

11.08.2004 - 11:20 Uhr

## L'engagement de Orange dans la société: 2ème Rapport sur la Corporate Social Responsibility

Lausanne (ots) -

Orange Communications SA, Lausanne, publie pour la deuxième fois un rapport sur la Corporate Social Responsibility (CSR) et présente les premiers résultats concrets de son vaste programme de CSR. Orange mesure le succès de son programme à l'aide d'indicateurs de performance comme la satisfaction des clients et des collaborateurs, l'engagement social et les dons ainsi que les activités dans le domaine de la protection de l'environnement. Dans le cadre d'un partenariat déjà ancien avec l'UNICEF Orange s'engage en outre pour les enfants, en Suisse et à l'étranger.

Les six principales sociétés du groupe publient leur propre rapport sur la CSR. Il s'agit, outre la Suisse, de la France, de la Roumanie, de la Slovaquie, des Pays-Bas et de la Grande-Bretagne. Le rapport, publié pour la deuxième fois cette année, examine les effets de l'activité de Orange dans les domaines social, écologique et éthique.

Le groupe Orange a défini un certain nombre d'indicateurs de performance obligatoires. Outre les indicateurs de performance, le programme de CSR est complété par les Principes de l'entreprise et des projets concrets. Ceci suppose que tous les pays qui ont des programmes de CSR aient recours aux systèmes de mesure correspondants.

Les principaux résultats et mesures pour Orange Suisse sont :

- La satisfaction des clients : 68,9% des clients de Orange sont satisfait du service, 79,4% trouvent que les collaborateurs du Service clientèle sont aimables et 73 % sont convaincus qu'ils sont compétents.
- Les appels des clients : plus de 70% des appels sont pris dans les premières 20 secondes, 65 % des plaintes des clients sont résolues lors du premier appel.
- La satisfaction des collaborateurs : Le taux de satisfaction des collaborateurs du Service clientèle est de 83,7 %.
- Le Forum des collaborateurs : Pour établir une liaison supplémentaire entre les collaborateurs et les dirigeants, un forum des collaborateurs, composé de 15 membres élus par les salariés, a été mis en place en 2003. Ce forum des collaborateurs est impliqué par la direction dans les discussions liées aux décisions organisationnelles et de politique du personnel. Le forum des collaborateurs y met en évidence le point de vue des collaborateurs à l'attention de la direction de l'entreprise.
- Formation : Orange Suisse a investi 3,31 millions de CHF dans la formation, soit CHF 2 000 par collaborateur ou collaboratrice. Près de 80 % des collaborateurs ont suivi au moins une journée de formation en 2003. La mise en place de la Orange Academy, un programme de développement des capacités managériales ouvert à tous les cadres qui sont responsables d'équipes, a constitué une étape importante. La Orange Academy a véritablement démarré son activité au premier semestre 2004.
- Activités dans le domaine de la protection de l'environnement : Orange a organisé environ 190 manifestations d'information sur le thème " la téléphonie mobile et l'environnement ". En outre, Orange soutient l'Instance de médiation de la téléphonie mobile ainsi que la Fondation de recherche sur la communication mobile à l'ETH de Zurich. Orange reprend gratuitement tous les vieux téléphones portables et les élimine comme il se doit ou les traite pour la récupération. Le taux de retours a été d'environ 16 % en 2003 : en 2004, Orange Suisse va, en outre, réaliser des études et projets dans les domaines de la consommation d'énergie, des déchets et de la mobilité, ceux-ci sont destinés à contribuer à réduire les effets négatifs sur l'environnement.

" Avec ses activités et ce rapport, nous voulons montrer que nous prenons au sérieux notre influence sur la société et notre responsabilité envers nos collaborateurs et tous les autres groupes concernés ", dit Andreas S. Wetter, CEO Orange Suisse. " Nous soumettons régulièrement à un examen approfondi notre volonté de concilier les objectifs de notre activité avec une croissance à caractère social et respectueuse de l'environnement. Nous voulons ainsi faire en sorte que le programme de CSR fasse partie intégrante de notre travail de tous les jours. "

Community Futures - Partenariat avec l'UNICEF

Dans le cadre de son vaste programme de Corporate Social Responsibility (CSR), mis en oeuvre en Suisse depuis trois ans, Orange soutient différents projets dans les domaines de la formation et du dialogue interculturel. Le partenariat avec l'UNICEF constitue à cet égard un élément central. Il comporte notamment, le Orange Award, lancé récemment pour favoriser le dialogue interculturel en Suisse. L'Award est doté de plus de CHF 50 000,-. D'autre part, le partenariat avec l'UNICEF a permis de réaliser des projets en Inde, au Guatemala, en Irak et au Vietnam. Ils ont permis d'améliorer sensiblement la situation de milliers d'enfants défavorisés et de leur permettre de bénéficier d'une éducation. En outre, Orange a lancé une campagne SMS de collecte de dons au profit des enfants dans l'Irak de l'après-guerre, a organisé une nuit " Orange for UNICEF " à chaque OrangeCinema et organise tous les ans une journée de l'UNICEF.

Contact:

Orange Communications SA  
World Trade Center  
Av. de Gratta-Paille 2  
Case postale 455  
CH-1000 Lausanne 30 Grey

Therese Wenger, Director Media & PR  
Mobile: +41/78/787'10'16  
Tél. +41/21/216'10'16  
Fax +41/21/216'10'15  
E-Mail: [therese.wenger@orange.ch](mailto:therese.wenger@orange.ch)  
Internet: [www.orange.ch](http://www.orange.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003587/100477967> abgerufen werden.