

Principes d'action

Ethique / Droits humains / Gouvernance / **Parties prenantes** / Digital Society Forum

Ajuster nos politiques RSE aux attentes des parties prenantes

Enjeux / vision / convictions

Guidé par la recherche de valeur partagée entre Orange et la société, le Groupe appuie sa démarche RSE sur un dialogue répété et structuré avec l'ensemble de ses parties prenantes. Basé sur les principes de la norme AA1000 (inclusion – matérialité – réactivité), cette écoute active permet :

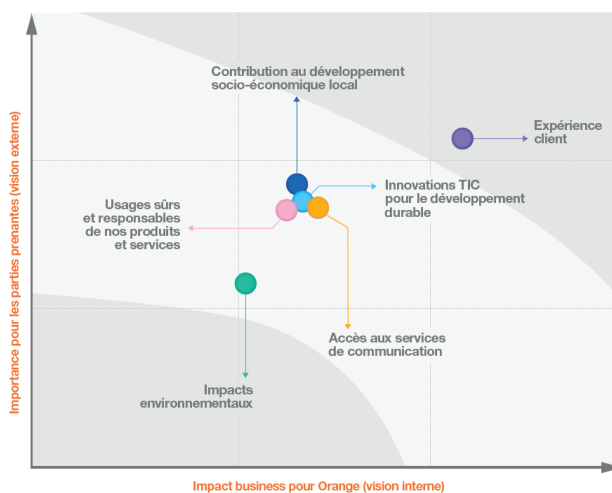
- d'assurer la cohérence des projets RSE du Groupe avec les priorités des parties prenantes ;
- d'identifier et de prioriser les risques liés aux enjeux sociétaux et environnementaux des pays dans lesquels Orange exerce ses activités, s'attachant en particulier à détecter les « signaux faibles » ;
- d'identifier des opportunités d'innovation ouvrant de nouvelles perspectives de croissance pour Orange tout en soutenant le développement économique et social des pays.

Feuille de route

Orange s'est vu remettre lors du concours Trophées RSE un prix pour la qualité de son dialogue partie prenantes en décembre 2017.

La réussite de cette démarche, bien que mature, réside aussi sur sa capacité à se réinventer :

- **par pays** : bien que la quasi-totalité des pays ait déjà mené à bien des dialogues, certains pays, notamment ceux dans lesquels Orange a récemment investi, doivent encore mettre en œuvre leurs premières sessions. Ailleurs, la relance de sessions à intervalles réguliers permet d'ajuster les politiques aux nouveaux risques ou opportunités identifiés ;
- **par thèmes** : des dialogues thématiques ont été menés (femmes et TIC, e-santé, enfants et technologies, m-agri). Certains doivent être encore approfondis. D'autres enjeux majeurs pour Orange seront régulièrement identifiés et traités de même ;
- **au niveau du Groupe** : certains enjeux revêtant un caractère transverse et particulièrement investi par le Groupe font l'objet d'une démarche tant globale et que multi-locale. Le dialogue sur l'économie circulaire a permis d'identifier les attentes en matière d'éco conception et d'extension du cycle de vie des produits.



Le dialogue parties prenantes dessine une matrice de matérialité consolidée pour le Groupe

La thématique la plus importante est celle de l'expérience client. Suivent 4 thèmes forts :

- la contribution au développement socio-économique local ;
- les innovations durables ;
- les usages sûrs de nos produits et services ;
- l'accessibilité de nos services.

L'environnement apparait comme une problématique importante, mais plus en prospective (et plus en Europe qu'en Afrique et Moyen Orient).

Bon à savoir

Orange participe à des plateformes de dialogue sectorielles et spécialisées, sur :

- les droits humains au sein de la GNI ;
- les achats via la Joint Audit Cooperation (JAC).

Actualités / réalisations

- Dialogue par thème :
 - Dialogue Femmes et TIC : après les deux premiers dialogues qui se sont déroulés au Niger et au Sénégal, un 3ème dialogue m-women est en préparation en Guinée.
 - Dialogue Santé : le dialogue mené au Sénégal, auprès de professionnels de santé du secteur public et privé, des autorités, et de patients, a montré de fortes attentes en matière de services de diagnostic et suivi médical à distance, et de formation du personnel médical. Un dialogue e-santé est en préparation au Mali.
 - Dialogue Education : un dialogue est en préparation au Sénégal.
- Dialogue Groupe :
 - Le dialogue sur l'économie circulaire lancé en 2016 s'est terminé en 2017, avec un focus dans quatre pays : France, Pologne, Egypte et Espagne. Il a notamment pris la forme d'un "Café numérique" pendant la COP22, sous forme de chat vidéo interactif avec un représentant du Comité Exécutif et de la Fondation Ellen McArthur (plus de 600 participants connectés, issus de 26 pays). Les attentes des parties ont été classées en relation avec les 3 enjeux suivants : transformer les produits et services fournis à nos clients, adapter nos processus et nos réseaux en interne, développer les innovations TIC pour promouvoir l'Economie circulaire au sein de la société. Le dialogue a montré que les attentes les plus fortes concernent l'éco-conception des produits spécifiés par Orange et l'extension du cycle de vie des produits. La restitution des travaux de la société civile, des entretiens en face à face avec des acteurs stratégiques en interne et externe et des ateliers associant experts et salariés a eu lieu en mai 2017.
 - Un nouveau dialogue a été lancé en octobre 2017 sur le thème « précarité et numérique », sous différentes formes : café numérique, entretiens face à face, focus groupes bénéficiaires, ateliers créatifs, mobilisant plus de 150 parties prenantes (associations, personnel d'Orange, bénéficiaires, ...), soutenues par un groupe d'experts composé d'Emmaüs Connect (Wetechcare), ANSA, de responsables RSE d'Orange et de Renault. Les analyses et résultats du dialogue ont permis à Orange de dégager des pistes de solutions afin de répondre aux attentes identifiées. La restitution du dialogue « précarité et numérique » aura lieu en juin 2018.



Fiches thématiques

Responsabilité Sociale d'Entreprise

- Digital Society Forum

Orange mène également une veille active afin de mieux comprendre les attentes liées aux changements induits par le numérique, notamment à travers des think tanks, des ateliers collaboratifs ou la co-animation de la plateforme collaborative ouverte, le Digital Society Forum (DSF), avec d'autres parties prenantes (think tanks, laboratoires de recherche en sciences humaines, acteurs de la société civile,...).

(voir la fiche dédiée « Le DSF, une plateforme collaborative de réflexion sur le numérique »)

Pour aller plus loin

- [Cartographie des parties prenantes](#) (pdf)
- [Panorama des dialogues réalisés en Europe et OMEA](#)
- [Identifier et prioriser nos enjeux : la matérialité](#)
- [Le DSF, une plateforme collaborative de réflexion sur le numérique](#)