



Circular Mobility

Programme de communication

1^{er} février 2024

I. Considérations générales

A. Contexte & objectif

Dans le cadre de sa réflexion stratégique annuelle, le Groupe Orange a identifié fin 2022 des axes de développement dans le domaine de Responsabilité Sociale des Entreprises, et mis en place un plan d'action spécifique pour chacune de ses identités.

Orange Business, filiale du Groupe Orange chargée de la commercialisation des offres de transformation à destination des entreprises, a été missionnée pour mettre en place une proposition de valeur, couvrant l'intégralité des usages télécom de nos clients et pouvant justifier d'une empreinte carbone réduite ; dans l'objectif plus global et largement partagé de lutte contre le réchauffement climatique.

B. Cadrage marketing préliminaire

Afin de définir le contenu de cette offre, un travail collectif réunissant différentes équipes et Business Units rattachées à Orange Business, Orange Innovation et à la RSE Groupe Orange a permis d'identifier au cours de 4 ateliers les leviers les plus à même d'impacter à la baisse l'empreinte carbone de la solution, à savoir :

- Les modèles de téléphones proposés
- Le mode de financement
- La connectivité et la data
- La reprise des équipements déjà possédés par le client

Il a été décidé de cibler dans un premier temps nos clients B2B en flotte Milieu de marché, Haut de marché ainsi que Grands Comptes en France Métropolitaine.

II. L'offre Circular Mobility et sa commercialisation

A. Contenu

A retrouver in extenso sur la page de l'offre <https://showroom-mobile.orange.fr/circular-mobility/>

B. Processus de validation d'allégation environnementale

Orange Business a souhaité faire appel à l'expertise des équipes Orange Innovation afin de créer une méthodologie de calcul permettant de mesurer précisément et de justifier une promesse marketing liant la prise de l'offre à une baisse tangible de l'empreinte carbone de la solution télécom de nos clients.

Cette méthodologie, impliquant un calcul comparatif entre un scénario « Business as usual » et deux scénarios « Circular Mobility » (selon la durée de contrat choisie), ainsi que ses résultats chiffrés ont été formalisés dans un rapport d'étude et validés de façon indépendante par AFNOR Certification, sur la base de normes ISO donc internationales.

Ce rapport d'étude « pour tierce partie » est accessible publiquement et gratuitement sur la page de l'offre.

Ce rapport d'étude pour « tierce partie » ne mentionnera pas pour des raisons de confidentialité et de secret des affaires certains chiffres internes Orange ; ces éléments chiffrés confidentiels ayant été partagés avec l'AFNOR lors de la validation de l'offre Circular Mobility.

C. Mise sur le marché (processus interne TTM)

L'offre est disponible sur les canaux de commercialisation Orange Business depuis le 1^{er} février 2024, après un processus interne de mise sur le marché impliquant :

- En externe, la publication d'un communiqué de presse au lancement de l'offre ainsi que la mise en ligne d'une page internet sur notre site public Entreprise : Orange Showroom <https://showroom-mobile.orange.fr/circular-mobility/>
- En interne, une formation dispensée le 9 janvier auprès de nos équipes commerciales sur la base du Document de Référence de l'offre, accessible en interne sur notre portail vendeur « Espresso » et lui aussi validé par l'AFNOR.

En outre, un support commercial à destination des clients est mis à la disposition des vendeurs sur le portail Espresso (validé par l'AFNOR) pour cadrer et formaliser notre discours commercial sur cette offre.

Les coûts inhérents au développement et à la commercialisation de l'offre ont été intégralement pris en charge par le Groupe Orange.

III. Vie de l'offre Circular Mobility

A. Processus internes de conformité

Toute prise de parole, en interne ou en externe, sera strictement encadrée par deux processus internes mis en place dès le lancement de l'offre, tous deux décrits dans le Document de Référence de l'offre et soumis à la validation de l'AFNOR :

- Un processus adressant les communications en externe, auprès de la presse ou des ONG, portant sur le contenu de l'offre, la méthodologie ou le rapport d'étude ; impliquant l'équipe Presse Orange Business et l'équipe Marketing Terminaux Orange Business
- Un processus adressant les prises de paroles dans un cadre commercial, auprès de nos clients portant sur le contenu de l'offre, la méthodologie ou le rapport d'étude ; impliquant les équipes commerciales Orange Business, l'équipe Marketing Terminaux Orange Business et l'équipe Orange Innovation.

Ces processus spécifiques à l'offre Circular Mobility ont pour objectif un cadrage communicationnel strict autour de l'offre, afin d'éviter toute perte ou corruption d'information entre les éléments d'allégations environnementales validées avec Orange Innovation et l'AFNOR et la réalité des échanges externes et/ou du discours commercial.

A cette fin, les points de contacts externes (équipe presse) et internes (équipes commerciales) s'interdiront toute modification des documents validés au lancement par le marketing terminaux Orange Business, Orange Innovation et l'AFNOR. En outre, chaque complément d'information sur l'offre devra faire l'objet d'un alignement et d'une validation par l'équipe Marketing Terminaux d'Orange Business.

Tout nouveau support, interne ou externe, devra respecter les dispositions et les conclusions du rapport d'étude validé par l'AFNOR en décembre 2023, et sera soumis à la validation des équipes Marketing Terminaux Orange Business et Orange Innovation.

B. Revue périodique du programme Circular Mobility

Orange Business s'engage à monitorer l'efficacité des processus internes mis en place, et à améliorer de façon continue ses parcours de vente et règles de gestion au cas où les présentes dispositions se révéleraient insuffisantes.

A l'échéance des premiers contrats Circular Mobility en 2026, Orange Business s'engage à faire évoluer ses projections de restitution de terminaux et à mettre à jour les calculs figurant dans le rapport d'étude pour « tierce partie » en le maintenant accessible publiquement et gratuitement sur le site Orange Showroom.

Le présent programme de communication est disponible sur demande auprès des équipes Presse et commerciales d'Orange Business