

**BUT Informatique**  
**Semestre 1**



**SAÉ 1.06**  
**Découverte de**  
**l'environnement**  
**économique et**  
**numérique**

**Problématique : Comment Orange, leader européen dans la télécommunication, évolue-t-elle dans un contexte écologique serré ?**

**Sommaire:**

**Première partie :**

- Caractéristiques..... 3

**Deuxième partie : Analyse externe**

- Forces de Porter..... 5
- Méthode PESTEL..... 6
- Synthèse..... 8

**Troisième partie :**

- Conclusion..... 10
- Sitographie..... 11

## Caractéristique de l'entreprise Orange :

<b>Dénomination sociale</b>	<b>Orange</b>
<b>Finalités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Finalité Lucrative</b> : maximiser le profit pour assurer la pérennité</li> <li>- <b>Finalité Sociale</b> : offrir des services de télécommunications à la population</li> <li>- <b>Finalité Environnementale</b> : s'engager dans des pratiques durables et réduire l'empreinte environnementale</li> </ul>
<b>Forme</b>	<b>Entreprise privée</b>
<b>Type</b>	<b>Entreprise de services</b>
<b>Statut juridique</b>	<b>SA</b> (Société anonyme)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Qualitatifs</b> : Améliorer la satisfaction de la clientèle</li> <li>- <b>Quantitatifs</b> : Atteindre un certains nombres d'abonnées, accroître son chiffre d'affaires</li> </ul>
<b>Nationalité</b>	<b>Française</b>
<b>Activité principale</b>	Fournisseur de services de télécommunications, internet et téléphonie mobile
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Secteur tertiaire</b>
<b>Taille</b>	C'est une <b>TGE</b> avec une estimation à 143.000 employés

<b>Origine des capitaux</b>	C'est une entreprise a <b>fond privés</b>
<b>Besoin</b>	<b>Solvable</b> (les clients paient pour les services)
<b>Domaine d'intervention ou champ d'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Défini géographiquement : marché national et international (Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Moldavie, Pologne, Roumanie, Slovaquie)</li> <li>- Particulier et professionnel</li> </ul>
<b>Ressources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Matérielles</b> (infrastructures réseau, équipements de télécommunications)</li> <li>- <b>Immatérielles</b> (technologies, licences, brevets)</li> <li>- <b>Financières</b> (investissements, capitaux)</li> <li>- <b>Humaines</b> (personnel qualifié)</li> </ul>
<b>Performances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Économiques</b> (chiffre d'affaires de 10,9 milliards d'euros au deuxième trimestre 2023, avec une rentabilité stable)</li> <li>- <b>Environnementales</b> (réduction des émissions de carbone de -30% depuis 2015, a permis d'éviter 3,4 millions de tonnes de CO2 entre 2015 et 2022)</li> </ul>
<b>Mode de coordination</b>	Supervision directe et Standardisation
<b>Mode de direction</b>	SA avec conseil d'administration et PDG.

# Diagnostic externe :

## Forces de PORTER

Dans notre optique de diagnostic externe, nous avons utilisé la méthode PORTER ce qui nous a permis de comprendre le marché de Orange, d'en percevoir les menaces et les opportunités ainsi que leur stratégie d'adaptation face à la concurrence et aux risques. Nous avons donc analysé Orange sous certains angles :

La menace des nouveaux entrants : Orange est confrontée à une menace relativement faible de nouveaux entrants, en effet cette entreprise est présente depuis 1994. Les barrières à l'entrée dans l'industrie des télécommunications sont élevées en raison des coûts d'infrastructure nécessaires pour construire un réseau de communication fiable. De plus, Orange bénéficie de l'avantage de l'expérience et d'une clientèle établie et d'être une ancienne entreprise appartenant à l'état, ce qui rend difficile pour de nouveaux acteurs d'entrer sur le marché.

Le pouvoir de négociation des fournisseurs : Orange dépend d'une multitude de fournisseurs pour les équipements de télécommunication, les technologies et les contenus. Cependant, en tant que grande entreprise, Orange a un certain pouvoir de négociation pour obtenir des conditions avantageuses de la part de ses fournisseurs.

Le pouvoir de négociation des clients : Les clients d'Orange ont un certain pouvoir de négociation en raison de la concurrence féroce sur le marché des télécommunications. Les clients ont de nombreuses options pour choisir parmi les fournisseurs de services télécoms. Orange doit donc se concentrer sur la qualité du service et sur son innovation comme le fait d'utiliser une énergie plus verte ou d'optimiser leur réseaux grâce aux nouvelles technologies comme l'IA.

La menace des produits de substitution : Les produits de substitution, comme les services VoIP (Voix sur IP) et les applications de messagerie, sont de plus en plus populaires. Cependant, Orange a réussi à diversifier ses offres en proposant des forfaits qui incluent ces services, tout en maintenant la qualité de ses services traditionnels. La menace des produits de substitution est donc modérée.

La rivalité entre les entreprises existantes : La concurrence est intense dans le secteur des télécommunications, avec plusieurs grands acteurs en concurrence pour les mêmes clients. Orange est en concurrence avec d'autres opérateurs majeurs comme Bouygues Telecom ou Titouan Réthorée - Enzo Letaillandier - Baptiste Lainé - Louwen Desrozières-Boutin

Groupe 1D2

Free, ce qui limite sa capacité à influencer les prix. Cependant, Orange représente toujours plus de 41% du marché des télécoms dans le marché du haut et très haut débit en France.

## Méthode Pestel

Suite à l'étude du macro-environnement, nous avons utilisé la méthode PESTEL. Cette méthode d'analyse stratégique nous permet de nous intéresser à plusieurs aspects de cette entreprise que ce soit politique, économique, socioculturel, technologique, environnemental, ou enfin légal.

### Facteurs Politiques :

Réglementations gouvernementales : Orange doit se conformer aux réglementations gouvernementales dans chaque pays où elle opère, ce qui peut varier en termes de licences, de sécurité des données et d'accès aux marchés. Lors du Brexit en 2020 les nouvelles réglementations ont forcé l'entreprise à augmenter ces prix sur les appels entre Europe et Royaume-Unis.

Politique de protection des consommateurs : Les politiques de protection des consommateurs influencent les offres de services et les engagements en matière de service client, Orange doit donc modifier ces offres en fonction par exemple du centre européen des consommateurs.

### Facteurs Économiques :

Taux de change : Les fluctuations des taux de change peuvent avoir un impact sur les revenus et les coûts d'Orange, en particulier pour les opérations internationales, on peut notamment noter le taux de change du dollars face à l'euro.

Conjoncture économique : Les cycles économiques peuvent affecter la demande des consommateurs pour les services de télécommunications en fonction des tendances.

### Facteurs Socioculturels :

Évolution des besoins des consommateurs : Les préférences des consommateurs évoluent en matière de services de télécommunications, notamment en ce qui concerne les besoins en connectivité et les tendances en matière de divertissement. En France, les

investissements par an des opérateurs télécoms ont doublé en l'espace de 10 ans, 7 milliards d'euros en 2012 et 14 milliards d'euros en 2021.

Responsabilité sociale des entreprises : La société accorde de plus en plus d'importance à la durabilité et à la responsabilité sociale des entreprises, ce qui peut influencer les décisions et les initiatives d'Orange.

Facteurs Technologiques :

Innovation technologique : Orange doit rester à la pointe de la technologie pour offrir des services de télécommunications de haute qualité et pour répondre aux besoins en constante évolution des clients.

Développement de la 5G : L'adoption de la 5G représente une opportunité pour Orange d'améliorer ses services et de rester en tête face à ces concurrents, mais elle nécessite également d'importants investissements.

Facteurs Environnementaux :

Durabilité : Orange doit répondre aux préoccupations environnementales en réduisant son empreinte carbone, en adoptant des pratiques durables et en favorisant la sensibilisation environnementale. Pour cela Orange essaye d'avoir des certificats de qualité comme ISO 9001 et ISO 1400, ce qui démontre qu'ils ont mis en place des systèmes appropriés afin d'offrir un niveau de service constant et de haut niveau, et qu'ils sont en mesure de gérer et réduire les effets sur l'environnement de façon continue.

.

Facteurs Légaux :

Réglementation des télécommunications : Orange doit se conformer à des lois et réglementations spécifiques au secteur des télécommunications dans chaque pays où elle opère. De plus Orange propose des conseils dans son service Pro comme sur le démarchage téléphonique et toutes ces lois, pour savoir le faire légalement et pour respecter la protection des consommateurs.

Protection des données : Les lois sur la protection des données peuvent avoir un impact sur la collecte, le stockage et l'utilisation des informations des clients. En France nous avons le RGPD (règlement général de protection des données) qui vise à renforcer les droits des personnes, responsabiliser les acteurs traitant des données, et crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données...

Titouan Réthorée - Enzo Letaillandier - Baptiste Lainé - Louwen Desrozières-Boutin  
Groupe 1D2

## Synthèse :

Opportunités	Menaces
<p><u>Politiques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité aux réglementations gouvernementales. - Adaptation aux politiques de protection des consommateurs.</li> </ul> <p><u>Économiques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des fluctuations des taux de change.</li> <li>- Adaptation aux cycles économiques.</li> </ul> <p><u>Socioculturels:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre aux besoins changeants des consommateurs.</li> <li>- Mettre l'accent sur la durabilité et la responsabilité sociale des entreprises.</li> </ul> <p><u>Technologiques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintien de la pointe de l'innovation technologique.</li> <li>- Adoption de la 5G pour améliorer les services.</li> </ul> <p><u>Environnementaux:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction de l'empreinte carbone et adoption de pratiques durables.</li> </ul> <p><u>Facteurs Légaux:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité à la réglementation des télécommunications.</li> <li>- Respect des lois sur la protection des données.</li> </ul>	<p><u>Politiques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouvelles réglementations gouvernementales potentielles.</li> <li>- Impact du Brexit sur les réglementations.</li> </ul> <p><u>Économiques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volatilité des taux de change.</li> <li>- Incertitude liée aux cycles économiques.</li> </ul> <p><u>Socioculturels:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évolution rapide des préférences des consommateurs.</li> <li>- Pression accrue en matière de durabilité.</li> </ul> <p><u>Technologiques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nécessité d'investissements importants pour la 5G.</li> <li>- Risque d'obsolescence technologique rapide.</li> </ul> <p><u>Environnementaux:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pression accrue pour lutter contre le changement climatique et réduire l'empreinte carbone.</li> </ul> <p><u>Facteurs Légaux:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complexité des réglementations dans chaque pays. - Risques liés à la protection des données.</li> </ul>



## **Autres :**

### **Matrice SWOT (FFOM)**

La matrice SWOT ou FFOM en français nous permet de présenter les forces, faiblesses, opportunités et menaces d'Orange. C'est donc sous ces 4 aspects que nous avons analysé cette entreprise.

Sa présence internationale étendue constitue une force majeure, lui procurant une envergure mondiale et une clientèle diversifiée. La fidélité de sa clientèle est un autre avantage, garantissant une stabilité des revenus. De plus, Orange possède une expertise reconnue dans le secteur des télécommunications, ce qui lui permet d'offrir des services de haute qualité. Cependant, l'entreprise est confrontée à des défis. La concurrence intense dans l'industrie des télécommunications exerce une pression sur les marges bénéficiaires, constituant ainsi une faiblesse. De plus, les coûts opérationnels élevés, liés à l'infrastructure et à la réglementation du secteur, peuvent impacter la rentabilité de l'entreprise. Les opportunités qui s'offrent à Orange incluent la croissance continue de la demande pour les services de données mobiles, offrant la possibilité d'étendre ses services de connectivité. De plus, la diversification dans des domaines tels que l'énergie et la cybersécurité pourrait réduire sa dépendance aux services de télécommunications traditionnels. Néanmoins, Orange doit également faire face à certaines menaces. Les évolutions réglementaires dans le secteur des télécommunications peuvent affecter les opérations et les marges de l'entreprise. L'industrie des télécommunications étant sujette à des avancées technologiques rapides, Orange doit continuellement investir pour rester compétitif. En outre, la concurrence intense avec d'autres opérateurs télécoms et les acteurs du numérique peut exercer une pression sur les prix et les parts de marché.

En conclusion, en capitalisant sur ses forces, en atténuant ses faiblesses, en explorant les opportunités et en gérant les menaces, Orange peut élaborer des stratégies de croissance plus efficaces et s'adapter à un environnement en constante évolution sur le marché mondial des télécommunications.

# Conclusion

Pour conclure, à l'issue de cette étude, nous avons pu observer que la société Orange, en sa qualité de leader européen dans le secteur des télécommunications, est confrontée à un défi de taille dans un contexte marqué par une préoccupation croissante pour l'environnement. Il est évident que l'entreprise est pleinement consciente de ces enjeux et a pris des mesures significatives pour réduire son empreinte carbone. Cette démarche s'est traduite par une réduction notable des émissions de CO2 depuis 2015, ce qui contribue de manière significative à la protection de notre environnement.

L'analyse externe, réalisée au moyen des méthodes de Porter et PESTEL, met en lumière les atouts d'Orange, tels que sa présence internationale étendue et sa clientèle fidèle, tout en révélant ses faiblesses, notamment la concurrence intense et les coûts opérationnels élevés. Toutefois, l'entreprise se trouve bien positionnée pour exploiter les opportunités qui se présentent, notamment la croissance de la demande en services de données mobiles et la diversification dans des domaines connexes.

Aujourd'hui le secteur des télécommunications est soumis à des évolutions constantes, que ce soit en termes de réglementation ou de technologie. C'est pourquoi Orange doit rester vigilant pour s'adapter aux évolutions.

En résumé, Orange a réussi à trouver un équilibre entre la rentabilité et la responsabilité environnementale. L'entreprise s'investit activement dans des initiatives visant à réduire son impact sur l'environnement et à répondre aux attentes croissantes en matière de responsabilité sociale. Cela lui permet de jouer un rôle significatif dans la transition vers un avenir plus respectueux de l'environnement, tout en conservant sa position de leader dans le secteur des télécommunications en Europe.

## Sitographie :

RSE d'Orange :

<https://www.orange.com/fr/engagements/les-principes-de-mise-en-oeuvre-de-la-rse>

Wikipedia :

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Orange\\_\(entreprise\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Orange_(entreprise))

Actualité :

<https://www.latribune.fr/technos-medias/telecoms/orange-veut-tourner-la-page-de-la-crise-des-suicides-dans-un-contexte-social-tendu-934929.html>

Orange Future :

<https://hellofuture.orange.com/fr/energie-echanger-la-production-verte-et-locale-optimiser-les-consommations-du-reseau/>

JDN : Parts de marché du haut et très haut débit en France :

<https://www.journaldunet.com/ebusiness/telecoms-fai/1124340-parts-de-marche-du-haut-et-tres-haut-debit-en-france/>

Centre européen des consommateurs :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/aide-conseils-gratuits-consommateurs-centres-europeens>

Taux de change :

<https://www.capital.fr/entreprises-marches/leuro-plonge-face-au-dollar-est-ce-une-bonne-ou-une-mauvaise-nouvelle-1478638>

Marché français des télécoms :

<https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiques/detail/n/marche-francais-des-telecoms-240522.html>

Tom's Hardware : Réseau 5G en France : Orange en tête, Free bon dernier

<https://www.tomshardware.fr/reseau-5g-en-france-orange-en-tete-free-bon-dernier/>

Orange : Qualité, sécurité et environnement

<https://marine.orange.com/fr/qui-sommes-nous/qualite-securite-et-environnement/>

RGPD:

<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/reglement-general-protection-donnees>

Titouan Réthorée - Enzo Letaillandier - Baptiste Lainé - Louwen Desrozières-Boutin

Groupe 1D2

[-rgpd#:~:text=Le%20RGPD%20s'inscrit%20dans,donn%C3%A9es%20sur%20le%20territoire%20fran%C3%A7ais.](#)