

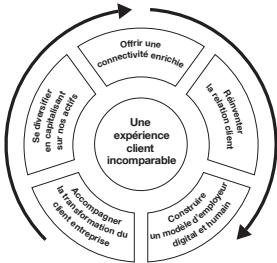
4. Création de valeur

Répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes

À travers ses opérations et ses implantations, Orange a une influence sur l'activité et le fonctionnement de nombreuses parties prenantes à l'échelle globale et locale. En se fondant sur une approche de dialogue constructif, le Groupe écoute leurs attentes afin de concevoir des projets susceptibles de générer de la valeur pour tous.

<p>Acteurs économiques</p> <p>Clients (BtoB) Grands comptes PME/TPE Entrepreneurs</p> <p>Finance Actionnaires Créanciers Agences de notation Institutions financières Agences de développement</p> <p>Fournisseurs Construction et maintenance Réseaux Constructeurs de terminaux Industrie et énergie Information et communication Services aux entreprises Secteur adapté et protégé</p> <p>Propriétaires Propriétaires immobiliers publics ou privés</p> <p>Associations professionnelles Associations télécoms Fédérations d'entreprises Associations RSE</p> <p>Éducation Centres de formation Écoles et universités Chaires de recherche</p> <p>Partenaires business Partenaires télécoms Incubateurs – start-up Filières de recyclage</p> <p>Distribution Distributeurs – grossistes Boutiques Orange franchisées Vendeurs au détail Brokers de terminaux d'occasion</p>	<p>Sphère publique</p> <p>Ministères Télécommunications et Numérique Travail Culture et Communication Santé Agriculture Éducation Environnement</p> <p>Autorités locales Autorités européennes Union africaine Élus des communautés locales</p> <p>Organismes de régulation Organismes de régulation des télécoms Organismes de normalisation Organismes de contrôle</p> <p>Organismes internationaux Organisation mondiale de la santé Organisation des Nations unies Union internationale des télécoms Institut de recherche pour le développement</p>	<p>Société civile</p> <p>Grand Public (BtoC) Actifs urbains Actifs ruraux En recherche d'emploi Étudiant(e)s Seniors</p> <p>Leaders d'opinion Leaders politiques Personnalités influentes, artistes, activistes Réseaux Représentants de communauté</p> <p>Acteurs du développement socio-économique Agences environnementales Réseaux d'entrepreneurs sociaux ONG liées au développement</p> <p>Médias Médias traditionnels et on line Influenceurs : blogueurs, réseaux sociaux</p> <p>Experts Think Tanks évolution digitale et sociale Sociologues, psychologues Experts des TIC</p> <p>Associations Protection de l'enfance Consommateurs/utilisateurs Santé Aide au handicap Aide aux populations défavorisées ou marginalisées Droits humains Riverains</p>	<p>Salariés</p> <p>Filières métiers Marketing Vente RH Technique Service client...</p> <p>Management Comité Exécutif Executives Leaders Comités de direction</p> <p>Partenaires sociaux Représentants des salariés Organisations syndicales</p>
--	---	---	---

Nos actifs

<p>40,9 Mds€ de chiffre d'affaires consolidé en 2016</p> <p>155000 salariés</p>	<p style="text-align: center;">Essentiels2020</p>  <p style="text-align: center;">Une entreprise digitale, efficace et responsable</p>	<p>263 M de clients</p> <p>2,9 Mds€ de résultat net consolidé part du Groupe</p>
---	--	--

Nos impacts directs

<p>7,0 Mds€ d'investissements</p> <p>17% Taux d'investissement des activités télécoms rapporté au chiffre d'affaires consolidé</p>	<p>18,3 Mds€ d'achats externes</p> <p>2,8 Mds€ d'impôts et taxes</p>	<p>705 M€ investis dans la recherche innovation</p>	<p>8,9 Mds€ de frais de personnel</p> <p>4 523 GWh d'électricité consommée 1,42 million de tonnes de CO₂ émises (scopes 1 et 2)</p>
--	--	--	--

Notre contribution auprès de toutes nos parties prenantes

<p>Acteurs économiques</p> <p>Accompagner les entreprises et les entrepreneurs dans leur transformation digitale et leur permettre de bénéficier des opportunités du numérique</p>	<p>Sphère publique</p> <p>Coopérer avec les États et les collectivités pour déployer des services innovants et investir pour assurer la connectivité au bénéfice des territoires</p>	<p>Société civile</p> <p>Mettre les technologies au service de tous et donner à chacun les moyens de comprendre l'impact du numérique dans sa vie</p>	<p>Salariés</p> <p>Offrir une expérience salarié digitale, humaine et unique à tous nos collaborateurs</p>
---	---	--	---



Retrouvez l'infographie complète sur le poster encarté dans ce document



et sur le Web à l'adresse suivante rai2016.orange.com

Orange crée de la valeur pour toutes ses parties prenantes

Nous fondons nos activités et nos projets sur la conviction que ceux-ci sont générateurs de valeur et servent l'intérêt des acteurs avec lesquels nous interagissons. Cette conviction se traduit de plusieurs façons, à commencer par la priorité donnée à nos 263 millions de clients afin qu'ils puissent se connecter à ce qui leur est essentiel.

Investir pour dynamiser les tissus économiques

Le numérique constitue un tremplin sans équivalent pour dynamiser l'environnement socio-économique des territoires et des populations. Il est un facteur de croissance offrant des gains de productivité aux entreprises de toutes tailles, et plus globalement à l'ensemble de l'économie.



Une étude du cabinet McKinsey parue en 2013 estime par exemple que la contribution d'Internet à l'économie africaine s'élèvera à 300 milliards de dollars en 2025. Le numérique est aussi un levier de progrès social : catalyseur de services à valeur ajoutée dans des domaines cruciaux tels que l'éducation, la santé, l'agriculture, il participe directement à l'inclusion des populations.

Redistribuer la valeur créée

La création de valeur s'entend aussi au sens d'empreinte économique, c'est-à-dire les recettes générées par Orange en tant qu'acteur économique, que le Groupe redistribue de manière directe, indirecte et induite auprès de ses parties prenantes. Notre Groupe est avant tout un employeur direct, avec plus de 155 000 salariés. Par ailleurs, nous insufflons indirectement du pouvoir d'achat dans l'économie, que ce soit par nos achats, nos sous-traitants ou par les impôts et taxes acquittés localement.

Enfin, Orange contribue de manière significative à la dynamique d'un écosystème de start-up numériques et d'entrepreneurs, et soutient activement le monde associatif via sa Fondation.

Acteurs économiques



L'activité d'Orange concourt à la création de valeur pour tout un écosystème d'acteurs économiques, clients et partenaires, qui bénéficient de notre accompagnement et de nos services pour inventer des solutions numériques à destination de leur propre marché, de leur productivité et de leur croissance.

Accompagner les entreprises

L'accompagnement des entreprises et des professionnels dans leur transformation digitale constitue l'un des axes majeurs de notre stratégie Essentiels2020. Nous créons de la valeur par la conception et la mise à disposition de solutions digitales pour travailler de manière plus dynamique et collaborative, optimiser l'expérience

de leurs propres clients en s'appuyant sur des infrastructures réseaux et informatiques sécurisées, fiables et flexibles.

Soutenir les entrepreneurs

Depuis plusieurs années, Orange a construit un dispositif complet de soutien et d'accompagnement pour les start-up et PME innovantes, dont l'activité contribue au développement socio-économique des régions dans lesquelles elles sont implantées. Ainsi en France, Orange soutient l'initiative publique et régionale de la #FrenchTech en étant acteur des écosystèmes numériques des 13 Métropoles et Réseaux Thématiques French Tech. Et des incubateurs ont été lancés dans cinq pays en Afrique. En février 2016, le Groupe a mis en ligne le site Entrepreneur Club, espace d'information dédié aux créateurs d'entreprises d'Afrique et du Moyen-Orient. Le prix Orange de l'Entrepreneur social en Afrique et au Moyen-Orient a par ailleurs été renouvelé pour une sixième année consécutive. Il récompensera les entrepreneurs proposant des produits ou des services digitaux répondant aux besoins des populations dans des domaines comme la santé, l'agriculture ou l'éducation.

Sphère publique



Orange est partenaire de nombreuses autorités politiques et administratives, en France comme à l'international, à l'échelle locale et globale, à l'image de l'ONU, auprès desquelles notre Groupe met son expertise d'opérateur au service de projets d'intérêt général.

Partenaire des États et des collectivités

En France, Orange est le principal partenaire de l'État dans la mise en œuvre du Plan très haut débit, formalisé en 2013 par le gouvernement français et dont l'objectif est de couvrir l'ensemble du territoire en très haut débit d'ici à 2022. Cette mission, menée en coopération avec les collectivités territoriales, aboutira à des services publics innovants et/ou essentiels dans tout le pays, en particulier dans les zones rurales et de montagne, offrant ainsi un accès aux services numériques à de plus en plus d'habitants.



Ailleurs en Europe et en Afrique, Orange participe activement aux instances de représentation et de consultation des opérateurs : GSMA, ETNO... Localement, notre Groupe travaille régulièrement avec les autorités de ses pays d'implantations, dans le cadre du déploiement de ses réseaux, ou lorsqu'il s'agit de lancer des services innovants, par exemple dans le secteur de la santé, de l'éducation ou de l'agriculture, en concertation avec les ministères et administrations concernés. Et les projets sont nombreux. Pour ne citer que l'Europe : participation à « Digital Wallonia » en Belgique, pilote « Smart City » à Alba Iulia en Roumanie, etc.

Un engagement au niveau mondial

Nous sommes étroitement associés à la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU, entrés en vigueur en janvier 2016. Orange y prend toute sa place dans la recherche de solutions au service de l'émancipation et de l'inclusion des populations, de la protection de l'environnement et favorisant une économie innovante s'appuyant sur l'entrepreneuriat.

Société civile



La généralisation des technologies numériques et la garantie de leur accessibilité par le plus grand nombre visent à améliorer la vie quotidienne de nos clients et accélèrent de façon significative le développement socio-économique et culturel des territoires.

Le quotidien de nos clients

Les premiers bénéficiaires sont naturellement nos clients et tous les utilisateurs des nouveaux services numériques. La connectivité et l'expérience digitale que nous apportons à 263 millions de particuliers à travers le monde impactent le quotidien personnel et professionnel de populations urbaines et rurales, représentant une vaste diversité d'âges et d'occupations : actifs, étudiants, personnes en recherche d'emploi, seniors.

Au service des populations

Avec son programme Orange pour le Développement, le Groupe souhaite apporter le meilleur des technologies de l'information et de la communication (TIC) au service des populations. Dans cette perspective, trois leviers d'action ont été identifiés : accroître la connectivité des territoires et garantir l'accès

aux TIC au plus grand nombre, soutenir les écosystèmes entrepreneuriaux, proposer des services essentiels et adaptés aux besoins locaux en termes de santé, d'éducation, etc. Un des meilleurs exemples de cette ambition est Orange Money, qui pallie le faible taux de bancarisation de nombreux pays. Ainsi, au Mali, on estime que le montant total des transactions réalisées via Orange Money représente l'équivalent de 25 % du PIB ! Cela prend d'autres formes en France comme avec l'application « Ma ville dans ma poche », proposée dans plusieurs agglomérations.

Préserver l'environnement

Autre attente majeure des acteurs de la société civile, l'écologie figure elle aussi au cœur de la démarche de responsabilité d'Orange. Notre objectif consiste autant à optimiser l'empreinte énergétique de nos activités qu'à accompagner le grand public dans ce même défi. En promouvant et en développant les dispositifs de recyclage en particulier : en 2016, plus de 1,8 million de mobiles usagés ont été collectés par le Groupe dans de nombreux points de collecte, dont 2000 en France. Orange a par ailleurs lancé cette année un atelier de collecte de déchets de mobiles dans un sixième pays en Afrique, le Cameroun.

Salariés

La relation entre Orange et ses collaborateurs est guidée par une ambition : construire un modèle d'employeur digital et humain. Lancée en 2016, la promesse Orange employeur digital et humain est au cœur de la stratégie Essentiels2020 et fait de la qualité sociale du Groupe un levier incontournable de la performance, individuelle comme collective. Notre objectif est d'atteindre d'ici à 2018 une proportion de 90 % d'employés recommandant Orange en tant qu'employeur. Fin 2016, ils étaient déjà 88% en France.



L'expérience salarié au cœur de notre action

À travers cette promesse d'employeur digital et humain, Orange propose pour la première fois une démarche commune à l'ensemble du Groupe, avec l'ambition de construire une expérience salarié unique. Digitale, pour garantir aux collaborateurs qu'ils bénéficient des nouvelles opportunités liées à la transformation numérique, à travers le développement de modes de travail innovants et tournés vers l'autonomie et le collaboratif. Humaine, en s'assurant que nous restons proches de nos équipes, avec un dialogue constructif et bienveillant, l'identification des attentes et besoins de chacun, et en portant une attention continue à la qualité de vie au travail et au développement des personnes. Trois priorités ont été définies pour réaliser la promesse : garantir les compétences utiles pour demain, développer notre agilité collective et favoriser l'engagement de chacun.

Entretenir le dialogue

L'écoute des collaborateurs représente un autre pilier de cette relation. Pour cela, le Groupe déploie des dispositifs de dialogue, autour de thèmes tels que la diversité et l'égalité professionnelle, la transformation numérique, la reconnaissance des compétences ou la charge de travail. Et les comités de Groupe européen et monde ont pour objectif de développer le dialogue social avec tous les salariés.