



RAZEM DLA
ROZDORODNOŚCI



**DOBRE PRAKTYKI
W ZARZĄDZANIU RÓŻNORODNOŚCIĄ**

Różnorodność – **nasza droga**

Sylwia Bogucka



Zarządzanie różnorodnością w Orange

2011
dialog CSR oraz
uwzględnienie
zobowiązań
w strategii CSR

2013
Start programu
„Zdrowie na
tak”

Marzec 2015
pierwszy audyt
z grupy GEEIS

Marzec 2017
Drugi audyt GEEIS
& Diversity

2018
zmiana kulturowa
w ramach programu
Orange.**One**

14 lutego 2012
Podpisanie Karty
Różnorodności
- to już 5 lat!

Marzec 2014
pierwszy dialog
z pracownikami
na temat
różnorodności

Wrzesień 2016
podpisanie przez
CEO OPL Polityki
Zarządzania
Różnorodnością w
Orange Polska

Czerwiec 2017
dialog
z interesariuszami na
temat różnorodności
i równości płci

2019
Start inicjatywy
Razem.**One**

Nasze podejście do zarządzania różnorodnością

...przede wszystkim Dialog

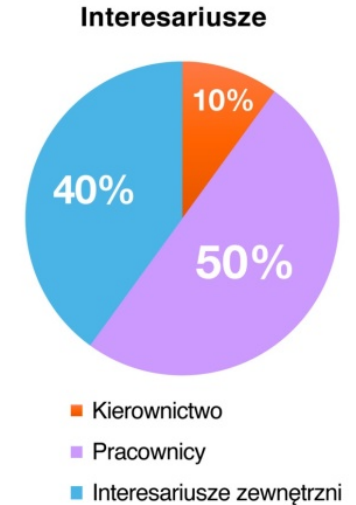
Tworzymy:

- środowisko pracy otwarte na różnorodne sposoby myślenia,
- kulturę organizacyjną czerpiącą z różnorodności, wolnej od uprzedzeń i stereotypów,
- odpowiednie warunki do rozwoju pracowników,
- zaangażowane Zespoły,
- innowacyjne rozwiązania wspierające naszych Klientów.

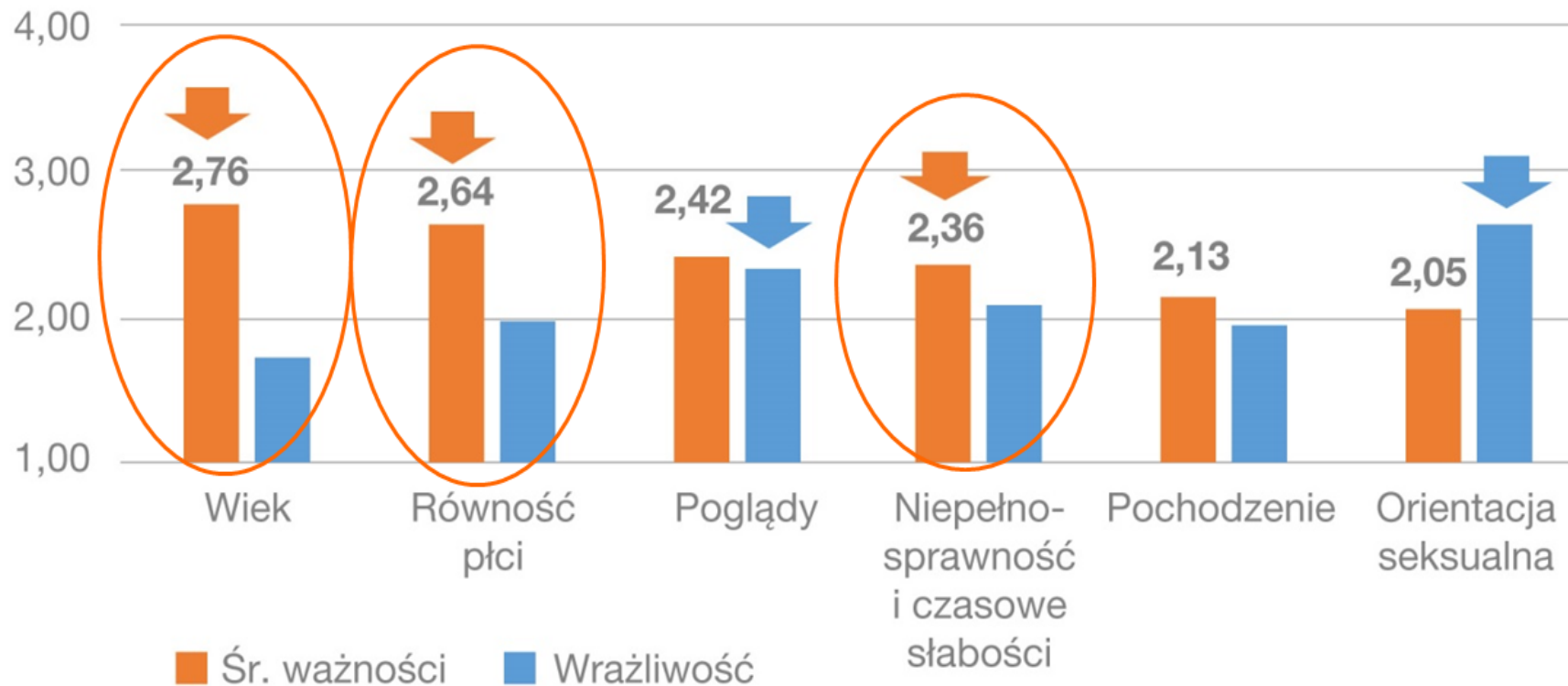


Wyniki dialogu

Trzy najważniejsze obszary: wiek, równość płci, niepełnosprawność i czasowe słabości.



Ważność i wrażliwość każdego z tematów



4: krytyczny
3: wysoki
2: średni
1: niska ważność

4: tabu
3: bardzo wrażliwy
2: raczej wrażliwy
1: niewrażliwy

Płeć

Komu łatwiej osiągnąć sukces zawodowy?



70% mężczyzn odpowiedziało:
płeć nie ma znaczenia



70% kobiet stwierdziło:
zdecydowanie mężczyźni

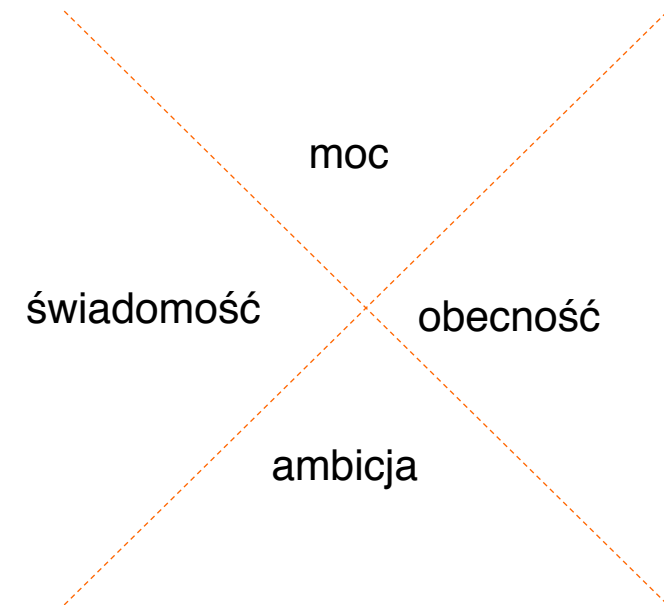
Czy dostrzegasz różnicę we współpracy z kobietami / mężczyznami?



31% mężczyzn odpowiedziało:
tak



56% kobiet stwierdziło:
tak



Płeć

- Maker Woman to projekt prowadzony w **FabLab** powered by Orange.
- Jest adresowany do kobiet wchodzących lub powracających na rynek pracy.
- Głównym celem projektu jest nieformalna nauka nowych technologii i rzemiosła.



Wiek

36%



Wiek

- Infolinia Senior
- Standardy obsługi w salonach
- Dedykowana komunikacja
- Współpraca z Uniwersytetem III wieku Politechniki Warszawskiej
- Współpraca z Fundacją Zaczyn
- Pracownie Orange (Fundacja Orange)



Jak uniknąć oszustów?

Na rynku działa wielu nieuczciwych operatorów telekomunikacyjnych. Aby nie dać się oszukać, kieruj się kilkoma prostymi zasadami:

Sprawdź firmę

Zdarza się, że nieuczciwe firmy podszywają się pod inne, dlatego zawsze sprawdzaj nazwę i logo firmy. Dzwoniąc pod numer 801 505 000 (koszt połączenia wg taryfy operatora), możesz zgłosić próbę oszustwa i uzyskać dodatkowe informacje, jak w tej sytuacji postępować. Koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora.

Zweryfikuj warunki

Dokładnie zapoznaj się z warunkami oferty, w szczególności – ile będziesz płacić przez cały okres obowiązywania umowy. Przed podpisaniem nowej umowy lub rozwiązaniem starej sprawdź okres jej obowiązywania. Upewnij się, jakie mogą być koszty rozwiązania umowy przed czasem.

Poproś o umowę

Domagaj się wręczenia kopii umowy. Niczego nie musisz podpisywać bez uważnego przeczytania. Podpisując umowę poza salonem, możesz od niej odstąpić w ciągu 14 dni bez żadnych konsekwencji.

Dobrze móc na kimś polegać

Przewodnik dla seniorów

- Faktura papierowa czy e-faktura?
- Jak kontrolować rachunki?
- Jak kontaktować się z infolinią?
- Jak unikać oszustów?

Proste odpowiedzi na często zadawane pytania

Wiek



Światłowód

Love

Dom

Naładuj telefon pozytywną energią

Energia

W

Wiek

Infolinia Senior

Automatyczne menu IVR (Interactive Voice Response) na infolinii dla klientów 65+ skrócone jest do minimum, aby jak najszybciej połączyć osobę starszą z wyspecjalizowanym doradcą, który nawet najtrudniejsze kwestie techniczne wytłumaczy prostym i zrozumiałym językiem.

Połączenia od klientów „senior” (stacjonarne i mobilne) kierowane są do dedykowanych doradców, wybranych pod kątem kompetencji miękkich. Ta grupa doradców to również osoby starsze, z większym doświadczeniem.

Efekt: NPS na poziomie wyższym o ok. 12% od pozostałych klientów.



Sprawność – pracownik

Głównym celem było stworzenie otwartego i przyjaznego środowiska pracy, w tym wsparcie dla pracowników z deklarowanym orzeczeniem o niepełnosprawności

Miejsca parkingowe na wewnętrznych parkingach



Projekt został wdrożony w maju 2013 r.

Dodatkowy pakiet usług w LUX MED oraz pakiety adaptacyjne 1500.00 zł - płatne co dwa lata

W 2015 roku otrzymaliśmy Disability Matters EU Award

Doposażenie stanowisk pracy w maty masujące, większe monitory i piłki gimnastyczne

Budowanie kultury tolerancji i akceptacji niepełnosprawności



Sprawność – klient

Dostosowanie 1/6 salonów
- dostępność architektoniczna,
odpowiednie stanowisko,
oznaczenia salonów

Dostępność strony internetowej



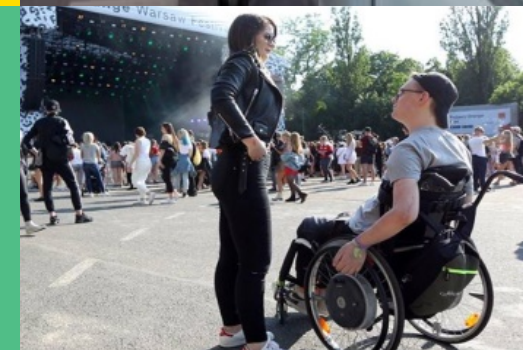
Przeszkolenie pracowników
z obsługi osób
z niepełnosprawnościami

Udostępnienie usług tłumacza
migowego

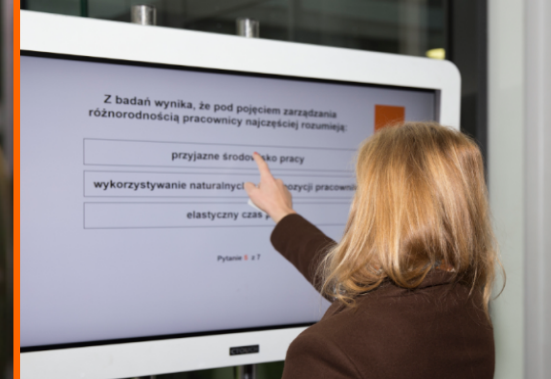


Udostępnienie dokumentów
(umów, regulaminów, faktur)
powiększoną czcionką,
elektronicznie, alfabetem
Braille'a

Orange Warsaw Festival
to najlepiej przystosowany
dla osób
z niepełnosprawnościami
festiwal muzyczny w Polsce



Dzień różnorodności





Medal Przyjaciela Integracji



**Miasteczko Orange
obiektem bez barier**



Pytania? Zapraszamy do kontaktu.



Monika Kulik
Ekspert ds. Społecznej
Odpowiedzialności Biznesu
tel. 501 125 914
Monika.Kulik@orange.com

Dziękuję.