



RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2026



DANS CE **RAPPORT**

À PROPOS DE CE RAPPORT	3
MESSAGE DE NOTRE PDG	5
À PROPOS DE DIGICEL	7
L'ANNÉE EN REVUE	11
NOTRE APPROCHE	12
NOTRE RÉSEAU	15
NOS CLIENTS	26
NOS PARTENAIRES	29
NOS COLLABORATEURS	32
NOS COMMUNAUTÉS	37
FOCUS : NOS ACTIONS EN HAÏTI	39
FOCUS : NOS ACTIONS EN JAMAÏQUE	43
FOCUS : NOS ACTIONS À TRINITÉ-ET-TOBAGO	47
PERSPECTIVES	49
GLOSSAIRE	50





À PROPOS DE CE RAPPORT

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

DE L'ESG AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le rapport de cette année marque une évolution importante dans la manière dont Digicel aborde le développement durable et communique à ce sujet. Publiée auparavant sous la forme d'un rapport ESG, cette édition est présentée comme notre rapport de développement durable, reflétant une approche plus large et plus intégrée de la création de valeur à long terme pour nos parties prenantes et nos clients. Chez Digicel, le développement durable est désormais intégré à notre gestion des risques, à l'élaboration de notre stratégie, à la définition de nos priorités et à notre dialogue avec les partenaires dans l'ensemble de l'entreprise.

Ce changement témoigne de l'évolution des attentes des investisseurs, des clients, des collaborateurs et des communautés que nous servons. Le développement durable est de plus en plus considéré comme un indicateur de résilience à long terme et de performance de l'entreprise. Les partenaires et les clients attendent des entreprises sur lesquelles ils comptent qu'elles agissent de manière responsable et aient des retombées positives. Ce rapport témoigne de notre engagement en faveur de l'amélioration continue et d'une communication toujours plus transparente en matière de développement durable.

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Ce rapport couvre l'exercice financier 2026 (EF26) du groupe Digicel, du 1er avril 2025 au 31 mars 2026.

PÉRIMÈTRE DU RAPPORT

Ce rapport annuel de développement durable présente une vue d'ensemble des informations relatives au

développement durable concernant les activités du groupe Digicel sur 25 marchés dans les Caraïbes, en Amérique centrale et du Sud ainsi que dans l'Atlantique. Faisant suite au rapport environnemental, social et de gouvernance (ESG) 2025 de Digicel, cette publication témoigne de la poursuite de nos progrès vers une approche consolidée, à l'échelle du groupe, de la communication d'informations sur le développement durable. Lorsque les données ne sont pas exhaustives pour l'ensemble des marchés, cela est clairement indiqué.

PRÉPARATION DU RAPPORT

Ce rapport a été préparé sous la supervision du Comité de développement durable du groupe, dirigé par le directeur des affaires extérieures et de la communication du groupe, avec l'appui de l'équipe de communication.

COMMENT NAVIGUER DANS CE RAPPORT

Ce rapport est conçu pour être lu soit dans son intégralité, soit section par section, selon les centres d'intérêt du lecteur.

Vous pouvez télécharger les différentes sections, consulter le rapport complet en ligne ou suivre les liens figurant dans le rapport pour approfondir les sujets qui vous intéressent le plus. À terme, nous entendons renforcer nos capacités de communication numérique afin d'offrir aux parties prenantes un accès plus rapide aux actualités et informations pertinentes en matière de développement durable.





MESSAGE DE **NOTRE PDG**

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

Les Caraïbes constituent l'une des régions les plus extraordinaires au monde. C'est aussi l'un des environnements les plus complexes dans lesquels construire et exploiter des infrastructures critiques. Nos marchés sont géographiquement dispersés, fortement exposés aux catastrophes naturelles et continuent de faire face à des difficultés en matière d'inclusion numérique et d'accès au haut débit. Pourtant, ces mêmes réalités confèrent une responsabilité particulière à des entreprises comme Digicel. Nous ne sommes pas seulement des fournisseurs de connectivité : nous faisons partie des infrastructures qui permettent aux économies de fonctionner, aux entreprises de poursuivre leurs activités, aux gouvernements d'assurer leurs missions et aux communautés de rester connectées lorsqu'elles en ont le plus besoin. Cette responsabilité façonne notre conception du développement durable.

Pour Digicel, le développement durable est indissociable de notre mode de fonctionnement et de notre planification de l'avenir. Il influence nos investissements, notre gestion des risques, le renforcement de notre préparation et la manière dont nous assurons la réussite à long terme de notre entreprise. Cette année marque une étape importante.

Nous sommes passés de la publication d'un rapport environnemental, social et de gouvernance (ESG) à celle d'un rapport de développement durable plus complet, témoignant d'une approche plus intégrée du développement durable dans l'ensemble de nos activités.

Le développement durable fait partie intégrante de notre cadre de gouvernance, de nos processus de gestion des risques, de notre planification stratégique et de nos décisions d'allocation du capital. En EF27, nous nous appuierons sur ces fondations en

définissant des objectifs formels et en enrichissant les informations publiées afin d'offrir aux parties prenantes des données plus cohérentes, comparables et utiles à la prise de décision. L'EF26 a permis de poser les bases nécessaires à un Digicel plus solide et prêt pour l'avenir.

Dans nos 25 marchés, nous avons formalisé notre politique en matière de sécurité, de santé et d'environnement ainsi que notre politique de gestion de la continuité d'activité, assorties de responsabilités clairement définies au niveau de la direction. Nous avons créé notre Comité de développement durable, qui présente régulièrement des rapports à l'Équipe de direction centrale et aux principales parties prenantes. Nous avons réalisé une étude comparative complète des rémunérations et une revue des talents parmi nos cadres dirigeants, et lancé des programmes destinés à former la prochaine génération de dirigeants Digicel. Ces efforts sont au cœur de notre stratégie d'entreprise.

Ces mêmes investissements nous permettent de fournir un service fiable aux gouvernements, aux entreprises et à plus de neuf millions de clients dans toute la région. Leur efficacité a été démontrée lorsque l'ouragan Melissa a frappé en octobre 2025. Au plus fort de la tempête, 644 sites mobiles ont été touchés et l'indisponibilité du réseau a atteint 71 % sur trois marchés. Le service a été entièrement rétabli en 48 jours. Les opérations de rétablissement ont été coordonnées à l'échelle du groupe et menées par les équipes locales avec une rapidité, une expertise et une détermination remarquables. Surtout, elles ont validé le modèle de fiabilité que nous avons mis des années à construire : mis à l'épreuve, il a fonctionné comme prévu.

Bien qu'il s'agisse de l'un des ouragans les plus puissants à avoir touché terre dans le bassin atlantique,

les sites solaires de Digicel dans la majeure partie de la Jamaïque ont maintenu leur alimentation électrique sans interruption, permettant aux clients de rester connectés et aux entreprises comme aux services d'urgence de poursuivre leurs activités lorsque les communications étaient les plus essentielles. Cette expérience a confirmé une leçon importante : des infrastructures résilientes sont indispensables à la fiabilité du réseau. Nous déployons des sites solaires similaires dans toute la région afin que chacun de nos 25 marchés soit véritablement équipé pour faire face à de telles crises à l'avenir.

Notre engagement envers les communautés que nous servons demeure tout aussi important. En mars 2026, la Fondation Digicel a posé la première pierre de sa 200e école en Haïti. Depuis sa création, elle a ainsi investi près de 95 millions USD, construit 198 écoles et touché plus de 1,3 million de personnes. Au-delà des infrastructures physiques, le programme continue de renforcer la gouvernance scolaire, de soutenir le développement économique local et de créer des opportunités pour les générations futures. Cet engagement a traversé certaines des périodes les plus difficiles qu'ait connues Haïti et demeure l'une des illustrations les plus parlantes de ce que représente Digicel.

À la lecture de ce rapport, vous constaterez à la fois les progrès accomplis et le travail qu'il reste à mener. Notre démarche de développement durable n'est jamais achevée : elle exige une innovation continue, de la transparence, une prise de décision avisée et la capacité de nous adapter à l'évolution du monde. Chaque investissement que nous réalisons vise, en définitive, à maintenir nos clients connectés. Sur nos marchés, la connectivité soutient l'éducation, la santé, l'inclusion financière, la croissance des entreprises et les liens familiaux. Le développement durable nous aide à continuer de fournir ces services essentiels aujourd'hui tout en construisant le Digicel de demain.

J'adresse mes sincères remerciements à nos collaborateurs, dont l'engagement et le travail acharné rendent tout cela possible au quotidien. Je suis convaincu que Digicel est une entreprise plus solide, plus résiliente, plus responsable et mieux préparée à servir ses clients et ses communautés dans les années à venir.

MARCELO CATALDO

Directeur général de Digicel Group

“Digicel est une entreprise **plus solide, plus résiliente, plus responsable et mieux préparée** à servir ses clients et ses communautés dans les années à venir.”



À PROPOS DE DIGICEL

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT

DURABLE

2026

KUI NOUS **SOMMES**

Digicel est l'un des principaux fournisseurs de connectivité numérique et de services de communication, exploitant des réseaux sans fil et en fibre optique modernes sur 25 marchés dans les Caraïbes ainsi qu'en Amérique centrale et du Sud. Au service de neuf millions de clients grâce à ses solutions mobiles, résidentielles et professionnelles, Digicel joue un rôle essentiel dans la participation économique et l'inclusion numérique dans la région.

Notre engagement en faveur d'une gouvernance solide, d'un accès inclusif et de la création de valeur à long terme est ancré dans notre fonctionnement quotidien. Guidés par nos valeurs DIGI, nos 5 000 collaborateurs s'attachent à avoir des retombées positives pour les clients, les communautés et les pays que nous servons.



Nos 5 000 collaborateurs s'attachent à avoir des **retombées positives** pour les clients, les communautés et les pays que nous servons.

CONNECTER LES COMMUNAUTÉS DANS 25 MARCHÉS



NOTRE VISION ET NOS VALEURS

Notre vision repose sur les connexions. **Connecter les personnes et leur donner les moyens d’agir** est au cœur de tout ce que nous faisons. Sur nos marchés, nos équipes proposent des solutions mobiles, résidentielles et professionnelles qui aident les clients, les entreprises et les communautés à rester connectés et à prospérer.

Guidés par nos valeurs DIGI — **Diversité, Intégrité, Croissance et Innovation** —, nous façonnons notre manière de travailler, les décisions que nous prenons et nos interactions entre collègues comme avec les personnes que nous servons.

Connecter les personnes et leur donner les moyens d’agir est au cœur de tout ce que nous faisons.

DIVERSITÉ.

Respectueuse, inclusive et empathique. Nous favorisons une culture du respect et valorisons la diversité des points de vue.

INTÉGRITÉ.

Responsable, digne de confiance et transparente. Nous nous engageons à toujours faire ce qui est juste.

CROISSANCE.

Axée sur le client, collaborative et ambitieuse. Nous investissons dans nos collaborateurs et créons des opportunités de croissance.

INNOVATION.

Créative, flexible et tournée vers l’avenir. Nous recherchons sans cesse de nouvelles et meilleures façons de faire.

CE QUE NOUS FAISONS

Digicel fournit des services de télécommunications et des services numériques dans trois grands domaines d’activité, reliant les particuliers, les foyers et les entreprises.

MOBILE

Digicel propose des services mobiles prépayés et postpayés sur l’ensemble de ses 25 marchés, appuyés par un vaste réseau de magasins, de partenaires de distribution et d’agents de recharge. Pour des millions de clients, le mobile constitue le principal moyen d’accéder aux communications, à l’information et aux services numériques.

INTERNET RÉSIDENTIEL ET TÉLÉVISION

Digicel+ fournit des services résidentiels de haut débit, de télévision et de téléphonie fixe dans 18 de nos 25 marchés. À mesure que nous étendons notre réseau de fibre optique, nous permettons à davantage de foyers d’accéder à une connectivité plus rapide et plus fiable ainsi qu’à des divertissements numériques.

SOLUTIONS ENTREPRISES

Digicel Business est un partenaire technologique de confiance pour les organisations de la région, auxquelles il propose une gamme complète de solutions : téléphonie mobile d’entreprise, connectivité, TIC, cybersécurité, cloud, services gérés, services de gros destinés aux opérateurs, connectivité sous-marine et publicité numérique. Nous aidons les entreprises de toutes tailles à relever des défis opérationnels complexes, à renforcer leur résilience et à accélérer leur transformation numérique.



À QUI NOUS NOUS ADRESSONS

Nos clients sont des particuliers, des entreprises et des gouvernements de toute la région, qui comptent tous sur la connectivité pour vivre, travailler et se développer.

Les particuliers comptent sur Digicel pour leur fournir une connectivité fiable et abordable qui les relie aux personnes, aux services et aux opportunités qui comptent le plus. Pour beaucoup, l'accès mobile constitue la principale porte d'entrée vers le monde numérique.

Les petites et moyennes entreprises (PME) s'appuient sur des solutions numériques évolutives qui les aident à rester compétitives, à se développer et à fonctionner plus efficacement. Nous leur donnons accès à la connectivité et aux technologies dont elles ont besoin pour servir leurs clients et s'adapter à un marché en constante évolution.

Les grandes entreprises et les groupes s'associent à Digicel Business pour relever des défis opérationnels complexes, renforcer leurs capacités et accélérer leur transformation numérique grâce à des solutions de connectivité sécurisée, de cloud et de services technologiques gérés.

Les gouvernements et les organismes du secteur public s'associent à Digicel pour faire progresser la transformation numérique, améliorer la prestation des services aux citoyens et soutenir un développement économique plus large. Nos solutions d'infrastructure et technologiques permettent une connectivité sécurisée, des services publics numériques et des communications résilientes. Lors de catastrophes naturelles et de situations d'urgence nationales, les gouvernements et les services de sécurité publique comptent également sur nos réseaux pour assurer la coordination des interventions et les communications publiques essentielles.

Nos communautés sont au cœur de notre engagement à avoir des retombées durables au-delà de la connectivité. Par l'intermédiaire de nos fondations en Haïti, en Jamaïque et à Trinité-et-Tobago, ainsi que d'initiatives communautaires et de responsabilité sociale des entreprises (RSE) dans nos autres marchés, nous investissons dans l'éducation, le développement communautaire, l'accompagnement des personnes ayant des besoins spécifiques et l'entrepreneuriat, afin de créer des opportunités et de renforcer les communautés dans toute la région.



Nos clients sont des particuliers, des entreprises et des gouvernements de toute la région, **qui comptent tous sur la connectivité pour vivre, travailler et se développer.**



L'ANNÉE **EN REVUE**

NOTRE APPROCHE

6^e année consécutive de certification ISO 27001 et ISO 27701

Comité de développement durable créé



NOS COLLABORATEURS

100 % des collaborateurs ont suivi la formation obligatoire en cybersécurité

92 % des licences LinkedIn Learning ont été activées

162 promotions

31 stagiaires accueillis

NOTRE RÉSEAU

10 220 pétaoctets de trafic de données acheminés en EF26 (en hausse de 12 % sur un an)

5 387 sites mobiles dans l'ensemble du groupe (contre 5 356)

91 % des sites couverts par la LTE (contre 89 %)

19 marchés entièrement couverts par la LTE

106 000 nouveaux foyers raccordables à la fibre

75 millions de tentatives de cyberattaques neutralisées



NOS PARTENAIRES

Plus de 1 140 fournisseurs évalués dans le cadre du processus de diligence raisonnable en matière d'éthique et de conformité

Plus de 430 collaborateurs de fournisseurs formés

NOS COMMUNAUTÉS

200^e projet scolaire lancé en Haïti

400 000 USD investis dans le rétablissement et les secours après l'ouragan Melissa

100 000 USD de fournitures de secours remises à l'Office de préparation aux catastrophes et de gestion des urgences (ODPEM)

2 902 projets réalisés et 2,4 millions de personnes soutenues en Haïti, en Jamaïque et à Trinité-et-Tobago



NOS CLIENTS

Plus de **9** millions de clients sur

25 marchés — Extension de la fibre sur

17 marchés — Déploiement de la fibre au **Suriname** pour la première fois



NOTRE **APPROCHE**

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT

DURABLE

2026

Chez Digicel, le développement durable consiste à bâtir une entreprise qui crée de la valeur à long terme pour nos clients, nos collaborateurs, nos communautés et nos actionnaires. **Notre approche repose sur la conviction que notre réussite à long terme dépend de notre résilience face aux changements climatiques, économiques et sociaux.**

L'EF26 a été une année charnière dans l'évolution de ce programme, avec la création du Comité de développement durable du groupe, l'adoption de politiques d'accompagnement alignées sur les normes internationales et la mise en œuvre d'une approche plus structurée de la collecte, de la gestion et de la communication des données relatives au développement durable. Nous sommes désormais mieux à même d'intégrer les considérations de développement durable à nos décisions stratégiques et à nos activités quotidiennes dans nos 25 marchés.

Inspiré des meilleures pratiques internationales et comparé aux cadres d'entreprises de télécommunications similaires présentes sur plusieurs marchés, notre cadre vise à intégrer le développement durable dans l'ensemble de l'entreprise plutôt qu'à le gérer comme une fonction indépendante.

NOTRE STRUCTURE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Équipe de direction centrale

- Le directeur général du groupe et le directeur des affaires extérieures et de la communication du groupe assument la responsabilité exécutive du programme de développement durable
- L'Équipe de direction centrale approuve la stratégie du groupe et les priorités pluriannuelles, reçoit régulièrement des rapports sur les performances et fait remonter au Conseil d'administration les risques significatifs à mesure qu'ils se présentent.

Comité de développement durable du groupe

- Présidé par le directeur des affaires extérieures et de la communication du groupe, le Comité de développement durable du groupe se réunit chaque trimestre pour élaborer et superviser la stratégie à l'échelle du groupe, suivre les performances au regard des priorités, identifier et faire remonter les risques et opportunités significatifs liés au développement durable (SRO), et assurer la coordination entre les marchés et les fonctions. L'EF26 a marqué la création et le début des activités du Comité.

PDG des marchés | Dirigeants des fondations du groupe

- La direction de chacun de nos 25 marchés est responsable localement de la mise en œuvre du développement durable et de la communication d'informations au Comité de développement durable du groupe
- La Fondation Digicel transmet au Comité de développement durable du groupe les données relatives aux retombées sociales.

Unités opérationnelles et unités stratégiques

- Chaque unité d'activité de Digicel intègre le développement durable à ses décisions quotidiennes et communique au Comité les indicateurs clés de performance (KPI) propres à sa fonction



Les risques et opportunités liés au développement durable sont gérés au moyen d'une combinaison de cadres de gouvernance, de politiques et de contrôles opérationnels dans l'ensemble de l'entreprise. Des domaines tels que l'éthique et la conformité, la cybersécurité, la santé et la sécurité, la continuité d'activité, la gestion des achats et de la chaîne d'approvisionnement ainsi que la résilience climatique sont encadrés par des politiques et des mécanismes de gouvernance établis au niveau du groupe. Les sections suivantes présentent plus en détail notre approche, nos performances et nos progrès dans ces domaines prioritaires.

PERSPECTIVES

L'EF26 a posé les bases d'une approche plus structurée et intégrée du développement durable chez Digicel. À mesure que le programme gagnera en maturité, nous appuierons sur les processus de gouvernance, de collecte de données et de communication établis au cours de l'année, tout en approfondissant notre compréhension des risques et opportunités liés au développement durable ainsi que des priorités de nos parties prenantes.

« La résilience climatique ne relève pas de la philanthropie. Elle constitue un investissement dans la solidité à long terme de nos réseaux, de nos communautés et de notre entreprise. **La résilience est le fondement sur lequel se construit un progrès durable.** »



— ANA RUA, DIRECTRICE DES
AFFAIRES EXTÉRIEURES ET DE LA
COMMUNICATION DU GROUPE





NOTRE **RÉSEAU**

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

CONNECTER **LES COMMUNAUTÉS**

Chez Digicel, notre réseau constitue le fondement de chaque relation client et l'épine dorsale de notre activité. Il assure les connexions qui soutiennent la croissance économique, l'inclusion numérique et la vie quotidienne sur les marchés que nous servons. Nombre de ces marchés sont confrontés à une combinaison de risques climatiques, de contraintes géographiques et de difficultés liées à la chaîne d'approvisionnement. Construire un réseau prêt pour l'avenir, sécurisé et efficace constitue donc à la fois un impératif commercial et une priorité de développement durable.

Nos investissements dans des énergies plus propres, des infrastructures modernes, la cybersécurité et la résilience nous aident à maintenir nos clients connectés, à soutenir les communautés et à préserver la confiance des plus de neuf millions de personnes qui comptent chaque jour sur notre réseau.

OPTIMISER LES INFRASTRUCTURES POUR UN AVENIR DURABLE

L'amélioration de l'efficacité énergétique est l'un des moyens les plus efficaces de réduire l'impact environnemental de nos activités tout en renforçant les performances du réseau. Dans l'ensemble du groupe, nous continuons à moderniser nos infrastructures grâce à des technologies qui consomment moins d'énergie, optimisent les ressources du réseau et prolongent la durée de vie des actifs critiques.

L'un de nos principaux axes de travail a été le déploiement de batteries au phosphate de fer et de lithium (LiFePO₄) sur nos sites réseau, désormais achevé dans 24 marchés. Par rapport aux systèmes de batteries traditionnels,

la technologie LiFePO₄ fournit jusqu'à 40 % d'énergie disponible supplémentaire, offre une durée de vie pouvant être deux fois plus longue et réduit jusqu'à 75 % le temps de fonctionnement des groupes électrogènes diesel sur les sites hybrides.

Nous avons également poursuivi l'extension de notre programme de réseau auto-optimisant (SON) dans l'ensemble du groupe. La technologie SON surveille la demande en temps réel et ajuste automatiquement la capacité du réseau en conséquence, réduisant la consommation d'énergie pendant les périodes de faible utilisation et rétablissant la capacité lorsque la demande augmente. Le programme permet de réaliser d'importantes économies d'énergie sans dégrader l'expérience client, soit environ 3 284 kWh économisés chaque jour à l'échelle du groupe.

Parallèlement à l'optimisation intelligente du réseau, nous avons continué à retirer les technologies obsolètes et à faire migrer les clients vers des plateformes plus efficaces. Au cours de l'EF26, la Jamaïque est devenue le premier marché Digicel à achever l'arrêt de son réseau GSM (2G). Technologie vieille de plusieurs décennies, la 2G ne transporte qu'une faible part du trafic réseau au regard de l'électricité nécessaire à son fonctionnement. Maintenir la 2G parallèlement aux réseaux LTE plus récents revient à alimenter deux systèmes alors qu'un seul peut répondre de manière de plus en plus efficace à la demande des clients. En retirant la 2G, nous réduisons la consommation d'énergie, supprimons les équipements redondants et réaffectons de précieuses fréquences à des technologies de nouvelle génération plus efficaces. Au total, 1 982 équipements radio ont été mis hors service et éliminés en toute sécurité. Des

programmes similaires sont prévus au Suriname, au Guyana, à Bonaire et à Curaçao au cours de l'année à venir.

Nous améliorons également les performances des actifs réseau existants. En Haïti, nous avons poursuivi nos investissements dans la technologie Massive MIMO, qui utilise des systèmes d'antennes avancés pour desservir simultanément plusieurs utilisateurs, augmenter la capacité du réseau, améliorer les débits de données et acheminer davantage de trafic sur les sites existants sans infrastructure supplémentaire. Dans le prolongement des déploiements réussis dans les régions du Sud, de la Grande-Anse et de Cap-Haïtien, 83 sites ont été modernisés et 63 déploiements Massive MIMO ont été réalisés au cours de l'EF26, multipliant environ par trois les débits de données. D'autres mises à niveau sont prévues en EF27.

Environ

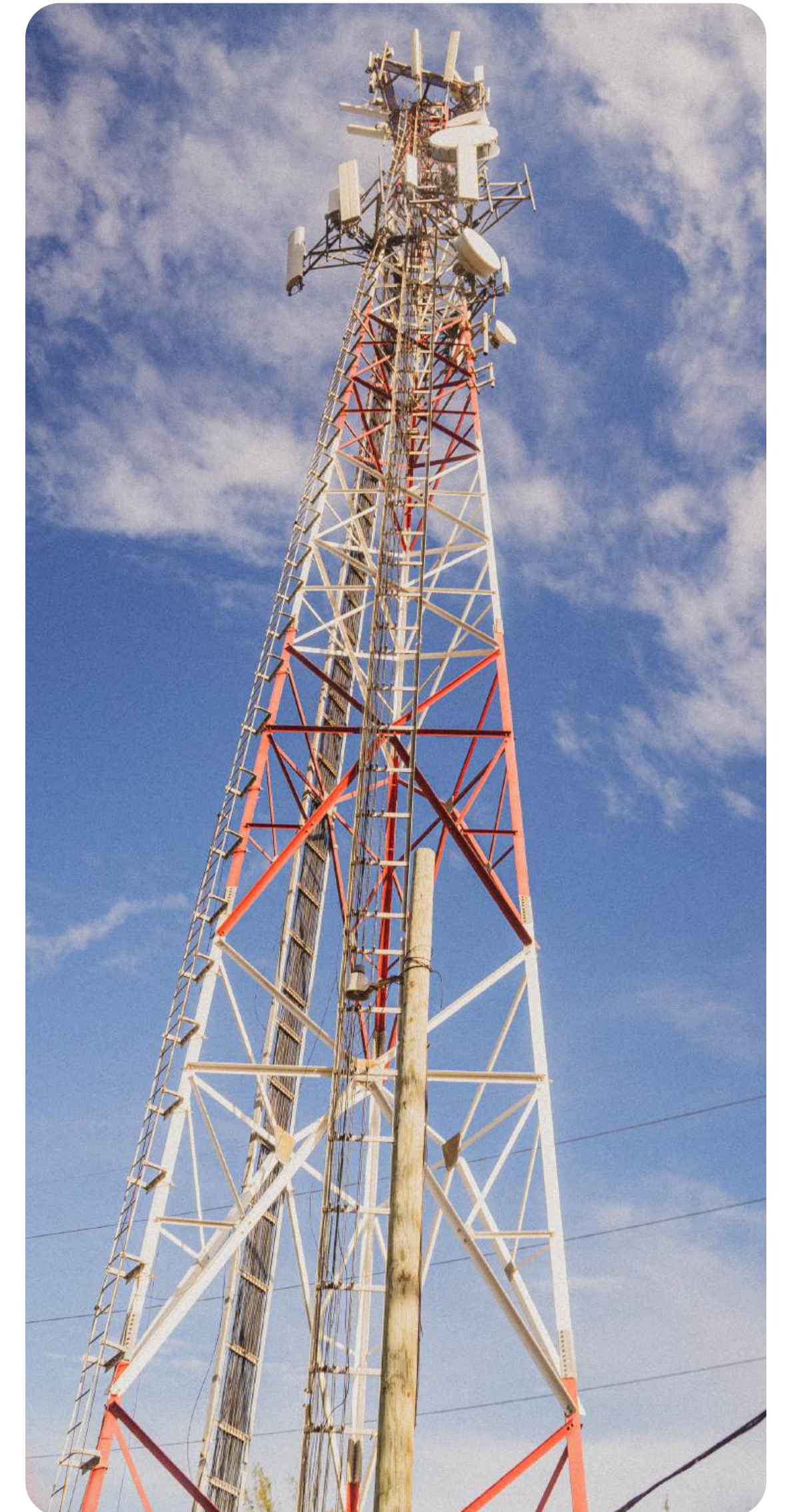
3 284 KWH

économisés chaque jour à l'échelle du groupe

ARRÊT DU RÉSEAU 2G EN JAMAÏQUE

1 982

équipements radio mis hors service et éliminés en toute sécurité



Nos investissements dans des énergies plus propres, des infrastructures modernes, la cybersécurité et la résilience **nous aident à maintenir les communautés connectées et à préserver la confiance** des plus de neuf millions de personnes qui comptent chaque jour sur notre réseau.

AMÉLIORATION DES PERFORMANCES DU RÉSEAU EN HAÏTI

83

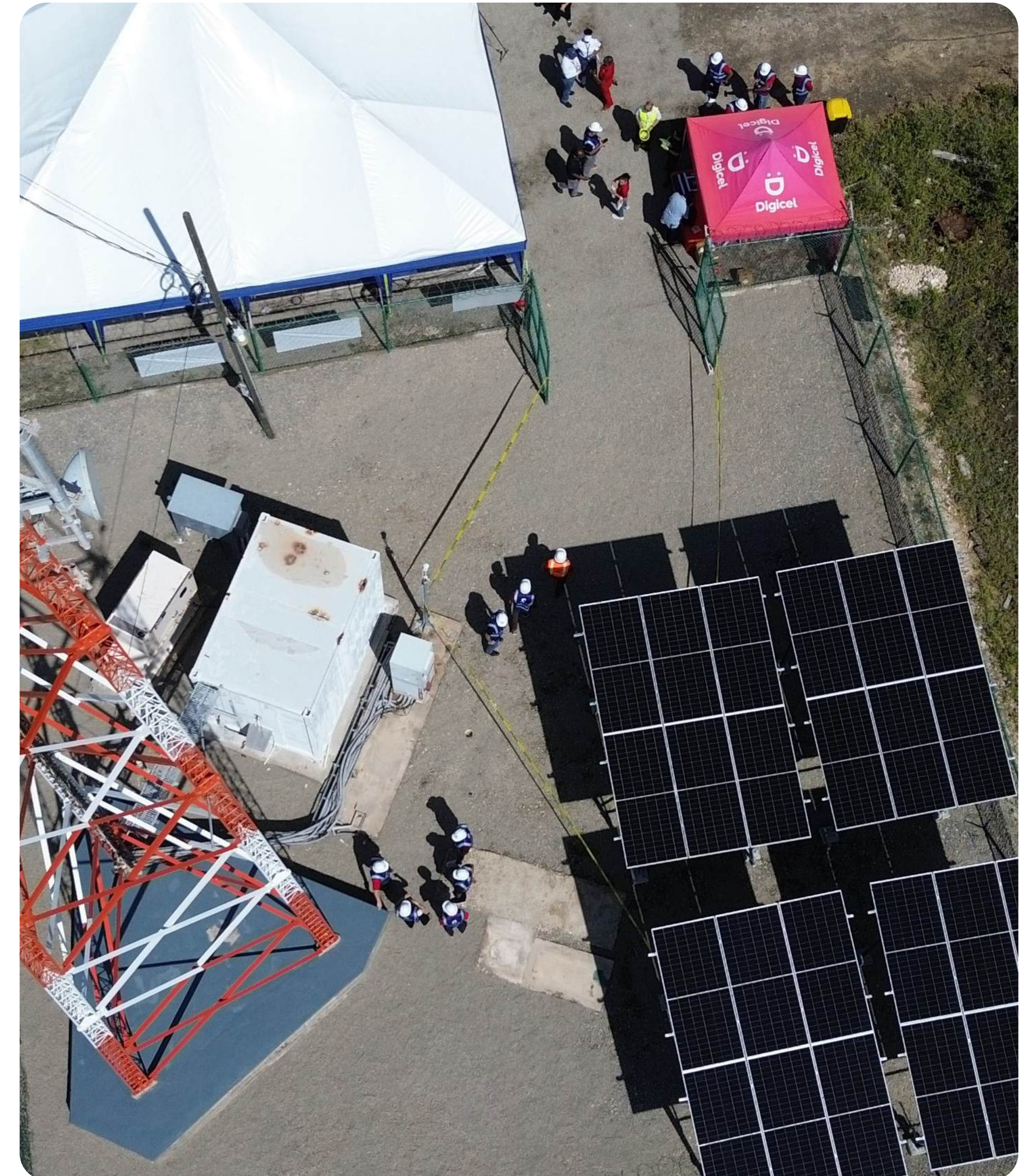
sites modernisés

63

déploiements Massive MIMO réalisés

~3X

d'amélioration des débits de données



SOUTENIR UNE CONNECTIVITÉ DURABLE GRÂCE À L'INNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Si l'efficacité permet de réduire la consommation d'énergie de notre réseau, le développement durable exige également de transformer la manière dont cette énergie est produite. Dans les Caraïbes et l'Atlantique, les réseaux de télécommunications doivent continuer de fonctionner malgré les ouragans, les phénomènes météorologiques extrêmes, les pannes du réseau électrique et les difficultés d'approvisionnement en carburant. En augmentant la part des énergies renouvelables, nous réduisons les émissions et les coûts d'exploitation tout en renforçant notre résilience face aux perturbations climatiques et aux risques pesant sur l'approvisionnement énergétique.

L'un des éléments clés de cette stratégie est notre partenariat avec Caban Energy, qui associe production solaire, stockage avancé sur batteries et technologie intelligente de gestion de l'énergie afin de réduire notre dépendance aux sources de combustible traditionnelles. La Jamaïque a été choisie comme marché de lancement à la lumière des enseignements tirés de l'ouragan Beryl en 2024, qui avait mis en évidence le rôle essentiel de l'alimentation électrique dans le maintien des services de télécommunications en période de crise.

Au 31 mars 2026, 50 sites étaient opérationnels en Jamaïque, avec pour objectif à long terme d'équiper de systèmes solaires 511 des quelque 900 sites mobiles du pays. Une fois achevé, le programme couvrira environ 55 % du réseau mobile jamaïcain. Dans le prolongement du déploiement en Jamaïque, la Barbade a été annoncée comme prochain marché de déploiement, avec pour objectif d'équiper de systèmes solaires 60 % de ses sites mobiles. Des discussions sont également en cours afin d'étendre le programme à 14 autres marchés.

Haïti présente un environnement opérationnel particulier, où les difficultés sociales, politiques et sécuritaires peuvent affecter la disponibilité du carburant, la logistique des transports, l'accessibilité des sites et la continuité des activités. Pour faire face à ces risques, nous avons étendu les infrastructures alimentées à l'énergie solaire dans le pays et lancé une importante installation solaire au siège de Digicel Haïti et au centre de données de Turgeau, avec la pose de panneaux représentant une puissance de 700 kW. Ce projet a contribué à réduire d'environ 20 % la consommation de carburant des bureaux de Digicel Haïti. Plus largement, plus de 200 sites réseau ont été modernisés grâce à la technologie 4G Massive MIMO avancée, des centaines de kilomètres supplémentaires de fibre optique ont été déployés pour améliorer la redondance et la capacité, et la capacité LTE a été étendue afin de répondre à la demande croissante de données.

AVANCEMENT DU DÉPLOIEMENT DES SITES SOLAIRES EN JAMAÏQUE

50

sites opérationnels

511

sites ciblés



PROGRÈS DU RÉSEAU ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE EN HAÏTI



Plus de
200

sites réseau modernisés grâce à la technologie 4G Massive MIMO avancée



Des centaines de kilomètres supplémentaires de
FIBRE

déployés pour améliorer la redondance et la capacité



700 kW

de panneaux solaires installés dans les bureaux de Digicel Haïti



□ Environ
~20 %

de réduction de la consommation de carburant dans les bureaux de Digicel Haïti

ÉTENDRE L'ACCÈS À UNE
CONNECTIVITÉ FIABLE

Au cours de l'EF26, nous avons accéléré l'extension de notre réseau de fibre jusqu'au domicile (FTTH) dans 18 marchés Digicel, rendant 106 000 nouveaux foyers raccordables et élargissant l'accès au haut débit tout en augmentant la capacité du réseau afin de répondre à la demande croissante.

La Jamaïque a représenté notre plus important déploiement de fibre optique de l'année, avec l'extension du réseau à de nouvelles communautés de la côte nord, notamment Montego Bay. Nous avons également poursuivi l'extension de notre réseau FTTH au Guyana et ajouté pour la première fois le Suriname à notre couverture fibre. Ensemble, ces trois marchés ont représenté 36 % du déploiement régional de la fibre par le groupe. Parallèlement à ces nouveaux déploiements, nous avons continué, dans plusieurs marchés, à faire migrer les clients des anciennes technologies haut débit, telles que les réseaux en cuivre et HFC, vers la fibre optique, simplifiant ainsi notre infrastructure technologique et améliorant les performances du réseau.

L'extension de notre réseau fixe s'appuie sur des investissements continus dans les infrastructures de connectivité régionales. Depuis sa mise en service en juin 2024, le câble sous-marin DeepBlue One a renforcé la connectivité internationale et accru la capacité haut débit au Guyana et au Suriname, contribuant à relier davantage de communautés et d'entreprises à l'économie numérique.

BILAN DE L'EXPANSION
DE LA FIBRE EN EF26

106 000

nouveaux foyers raccordables,
élargissant l'accès à une connectivité
haut débit fiable

PLUS DE
1 MILLION DE

foyers raccordables au total dans le
groupe, soit plus de la moitié (54,9 %)
des ménages de nos marchés



« Une connectivité haut débit fiable permet aux personnes **d'apprendre, de travailler, de créer des entreprises et d'accéder à des services** d'une manière qui était auparavant impossible. Chaque nouvelle communauté que nous connectons renforce la région et contribue à faire en sorte que davantage de personnes puissent participer à une économie toujours plus connectée. »



– MARIO BALLADARES,
DIRECTEUR DE LA CLIENTÈLE DU GROUPE

PROTÉGER NOS INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES

La protection de nos infrastructures numériques est essentielle pour fournir une connectivité et des services fiables. La cybersécurité est une composante essentielle de la résilience du réseau : elle contribue à préserver la continuité des services, à protéger les données des clients et à maintenir la confiance qu’ils nous accordent chaque jour.

Notre approche repose sur une gouvernance solide, des normes reconnues à l’échelle internationale, des technologies de cybersécurité avancées et la sensibilisation continue de nos collaborateurs. Au cours de l’EF26, à l’issue d’audits externes indépendants, nous avons maintenu la certification ISO/IEC 27001:2022 de notre système de management de la sécurité de l’information (SMSI) ainsi que la certification ISO/IEC 27701:2019 de notre système de management de la protection de la vie privée (SMPVP). Aucune non-conformité n’a été relevée, marquant la sixième année consécutive de maintien de ces deux certifications.

La technologie seule ne suffit pas à construire une culture de sécurité solide.

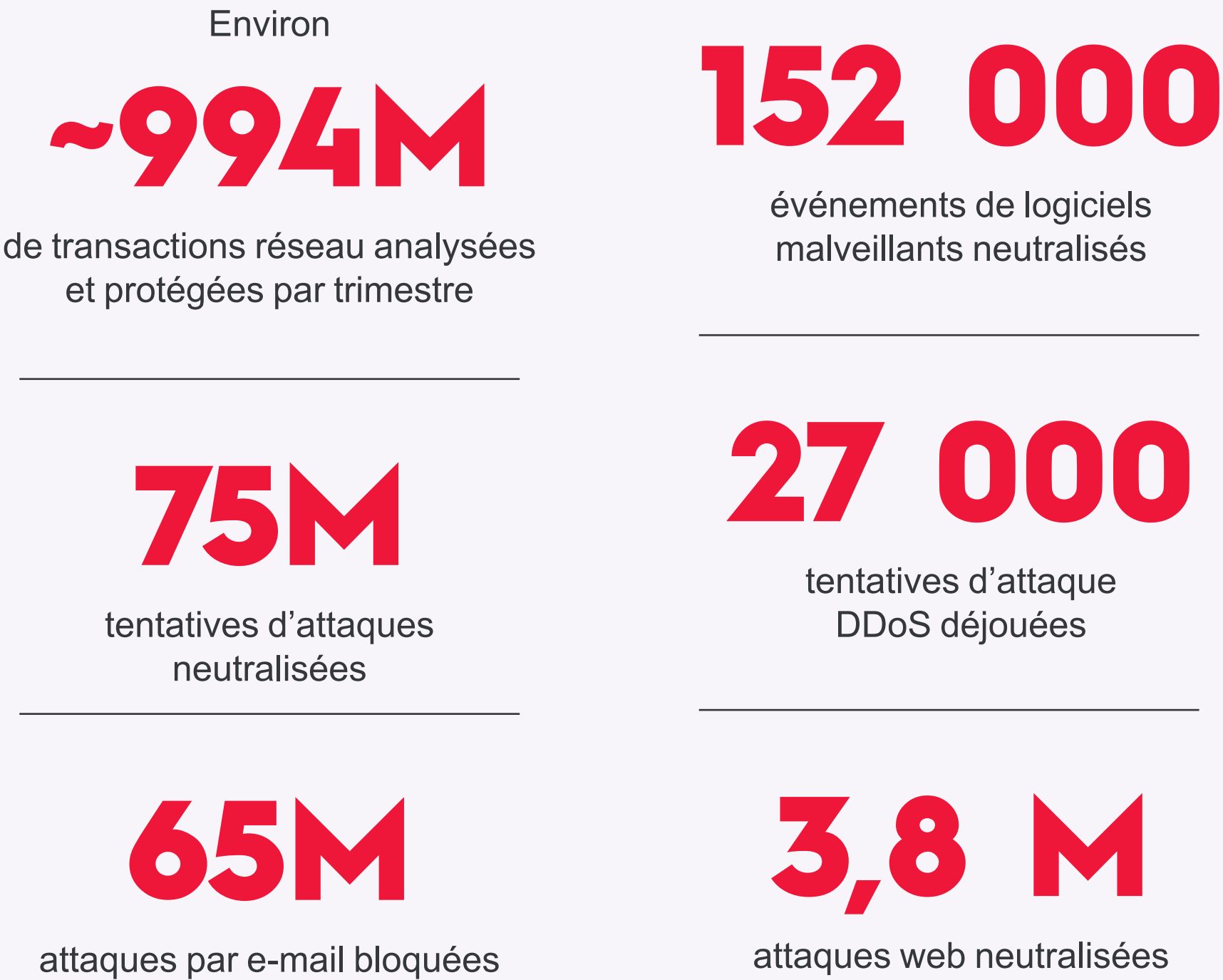
Nous investissons dans la sensibilisation des collaborateurs, les formations spécialisées et des exercices de simulation réguliers afin que nos équipes soient en mesure d’identifier les menaces en constante évolution, d’y répondre et de rétablir les opérations. Au cours de l’EF26, 100 % des collaborateurs, y compris les membres du Conseil d’administration, ont suivi la formation annuelle obligatoire de sensibilisation à la cybersécurité. Grâce à notre programme de simulation d’hameçonnage, la proportion de collaborateurs ayant cliqué sur des courriels d’hameçonnage simulés est passée de 12,6 % à 4,3 %, soit une baisse de 66 %. Ce résultat démontre l’efficacité de nos formations et l’adoption de comportements sécurisés dans l’ensemble du groupe.

La réponse aux incidents de cybersécurité est une composante clé de notre stratégie de résilience opérationnelle. Notre plan de réponse aux incidents et nos procédures sont régulièrement examinés et mis à jour afin de rester alignés sur l’évolution des menaces et les meilleures pratiques internationales. Au cours de l’EF26, notre équipe de cybersécurité, épaulée par des experts externes, a mené des exercices techniques ciblés et des simulations de crise destinées à la direction afin de tester la prise de décision, les protocoles de remontée de l’information et la coordination interfonctionnelle. Les enseignements tirés de ces exercices servent en permanence à renforcer nos capacités d’intervention et à limiter les interruptions potentielles de service.

Alors que les technologies émergentes transforment le paysage numérique, nous élaborons également un cadre de gouvernance de l’IA afin de favoriser une utilisation responsable de l’intelligence artificielle dans l’ensemble du groupe, tout en tenant compte de l’évolution des risques associés aux menaces reposant sur l’IA.

Ce cadre est soutenu par une équipe dédiée à la cybersécurité, chargée de gérer les politiques, les contrôles, les technologies et les formations qui sous-tendent notre dispositif de sécurité. Au cours de l’EF26, nous avons achevé le déploiement, dans l’ensemble du groupe, d’une plateforme de sécurité fondée sur une architecture zéro confiance, remplaçant l’accès VPN traditionnel des collaborateurs à distance par des contrôles d’accès fondés sur l’identité. La plateforme analyse et protège désormais environ 994 millions de transactions réseau par trimestre. Au cours de l’année, nous avons neutralisé environ 75 millions de tentatives de cyberattaque, dont 65 millions de menaces par courriel, 152 000 événements liés à des logiciels malveillants, 27 000 tentatives d’attaque DDoS et 3,8 millions d’attaques web.

MAINTENIR NOTRE RÉSEAU SÉCURISÉ



Sixième année consécutive
de certification ISO/IEC 27001

SENSIBILISATION
ET FORMATION EN
CYBERSÉCURITÉ

100 %

des collaborateurs ont suivi la
formation obligatoire
en cybersécurité

66 %

de baisse du taux de clic

« La résilience dépend avant tout de notre capacité à nous préparer efficacement aux menaces, à y répondre et à rétablir nos activités. Nos investissements dans la cybersécurité, la protection du réseau et la résilience opérationnelle contribuent à faire en sorte que les clients puissent compter sur les services de Digicel lorsqu'ils en ont le plus besoin, **tout en préservant la confiance qui sous-tend chacune des connexions que nous fournissons.** »



— DAVID WONG, DIRECTEUR DE LA CYBERSÉCURITÉ ET DES OPÉRATIONS DU GROUPE



ÉNERGIE ET ÉMISSIONS

Dans nos 25 marchés, l'énergie et les émissions comptent parmi les indicateurs les plus directs de l'efficacité avec laquelle nous exploitons notre réseau. L'EF26 constitue l'année de référence pour nos données consolidées sur l'énergie et les émissions à l'échelle du groupe, établies à partir des données de chaque marché concernant le carburant des véhicules, les groupes électrogènes, l'électricité du réseau et les énergies renouvelables. Notre inventaire est préparé conformément à la norme d'entreprise du GHG Protocol : les émissions provenant des combustibles que nous consommons directement sont calculées à l'aide de facteurs de combustion reconnus à l'échelle internationale, tandis que celles liées à l'électricité achetée sont calculées à partir des facteurs d'émission nationaux publiés pour les réseaux électriques. Les chiffres de l'EF25 ont été retraités sur la même base afin de permettre une comparaison à périmètre comparable avec l'EF26.

La consommation d'énergie du groupe a augmenté de 20,3 % sur un an, sous l'effet de la hausse de la demande de données sur le réseau. Le trafic de données du groupe a atteint 10 220 pétaoctets en EF26, en hausse de 12 % par rapport à l'année précédente, parallèlement à la poursuite de l'extension du réseau et de sa couverture. À mesure que les clients consomment davantage de données, le réseau utilise plus d'énergie pour les acheminer. Cette hausse découle donc directement de l'utilisation croissante de nos services par les clients et de la croissance de l'entreprise. Malgré cette augmentation de la demande énergétique, la poursuite de nos investissements dans des infrastructures réseau plus efficaces et moins carbonées a amélioré l'efficacité globale de notre consommation d'énergie au cours de l'année.

Indicateur du groupe	EF26	EF25 (retraité)*
Émissions totales de GES (tCO2e)*	199,494	175,167
Émissions de Scope 1 (tCO2e)	128,910	107,735
Émissions de Scope 2 (tCO2e)	70,583	67,433
Consommation totale d'énergie (GWh)	247.8	206.1
Intensité carbone de l'énergie (kg CO2e par kWh)	0.80	0.85
Consommation de carburant des véhicules (gallons)	1,302,545	899,646
*Les chiffres de Scope peuvent ne pas correspondre au total en raison des arrondis.		

Les émissions totales de gaz à effet de serre se sont élevées à 199 494 tCO2e en EF26. L'année a été marquée par plusieurs événements opérationnels exceptionnels, notamment l'ouragan Melissa en octobre 2025, qui a nécessité l'utilisation prolongée de groupes électrogènes en Jamaïque pendant de longues pannes du réseau électrique et une forte intensification des interventions sur le terrain afin de rétablir les services réseau. En conséquence, les émissions du groupe ont augmenté de 13,9 % par rapport aux chiffres retraités de l'année précédente. L'essentiel de cette hausse concernait les émissions du scope 1 liées au diesel consommé par les groupes électrogènes et au carburant utilisé par les véhicules d'exploitation. Ces effets représentent le coût opérationnel direct du maintien des services et du rétablissement de la connectivité pendant les opérations de reprise, et devraient se normaliser en EF27.

Dans ce contexte opérationnel difficile, l'intensité carbone de notre consommation d'énergie — c'est-à-dire la quantité de CO2e émise par unité d'énergie consommée — s'est améliorée de 5,3 %, passant de 0,85 à 0,80 kg CO2e par kWh. Même compte tenu

des contraintes liées à l'ouragan, les émissions ont augmenté moins rapidement que la consommation d'énergie sous-jacente. Cette amélioration reflète la poursuite des investissements dans les programmes de modernisation du réseau, notamment le déploiement de systèmes de production solaire et de batteries LiFePO4, qui réduisent le temps de fonctionnement des groupes électrogènes diesel et remplacent des sources d'énergie plus carbonées. La majorité de nos émissions provenant d'actifs que nous exploitons directement, ces initiatives ciblent les domaines dans lesquels notre marge d'amélioration est la plus importante.

Ce programme opérationnel est déjà visible dans l'ensemble du réseau. Au 31 mars 2026, 50 sites étaient opérationnels en Jamaïque dans le cadre de nos initiatives solaires, pour un objectif à long terme de 511 sites couvrant environ 55 % du réseau jamaïcain. La Barbade a été annoncée comme prochain marché de déploiement, avec pour objectif d'équiper de systèmes solaires 30 % de ses sites mobiles, et des discussions sont en cours dans 14 autres marchés. Le déploiement des batteries LiFePO4 progresse dans 24 marchés : par rapport aux systèmes traditionnels

qu'elles remplacent, ces batteries fournissent jusqu'à 40 % d'énergie disponible supplémentaire, offrent une durée de vie pouvant être deux fois plus longue et réduisent jusqu'à 75 % le temps de fonctionnement des groupes électrogènes diesel sur les sites hybrides. Nos propres installations renouvelables ont produit 2,4 GWh en EF26, notamment grâce au système de 700 kW installé au siège de Digicel Haïti et au centre de données de Turgeau, qui a réduit d'environ 20 % la consommation de carburant des bureaux de Digicel Haïti. En Haïti, 83 sites réseau ont été modernisés au cours de l'année, notamment grâce à 63 déploiements Massive MIMO. Le retrait des technologies obsolètes constitue un levier d'efficacité supplémentaire : la Jamaïque a réalisé le premier arrêt complet d'un réseau 2G au sein du groupe, avec la mise hors service de 1 982 équipements radio. Des programmes similaires sont prévus au Suriname, au Guyana, à Bonaire et à Curaçao.

La réduction de nos émissions de GES demeure une priorité, guidée par nos objectifs stratégiques plus larges visant à améliorer l'efficacité et la résilience du réseau dans les marchés que nous servons. Plutôt que de mesurer ces travaux par rapport à un objectif fixe de réduction des émissions, nous les intégrons à la manière dont nous exploitons et modernisons notre réseau, afin que les progrès découlent de décisions opérationnelles ancrées dans l'entreprise. Cela comprend l'extension du recours aux énergies renouvelables et au stockage sur batteries, la modernisation des technologies réseau afin de réduire leur consommation d'énergie et l'investissement dans des infrastructures capables de fonctionner de manière fiable face à des pressions climatiques croissantes. Nous rendrons compte des progrès réalisés dans le cadre de ces initiatives au cours des années à venir.

RENFORCER LA **RÉSILIENCE CLIMATIQUE**

Alors que les perturbations liées au climat deviennent plus fréquentes dans notre région, le maintien de la connectivité dépend de notre capacité à nous préparer aux événements perturbateurs, à y répondre et à rétablir nos activités.

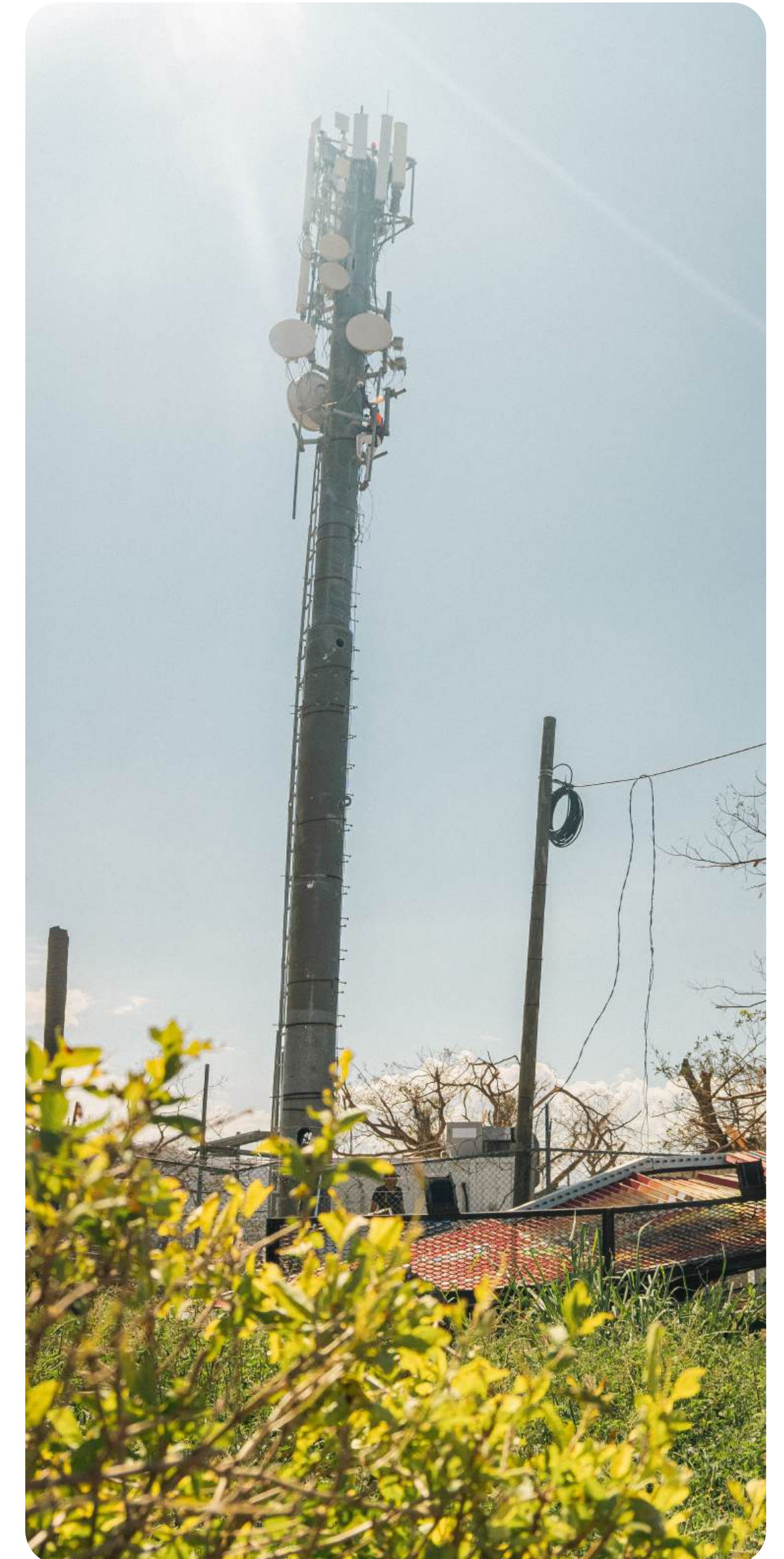
Notre modèle de gestion de la continuité d'activité (GCA) associe des infrastructures renforcées, des plans de continuité d'activité et des capacités d'intervention coordonnées destinées à maintenir la connectivité avant, pendant et après les perturbations. Nos centres de données et sites mobiles sont spécialement conçus pour résister à des ouragans pouvant atteindre la catégorie 4. Ils intègrent des dispositifs régionaux de secours du réseau, des redondances dans le cloud, des systèmes d'alimentation de secours régulièrement testés et des liaisons fibre redondantes.

Ces capacités s'appuient sur notre cadre de gestion de la continuité des activités, déployé dans l'ensemble de nos 25 marchés. Au cours de l'EF26, nous avons officiellement mis en œuvre notre politique de continuité d'activité du groupe dans l'ensemble des

25 marchés, établissant des normes communes de préparation, d'intervention et de rétablissement, avec des responsabilités clairement attribuées au plus haut niveau de la direction. La politique est mise en œuvre par le Comité de pilotage de la GCA du groupe, qui assure la supervision, définit l'orientation de la politique et soutient les opérations de rétablissement menées localement par les équipes de direction des marchés. Cette structure associe la rapidité et la connaissance du terrain des équipes locales à l'envergure, aux ressources et aux capacités de coordination du groupe.

Nous avons également réalisé des investissements ciblés afin de renforcer encore ces systèmes. Notre pôle logistique du Panama, entrepôt régional de matériel destiné au réseau fixe, permet de déployer rapidement les équipements critiques lors des opérations de rétablissement. Notre partenariat avec Everstream AI Analytics fournit des capacités avancées de modélisation et de prévision climatiques afin de faciliter une planification proactive avant les phénomènes météorologiques extrêmes.

Le maintien de la connectivité dépend de notre capacité à **nous préparer aux événements perturbateurs, à y répondre** et à rétablir nos activités.



OURAGAN MELISSA : LA RÉSILIENCE EN ACTION

L'ouragan Melissa a constitué le test le plus important de notre cadre de résilience au cours de l'EF26. Au plus fort de la tempête, 644 sites mobiles ont été touchés sur trois marchés. Malgré l'ampleur de la perturbation, le service a été entièrement rétabli en 48 jours.

Les prévisions avancées d'Everstream AI Analytics ont permis aux équipes d'être alertées cinq jours avant l'arrivée de l'ouragan et de prépositionner les ressources avant la tempête. Les opérations de rétablissement ont bénéficié d'un accès rapide aux équipements critiques grâce au pôle logistique du Panama, du déploiement de solutions de connectivité temporaires et d'un soutien coordonné à l'échelle du groupe. En Jamaïque, la reconstruction a également permis de moderniser et de renforcer des composantes essentielles du réseau, en améliorant la capacité dans les zones les plus touchées par la tempête.

L'ouragan Melissa a validé de nombreuses améliorations apportées après l'ouragan Beryl et le cyclone Chido en 2024. Les installations renforcées sur les toits ont résisté à la tempête ; une surveillance améliorée des liaisons hertziennes a offert une visibilité en temps réel sur les pannes ; et des équipes dédiées au rétablissement, placées sous l'autorité d'un centre de commandement centralisé, ont amélioré la coordination entre les équipes, les services publics et les fournisseurs. La mobilisation des ressources régionales a permis de déployer du personnel et des équipements sur les différents marchés dans les heures qui ont suivi la catastrophe. Ces mesures ont démontré que notre modèle de résilience fonctionnait comme prévu et confirmé l'importance d'un apprentissage continu pour reconstruire plus solidement.



PERSPECTIVES

L'EF26 constitue l'année de référence du groupe en matière d'énergie et d'émissions. En EF27, nous fixerons des objectifs formels de réduction, étendrons le déploiement des énergies renouvelables et du stockage à d'autres marchés et continuerons d'améliorer, année après année, l'intensité carbone du réseau.

Chaque gain d'efficacité énergétique permet de réduire à la fois les émissions et les coûts d'exploitation. Les attentes des clients, les technologies et les risques continuent d'évoluer ; il reste donc essentiel de maintenir un réseau performant, sécurisé et efficace. Les initiatives présentées dans cette section — modernisation du réseau, déploiement des énergies renouvelables, extension de la fibre, cybersécurité et planification de la continuité d'activité — continueront de guider la manière dont nous renforçons et protégeons les infrastructures qui relient nos clients et nos communautés.



NOS **CLIENTS**

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

Chaque relation client chez Digicel repose sur une promesse simple : créer de vraies connexions grâce à une connectivité fiable, des services innovants et des expériences qui aident les personnes, les entreprises et les communautés à rester connectées. Sur nos 25 marchés, nous servons plus de 9 millions de clients qui s'appuient sur nos réseaux chaque jour pour communiquer, apprendre, travailler, accéder à des services et participer à un monde de plus en plus numérique.

AMÉLIORER L'ASSISTANCE CLIENT

Offrir une excellente expérience exige d'investir en permanence dans les outils et les technologies qui permettent aux clients d'accéder plus facilement à l'assistance et de gérer leurs services. Au cours de l'EF26, nous avons poursuivi le développement de Ruby, notre assistant numérique, qui est passé d'un outil d'assistance fondé sur une base de connaissances à un assistant numérique intelligent doté d'IA, disponible sur WhatsApp, par téléphone, sur le web et dans l'application MyDigicel. Conçu pour offrir une expérience plus rapide, plus réactive et plus intuitive, Ruby aide les clients à effectuer des opérations courantes, telles que consulter leur solde, activer des forfaits, payer leurs factures et résoudre des problèmes techniques fréquents.

Depuis son lancement en Jamaïque, Ruby a géré plus de 535 000 conversations. L'assistant intelligent a traité avec succès 55 % des interactions sans intervention d'un conseiller. En fournissant une assistance 24 heures sur 24 et en résolvant rapidement et efficacement les demandes courantes,

Ruby complète le travail de nos équipes de service client et leur permet de se concentrer sur les clients dont les besoins sont plus complexes.

Ces améliorations répondent directement aux commentaires des clients, notamment à leur besoin d'accéder plus rapidement à l'assistance, d'obtenir de l'aide en dehors des horaires de bureau habituels et de disposer d'une plus grande souplesse dans leurs interactions avec nous. La Jamaïque est le premier marché à bénéficier de l'assistant numérique intelligent amélioré, et nous prévoyons d'étendre Ruby à d'autres marchés Digicel au cours de l'EF27.

ÉLARGIR L'ACCÈS NUMÉRIQUE

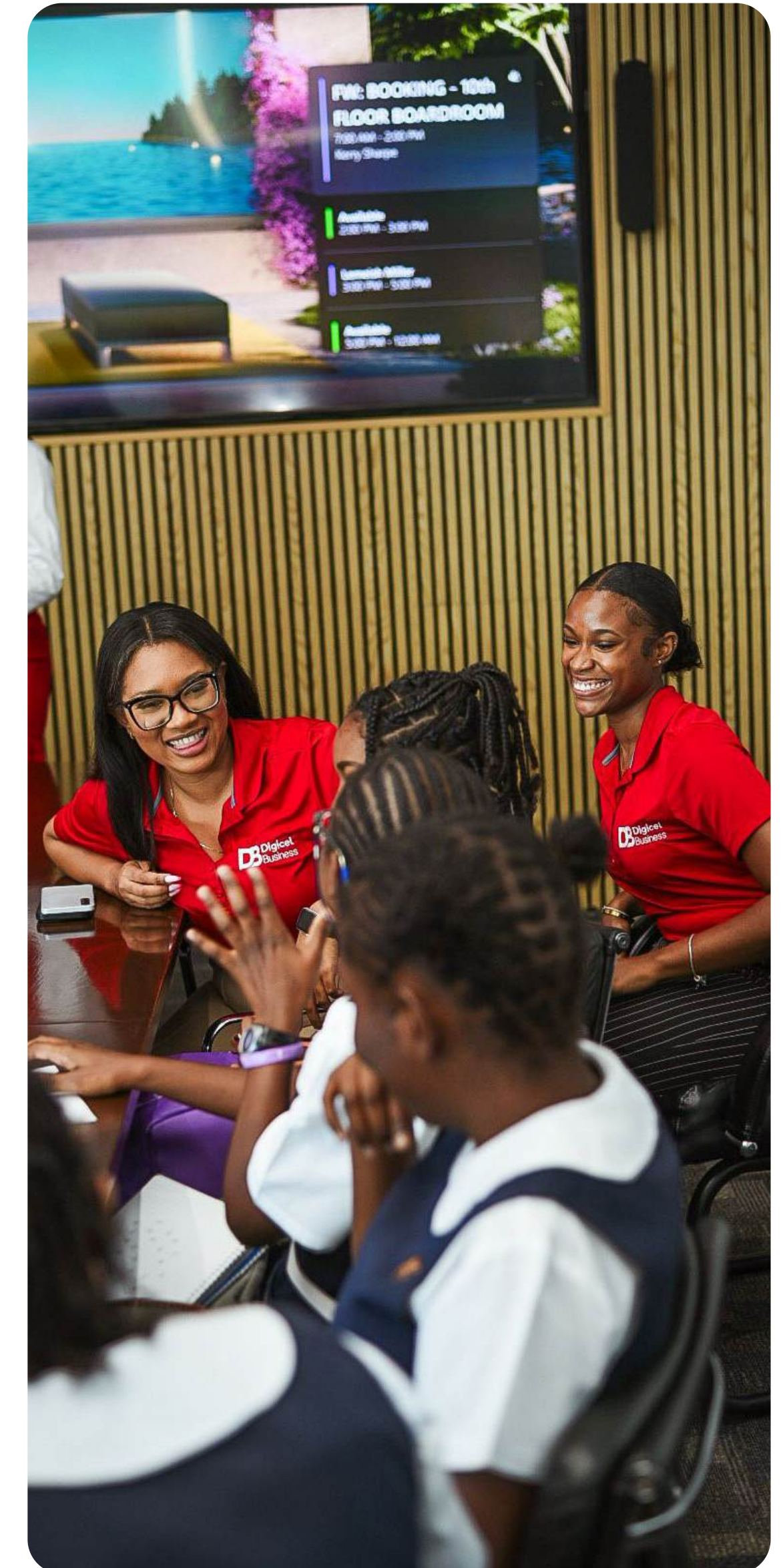
L'accès à une connectivité fiable est de plus en plus essentiel à la participation économique, à l'éducation, à la croissance des entreprises et à l'inclusion sociale. À mesure que la demande de services numériques augmente, l'importance des infrastructures qui les sous-tendent s'accroît elle aussi. Au cours de l'EF26, notre réseau a acheminé 10 220 pétaoctets de trafic, soit 12 % de plus que l'année précédente, ce qui souligne le rôle toujours plus important de la connectivité dans la vie quotidienne sur nos marchés.

Dans l'ensemble du groupe, notre réseau mobile s'est étendu à 5 387 sites mobiles, contre 5 356 en EF25, tandis que la couverture LTE est passée à 91 % des sites, contre 89 % l'année précédente. Dix-neuf marchés disposent désormais d'une couverture LTE intégrale et, au cours de l'année, deux marchés ont lancé des technologies de nouvelle génération. Ces investissements continuent d'élargir l'accès à une connectivité mobile de qualité tout en augmentant

les performances et la capacité du réseau afin de répondre à la demande numérique croissante.

Nous avons également étendu notre réseau de fibre jusqu'au domicile (FTTH), augmentant de 89 % par rapport à l'année précédente le nombre de foyers raccordables. Cette extension a élargi l'accès au haut débit dans de nouvelles communautés et de nouveaux pôles de croissance, tout en introduisant la fibre dans d'autres marchés et en créant de nouvelles opportunités pour les foyers comme pour les entreprises de participer à l'économie numérique.

Les clients s'appuient sur nos réseaux chaque jour pour **communiquer, apprendre, travailler, accéder à des services et participer** à un monde de plus en plus numérique.





OFFRIR DES SOLUTIONS PLUS INTÉGRÉES

À mesure que les besoins numériques des clients évoluent, il faut réunir les expertises, les capacités et les équipes adéquates pour leur proposer des solutions et des expériences fluides. Au cours de l’EF26, nous avons renforcé et simplifié notre portefeuille de solutions pour les entreprises en intégrant des capacités complémentaires au sein de Digicel Business. L’acquisition de Symptai Consulting et l’intégration de Trend Media à Digicel Business ont réuni des expertises couvrant la connectivité, le cloud, la cybersécurité, la transformation numérique, la publicité numérique et les solutions d’engagement client.

En regroupant ces offres au sein d’une seule organisation, nous créons une expérience client plus cohérente, favorisons une plus grande collaboration entre les équipes, renforçons l’expertise régionale et facilitons l’accès des clients aux services et à l’assistance dont ils ont besoin auprès d’un partenaire de confiance.

Ensemble, ces capacités positionnent Digicel Business parmi les rares fournisseurs de la région en mesure de proposer un écosystème complet de solutions technologiques et commerciales, offrant aux clients un partenaire stratégique unique et une expérience de bout en bout plus fluide.

PERSPECTIVES

Les investissements réalisés en EF26 visaient à améliorer l’expérience vécue par les clients de Digicel, que ce soit à domicile, au travail ou en déplacement. En investissant dans les collaborateurs, les technologies, les processus et l’expertise, nous continuons de renforcer les services, l’assistance et la connectivité qui aident les clients à rester connectés et à participer à l’économie numérique. À mesure que leurs attentes évoluent au fil du temps, la compréhension de leurs besoins et notre capacité à y répondre resteront au cœur de la valeur que nous créons sur nos marchés.

INVESTIR DANS



NOS COLLABORATEURS



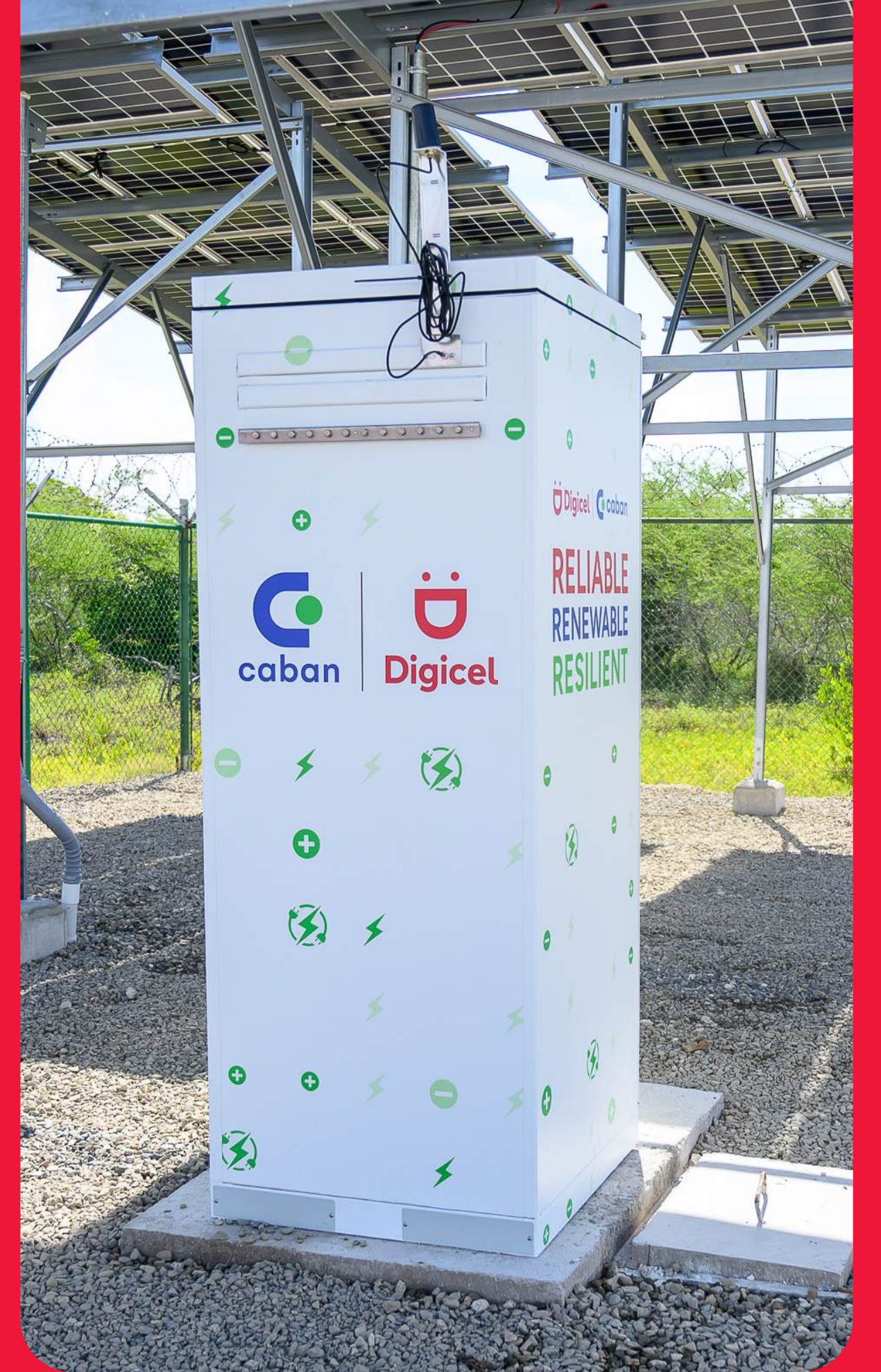
LA TECHNOLOGIE



LES PROCESSUS



L’EXPERTISE



NOS PARTENAIRES

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

RENFORCER LES **PARTENARIATS STRATÉGIQUES**

Chez Digicel, nos fournisseurs, sous-traitants et partenaires commerciaux jouent un rôle essentiel dans la réalisation de nos engagements envers nos clients, nos collaborateurs et nos parties prenantes. Nous leur appliquons les mêmes normes éthiques que celles que nous nous imposons et avons mis en place les cadres de gouvernance, d'évaluation et de collaboration nécessaires pour faire respecter ces normes dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Cet engagement se reflète dans notre gouvernance des achats, où le développement durable est intégré dans la prise de décision plutôt que géré comme un programme autonome.

La politique d'achats du groupe et le Code de conduite des fournisseurs établissent un cadre commun pour une gestion responsable des fournisseurs et des pratiques commerciales éthiques dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Digicel est également devenue la première organisation des Caraïbes à obtenir le Corporate Ethical Procurement & Supply Kitemark du Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS). Le certificat d'éthique no 1238 a été maintenu tout au long de l'EF26. Cette accréditation constitue une reconnaissance indépendante de notre engagement en faveur d'un approvisionnement éthique, de l'intégrité des fournisseurs et de pratiques d'achats responsables.

Alors que les enjeux de développement durable et les critères ESG prennent une importance croissante dans les chaînes d'approvisionnement mondiales, nombre de nos partenaires technologiques et fournisseurs d'équipements exigent désormais de leurs propres fournisseurs des évaluations ESG et des certifications de conformité. Cette responsabilité réciproque contribue à renforcer continuellement les normes dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.



« Cette accréditation illustre de manière importante notre façon de travailler. Elle témoigne **des progrès accomplis pour intégrer des pratiques d'achats éthiques, transparentes et responsables** dans l'ensemble du groupe et confirme notre volonté de relever le niveau d'exigence en matière d'approvisionnement responsable et de gouvernance de la chaîne d'approvisionnement dans la région. »



– **ARSHAD ALI, DIRECTEUR DES ACHATS, DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ET DE L'IMMOBILIER DU GROUPE**



CONSTRUIRE DES PARTENARIATS RESPONSABLES

Des partenariats solides reposent sur des attentes claires, un dialogue continu et une responsabilité partagée. À la fin de l’EF26, plus de 1 140 fournisseurs avaient été évalués dans le cadre de notre processus de diligence raisonnable en matière d’éthique et de conformité. Les nouveaux fournisseurs font l’objet d’un contrôle préalable avant leur intégration, tandis que les fournisseurs existants sont soumis à des contrôles périodiques afin d’assurer le suivi des principaux domaines de risque. Ce processus contribue à garantir que les fournisseurs respectent nos normes en matière d’éthique, de conformité et de conduite responsable des affaires. Il a conduit à écarter certains fournisseurs lorsque ces normes n’étaient pas respectées.

Afin d’aider les fournisseurs à mieux comprendre nos attentes, nous avons lancé un programme de formation à la santé et à la sécurité qui leur est destiné. Au cours de la période de référence, plus de 430 collaborateurs de fournisseurs ont suivi des formations portant notamment sur la sensibilisation aux risques, les procédures d’exploitation sûres, la sensibilisation à l’environnement et les exigences plus larges en matière de développement durable. Pour les sous-traitants, notre processus de préqualification évalue, avant tout engagement, les performances, les certifications et la responsabilité environnementale en matière de sécurité, de santé, d’environnement et de qualité (SSEQ). Le respect des exigences SSEQ demeure une condition indispensable pour travailler avec Digicel.

RENFORCER LA RÉSILIENCE DE LA CHAÎNE D’APPROVISIONNEMENT

Le maintien de la continuité des services repose sur une planification rigoureuse, une gestion efficace des risques et des relations de confiance avec les fournisseurs. Au cours

de l’EF26, les risques les plus significatifs comprenaient la volatilité de l’approvisionnement en appareils, liée aux pénuries de composants et aux pressions sur les prix ; les perturbations logistiques affectant les délais de livraison ; et les nouveaux risques en matière de sécurité des données et de protection de la vie privée associés aux fournisseurs tiers.

Nous avons encore renforcé la gestion des risques fournisseurs en intégrant des évaluations de la sécurité des données et de la protection de la vie privée dès l’étape de l’énoncé des travaux dans le cycle d’approvisionnement, afin d’identifier plus tôt les risques potentiels. Parallèlement, notre système de gestion de la sécurité des sous-traitants assure un suivi cohérent des performances SSEQ des entreprises qui interviennent dans la construction et la maintenance du réseau ainsi que dans les opérations de reprise après sinistre sur nos marchés.

PERSPECTIVES

L’EF26 a de nouveau été une année de progrès dans la manière dont Digicel sélectionne, gère et mobilise ses fournisseurs selon des pratiques commerciales éthiques, durables et responsables. Les cadres de gouvernance, les processus de suivi des fournisseurs et les initiatives de collaboration présentés dans cette section renforcent la responsabilité de l’entreprise, contribuent à réduire les risques réglementaires et opérationnels et favorisent une chaîne d’approvisionnement plus résiliente. À mesure que ces pratiques gagneront en maturité, elles resteront essentielles pour renforcer nos partenariats et promouvoir des activités responsables dans l’ensemble du groupe.



NOS COLLABORATEURS

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

SOUTENIR NOS COLLABORATEURS

Chez Digicel, nous savons que nos collaborateurs sont au cœur de notre réussite. Avant de pouvoir donner aux autres les moyens d’agir grâce à la connectivité, nous devons d’abord favoriser des liens solides au sein de notre propre organisation.

Cela signifie construire un Digicel prêt pour l’avenir en investissant dans le leadership, en créant de véritables opportunités de croissance et en favorisant une culture dans laquelle nos collaborateurs disposent des moyens de réussir.

NOS EFFECTIFS

Nos effectifs reflètent la diversité des marchés que nous servons, avec des collaborateurs de 68 nationalités. Cette richesse de points de vue, d’expériences et de connaissances locales renforce notre entreprise et nous aide à mieux servir nos communautés.

Les talents locaux restent un atout majeur pour Digicel : 64 % des PDG de nos marchés sont originaires de marchés Digicel et apportent une connaissance approfondie du terrain ainsi qu’un leadership ancré

dans les communautés qu’ils servent. Les femmes représentent 53 % de nos effectifs, témoignant d’une forte représentation dans l’ensemble de l’organisation. Elles occupent 31 % des postes de direction, 38 % des postes de responsable de département et 18 % des postes de PDG de marché.

La croissance et le développement sont au cœur de notre stratégie relative aux collaborateurs et déterminent la manière dont nous investissons dans l’apprentissage, les compétences managériales, l’évolution professionnelle et le développement des talents à long terme dans l’ensemble du groupe.

APPRENTISSAGE ET DÉVELOPPEMENT

Nous avons accompli des progrès significatifs dans la création d’une culture d’apprentissage continu et de développement structuré du leadership. Nous avons posé les bases grâce à de nouveaux outils conçus pour renforcer les compétences dans l’ensemble de l’organisation et être déployés à plus grande échelle dans les années à venir, notamment LinkedIn Learning et notre programme de leadership opérationnel.

LINKEDIN LEARNING

Nous avons élargi l’accès à la formation à la demande grâce à LinkedIn Learning, donnant aux collaborateurs accès à des milliers de cours consacrés aux compétences techniques et commerciales, au leadership et au développement professionnel.

Avec 4 786 licences activées sur les 5 200 disponibles, soit 92 %, le niveau de participation témoigne du vif intérêt des collaborateurs pour l’acquisition de nouvelles compétences et l’élargissement de leurs connaissances. Il contribue à inscrire plus résolument l’apprentissage dans l’évolution professionnelle à long terme.



92 %

Taux d’activation des licences

62 097

Heures d’apprentissage enregistrées

2 320

Connexions actives mensuelles

2,2 H

Durée moyenne de session

Avant de pouvoir donner aux autres les moyens d’agir grâce à la connectivité, nous devons d’abord **favoriser des liens solides au sein de notre propre organisation.**



PROGRAMMES DE LEADERSHIP

Nous avons également lancé à titre pilote deux nouveaux programmes de développement du leadership, conçus pour renforcer les compétences à différentes étapes du parcours managérial. Notre programme Foundations of Leadership a été lancé dans les Antilles françaises et a permis à 32 participants de développer les compétences essentielles pour diriger efficacement leurs équipes.

Parallèlement, nous avons lancé notre premier programme de leadership opérationnel, réunissant 34 dirigeants à haut potentiel désignés par les PDG des différents marchés du groupe. Dispensée en ligne, cette initiative leur a apporté des connaissances pratiques sur les compétences techniques, commerciales, financières et managériales nécessaires pour diriger efficacement les activités sur un marché.

CROISSANCE PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

Former les dirigeants de demain va de pair avec la création de parcours concrets d'évolution professionnelle dans l'ensemble de l'organisation. Afin de renforcer notre planification de la relève, nous avons réalisé une revue des talents portant sur les trois niveaux les plus élevés du groupe et couvrant plus de 100 postes. Nous disposons ainsi de bases plus solides pour identifier et accompagner les futurs dirigeants dans l'ensemble de l'entreprise.

Ce travail complète nos programmes d'évolution professionnelle et d'identification précoce des talents. Nos résultats :

162

collaborateurs
promus

31

stagiaires accueillis

Au cours du prochain exercice, nous lancerons officiellement notre programme d'architecture des emplois, afin d'apporter aux collaborateurs davantage de clarté sur les attentes associées à leur poste, les opportunités de carrière et les compétences nécessaires pour évoluer au sein de Digicel.

RÉMUNÉRATIONS ET ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

En EF26, nous avons réalisé notre première étude comparative complète des rémunérations à l'échelle du groupe, soit l'examen le plus approfondi jamais mené de la compétitivité salariale dans les marchés de Digicel. À l'aide de données salariales fiables et de la méthodologie Korn Ferry, plus de 2 400 postes ont été évalués et alignés sur une structure de classification cohérente pour l'ensemble du groupe.

Ce travail nous permet d'adopter une approche plus solide et fondée sur les données pour gérer les rémunérations, afin de rester équitables, compétitifs et alignés sur les réalités du marché, tout en répondant aux besoins d'un Digicel prêt pour l'avenir.

Toutefois, créer une expérience collaborateur de qualité va au-delà de la rémunération. Il est tout aussi important d'écouter nos collaborateurs et de comprendre ce qui compte le plus pour eux afin de façonner notre culture et leur expérience au travail. Grâce à notre enquête DigiVoice menée dans toute l'entreprise, à nos réunions plénières trimestrielles et à des initiatives telles que Coffee and Conversations avec les dirigeants, nous offrons aux collaborateurs de véritables occasions de faire part de leurs commentaires, de poser des questions et de contribuer à façonner l'avenir de notre environnement de travail.

À mesure que notre programme de développement durable prend de l'ampleur, nous restons déterminés à écouter nos collaborateurs et à communiquer de manière transparente sur les progrès accomplis pour renforcer notre culture et l'expérience collaborateur.

CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL SÛR ET ÉTHIQUE

Nos valeurs DIGI façonnent notre façon de travailler, de diriger et de collaborer. Elles guident également notre approche de l'éthique, de la responsabilité et du devoir que chacun d'entre nous a de contribuer à maintenir un lieu de travail sûr, respectueux et éthique.

En EF26, les formations obligatoires en matière d'éthique et de conformité destinées à l'ensemble des effectifs ont atteint des taux d'achèvement quasi universels : 100 % pour le droit de la concurrence, 99,96 % pour les conflits d'intérêts, 99,92 % pour le Code de conduite, 99,88 % pour la lutte contre les pots-de-vin et la corruption, 98,97 % pour la protection des données et 98,67 % pour la conformité commerciale. Ces résultats reflètent à la fois la rigueur de notre programme de conformité et le sérieux avec lequel les collaborateurs assument leurs responsabilités.

Notre programme de signalement Speak Up continue d'offrir aux collaborateurs plusieurs moyens de faire part de leurs préoccupations, notamment une plateforme de signalement anonyme gérée par un tiers. Qu'il s'agisse de comportements au travail, de questions de conformité, de pratiques commerciales ou des agissements de tiers travaillant avec Digicel, le programme est conçu pour permettre à chacun de signaler de bonne foi un problème sans craindre de représailles.

Au cours de l'EF26, 155 signalements ont été reçus, dont 37 % de manière anonyme. Sur l'année, 105 enquêtes ont été clôturées et 49 % des signalements ont été jugés fondés. Ces chiffres témoignent à la fois de la légitimité des préoccupations exprimées et de l'efficacité du processus d'enquête, fondé sur une recherche approfondie des faits et sur la coopération des personnes à l'origine des signalements tout au long des investigations.





SANTÉ ET SÉCURITÉ

La santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs demeurent une priorité fondamentale. Notre système de management de la sécurité, de la santé et de l’environnement (SSE) fournit un cadre intégré pour la santé et la sécurité au travail, le management environnemental et la continuité d’activité. Ce cadre est renforcé par une politique SSEQ du Groupe, officiellement signée et mise en œuvre dans l’ensemble de nos 25 marchés au cours de l’EF26, avec des responsabilités clairement attribuées au plus haut niveau de la direction.

En EF26, nous avons franchi une étape importante dans le renforcement du suivi et de la communication en matière de sécurité à l’échelle du groupe. Au cours de l’année, nous avons mis en place un tableau de bord de suivi des performances de sécurité et renforcé notre capacité à mesurer et à communiquer de manière cohérente les principaux indicateurs dans l’ensemble du groupe. Nous exploitons également un système de gestion de la sécurité des sous-traitants, qui étend nos exigences en matière de sécurité, de santé et d’environnement aux tiers travaillant aux côtés de nos équipes, afin de promouvoir des normes cohérentes dans l’ensemble de nos activités et de notre chaîne d’approvisionnement.

L’EF26 est ainsi la première année au cours de laquelle les performances de sécurité ont été mesurées et publiées de manière cohérente à l’échelle du groupe, établissant une référence pour les années à venir. Au cours de l’année, le groupe a enregistré 40 incidents

enregistrables au total et 17 accidents avec arrêt de travail, soit un taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail de 1,26.

PERSPECTIVES

Les initiatives présentées dans cette section reflètent notre conviction qu’une culture solide repose sur une raison d’être commune, des opportunités et des liens. Nous restons déterminés à renforcer, année après année, la culture « JE SUIS DIGICEL » en aidant les collaborateurs à bâtir des carrières enrichissantes, à approfondir leurs liens avec leurs collègues et à contribuer à la réussite de l’entreprise et des communautés que nous servons.



Une culture solide repose sur **une raison d’être commune, des opportunités et des liens.**



NOS COMMUNAUTÉS

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2026

FONDATION DIGICEL

La Fondation Digicel est le principal moyen par lequel Digicel investit dans ses communautés. Fondée sur la conviction que les communautés doivent grandir avec Digicel partout où l'entreprise se développe, la Fondation soutient des programmes et des partenariats qui créent des opportunités et contribuent à ne laisser personne de côté. Présente en Haïti, en Jamaïque et à Trinité-et-Tobago, la Fondation structure son action autour de quatre piliers : l'éducation, le développement communautaire, les besoins spécifiques et l'entrepreneuriat.

La Fondation Digicel a réalisé 2 902 projets et soutenu 2,4 millions de personnes en Haïti, en Jamaïque et à Trinité-et-Tobago. Si chaque fondation se concentre sur les besoins propres aux communautés qu'elle accompagne, les exemples ci-après présentent quelques-unes des actions marquantes menées au cours de l'EF26.

2 902

PROJETS

2,4 M

PERSONNES



FOCUS : NOS ACTIONS EN HAÏTI

Dans un contexte social et économique toujours plus difficile, la Fondation a continué de soutenir des programmes visant à renforcer les communautés scolaires, à développer les moyens de subsistance et à aider les communautés à gagner progressivement en autonomie. Depuis sa création :



TOTAL INVESTI

94,8 M USD

BÉNÉFICIAIRES DIRECTS

+1,3 M

FORMATEURS CERTIFIÉS

20

ÉCOLES CONSTRUITES

198

ENTREPRISES SOCIALES
SCOLAIRES FINANCÉES

78

DIRECTEURS ET
FORMATEURS FORMÉS

1 719

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT
COMMUNAUTAIRE FINANCÉS

443



« Je tiens à exprimer ma sincère gratitude à la Fondation Digicel, dont l’engagement exceptionnel en faveur de l’éducation et les investissements soutenus dans le développement communautaire ont rendu possible la construction de cette école. **Cet établissement est un symbole d’espoir et d’opportunités** pour les enfants et les familles d’une zone défavorisée, en leur donnant accès à une éducation de qualité et à un avenir meilleur. »

– MONSEÑOR LAUNAY SATURNÉ, ARCHEVÊQUE DU CAP-HAÏTIEN, LORS DE L’INAUGURATION DU COLLÈGE JEAN XXIII – ANNEXE, LE 8 OCTOBRE 2025, 195E ÉCOLE CONSTRUITE PAR LA FONDATION DIGICEL

CONSTRUCTION D'ÉCOLES : CRÉER DES ESPACES D'APPRENTISSAGE SÛRS

L'éducation reste au cœur de l'action de la Fondation en Haïti. Au cours de l'EF26, la Fondation a inauguré le Collège Jean XXIII – Annexe et achevé trois autres projets de construction scolaire : l'Institution Notre Dame du Perpétuel Secours, l'École Communautaire Bon Berger de Pépin et Sant Edikasyon ak Reyabilitasyon Kay Christine. Ensemble, ces établissements donnent à plus de 1 000 élèves accès à des environnements d'apprentissage sûrs et inclusifs.

La Fondation a également entrepris des travaux de réhabilitation dans quatre écoles existantes, contribuant à préserver et à renforcer les infrastructures éducatives pour les futures générations d'élèves. Au cours de l'année, elle a lancé une campagne nationale afin de sélectionner sa 200e école emblématique. À l'issue d'un processus rigoureux de candidature et d'évaluation sur site, l'École Nationale Fondation Vincent a été retenue et la cérémonie de pose de la première pierre s'est tenue le 6 mars 2026.



PARCCSEQ : INVESTIR DANS LES COMMUNAUTÉS SCOLAIRES

PARCCSEQ (Projet d'appui au renforcement des capacités des communautés scolaires pour une éducation de qualité) vise à renforcer les communautés scolaires en favorisant une gouvernance autonome et en soutenant le développement d'activités génératrices de revenus, afin d'aider les écoles à gagner en autonomie sur le long terme.

À ce jour, 95 écoles ont participé au PARCCSEQ et 78 d'entre elles ont créé une entreprise sociale scolaire. Au cours de l'EF26, 29 écoles ont achevé le programme, portant à 60 le nombre total d'établissements diplômés. Ces efforts ont contribué à améliorer les pratiques de gestion scolaire, à accroître l'autonomie financière et à renforcer l'appropriation locale au sein des communautés scolaires participantes.



KONBIT POU CHANJMAN : SUBVENTIONS COMMUNAUTAIRES

Konbit Pou Chanjman, qui signifie « S'unir pour le changement », soutient des projets portés par les communautés afin de renforcer les moyens de subsistance et de créer des opportunités économiques durables. Ancré dans la tradition haïtienne de l'effort collectif et de l'entraide, le programme finance des initiatives dans divers secteurs, notamment la pêche, l'élevage et la transformation agricole.

Fort du succès des années précédentes, le programme a reçu 547 candidatures lors de sa neuvième édition, témoignant d'un intérêt et d'une demande toujours soutenus. Au total, 18 organisations communautaires ont obtenu un financement afin de réaliser des projets visant à renforcer les moyens de subsistance et à soutenir le développement local. Au-delà des chiffres, les effets du programme se traduisent par des moyens de subsistance plus solides, de meilleures conditions de vie et une autonomie accrue dans les communautés participantes.



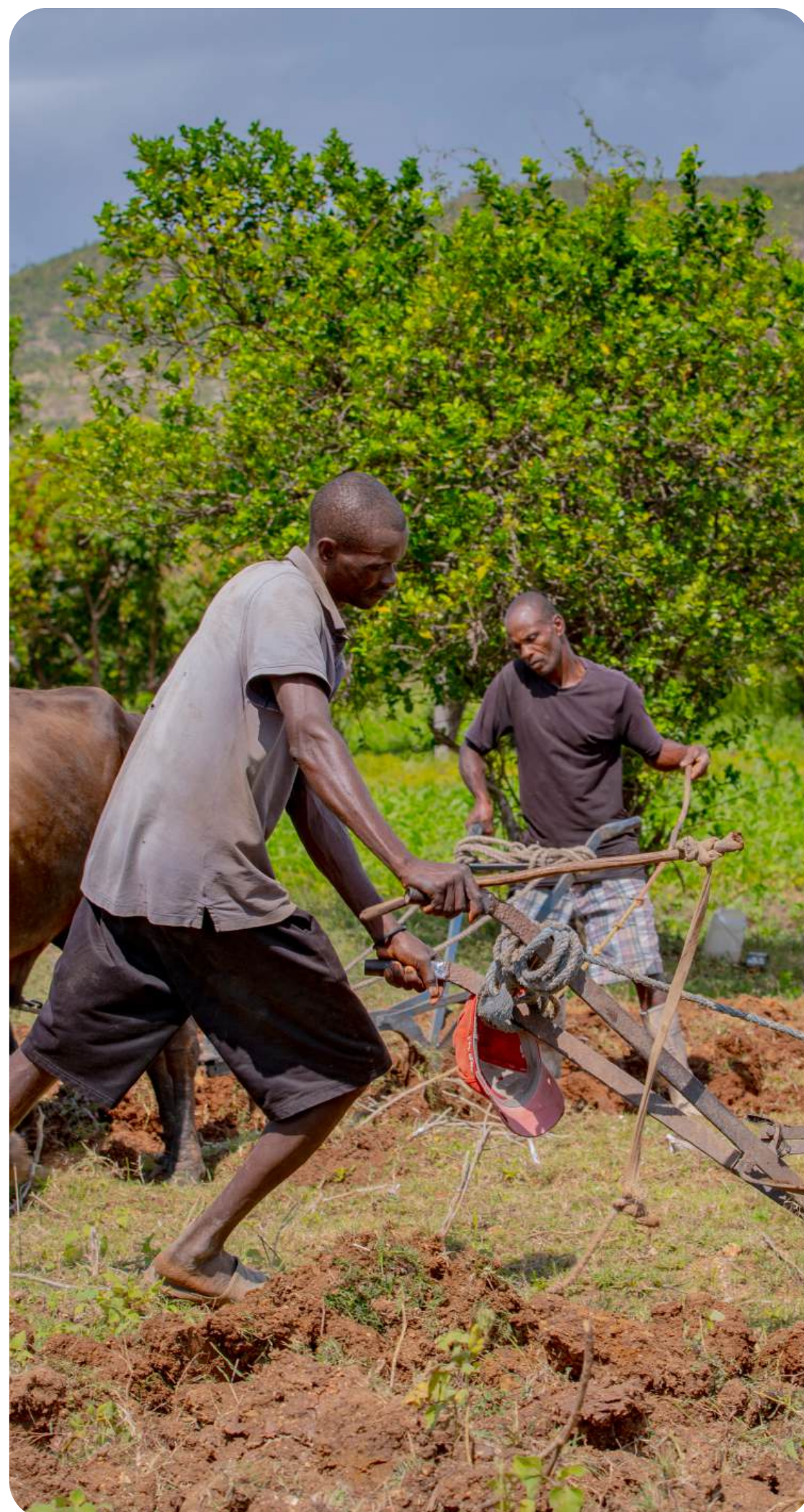
LES COLLABORATEURS DE DIGICEL S'ENGAGENT DANS LES COMMUNAUTÉS PARTOUT EN HAÏTI

Les collaborateurs de Digicel continuent de faire preuve d'un engagement exceptionnel envers leurs communautés. Cette année, ils ont mené dix initiatives de bénévolat, principalement consacrées à la réhabilitation d'espaces publics et à l'installation de lampadaires solaires afin d'améliorer la sécurité et le bien-être des communautés.

Des communautés telles qu'Acul-du-Nord, Carice et Lakou Souvenans ont bénéficié de ces actions. Parmi les autres initiatives figuraient une clinique mobile à Arniquet et la rénovation de la bibliothèque municipale de Jacmel.

Ces projets témoignent de la volonté des collaborateurs de Digicel d'avoir des retombées positives au-delà de leur environnement de travail et renforcent les liens de l'entreprise avec les communautés qu'elle sert. Plus de 100 collaborateurs ont participé à des activités de bénévolat dans les dix départements d'Haïti, renforçant ainsi la culture de service et de responsabilité sociale de Digicel.



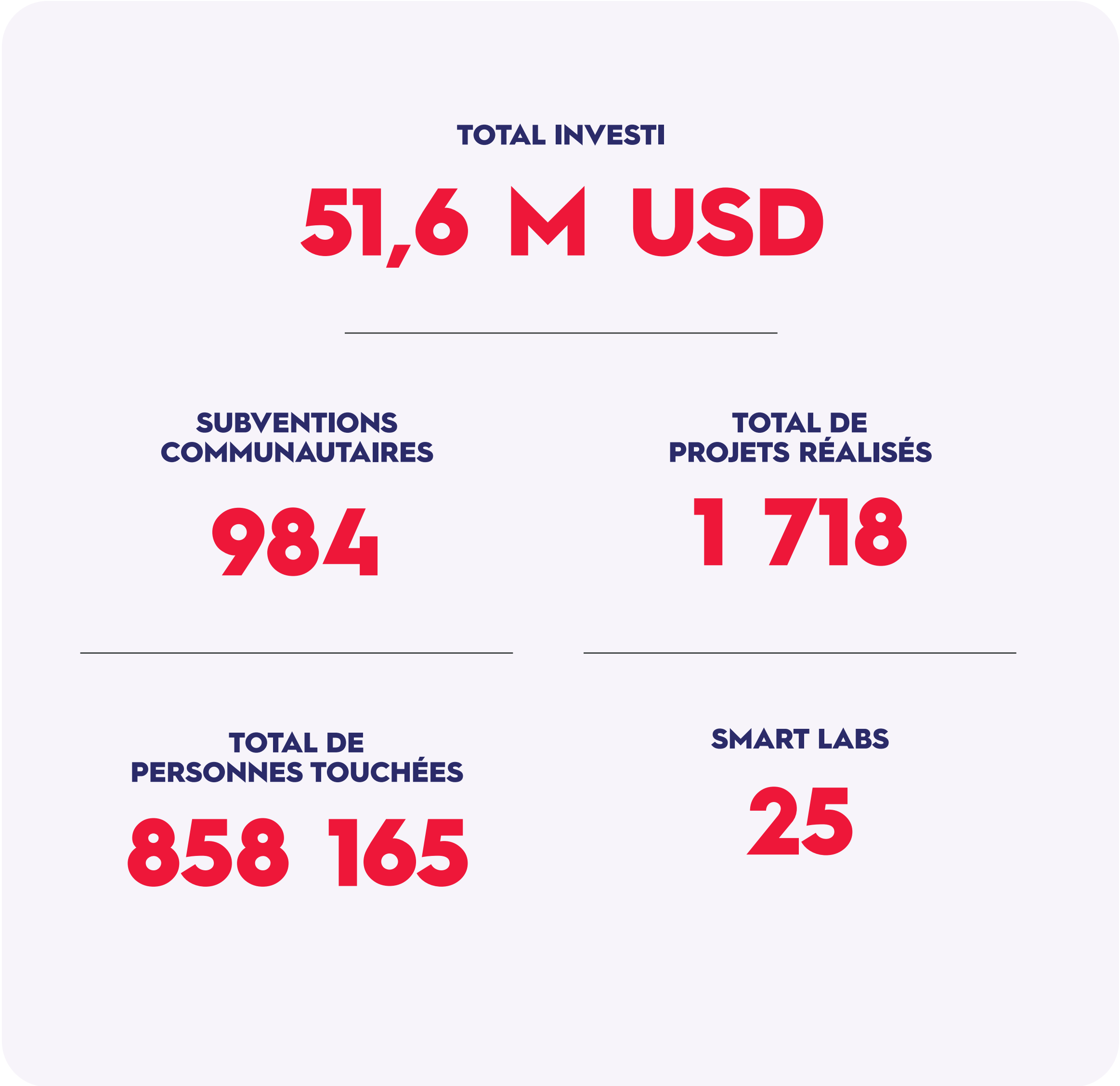


« Je vieillis et je n'ai plus la même force qu'autrefois pour travailler la terre à la main. **Grâce aux bœufs et à la charrette fournis à la communauté par la Fondation Digicel, le travail agricole est devenu beaucoup plus facile pour nous à Bèsi.** Maintenant, lorsque la saison des semis arrive, je suis rassuré de savoir que ma terre sera préparée rapidement et que je pourrai planter au bon moment. Je ne peux vraiment pas exprimer à quel point cela me rend heureux. »

— BÉNÉFICIAIRE DU PROJET DE LABOUR DIRIGÉ PAR L'ORGANISATION OPBC,
LAURÉATE DE LA 7E ÉDITION DE KONBIT POU CHANJMAN DANS LE SUD

FOCUS : NOS ACTIONS EN JAMAÏQUE

L'action de la Fondation en Jamaïque vise depuis longtemps à élargir l'accès au numérique et aux opportunités éducatives dans toute l'île. Lorsque l'ouragan Melissa a dévasté nos communautés, nous avons répondu présents en intégrant à notre mission le soutien aux communautés ainsi que les opérations de secours et de rétablissement. À travers ses programmes de développement à long terme comme ses interventions en cas de catastrophe, la Fondation est restée déterminée à soutenir les personnes et les communautés de toute l'île.



SMART LABS : DONNER AUX ENSEIGNANTS LES MOYENS D'AGIR GRÂCE À LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La Fondation a continué d'élargir l'accès à l'apprentissage numérique grâce à son programme Smart Labs, en installant des environnements d'apprentissage numérique entièrement équipés dans des écoles et, pour la première fois, dans des établissements de formation des enseignants. Au cours de l'EF26, des Smart Labs ont été créés dans quatre établissements de formation des enseignants, s'ajoutant aux 21 laboratoires déjà installés dans 13 paroisses depuis 2022.

Cette extension témoigne du fait qu'une véritable transformation numérique de l'éducation exige d'investir non seulement dans les élèves, mais aussi dans les enseignants chargés de les préparer à l'avenir. En donnant aux enseignants les outils et l'assurance nécessaires pour intégrer les technologies en classe, le programme vise à améliorer durablement les pratiques pédagogiques et les résultats d'apprentissage dans toute la Jamaïque.



SAFER INTERNET TOGETHER : CONSTRUIRE UNE CULTURE DE RESPONSABILITÉ NUMÉRIQUE

La Fondation a poursuivi son programme Safer Internet Together (SIT), proposant des sessions interactives consacrées à une utilisation sûre et responsable d'Internet. Les sujets abordés comprenaient la sensibilisation au cyberharcèlement, l'empreinte numérique, les escroqueries en ligne, la protection des données personnelles et le respect d'autrui sur Internet. Malgré une interruption de deux mois causée par l'ouragan Melissa, le programme a atteint son objectif de 150 écoles dans toute la Jamaïque et sensibilisé directement plus de 32 000 élèves. L'initiative s'est également étendue au-delà

des écoles, sensibilisant plus de 2 000 personnes âgées et plus de 100 membres des communautés grâce à des sessions locales destinées à promouvoir la culture numérique et la sécurité en ligne. Plus de 190 collaborateurs bénévoles de Digicel, connus sous le nom de SIT Squad, ont contribué au programme en animant des sessions dans les écoles et les communautés de chacune des paroisses de la Jamaïque. Soutenu par le ministère de l'Éducation, des Compétences, de la Jeunesse et de l'Information, le programme a depuis été reconduit pour une deuxième année.





ATELIER DE COUTURE DU CENTRE JUVÉNILE DE SOUTH CAMP : REDONNER ESPOIR PAR L’ACQUISITION DE COMPÉTENCES

Dans le cadre de son portefeuille consacré au développement communautaire, la Fondation a soutenu la création d’un atelier de couture au South Camp Juvenile Correctional & Remand Centre. Cette initiative permet à de jeunes femmes d’acquérir des compétences pratiques et valorisables sur le marché du travail, susceptibles de favoriser leur réadaptation, leur réinsertion et leur future autonomie économique.

À l’issue du programme, les participantes peuvent quitter South Camp avec une certification HEART de niveau 2 en création de mode, qualification reconnue au niveau national et véritablement valorisée sur le marché du travail.

SUBVENTIONS SALUTE 21 BUILD JAMAICA

Lancé à l’occasion de la 21e année de la Fondation en Jamaïque, le programme Salute 21 Build Jamaica Grants a élargi les possibilités de financement offertes aux écoles, aux organisations accompagnant les personnes ayant des besoins spécifiques, aux groupes de jeunes et d’agriculteurs ainsi qu’aux organisations communautaires de toute l’île. Parmi les nouveaux domaines prioritaires figuraient la culture numérique et la silver économie, reflétant la volonté constante de la Fondation de soutenir des programmes qui répondent directement à l’évolution des besoins des communautés jamaïcaines.



HELLO! CAMP D’ORTHOPHONIE : LIBÉRER LES VOIX GRÂCE À UNE INTERVENTION PRÉCOCE

La Fondation s’est associée à Hello! Speech Therapy Limited pour organiser un camp d’été d’orthophonie, donnant à des enfants présentant des troubles de la parole et du langage accès à des services thérapeutiques spécialisés dans un environnement bienveillant et stimulant. Le camp a accueilli plus de 100 enfants, dont beaucoup bénéficiaient pour la première fois d’un suivi orthophonique régulier.

Conscient que les progrès doivent se poursuivre au-delà du camp, le programme a également transmis aux

aidants des techniques thérapeutiques à appliquer à domicile, afin de permettre aux familles de continuer à soutenir le développement de leurs enfants au quotidien.

Cette initiative s’inscrit dans l’engagement plus large de la Fondation visant à garantir aux enfants ayant des besoins divers en matière d’apprentissage et de développement l’accès aux services d’accompagnement nécessaires pour réaliser pleinement leur potentiel.

EFFORTS DE SECOURS APRÈS L'OURAGAN MELISSA

À la suite de l'ouragan Melissa en octobre 2025, la Fondation s'est immédiatement mobilisée pour soutenir les écoles touchées, les communautés vulnérables et les opérations de rétablissement dans plusieurs paroisses de l'ouest de la Jamaïque. Son action a consisté à aider les communautés à reconstruire, à rétablir des environnements d'apprentissage sûrs et à fournir des produits de première nécessité afin d'aider les familles à faire face aux conséquences immédiates de la tempête.

La Fondation a consacré 500 000 USD aux opérations de secours et de rétablissement. Dans 75 communautés et groupes de Jamaïque, l'aide a notamment pris la forme de 14 835 colis alimentaires, 2 156 kits d'hygiène et 1 000 bons d'achat en quincaillerie, permettant aux familles de répondre à leurs besoins immédiats tout en commençant à reconstruire leur logement et leurs moyens de subsistance.

L'aide s'est également étendue au secteur de l'éducation, avec environ 15,5 millions JMD (soit environ 97 000 USD) de subventions de secours après l'ouragan accordées à cinq écoles primaires et à un établissement secondaire touchés par la tempête. Ces financements ont permis de réaliser des réparations urgentes, de remplacer le mobilier et les équipements endommagés et de rétablir des environnements d'apprentissage sûrs. La Fondation s'est également engagée à remettre en état les Smart Labs endommagés par la tempête, et d'autres investissements sont prévus afin de réparer ou de remplacer les équipements technologiques détériorés par l'eau dans les écoles de l'île. Des fournitures de secours supplémentaires ont été remises à l'ODPEM pour soutenir la prévention des maladies, l'assainissement de l'environnement, les actions médicales de proximité et la poursuite des opérations de rétablissement.



FOCUS : NOS ACTIONS À TRINITÉ-ET-TOBAGO

À Trinité-et-Tobago, l'investissement communautaire s'articule autour d'EPIC — Extraordinary Projects Impacting Communities —, le programme phare de subventions de la Fondation, qui soutient les organisations communautaires depuis 2016. Grâce à EPIC et à diverses initiatives ciblées, la Fondation continue de promouvoir le développement communautaire durable, l'inclusion et le bénévolat mené par les collaborateurs dans tout le pays.



299 103
PERSONNES TOUCHÉES

180
PROJETS EPIC RÉALISÉS

697
PROJETS RÉALISÉS

20
LABORATOIRES D'INNOVATION CRÉÉS

9,4
MILLIONS USD INVESTIS

60
CENTRES TECHNOLOGIQUES CRÉÉS



EPIC : PROJETS EXTRAORDINAIRES AYANT UNE INCIDENCE SUR LES COMMUNAUTÉS

Depuis son lancement, EPIC a soutenu 180 projets, bénéficié à plus de 100 000 personnes et investi plus de 10 millions TTD (1,5 million USD) dans des initiatives de développement communautaire durable.

Au cours de l’EF26, les financements EPIC se sont concentrés sur trois domaines prioritaires : le développement durable environnemental, le sport au service du développement, et les technologies et la numérisation. Dans le cadre du programme, 10 organisations communautaires ont reçu un financement total d’environ 194 000 USD pour des projets qui devraient bénéficier à plus de 15 000 personnes à Trinité-et-Tobago.

Les projets soutenus au cours de l’année comprenaient des laboratoires de réalité virtuelle, des jardins

hydroponiques alimentés à l’énergie solaire, des camps de robotique destinés aux enfants autistes et des initiatives transformant les déchets plastiques en infrastructures communautaires. EPIC est cofinancé par Shell Trinidad and Tobago, témoignant d’un engagement commun en faveur du développement communautaire durable.

En décembre 2025, la Fondation Digicel et Shell Trinidad and Tobago ont annoncé un nouveau partenariat de trois ans, marquant une extension significative de la portée d’EPIC. Représentant un investissement conjoint de 3,8 millions TTD (563 000 USD), ce partenariat soutiendra la poursuite du développement et de l’extension du programme au cours des prochaines années.



DÉFI D’INNOVATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La Fondation a lancé le Défi d’innovation pour les personnes handicapées (PH) en partenariat avec le Programme de microfinancements du Fonds pour l’environnement mondial (PMF/FEM) du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Cette initiative vise à réduire les obstacles à l’entrepreneuriat en soutenant des projets d’entreprise innovants, écologiquement durables et fondés sur les technologies, conçus par des personnes handicapées.

Grâce à un investissement de 100 000 USD, le programme a offert six places dans un accélérateur d’entreprises, aidant les participants à acquérir de nouvelles compétences, à renforcer leur activité et à gagner en autonomie économique. Parmi les bénéficiaires figurait Cristy Bhagwandeem, qui a créé Cristy’s Sweet Treats, une entreprise de crèmes glacées aux saveurs inspirées de produits locaux, avec l’accompagnement du Cashew Gardens Community Council.

REAL CONNECTIONS : LE BÉNÉVOLAT DES COLLABORATEURS EN ACTION

Dans le cadre de son programme Real Connections, la Fondation a continué de créer des occasions pour les collaborateurs de Digicel de s'engager directement en faveur des causes qui leur tiennent à cœur. Au cours de l'EF26, six équipes de collaborateurs ont reçu un financement pour soutenir des projets communautaires qui les passionnent, chacun intégrant une composante technologique ou de culture numérique.

Tout au long de l'année, les collaborateurs bénévoles ont également soutenu diverses initiatives, notamment des formations Safer Internet Together, des actions de sensibilisation à l'autisme, des événements organisés à l'occasion de la Journée mondiale de la trisomie 21, des collectes de fonds de Noël, des collectes de sang et des programmes d'alphabétisation. Ces actions témoignent de l'engagement de la Fondation à offrir aux collaborateurs de véritables occasions de contribuer à leurs communautés au-delà de leur environnement de travail.

PERSPECTIVES

Nos communautés restent au cœur de notre raison d'être. À l'avenir, nous continuerons à accroître les effets de nos programmes en élargissant l'accès aux opportunités et en investissant dans des initiatives qui aident les personnes et les communautés à prospérer. Grâce aux fondations Digicel et à l'engagement de nos collaborateurs, nous restons déterminés à avoir des retombées positives et durables dans les marchés que nous servons. En créant de vraies connexions et en investissant dans le développement communautaire à long terme, nous continuerons d'œuvrer pour que personne ne soit laissé de côté, tout en contribuant à bâtir un avenir plus inclusif et durable.



Alors que nous continuons à renforcer notre approche du développement durable, **notre priorité demeure de fournir une connectivité fiable et des services numériques** qui aident les personnes, les entreprises et les communautés à prospérer.

GLOSSAIRE

PCA : plan de continuité d’activité

GCA : gestion de la continuité d’activité

SGCA : système de gestion de la continuité d’activité

CIPS : Chartered Institute of Procurement and Supply

- Organisme professionnel mondial spécialisé dans les achats et la gestion de la chaîne d’approvisionnement

CO2 : dioxyde de carbone

CO2e : équivalent dioxyde de carbone ; CPE : Customer Premises Equipment (équipement dans les locaux du client) ; e-déchets : déchets électroniques

EPIC : Projets extraordinaires ayant une incidence sur les communautés

ESG : environnement, social et gouvernance

- Terme générique désignant les trois piliers utilisés pour évaluer les risques et les impacts d’une entreprise en matière de développement durable, ainsi que ses pratiques de gouvernance
- Les critères ESG sont utilisés par les investisseurs, les prêteurs et les autorités de réglementation pour évaluer les performances non financières et la résilience à long terme des entreprises.

GES : gaz à effet de serre

GRI : Global Reporting Initiative

- Organisme international indépendant qui élabore les normes de communication en matière de développement durable les plus largement adoptées dans le monde
- Les normes GRI permettent aux entreprises de communiquer leurs impacts économiques, environnementaux et sociaux dans un format structuré et comparable

GSM : Global System for Mobile Communications (système mondial de communications mobiles)

SSE : sécurité, santé et environnement

IFRS : Normes internationales d’information financière

IFRS S1 : norme IFRS d’information sur la durabilité S1 — Obligations générales en matière d’informations financières liées à la durabilité

- Publiée par l’ISSB en juin 2023, la norme IFRS S1 établit les obligations générales de publication d’informations sur l’ensemble des risques et opportunités significatifs liés au développement durable, de manière utile aux investisseurs et aux marchés financiers
- Elle s’applique à tous les sujets liés au développement durable

IFRS S2 : norme IFRS d’information sur la durabilité S2 — Informations à fournir en lien avec les changements climatiques

- Publiée en juin 2023 parallèlement à la norme IFRS S1, la norme IFRS S2 définit des obligations précises de publication des risques et opportunités liés au climat, notamment en matière de gouvernance, de stratégie, de gestion des risques et d’indicateurs
- Elle intègre les recommandations du Groupe de travail sur la publication d’informations financières relatives au climat (TCFD)

ISO/IEC 27001 : norme ISO/IEC 27001:2022 de l’Organisation internationale de normalisation et de la Commission électrotechnique internationale relative aux systèmes de management de la sécurité de l’information

ISO/IEC 27701 : norme ISO/IEC 27701:2019 de l’Organisation internationale de normalisation et de la Commission électrotechnique internationale relative aux systèmes de management de la protection de la vie privée

ISSB : Conseil des normes internationales d’information sur la durabilité

- Organisme de normalisation indépendant créé par la Fondation IFRS en 2021 afin d’élaborer un référentiel mondial de normes de publication d’informations sur le développement durable à l’intention des marchés financiers
- L’ISSB est responsable des normes IFRS S1 et IFRS S2, ainsi que de la mise à jour et du développement continus des normes SASB

LiFePO4 : phosphate de fer et de lithium

- Technologie de batterie rechargeable utilisée dans les infrastructures réseau de Digicel comme solution de remplacement plus propre et plus durable que les batteries au plomb traditionnelles
- Les batteries LiFePO4 offrent une densité énergétique supérieure, une durée de vie opérationnelle plus longue et un risque environnemental réduit

LTE : Long-Term Evolution

- Norme de communication haut débit sans fil communément appelée 4G

LTi : Lost-Time Injury (accident avec arrêt de travail)

LTIFR : Lost-Time Injury Frequency Rate (taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail)

SASB : Sustainability Accounting Standards Board

- Organisme qui élabore et tient à jour des normes sectorielles de publication relatives aux risques et opportunités en matière de développement durable ayant une incidence financière significative pour les investisseurs
- Les normes SASB sont désormais tenues à jour par la Fondation IFRS par l’intermédiaire de l’ISSB

Émissions du scope 1 : émissions directes de gaz à effet de serre provenant de sources détenues ou contrôlées par une organisation, notamment celles issues de la combustion de carburant dans les groupes électrogènes et les véhicules appartenant à l’entreprise

Émissions du scope 2 : émissions indirectes de gaz à effet de serre résultant de la production de l’électricité, de la chaleur ou de la vapeur achetée et consommée par une organisation

Émissions du scope 3 : toutes les autres émissions indirectes de gaz à effet de serre générées en amont et en aval de la chaîne de valeur d’une entreprise, notamment par les activités des fournisseurs, les trajets domicile-travail des collaborateurs, les déplacements professionnels et l’utilisation des produits et services par les clients

ODD : objectifs de développement durable

- Dix-sept objectifs mondiaux interdépendants adoptés par les Nations Unies en 2015 dans le cadre du Programme de développement durable à l’horizon 2030

PEID : petits États insulaires en développement

SIT : Safer Internet Together

SON : Self-Optimising Network (réseau auto-optimisant)

SRO : Sustainability-Related Risks and Opportunities (risques et opportunités liés au développement durable)

Développement durable : capacité à exercer ses activités de manière à répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs

TRI : Total Recordable Incidents (nombre total d’incidents enregistrables)

5G : technologie mobile de cinquième génération



