Au cœur du réseau, au service de tous

Rapport RSE 2024

Groupe Orange Côte d'Ivoire



orange™

Sommaire

Au cœur du réseau

I. Bâtir un socle de confiance

Tout est une question de réseau : nos déplacements, nos relations, nos interactions quotidiennes. Mais il en est un, invisible, qui permet de communiquer, d'échanger, d'innover. Chez Orange, ce réseau est notre métier. Derrière chaque appel, chaque transaction, nos 2 310 collaborateurs œuvrent pour déployer une infrastructure durable, garantissant une connectivité fiable et sécurisée.

Au service de tous

II. Déployer un réseau essentiel au quotidien

Notre réseau n'a de valeur que s'il parvient à ceux qui en ont besoin. Chaque nouvelle antenne déployée est synonyme d'inclusion : inclusion numérique, inclusion financière, accès à des sources d'énergies propres, etc. En apportant la connectivité partout, nous accompagnons le développement des territoires et facilitons l'accès aux services essentiels.

III. Façonner un avenir résilient

Où chaque antenne, chaque ligne, soutient un impact durable. Lorsque le réseau permet de payer, d'apprendre, de soigner, d'entreprendre, il devient synonyme de progrès. Alors, plus qu'une infrastructure, il est un levier d'inclusion et de développement, au service de tous.

Un réseau qui rapproche, un réseau qui transforme.



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

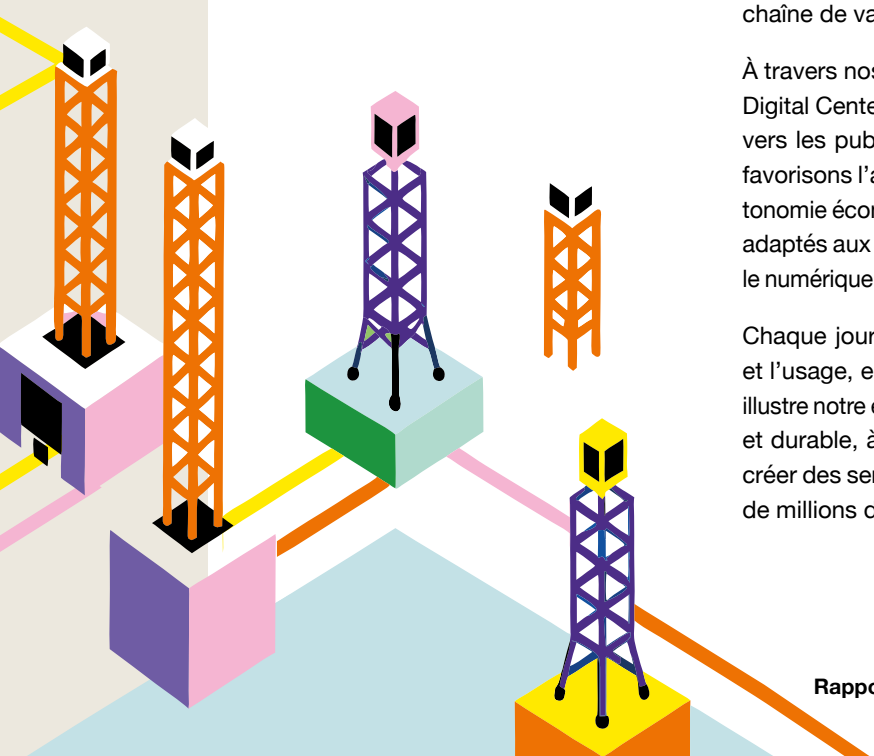
Au commencement, tout est réseau, des connexions invisibles tissent le vivant, le numérique et l'humain

Derrière chaque appel passé, chaque paiement effectué, chaque cours suivi à distance ou chaque vidéo regardée, il y a une infrastructure robuste et un écosystème humain engagé. Nos équipes techniques conçoivent, déploient et entretiennent un réseau dense d'antennes et de fibre optique pour garantir une connectivité fiable, jusque dans les zones les plus isolées. Nos ingénieurs innovent en continu pour assurer la performance, la sécurité et la disponibilité de tous nos services.

Nos équipes distribution veillent à ce que cette connectivité atteigne le dernier kilomètre, en s'appuyant sur un réseau de commerçants partenaires et d'agents Orange Money. Nos équipes marketing et B2B conçoivent des solutions adaptées aux besoins des familles, des entrepreneurs, des PME. À chaque étape, nous travaillons aussi avec des fournisseurs locaux, renforçons les compétences, soutenons l'emploi et structurons une chaîne de valeur ancrée dans les territoires.

À travers nos programmes Écoles numériques, Orange Digital Centers, Maisons Digitales et les actions ciblées vers les publics les plus éloignés du numérique, nous favorisons l'accès à l'éducation, à la formation et à l'autonomie économique. Ces dispositifs gratuits, inclusifs et adaptés aux réalités locales traduisent notre conviction : le numérique doit être une opportunité pour toutes et tous.

Chaque jour, nous faisons le lien entre l'infrastructure et l'usage, entre la technologie et l'humain. Ce rapport illustre notre engagement à bâtir un réseau fiable, sécurisé et durable, à l'étendre pour qu'il bénéficie à tous, et à créer des services qui transforment concrètement la vie de millions de personnes.



Notre groupe
en un coup d'œil



Côte d'Ivoire, Burkina Faso et Libéria



2 310 collaborateurs



35,3 millions de clients



41 % de femmes dans les réseaux de management



360 000 détaillants



61 % fournisseurs locaux



+6 000 bénéficiaires de nos programmes d'inclusion numérique (ODC) en 2024



52 % des sites techniques solarisés dans le Groupe



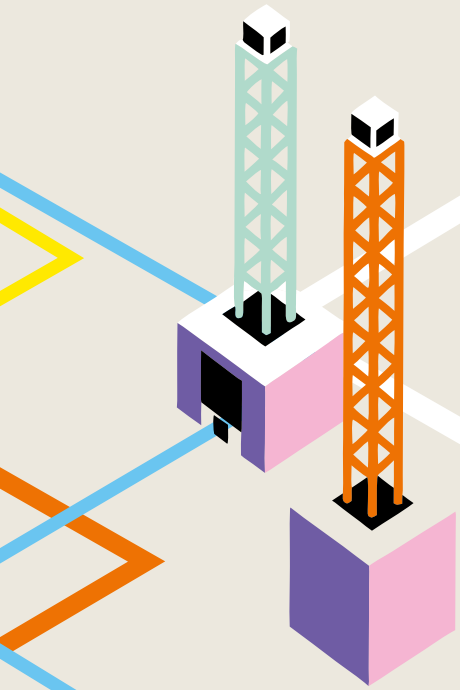
Une gouvernance exigeante, pour connecter en toute confiance

Dans notre Rapport Annuel Intégré, nous avons présenté en détail notre modèle de gouvernance responsable, qui repose sur des principes d'intégrité, de transparence et de durabilité. Ce modèle guide l'ensemble de nos actions et décisions afin d'assurer une gestion éthique et responsable de nos activités. Pour plus d'informations sur notre approche et ses implications, nous vous invitons à consulter le Rapport Annuel Intégré via le QR code ci-dessous.





Au cœur du réseau



Sous la surface du visible, notre réseau s’étend, robuste pour porter l’innovation, la croissance et l’inclusion numérique.

I. Bâtir un socle de confiance

Des réseaux interconnectés partout, tout le temps

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

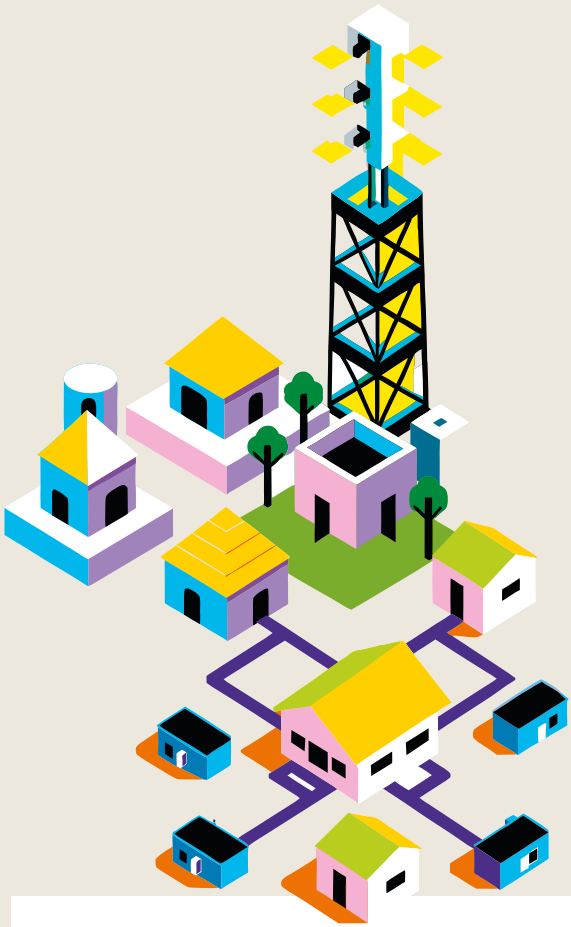
Ce réseau repose sur une infrastructure hybride, alliant équipements physiques, interconnexions internationales et solutions virtualisées, conçue pour garantir une connectivité fiable et performante sur tous les territoires.

Il s'organise autour :

Des réseaux fixes, fondés sur des kilomètres de fibre optique déployés à l'échelle nationale, qui assurent des connexions ultra-rapides et stables aux foyers, entreprises et services publics.

Des réseaux mobiles (2G, 3G, 4G), portés par des milliers d'antennes réparties sur l'ensemble des zones urbaines et rurales, pour garantir une couverture étendue et continue.

Un cœur de réseau de dernière génération, interconnecté via des câbles sous-marins et des infrastructures souterraines, complété par des architectures virtualisées pilotées à distance, qui permettent d'optimiser le trafic, la latence et la consommation énergétique.

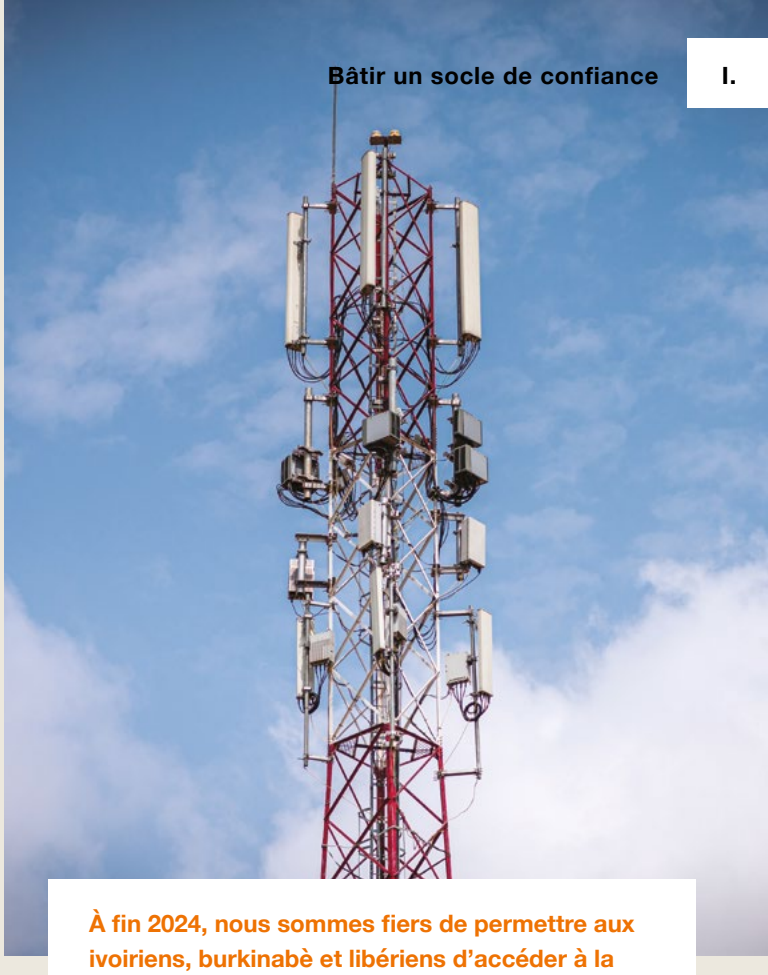


L'intelligence artificielle pour optimiser notre réseau en temps réel

Notre réseau est un **socle technologique en constante évolution**, qui s'adapte aux usages et aux innovations numériques. Grâce à la solution « Smart Capex », déployée en Côte d'Ivoire, nous ajustons la capacité du réseau en fonction de la demande et des usages. Elle repose sur des algorithmes de *Machine Learning* qui analysent les données réseau (trafic, consommation, localisation), croisées avec les données socio démographiques.

Impact :

- Une meilleure planification des investissements réseau, plus rapide, plus juste
- Une amélioration significative de la qualité de service et de la stabilité énergétique
- Une réduction de la consommation de carburant pouvant aller jusqu'à 25 % dans certaines zones



Cette infrastructure constitue le socle indispensable d'un numérique inclusif, souverain et durable, capable d'accompagner les transformations économiques, sociales et technologiques de nos 3 pays.

2024, une année de renforcement de nos infrastructures réseau, au service de tous

En 2024, nous avons poursuivi l'extension et la modernisation de nos réseaux mobile et fixe, avec un accent particulier sur :

- La densification
- Le déploiement en zones rurales
- L'amélioration de la couverture 4G
- La décongestion du trafic

Nous avons déployé **886 nouveaux sites** dans nos 3 pays, **dont 604 en zones rurales** et avons couvert **16 nouvelles localités** en fibre optique.



À fin 2024, nous sommes fiers de permettre aux ivoiriens, burkinabè et libériens d'accéder à la data (3G) et à tous les bénéfices de la 4G

	Accès à la 3G *	Accès à la 4G *
Côte d'Ivoire	96,68 %	94,88 %
Burkina Faso	80 %	76 %
Libéria	68 %	66 %

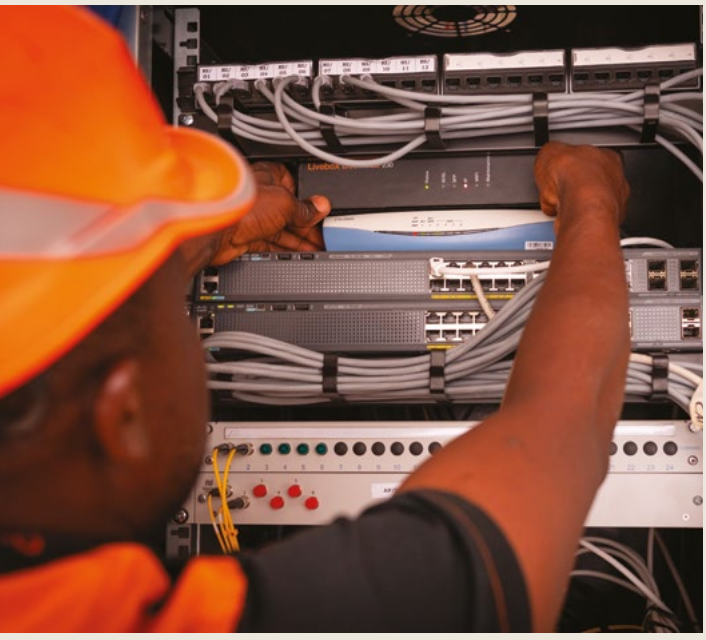
* *Taux de couverture population*

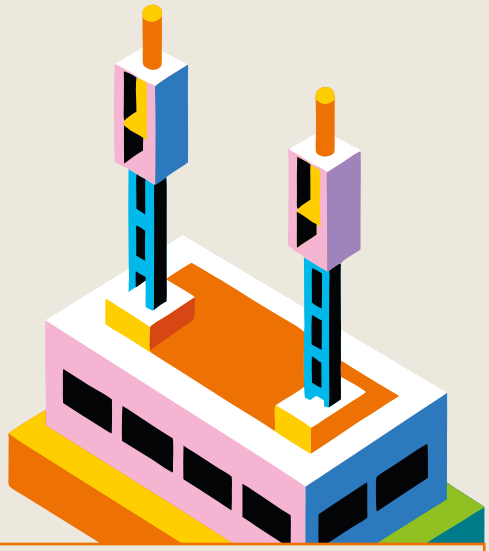
Des infrastructures durables

Connecter en toute sécurité et assurer la résilience de nos réseaux

La sécurité des infrastructures et des usages numériques est une priorité stratégique pour notre Groupe. En 2024, aucun incident cyber majeur n'a été recensé au sein du Groupe Orange Côte d'Ivoire, grâce à la mise en œuvre d'une politique de cybersécurité rigoureuse, alignée sur les meilleurs standards internationaux. Cette performance repose sur une gouvernance dédiée, des dispositifs de surveillance renforcés, et la mobilisation de toutes les équipes. Aujourd'hui 98 % des collaborateurs d'Orange Côte d'Ivoire sont formés et certifiés « *Cyber ready* », un dispositif interne de sensibilisation aux risques cyber.

Sur le terrain, nos équipes assurent la résilience du réseau face aux aléas techniques et aux agressions extérieures. Leur réactivité permet de limiter l'impact sur la qualité de service et de garantir la continuité de la connectivité, y compris dans les zones les plus sensibles. À travers cette vigilance constante, nous faisons du réseau un bien commun protégé, fiable et accessible à tous.





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

Notre Système de Management Intégré (SMI) est également certifié ISO 27001 sur les actifs Orange Money. La sécurité est une priorité pour nos parties prenantes, et notre certification ISO 27001 témoigne de l'engagement du Groupe à garantir la protection des données, la maîtrise des risques et la résilience de nos infrastructures.

Cette norme internationale encadre l'ensemble de notre système de management de la sécurité de l'information, depuis la gouvernance jusqu'aux processus opérationnels, et fait l'objet d'audits réguliers pour assurer sa conformité.

Des infrastructures plus efficientes, plus économes en énergie

Notre objectif est de proposer un réseau qui s'adapte aux besoins, qui assure le meilleur service aux usagers tout en étant plus économe en énergie et en matériel. Chez Orange Côte d'Ivoire, les travaux de recherche et le déploiement de solutions liées aux réseaux sont pensés pour l'efficience énergétique.

Nous poursuivons **la modernisation de nos infrastructures** réseaux afin de réduire leur consommation énergétique et de renforcer leur résilience.

En 2024, plusieurs actions ont permis d'améliorer nos performances sur l'ensemble de nos trois géographies :

- Remplacement progressif des anciens systèmes de climatisation
- Déploiement de systèmes de *monitoring* intelligents
- Optimisation des consommations sur les sites techniques

Parallèlement, **nous intensifions l'intégration des énergies renouvelables dans notre mix énergétique**, en particulier pour l'alimentation de nos infrastructures techniques. Cette démarche s'inscrit dans notre stratégie d'atténuation de l'impact carbone de nos opérations.

Grâce à l'ensemble de ces actions, nos indicateurs de performance énergétique se sont améliorés dans les trois pays.

Notre PUE (*Power Usage Effectiveness*) s'est amélioré sur chacun de nos *data centers*, et nous nous attachons à maintenir nos sites à une base de référence de 1,7. Ce niveau est conforme aux standards internationaux pour des *data centers* de taille moyenne, dans des environnements climatiques exigeants.

Le PUE est un indicateur international de référence utilisé pour mesurer l'efficacité énergétique des *data centers*. Il correspond au ratio entre l'énergie totale consommée par le site (refroidissement, alimentation, éclairage, etc.) et l'énergie effectivement utilisée par les équipements informatiques (serveurs, stockage, réseau)

À fin 2024, 52 % de nos sites radio sont alimentés par de l'énergie solaire, dont :

52 %

- **83 % au Libéria**
- **77,4 % au Burkina Faso**
- **33,8 % en Côte d'Ivoire**





Nous poursuivons le déploiement de sites solaires au Libéria

Cette année, au Libéria, nous avons déployé 128 sites de communication en zones rurales en partenariat avec ZTE, fournissant des services 2G et 4G à plus de **580 000 abonnés**. Chaque site intègre des solutions énergétiques durables telles que l'énergie solaire et des batteries intelligentes, renforçant ainsi l'inclusion numérique et énergétique des communautés éloignées.



Nous avons obtenu en 2024 les certifications ISO 14001 et 50001, reconnaissant nos efforts en matière de gestion environnementale et d'efficacité énergétique.

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

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

S'intégrer dans une économie plus circulaire, ancrée dans les territoires

Nous renforçons notre engagement en faveur d'une gestion plus responsable des ressources, en nous appuyant sur des partenariats locaux autour du recyclage et de la valorisation des déchets. Dans nos trois pays, nous avons intensifié la collecte et le traitement des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques en fin de vie (D3E), en lien avec des structures spécialisées.

Au-delà du recyclage, nous contribuons activement à la préservation des écosystèmes à travers des actions de reboisement, de nettoyage et de sensibilisation menées en lien avec les collectivités et les associations locales.



Nous recyclons les équipements électroniques (D3E)

En partenariat avec l'ABPEV (Association Burkinabè pour la Promotion des Emplois Verts), au Burkina Faso, nous avons mis en place des actions concrètes de déstockage, de reconditionnement et de recyclage des D3E et avons **recyclé 6 000 kg de déchets.**

En Côte d'Ivoire, depuis janvier 2024, l'atelier de recyclage d'Abobo, en partenariat avec les Ateliers de Bocage et l'ONG Jekawili, a **collecté et recyclé plus de 11,9 tonnes** de D3E, soit l'équivalent de plus de **79 000 mobiles**. Ainsi, depuis notre engagement aux côtés de nos partenaires en 2022, nous avons collecté près de **41 tonnes** de D3E, soit **271 000 équivalents mobiles**.

Nous compensons nos émissions carbone

Au sein du Groupe Orange, nous visons un objectif de 10 % de compensation de nos émissions carbone. Dans nos trois géographies, nous poursuivons nos initiatives en ce sens, à travers des actions concrètes telles que les initiatives de reboisement, de verdissement des espaces urbains ou encore la sensibilisation à la protection de l'environnement à travers des campagnes de terrain.

Le 5 juin 2024, à la faveur de la Journée Mondiale de l'Environnement, 150 volontaires ont participé aux côtés de la Fondation YeS et de la Société de Développement des Forêts (SODEFOR), à une vaste opération de reboisement ayant permis de planter 30 hectares d'arbres dans la forêt Yapo Abbé à Azaguié en Côte d'Ivoire. Cette forêt classée, qui abritait autrefois une végétation et une biodiversité riches, est menacée par des activités humaines telles que la déforestation pour l'agriculture et l'exploitation illégale du bois.







Nous menons des actions de nettoyage et de collecte de plastique

En Côte d'Ivoire, la Coupe d'Afrique des Nations (CAN) a été une opportunité pour nous d'affirmer notre engagement social et environnemental à travers des actions **RSE et Fondation**. Nous avons mobilisé **600 bénévoles** pour assurer un événement plus propre, avec des **collectes de déchets**, des **bacs de tri** et des initiatives de **sensibilisation**. Une partie de ces déchets a été transformée en **deux œuvres d'art uniques**, réalisées par les artistes **Mounou Désiré Koffi et IBN Cheickh Sallah**, illustrant ainsi notre engagement en faveur de l'économie circulaire et du recyclage et le soutien aux acteurs des Industries Culturelles et Créatives.

Au Libéria, des campagnes de collecte de déchets plastiques ont été intensifiées à travers des initiatives telles que *« Love Your City, Clean Your City »,* en lien avec les acteurs locaux du recyclage.









L'expertise et l'engagement de nos équipes, au service du réseau

Une fois l'infrastructure déployée et le réseau activé, nous veillons à son bon fonctionnement, anticipons les usages et les besoins à venir, tout en respectant nos engagements environnementaux et sociétaux, et en garantissant la sécurité du réseau. Pour gérer ce vaste territoire numérique, nous pouvons compter sur des milliers d'experts, techniciens, ingénieurs et chercheurs passionnés.

Les métiers du réseau sont nombreux, passionnants et challengeants au quotidien. Ils convergent tous vers un but précis : **nous mettre en relation les uns avec les autres et faciliter nos échanges.**

L'ensemble des solutions déployées par le réseau d'Orange fait l'objet d'améliorations permanentes et implique un grand nombre d'expertises dans des métiers différents comme :

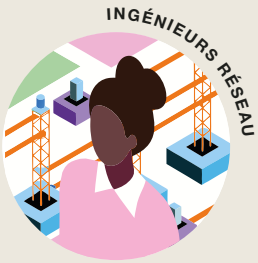
2 310
collaborateurs
au sein du Groupe Orange Côte d'Ivoire

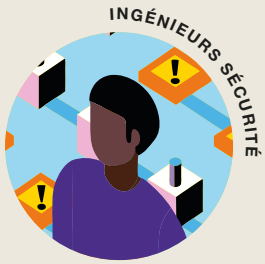
Leur mission : assurer la qualité et l'intégrité du réseau d'aujourd'hui et continuer de se former en développant leurs compétences pour accompagner les usages dans le futur.

Nous avons un enjeu important de développement des compétences autour de la transformation logicielle et data des réseaux. Nous avons de nombreuses initiatives pour préparer l'avenir, en investissant notamment dans le développement des compétences de nos salariés.

















Accompagner le développement des compétences de nos salariés

L'équipe RH pilote un plan de formation étroitement articulé autour des axes du plan stratégique d'Orange, en s'appuyant sur une lecture fine des besoins métiers, des priorités business et des aspirations des collaborateurs.

En 2024, les formations ont été prioritairement déployées autour de six axes clés du plan stratégique Groupe :

- **Repositionner le B2B et développer la cybersécurité**
- **Renforcer notre efficacité opérationnelle et notre performance économique**
- **Réaffirmer notre leadership sur les réseaux**
- **Être exemplaire sur les sujets sociétaux et environnementaux**
- **Développer l'expérience collaborateur**
- **Valoriser nos données et renforcer notre culture data**



Sur chaque axe, des modules spécifiques sont proposés : parcours certifiants pour les métiers émergents (*Cloud*, cybersécurité, data), mises à niveau ciblées (pilotage financier, excellence opérationnelle) ou encore modules comportementaux (leadership, conduite du changement, inclusion).

Data & IA Pathways : un programme du Groupe Orange pour faire monter en compétence les talents locaux

Data & IA Pathways est un programme de renforcement des compétences internes sur les métiers stratégiques de la donnée et de l'intelligence artificielle. L'objectif est de former 2 100 collaborateurs à l'échelle du Groupe à travers des parcours structurés, progressifs et accessibles Deux formats leur sont proposés :

- Un format **autonome**, ouvert à tous pour sensibiliser le plus grand nombre à la culture data et aux usages de la donnée dans les métiers,
- Un format **accompagné**, pour permettre une reconversion vers les métiers de la data (*Data Analyst, Data Engineer, Data Scientist*), incluant jusqu'à 400 heures de formation, des projets pratiques et du mentorat. 13 collaborateurs ivoiriens sont actuellement engagés dans ce programme.

Ce programme illustre notre volonté de faire émerger les compétences de demain, en lien avec les priorités du Groupe et les besoins locaux.

Au sein du Groupe, nous proposons des formats adaptés à tous les profils, qu'il s'agisse de renforcer une expertise existante ou de se reconvertir vers un nouveau métier.

Les parcours d'immersion, au service de la coopération et de l'efficacité collective

Cette année, nous avons également lancé des parcours d'immersion, offrant aux collaborateurs l'opportunité de passer du temps au sein d'autres directions ou métiers. Ces immersions favorisent une meilleure compréhension des enjeux transverses, renforcent la coopération entre les directions et contribuent à améliorer l'efficacité collective.

L'objectif est de permettre à chaque collaborateur de progresser, d'évoluer et de contribuer activement à la transformation du Groupe.



Au sein du Groupe, nous avons dispensé plus de

57 200

heures de formation

en 2024





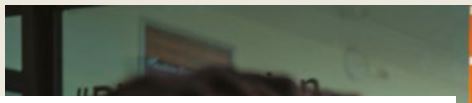
Pour que nos collaborateurs exercent dans les meilleures conditions, nous leur assurons un environnement de travail sur et sain

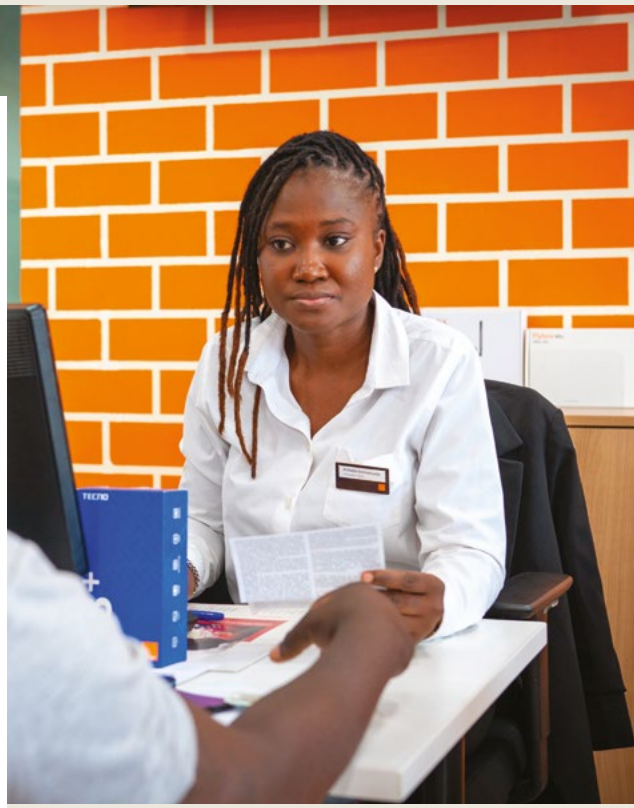
Nous plaçons la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs au cœur de nos priorités. Au-delà du respect de nos obligations réglementaires, nous mettons en œuvre une démarche proactive et structurée, appuyée par le **Plan de Vigilance du Groupe,** afin d'identifier, prévenir et traiter les **risques sociaux, environnementaux et de gouvernance sur l'ensemble de nos sites.**

En Côte d'Ivoire, notre Comité Santé et Sécurité au Travail (CSST), renouvelé en 2024 et composé de 15 membres, pilote un plan d'action ambitieux dont 93 % des mesures ont été réalisées à fin d'année. Celui-ci comprend notamment la mise à jour de l'évaluation des risques professionnels, l'amélioration des conditions de travail et la diffusion de bonnes pratiques. En 2024, 18 accidents du travail ont été recensés, pour un taux de gravité de 0,13, reflétant l'efficacité des dispositifs en place.

Nous renforçons également la vigilance sur les interventions extérieures. Nos prestataires techniques sont tenus de transmettre leur plan QHSE ainsi que les preuves de formation de leurs équipes. Des contrôles inopinés ont été réalisés sur près de 300 sites, soit un taux de couverture de 67 %, donnant lieu à des rapports détaillés et à des plans correctifs individualisés.

Parallèlement, nous avons lancé une campagne d'évaluation des risques psychosociaux à l'échelle des entités à Abidjan. Au Burkina Faso, un centre de santé a été ouvert au bénéfice de nos collaborateurs, facilitant un accès rapide aux soins de proximité et renforçant notre approche de prévention globale.





Nous sommes engagés en faveur du genre

Bien que le secteur du numérique demeure historiquement dominé par les hommes, le Groupe Orange agit concrètement pour faire évoluer les équilibres et bâtir un environnement de travail inclusif. En 2024, le Groupe Orange Côte d'Ivoire a réalisé l'audit de suivi dans le cadre de la certification GEEIS – *Gender Equality European & International Standard*, qui a confirmé les progrès réalisés en matière d'égalité professionnelle et d'inclusion. Aujourd'hui, les femmes représentent 41 % de l'effectif global du Groupe Orange Côte d'Ivoire et 39 % des postes de Top Management.

Conscient des freins spécifiques à la présence des femmes dans les métiers techniques, le Groupe a mis en place plusieurs dispositifs pour accompagner leur accès aux filières STEM. Le programme « Hello Women », déployé dans les trois pays, vise à attirer, recruter et fidéliser les femmes dans les domaines techniques et numériques.

Au Burkina Faso, le programme « Hello Women » a pris la forme du projet Yidgri, porté par les Ladies de Orange Burkina Faso en partenariat avec l'ONG ASMAD. Ce projet, financé à hauteur de 29 millions FCFA, vise à former 60 jeunes filles aux métiers techniques et numériques, avec pour objectif que 50 % d'entre elles accèdent à un emploi dans ces filières.

Au Libéria, plusieurs actions de sensibilisation ont été menées dans les comtés de Bong, Nimba et Lofa, touchant plus de 250 élèves. Par ailleurs, 15 ambassadrices STEM ont été recrutées pour promouvoir l'éducation scientifique et numérique auprès des jeunes filles.

En Côte d'Ivoire, à l'école de la Fibre, notre centre de formation d'excellence opérationnelle sur les métiers du Broadband Fixe, nous recensons 30 % de femmes.





Nos collaborateurs, premiers acteurs de notre engagement durable

En 2024, Orange Engage for Change a été lancé en Afrique et au Moyen-Orient. Cette initiative, fidèle à l'ADN de notre marque et à l'esprit de notre collectif, permet à chaque collaborateur de s'impliquer directement dans des projets à fort impact social ou environnemental, grâce à trois jours par an dédiés au bénévolat. 517 collaborateurs ivoiriens sont inscrits sur la plateforme Engage for Change et ont participé aux actions de solidarité ou à la mise en œuvre des projets sur le terrain.

Au sein du Groupe, cet engagement se concrétise déjà sur le terrain.

- Les collaborateurs d'**Orange Côte d'Ivoire** se sont mobilisés autour de **9 actions solidaires** qui ont été menées à travers le pays : dons de sang, distribution de kits scolaires à Bouaké et Grand-Bassam, reboisement, ou encore accompagnement numérique.
- **Au Burkina Faso**, les actions de préservation de l'environnement se sont poursuivies autour du **bosquet de Zongo.**
- **Au Libéria**, les collaborateurs se sont mobilisés pour des **opérations de nettoyage communautaire et de plantation d'arbres** à Paynesville, en collaboration avec les autorités locales.



Des choix responsables à chaque étape, en co-construction avec nos partenaires

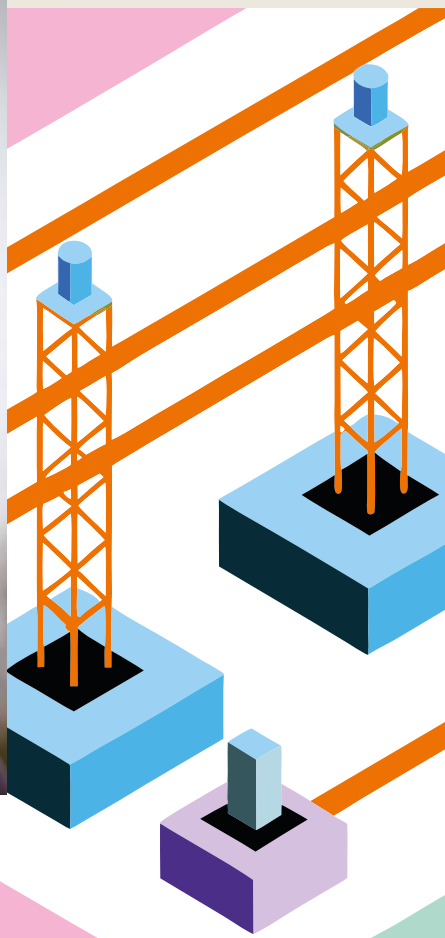
En Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria, nous nous appuyons sur un écosystème de partenaires locaux pour exercer notre métier – maintenance télécom, sécurité, énergie, services, distribution, fournitures informatiques –, qui répondent à nos exigences de qualité, de fiabilité et de conformité. Ensemble, nous créons de la valeur partagée.

La collaboration avec des fournisseurs nationaux et régionaux

Le renforcement des capacités de nos partenaires

L'intégration de critères sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG) dans l'ensemble de nos pratiques d'achat





Accélérer la transformation de nos partenaires

Travailler avec Orange est pour beaucoup de fournisseurs un accélérateur de transformation. L'exigence de qualité, de conformité et de respect des délais entraîne une montée en compétence des équipes, une formalisation des processus et procédures internes, et souvent, un accès plus facile au financement.

Les relations commerciales pérennes favorisent l'investissement à long terme, la création d'emplois et la montée en crédibilité sur le marché. Certains partenaires citent directement Orange comme un déclencheur de leur structuration, voire comme leur premier client stratégique. L'accompagnement inclut également des formations régulières sur la compliance et la gouvernance, renforçant leur alignement avec les standards internationaux.

Créer de l'emploi local

En Côte d'Ivoire, Africa Security Center, partenaire d'Orange depuis 2021, a doublé ses effectifs, atteignant 200 agents. Le partenariat a contribué avec Orange à structurer les processus internes, à garantir la conformité opérationnelle et à élever le niveau de prestation.

« Au début, on avait un petit effectif, mais grâce à notre collaboration avec Orange, on a pu élargir nos activités et recruter davantage. Aujourd'hui, on emploie environ 70 à 80 personnes et on gère près de 1 500 points de vente. Franchement, cette relation a eu un impact positif énorme sur l'emploi. »

Ismaël Traoré, co-gérant E-perform

Renforcer les capacités des fournisseurs

Au Libéria, l'entreprise ZTE a mis en place un dispositif complet de conformité pour répondre aux attentes d'Orange, incluant la formation de ses sous-traitants. Cette exigence a permis à l'entreprise de développer de nouveaux services et d'étendre ses activités à d'autres filiales du Groupe Orange.

Plus largement, nos partenaires témoignent d'une amélioration notable de leurs processus grâce à l'adoption des standards opérationnels imposés par Orange : meilleure organisation, traçabilité des opérations, rigueur dans les délais.

« Travailler avec Orange nous pousse à toujours élever notre niveau d'exigence. Leurs attentes en termes de qualité et de respect des délais sont élevées, ce qui nous incite à améliorer constamment nos processus. Par ailleurs, ils organisent régulièrement des formations sur la compliance, ce qui nous permet de rester alignés avec leurs standards en matière de responsabilité sociale et environnementale. »

Aristide Koffi, Manager Neurones Technologies

Renforcer la crédibilité commerciale

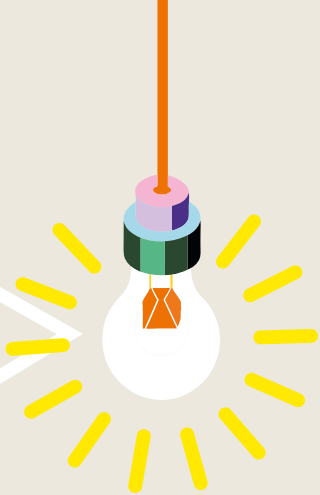
Depuis 2014, notre partenariat avec E-Perform Burkina, distributeur de produits Orange, a soutenu de manière significative le développement de leur activité. L'entreprise a :

- Multiplié son chiffre d'affaires par six,
- Étendu son réseau à 1 500 points de vente Orange Money,
- Renforcé ses effectifs (+10 employés).

En parallèle, l'adoption de nos standards de rigueur a structuré ses processus internes, tandis que notre relation durable lui a permis de gagner en crédibilité auprès des institutions financières.

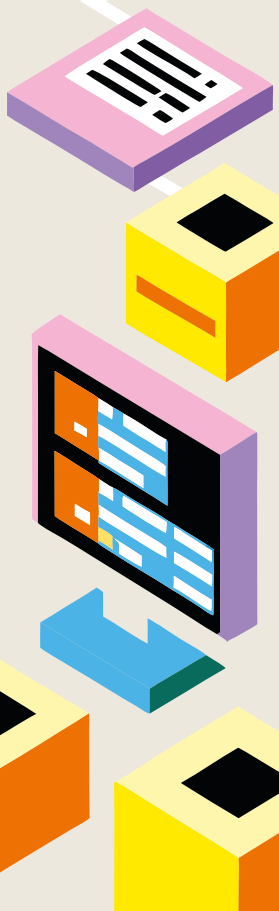

orange
orange

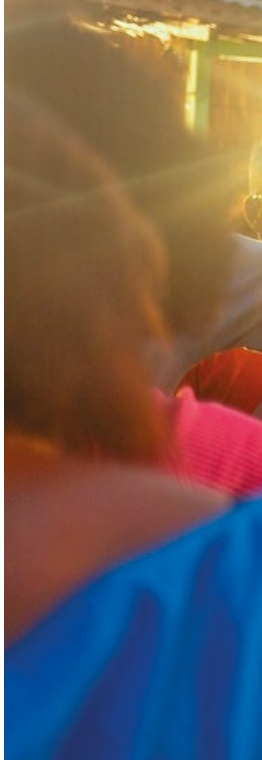




Au service de tous

Nous faisons du numérique une force qui relie, soutient et ouvre des horizons, jusque dans les territoires les plus isolés.





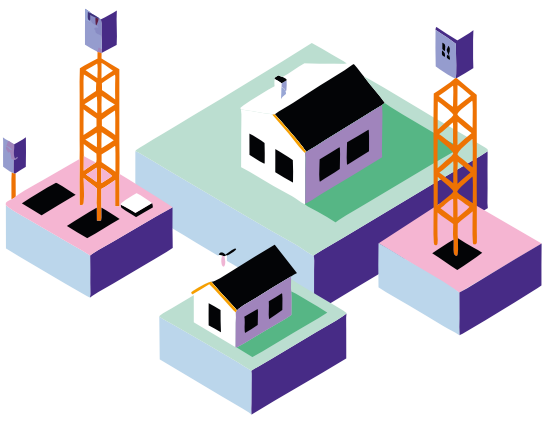
II. Déployer un réseau essentiel au quotidien

Apporter la connectivité jusqu'au dernier kilomètre

Portés par notre ambition de réduire la fracture numérique, nous faisons cheminer la connectivité là où elle est encore absente, jusque dans les territoires les plus enclavés.

Une approche de proximité pour préparer l'arrivée du réseau

Avant chaque ouverture de site, les équipes terrain organisent des campagnes de sensibilisation auprès des communautés concernées. Elles échangent avec les populations, les chefs traditionnels et les relais communautaires afin de comprendre et de répondre à leurs préoccupations. Ces échanges permettent également d'informer sur les services mobiles, les offres internet et les solutions de paiement digital via Orange Money, tout en répondant aux interrogations des habitants. L'objectif est d'assurer une appropriation rapide et efficace du réseau par les populations locales.



Le déploiement des infrastructures commerciales et logistiques

Pour accompagner l'activation des nouveaux sites, un réseau de distribution adapté est mis en place. Cela comprend :

- **L'implantation de points relais** pour assurer un accès de proximité aux offres et services Orange
- **Le recrutement et la formation des gérants** des points de vente, avec un focus sur la qualité du service client et la bonne maîtrise des produits
- Le déploiement d'une **offre commerciale adaptée**, incluant des stocks suffisants de cartes SIM, de recharges et d'équipements mobiles
- **Des incentives pour les partenaires** et distributeurs, afin de stimuler l'activité et garantir la disponibilité des services
- Une présence renforcée des **équipes terrain**, avec des animateurs commerciaux dédiés pour suivre l'évolution des usages et accompagner les premiers utilisateurs



Un impact immédiat sur l'entrepreneuriat local en zones rurales

L'extension du réseau en zones rurales génère de nouvelles opportunités pour les entrepreneurs locaux. La distribution des services repose sur un modèle inclusif qui intègre commerçants, artisans et jeunes entrepreneurs en tant qu'agents partenaires. Leur activité se structure autour de plusieurs axes :

- **La distribution de cartes SIM et de recharges téléphoniques**, assurée par un réseau d'agents et de revendeurs de proximité
- **Les services Orange Money**, qui dynamisent l'économie locale en facilitant les transactions financières et l'inclusion bancaire
- **L'équipement en smartphones et accessoires**, permettant à un plus grand nombre d'accéder aux services numériques

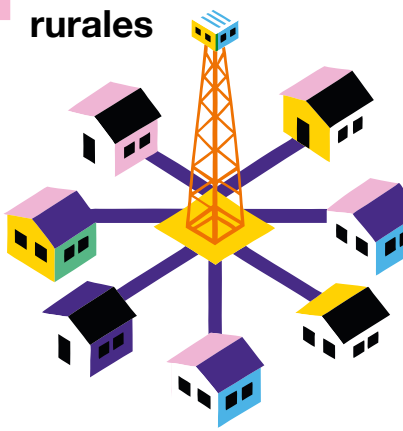
Ces activités, soutenues par des formations et des dispositifs d'accompagnement, favorisent l'autonomisation économique et le développement de micro-entreprises dans les territoires ruraux.

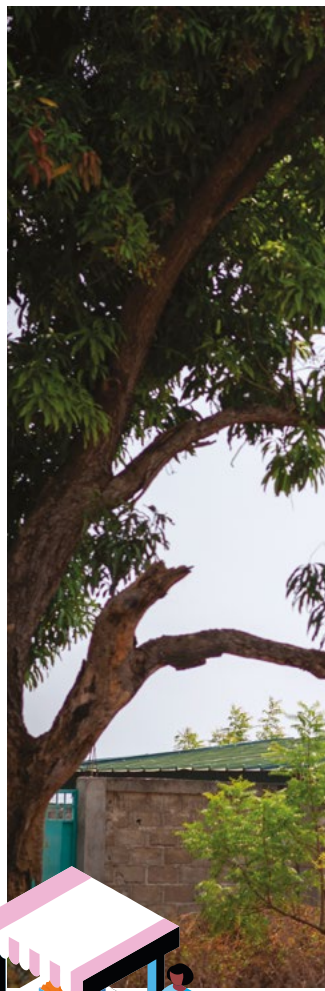
Un suivi post-déploiement pour optimiser l'impact

Après l'ouverture d'un site, un suivi conjoint entre les équipes techniques et commerciales est réalisé afin d'évaluer la performance du réseau et l'adoption des services. Cette phase permet d'identifier d'éventuels ajustements, qu'il s'agisse d'actions commerciales spécifiques (offres promotionnelles, animation locale) ou d'optimisations techniques (renforcement du signal, maintenance corrective).

604 sites en zones rurales

de Côte d'Ivoire, du Burkina Faso et du Libéria ont été déployés en 2024 et animés par les équipes terrain, facilitant ainsi l'accès aux services numériques pour des milliers de personnes.





Dans nos trois pays, un réseau de distribution dynamique, ancré sur nos territoires

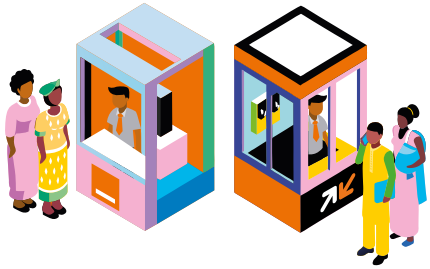
À travers des partenariats solides et durables, Orange structure un écosystème de distribution performant, ancré localement et résolument tourné vers la croissance. En renforçant les compétences, en diversifiant les services et en sécurisant les opérations, Orange agit comme un catalyseur pour des milliers d'acteurs économiques répartis sur l'ensemble du territoire.

Un réseau de 360 000 détaillants

Nous nous appuyons sur un réseau de 360 000 détaillants, composé de distributeurs et de points de vente indépendants pour assurer l'accessibilité des services :



Les boutiques Orange,
implantées dans les grandes villes et zones stratégiques.



Les Orange Money agents et kiosques partenaires,
qui assurent des services de mobile money et de distribution de SIM, notamment dans les zones rurales.



Les points de vente,
Orange collabore avec des commerçants locaux pour élargir la distribution et la recharge téléphonique.

À travers la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso et le Libéria, nos partenaires de distribution jouent un rôle clé dans la proximité avec nos clients et la couverture du territoire.



Un impact immédiat sur l'entrepreneuriat local en zones rurales

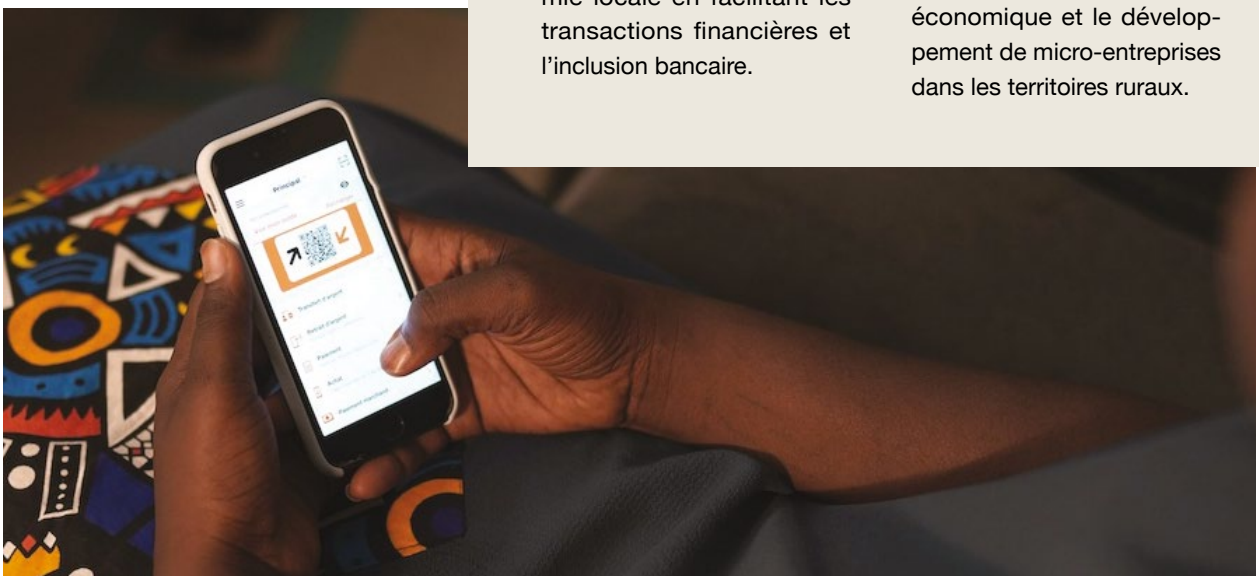
L'extension du réseau en zones rurales génère de nouvelles opportunités pour les entrepreneurs locaux. La distribution des services repose sur un modèle inclusif qui intègre commerçants, artisans et jeunes entrepreneurs en tant qu'agents partenaires. Leur activité se structure autour de plusieurs axes :

La distribution de **cartes SIM et de recharges téléphoniques**, assurée par un réseau d'agents et de revendeurs de proximité.

L'équipement en **smartphones et accessoires**, permettant à un plus grand nombre d'accéder aux services numériques.

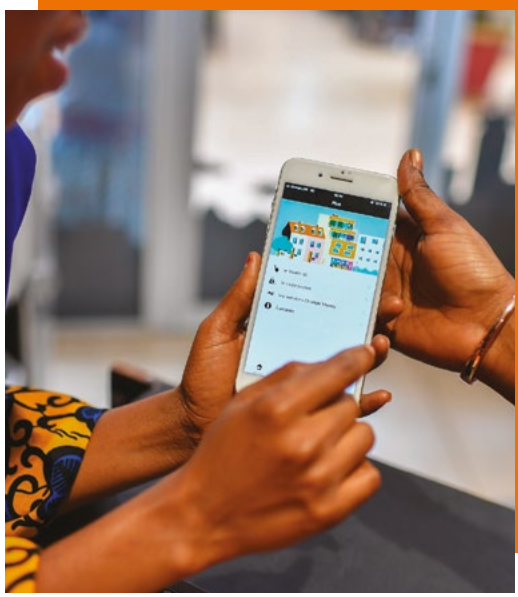
Les services **Orange Money**, qui dynamisent l'économie locale en facilitant les transactions financières et l'inclusion bancaire.

Ces activités, soutenues par des **formations** et des **dispositifs d'accompagnement,** favorisent l'autonomisation économique et le développement de micro-entreprises dans les territoires ruraux.



Des compétences renforcées, des activités structurées, des emplois créés

Grâce à l'accompagnement d'Orange – formations, appui technique, outils digitaux – les partenaires de distribution professionnalisent leur activité. Ils adoptent des outils numériques pour la gestion des ventes, des stocks et des transactions, ce qui améliore la fiabilité et l'organisation.



« Je fais mes bilans quotidiens, je suis plus organisé et plus serein. »

Au Burkina Faso, Dieudonné, EKF, distributeur spécialisé dans la vente d'équipements et de produits télécoms, parle d'un changement complet dans sa façon de travailler.

En Côte d'Ivoire, Fidèle Konan, Association des Partenaires d'Orange Côte d'Ivoire (APOCI), explique que ses équipes, auparavant peu formées, sont aujourd'hui plus efficaces grâce aux formations et à la désignation de formateurs relais.



Le développement du réseau de distribution entraîne la création d'emplois locaux, tant pour les commerciaux que pour les gérants de points de vente. Ce sont autant de revenus directement réinjectés dans les économies locales.

En Côte d'Ivoire, Amanda Prestige, distributeur de produits Orange et services Orange Money, dispose d'un parc de plus de 12 000 points de vente. L'entreprise emploie aujourd'hui plus de 500 commerciaux sur le terrain.

Au Libéria, Dynamic Marketing, partenaire chargé du déploiement des services Orange Money dans les zones rurales, mobilise 70 collaborateurs.

Au Burkina Faso, EKF, compte 15 agents répartis sur plusieurs localités.

Ces partenariats s'accompagnent d'un soutien terrain, de formations et de relais logistiques, renforçant l'impact économique local.

Une offre enrichie pour répondre aux besoins locaux

Le partenariat permet aux distributeurs d'élargir leur gamme de services : au-delà des cartes SIM ou recharges, ils proposent désormais Orange Money, fibre optique, forfaits data et paiements de factures. Cette diversification attire une clientèle plus large et fidélisée.

« Avant, on vendait juste des recharges. Aujourd'hui, Orange Money est devenu notre service phare. »

Ayemou Ndede, Amanda Prestige (Duekoué)



Des performances commerciales des détaillants en nette progression

L'impact économique est direct. Les volumes de vente et le chiffre d'affaires augmentent, soutenus par une meilleure organisation, un appui commercial ciblé et une offre adaptée.



Accélérer la croissance commerciale grâce au partenariat

À N'Guessanbendoukro, en Côte d'Ivoire, un gérant de point de vente Orange Money a vu ses revenus multipliés par 4 grâce à l'installation d'un box OM financé par Orange. Le nombre de clients servis a doublé, renforçant la fréquentation et la notoriété du point de vente.

Structurer les opérations et améliorer la gestion

À Ouagadougou, Cobitel a vu son chiffre d'affaires mensuel multiplié par 6, avec un réseau étendu à plus de 200 points de vente. L'adoption d'outils de suivi et de reporting, accompagnée par Orange, a permis une meilleure organisation et une crédibilité renforcée auprès des partenaires et des banques.

L'arrivée de la connectivité, une transformation pour les populations

Vie économique locale

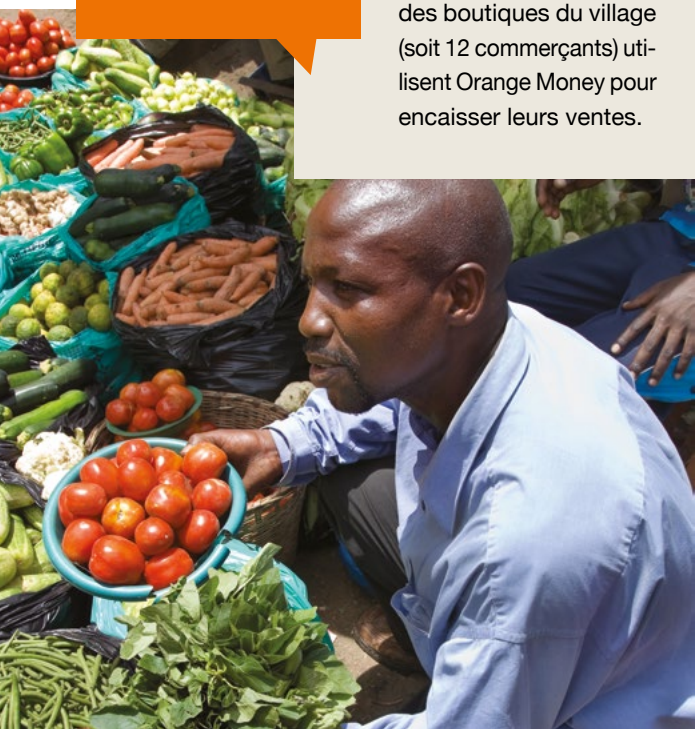
Là où l'isolement limitait les opportunités commerciales, la connectivité permet aujourd'hui aux populations rurales de vendre, d'acheter, de négocier à distance et de sécuriser leurs paiements. Le *mobile money* devient un levier essentiel pour fluidifier les transactions, élargir la clientèle et formaliser l'activité des petits commerçants, même dans les zones les plus reculées.

« Avant, je devais faire 30 km pour envoyer de l'argent ou payer un fournisseur. Aujourd'hui, je le fais avec mon téléphone depuis ma boutique. »

Yacouba Koné, commerçant

Transformer l'économie de proximité

Depuis l'arrivée du réseau dans le village d **Agbaou Kounakiri en Côte d'Ivoire,** 100 % des boutiques du village (soit 12 commerçants) utilisent Orange Money pour encaisser leurs ventes.



Entrepreneuriat

Vente de produits agricoles, recharges téléphoniques, gestion de kiosques ou services de *mobile money* : en leur permettant de gérer une activité, de sécuriser des revenus ou de maintenir des liens sociaux, la téléphonie mobile renforce leur rôle économique et leur autonomie. Au-delà du revenu, c'est aussi une nouvelle capacité à gérer, à échanger et à s'organiser en groupe.

« On vend des arachides, du soumbala, du beurre de karité. Grâce au téléphone, on ne dépend plus des hommes pour faire des affaires. »

Salimata Ouédraogo, transformatrice de produits locaux

Favoriser l'émancipation des femmes, notamment en milieu rural

Au village de **Kantchari, au Burkina Faso**, 1 femme sur 2 utilise désormais le réseau mobile pour exercer une activité génératrice de revenus.

Un levier de transformation pour les agriculteurs

La connectivité leur permet de s'informer sur les prix des marchés, de consulter la météo, de vendre leur production ou de bénéficier de formations à distance. Les coopératives agricoles utilisent le réseau pour mieux coordonner les livraisons, suivre les stocks et digitaliser les paiements des membres. Grâce à des services dédiés, les producteurs accèdent aux bulletins météo agricoles via SMS et peuvent ajuster leur calendrier de semis et de récolte.



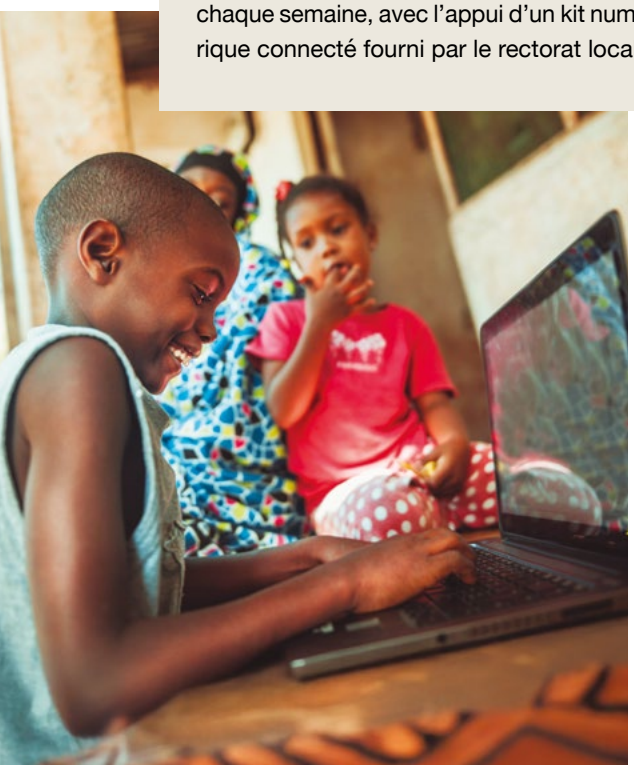
Éducation et jeunesse

Le réseau permet une ouverture sur le monde et l'introduction d'outils numériques dans les établissements scolaires. Les enseignants peuvent utiliser leur téléphone pour accéder à des ressources pédagogiques, les élèves bénéficient d'initiation à l'informatique et l'administration scolaire gagne en efficacité. La connectivité permet également de sensibiliser les jeunes à de nouveaux métiers et usages numériques.

Élargir l'accès aux connaissances, aux ressources pédagogiques et aux opportunités

Grâce à la couverture réseau, le collège du village d' **Agbaou Kounakiri** a lancé une initiation à l'informatique. 80 élèves du premier cycle participent désormais à ces sessions.

2 enseignants formés assurent les cours chaque semaine, avec l'appui d'un kit numérique connecté fourni par le rectorat local.



Santé

La connectivité permet de joindre un médecin, de signaler une urgence, d'organiser une évacuation ou simplement d'avoir des conseils de santé. En réduisant l'isolement, le réseau devient un outil au service de la santé publique. Il permet également de réduire les temps d'intervention en cas d'urgence de coordonner les services de santé locaux et de faire circuler plus rapidement l'information en cas de besoin critique.



Au village, **9 personnes sur 10 déclarent se sentir mieux protégées** depuis l'arrivée du réseau mobile.

Un rôle essentiel en matière d'accès aux soins

Dans le village d' **Agbaou Kounakiri**, une plateforme communautaire d'urgence a été créée avec l'aide des autorités locales. Elle permet aux plus de 500 habitants de joindre directement le poste de santé ou le préfet en cas d'alerte. En janvier 2024, une femme enceinte a pu être évacuée en moins de 45 minutes vers le centre médical de Yakassé-Attobrou, grâce à un appel passé depuis le village.

Lien social et la vie communautaire

Les chefs de village utilisent la voix ou WhatsApp pour diffuser les annonces. Des groupes communautaires sont créés, permettant de discuter, de se coordonner, de planifier des évènements. Cette circulation rapide de l'information renforce la cohésion sociale et facilite la vie collective.



Mieux organiser la vie communautaire, rester informé

Le chef du village d' **Agbaou Kounakiri** en Côte d'Ivoire a créé un groupe WhatsApp de 68 membres actifs pour diffuser les informations locales : réunions, consignes de sécurité, événements collectifs. Les messages sont relayés ensuite de porte en porte pour les habitants sans smartphone.

« Même si on est au champ, on reste informés. »

Franck Coulibaly, habitant et agriculteur

Sécurité

Dans les zones rurales, ce lien direct avec les autorités ou les proches constitue un changement majeur, en particulier pour les femmes, les commerçants ou les jeunes en déplacement.

« Avant, il fallait envoyer quelqu'un pour prévenir. Maintenant, on appelle tout de suite. »

Janet Mulbah, mère de famille

Alerter rapidement en cas de danger, d'incident ou de vol

À ZorZor, au Libéria, près de 80 % des villageois citent la sécurité comme l'un des premiers bénéfices de la couverture réseau.



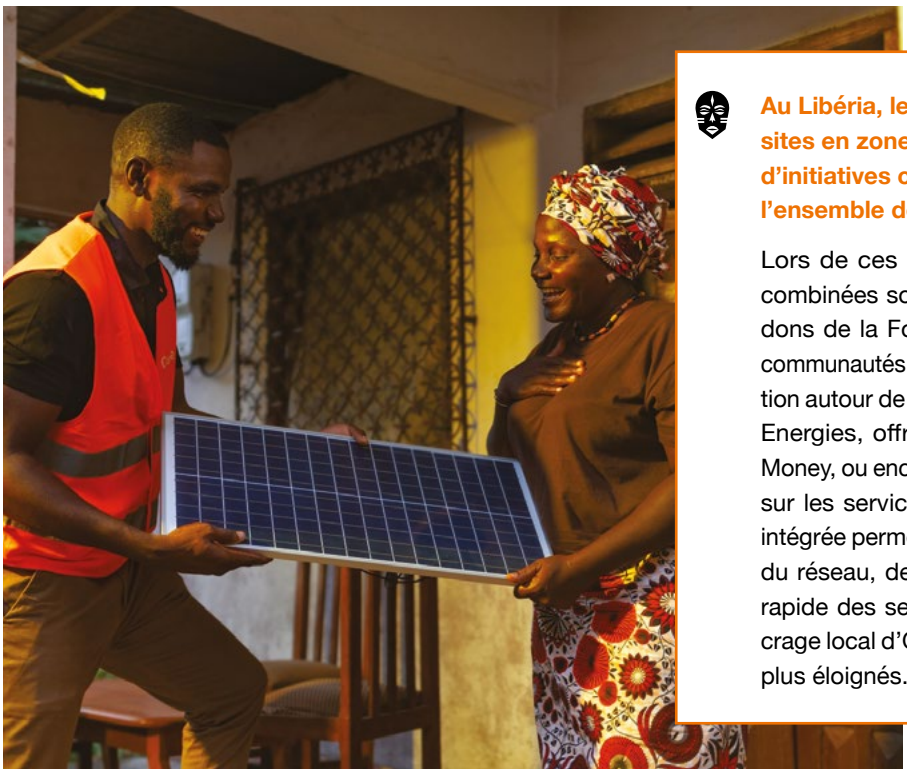
Des synergies pour maximiser l'impact de notre présence

Au-delà de l'accès au réseau, la connectivité s'intègre dans une approche plus large, portée par des initiatives conjointes de la RSE, de la Fondation Orange et d'Orange Energies. Cette collaboration permet d'amplifier l'impact social et économique des déploiements en zones rurales.

Grâce à nos 3 Fondations, des écoles bénéficient d'équipements numériques et de contenus pédagogiques adaptés, renforçant l'inclusion éducative et l'apprentissage des élèves. L'accès à l'information et aux plateformes d'*e-learning* devient une réalité pour de nombreux jeunes, même dans les régions les plus enclavées.

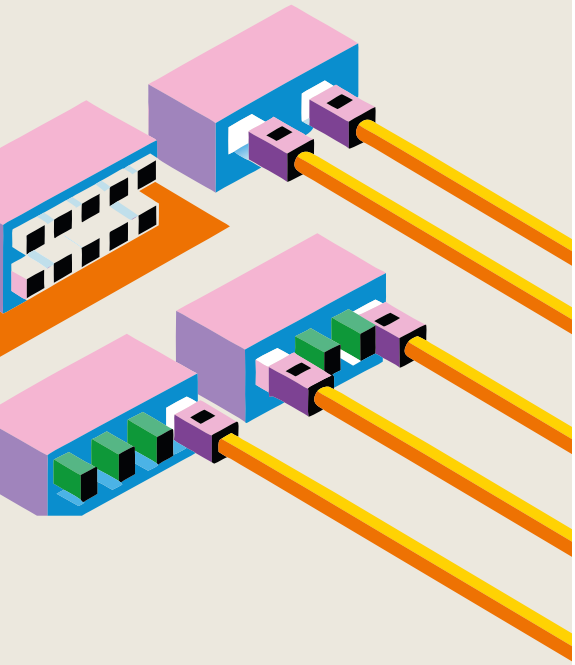
Orange Energies propose nos solutions d'électrification aux villages. L'installation de kits solaires dans les écoles, centres de santé et commerces locaux contribue à améliorer durablement les conditions de vie et à soutenir l'activité économique.





Au Libéria, le déploiement de nouveaux sites en zone rurale s'accompagne d'initiatives concertées portées par l'ensemble des entités du Groupe

Lors de ces ouvertures, des opérations combinées sont organisées sur le terrain : dons de la Fondation Orange Libéria aux communautés locales, actions de sensibilisation autour de l'accès à l'énergie via Orange Energies, offres promotionnelles Orange Money, ou encore campagnes d'information sur les services mobiles. Cette approche intégrée permet de renforcer l'impact social du réseau, de favoriser une appropriation rapide des services et de consolider l'ancrage local d'Orange dans les territoires les plus éloignés.



III. Façonner un avenir résilient

Offres de connectivité

Sur l'ensemble du territoire, en zone urbaine comme périurbaine, la fibre et la data mobile apportent des réponses concrètes aux besoins numériques des entreprises et des foyers. En rendant possible une connexion fiable, continue et accessible, elles soutiennent la performance économique, facilitent l'organisation familiale, et accompagnent l'émergence de nouveaux usages numériques essentiels.



La fibre, une véritable transformation dans le quotidien des utilisateurs

« Avant, nos clients se plaignaient sans arrêt du manque d'internet. Depuis qu'on a installé la fibre d'Orange, tout fonctionne parfaitement. On a même reçu des avis positifs sur les plateformes de réservation. Franchement, ça change tout pour notre réputation ! Maintenant en semaine le taux d'occupation atteint 50 % ce qui n'était pas le cas et en weekend on atteint un taux de 100 %. »

Marie Chantal Konan, Gérante Souago Hotel

Une connectivité fiable au service de la performance des entreprises

Pour les entreprises, la connexion plus rapide et stable a permis un gain de temps considérable, une meilleure efficacité dans les tâches professionnelles et une communication fluide entre les équipes.

Par exemple, **l'Hôtel Souago, dans la région de Bouaké en Côte d'Ivoire** a vu son taux d'occupation passer de moins de 20 % en semaine à 50 %, avec une pleine occupation le week-end.





« Je le vois bien, depuis que j'ai la fibre, mon activité a évolué. Avant, avec les problèmes de connexion, je perdais parfois des opportunités. Mais aujourd'hui, je peux répondre rapidement aux demandes de mes clients et même prendre de nouveaux contacts en ligne. Résultat, je suis passé de 5 clients à environ 8 clients, et j'espère bientôt atteindre 10 clients. C'est vraiment un soulagement pour moi, et ça me motive à continuer. »

Adama Bamba, commerçant

Adama BAMBA a doublé son revenu en seulement 5 mois grâce à des échanges professionnels améliorés et une communication optimisée avec ses clients et partenaires commerciaux.

Améliorer le quotidien des foyers grâce à une connectivité continue

Du côté des particuliers, la fibre permet une maîtrise plus précise du budget internet, offrant un service plus économique comparé aux recharges fréquentes de forfaits. Elle facilite également le télétravail, augmentant la productivité professionnelle et scolaire. De plus, elle garantit une sécurité accrue grâce au fonctionnement continu des caméras de surveillance et permet d'accéder sans interruption à des plateformes de divertissement comme Netflix, YouTube et d'autres services de streaming. Enfin, la fibre permet de connecter plusieurs appareils simultanément, répondant ainsi aux besoins de toute la famille.

Orange Money

Orange Money contribue à une inclusion financière durable en offrant à des millions de personnes l'accès à des services financiers simples, sécurisés et accessibles, partout où nous opérons.

Le service permet aux commerçants, artisans, agriculteurs, et en particulier aux femmes entrepreneures, de réaliser leurs transactions quotidiennes de manière sécurisée, sans recourir à des méthodes de paiement traditionnelles.

Grâce à sa simplicité et sa fiabilité, **Orange Money est devenu un véritable levier pour l'autonomie économique des populations, particulièrement dans les zones rurales et les quartiers populaires**. Il facilite l'accès à des services financiers essentiels : paiement de biens et de services, transfert d'argent, et gestion des finances personnelles. Ce système numérique réduit les risques liés à la manipulation d'espèces, offre un meilleur contrôle sur les flux financiers et crée une protection contre l'exclusion financière, notamment pour ceux qui n'ont pas accès aux services bancaires traditionnels.

En répondant aux besoins de paiement mobile, Orange Money s'inscrit dans une démarche d'accompagnement des communautés les plus vulnérables, tout en renforçant la résilience des petites entreprises face aux défis économiques.



36,3 millions
de clients Orange Money

Une solution de paiement adaptée aux réalités locales

Les commerçants saluent la simplicité des transactions, même pour des clients sans espèces ou sans carte bancaire. **Au Libéria, l'acceptation du paiement par Orange Money a permis d'élargir la clientèle de certains magasins** et de réduire les cas de ventes perdues pour absence de monnaie.

« Je ne me promène plus avec de l'argent, tout est sécurisé ».

Une meilleure sécurité pour les commerçants

La baisse de la manipulation de cash réduit fortement les risques de braquage ou de perte. **À Abidjan, plusieurs gérants témoignent de la sérénité retrouvée** grâce au compte marchand.

Une meilleure gestion comptable et une activité stabilisée

Grâce au compte marchand, les flux sont centralisés, les plafonds relevés, et toutes les transactions sont traçables. **Au Burkina Faso, Léandre Ouedraogo** explique : « Je ne mélange plus l'argent de la boutique et celui de la maison. J'ai une meilleure visibilité sur mes recettes ».

« Avant, je ne faisais pas la différence entre l'argent de la boutique et l'argent personnel. Maintenant avec Orange Money, je sépare tout, je sais combien j'ai vendu. »

Léandre Ouedraogo, commerçant, Burkina Faso

Un service qui fidélise les clients

L'usage d'Orange Money favorise la confiance : paiements différés facilités, moins de conflits liés à la monnaie, gain de temps pour les clients comme pour les commerçants. **Dans les marchés, comme à Abidjan ou Ouagadougou, les commerçants notent une hausse de fréquentation et de satisfaction client.**

Un levier d'autonomie économique pour les femmes

Dans les marchés et quartiers populaires, le compte marchand permet à de nombreuses femmes de développer leur commerce, de prendre des décisions financières de manière autonome, et de ne plus dépendre d'un intermédiaire pour sécuriser leur chiffre d'affaires.

« Avant, je donnais l'argent à mon mari pour garder. Maintenant je garde moi-même l'argent et je vois ce que j'ai gagné. »

Commerçante au marché de Yopougon, Côte d'Ivoire

Un outil inclusif pour les zones rurales

Dans des zones éloignées des centres urbains, Orange Money apporte une solution concrète aux petits commerçants pour élargir leur activité. **À Ouélésséboungou, un revendeur de cartes prépayées** explique qu'il peut désormais recevoir tous ses paiements par mobile et gérer ses recettes sans se déplacer.



Orange Bank

Lancée avec l'ambition de rendre les services bancaires accessibles au plus grand nombre, Orange Bank contribue à transformer l'accès au financement en Côte d'Ivoire. Nous proposons des prêts simples, rapides et sans barrières administratives, à destination d'acteurs souvent éloignés du système bancaire classique.

1,7 million
de clients Orange Bank à fin 2024

1,4 million
de prêts TikTak accordés (soit +20 % vs 2023)

« Chez Orange Bank Africa, notre ambition est de contribuer activement à l'inclusion financière dans nos pays d'implantation, en proposant des solutions de crédit et d'épargne rémunérée accessibles et adaptées aux besoins des populations non bancarisées. Nous avons un modèle unique en Afrique de l'Ouest grâce à l'exploitation de la data, qui nous permet d'allouer des dizaines de milliers de crédits chaque jour en quelques secondes, de 5 000 FCFA (7,5 €) à 1 000 000 de FCFA (1 500 €). Nous tissons par ailleurs des partenariats en faveur de l'inclusion financière dont nous sommes fiers, nous permettant d'accompagner des jeunes, des femmes, des entrepreneurs, des commerçants. »

Jean-Louis Menann Kouamé,
Directeur Général Orange Bank Africa



Parmi nos clients Tik Tak nous recensons :

- **35 %** de commerçants
- **22 %** exerçant une activité spécialisée (ex : médicales)
- **11 %** de fonctionnaires
- **11 %** d'enseignants
- **9 %** d'agriculteurs, pêcheurs
- **12 %** d'autres

Une réponse directe aux besoins des petits entrepreneurs et commerçants

Les petits entrepreneurs, commerçants ou gérants d'activité de proximité, sont souvent confrontés à des problèmes récurrents de trésorerie ou à une incapacité d'accéder à des financements formels. En leur permettant de répondre à des besoins immédiats – reconstitution de stock, gestion des imprévus, renforcement du fonds de roulement – **Orange Bank participe à la stabilisation de milliers de petites structures économiques, en zone urbaine comme en zone rurale.**

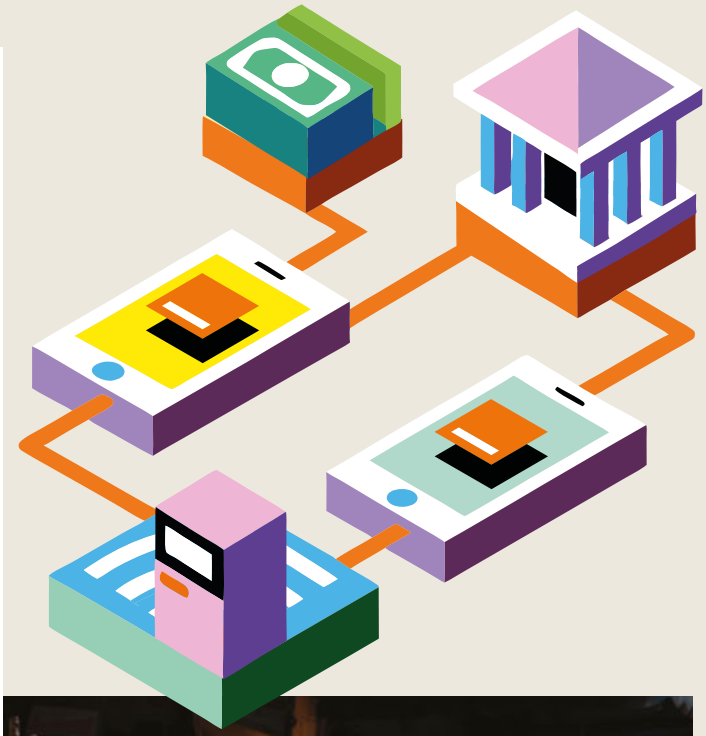
Au-delà de la réponse aux urgences financières, ces microcrédits représentent un **levier de développement durable**. Ils permettent de renforcer la crédibilité des bénéficiaires auprès de leurs fournisseurs, d'améliorer leurs capacités de négociation, et de structurer une activité commerciale dans la durée. Le remboursement facilité via Orange Money et la rapidité du processus de demande – souvent finalisé en moins de 48 heures – favorisent un **usage fluide et autonome du crédit.**



Une solution inclusive, rapide et évolutive

En s'adaptant aux usages digitaux quotidiens de nos clients, Orange Bank propose une expérience fluide : **tout se fait depuis un téléphone, sans dossier papier ni déplacement**. Cette simplicité est plébiscitée par les utilisateurs, qui soulignent également la transparence du service et la fiabilité des délais de décaissement.

Aujourd'hui, nos bénéficiaires expriment le besoin de pouvoir aller plus loin : prêts à plus long terme, montants plus élevés, dispositifs progressifs basés sur l'historique de remboursement, ou encore accompagnement à la gestion financière. Ces attentes ouvrent la voie à une nouvelle génération de services bancaires, inclusifs et adaptés aux ambitions de chacun.







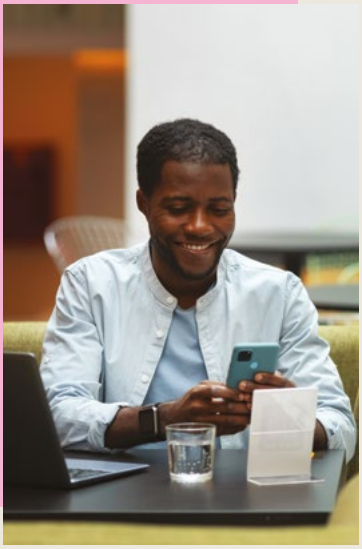
Renforcer la capacité d'achat pour relancer une activité agricole

À Kong, un commerçant de vivriers a relancé son activité grâce à un prêt de 500 000 FCFA octroyé via Orange Bank. Il a pu multiplier par dix sa capacité d'achat d'intrants agricoles, passant de 2 à 20 tonnes. Cette montée en volume a renforcé la relation avec les producteurs locaux, qui le livrent désormais à crédit. Le chiffre d'affaires a été multiplié par 4.

Revaloriser un point de vente Orange Money en zone rurale

À Aheremou II, un gérant de point de vente Orange Money a utilisé un prêt Orange Bank de 500 000 FCFA pour reconstituer son fonds de roulement. Il est ainsi passé de deux clients satisfaits sur dix à huit, retrouvant une activité fluide et regagnant la confiance de sa clientèle locale.





Créer de la valeur partagée et renforcer l'écosystème local

À Abidjan, un chef d'entreprise du secteur de la formation a utilisé un prêt de 500 000 FCFA pour stabiliser sa trésorerie et payer ses prestataires sans retard. L'organisation a vu son chiffre d'affaires a été multiplié par 3, et le nombre de prestataires mobilisés a triplé, passant de 20 à 60. L'impact se traduit par une activité plus dynamique et une réputation renforcée auprès des clients.

Avec Orange Bank, nous stimulons la création d'emplois indirects, accompagnons des dynamiques de professionnalisation, et favorisons l'émergence d'un écosystème plus formel et plus résilient. Cette capacité à combiner inclusion financière, simplicité d'usage et impact concret en fait un outil structurant pour le développement local.

Relever le défi de la fourniture d'énergie en zones rurales

Face aux défis persistants d'accès à l'électricité dans de nombreuses zones rurales et périurbaines, Orange propose une réponse adaptée, durable et accessible grâce à Orange Energies. Cette solution repose sur des kits solaires en prépaiement, qui combinent panneaux photovoltaïques, batteries et équipements de base (ampoules, téléviseurs, chargeurs, etc.), permettant aux foyers et aux petites structures de bénéficier d'une autonomie énergétique immédiate.

En offrant une alternative aux solutions coûteuses, peu fiables ou dangereuses (bougies, lampes à pétrole, groupes électrogènes), Orange Energies participe activement à l'amélioration des conditions de vie, au confort domestique, à la sécurité des ménages, et à la performance professionnelle ou scolaire de ses utilisateurs.





La solution répond à trois grands enjeux :

L'éclairage domestique stable et permanent

La recharge d'équipements électroniques essentiels (téléphones, radios, ordinateurs)

La réduction des dépenses énergétiques récurrentes, souvent très élevées dans les zones mal couvertes par le réseau électrique





Réduction des dépenses énergétiques

À Ouagadougou, le kit Orange Energies remplace les lampes rechargeables peu durables. L'éclairage est permanent, les coûts sont réduits, et l'achat d'énergie via Orange Money facilite la gestion du budget domestique.



Productivité renforcée pour les professionnels

À Kingsville (Libéria), un styliste utilise le kit pour travailler en soirée. Il améliore sa productivité, réduit ses dépenses énergétiques (de 50 USD à 35 USD/mois), et gagne en confort pour l'ensemble de son foyer.



Meilleures conditions d'enseignement et d'étude

À Ramatoulaye, l'accès à l'éclairage en soirée facilite la préparation des cours et permet aux enfants d'étudier dans de bonnes conditions. L'utilisation des outils numériques est désormais possible, et les taux de réussite au CEPE sont passés de 5 % à 16 %.



Autonomie énergétique en zone rurale

À Kouadioprikro, l'installation du kit Orange Energies permet un éclairage stable chaque soir, la recharge des téléphones à domicile et une réduction des déplacements pour accéder à l'électricité. L'utilisateur note une amélioration de l'organisation familiale et un renforcement du sentiment de sécurité.

Gestion collective optimisée grâce au prépaiement

À Torla (Burkina Faso), la coopérative d'électricité a remplacé les compteurs post-payés par des compteurs intelligents prépayés. Résultat : suppression des fraudes, recouvrement à 100 %, réduction des coûts de gestion, et meilleure maîtrise des dépenses pour les habitants.

Donner à chacune et chacun les clés d'un monde numérique responsable

Parce que l'accès au numérique est aujourd'hui une condition essentielle de l'inclusion sociale, de l'apprentissage et de l'autonomie économique, nous déployons des programmes concrets pour en ouvrir l'accès au plus grand nombre.

À travers les Écoles numériques, les Orange Digital Centers et les Maisons Digitales notamment, nous donnons les outils pour apprendre, entreprendre et se projeter dans l'avenir. Gratuits, accessibles et ancrés dans les réalités locales, ces dispositifs partagent une même ambition : faire du numérique un levier d'égalité des chances et un accélérateur de progrès collectif.





Écoles numériques

Avec le programme Écoles numériques, nous facilitons l'accès à une éducation de qualité, moderne et inclusive, en équipant les écoles de tablettes pédagogiques, de contenus numériques adaptés et d'espaces de formation.

En Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria, le programme répond à des contextes variés : difficultés d'équipement, déscolarisation, élèves déplacés, populations vulnérables. Partout, il transforme les conditions d'apprentissage et soutient les performances scolaires. Il participe également à la transformation des pratiques pédagogiques, en formant les enseignants aux usages du numérique en classe.

Quelques impacts clés du programme :

- Retour à l'école et hausse de la motivation
- Amélioration des résultats scolaires chez les élèves déplacés
- Nouvel engagement des élèves et transformation de la pédagogie



166 328

élèves bénéficiaires du programme

- **103 608 élèves ivoiriens**
- **15 000 élèves libériens**
- **47 720 élèves burkinabè**





Les Maisons Digitales

À travers le programme Maisons Digitales, nous accompagnons l'autonomisation des femmes en leur offrant un espace de formation dédié, ancré dans leur environnement local. Ces lieux équipés de matériel informatique et connectés à internet permettent à des femmes, souvent peu ou pas scolarisées, d'acquérir des compétences numériques de base, d'accéder à des modules de gestion simplifiée, et de développer des activités génératrices de revenus.

Implantées en lien avec des partenaires associatifs, les Maisons Digitales s'adressent en priorité aux femmes en situation de vulnérabilité économique ou sociale. En Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria, elles participent à renforcer la place des femmes dans l'économie locale et à soutenir leur autonomie financière.

Quelques impacts clés du programme :

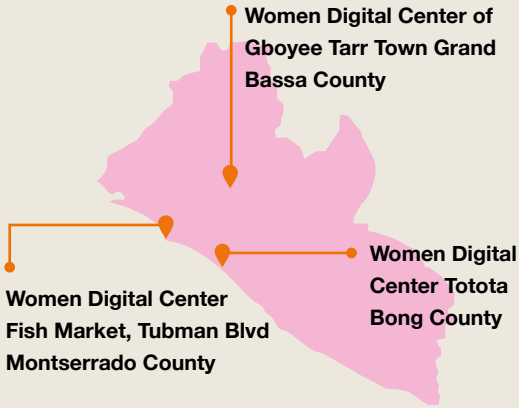
- Création de son propre emploi après la formation
- Valorisation des activités commerciales locales
- Gain en autonomie financière grâce au numérique

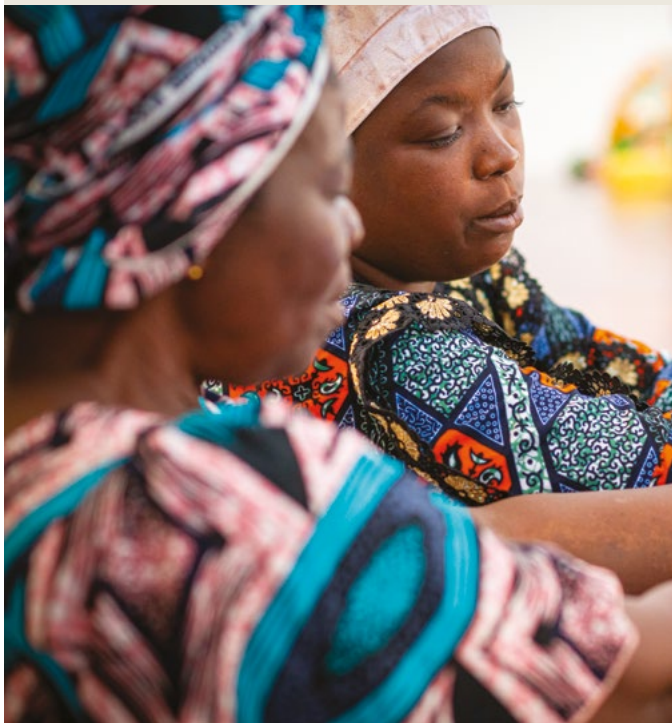
29 Maisons Digitales

- → **24 en Côte d'Ivoire**
- → **3 au Libéria**
- → **2 au Burkina Faso**

2024, l'année de l'ouverture de notre 3e Women Digital Center au Libéria

Au Libéria, nous avons ouvert notre 3e **Women's Digital Center** en 2024 – un centre de formation et de sensibilisation des femmes à l'alphabétisation, au calcul, aux compétences en matières de petites entreprises et au numérique - en partenariat avec ONU Femmes.





7 592

femmes formées

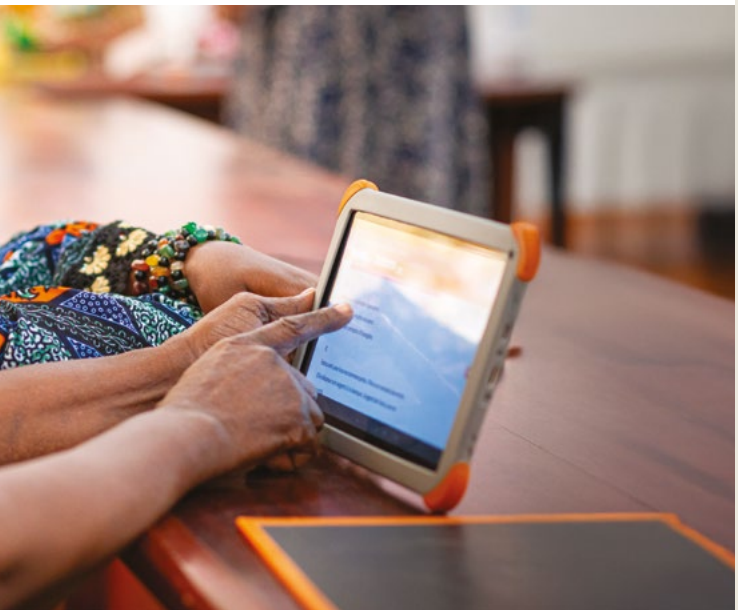
à l'Éducation Financière et aux TIC en Côte d'Ivoire

3 809

femmes alphabétisées

à l'aide d'outils et de contenus numériques

112 **projets d'entreprenariat féminin financés**



Valoriser les initiatives féminines et le développement communautaire au Burkina Faso avec le programme Ambassadrices Orange des Régions (AOR)

Initié en 2021 par la Fondation Orange Burkina Faso, le programme a pour objectif de promouvoir le leadership féminin et l'autonomisation des jeunes femmes à travers le pays. En 2024, la 4e édition a été officiellement lancée le 23 juillet, marquant une étape significative dans l'engagement envers les femmes leaders des 13 régions du Burkina Faso.

Cette édition a vu la participation de **plus de 300 candidates**, parmi lesquelles 13 finalistes ont été sélectionnées pour représenter chacune des régions. Les projets présentés couvraient des domaines variés tels que l'éducation, la santé, l'agriculture, l'accès à l'eau potable et l'entrepreneuriat social.

Le 1er prix a été décerné à **Wendkuni Kérura Ingrid Birba** de la région du Centre-Ouest pour son projet intitulé **« Chaîne Alimentaire Moderne (CAM) »**, visant l'aménagement d'une ferme agro-sylvo-pastorale au profit de 50 femmes défavorisées. Elle a reçu une dotation de 10 millions de FCFA pour la mise en œuvre de son projet.

Une nouveauté de cette édition a été l'introduction du **« Prix Coup de Cœur »**, doté de 4 millions de FCFA, attribué à **Bénéwendé Joséphia Clara Kiéma** pour son projet visant à accompagner 75 ménages vulnérables dans la région du Nord afin de leur offrir une autonomie alimentaire et financière.

Au-delà des récompenses financières, les finalistes ont bénéficié d'une semaine de coaching intensif pour améliorer leurs compétences en présentation de projet, en leadership et en prise de parole en public.

Orange Digital Centers

Avec le réseau des Orange Digital Centers (ODC), nous mettons à disposition des jeunes et porteurs de projet un environnement complet de formation et d'innovation numérique, accessible gratuitement dans chaque pays. Les ODC regroupent une école du code, un atelier de fabrication numérique (FabLab), un accélérateur de start-ups et des dispositifs d'appui à l'employabilité. Cette approche intégrée permet de répondre à des besoins variés : acquisition de compétences numériques de base ou avancées, accès à l'entrepreneuriat, inclusion professionnelle des jeunes, notamment des femmes et des publics vulnérables.

6 351
jeunes formés en 2024

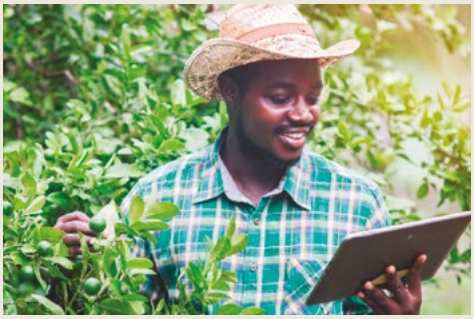
53
start-ups accompagnées

En Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Libéria, les ODC jouent un rôle structurant dans l'écosystème numérique local. Ils facilitent l'insertion professionnelle, stimulent la création d'entreprise, et renforcent la capacité des jeunes à saisir les opportunités du digital.



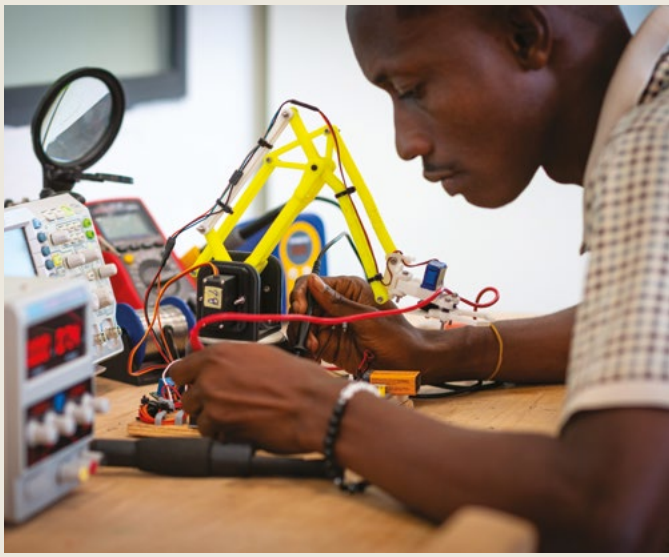
L'année 2024 de nos Orange Digital Centers

L'Orange Digital Center de Côte d'Ivoire a renforcé son rôle moteur dans l'inclusion numérique à travers des initiatives structurantes en faveur de l'employabilité, de l'innovation et du développement durable. L'année a été marquée par le lancement du projet DigiGreen & Agri, en partenariat avec l'Union européenne, le ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ) et Orange. Ce programme vise à améliorer l'insertion professionnelle des jeunes, notamment ceux des zones rurales, les femmes et les personnes en situation de handicap, en développant des compétences numériques appliquées à l'agriculture durable.



Deux projets issus des cohortes de l'ODC se sont également illustrés à l'international. Cocoa Shield, solution technologique de détection précoce du Swollen Shoot – une maladie virale qui affecte gravement les cacaoyers – a obtenu la troisième place du Prix Orange de l'Entrepreneur Social en Afrique et au Moyen-Orient (POESAM) après avoir remporté le prix national. Quant au projet Ôdô, une plateforme conçue pour faciliter la pratique sportive des personnes paraplégiques, il a remporté en mai 2024 le Prix des internautes lors du challenge international des FabLabs Solidaires de la Fondation Orange.

Enfin, l'ODC a élargi son champ d'action aux industries culturelles et créatives avec deux nouvelles formations : **Creative Lab**, dédié à la production post-audiovisuelle, en partenariat avec Instant 2Vie Studio, et **BOOST**, programme d'accompagnement à l'entrepreneuriat culturel pour les professionnels de la musique, en partenariat avec SIMA. Ces initiatives contribuent à la montée en compétences des talents locaux et à la transition numérique de secteurs porteurs pour l'économie ivoirienne.





L'Orange Digital Center du Libéria a franchi un cap dans sa mission de démocratisation des compétences numériques et d'accompagnement à l'innovation. Avec plus de 2 000 bénéficiaires formés, l'année a été marquée par l'élargissement de son offre de formations, incluant le développement web, la cybersécurité, l'analyse de données, la conception graphique, la robotique, les logiciels de comptabilité, ainsi que de nouveaux modules pratiques comme la réparation de téléphones, le pilotage de drones ou la conception assistée par ordinateur (CAO). Des programmes ciblés comme *Supercoders* et *STEM for Girls* ont permis de renforcer l'accès des plus jeunes – et notamment des filles – aux sciences du numérique.



L'ODC a également intensifié son action en faveur de l'innovation et de l'entrepreneuriat. Le *Tech Hackathon* 2024 a fait émerger plusieurs idées prometteuses dans des secteurs à fort impact, tandis que l'*Orange Summer Challenge* 2024 a mobilisé les jeunes autour de projets concrets, tels que Eden (solution de conservation des aliments), *Maternity Care* (suivi prénatal en zone rurale), ou encore des innovations pour l'accès à l'eau potable (*Solar Water Kiosk, Smart Water Purifier*).

L'année a aussi vu la montée en puissance des partenariats stratégiques. Le programme Youth Agripreneur, lancé avec Wungko's Farm, a offert à de jeunes agriculteurs une formation de cinq mois alliant technologies agricoles, marketing digital et compétences entrepreneuriales. Parallèlement, le lancement du *University Innovation Pod* (UNIPOD) – en partenariat avec l'Université du Libéria, le PNUD et iCampus – a renforcé l'ancrage de l'innovation au sein des établissements académiques.

L'ODC a également contribué à l'effort national en matière de cybersécurité en formant six entités gouvernementales, dont la police nationale, l'armée, la sécurité présidentielle et le ministère de la Défense. Enfin, l'extension territoriale du programme s'est concrétisée à travers la rénovation complète du Club ODC de l'Université William V.S. Tubman, à Harper (Maryland County), inauguré en mars 2025. Ce centre régional, financé à hauteur de 120 000 USD, comprend une école de code, un *FabLab* et un espace de *coworking*, élargissant ainsi l'accès aux compétences numériques en dehors de Monrovia.



L'Orange Digital Center du Burkina Faso a continué à s'imposer comme un levier d'innovation et d'insertion professionnelle pour la jeunesse. En 2024, le programme a renforcé son offre avec de nouveaux modules de formation en développement web, cyber sécurité, conception assistée par ordinateur (CAO), Internet des Objets, maintenance de systèmes solaires ou encore réparation de téléphones portables et tablettes. Le programme s'est également enrichi d'un nouveau dispositif d'incubation baptisé « Damina » qui s'adresse aux jeunes porteurs d'idées dans l'optique de les aider à mieux structurer et à développer leurs projets entrepreneuriaux.

Le programme d'accélération dédié aux startups matures a permis de sélectionner et d'accompagner des startups aux profils variés dans des secteurs à fort potentiel d'impact. Parmi elles : Alioth System, spécialisée dans la digitalisation de la distribution d'énergie solaire, Palobdé, fournisseur de textile écologique, Agri Menga, acteur de l'aménagement d'espace vert et de fermes écologiques, ou encore Alliance Pharma, porteur d'un service de santé numérique en cours d'intégration dans l'écosystème de Max it.

L'ODC a également renforcé son ancrage territorial avec la création d'un ODC club à l'Université Norbert Zongo de Koudougou, élargissant ainsi l'accès aux compétences numériques dans les régions.



En parallèle, l'ODC a continué à valoriser l'innovation sociale locale à travers la 7e édition du Prix Orange de l'Entrepreneur Social Afrique et Moyen-Orient (POESAM), récompensant des start-ups burkinabè à fort impact.

Au total, plus de 3 000 jeunes ont été formés à travers des parcours longs, auxquels s'ajoutent plus de 500 bénéficiaires de sessions courtes (*masterclass*, *talks*, *hackathons*, etc.), pour un total de plus de 108 000 heures de formation dispensées. 246 personnes ont accédé à un emploi temporaire ou durable, et 16 start-ups ont été accompagnées sur l'année, dont plusieurs issues du programme Damina. La part des femmes formées a progressé de 26 %, confirmant l'engagement d'Orange Burkina Faso en faveur de l'inclusion.







Au-delà du réseau

Notre Groupe agit chaque jour pour renforcer l'autonomisation des communautés et l'accès de toutes et tous aux services essentiels.

Au service de tous

132 projets santé

mis en œuvre par la Fondation depuis 2006



459 projets de solidarité

mis en œuvre en Côte d'Ivoire

Au Libéria, don d'un service d'oncologie (Oncology Ward) à l'hôpital public JFK à Monrovia, dans le cadre de la lutte contre le cancer

Prise en charge des soins chirurgicaux de

117 personnes atteintes du cancer de sein issues de milieux sociaux défavorisés au Burkina Faso

18 128

personnes dépistées grâce aux campagnes de la Fondation Orange Côte d'Ivoire

maladies cardiovasculaires, cancers féminins, maladies oculaires, Troubles du spectre autistique, etc.

La Fondation Orange Burkina Faso a facilité la distribution de

10 000

cartes nationales d'identités pour les personnes déplacées ainsi que les élèves âgés de plus de 15 ans

Au service des communautés rurales

37 villages Orange

31 villages bénéficiaires

du programme Orange Villages **en Côte d'Ivoire**, avec

93 infrastructures construites

écoles, centres de santé, points d'eau, électrification



200 000

bénéficiaires

108

projets essentiels menés dans les zones rurales par la Fondation Orange Côte d'Ivoire

5 Orange Digital Centers Clubs (ODC Clubs)

visant à étendre l'accès aux compétences numériques et à l'entrepreneuriat dans les régions éloignées, en répliquant les services des Orange Digital Centers (formation, fabrication numérique, incubation) au plus près des communautés locales.

2 nouveaux ODC Clubs déployés en 2024 :

- Koudougou (Burkina Faso)
- Harper, Maryland County Université William V.S. Tubman (Libéria)

Au service des jeunes

232 projets éducatifs

mis en œuvre par la Fondation Orange Côte d'Ivoire

57 étudiants

(dont 20 filles) ont reçu une bourse d'excellence de la Fondation Orange Burkina pour des formations aux métiers numériques dans des universités de leur choix (85 millions de FCFA)

246 jeunes insérés professionnellement au Burkina Faso

135 en Côte d'Ivoire

103 608

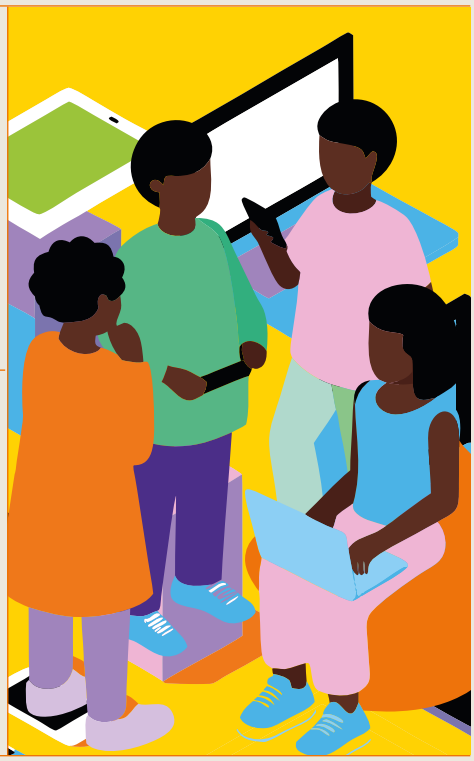
élèves formés grâce à des outils numériques en Côte d'Ivoire

129 243

écoliers bénéficiaires du programme Écoles Numériques

3 080

jeunes à la commande numérique en Côte d'Ivoire en 2024



Plus de 6 000 jeunes formés cette année

dans les 3 pays dans les ODC

6 cohortes de boursiers

Génération Orange accompagnés en Côte d'Ivoire, dont 234 élèves issus de familles vulnérables (98 % de réussite au bac)

Au service des femmes

3 809 femmes alphabétisées
grâce au numérique en Côte d'Ivoire

57
projets pour la promotion du genre menés en Côte d'Ivoire

7 592 femmes formées en 2024 à l'éducation financière et aux TIC en Côte d'Ivoire



29 Maisons Digitales

112
projets d'entrepreneuriat féminin financés en Côte d'Ivoire

479
formées via l'ODC en Côte d'Ivoire cette année

+26 %
de progression au Burkina Faso

24 Maisons Digitales actives dans plusieurs localités en Côte d'Ivoire

Au service des personnes en situation de handicap

30 jeunes dont 10 en situation de handicap formés à la maintenance de smartphones avec le projet Smart Repair en Côte d'Ivoire



5 000

enfants malentendants au Libéria ont bénéficié d'un ordinateur d'apprentissage spécialisé

Le projet Ôdô (FabLab Côte d'Ivoire) facilite la pratique sportive adaptée

Lauréat du Prix des internautes au Challenge FabLabs Solidaires

Lancement du programme DigiGreen & Agri en Côte d'Ivoire, cible les personnes en situation de handicap pour leur insertion numérique

Perspectives

L'année 2024 a marqué une étape importante dans la consolidation de notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), à travers des actions concrètes en faveur de l'inclusion numérique, de la réduction de notre empreinte environnementale, et du renforcement de notre impact social. Ces avancées s'inscrivent dans la continuité de notre ambition : faire du réseau et des infrastructures du Groupe Orange Côte d'Ivoire des leviers puissants de transformation durable au service des populations et du territoire.

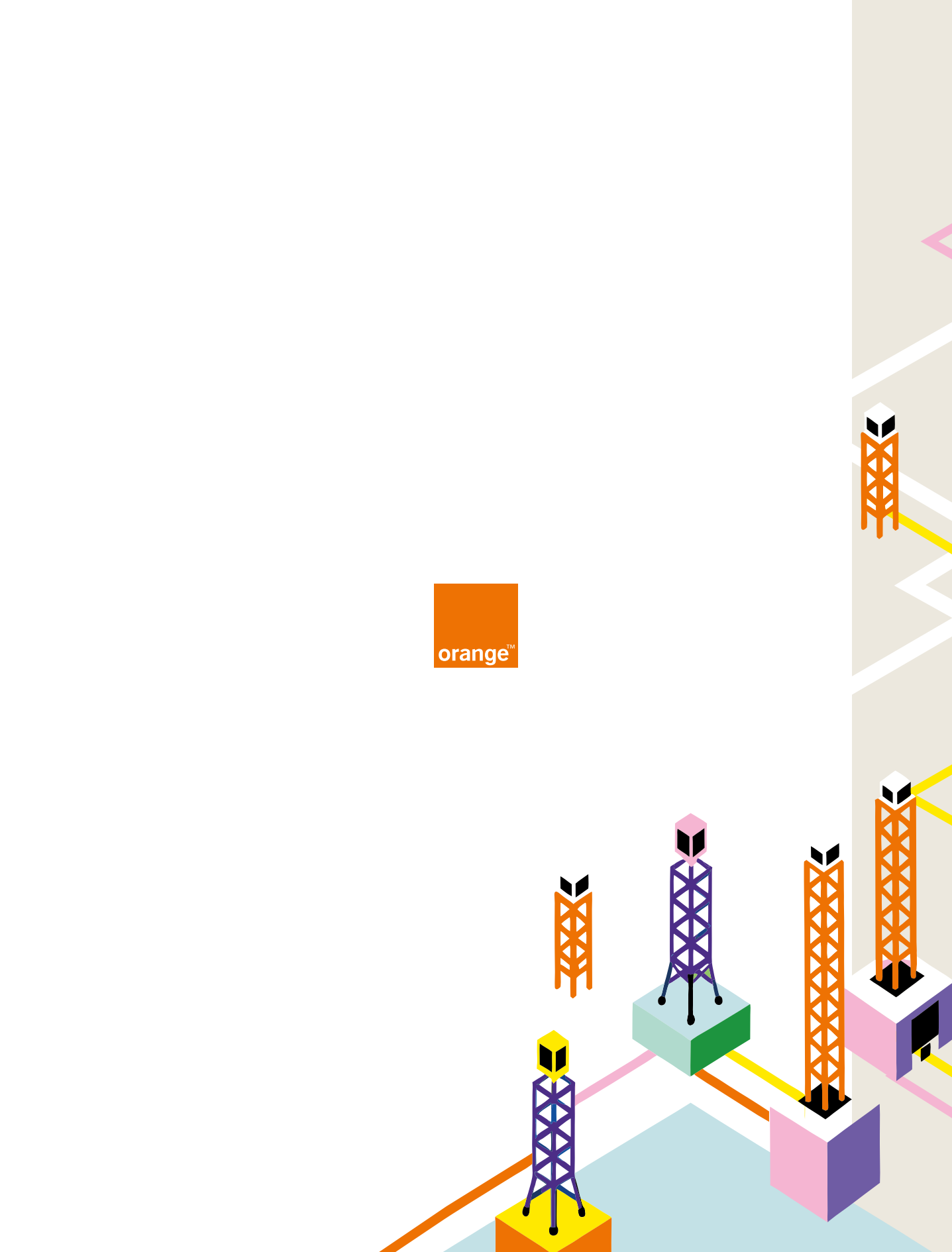
Notre rapport reflète une dynamique engagée, mais nous sommes conscients qu'une démarche RSE ne peut jamais être considérée comme aboutie. Les années à venir seront guidées par une logique d'amélioration continue.

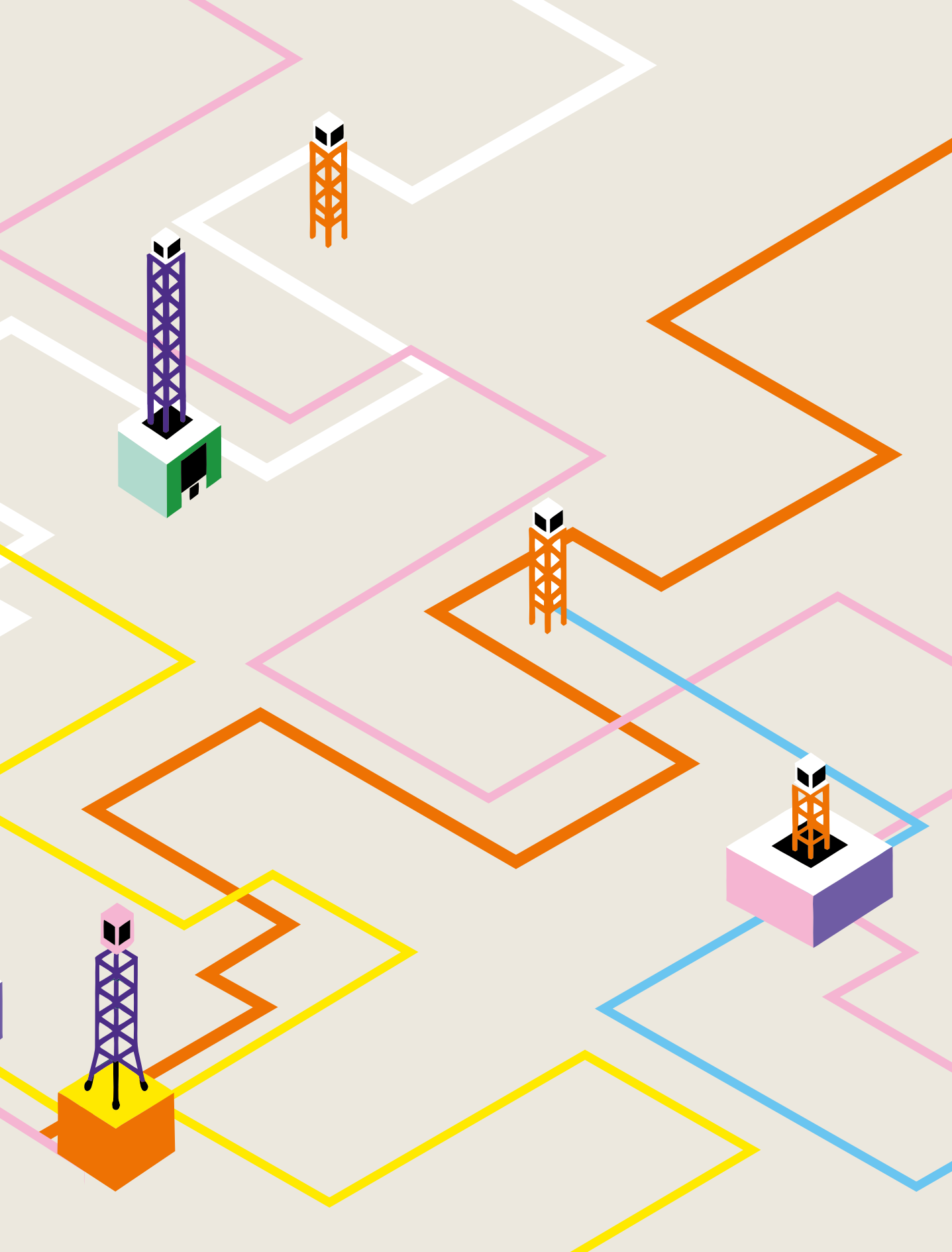
À l'horizon 2025 et au-delà, nous nous engageons à répondre aux nouvelles exigences portées par les directives européennes, notamment la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) et la *Corporate Sustainability Due Diligence Directive* (CS3D), qui redéfinissent en profondeur le rôle et les responsabilités des entreprises en matière de durabilité. Ces directives impliquent une collaboration étroite avec les directions métiers pour identifier les impacts matériels de nos activités, améliorer la qualité de la gouvernance RSE et structurer davantage notre plan de transition climatique, en lien avec les objectifs du Groupe Orange. Concernant la CS3D, la priorité portera sur le renforcement de notre dispositif de vigilance et l'intégration de nos partenaires dans une logique de progrès partagé.

Les orientations de notre plan stratégique découleront directement des attentes exprimées par nos parties prenantes pendant les dialogues, que nous menons actuellement et comme chaque année. Nos actions renforceront également la mise en œuvre de notre Plan de Vigilance sur nos trois géographies, l'évolution de notre reporting extra-financier et notre engagement à répondre aux exigences croissantes de notre écosystème.

Notre ambition reste intacte : **progresser avec méthode, responsabilité et transparence.**




orange™



Groupe Orange Côte d'Ivoire

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



Visitez nos sites :

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

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

Orange Côte d'Ivoire
@CI_Orange

Orange Burkina Faso
@OrangeBurkina

Orange Liberia
@Orange_Liberia

Contacts presse :

www.orange.ci/mediaroom

27 20 34 52 18

servicepresse.oci
@orange.com