



www.sonatel.com

 sonatel

rapport annuel 2010



 sonatel

rapport
annuel
2010





bracelet de cheville d'Afrique Centrale

Lettre du Président	2
Message du Directeur Général	4
Bonne gouvernance	6
Règles de bonne gouvernance	7
Conseil d'Administration	12
Comité d'Audit - Comité de Direction	14
Développement des Ressources Humaines : professionnalisation et engagement	16
Responsabilité Sociale d'Entreprise	20
Partenaire d'initiatives citoyennes	22
Mécénat d'entreprise	27
Sponsoring	37
Nos activités	38
Sénégal	
Mobile	40
Fixe	44
Internet	46
Services aux entreprises	47
Amélioration du service aux clients	49
Filiales	
Orange Mali	51
Orange Guinée	54
Orange Bissau	55
Réseaux et SI	57
Sonatel dans le monde	60
Finances	64
Les chiffres clés	64
L'action Sonatel en bourse	76
Rapport financier	78



Marc Rennard
Président du Conseil
d'Administration du Groupe Sonatel

“... sur une note positive”

L'année que nous venons de clore s'est achevée sur une note positive. Les performances du groupe Sonatel, cette année encore, ne se sont pas démenties malgré un environnement réglementaire particulièrement difficile au Sénégal avec la mesure sur la surtaxe et le contrôle des appels téléphoniques entrants décidée par l'Etat du Sénégal. La mesure de surtaxe, finalement suspendue au bout de trois mois et demi, n'a pas été sans effet sur le volume du trafic international entrant.

Le chiffre d'affaires consolidé progresse de 6,5%, essentiellement tiré par l'activité mobile et internet, stimulé par la baisse sensible des tarifs au bénéfice du client final. Cette tendance haussière a cependant été freinée par les baisses des tarifs d'interconnexion nationale au Sénégal et au Mali.

La nouvelle donne concurrentielle au Mali n'a pas infléchi la croissance de Orange Mali qui confirme ses bonnes performances (croissance à deux chiffres) malgré un léger effritement de ses parts de marché.

Les « nouveaux pays », ceux dans lesquels nos filiales sont encore challengers (respectivement 2^{ème} sur 6 en Guinée et 2^{ème} sur 3 en Guinée Bissau) nous ont réservé de bonnes surprises grâce à une amélioration des performances commerciales et opérationnelles et une normalisation du climat politique avec le retour à l'ordre constitutionnel en Guinée.

Le titre Sonatel continue d'être l'indice phare de la BRVM et représente 44% de l'indice BRVM composite et 55,6% de l'indice BRVM 10. Ainsi, la progression du cours de l'action

Sonatel s'est confirmée en 2010 avec + 25% en une année et une accélération sur le dernier trimestre qui a permis au cours de terminer l'année à 154 000 FCFA. Ces bonnes performances permettront cette année encore une bonne rémunération des actionnaires.

Le Groupe Sonatel s'est engagé à mettre son expérience et son savoir faire d'opérateur adossé à un grand groupe mondial, France Télécom-Orange, pour une croissance durable et un partage de la création de valeur au bénéfice des populations des pays où nous opérons. Ainsi, la Responsabilité Sociale d'Entreprise s'affirme clairement dans la stratégie du Groupe Sonatel, acteur économique majeur, avec une politique claire et volontariste et par des projets concrets dans les

domaines notamment du développement local et de la préservation de l'environnement.

Le Groupe Sonatel a fêté cette année son 25^{ème} anniversaire. Grâce au dynamisme et au professionnalisme des équipes opérationnelles comme de leurs soutiens fonctionnels, près de 11 millions de clients nous font confiance sur les quatre pays. Gageons que cette confiance sera renouvelée en 2011, pour continuer à maintenir nos principaux indicateurs au vert. C'est en tout cas l'ambition que nous avons tous, de «faire préférer Orange», grâce notamment à l'ambitieux projet d'entreprise, «Conquêtes 2015» que nous partageons avec le Groupe France Télécom-Orange au niveau international.

Cheikh Tidiane Mbaye
Directeur Général du Groupe Sonatel



“création de richesse partagée”

message du Directeur Général

buant ainsi au mieux-être des populations. Car c'est ainsi qu'au niveau du Groupe Sonatel nous concevons l'innovation technologique : un accélérateur de croissance et un facteur de bien-être des populations.

Les équipes des marchés pro et opérateurs quant à elles, ont continué cette année à donner aux entreprises et partenaires les outils technologiques pour mieux servir leurs clients. Avec le démarrage de la construction du câble sous-marin ACE (Africa Coast to Europe), le Groupe avec ses partenaires va poursuivre la mission qu'il s'est assigné : offrir de la capacité haut débit à tous.

Ces offres emblématiques que nous avons développées sur les quatre pays du Groupe sont soutenues par un réseau maillé et des équipements fiables et de dernière génération grâce à la poursuite des investissements avec une part de près de 20% du chiffre d'affaires consacrée à ce poste en 2010.

La pose de la 1^{ère} pierre du futur siège, point d'orgue de la célébration des 25 ans du Groupe, nous projette encore davantage avec nos parties prenantes et les communautés dans lesquelles nous opérons, vers un futur

porteur de promesses et d'innovations.

Tenir notre place de leader au Sénégal et au Mali, conquérir la première place en Guinée et Guinée Bissau et continuer de faire de l'excellence opérationnelle un levier de bonnes performances et un facteur clé de succès, a valu à Sonatel en 2010 la confirmation de la certification Iso 9001 version 2008 et l'extension à tout le périmètre de nos activités.

Cette mobilisation sera encore nécessaire en 2011 dans un contexte concurrentiel qui ne faiblira pas. Les femmes et les hommes du Groupe Sonatel restent engagés, à travers la marque Orange, à donner le meilleur de leur savoir-faire et de leur créativité pour concevoir et offrir des produits et services de qualité et innovants, au profit du plus grand nombre. Tout le management et les collaborateurs s'engagent à donner corps à notre ambition commune «faire préférer Orange», pour que plus que jamais, chaque entité du Groupe Sonatel soit un contributeur fort et structurant pour l'économie du pays où elle est implantée mais surtout pour continuer le cercle vertueux de la croissance et la création de valeur partagée.

Le millésime 2010 est une fois de plus riche en bonnes performances. La dynamique est maintenue avec une croissance consolidée meilleure qu'attendue et un maintien de niveaux de marge élevés. L'environnement externe toujours instable, sur le plan juridique et fiscal en particulier, n'a pas empêché le Groupe de confirmer son leadership, fruit d'un travail acharné des ressources humaines compétentes et engagées qui font, depuis 25 ans, sa force.

En effet, dans un contexte de difficile sortie de crise et de reprise lente de croissance des pays, le jeu concurrentiel est marqué par une émulation permanente pour mériter la confiance des clients. Le groupe Sonatel y répond par une politique d'abondance et de promotions

ainsi qu'une animation constante du marché, ce qui a eu pour conséquence un recrutement massif de clients en 2010, en particulier sur le haut débit mobile.

Des offres innovantes et structurantes pour les entreprises comme pour les particuliers nous ont ainsi permis de conserver des parts de marché significatives au Sénégal et au Mali et de les faire croître en Guinée et Guinée Bissau. 2010 a vu en particulier la confirmation du succès de Orange Money, avec près de 300 000 clients enregistrés, un service plein de promesses dans nos pays émergents où le taux de bancarisation n'excède pas 7%. Le potentiel est donc là et les moyens de paiement sécurisés prendront certainement de l'importance dans les années à venir, contri-



Bracelet de cheville de cuivre rouge
Groupe ethnique Peulh Bittinkodji Niger Nord Mali . Les Peulh Bittinkodji sont venus de l'Issaber et se sont installés à Lamordée chef lieu de Canton sur la rive droite du fleuve Niger . La décoration est composée de lignes en V ou en croix ; un trèfle à quatre feuilles est gravé sur l'une des faces.

la bonne gouvernance gage de transparence



de gauche à droite

M. Marc Rennard
Président du Conseil
d'Administration

M. Cheikh Tidiane Mbaye
Directeur Général

M. Jérôme Hénique
Directeur Général Adjoint



règles de bonne gouvernance

quelques mots sur la gouvernance
d'entreprise de Sonatel ...

La gouvernance de Sonatel se porte bien.

composition équilibrée du conseil
d'administration de notre société...

Le Conseil d'Administration est composé de 9 administrateurs dont la répartition, les compétences et les expériences complémentaires garantissent une prise de décision orientée dans le sens de l'intérêt de Sonatel :

- 1 administrateur nommé sur proposition de la Présidence de la République du Sénégal (le Conseiller NTIC du Président de la République),
- 1 administrateur nommé sur proposition du Ministère de l'Economie et des Finances du Sénégal (le Directeur du Cabinet du Ministre de l'Economie et des Finances),
- 1 administrateur nommé sur proposition du Ministère des Forces Armées du Sénégal (le Directeur des Transmissions),

- 4 administrateurs nommés sur proposition de France Télécom, partenaire stratégique, dont l'un d'eux est le Président du Conseil (le Directeur Exécutif International du Groupe France Télécom-Orange en charge de l'Afrique, du Moyen-Orient et de l'Asie ; le Directeur Général Adjoint chargé de la Qualité et de la Responsabilité Sociale d'Entreprise du Groupe France Télécom-Orange; le Directeur du Contrôle de Gestion de la zone Afrique Moyen-Orient Asie du Groupe France Télécom-Orange ; le Directeur de la Zone Groupe Sonatel et Asie du Groupe France Télécom Orange),
- 1 administrateur représentant le personnel de Sonatel (choisi par les salariés selon un processus électoral),
- 1 administrateur indépendant c'est-à-dire un administrateur qui n'exerce de fonction ni au sein de l'Etat, ni à France Télécom ni à Sonatel et qui n'est lié ni à un grand fournisseur ni à un grand client de la Sonatel (le

Président Directeur Général du Cabinet Performances Management Consulting).

Un représentant du Contrôleur Financier, avec voix consultative, assiste également à toutes les réunions du Conseil d'Administration conformément aux dispositions légales applicables.

actionnaires et administrateurs,
bien impliqués dans la vie de
notre société...

Sonatel veille toujours à ce que les limites de compétences de l'Assemblée Générale, du Conseil d'Administration et du Directeur Général soient respectées.

Au cours de l'année 2010, cinq réunions du Conseil d'Administration et une Assemblée Générale des actionnaires ont été tenues, soit au total six réunions des organes délibérants de Sonatel.

Il en est de même pour les organes délibérants de ses six filiales qui se réunissent périodiquement : 28 réunions des Conseils d'Administration et 9 Assemblées Générales des actionnaires, soit au total 37 réunions des organes délibérants des filiales.

De même, souvent avant la tenue de réunion du Conseil d'Administration pour prise de décision, des réunions téléphoniques d'information sont organisées entre la Direction Générale et les administrateurs sur des sujets importants intéressant la vie de la société (trois en 2010).

actionnaires et administrateurs,
acteurs dans la bonne marche de
notre société...

Actionnaires et administrateurs manifestent encore leur intérêt pour la bonne marche de notre société.

Ainsi, 358 actionnaires ont assisté à la dernière réunion de l'Assemblée Générale Ordinaire de Sonatel approuvant les comptes de l'exercice 2009, assemblée générale qui s'est tenue en 2010 à Dakar à l'hôtel Méridien Président. On note aussi un fort taux de présence des administrateurs aux différentes réunions du Conseil d'Administration prouvant leur disponibilité et leur engagement.

règles de bonne gouvernance

En effet, dans le courant de l'année 2010, malgré leurs charges professionnelles, un administrateur au plus est absent à chaque réunion du Conseil d'Administration.

zoom sur les décisions importantes prises par nos actionnaires et administrateurs...

Au cours de l'exercice 2010, les actionnaires ont pris un certain nombre de décisions :

- approbation des comptes et affectation du résultat de l'exercice 2009,
- renouvellement de mandats d'administrateurs et nomination d'administrateurs,
- renouvellement des mandats des Commissaires aux Comptes titulaires et suppléants,
- approbation de Conventions Réglementées.

Les administrateurs, quant à eux, ont pris de nombreuses décisions dont les plus importantes sont :

- approbation du projet d'augmentation du capital social d'Orange Guinée par incorporation de créances certaines, liquides et exigibles de Sonatel,
- actualisation du budget 2010,
- construction du nouveau siège de Sonatel,
- autorisation préalable pour la signature de marchés supérieurs au plafond des engagements du Directeur Général,
- démission du Directeur Général Adjoint et nomination d'un nouveau Directeur Général Adjoint,
- stratégie de développement externe de Sonatel tenant compte de l'évolution du marché des télécommunications et des intérêts de l'ensemble des actionnaires,
- mesures à prendre suite au décret sur le contrôle et la surtaxe du trafic international au Sénégal,
- approbation du budget 2011,
- autorisation préalable pour la création d'une structure juridique chargée de la gestion des plateformes de services mutualisés.
- Etc.

bilan de l'année 2010

Comme prévu à l'article 9 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration de Sonatel adopté lors de la 119^{ème} réunion du 19 février 2008, le Président a présenté au Conseil le Rapport Annuel sur l'application du Règlement Intérieur au cours de l'année 2010 écoulée. Ce rapport a proposé des points d'amélioration pour un fonctionnement optimal du Conseil.

En outre, pour inciter davantage les administrateurs à participer aux réunions du Conseil afin de lui apporter leur expertise ayant justifié leur nomination en qualité d'Administrateur, le Conseil d'Administration a confirmé la pratique en cours à Sonatel depuis plusieurs années : le paiement des indemnités de fonction est lié à leur présence effective aux réunions du Conseil.

En outre, notons que le Comité d'Audit de Sonatel, composé de 03 membres qui sont Messieurs Victor Gorom NDIAYE (Président), Cheikh Sidiya El Moutar BEYE et Christophe EOUZAN, s'est réuni deux fois dans le courant de l'année 2010.

Enfin, une Revue des Filiales étrangères de Sonatel est organisée chaque année pour permettre aux administrateurs de Sonatel qui se prononcent sur les comptes consolidés intégrant les résultats des filiales d'avoir une meilleure connaissance de l'activité et de l'environnement de ces dernières.

conseil d'administration



de la gauche vers la droite

- M. Marc RENNARD : Président du Conseil d'Administration
- M. Cheikh Sidya El Moutar BEYE : Administrateur
- M. Christophe EOUZAN : Administrateur
- Colonel Thierno FALL : Administrateur
- M. Bernard GHILLEBAERT : Administrateur
- M. Abdoulaye KAMARA : Représentant le Contrôleur Financier
- M. Ibrahima KONTE : Administrateur
- M. Victor Gorom NDIAYE : Administrateur
- M. Thierno Ousmane SY : Administrateur
- M. Jean Philippe VANOT : Administrateur



comité de direction



M. Cheikh Tidiane Mbaye (à droite)
Directeur Général
M. Jérôme Henique (à gauche)
Directeur Général Adjoint



M. Oumar Gueye Ndiaye
Directeur Général de Sonatel
Multimédia, Directeur du Plan et
du Marketing Stratégique
M. Gaïdy Ndaw
Directeur des Ventes et Services
Mme Thérèse Tounkara
Directrice Marketing Grand Public
M. Papa Demba Diallo
Directeur Général de Sonatel
Business Solutions,
Directeur des Entreprises



Mme Aminata Diawara
Directrice de l'Audit, du Management des Risques
et de la Qualité
M. Gana Ndoye
Directeur des Ressources Humaines
M. Seydi Ahmed Sy Sarr
Directeur de la Réglementation et des Affaires
Juridiques
Mme Lala Johnson
Directrice des Achats et Logistiques



M. Brelotte Bâ
Directeur Général
de Orange Bissau



M. Alassane Diène
Directeur Général de
Orange Guinée



M. Alioune Ndiaye
Directeur Général
de Orange Mali



M. Aboubacar Sadi Kh Diop
Directeur Financier et Comptable



M. Macodou Ndiaye
Directeur des Opérateurs et
des Relations Internationales
M. Birago Diène Moutar Bèye
Directeur des Etudes et de
l'Ingénierie Réseaux et
Systèmes d'Informations
M. Gilles Lamberty
Directeur des Opérations,
Réseaux et Systèmes
d'Informations

développement des Ressources Humaines : professionnalisation et engagement

une nouvelle gouvernance RH

Dans le sillage des actions définies dans le cadre du projet de Transformation, la Direction des Ressources Humaines s'est attelée à mettre en œuvre une nouvelle organisation orientée client afin d'être un partenaire au quotidien des salariés. Cette nouvelle dynamique qui met le client interne au centre, se décline en deux grandes actions clés :

- la mise en place du Service Client RH (SCRH) qui a permis de centraliser toutes les requêtes RH des salariés et des managers via plusieurs canaux (téléphone, mail, courrier, intranet) en matière de développement des compétences, de mobilité du personnel, d'administration du personnel, de politique sociale et de santé. En 2010, le SCRH a enregistré 6400 requêtes portant sur la gestion des congés annuels, la gestion administrative, diverses informations ainsi que sur le traitement des salaires des agents permanents,
- l'affectation de ressources dédiées (partenaires d'affaires RH dans les domaines ITN,

Vente, Marketing/Communication et services supports) aux Business Leaders pour la prise en charge d'activités connexes à l'acquisition de RH, au développement des compétences, au conseil aux salariés et à l'animation des réunions d'établissement.

conquête 2015

Sonatel, à l'instar de toutes les entités du groupe France Télécom, a fait sien le **nouveau projet d'entreprise** centré autour de cinq principes qui mettent l'humain au centre de ses préoccupations. Un effort soutenu a été déployé dans ce sens comme en atteste les engagements pris par tous les membres du Comité de Coordination en matière de respect de la nouvelle charte de Management du Groupe.

De façon plus opérationnelle, Sonatel s'est évertuée à décliner la nouvelle vision par rapport aux cinq chantiers des domaines salariés, clients et société pour aboutir à des engagements concrets.



Inauguration de l'école des ventes



séminaire école des ventes

un développement des compétences résolument orienté vers les parcours de professionnalisation

Le contexte de la formation dans les entreprises évolue : on est passé de la nécessité de se former à celle de se professionnaliser. C'est pourquoi Sonatel s'est inscrite dans une logique de mise en place de parcours de professionnalisation pour les métiers prioritaires afin de garantir la performance du service rendu au client.

Dans le domaine de la Vente, les parcours DYCLI (Dynamique Client pour le marché grand public) et VITA'VENTE pour le marché des entreprises ont permis de faire certifier les acteurs de ces deux domaines grâce au partenariat conclu avec des cabinets de renom.

En ce qui concerne particulièrement le domaine Grand public, on notera que l'année 2010 aura été celle de la concrétisation d'un des plus grands projets de développement des

Ressources Humaines avec l'avènement du « Skill Center » qui se positionne comme une véritable école des ventes couvrant toute la zone Afrique francophone. Cette école a été inaugurée le 13 octobre 2010 par Messieurs Bruno Metling, DRH Groupe de France Télécom et Cheikh Tidiane Mbaye, DG de Sonatel en présence de Monsieur Marc Rennard, Président du Conseil d'Administration de Sonatel ainsi que d'autres membres du Comité Exécutif (COMEX) de France Télécom Orange.

Le « Skill Center » a pour vocation de former les formateurs qui au terme d'un parcours de professionnalisation seront certifiés par « Sciences Po ».

Sur la même lancée les parcours VDIP et TIMS respectivement dédiés aux acteurs intervenant chez les clients Grand Public et Entreprises ont permis de faire certifier un grand nombre de techniciens de la Direction des Opérations

ressources humaines



Parcours de professionnalisation des techniciens



Rencontre du personnel avec la Direction Générale

Réseaux avec l'appui de France Télécom-Orange et de Global Knowledge. Par ailleurs les jalons d'un parcours orienté vers les réseaux mobiles ont été posés afin d'accroître la polyvalence des techniciens d'intervention suite à la mutualisation initiée par la Direction des Réseaux.

Toujours fidèle à sa politique de développement des compétences et conformément aux engagements pris dans le cadre du projet d'entreprise « conquête 2015 », Sonatel a formé plus de 800 salariés en 2010.

2011 verra le démarrage de deux parcours Marketing pour les Chefs de Projet d'une part et les Chefs de Produit d'autre part. Toujours mue par une volonté d'innover dans le domaine des pédagogies multi modes, un accent particulier sera mis sur le E-Learning.

politique sociale et de santé

Au plan social, la DRH a encore accompagné cette année les collaborateurs avec des activités très diversifiées telles que les aides aux familles, les activités socio-éducatives, la restauration, les subventions, le transport et l'accompagnement des *sonatéliens* dans l'acquisition de leur première maison dans le cadre de la politique d'habitat (en 2010 Sonatel a financé 392 projets salariés dans le cadre des coopératives). A noter également l'organisation de deux colonies de vacances pour les enfants du personnel ainsi que l'organisation d'un arbre de Noël.

Dans le domaine de la santé plus de 97% des salariés ont passé la visite médicale annuelle en 2010, soit une augmentation de plus 7 points comparé à 2009.

Dans le cadre de sa politique de prévention, un meilleur suivi des accidents de travail (prise en charge, analyse, arbre des causes et recommandations) a été opéré.

L'Institution de Prévoyance Maladie (IPM) affiche une bonne santé financière. Ce qui a permis à Sonatel de sécuriser ses salariés et leurs familles (soit un total de 7576 personnes en 2010) nonobstant un contexte national difficile en matière de financement de la santé.

cap sur le nouveau Système d'Information de Ressources Humaines (SIRH)

De grandes mutations vont s'opérer avec l'évolution du SI vers la prise en charge des activités de gestion des compétences et

l'implantation d'un nouveau décisionnel du type « **Business Intelligence** » qui devrait permettre aux managers de la sphère RH de mieux piloter leurs activités. Corrélativement à la nouvelle gouvernance, il s'agira pour la DRH Groupe d'industrialiser dès 2011 ses processus dans les domaines acquisition et développement des RH, gestion des prêts avec la mise en service d'un nouvel intranet doté d'un portail RH qui se positionnera comme un véritable « **Centre de production de services RH** » à destination des salariés.



Bracelet de cheville en bronze
Ethnie BAMILEKE (Cameroun). Il servait de dot au moment du mariage, offert par le fiancé à la famille de la future femme, il était indispensable à la conclusion du mariage. Bracelet volumineux avec un renflement au centre se terminant par deux extrémités en forme de tonneaux.

responsabilité sociale d'entreprise

l'engagement citoyen de Sonatel réaffirmée

La RSE est devenue depuis 2009 le cinquième axe stratégique du Groupe Sonatel. En effet, «Notre Engagement Citoyen» constitue un des piliers de l'entreprise au même titre que la Croissance Rentable, l'Excellence Opérationnelle ou la Satisfaction de nos Clients.

Sonatel définit sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise comme sa capacité à répondre devant l'ensemble de ses parties prenantes (clients, actionnaires, autorités publiques, fournisseurs, société civile, employés, générations futures) de sa contribution au développement socio-économique à travers ses activités présentes et futures, tout en maintenant un bon niveau de croissance et de performance.

La RSE stratégique du Groupe Sonatel s'articule autour de quatre axes :

* Bien-être Communautaire

qui prend notamment en compte la politique et les actions de mécénat conduites depuis 2002 par la Fondation d'Entreprise Sonatel dans les domaines de la Santé, de l'Education et de la Culture

* Croissance et Développement Economique

et notamment le rôle moteur que Sonatel peut jouer dans la croissance du secteur télécoms et TICs et sa contribution à la richesse nationale

* Préservation de l'Environnement

par une réduction de son empreinte écologique à travers la promotion des énergies vertes et le recyclage de certains déchets mais aussi en soutenant par sa technologie des initiatives respectueuses de l'environnement

* Bonne Gouvernance

par la mise en place des mécanismes de contrôle mais aussi en favorisant l'éthique, la déontologie, et l'incarnation des valeurs par ses collaborateurs



les valeurs Orange

- transparence
- confiance
- innovation
- proximité
- dynamisme
- responsabilité
- simplicité
- audace

responsabilité sociale d'entreprise

partenaire d'initiatives citoyennes

- mesure de la qualité de l'air à Dakar

Sonatel est le principal soutien privé de l'Etat du Sénégal dans son projet de mesure de la qualité de l'air initié par le Ministère de l'Environnement et ses partenaires. Ainsi le Centre de Gestion de la Qualité de l'Air, inauguré en 2010 par le Premier Ministre, s'est-il donné pour mission la mise en place d'un système de veille et d'alerte en temps réel du niveau de pollution dans la capitale, Dakar. Ce centre est chargé de la collecte des données des cinq stations de mesure et de la diffusion de messages d'informations et d'alertes par le biais de bulletins quotidiens à travers internet et en marge du bulletin météo quotidien sur la télévision publique.

Dans le cadre de sa démarche de soutien aux initiatives respectueuses de l'environnement, Sonatel a ainsi décidé de subventionner le trafic d'échanges de données entre les stations et le centre de traitement par la technologie IP, contribuant ainsi à l'amélioration

de la qualité de l'air dans la capitale et à la diffusion de messages de prévention à l'endroit des populations vulnérables (enfants, personnes âgées, personnes souffrant de maladies respiratoires, etc.).

- partenaire du Global Entrepreneurship Week (GEW) ou Semaine de l'Entrepreneuriat

La problématique du développement de l'entrepreneuriat des jeunes et des femmes ne cesse de préoccuper les pouvoirs publics et privés à l'échelle mondiale. Ainsi, c'est en partant de cette préoccupation que le Gouvernement Britannique, a lancé depuis 2004 un mouvement mondial d'éveil à l'entrepreneuriat appelé Global Entrepreneurship Week (GEW) ou Semaine de l'Entrepreneuriat.

Portée par l'Agence de Développement et d'Encadrement des Petites et Moyennes Entreprises (ADEPME), la Semaine de l'Entrepreneuriat s'est tenue du 23 novembre au 05 décembre 2010 à Dakar et dans les régions. L'objectif de cette manifestation était de créer



le premier Ministre, S N Ndiaye écoutant les explications sur la mesure de la pollution de l'air



GEW - le Ministre d'Etat M. Baldé visitant les stands



workshop des énergies renouvelables

des dynamiques permettant de renforcer le développement de l'entrepreneuriat ainsi que l'insertion professionnelle des futurs créateurs d'entreprises. Il s'est agit d'explorer les activités s'offrant aux jeunes et aux femmes en particulier pour valoriser le métier d'entrepreneur et stimuler le désir d'entreprendre auprès de ces cibles.

Consciente de l'importance de l'entrepreneuriat sur le développement des communautés, notamment le rôle joué par les PME, Sonatel a tenu à accompagner, dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise la Semaine Nationale de l'Entrepreneuriat, en collaboration avec sa marque du marché entreprises, Orange Business Services. En intégrant cette mouvance mondiale, Sonatel a voulu ainsi réaffirmer son engagement pour la promotion de l'entrepreneuriat sénégalais pour favoriser l'innovation, l'imagination et la créativité dans l'esprit d'entreprise. Plusieurs activités ont marqué cette semaine : conférences, ateliers, discussions, expositions, caravane de l'entrepreneur à travers les régions ainsi qu'un bivouac à Dakar présidé par le Ministre d'Etat, Ministre de l'Industrie, des Mines et des PME.

- workshop sur les énergies renouvelables

La deuxième édition du workshop sur les énergies renouvelables a été organisée par l'Université de Ziguinchor en avril 2010. Cet événement a été l'occasion pour plus de 300 étudiants, chercheurs des laboratoires, industriels de centres nationaux et internationaux, membres d'ONG et d'administrations intéressés par le développement durable de se rencontrer, de faire connaître leurs travaux, d'échanger leurs idées et de s'informer sur la diversité des thématiques liées à la problématique d'un développement économique rapide soucieux de l'environnement et conscient des générations futures.

Sonatel a accompagné ce workshop par un soutien logistique consistant en la mise à disposition du matériel technique pour l'exposition, d'une connexion internet gratuite pour

responsabilité sociale d'entreprise



Forum RSE



De la gauche vers la droite : l'Administratrice de la Fondation Sonatel, la Directrice du Département Communication Institutionnelle et RSE, le Directeur de l'USAID au Sénégal lors du forum virtuel Global Pulse

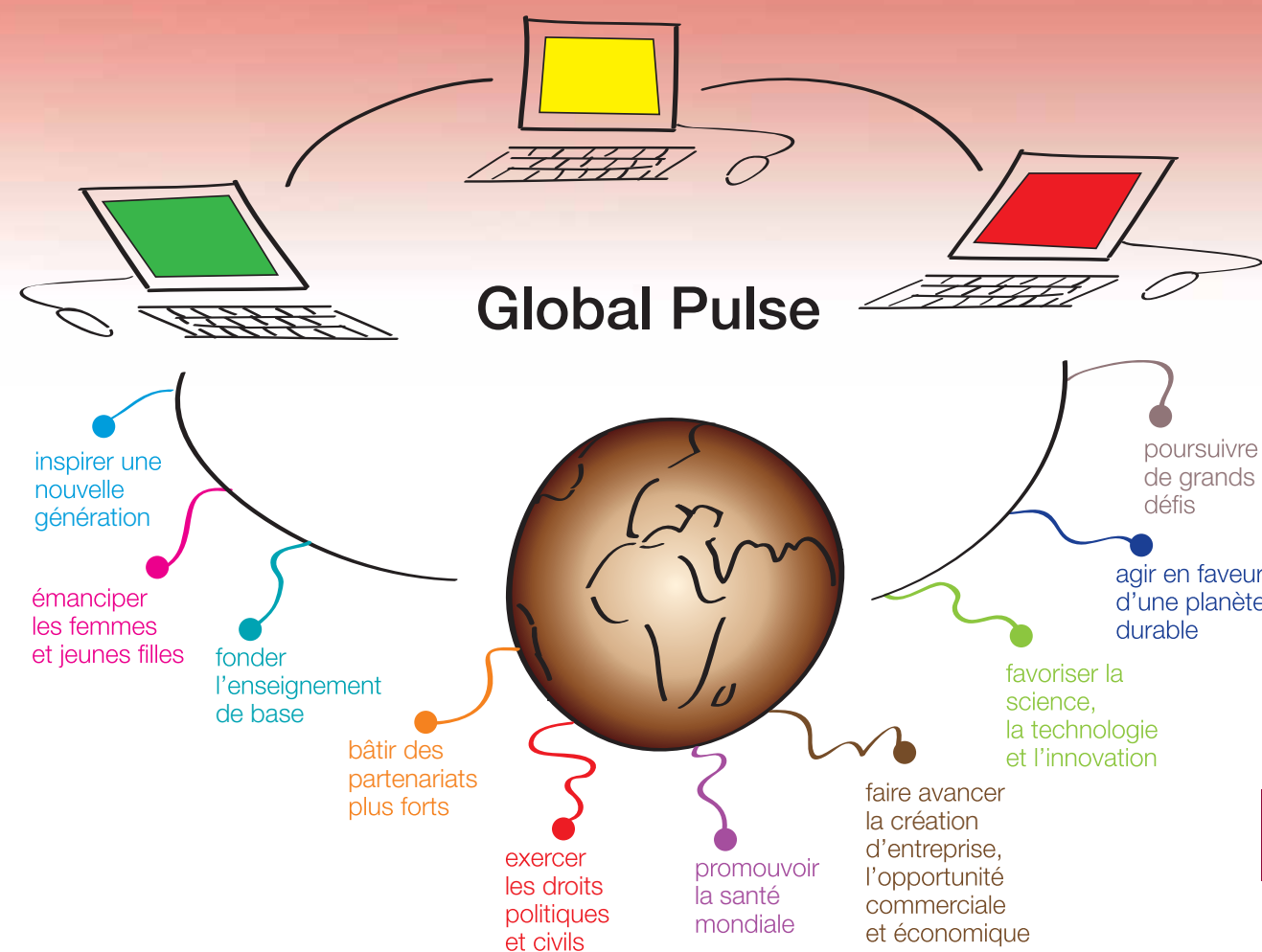
les participants et l'organisation d'une rencontre de présentation et d'échanges avec les étudiants autour des TICs.

• participation active au deuxième forum RSE Sénégal

«La RSE comme facteur déterminant de la compétitivité de l'entreprise et de l'économie», tel était le thème central du 2^{ème} Forum RSE tenu à Dakar, les 23 et 24 février 2010. Sonatel a pris part activement à cet important événement organisé par le cabinet CFPMI en partenariat avec l'ambassade du Canada et de la Stratégie de Croissance Accélérée (SCA). Il s'agissait d'un cadre de réflexion et d'échanges sur divers thèmes tels que la gouvernance d'entreprise et l'éthique professionnelle, RSE et développement économique local, RSE et partenariat environnemental pour une meilleure prise en compte de la RSE au niveau national par les institutions publiques et les entreprises.

• Le forum virtuel Global Pulse : connecter les Sénégalais au monde pour un échange sur les grands enjeux planétaires

En mars 2010, s'est tenu le forum virtuel Global Pulse, un cadre d'échanges en ligne et en temps réel entre près de 20 000 personnes et organisations socialement engagées de tous les pays autour de 10 thèmes de portée mondiale allant du développement humain aux sciences et technologies. Aux côtés de l'USAID, Sonatel a participé à la réussite de cet événement mondial par la mise à disposition d'un local et de 25 ordinateurs connectés à l'internet haut débit pour l'accueil de participants. Les internautes Sénégalais ont ainsi pu se connecter à partir d'une salle équipée, mise à leur disposition gracieusement par la Fondation Sonatel.



responsabilité sociale d'entreprise



Quartier inondé



Caravane de Solidarité Prefet Guediawaye

• poursuite de l'action de solidarité des sonatéliens envers les victimes des inondations

Démarrée en 2009, la Caravane de Solidarité des Sonatéliens s'est poursuivie en 2010 avec la réfection de nombreuses écoles à Dakar et dans les régions :

- * écoles 20 A, 20 B, CEM Mame Yélli Badiane de Guédiawaye ;
- * école Pikine 7 (reprise et reconstruction de sept toilettes) ;
- * école Jean Kandé de Ziguinchor (réfection de salles de classes et construction toilettes)

- * école Soukeyna Konaré de Saint-Louis (réfection salle de classes, branchement système assainissement)
- * école 20 B (Construction du mur démoli lors du remblai).

Pour rappel, les collaborateurs de Sonatel, dans un large élan de solidarité avaient réuni la somme de 13 200 500 Fcfa ainsi que de nombreux autres dons en nature (vêtements, chaussures, moustiquaires, denrées alimentaires). Ces fonds ont permis à plus de 200 familles démunies de retrouver leur foyer et aux plus petits de retrouver le chemin de l'école.

mécénat d'entreprise : la Fondation Sonatel poursuit ses actions dans les domaines de la Santé, de l'Education et de la Culture

Les actions de mécénat d'entreprise se sont intensifiées en 2010 sous la conduite de la Fondation d'Entreprise Sonatel à travers ses trois axes : Santé, Education et Culture.

santé

Près de 60% du budget de la Fondation Sonatel est consacré à diverses actions dans ce secteur allant de l'équipement des hôpitaux et centres de santé partout au Sénégal au soutien à l'enfance en situation de handicap sans oublier le bien-être et la santé des personnes âgées :

• modernisation et relèvement du plateau médical du Sénégal

La Fondation Sonatel a reconduit encore en 2010 son programme d'appui au secteur de la Santé pour la modernisation du plateau médical du Sénégal dans laquelle elle s'est engagée depuis sa création en 2002. Elle a ainsi offert à différentes structures de santé des régions de Dakar, Thiès, Kaolack et Saint-Louis, des ambulances médicalisées ainsi que des équipements de laboratoire et de chirurgie au titre de l'exercice 2009.

La traditionnelle cérémonie de remise de ces dons aux bénéficiaires a eu lieu au mois de mars 2010 dans les locaux de la Fondation Sonatel sous la présidence du Ministre de la Santé et de la Prévention, M. Modou Diagne Fada, en présence du Président du Conseil de la Fondation Sonatel, M. Cheikh Tidiane Mbaye et de nombreuses autorités.

mécénat d'entreprise



arbre de Noël



Don de matériel médical

VERBATIM

«Les actions de la Fondation Sonatel sont d'autant plus efficaces qu'elles correspondent à des besoins réels et identifiés, elles viennent en appoint aux efforts que le gouvernement déploie pour le relèvement des plateaux techniques des hôpitaux».

M. Modou Diagne Fada, Ministre de la Santé et de la Prévention

- Redonner le sourire aux enfants en situation de handicap

La Fondation Sonatel a organisé à la veille de Noël, dans ses locaux, une cérémonie de distribution de cadeaux au profit de plus de 500 enfants en situation de handicap répartis dans 8 centres spécialisés et 2 hôpitaux de Dakar : Centre Aminata Mbaye (Grand Yoff), Centre Verbo Tonal (Gueule Tapée), Centre

Centre Verbo Tonal (Gueule Tapée), Centre Talibou Dabo (Grand Yoff), Centre Estel (Ouakam), Centre l'Abri (Mermoz), Centre Communautaire Keur Xaleyi (Grand Yoff), Centre d'Education Spécialisée des Enfants Sourds (Guédiawaye), Enfants de Keur Xaleyi (hôpital Fann).



En plus des pensionnaires de ces centres spécialisés dans la prise en charge des enfants en situation de handicap, la Fondation Sonatel a remis également, par la même occasion, des cadeaux aux enfants malades de l'hôpital Principal de Dakar (Ecole à l'Hôpital) et du Centre Hospitalier Albert Royer.

La cérémonie, présidée par Madame le Ministre d'Etat, Ministre de la Famille, des Groupements Féminins et de la Protection de l'enfance, Ndèye Khady Diop, a permis à ces enfants en situation de handicap ou malades de partager ensemble des moments de joie.

Toujours dans le cadre du soutien à l'enfance en situation de handicap, la Fondation a parrainé 94 enfants pensionnaires de ces centres spécialisés dont 50 à Ziguinchor, 4 à Saint-Louis, 10 à Dakar et 30 dans la banlieue de Dakar avec une prise en charge gratuite des frais de scolarité.

- randonnée pédestre, dépistages gratuits et visites à domicile pour les personnes âgées

«Ensemble avec les anciens». C'est autour de cet appel que la Fondation Sonatel a organisé en 2010 pour la 2^{ème} fois une série de manifestations en soutien aux personnes âgées dans le cadre de la célébration de la journée internationale des personnes âgées, le 1^{er} Octobre. La Fondation Sonatel avait conçu à cet effet un vaste programme sur deux jours, les 1^{er} et 2 octobre 2010, en partenariat avec le Centre de Gérontologie et de Gériatrie de Ouakam et l'Association Nationale des Agents Retraités de Sonatel (ANARS).

Au programme : visite à domicile des personnes les plus âgées ou à mobilité réduite, randonnée pédestre regroupant toutes les générations pour accompagner les personnes

mécénat d'entreprise



Dépistage gratuit



Randonnée pédestre

âgées (plus de 1 500 participants dont plus de 450 personnes âgées de 65 ans et plus). L'innovation 2010 a été la remise d'un carnet de santé aux personnes âgées, à l'issue du dépistage gratuit des maladies chroniques.

Depuis 2004, date de démarrage des actions en faveur spécifiquement des personnes du 3^{ème} âge, ce sont près de 8 000 prises en charge médicales gratuites de personnes âgées de 65 ans et plus (consultations et médicaments spécifiques) qui ont été effectuées par la Fondation Sonatel à travers le Sénégal.

• lutte contre le paludisme à Dakar et dans les régions

La Fondation Sonatel a reconduit pour la 9^{ème} année consécutive son programme de lutte contre le paludisme à Dakar et en région.

Une distribution massive de moustiquaires imprégnées à longue durée d'action a été effectuée en faveur des groupes vulnérables (populations rurales, de régions à forte prévalence, daaras, etc).

Les dons offerts en 2010 pour le Programme Palu sont composés de :

- 10 000 moustiquaires,
- produits pharmaceutiques antivectoriels,
- produits d'entretien.

La politique de distribution de dons du Programme Palu 2010 a été basée sur l'indicateur TDR (test de diagnostic rapide) positifs pour les valeurs comprises entre 72% et 103% dans toutes les régions du Sénégal.

éducation

En 2010, l'axe Education a représenté 27% du programme d'activités de la Fondation dans différents programmes allant de l'excellence à la lutte contre l'illettrisme par la prise en compte de problématiques essentiellement liées à la scolarisation des filles, la petite enfance et l'enfance déshéritée.

• la Fondation Sonatel permet la mise sur pied de l'UFR des Sciences de la Santé de l'Université de Thiès

Suite à la réfection en 2009 de bâtiments à usage de salles de cours et de toilettes dans le campus pédagogique de l'Unité de Formation et de Recherche (UFR) Santé de l'Université de Thiès (2^{ème} faculté de médecine du Sénégal), la Fondation Sonatel a poursuivi l'accompagnement en 2010 par l'équipement en matériel de bureaux.

Grâce en partie au soutien de la Fondation Sonatel, l'UFR Santé prend progressivement sa place dans la carte universitaire du Sénégal comme établissement d'excellence. En effet, depuis son ouverture en 2008, elle accueille sur sélection 47 étudiants en 1^{ère} année et 62 étudiants en 2^{ème} année, sur le critère de la mention au baccalauréat (minimum mention «Bien»).

• scolarisation des filles

La convention Fondation Sonatel – USAID a permis l'octroi de 552 bourses à 50 collégiennes et 42 lycéennes de parents à revenus modestes dans six régions du Sénégal (Kao-lack, Kaffrine, Kolda, Tambacounda, Fatick et Diourbel) et le financement d'activités génératrices de revenus pour les mamans des boursières.

mécénat d'entreprise



Vernissage d'une exposition de peinture organisée par la Fondation Sonatel

- partenariat avec le Luxembourg et avec l'Institut Français Léopold Sédar Senghor

Ce partenariat a pour principaux objectifs :

- la lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme avec le projet d'implantation de laboratoires multimédia destinés à l'apprentissage du français à Dakar, Kaolack, Ziguinchor en partenariat avec l'Institut Français,
- le soutien pour la scolarisation des enfants de la rue en partenariat avec une ONG du Luxembourg

culture

Dans le domaine du mécénat Culture, 14% du budget de la Fondation ont été investis en 2010 dans différents programmes :

- formation aux métiers de la culture au profit des jeunes talents,
- préservation du patrimoine et de la mémoire,
- festivals culturels régionaux et musique vocale.

- promouvoir les jeunes talents artistiques

La Fondation Sonatel a organisé à son siège une cérémonie de restitution d'un ouvrage intitulé «**A la rencontre de la jeune peinture sénégalaise**», édité en partenariat avec la galerie Typic Arts Gallery.

La manifestation a été présidée par le Ministre de la Culture et de la Francophonie, M. Serigne Mamadou Bousso Lèye, en présence du Président du Conseil de la Fondation Sonatel, M. Cheikh Tidiane Mbaye et de nombreuses autres personnalités notamment du monde de la Culture.

Cet ouvrage tiré en 1000 exemplaires présente le parcours et les réalisations de vingt jeunes artistes talentueux, issus de la banlieue de Dakar et autodidactes pour la plupart. Cet ouvrage est destiné à faire leur promotion en rendant visible leurs œuvres.



Ouvrage «A la rencontre de la jeune peinture sénégalaise»

mécénat d'entreprise

VERBATIM

«C'est une preuve que les initiatives privées peuvent apporter quelque chose à la culture. Et cela donnera une chance à ces jeunes pour qu'ils puissent mieux aborder l'avenir. C'est donc à eux de ne pas décevoir la Fondation en élevant haut le flambeau de l'excellence»

M. Serigne Mamadou Bousso Lèye, Ministre de la Culture

• célébration de la Journée Internationale des Archives

Le 9 juin 1948, le Conseil International des Archives était porté sur les fonds baptismaux à Paris par un groupe d'experts. Cette organisation internationale non gouvernementale dont le siège est à Paris compte parmi ses membres institutionnels les Directions des Archives Nationales de 224 pays. Elle a pour mission de promouvoir la préservation et l'accès aux archives dans le monde entier. Elle a décidé lors de son assemblée générale tenue en novembre 2007 au Québec de faire de la journée du 9 juin, la Journée Internationale des Archives.

C'est ainsi que la Direction des Archives Nationales du Sénégal a sollicité la Fondation Sonatel pour l'organisation de cette Journée Internationale des Archives sur le thème

«les archives de la République du Sénégal : 50 ans au service de l'Administration et de la Recherche». Ce thème a été développé lors d'un symposium, par d'éminents experts réunis autour d'un panel.

L'édition spéciale de 2010 a été présidée par le Premier Ministre, M. Souleymane Ndéné Ndiaye, en présence de M. Serigne Mamadou Bousso Lèye, Ministre de la Culture et de M. Papa Ousmane Gueye, Secrétaire Général du Gouvernement. Elle était placée sous le signe de la commémoration du 50^{ème} anniversaire de l'accession de notre pays à la souveraineté internationale.

A travers la Direction des Archives Nationales du Sénégal, la communauté des archivistes du Sénégal a remercié très chaleureusement la Fondation Sonatel pour sa contribution à la réussite de l'édition 2010.

Sonatel, partenaire privilégié des événements religieux

Sonatel reste un partenaire privilégié des comités d'organisation des grands événements religieux qui mobilisent chaque année des millions de pèlerins autour du grand Magal de Touba, de la célébration du Maouloud à Tivaouane, Kaolack et ailleurs sur le territoire national et du pèlerinage Marial de Popenguine.

Au-delà des dispositifs techniques pour un bon écoulement du trafic notamment sur le réseau, Sonatel a organisé à nouveau en 2010, comme lors des années précédentes, une distribution massive d'eau et a accompagné les organisateurs pour la retransmission en direct des différentes cérémonies sur leur site internet.

Les «Espace presse» Sonatel équipés d'ordinateurs en réseau, d'imprimantes, d'internet haut débit et de lignes téléphoniques ont par ailleurs grandement facilité le travail des journalistes, envoyés spéciaux et correspondants locaux, afin d'assurer une bonne couverture médiatique de ces événements, ce qui a permis aux fidèles ne pouvant par faire le déplacement de suivre les différents événements à travers les médias.



Sonatel pose la première pierre de son futur siège

Après 25 ans consacrés au développement du secteur des télécommunications, faisant du Sénégal un carrefour des Technologies de l'Information et de la Communication reconnu dans la sous-région, en Afrique et dans le monde, le Groupe Sonatel, appuyé par son partenaire stratégique, France Télécom-Orange, ambitionne de se doter d'un nouveau siège, symbole de son développement futur.

Point d'orgue de la célébration de son 25^{ème} anniversaire, le Groupe Sonatel a procédé au mois de novembre 2010 à la pose de la première pierre de son futur siège situé sur la VDN (Voie de Dégagement Nord), face au rond-point Pyrotechnie à Dakar.

La cérémonie, présidée par le Premier Ministre du Sénégal, M. Souleymane Ndéné Ndiaye, s'est tenue en présence du Ministre des Télécommunications et des TIC, M. Moustapha Guirassy et de nombreuses personnalités de l'Etat.

Le Groupe France Télécom-Orange, partenaire stratégique historique de Sonatel qu'il soutient et accompagne dans ce nouveau projet, a été représenté au plus haut niveau par une délégation conduite par son Directeur Général, M. Stéphane Richard.

Avec ce nouveau siège, Sonatel continuera ainsi à contribuer à l'aménagement de l'espace urbain avec la construction d'un immeuble futuriste, respectant les dernières normes environnementales, alliant traditions africaines, modernité et nouvelles technologies de la communication.



yekini vs bombardier



zoss gouye gui

le sponsoring

football

En 2010, Orange a confirmé sa volonté d'accompagnement du sport au Sénégal en poursuivant sa contribution au développement des deux disciplines-phare que sont le football et la lutte traditionnelle avec frappe à travers ses activités de sponsoring.

Cet accompagnement s'est traduit par un soutien significatif au mouvement des Navétanes, de la Ligue Professionnelle et de la Fédération Sénégalaise de Football.

En choisissant ces trois instances du football, Orange a pu atteindre les populations dans leurs quartiers par l'intermédiaire de leurs ASC (Associations Sportives et Culturelles) ; les jeunes ont ainsi pu communier avec leur marque préférée dans une ambiance riche en émotions.

Les amateurs de football et supporters des clubs de la Ligue ont pu également vibrer avec leurs Clubs respectifs.

Enfin, tous les passionnés de ce sport ont pu vivre en direct la Coupe du Monde de Football grâce Orange qui a permis la retransmission sur la chaîne nationale.

lutte

Le Challenge Orange a fait vibrer tous les amateurs de lutte à travers le Sénégal avec la révélation des jeunes talents et la confirmation des ténors qui nous ont permis d'offrir du beau spectacle à tous les Sénégalais.

Orange a pu faire vivre grâce à son sponsoring des moments forts à ses clients.

En fin 2010, cette activité a largement contribué au renforcement de la proximité avec nos clients qui se déclarent plus proches de leur marque grâce à laquelle ils ont pu vivre leur passion intensément.



Bracelet de bronze,
Ethnie Lobil Burkina-faso,
porté au bras en guise de parure, sa décoration consiste
en un rectangle central de lignes parallèles. Trois parties
ornées de zigzag alternent avec des parties ciselées.



Campagne «25 ans»



Soirée «25 ans» : les agents qui ont le plus marqués la Sonatel en 25 ans

1985-2010 : le Groupe Sonatel a célébré ses 25 ans d'existence. 25 ans au service du développement et du secteur des télécommunications au Sénégal et dans la sous-région. Ce 25^{ème} anniversaire a été célébré notamment avec nos clients à travers des offres attractives estampillées « 25 ans », des promos et des centaines de cadeaux.

Ces célébrations se sont faites dans un contexte de maturité du marché qui s'est traduit en 2010 par une intensification de la concurrence notamment sur le mobile avec le développement des offres d'abondance, le lancement du réseau 3G du nouveau concurrent et la multiplication des actions terrain des

deux opérateurs concurrents.

Ces célébrations se sont également déroulées dans un environnement réglementaire et fiscal particulièrement marqué en 2010 par deux événements :

- l'instauration d'un système de contrôle et de tarification des appels internationaux entrant au Sénégal en mai 2010, mesure finalement suspendue par les autorités étatiques en novembre 2010.

- le relèvement du taux de la redevance sur l'accès ou l'utilisation des réseaux de télécommunications (Rutel) qui a été porté de 2 à 5% en août 2010.

2010 a également été une année d'innovation pour Sonatel avec le développement d'offres à fort impact dans le domaine de l'internet mobile et du M-payment (paiement via le mobile), mais aussi à travers une politique de fidélisation clients et une communication institutionnelle appropriées. Tout ceci a permis de garder la confiance de nos clients et d'en recruter beaucoup d'autres notamment sur le mobile au point de franchir le cap des 5 millions de clients avant la fin de l'année.

La confirmation de la certification ISO 9001 version 2008 obtenue en 2009 puis confirmée

à l'issue du 1^{er} audit de suivi en 2010, de même que l'élargissement du périmètre à l'ensemble des activités de l'entreprise, confirment le dynamisme du Groupe Sonatel et sa capacité à impulser le développement des télécommunications au Sénégal et en Afrique.

La cérémonie de pose de la 1^{ère} pierre du futur siège du Groupe Sonatel, le 23 novembre dernier par le Premier ministre augure de lendemains prometteurs pour l'ensemble des parties prenantes (clients, actionnaires, fournisseurs, Etat, société civile, employés).



Sénégal



mobile : le cap des 5 millions de clients atteint en 2010 !

500 000 nouveaux clients nous ont rejoints en 2010 grâce à une politique agressive de recrutement et ce, malgré une concurrence intense. La promo Ganalé, en particulier a rendu possible le recrutement massif de nouveaux clients grâce à une puce Orange Prépayé, 50 SMS gratuit et 1 000 Fcfa de crédit pour un coût d'acquisition de 1000 Fcfa. En bonus, ce sont 1 000 Fcfa de crédit qui sont offerts au client ayant souscrit à l'offre et ce, pendant une durée de 4 mois. Cette offre a été déterminante dans l'atteinte des performances commerciales de l'année 2010 en termes de parc.

L'extension de la capacité du réseau d'accès et les nombreuses initiatives marketing et communication y ont beaucoup contribué. Les

programmes de fidélisation et le développement d'offres innovantes se sont en effet multipliés au cours de l'année écoulée au grand bonheur de nos clients.

Parmi les offres innovantes sur le mobile, on note :

la Clé Internet Everywhere avec les Pass Easy Connect

C'est le nouveau service d'Orange qui permet à ses clients d'utiliser internet partout où ils se trouvent à partir de leur ordinateur ou de leur téléphone mobile en bénéficiant du meilleur débit offert par le réseau mobile Orange : GPRS, Edge, 3G ou 3G+.

Simple d'utilisation et sans engagement, Internet Everywhere est un service innovant développé par Orange pour permettre à ses clients de surfer en toute sérénité lorsqu'ils sont en situation de mobilité.

Avec son pass de connexion internet, le client choisit des crédits de communication d'1 heure, de 3 heures, d'une semaine ou d'un mois et il est facturé selon la durée choisie.

Un pack prêt à l'emploi comprenant une clé USB accompagnée d'une puce Orange avec 1 000 Fcfa de crédit initial rechargeable par Seddo (transfert de crédit) est ainsi mis à la disposition du client.

Les pass d'1 heure et de 3 heures peuvent être utilisés en une ou plusieurs fois, à la convenance du client suivant la durée de validité et le volume de téléchargement autorisé (3Go pour le pass d'une semaine et de 5Go pour le pass d'un mois).

bonus Zone

Cette offre permet à certains de nos clients prépayés de bénéficier de remises sur les tarifs lorsqu'ils émettent des appels vers les numéros Orange, à partir de zones où le réseau est moyennement ou faiblement occupé. Ils profitent ainsi de réductions selon l'heure et l'endroit de leur appel.

Bonus Zone repose sur les principes clés suivants:

- un accès gratuit au service,
- une tarification dynamique dépendant des taux de charge du réseau,
- des remises offertes sur les appels voix vers les numéros Orange et fixe Sonatel,
- des messages informant en temps réel sur les taux de remise appliqués (si le modèle du téléphone est compatible avec la fonctionnalité «cellbroadcast»),



Sénégal



- des notifications de type USSD Flash à chaque appel pour confirmer le taux de remise appliqué sur l'appel en cours,
- une confirmation des taux appliqués sur requête client par USSD (#222#) ou en appelant le 609,
- la possibilité pour tout client qui le souhaite d'annuler à distance, en toute simplicité et sans frais, sa souscription au service.

Facebook 0 et Facebook M

Sonatel dans le cadre de son partenariat avec Facebook, permet depuis 2010 à ses clients Orange d'accéder gratuitement à Facebook 0 à partir de leur mobile. Facebook 0 correspond à la version texte de la version standard Facebook M. La navigation sur Facebook 0 est gratuite.

Cependant, si le client clique sur une image, une vidéo ou un autre lien, la navigation devient payante car il sera redirigé vers la



version M (version actuelle de Facebook mobile qui permet de visualiser les images, vidéos et autres liens sur le web).

Gmail to SMS

Cette offre permet à un internaute ayant un compte Gmail d'envoyer un message à un client Orange. Celui-ci peut y répondre par simple envoi d'un sms tarifié au même prix qu'un sms actuel : 10 Fcfa pour les clients Orange S'cool et Kiréne avec Orange et 20 Fcfa pour les clients Orange Prépayé, Orange Teranga et Forfaits Mobile. L'internaute Gmail a un stock de 50 sms gratuits au départ et à chaque réponse de son correspondant Orange, son compte est crédité de 5 sms supplémentaires gratuits dans la limite des 50.



Orange Money

Sonatel a procédé cette année au lancement du premier service de transfert domestique d'argent, de paiement de factures et de biens de consommation au Sénégal via le téléphone mobile Orange. Ce produit dénommé «Orange Money» a été lancé en 2010 à l'issue d'une phase pilote à laquelle ont participé 300 clients et 50 distributeurs, des agences de la BICIS, de La Poste et de Sonatel, à Dakar et en régions.

Ce service particulièrement innovant, est le résultat des dernières avancées technologiques en matière de moyens de paiement et de services de téléphonie mobile. Il est le fruit d'une étroite collaboration entre d'une part la BICIS, en charge de l'émission de la monnaie électronique, de la conformité et de la garantie de bonne fin du service et d'autre part Orange, qui assure la gestion de la plateforme



technique, du réseau de distribution ainsi que le marketing de l'offre. Ce partenariat gagnant contribue ainsi à améliorer l'accès aux services financiers et à développer la bancarisation au Sénégal, facteurs indispensables au développement économique et social du pays.

Le parc Orange Money à fin 2010 se chiffre à 294 000 inscrits, largement au-delà des prévisions initiales de 250 000 clients.



Sénégal

fixe : poursuite de la dynamique de croissance

Grâce aux initiatives innovantes de Sonatel, le fixe maintient en 2010 la dynamique de croissance de son parc enclenchée depuis quelques années, et portée en 2010 à +9,5%.

Le développement des offres prépayées sur le fixe et des services à valeur ajoutée proposant aux clients des combinaisons avec l'internet prépayé, la voix et la télévision par ADSL ont beaucoup contribué à ce regain d'intérêt pour le téléphone fixe chez les clients. Parmi les initiatives en 2010 permettant au fixe de maintenir sa dynamique de croissance, on note :

la promo Keurgui Yakhanal

Le coût de la ligne fixe sans abonnement ni facture, Keurgui Yakhanal est ramené à 10 000 Fcfa au lieu de 15 000 Fcfa pour un service comprenant :

- 1000 Fcfa de crédit offert à l'abonnement,
- un poste téléphonique,
- l'accès à l'internet prépayé pour seulement 5 000 Fcfa de plus.

le Pack ADSL Kheweul

Ce service permet de bénéficier de l'ADSL 512 k en plus d'une ligne Keurgui Kheweul pour seulement 9 500 Fcfa par mois.

Jeu Pack ADSL Kheweul

ADSL 512 + ligne Keurgui Kheweul pour 9 500 FCFA/mois*

+ une offre exceptionnelle
Jusqu'au 31 décembre frais d'accès à 10 000 FCFA au lieu de 15 000 F.

Participez aux tirages au sort pour gagner des meubles de maison d'une valeur de 3 000 000 FCFA, jusqu'à 12 mois d'abonnement ADSL gratuit, et plein d'autres cadeaux.

* pour 20h de connexion avec possibilité de passer en limite en rechargeant une carte Orange de 5 000 FCFA.

service client 1441 - www.orange.sn

sonatel orange

Tous les mois, le client reçoit une facture de 9 500 Fcfa TTC, correspondant à 5 900 Fcfa de crédit téléphonique sur sa ligne Keurgui Kheweul et 3 600 Fcfa de crédit Internet sur son compte Internet prépayé ADSL 512 correspondant à 20 h de connexion dans le mois.

Keurgui Yakhanal

Keurgui Yakhanal, le téléphone fixe sans facture.

Pour 15 000 F TTC de frais d'accès, vous avez :

- un **téléphone fixe**
- **1000 Fcfa de crédit offert**
- vous rechargez votre téléphone par carte Orange.

Et en plus vous bénéficiez des **meilleurs tarifs de communication** :

- 60 F/mn vers tous les fixes et 90 F/mn vers les mobiles.

service client 1441 - www.sonatel.sn

sonatel



Sénégal



internet : parc adsl en croissance

Le parc ADSL connaît une évolution favorable en 2010 avec une croissance de plus de 14% par rapport à 2009, s'expliquant par le niveau élevé des ventes ADSL, qui représentent plus de 81% des ventes internet (soit plus de 35 000 ventes dont plus de 21 000 Pack ADSL Kheweul),

services aux entreprises : rendez-vous de l'innovation et des solutions IT

La tenue du premier Salon de l'Innovation et des Solutions IT (SISIT) à l'échelle sous-régionale a été l'évènement majeur du marché Orange Business Services en 2010. Cette grande première dans la sous-région a été une occasion pour les professionnels, nos clients et le grand public de découvrir des solutions liées à des problématiques d'actualité et d'avenir à l'adresse des entreprises ainsi que les toutes dernières innovations dans les domaines ci-après :

- **communications unifiées** : convergence des moyens de communication,
- **business continuity** : solutions liées au plan de continuité et reprise d'activité suite à des incidents techniques, pandémies, catastro-

phes naturelles, etc.

- **télémédecine** : application des TICs au service de la santé pour un suivi optimisé des patients,
- **sécurité de l'information** : moyens organisationnels et techniques,
- **IPV6** : la dernière version du protocole Internet, déployée au Sénégal par Sonatel,
- **ITIL** : bibliothèque de l'infrastructure des technologies d'information qui recense et détaille les meilleures pratiques pour une direction informatique,
- **machine to machine** : permet à des équipements de communiquer entre eux de manière autonome.



Sénégal

Salon de l'Innovation
et des Solutions IT
du 19 au 20 octobre 2010
au Radisson Blu

trouvez les réponses
à vos questions

Découvrez les solutions et technologies d'actualité
et d'avenir pour les entreprises.



Outre les stands de présentation des solutions avec des démonstrations en direct, des ateliers ont été animés par des experts locaux et étrangers, suivis de deux dîners-débat dont l'un avait pour thème la télémédecine.

Cet événement a permis de mobiliser différentes structures Orange dans le monde dont la Guinée, le Mali, le Botswana, la France, la ligne d'activités Entreprises et Orange Health-care spécialisée dans les solutions santé, ainsi que des partenaires équipementiers d'envergure comme Cisco, Alcatel, Polycom, Huawei, Quescom, Genesys, Fortinet, GT2F, etc.

Le SISIT a été ouvert par le Ministre de la Communication, des Télécommunications et des TIC et a accueilli des centaines de visiteurs.

nouvelle offre : internet haut débit pour petits sites

2010 a été pour le marché entreprise l'année de la concrétisation de la première phase de la refonte internet avec le lancement de **Business Internet Office**. Cette offre traduit un changement dans l'approche et est réservée exclusivement aux entreprises avec des services dimensionnés pour répondre à leurs attentes et usages : délais d'installation raccourcis, nouvelle gamme d'équipements au choix, routeur managé par Orange Business Services, plus de débit, possibilité de gérer jusqu'à 20 utilisateurs derrière le routeur, protection contre les virus, les logiciels malveillants et les tentatives d'intrusion, support technique dédié, disponible 7j/7 et en option jusqu'à 4 adresses IP fixe.

amélioration du service aux clients

De nombreuses initiatives ont été prises en 2010 pour permettre une amélioration sensible du service aux clients, allant de la gestion des files d'attente au coaching de nos équipes et au renforcement de leur formation sur les produits et services dans le but d'une meilleure prise en charge des clients.

A noter parmi ces actions :

- analyse et traitement systématique des mentions des clients sur les registres de suggestion en accueil et un suivi des plans d'actions qui en découlent,

- rencontre de sensibilisation des gérants de boutiques Orange sur les différentes anomalies et les retards d'activation,

- édition d'un guide de connexion par large bande remis à tout nouveau client ADSL Kheweul ; accompagnement par l'agent chargé de l'animation de l'attente dans les accueils,

- déploiement d'un programme de polyvalence des conseillers commerciaux,

- renforcement des guichets de paiement en période d'affluence,

- sensibilisation des agents des guichets de paiement pour informer systématiquement les clients suspendus sur les délais de rétablissement,

- relance des clients pour récupérer leurs chèques relatifs aux remboursements de cautions de lignes,

- mise en place de points Information/Démonstration en accueil pour donner aux clients de passage des messages sur nos promotions en cours (tarifs, abonnement, avantages, etc.) et leur permettre de découvrir les produits.

Concernant le service aux entreprises, la commande-livraison de projets est pilotée dans le cadre d'une concertation formalisée avec les clients. Ainsi, l'objectif de fixation de rendez-vous clients a été largement atteint en 2010.



Orange Mali

Sonatel, certifié ISO 9001 version 2008 sur toutes ses activités

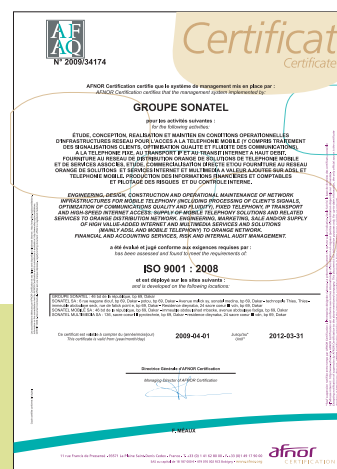
Au mois de mars 2010, Sonatel a réussi avec brio son audit de certification de suivi mené par l'Association Française de l'Assurance Qualité (AFAQ).

L'analyse rigoureuse du système de management a conduit à des conclusions très positives qui ont permis l'obtention de la certification ISO 9001 version 2008 avec aucun écart tant sur le champ initial que sur l'extension demandée.

En effet, en plus de la confirmation des résultats obtenus par les activités déjà certifiées en 2009, Sonatel avait demandé l'entrée dans le périmètre de certification des entités en relation directe avec les clients.

La certification a ainsi été obtenue ainsi sur l'ensemble des activités du Groupe Sonatel au Sénégal Sonatel SA, Sonatel Mobiles, Sonatel Multimédia et Sonatel Business Solutions (toutes les activités).

Cette démarche signe l'engagement du Groupe Sonatel au service de la Qualité dans une démarche de progrès continue et partagée.



Inauguration officielle de la fibre optique

Orange Mali : leader sur le marché de la téléphonie mobile et de l'accès permanent à internet

Malgré l'intensification de la concurrence, Orange Mali a réussi à maintenir durant l'année 2010 sa position de leader sur le marché de la téléphonie mobile et de l'accès permanent haut débit à internet de même qu'elle a consolidé son positionnement sur les offres fixe et internet professionnel et résidentiel.

Des investissements de près de 42 milliards de Fcfa ont été réalisés en 2010 portant le cumul des investissements à plus de 264 milliards de Fcfa depuis la création de Orange Mali en 2002.

Ces investissements ont essentiellement permis :

- de développer la couverture du réseau avec une bonne qualité de service en désenclavant plusieurs régions et villes du Mali,
- de déployer un réseau et des offres 3G+ de dernière génération à Bamako et Kayes,
- de poursuivre la baisse des prix de l'accès et des communications,



Orange Mali

- de faciliter l'accès au téléphone en contribuant à multiplier d'un facteur 68, en huit ans de présence, le nombre de maliens ayant accès au téléphone (6 700 000 clients en 2010 contre 100 000 dont 50 000 lignes fixes - en 2002).

Le développement du marché consécutif à ces investissements a permis à Orange Mali SA :

- de renforcer sa contribution aux recettes de l'Etat : 52 milliards de Fcfa versés au titre des impôts, taxes, redevances, cotisations sociales et droits de douane en 2010 (251,7 milliards de Fcfa en cumul),

- de contribuer à la création de richesses au profit des entreprises privées locales (près de 12 milliards de Fcfa de marges générées pour les partenaires distributeurs de cartes, gérants de télécentres et 20 milliards de Fcfa de chiffre d'affaires généré au profit des fournisseurs locaux),

- de contribuer de manière significative à la création d'emplois avec plus de 30 000 emplois créés (vendeurs de cartes, gérants de télécentres, agents spécialisés pour la construction des sites) dont 420 emplois directs, salariés d'Orange Mali à qui plus de 3% du capital a été cédé,

- de générer 46 milliards de Fcfa de recettes



en devises versées par les opérateurs étrangers de télécommunications, contribuant ainsi positivement à la balance commerciale du Mali,

- de générer 46 milliards de Fcfa de chiffre d'affaires supplémentaire chez l'opérateur historique du fait des appels téléphoniques échangés entre les clients des deux réseaux et des liaisons louées chez l'opérateur historique.

Au titre des nouvelles offres innovantes mises sur le marché malien, on note :

- * le lancement commercial d'Orange Money au mois de mai 2010,
- * le lancement du réseau 3G+ en juillet à Bamako et dans la région de Kayes,
- * le déploiement du réseau et la commercialisation des offres 3G+ par Orange Mali (iPhone, BlackBerry, internet everywhere, business everywhere).



Inauguration agence de Kayes

Orange Mali SA a également renforcé ses activités en vertu de sa responsabilité sociale qu'implique son poids dans l'économie malienne et a ainsi mis en œuvre des actions sur 3 axes :

- un dialogue formalisé avec toutes les parties prenantes (clients, fournisseurs, actionnaires, Etat, associations de consommateurs, société civile etc.) qui sert à l'élaboration de plans d'actions visant à prendre en compte des préoccupations de ces parties prenantes,

- la maîtrise des conséquences de l'activité sur l'environnement et la société avec une priorité en 2010 sur l'efficacité énergétique, la gestion des déchets, les impacts visuels et sonores ainsi que la sécurité et santé au travail,

- une véritable politique d'accompagnement du gouvernement et de la société civile en matière de lutte contre la pauvreté et de soutien aux populations les plus défavorisées grâce à sa Fondation. Les interventions de la Fondation Orange Mali ont notamment concerné l'Education (poursuite du projet de scolarisation des enfants démunis), la Santé (dons d'équipements à la Pédiatrie du CHU Gabriel Touré, subvention pour le dépistage du cancer du col de l'utérus, partenariat avec l'ONG Santé pour la lutte contre le diabète, consultations et soins ophtalmologiques pour les personnes âgées), le soutien aux populations démunies (de nombreux dons de vivres pour les localités éloignées à l'occasion du mois de la solidarité et des personnes âgées, appui à la Fondation pour l'Enfance Défavorisée).



Orange Guinée / Orange Bissau



Orange Guinée : le profil de futur leader du marché prend forme

Orange Guinée a atteint en 2010, 28% de parts de marché et réduit ainsi son écart avec le principal concurrent de 7 points en un an. Si cette tendance se poursuit, Orange Guinée sera bientôt leader du marché guinéen.

L'objectif de parc mobile actif a été largement dépassé en 2010 avec plus de 900 000 clients actifs en fin d'année.

Ces performances s'accompagnent d'une très bonne performance de Orange Guinée en terme de qualité de service de son réseau. Orange a été notée n°1 en terme de qualité de réseau en Guinée contre une place de 2^{ème} au premier semestre et 4^{ème} en 2009.

Au-delà de ces performances opérationnelles, on peut noter que Orange Guinée, après 3 ans d'exploitation, a enregistré son premier bénéfice net comptable.

Orange Bissau : gain de 6 points en part de marché

L'année 2010 a été marquée par une forte croissance des activités mobile et internet de Orange Bissau. Orange Bissau a en effet terminé l'année 2010 avec un parc de 192 127 abonnés contre 117 681 en 2009, soit une croissance du parc de 63% représentant une part de marché de 31% contre 25% en 2009 et un gain de 6 points en une année.

Le parc de clients internet haut débit a cru de 30% en 2010 pour atteindre 950 clients.

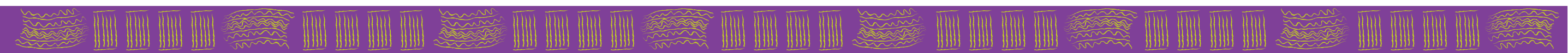
Les actions majeures qui ont permis de réaliser de telles performances peuvent être résumées comme suit :

opérations réseau

- la poursuite de la couverture nationale mobile avec l'ouverture de neuf nouvelles localités de province. En plus de Bissau, le réseau de Orange Bissau couvre désormais près de 50 localités de province, ce qui représente plus de 70% de couverture du territoire,

- le réseau internet haut débit a également été étendu à 3 localités de provinces en 2010 (San Domingos, Canchungo, Bubaque), ce qui porte le total des localités couvertes à 5 (avec Bafata et Gabu),

- des augmentations de la capacité du réseau ont également été effectuées à Bissau, pour maintenir une bonne qualité de service et pour absorber la croissance du trafic mobile.





réseaux

actions commerciales

- Orange Bissau a maintenu un fort dynamisme commercial en 2010 qui s'est traduit par un bon niveau des ventes et une amélioration des indicateurs de la marque Orange. En 2010, pour la deuxième année consécutive, Orange a sponsorisé le carnaval de Bissau,

- le réseau de distribution indirecte a été étendu notamment dans les régions avec l'ouverture de points relais pour le service après vente dans toutes les localités où Orange est présent,

- il faut enfin noter le positionnement de la marque sur les segments jeunes avec plusieurs animations et offres commerciales et l'organisation d'un grand concert en décembre avec un artiste international bissau guinéen très populaire sur ce segment de marché.

innovation

- plusieurs offres innovantes ont été lancées en 2010 par Orange Bissau dont le BlackBerry, l'internet mobile et l'internet everywhere pré-payé.



Site solaire

réseaux et SI : nette amélioration de la qualité de service

Les investissements réalisés pour l'amélioration de la qualité de service de nos réseaux ces dernières années (+60 milliards de Fcfa) notamment sur le mobile, commencent à porter leurs fruits. La nette amélioration de la qualité de service, perçue déjà en 2009, s'est confirmée durant l'année 2010, malgré la défaillance de la fourniture d'énergie qui impacte lourdement le bon fonctionnement des réseaux notamment mobile et en milieu rural.

Diverses actions menées par nos équipes techniques durant l'année 2010 ont permis ces résultats, à savoir :

- la mutualisation des équipes d'intervention pour une meilleure réactivité en particulier en milieu rural,

- le déroulement de deux parcours de professionnalisation en VDIP (Voix, Data et IP du marché Entreprises) et multiservices (offres grand public et résidentiels),

- la formation en travaux en hauteur pour de nouvelles recrues pour une meilleure prise en charge de la partie aérienne des BTS et équipements de transmission,

- la mise en œuvre d'un programme de maintenance préventive des lignes haut débit (internet et TV),

- le lancement d'une phase pilote de prise de rendez-vous sur le marché grand public dont la généralisation est prévue en 2011,

- la migration des clients ADSL 512 K vers 1 méga,

réseaux

- la priorisation du flux TV d'Orange et Internet au niveau de la hotline des dérangements, le 1413,

- la maintenance de niveau 1 sur l'ensemble des sites abritant des BTS, DSLAM, UMUX et NE transmission.

extension exceptionnelle de la capacité du réseau d'accès mobile

L'année 2010 a connu un déploiement exceptionnel dans le cadre de la politique de densification du réseau d'accès avec notamment :

- l'extension du SMSC : ce central en charge du trafic SMS a été doté d'une capacité supplémentaire de plus de 400 000 SMS par heure.

Cela porte sa capacité globale à plus de 3 millions de SMS par heure sur le réseau mobile,

- l'extension de la plateforme USSD browser (canal de dialogue entre le client qui émet une commande à partir de son mobile et le réseau permettant le traitement de la demande client, directement par le cœur du réseau – ex. : #123#) , lui conférant une capacité de traite-

ment de 1 .8 million de transactions par heure sur le réseau,

- l'installation de 73 sites sur la densification et 27 pour la bibandisation (renforcement des capacités par rajout de nouvelles bandes/évolution de mono-bande 900 à bi-bande 900-1800),

- la mise en service de la 3G+ sur 280 sites,

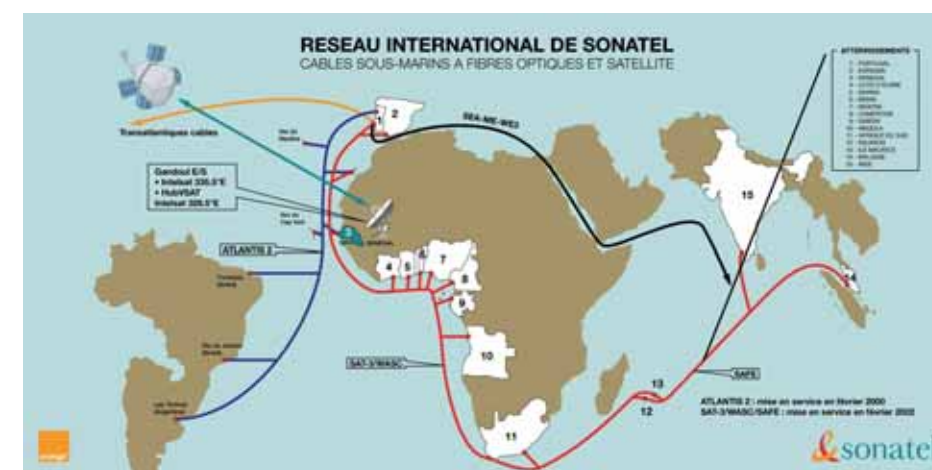
- l'installation du central MSC8 doté d'une capacité de 1.7 million d'abonnés,

- l'extension de centraux de nouvelle génération MSC NGN (MSC4, MSC5, MSC6 et MSC7) qui permet d'avoir une capacité supplémentaire de 600 000 abonnés 2G et 325 000 abonnés 3G+, une capacité supplémentaire en trafic de 1.3 million d'appels par heure et porte la capacité totale de notre réseau à plus de 14 millions d'appels par heure.



...dans le monde

Sonatel dans le monde



baisse de 5% du trafic arrivée Sénégal

L'année 2010 a été marquée sur le marché international par la mesure de contrôle et de surtaxe sur les appels internationaux entrants au Sénégal instaurée par décret avec date d'effet au 1^{er} août. Cette surtaxe a été suspendue au bout d'un peu plus de trois mois d'application seulement mais suffisamment pour impacter négativement le trafic arrivée habituellement reçu par Sonatel.

Les trois mois d'application de la mesure de surtaxe sur le trafic international entrant au Sénégal ont été durement ressentis sur le trafic arrivée habituellement reçu par Sonatel. En effet, le trafic total arrivée Sénégal a enregistré cette année une baisse de 5% du fait notamment de cette mesure qui a eu pour effet de faire migrer le trafic vers d'autres opérateurs du fait des coûts non compétitifs.

investissement dans des projets internationaux

La participation du Groupe Sonatel à des projets internationaux a été non négligeable durant l'année 2010. Le premier d'entre eux est le nouveau projet de câbles sous-marins en fibre optique baptisé Africa Coast to Europe

(ACE) dont le protocole d'accord a été signé à la fin de l'année 2008, à Dakar, par une quinzaine d'opérateurs de télécommunications en Afrique et en Europe. Ce nouveau câble sous-marin, long de plus de 17 000 km, s'étendra du Gabon à la France et reliera dès 2011, le Cameroun, le Nigeria, le Bénin, le Togo, le Ghana, la Côte d'Ivoire, le Libéria, la Sierra Léone, la Guinée, la Guinée Bissau, le Sénégal, la Gambie, le Cap Vert, la Mauritanie, le Maroc, l'Espagne et le Portugal. Un prolongement jusqu'en Afrique du Sud est également envisagé.

En 2010, Sonatel a suivi particulièrement la mise en place de la station d'atterrissage du

câble sous marin ACE à Dakar dont les phases de construction de la station et des parcours terrestres sont en cours.

A noter également la mise en service du projet dénommé Cross Gambia, une liaison à fibre optique entre les localités Sud Sénégal de Karang et Selety traversant la Gambie par les localités de Barra, Banjul et Serekunda. Cette liaison comporte une composante sous fluviale (traversée du fleuve Gambie) entre Barra et Banjul. Sa réalisation permet à l'opérateur de la Gambie, Gamtel, d'améliorer sa connectivité et de sécuriser son trafic national et international.



Pour Sonatel, il s'agit de diversifier le routage du trafic bilatéral avec Gamtel et d'atteindre la région de Ziguinchor (Sud Sénégal) par une boucle intégrale en fibre optique incluant les parties déjà existantes, Kaolack/Karang (Centre Sénégal) et Selety/Ziguinchor.

Sonatel, opérateur global de télécommunications opérant dans la sous-région de l'Afrique de l'Ouest, notamment au Mali, en Guinée et en Guinée Bissau à travers sa marque Orange est déjà co-proprétaire de plusieurs câbles sous-marins dans le monde. Il en est ainsi de l'un des plus récents et des plus longs au monde, le SAT3/WASC/SAFE, 28 000 km, première liaison sous-marine à fibres optiques connectant l'Europe, l'Afrique et l'Asie et inaugurée à Dakar en mai 2002.

De même, Sonatel est co-proprétaire du premier système optique atterrissant à Dakar dénommé Atlantis 2, mis en service en février 2000 entre le Sénégal, le Portugal, l'Espagne, le Cap-Vert, le Brésil et l'Argentine.

une expertise reconnue

La reconnaissance de l'expertise du Groupe Sonatel dans les services de télécommunications conduit des opérateurs dans la sous-région à le solliciter régulièrement dans divers domaines d'ingénierie conseil et d'assistance.

On a noté particulièrement au cours de l'année 2010 :

- l'accompagnement de Gamtel pour le développement de ses activités mobiles : benchmark et formation sur les aspects Roaming et organisationnels (RH) dans un environnement NGN,
- visite de benchmark de Benin Telecoms pour s'inspirer de l'expérience de Sonatel en matière de facturation et recouvrement du segment opérateur et sur l'expérience Sonatel en Ressources Humaines,
- visite de benchmark de Onatel pour s'inspirer également de l'expérience Sonatel en Ressources Humaines.

