de proximité en organisant des **événements culturels** à Kienfangue et Tampouy, réunissant les riverains autour de projections de films, prestations artistiques, sketchs et animations. Le Groupe a également soutenu la création culturelle africaine à travers un partenariat avec le styliste Pathé'O, autour de la collection **« Mon vêtement, mon identité »**. Par ailleurs, des initiatives de valorisation du patrimoine immatériel ont été déployées, avec la création et la production de contenus vidéos (contes) contribuant à la promotion des arts de l'oralité et des savoir-faire anciens. Enfin, une résidence de création d'art plastique, dénommée **« GARIBOU »**, a été organisée au profit de 20 jeunes mendiants issus d'un foyer coranique, afin de favoriser leur insertion sociale à travers la pratique artistique.

Solidarité

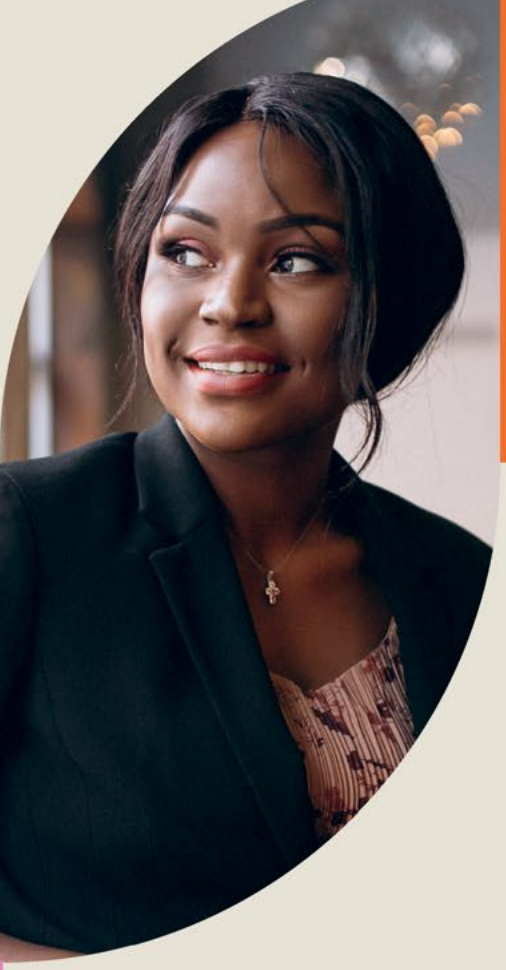
En **Côte d'Ivoire**, la Fondation a renforcé ses actions solidaires à travers l'organisation d'un Noël dédié aux enfants vulnérables, avec le soutien de 89 associations bénéficiaires via des dons ciblés.

Au **Burkina Faso**, la Fondation a mené des actions structurantes en faveur des Personnes Déplacées Internes, en finançant la confection de **10 000 Cartes Nationales d'Identité**, dont plus de 250 au profit d'élèves majeurs des lycées Saint Joseph de Saaba et Wendpouiré. Cet engagement s'est complété par un don de vivres d'un montant de **30 millions FCFA** au Ministère de la Famille et de la Solidarité.









III.

Le socle de notre performance intégrée
Des choix responsables à chaque étape

Une gouvernance responsable et transparente, qui guide la trajectoire

Dans un environnement marqué par un renforcement des exigences de responsabilité des entreprises, la gouvernance constitue un levier central de la performance durable du Groupe. Les cadres réglementaires internationaux étendent progressivement les obligations de vigilance et de transparence à l'ensemble de la chaîne de valeur, impliquant une responsabilité accrue des entreprises vis-à-vis des impacts environnementaux, sociaux et sociétaux liés à leurs activités.

Dans ce contexte, la gouvernance ne se limite plus à un rôle de supervision : elle doit permettre d'identifier, de prévenir et de traiter les risques et impacts potentiels, tout en intégrant ces enjeux dans les processus de décision.

La gouvernance du Groupe repose sur un dispositif qui vise à concilier performance économique, conformité réglementaire et responsabilité sociétale. Le Conseil d'administration assure la supervision des orientations stratégiques et veille à la cohérence des décisions avec les objectifs de développement du Groupe, tout en garantissant la fiabilité de l'information financière et la robustesse des mécanismes de contrôle.



Des instances spécialisées qui renforcent la supervision

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

- **Le Comité d'Audit et des Risques,** 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 de Groupe Orange Côte d'Ivoire
- **Le Comité Ethique, 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



Un cadre de pilotage qui sécurise les activités

La gouvernance s'appuie également sur un ensemble de mécanismes de contrôle et de suivi qui permettent d'assurer la fiabilité des processus de gestion, la conformité aux exigences réglementaires et la cohérence des décisions avec les engagements du Groupe.

Une gouvernance ESG intégrée pour porter et accélérer la transformation

Notre Politique RSE formalise nos engagements face aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux des territoires où nous opérons. Elle s'articule autour de trois axes complémentaires qui structurent notre démarche de performance durable :

- **Renforcer la confiance dans les usages numériques,** en accompagnant les clients dans l'adoption de services fiables, sécurisés et responsables
- **Contribuer au développement économique et social des territoires,** en soutenant l'inclusion numérique, l'entrepreneuriat et l'employabilité
- **Agir pour la transition environnementale,** en réduisant l'empreinte carbone des activités et en favorisant des solutions numériques plus sobres et durables

Un Comité de Développement Durable, appuyé par un réseau de correspondants RSE composé de 40 membres, assure le pilotage et l'animation de la démarche au sein du Groupe. Répartis dans les différentes directions, ces correspondants ont pour mission de relayer les orientations RSE, d'accompagner le déploiement des projets et de favoriser l'appropriation des enjeux de responsabilité par l'ensemble des équipes.

Orange Côte d'Ivoire a officiellement rejoint le Pacte mondial des Nations Unies (UN Global Compact) en 2024, renforçant son engagement en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la durabilité. Cette adhésion marque une étape clé pour intégrer les 10 principes du Pacte au cœur de notre stratégie, en ligne avec les objectifs de développement durable de l'ONU

La confiance,
le cœur de notre modèle

Dans un secteur où les infrastructures numériques jouent un rôle central dans la vie économique et sociale, la confiance constitue un fondement essentiel de la relation avec les clients, les partenaires et les institutions. Elle repose sur la capacité du Groupe Orange Côte d'Ivoire à garantir l'intégrité de ses pratiques, la protection des données et la responsabilité de ses activités tout au long de sa chaîne de valeur.

Pour consolider cette confiance, le Groupe déploie un ensemble de dispositifs visant à prévenir les risques d'atteinte à l'intégrité, à assurer le respect des exigences réglementaires et à renforcer la responsabilité dans ses relations avec les parties prenantes.

Une culture d'intégrité et de conformité portée par l'ensemble de l'organisation

La prévention de la corruption et le respect des principes d'intégrité constituent des priorités pour le Groupe. Cette exigence se traduit par la mise en place de plusieurs outils structurants :

- Une charte éthique et de déontologie
- Une politique de Tolérance Zéro à la corruption
- Une politique relative aux cadeaux et invitations
- Une politique de gestion des conflits d'intérêts
- Un code de conduite fournisseurs
- L'intégration de clauses éthiques et de coopération durable dans les contrats partenaires

Ces dispositifs sont complétés par des actions de sensibilisation et de formation destinées à renforcer la diffusion d'une culture d'intégrité au sein de l'organisation et auprès de ses partenaires.

Comme chaque année, les 3 pays ont organisé l'Ethics & Compliance Day, un évènement dédié à la promotion de l'éthique et de la conformité. Cette 13e édition avait pour thème l'évaluation des tiers « due diligence ».

Un dispositif d'alerte et de prévention accessible à tous

Afin de garantir la détection et le traitement des situations à risque, le Groupe s'appuie sur un mécanisme d'alerte interne permettant aux collaborateurs et parties prenantes de signaler, en toute confidentialité, des situations contraires aux principes éthiques ou aux règles de conformité.

Ce dispositif est complété par un réseau de correspondants éthique, dont le rôle consiste à accompagner les équipes, à répondre aux interrogations liées aux pratiques éthiques et à relayer les engagements du Groupe au sein des différentes directions.



Une vigilance intégrée dans les mécanismes de gouvernance

Dans le prolongement de cette analyse, le Groupe a intégré le devoir de vigilance dans ses dispositifs de gouvernance et de supervision. Le suivi des enjeux liés aux impacts négatifs potentiels s'inscrit dans les travaux des instances dédiées à l'éthique, à la conformité et à la responsabilité sociétale, qui veillent à la mise en œuvre des dispositifs de prévention et de remédiation.

Ce pilotage s'appuie notamment sur l'harmonisation des mécanismes d'alerte, le suivi des impacts identifiés dans la cartographie de vigilance et l'intégration progressive de critères de vigilance dans les processus d'achats. Cette approche permet d'assurer une vigilance renforcée sur l'ensemble de la chaîne d'activité et de garantir la cohérence entre les engagements du Groupe, les exigences réglementaires et ses pratiques opérationnelles.

La protection des données personnelles comme pilier de confiance

Avec l'essor des usages numériques, la protection des données constitue un enjeu central de la relation de confiance avec les clients.

Le Groupe a mis en place un dispositif structuré de gouvernance des données à caractère personnel, comprenant :

- La désignation d'un *Data Protection Officer* (DPO)
- Un comité de gouvernance dédié à la protection des données
- Une cartographie des données personnelles et des risques associés
- Des procédures encadrant la gestion des incidents et des violations de données
- Un dispositif permettant l'exercice des droits des personnes concernées

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la loi ivoirienne relative à la protection des données à caractère personnel et fait l'objet d'actions régulières de sensibilisation et de formation des équipes.

Cette exigence de transparence et de cohérence dans les messages contribue directement à renforcer la confiance des parties prenantes et, par extension, la solidité de la marque.

Une communication responsable au service de la transparence

La confiance repose également sur la qualité et la sincérité de la relation entretenue avec les parties prenantes. Le Groupe s'inscrit ainsi dans une démarche de communication responsable, fondée sur la transparence, la clarté des messages et la vérifiabilité des engagements.

Les campagnes de communication sont encadrées par des processus de validation et par des principes visant notamment à :

- Garantir la véracité et la clarté des informations communiquées
- Eviter toute exagération ou ambiguïté, notamment dans les allégations environnementales
- Promouvoir une communication accessible et compréhensible par l'ensemble des publics

Les campagnes publicitaires font par ailleurs l'objet d'une validation par le Conseil supérieur de la publicité en Côte d'Ivoire, afin de garantir leur conformité aux règles en vigueur.

Cette démarche s'appuie également sur des dispositifs d'écoute et de suivi de la perception des parties prenantes, tels que des panels clients, des études de perception et des outils de *brand tracking* intégrant des dimensions RSE. Ces dispositifs permettent d'ajuster les pratiques et d'améliorer en continu la qualité de la relation avec les clients et les parties prenantes.

Une marque forte, levier de création de valeur durable

En 2025, Orange maintient une position de leader en puissance de marque sur ses principaux marchés.

La marque constitue un actif stratégique pour le Groupe Orange Côte d'Ivoire, en soutenant l'adoption des services, la fidélisation des clients et la performance commerciale.

Au-delà de sa notoriété, la marque agit comme un levier opérationnel de développement des usages. Elle facilite l'adoption de services numériques tels que Orange Money, OM Pay, Max it, Orange TV ou Orange Énergies, soutient la monétisation des usages data et contribue à renforcer la fidélité des clients.

Dans un environnement concurrentiel marqué par une intensification des investissements marketing, la solidité de la marque constitue ainsi un facteur de résilience commerciale et un moteur de création de valeur durable.

L'excellence opérationnelle, notre moteur

Un Système de Management Intégré au service de la performance

L'excellence opérationnelle du Groupe repose sur un **Système de Management Intégré (SMI)** qui structure le pilotage des activités et garantit l'application de standards élevés en matière de qualité, d'environnement, d'énergie et de sécurité de l'information. En regroupant ces exigences au sein d'un cadre unique, le SMI permet d'assurer la cohérence des pratiques de management, de renforcer la maîtrise des risques opérationnels et d'inscrire l'amélioration continue au cœur des processus.

Ce dispositif repose sur la formalisation des processus métiers, le suivi d'indicateurs de performance, la réalisation d'audits internes réguliers et la mise en œuvre d'actions correctives destinées à améliorer en continu l'efficacité des opérations.

Le SMI s'appuie par ailleurs sur plusieurs référentiels et certifications reconnus à l'échelle internationale :

- **ISO 9001** certifiant le Système de Management Intégré sur le périmètre Entreprises et Opérateurs
- **ISO 14001** attestant de l'efficacité du système de management environnemental
- **ISO 50001** relative au Système de Management de l'Energie, visant la performance énergétique
- **ISO 27001** pour la sécurité des systèmes d'information sur le périmètre Orange Money
- **Certification COPC** qui encadre la performance des centres de relation client et la qualité de l'expérience client
- **Certification IFACI** (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes) de l'audit interne d'Orange Côte d'Ivoire, garantissant l'alignement des pratiques d'audit interne avec les standards internationaux de gouvernance et de contrôle
- Dans la continuité des certifications ISO 14001 et ISO 50001 obtenues en 2024, Orange Côte d'Ivoire a franchi une nouvelle étape en 2025 en structurant davantage sa démarche RSE avec l'obtention du label **LUCIE Progress**. Cette labellisation confirme une ambition claire : faire de la création de valeur économique un levier de progrès environnemental et social concret, au service des communautés dans chacun de ses trois pays d'implantation.

En articulant ces référentiels au sein d'un dispositif de pilotage unique, le Groupe renforce la fiabilité de ses processus, soutient la qualité de l'expérience client et consolide les fondations de sa performance durable.

Une continuité de service et une gestion de crise structurées

Dans un secteur où la disponibilité des services constitue une exigence fondamentale pour les clients, les entreprises et les institutions, la continuité des opérations représente un enjeu stratégique pour le Groupe **Orange Côte d'Ivoire**. Afin de garantir la fiabilité de ses services et la résilience de ses activités, le Groupe s'appuie sur un dispositif structuré de **gestion de crise et de continuité d'activité (GCCA)**.

Ce dispositif vise à assurer la continuité des services en cas d'incident majeur ou de situation exceptionnelle, en définissant les procédures, les responsabilités et les mécanismes de coordination nécessaires à la gestion des crises.

Il s'appuie notamment sur une organisation dédiée, comprenant

- Un **Directeur GCCA**
- Un **Responsable GCCA**
- Des instances de pilotage permettant d'adresser les dimensions stratégiques, tactiques et opérationnelles de la gestion de crise

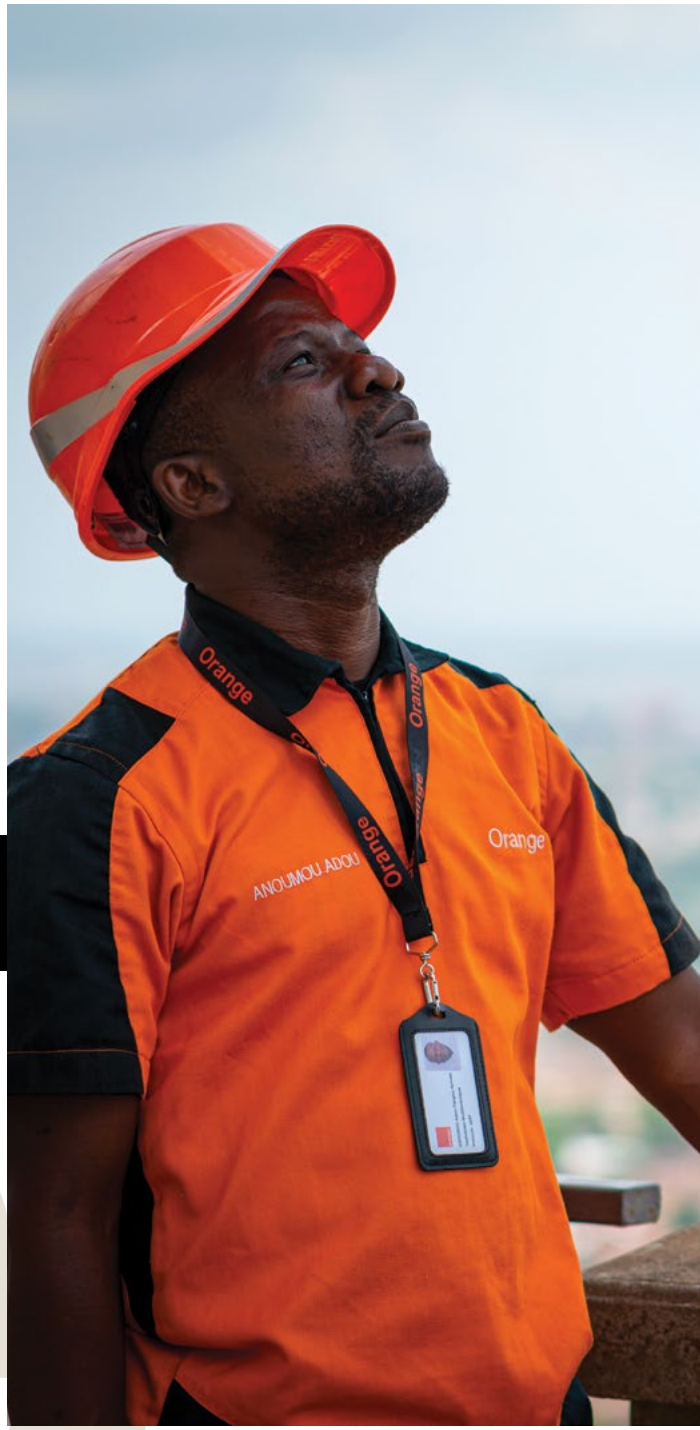
La robustesse de ce dispositif repose sur des exercices réguliers, des audits et des évaluations conduits à la fois par le Groupe Orange et par les autorités de régulation. Ces contrôles permettent d'identifier les axes d'amélioration et d'adapter en continu les dispositifs de gestion de crise afin de répondre aux exigences croissantes en matière de résilience des infrastructures et de continuité des services.

Une culture d'amélioration continue fondée sur des indicateurs de performance

L'excellence opérationnelle du Groupe repose sur un pilotage régulier de ses activités à partir d'indicateurs mesurables et d'outils de suivi. Les directions opérationnelles s'appuient sur des tableaux de bord permettant d'évaluer l'efficacité des processus et d'identifier les leviers d'amélioration.

Dans cette logique, des efforts ont notamment été engagés pour réduire l'empreinte environnementale de certaines activités.

Les différentes catégories d'indicateurs – couvrant notamment les lignes de business, les audits, les ressources humaines, la RSE, la marque et la communication – sous-tendent le pilotage de l'excellence opérationnelle. **Les indicateurs financiers et extra-financiers font par ailleurs l'objet de processus de vérification, incluant des audits réalisés par des tiers indépendants**, renforçant la fiabilité des données et la transparence des pratiques. Suivis selon une périodicité adaptée à chaque périmètre, ils permettent d'assurer un suivi régulier de la performance et d'orienter les démarches d'amélioration continue.





Perspectives

En 2025, le Groupe Orange Côte d'Ivoire a poursuivi une trajectoire de développement fondée sur le renforcement de ses **infrastructures, l'innovation dans les services digitaux et l'amélioration continue de l'expérience client**. Le déploiement des réseaux, l'enrichissement des offres et l'accélération de la digitalisation ont permis au Groupe de consolider sa position d'acteur majeur de la transformation numérique en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria.

Cette dynamique s'inscrit désormais dans un nouveau chapitre stratégique porté par le plan **Trust the Future**, qui place la confiance au cœur du modèle de croissance d'Orange. Cette feuille de route vise à accélérer l'innovation, renforcer la proximité avec les clients et développer de nouveaux relais de croissance dans un environnement technologique et économique en mutation rapide.

Pour porter cette ambition, le Groupe s'appuie sur des fondations solides : **la qualité de ses réseaux**, la force de la **marque Orange**, l'engagement et l'expertise de son **capital humain**, ainsi que la **vitalité des écosystèmes** qui accompagnent le développement du numérique dans les territoires. Ces leviers constituent les principaux **enablers** de la stratégie, permettant d'accélérer l'innovation, de développer de nouveaux services digitaux et de créer de la valeur durable.

Dans les années à venir, Orange Côte d'Ivoire continuera ainsi d'avancer avec la même ambition : **investir, innover, mobiliser ses talents et impacter pour accompagner la transformation numérique et économique de ses marchés.**

Groupe Orange Côte d'Ivoire

Visitez nos sites :

groupe.orange.ci
orange.ci
business.orange.ci
orange.com.lr
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 :

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

