

Orange pionnier de la RSE au Mali

>>>>>>> Présente au Mali depuis 2003, Orange, première entreprise du pays certifiée QSE, place la responsabilité sociétale d'entreprise au cœur de son action.



Certifications\ labels

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001

Coumba SANGARÉ
Directrice
communication et
relations extérieures
Orange Mali /
PR and communication
director for Orange Mali.



Frédéric PARIS
Auditeur / auditor
AFNOR Certification

Au Mali, Orange est le deuxième employeur après la Société nationale d'électricité. C'est aussi le plus gros contributeur privé au budget de l'État et l'entreprise qui permet de communiquer dans les contrées désertiques les plus reculées. Autant d'actions qui font de l'opérateur téléphonique un acteur en vue. « *Consciente de son poids dans l'environnement socio-économique du pays, Orange a souhaité adopter une démarche d'entreprise citoyenne en étant le pionnier d'une politique de responsabilité sociétale d'entreprise* », retrace Coumba Sangaré, directrice de la communication et des relations extérieures d'Orange Mali. Dès 2005, l'opérateur téléphonique a donc posé les jalons de sa fondation d'entreprise, et en 2006, il s'est engagé dans une démarche QSE. « *Ces décisions ont été prises en local* », souligne Coumba Sangaré. Concentrée sur un mécénat visant la Santé, l'Éducation et la Culture,

la Fondation Orange Mali bénéficie chaque année de près de 800 000 euros. « *Nous avons notamment pu offrir un scanner de dernière génération au plus grand centre hospitalier de Bamako, et plus de 140 salles de classe ont été construites pour accroître les capacités d'accueil au niveau de la scolarité de base* », évoque la directrice de la communication.

Un capital sympathie pour Orange

Dans ce prolongement, Orange Mali a très vite mis en œuvre une démarche QSE. Placée sous le signe de la participation de tous, la certification a été déployée autour d'actions simples. « *Nous avons notamment fait campagne pour des gestes verts permettant de préserver l'eau et l'énergie. Nous avons également alimenté nos antennes relais par des panneaux solaires. Cette démarche nous a aussi permis de créer un comité hygiène, santé et sécurité*

Orange pioneering CSR in Mali

Orange has been operating in Mali since 2003, and was the first company in the country to secure QSE certification. At Orange Mali, corporate social responsibility is integral to business.

Orange is the second biggest employer in Mali behind the national energy and utilities company. Orange is also the leading private-sector contributor to State budget, and provides communications lines connecting people in the most remote desert corners of the country. Needless to say, the telecom operator is a high-profile company. Coumba Sangaré, PR and external communication director for Orange Mali, explains that "Orange was well aware it had a lead role to play in the country's socio-economic spheres, and elected to adopt a pro-societal



/ SUITE / FOLLOWING /

Orange pionnier de la RSE au Mali

Orange pioneering CSR in Mali

pour animer la prévention au sein de la société. Elle a été l'occasion de mettre en place une médecine d'entreprise, et a permis de définir un code d'éthique », précise encore la directrice de la communication.

Une démarche qualifiée d'« exemplaire » par Frédéric Paris qui l'a audité. « Orange est la première entreprise triplement certifiée au Mali. Cette performance est d'autant plus importante à souligner que l'opérateur a su construire un système intégré en conformité avec les exigences de la réglementation française. L'entreprise a également investi massivement dans la formation de ses équipes. Les processus sont bien déployés et l'engagement de la direction est très fort, ce qui donne un système performant. Sans compter l'action de la Fondation qui rend cette démarche QSE exemplaire », résume l'auditeur.

Désormais, de nouveaux défis s'ouvrent pour l'opérateur : faire vivre cette nouvelle organisation tout en améliorant son système en interne, et en externe accompagner la dynamique que suscite la certification. « D'autres entreprises nous suivent et pas seulement des entreprises étrangères implantées au Mali », souligne Coumba Sangaré. L'évaluation des apports de la certification est également très positive. « La démarche RSE a été un important levier de différenciation sur le marché des télécoms. Elle a généré un énorme capital sympathie envers la marque et elle a donc créé de la valeur. Pour les salariés, elle suscite de la fierté envers la marque. Enfin, elle est source de maîtrise des risques et des process au sein de l'entreprise ». ■

ID card

Orange has been operating in Mali since 2003. In a country that counts an estimated 14 million inhabitants, Orange currently boasts close-on 5 million landline, mobile and internet services contracts. Orange – an affiliate of France Télécom – is the leading telecom operator in the country, with around 70% market share, and employs around 500 staff in Mali.

La démarche a généré un énorme capital sympathie envers la marque.

The approach has generated a huge amount of goodwill capital for Orange as a brand.



approach by pioneering corporate social responsibility". Back in 2005, the telecom operator set the milestones for the firm's business future by engaging in a QSE approach. Coumba Sangaré stresses that "these strategic decisions were taken locally". Every year, the corporate patronage scheme Fondation Orange Mali injects around €800,000 into programmes targeting healthcare, education and culture. As highlighted by PR director Coumba Sangaré, "we have been able to buy a state-of-the-art scanner for the biggest hospital centre in Bamako and build over 140 classrooms to increase state school intake capacity".

Orange gets goodwill capital

Capitalizing on this impetus, Orange Mali swiftly implemented a QSE approach built around simple action-initiatives deployed through a company-wide participatory framework. The external communication director adds that "we campaigned for green initiatives for saving water and energy, and all our base stations are now powered with solar panels. The approach also provided the platform needed to create a corporate OHS committee to lead prevention measures. The committee was thus able to introduce company medical services, and to define a code of business ethics".

Frédéric Paris, who audited the approach, described it "a shining example", adding that "Orange is the first company in Mali to gain triple certification.

Showcasing this performance is doubly warranted, since the company has proved able to build an integrated system that meets the requirements of French legislation. Orange Mali has also massively invested in team training schemes. Processes are effectively deployed and executive management has demonstrated unwavering commitment, all of which combines to deliver a robust, efficient system. Add the contribution made by the Fondation Orange Mali, and the approach represents a shining example of what QSE should be".

The telephone services operator now faces a new set of challenges: on the internal front, to keep the momentum going while making system improvements to this new organization, and on the external front, to build on the impetus sparked by the certification drive. Coumba Sangaré underlines that "other companies are following in our example – and not just foreign businesses on Malian soil". Evaluations of the assets created by the certification programme are equally as positive. "The CSR approach has provided real leverage for differentiation in the telecoms marketplace. It has generated a huge amount of goodwill capital for Orange as a brand, and thus created added value. Our staff, too, have gained pride in the brand. Last but not least, the approach has offered the platform for risk management and process control throughout the business". ■

Repère

Installée au Mali depuis 2003, Orange compte actuellement environ 5 millions d'abonnés (sur une population totale estimée à 14 millions d'habitants) aux services de téléphonie, fixe, mobile et Internet. Premier opérateur téléphonique du pays, Orange détient environ 70 % de parts de marché. La filiale de France Telecom emploie près de 500 collaborateurs au Mali.