

Politique Qualité, Environnement et Energie

La stratégie **Lead The Future** du groupe Orange vise à répondre aux enjeux de résilience et de croissance. Pour Orange Côte d'Ivoire, il s'agit de "**réaffirmer notre leadership à travers le développement des usages et de la valeur, avec une Qualité de Service (QoS) réseau et un service client excellents**". Elle place les enjeux énergétiques et environnementaux au cœur de ses priorités, en visant une neutralité carbone dès 2040.

Pour ce faire, Orange Côte d'Ivoire repense son modèle opérationnel pour une croissance rentable avec une expérience client excellente (**leadership en NPS**), tout en renforçant la confiance de ses parties prenantes. Notre but est de construire une entreprise digitale et attractive, à travers la réduction de notre empreinte carbone, l'inclusion numérique et la consolidation de notre image de marque, avec des salariés engagés.

Notre Système de Management Intégré (SMI) qui s'inscrit dans ce plan stratégique, est certifié à la fois **ISO 9001** sur le marché Entreprises et Opérateurs, et **ISO 27001** sur les actifs Orange Money ; et intègre les référentiels **ISO 14001** et **ISO 50001**. Ce Système s'articule autour de sept axes majeurs :

- **Garantir des services fiables et sécurisés à nos clients, afin de leur offrir une connectivité augmentée ; qui reposent sur des infrastructures robustes et optimisées ;**
- **Capitaliser sur le digital, la data & IA pour renforcer l'excellence de l'expérience client ;**
- **Rendre accessible à tous, des services numériques innovants, simples et de confiance ;**
- **Améliorer l'efficacité énergétique de nos installations et bâtiments afin de maîtriser nos dépenses ;**
- **S'orienter vers une utilisation durable des ressources, en rationalisant nos consommations d'énergie, de papier, d'eau et en intégrant des ressources renouvelables ;**
- **Maîtriser nos aspects & impacts environnementaux et gérer nos déchets ;**
- **Développer les compétences indispensables à l'entreprise de demain.**

Ces axes de notre politique sont déclinés sur les processus au travers d'une matrice de déclinaison régulièrement mise à jour.

Le comité de direction que je préside, met à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre efficace du Système de Management Intégré avec l'engagement de :


- **Respecter les obligations légales et réglementaires et autres exigences applicables ;**
- **Protéger l'environnement, y compris la prévention des pollutions et l'usage rationnel des ressources, en particulier celles énergétiques ;**
- **Garantir la disponibilité de l'information et des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs et cibles ;**
- **Favoriser la conception énergétique ainsi que les achats Ecoénergétiques ;**
- **Améliorer en continue notre système de management intégré (qualité, environnement et énergie).**

Le Directeur de l'Audit, du Contrôle, de la gestion des Risques et de la Qualité assure le suivi de la mise en œuvre du SMI et me rend régulièrement compte de son état d'avancement.

J'engage tout le personnel d'Orange Côte d'Ivoire dans la mise en œuvre de notre Système de Management Intégré.



Le Directeur Général


Mamadou BAMBA

