

Rapport Annuel 2007



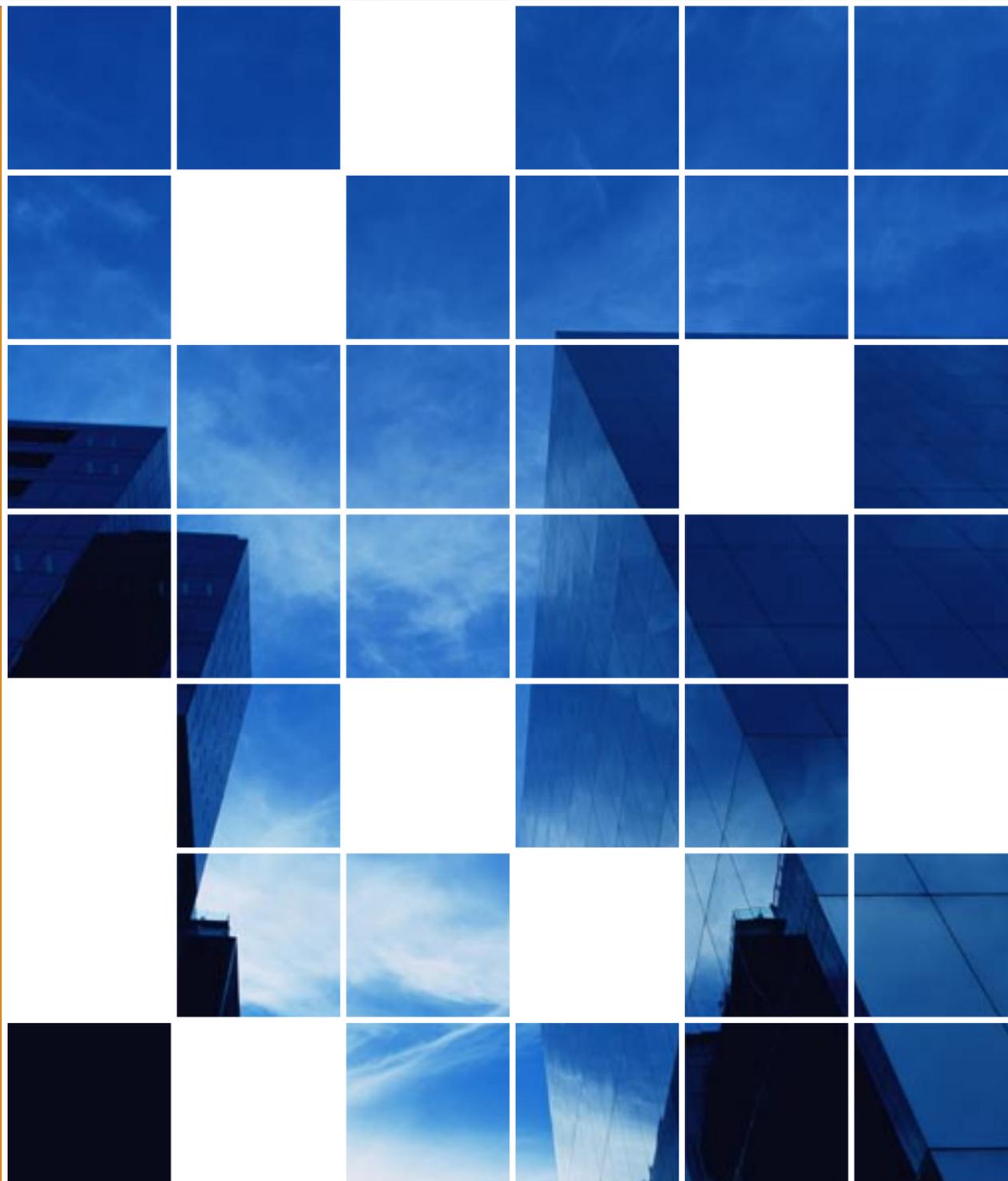
Zone bleue DDB



Sommaire

I.	Mot du Président	5
II.	Gouvernement d'entreprise	6
III.	Chiffres clés	10
IV.	Maroc Telecom sur les places boursières	12
V.	Faits marquants	15
VI.	Orientations stratégiques	18
VII.	Leader dans son secteur	21
VIII.	Des fondamentaux solides	42
IX.	Filiales et participations	47
X.	Un fort engagement pour le développement durable	51

MOT DU PRÉSIDENT



Abdeslam AHIZOUNE
Président du Directoire

Réalisés dans un contexte économique favorable aussi bien au Maroc, où les grands chantiers tirent la croissance, qu'en Afrique, où le rythme de développement est soutenu, les résultats du groupe Maroc Telecom pour l'exercice 2007 sont excellents.

Le chiffre d'affaires a progressé de 21,7% en une année et les résultats opérationnels ont connu une croissance similaire. Ces progressions ont dépassé les prévisions et, fait sans précédent, ont été supérieures, en base comparable, à celles de l'exercice 2006.

Au Maroc, avec plus de 15 millions de clients, Maroc Telecom a confirmé sa position de leader dans tous les secteurs d'activités d'un marché où trois opérateurs globaux évoluent désormais.

Ce succès est d'abord à mettre au compte du lancement de services innovants, tels l'illimité Phony et des promotions sur le trafic qui ont été massivement souscrits, car ils ont permis aux clients de téléphoner plus, pour moins cher.

Cela n'a été possible que grâce aux efforts consentis pour maintenir et développer le réseau. Maroc Telecom y a consacré pas moins de 4,2 milliards de dirhams, soit 18% de son chiffre d'affaires en 2007, un montant exceptionnel parmi les opérateurs dans le monde.

La réussite d'un opérateur des télécommunications repose aussi sur la proximité et sur l'élément humain. Renforcer le réseau commercial, déjà très dense, motiver les salariés par une politique de formation et de rémunération incitative ont donc figuré parmi les priorités.

2007 a, par ailleurs, été l'année de la confirmation de la vocation d'opérateur international de Maroc Telecom, en Europe, avec le lancement d'un nouvel opérateur virtuel mobile, Mobisud Belgique, et en Afrique avec l'acquisition de la majorité du capital de l'opérateur historique du Gabon.

Ainsi, le nombre des filiales du groupe sur le continent africain a été porté à trois, Gabon Telecom venant s'ajouter à l'Onatel au Burkina Faso, privatisé fin 2006, et à Mauritel. Ce dernier a confirmé son leadership sur un marché fortement concurrentiel. Quant aux performances des acquisitions les plus récentes, elles sont prometteuses et confirment le bien-fondé de la stratégie de développement à l'international déployée par Maroc Telecom.

S'agissant de son engagement au bénéfice de la collectivité, Maroc Telecom a encore accentué ses efforts en 2007, en adhérant pleinement aux objectifs de développement durable.

Il a confirmé son soutien fidèle et constant à la préservation de l'environnement, l'humanitaire, la santé, la promotion du sport ou encore la sauvegarde de la diversité culturelle, notamment au travers de ses partenariats avec les fondations et associations.

Conscient des enjeux humains sous-jacents, Maroc Telecom a par ailleurs contribué à créer ou à sauvegarder des milliers d'emplois en soutenant le secteur fortement concurrencé des téléboutiques et en jouant un rôle clé dans le développement des centres d'appels dans le pays. L'association Maroc Telecom pour la création des entreprises a apporté sa pierre à l'édifice, au travers de prix d'excellence et de bourses pour des étudiants méritants ainsi que par le biais de prêts à des jeunes promoteurs qui n'auraient pu concrétiser leur projet sans cette aide.

Grâce à son implication et à son dynamisme, Maroc Telecom a sans nul doute consolidé ses positions au Maroc en 2007; il a aussi confirmé son rôle d'opérateur de référence en Afrique. 2008 s'annonce sous de bons auspices dans un Maroc en croissance et dans un continent au potentiel de développement élevé.

GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

Maroc Telecom adopte une structure de gouvernement d'entreprise composée d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance. Cette forme de gouvernance dissocie les pouvoirs de gestion et de contrôle.

Le Directoire

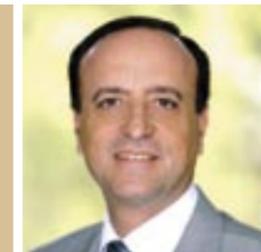
Abdeslam AHIZOUNE



Président du Directoire

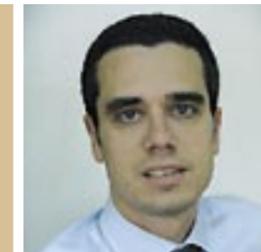
Les membres

Larbi GUEDIRA



Directeur Général du
Pôle Services

Arnaud CASTILLE



Directeur Général du Pôle
Administratif et Financier

Mohammed HMADOU



Directeur Général du
Pôle Réseaux

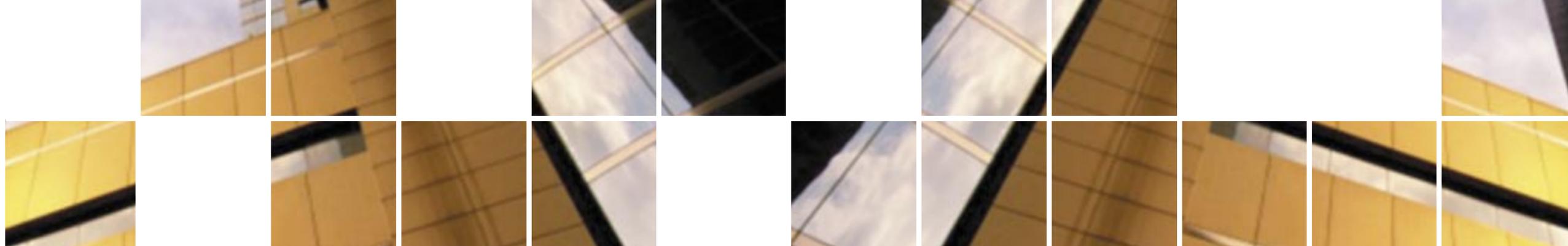
Janie LETROT



Directeur Général de
la Réglementation, de
la Communication et
du Développement à
l'International

Le Directoire

Le Directoire, présidé par Abdeslam Ahizoune, administre et dirige la Société sous le contrôle d'un Conseil de Surveillance. Il est composé de cinq membres représentant les métiers de l'entreprise qui en assurent collégalement la direction.



Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance, présidé par Salaheddine Mezouar, Ministre de l'Economie et des Finances, est composé d'au moins huit membres nommés pour six ans par l'Assemblée générale ordinaire, trois, représentant le Royaume du Maroc, cinq, représentant Vivendi.

Le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion menée par le Directoire. Il présente à l'Assemblée générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice. En 2007, le Conseil de Surveillance s'est réuni à trois reprises, pour approuver aussi bien les réalisations de l'entreprise que ses perspectives de croissance à moyen et long termes.

Au sein du Conseil de Surveillance, messieurs Salaheddine Mezouar, Chakib Benmoussa et Abdelaziz Talbi (3 membres) ont été nommés sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc et messieurs Jean-Bernard Lévy, Jean-René Fourtou, Frank Esser, Philippe Capron, et Régis Turrini, (5 membres) ont été nommés sur proposition de Vivendi. Monsieur Jacques Espinasse, nommé initialement sur proposition de Vivendi et parti en retraite en 2007, a conservé son poste de membre du Conseil de Surveillance.

Président

Salaheddine Mezouar
Ministre de l'Economie et des Finances

Vice-Président

Jean-Bernard LEVY
Président du Directoire du Groupe Vivendi

Membres

Chakib BENMOUSSA	Ministre de l'Intérieur
Abdelaziz TALBI	Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie et des Finances
Jean-René FOURTOU	Président du Conseil de Surveillance de Vivendi
Philippe CAPRON	Directeur Financier et membre du Directoire de Vivendi
Frank ESSER	Président-Directeur général de SFR et membre du Directoire de Vivendi
Jacques ESPINASSE	Administrateur de sociétés
Régis TURRINI	Directeur de la stratégie et du développement de Vivendi

Le Comité d'Audit

Maroc Telecom est doté d'un Comité d'Audit, chargé notamment de faire des recommandations et/ou d'émettre des avis sur les procédures comptables régissant le fonctionnement du Groupe.

Créé en 2003 par le Conseil de Surveillance, le Comité d'Audit répond à la volonté des actionnaires d'adopter les standards internationaux pour le Gouvernement d'Entreprise et le Contrôle Interne de Maroc Telecom.

Le Comité d'Audit est composé d'un Président, Monsieur Philippe Capron, et de cinq membres permanents, à raison de trois représentants pour l'Etat, deux pour Vivendi, dont le Président, et un membre indépendant.

Président

Philippe CAPRON
Directeur financier de Vivendi, membre du Directoire de Vivendi

Membres

Noureddine BOUTAYEB
Directeur des Affaires Rurales au Ministère de l'Intérieur

Abdelaziz TALBI
Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie et des Finances

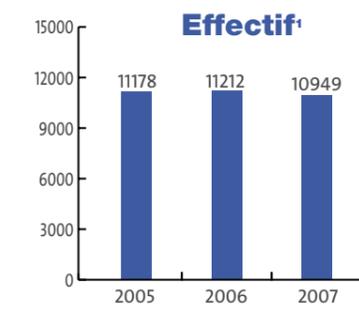
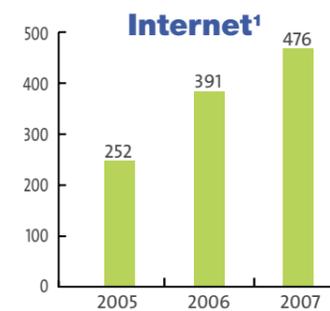
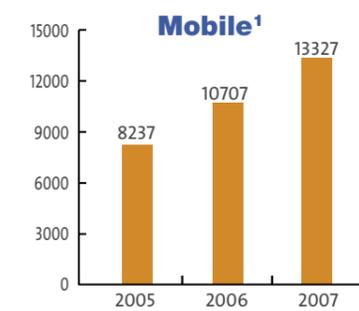
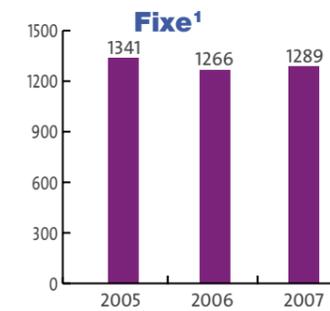
Monkid MESTASSI
Secrétaire Général du Ministère des Affaires Economiques et Générales

Pierre TROTOT
Directeur Général Délégué Directeur Financier de SFR

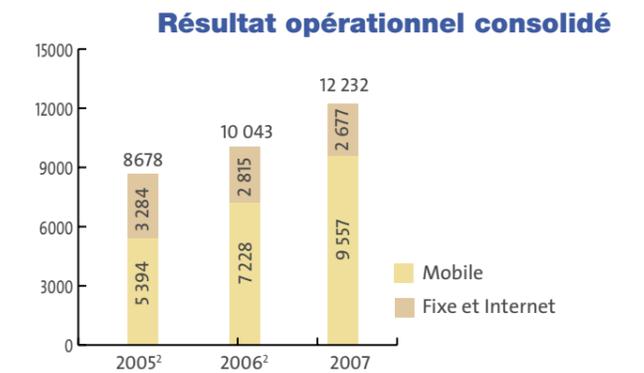
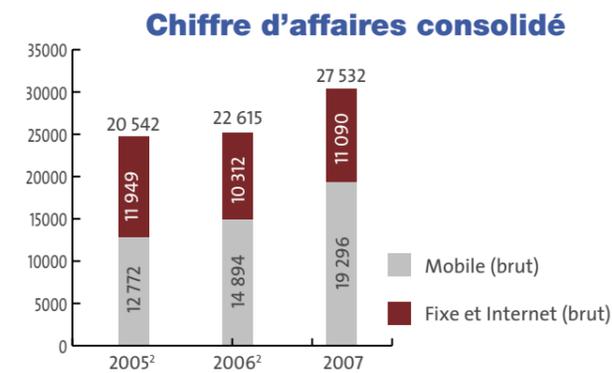
CHIFFRES CLÉS

CHIFFRES CLÉS
Au 31 décembre 2007

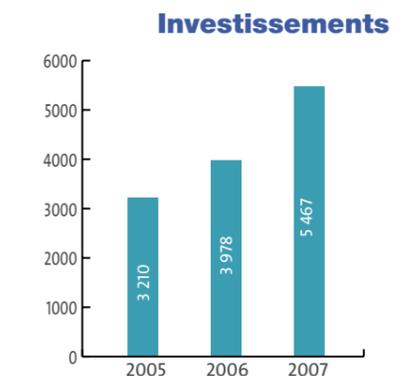
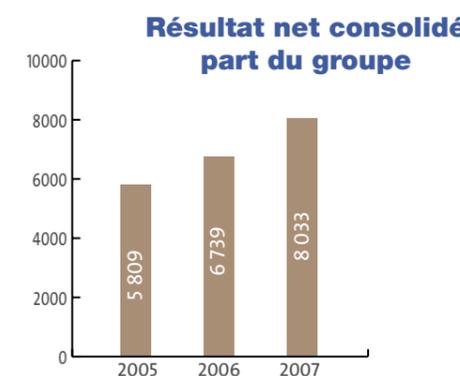
CHIFFRES CLÉS



(1) Données Maroc



(2) Retraitement du revenu du trafic international entre le Mobile et le Fixe



En normes IFRS (Millions de dirhams)

MAROC TELECOM SUR LES PLACES BOURSIERES

Maroc Telecom est coté simultanément sur les places de Casablanca et de Paris sous le libellé IAM.

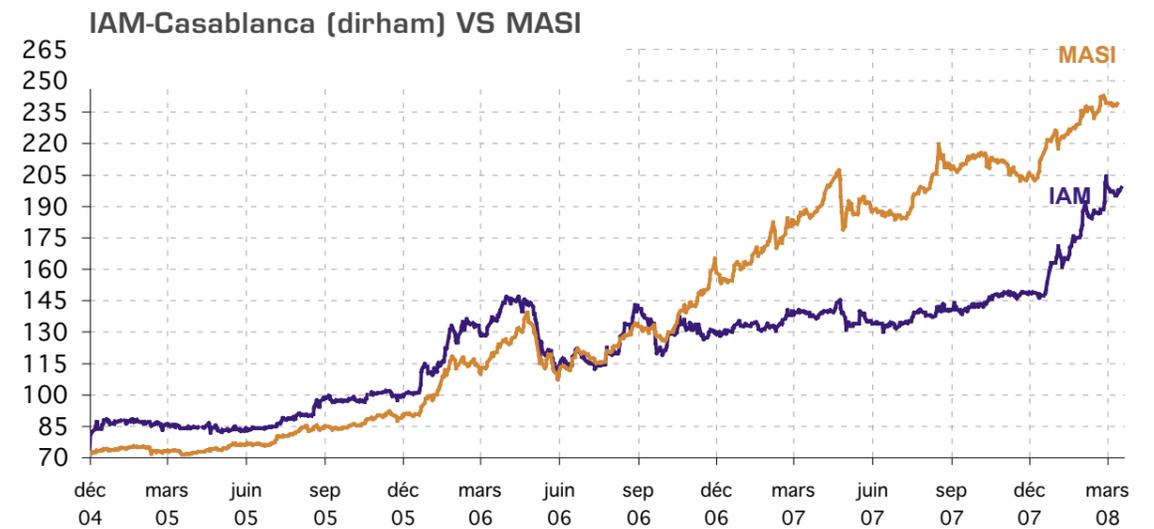
Nombre total de titres : 879 095 340



Evolution du cours à Casablanca

L'action Maroc Telecom est cotée sur le Marché Principal de la Bourse de Casablanca. Le cours de l'action a connu depuis son introduction en 2004, une croissance de plus 190%.

Code 8001

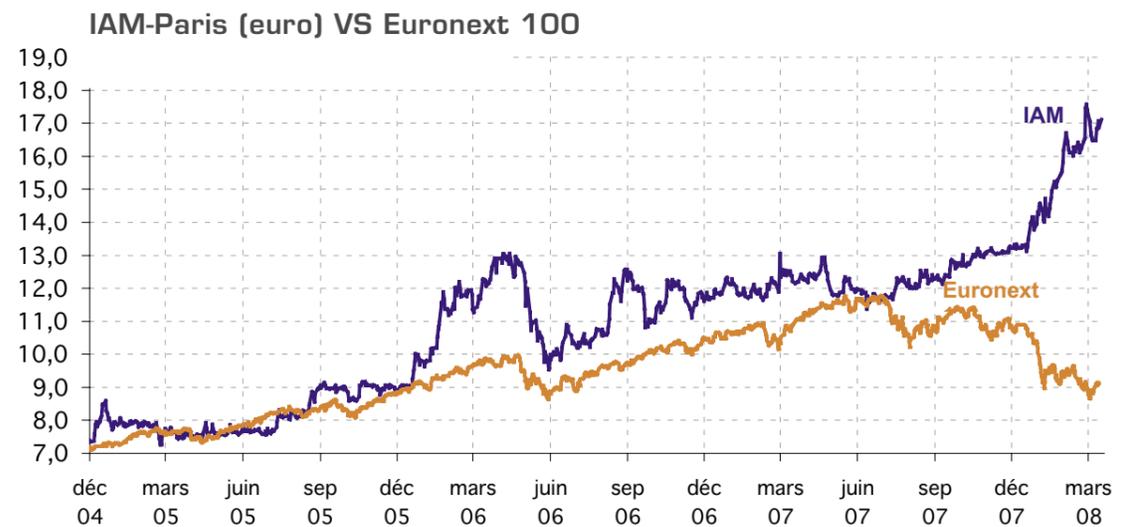


Evolution du cours à Paris

L'action Maroc Telecom est également cotée au Premier Marché de la Bourse de Paris. Le cours de l'action a cru depuis son introduction en 2004 de plus 177%.

Code ISIN MA 00000 11488

Eligible au SRD





MAROC TELECOM SUR LES PLACES BOURSIÈRES

Les rendez-vous 2008 de l'actionnaire

Date	Evénement
Lundi 21 janvier 2008	Chiffre d'affaires T4-2007 et Année 2007
Vendredi 22 février 2008	Résultats T4-2007 et Année 2007
Jeudi 17 avril 2008	Assemblée Générale des Actionnaires
Vendredi 9 mai 2008	CA et Résultats - T1 2008
Mardi 22 juillet 2008	Chiffre d'affaires - T2 et S1 2008
Vendredi 1 août 2008	Résultats - T2 et S1 2008
Mercredi 5 novembre 2008	CA et Résultats - T3 2008

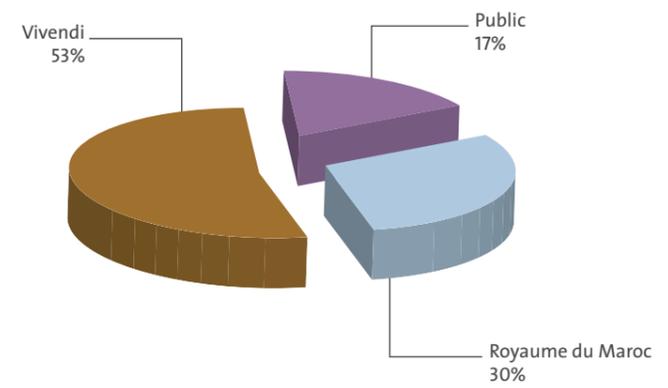
Dividendes distribués au cours des cinq derniers exercices

Depuis l'ouverture de son capital, la Société a été soucieuse de rémunérer ses actionnaires de manière satisfaisante tout en assurant les moyens de son développement. Maroc Telecom a l'intention de poursuivre une politique de distribution régulière et significative, en fonction de la conjoncture, de ses résultats bénéficiaires et de ses besoins de financement.

Année de mise en distribution	2005	2006*	2007	2008
Dividende ordinaire (Millions de Dh)	4395	6119	6927	8088
Dividende ordinaire par action (Dh)	5,00	6,96	7,88	9,20

*Distribution additionnelle exceptionnelle de 3516 millions de dirhams en 2006

Répartition du Capital au 31/12/2007



FAITS MARQUANTS 2007



Janvier

- Maroc Telecom mène une tournée nationale à la rencontre des propriétaires et gestionnaires de Téléboutiques et renforce son partenariat avec ce réseau de distribution
- L'ANRT approuve les offres techniques et tarifaires d'interconnexion aux réseaux fixes de Maroc Telecom pour l'année 2007.

Février

- Maroc Telecom acquiert 51% de Gabon Telecom, au terme d'un processus d'appel d'offres international.
- Maroc Telecom lance BlackBerry, une solution de communication mobile spécialement conçue pour l'entreprise

Mars

- Lancement de Mobisud au Maroc, une nouvelle télécarte prépayée mobile qui propose des tarifs de communication très avantageux à destination de tous les opérateurs nationaux Fixes et Mobiles ainsi que vers les mobiles MOBISUD France.

Avril

- Lancement des travaux de pose du câble sous-marin à fibre optique Atlas Offshore
- L'ANRT approuve les offres techniques et tarifaires de terminaison du trafic d'interconnexion dans les réseaux mobiles de Maroc Telecom et de Médi Télécom.

Mai

- Lancement du nouvel opérateur de téléphonie mobile Mobisud Belgique.

Juin

- Maroc Telecom et Sony Ericsson s'associent pour lancer le premier téléphone portable utilisant la langue Tamazight
- Maroc Telecom lance un service d'accès à l'Internet sur son nouveau réseau 3G
- Entrée en vigueur effective de la portabilité des numéros

Juillet

- Maroc Telecom lance les animations d'été «Un été 2007 aux couleurs de Maroc Telecom» : villages balnéaires de vacances, caravane musicale et partenariat avec les festivals du Maroc
- Mise en service de Atlas Offshore, le câble sous-marin de Maroc Telecom
- L'Etat Marocain cède 4% du capital de Maroc Telecom à la Bourse de Casablanca le 2 juillet 2007



FAITS MARQUANTS

Août

- Baisse de 34 à 64% des tarifs roaming internationaux de Maroc Telecom.

Septembre

- Maroc Telecom a franchi le cap des 12 millions de clients du Mobile.

Octobre

- Lancement du futur siège de MAROC TELECOM
- Maroc Telecom est la première entreprise à adhérer au programme "Collèges, Lycées et Entreprises sans tabac", programme national de lutte anti-tabac.

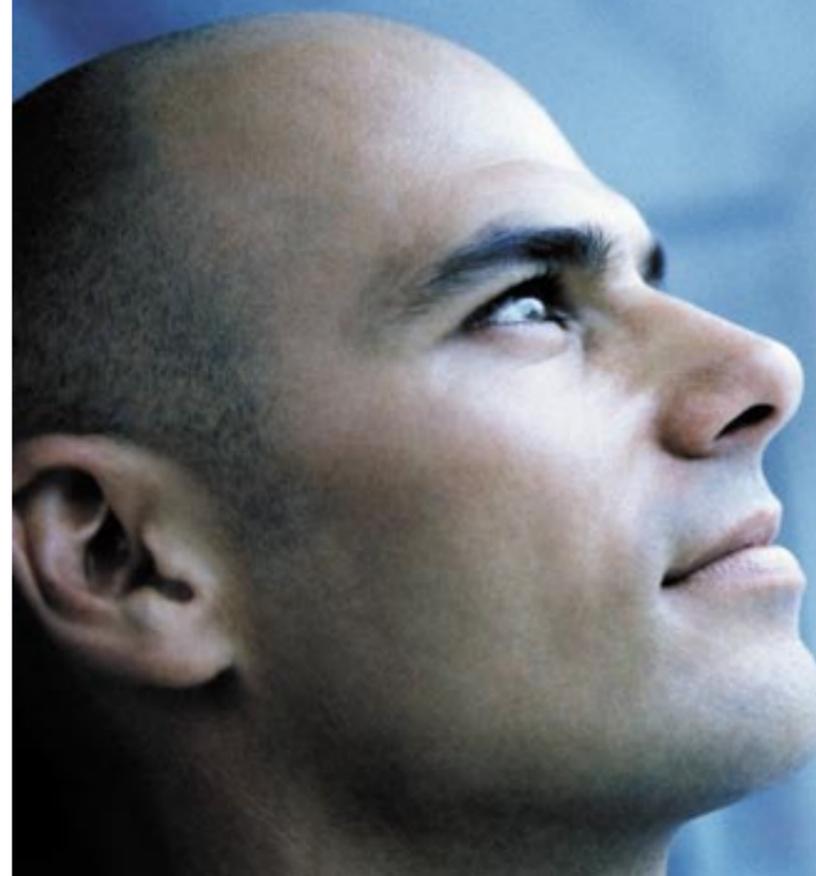
Novembre

- Enrichissement de l'offre de bouquets TV sur ADSL de Maroc Telecom avec près de 80 chaînes nationales et internationales
- Lancement par Maroc Telecom des services à valeur ajoutées : A-GHANY, IAM Messenger, MMS international, Mon répertoire.

Décembre

- Lancement des services 3G de Maroc Telecom : Visiophonie et Internet Mobile.

ORIENTATIONS STRATEGIQUES



ORIENTATIONS STRATEGIQUES

A fin 2007, malgré une concurrence accrue, Maroc Telecom a su préserver sa position de leader sur chacun de ses métiers : Mobile, Fixe et Internet. Sa stratégie s'articule autour des principales orientations suivantes

Stimuler la croissance du marché du mobile

Grâce à des baisses régulières sur les tarifs d'accès et des promotions sur les prix des cartes de recharges, SMS, MMS... Maroc Telecom stimule l'usage des clients et poursuit son objectif majeur, à savoir, fidéliser ses clients et accroître son parc de clientèle.

Une connaissance approfondie des attentes des clients alliée à une veille attentive des évolutions technologiques permettent à Maroc Telecom de proposer régulièrement des offres innovantes : lancement en 2007 de nouveaux services à valeur ajoutée y compris ceux basés sur la technologie de troisième génération (3G).

Avec un taux de pénétration du mobile qui est passé de 53,5% au 31 décembre 2006 à 65,7% au 31 décembre 2007 (Source : ANRT), le marché a confirmé son potentiel de croissance important. A moyen terme, le taux de pénétration probable est estimé à plus de 80% (estimation Maroc Telecom).

Renforcer sa compétitivité sur le marché du Fixe pour faire face à l'arrivée de la concurrence sur ce segment

Face à l'entrée de la concurrence sur le marché des Télécommunications Fixes dont les premières offres commerciales de services Fixe et Internet sont apparues en 2007, Maroc Telecom poursuit sa stratégie d'offre diversifiée de l'usage illimité du Fixe.

Cette stratégie se traduit par :

- La généralisation des forfaits de communications illimitées Fixe à Fixe à des tarifs très compétitifs (Phony & Infinifix).
- Le développement de l'offre TV sur ADSL qui s'est enrichie en 2006 et en 2007, atteignant près de 80 chaînes
- L'amélioration continue de la qualité de service
- Le renforcement des programmes de fidélisation à points permettant aux clients de bénéficier d'avantages

Rester le principal moteur et acteur du développement de l'Internet au Maroc

Maroc Telecom a adopté une stratégie volontariste de développement du marché de l'Internet au Maroc. Le succès rapide rencontré par les offres d'accès ADSL illimité, les nouvelles baisses de tarifs et promotions réalisées régulièrement, témoignent du potentiel de croissance de ce marché.

Maroc Telecom centre ses efforts sur le haut débit et l'augmentation des débits disponibles. L'opérateur multiplie les initiatives visant à augmenter la pénétration de l'Internet (non seulement dans les ménages mais aussi dans les établissements scolaires et les entreprises) ou encore à favoriser le développement des contenus et des usages de l'Internet.



ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Capitaliser sur ses marques et faire de Maroc Telecom une référence en matière de service clients

Maroc Telecom bénéficie d'une forte notoriété et d'une excellente image grâce à ses marques, telles que Jawal (téléphonie mobile prépayée), El Manzil (téléphonie fixe résidentielle et professionnelle), Phony (forfaits d'appels fixes illimités) ou Menara (accès Internet). La Société s'appuie sur un réseau de distribution à forte capillarité et qui est le plus dense du pays, avec plus de 44 000 points de vente directs et indirects.

Son ambition est d'être une référence en matière de relation client : écoute attentive des clients (particuliers et entreprises), formation des chargés de clientèle, amélioration de l'accueil et du service après vente, conseil, assistance, facturation, centres d'appels. Le service client, certifié, est une priorité pour Maroc Telecom.

S'appuyer sur une infrastructure réseau conforme aux standards technologiques les plus récents

Grâce à son réseau moderne et performant, reposant sur un backbone de transmission en fibre optique intégralement maillé et sécurisé, Maroc Telecom offre une gamme complète de services de télécommunications de haute qualité (fixe, mobile, données et Internet haut débit). L'opérateur dispose de l'infrastructure réseau la plus étendue et la plus avancée technologiquement au Maroc.

Pour maintenir un réseau fiable, à la pointe de la technologie, et permettant d'offrir de nouveaux services innovants à ses clients, Maroc Telecom poursuit sa politique d'investissements, en visant en priorité le développement des capacités et la densification de la couverture, l'introduction de nouvelles technologies mobile et fixe, l'optimisation des réseaux et le renforcement des réseaux d'interconnexion nationale et internationale.

Maintenir une gestion rigoureuse et une structure financière solide

Maroc Telecom entend concilier performance commerciale régulière et dynamique, avec la maîtrise des coûts. Sa capacité de générer des flux de trésorerie importants lui permet de consolider son assise financière et de distribuer régulièrement des dividendes à ses actionnaires. Par ailleurs, Maroc Telecom continuera à saisir les opportunités d'acquisition susceptibles de créer de la valeur pour ses actionnaires, en respectant des critères d'investissements rigoureux.

Poursuivre le développement à l'international et contribuer à développer le secteur des télécommunications en Afrique (à l'instar de ce qui est fait par Mauritel en Mauritanie, l'ONATEL au Burkina Faso et Gabon Telecom au Gabon en 2007) et favoriser les communications entre l'Europe et l'Afrique à partir de MVNO tels que Mobisud France et Mobisud Belgique.



LEADER DANS SON
LEADER DANS SON SECTEUR
SECTEUR

Leader dans son secteur

Le marché des télécommunications au Maroc est marqué par la présence de 3 opérateurs globaux. Avec plus de 15 millions de clients et un réseau de distribution performant, Maroc Telecom est leader sur l'ensemble des marchés et participe activement au dynamisme du secteur.

Toujours attentif aux évolutions des usages, Maroc Telecom anticipe les attentes et permet à ses clients résidentiels et professionnels de profiter des dernières innovations.

Grâce à la convergence croissante des services de communication, Maroc Telecom apporte au quotidien des solutions pour faciliter la vie, que ce soit en matière de téléphonie Mobile, Fixe ou d'Internet.

Les résidentiels Innover pour leur faciliter la vie

La téléphonie mobile, au cœur des usages

- Parc : 13,3 millions de clients / +24,5% vs 2006
- Part de marché : 66,5% / - 0,4 pt vs 2006

Maroc Telecom a maintenu sa position de leader incontesté avec une très forte croissance du parc (+ 24,5%) et une part de marché de 66,5% au 31 décembre 2007 (source ANRT). L'usage sortant a poursuivi sa croissance (+30%) sous l'effet des offres promotionnelles et des formules illimitées.

Maroc Telecom a capté plus de 65% des nouveaux clients sur le marché.

Le prépayé, en pleine croissance

Le prépayé Jawal représente 96% du total du parc Mobile de Maroc Telecom. Près de 12,8 millions de clients au 31 décembre 2007 ont choisi les services prépayés et profité des nouveaux usages du Mobile. Pour soutenir la croissance du parc prépayé, Maroc Telecom a multiplié ses offres en 2007:

- Une nouvelle pochette Jawal à 10 dirhams TTC, pour faciliter l'accès au prépayé et gagner des parts de marchés.

- Un programme de promotions riche et animé pour développer les usages et fidéliser les clients. Par exemple le lancement de la promotion « 1 heure Jawal », qui propose une heure de communications vers tous les Mobiles et les téléphones Fixes de Maroc Telecom, a été plébiscité par les clients.

- Le lancement de Mobisud, la nouvelle carte prépayée qui s'adresse en priorité aux jeunes. Elle offre communications et contenus spécifiques et comporte un tarif national unique et attractif, quelque soit l'opérateur. Avec la carte Mobisud, les clients nationaux peuvent appeler les mobiles Mobisud France et Mobisud Belgique, pays où la marque est déjà présente, au même prix qu'une communication nationale, et prochainement vers d'autres destinations internationales, favorisant ainsi l'échange communautaire.

En juillet 2007, Maroc Telecom a baissé le prix de la pochette Mobisud à 20 dirhams TTC.

Le post payé, une formule qui répond à tous les besoins

Pour conforter le parc post payé, estimé à 505 000 abonnés au 31 décembre 2007 (+23,2% VS 2006), Maroc Telecom a développé régulièrement des campagnes promotionnelles pour les nouveaux clients mais aussi pour les clients prépayés en les incitant à migrer vers le postpayé tout en maîtrisant leurs dépenses de communication.

Pour permettre à chacun de profiter de la téléphonie Mobile, Maroc Telecom continue d'accorder à ses clients les meilleurs tarifs en introduisant régulièrement des baisses tarifaires comme ce fut le cas en 2007 avec le roaming et l'international.

Ainsi en novembre 2007, de nouveaux forfaits internationaux ont été lancés au profit des abonnés postpayés « Forfait particulier » et « Forfait Business Class », leur permettant d'effectuer des appels vers l'international à des tarifs très compétitifs. Pour renforcer les liens entre les communautés Mobisud, l'offre « Numéro préféré Mobisud » a été commercialisée en octobre 2007.



Des services Mobiles à la carte

Contenus et personnalisation

• Portail WAP MobileZone :

Lancé en mars 2007, MobileZone est un portail multimédia proposant une panoplie de contenus d'information et de divertissement destinés aux clients mobiles 2G et 3G de Maroc Telecom. Le portail est organisé en huit rubriques ou chaînes destinées à répondre aux usages multiples des clients :

1. Chaîne Musique: sonneries, logos des artistes, clips musicaux
2. Chaîne Cinéma Tv : Box office, programme cinés et Tv, sorties au Maroc, bandes annonces, sonneries de films
3. Chaîne Sport : infos sportives, résultats de matchs, hymnes des équipes, classements et logos sportifs
4. Chaîne Actualités: Actualités du Maroc, du monde, économiques, culturelles, etc.
5. Chaîne Jeux : Jeux arcade, sport, aventure, etc.
6. Chaîne Femmes : Recettes de cuisine, astuces beauté et mode, couple, etc.
7. Chaîne Discussions: Espace dédié à la discussion et au chat
8. Chaîne Pratique: Pharmacies de garde, horaires de prière, Météo, adresses utiles.

La mise à jour des contenus est assurée de façon régulière sur le portail et des opérations d'animations spéciales et événementielles ont été mises en œuvre sur la MobileZone.

Ces opérations ont fait l'objet d'une communication ciblée à travers des campagnes de teasing SMS élargies ainsi que des bannières publicitaires sur les sites mobileiam.ma et mobilezone.ma.

• Mobile Zone WEB :

Le portail MobileZone Web offre des services de personnalisation aux clients postpayés et prépayés de Maroc Telecom.

Mis sur le marché en mai 2006 avec le lancement en avant première de l'épisode III de « Stars Wars », le portail MobileZone a connu des évolutions en 2007, riches en animations, notamment avec l'arrivée de nouvelles licences à grande notoriété au Maroc :

- A l'occasion de la sortie des derniers albums d'artistes de grande renommée arabe et mondiale, et de grandes oeuvres cinématographiques, des mini sites web dédiés ont été mis en ligne, proposant aux clients funs, des téléchargements de sonneries, logos et clips vidéos.
- Les sonneries HiFi ont été intégrées pour la première fois sur la MobileZone. Ce nouveau type de contenus à forte valeur ajoutée, a permis d'enrichir les contenus disponibles sur le portail et de stimuler le trafic SMS sur la MobileZone.
- Suite à l'acquisition par notre partenaire de la licence Disney, de nouveaux contenus riches en divertissement ont été intégrés sur la MobileZone attirant de plus en plus de clients jeunes.
- Des programmes soutenus de messages teasing par SMS sont diffusés périodiquement et à l'occasion d'événements tels Ramadan, Aïd El Fitr, Fête de fin d'année, sortie de nouveaux albums, pour faire découvrir aux clients les nouveaux contenus mis en ligne sur le portail et booster ainsi le trafic sur la MobileZone.



Leader dans son secteur
Les résidentiels

• A-GHANY

Maroc Telecom a été le pionnier à lancer le service de personnalisation de la tonalité d'appel en septembre 2007. Ce service a permis à plusieurs clients IAM d'accueillir leurs correspondants avec une tonalité fun, branchée et originale.

Plus de 200 tonalités (en musique, humour,...) étaient disponibles dans le catalogue A-GHANY pour des téléchargements sur www.mobilezone.ma.



Actualités et Informations pratiques

• SMS Info

Le SMS info est un service d'information pratique par SMS lancé depuis 2001.

La rubrique phare de ce service reste le football. Le démarrage de la saison du championnat national de foot (fin septembre) qui connaît un fort engouement, a été renforcée par une campagne d'affichage urbain dans les principales villes du Maroc.



Leadership dans son secteur

Les résidentiels

• Bouquet Info

Lancé depuis décembre 2005 le service Bouquet Info continue d'offrir aux clients post payés Maroc Telecom un large choix de rubriques de la chaîne Quatari « AlJazeera » et l'Agence Maghreb Arab Press et ce, en différentes langues.

• Le portail WAP IAM

Le portail WAP IAM propose des contenus d'informations pratiques (Météo, Horaires de train, Horaires de prière, Pharmacies de garde...) pour les clients post payés de Maroc Telecom. Pour en bénéficier, le client choisit entre une formule Internet par GPRS ou par 3G+.

Services Data et Interpersonnels

• Internet Mobile



En 2007, Maroc Telecom a lancé l'internet haut débit mobile avec l'offre illimitée « Internet Mobile». Cette solution basée sur la technologie 3G+, permet aux clients mobiles d'accéder à Internet haut débit en illimité et en mobilité. Les clients post payés profitent de l'Internet mobile à tout moment et où qu'ils soient à partir de leur terminal mobile compatible 3G, d'un ordinateur portable équipé d'une carte PCMCIA ou d'un modem USB.

La continuité de l'accès mobile à l'internet est assurée par le réseau GPRS de Maroc Telecom. Le client bénéficie de l'accès Internet même dans les zones non couvertes par le réseau 3G+.

• Mon répertoire

Mon répertoire est un service de gestion des contacts des cartes SIM/USIM mis en œuvre par Maroc Telecom depuis novembre 2007. Cette prestation va leur permettre de sauvegarder une image de leur répertoire sur un serveur central via le menu de la carte. En cas de perte, de vol ou endommagement de sa carte SIM/USIM, chaque client pourra commander le téléchargement de ce répertoire image sur sa carte à n'importe quel moment. En outre, l'image du répertoire sur le serveur central sera fiabilisée continuellement grâce à la mise à jour automatique ou manuelle à chaque modification du répertoire.

De plus, le client peut gérer son répertoire à travers une interface Web conviviale intégrée au portail Web du Mobile www.mobileiam.ma.



• IAM Messenger



Lancé, en exclusivité, le 1er novembre 2007, le service IAM Messenger, service de messagerie instantanée sur mobile, permet aux clients mobiles Maroc Telecom de chatter entre eux en mode messagerie instantanée avec possibilité de voir l'état de présence et de disponibilité de tout un chacun. Le client peut chatter en texte et en image avec tous les abonnés mobile Maroc Telecom et même

avec ses contacts Google Talk.

Ce service est offert à tous les clients Maroc Telecom disposant d'un téléphone compatible messagerie instantanée.

• MMS international

Le MMS ou Système de Messagerie Multimédia a été introduit en juin 2003 pour les abonnés post payés et étendu en juillet 2004 aux clients prépayés. Il permet d'échanger du texte, de l'image et du son.

En mars 2007, pour améliorer l'ergonomie du service MMS qui permet l'envoi des MMS vers des adresses e-mail, Maroc Telecom a lancé le e-MMS. Ce service offre aux clients la possibilité de répondre gratuitement à un MMS reçu par E-mail depuis la boîte E-mail par MMS envoyé directement sur le mobile du correspondant.



En novembre 2007, le panel des services MMS s'est vu enrichi par l'offre MMS International. Les clients Maroc Telecom peuvent désormais communiquer en son et en image avec leur proches et amis résidents à l'étranger. L'opérateur leur assure la continuité du service MMS à l'international, en garantissant les mêmes fonctionnalités de base offertes actuellement aux clients MMS Maroc Telecom.

• GPRS

Le GPRS (General Packet Radio Service), mis en service en octobre 2002 parmi les offres dédiées aux clients Entreprises, a été généralisé à l'ensemble des clients postpayés de Maroc Telecom à partir du 1er mars 2003.

• VMS

Le service VMS (Voice Mail System) est introduit automatiquement dans toutes les offres prépayées et postpayées de Maroc Telecom.

Leader dans son secteur Les résidentiels

• SMS

Le SMS (Short Message Service) a connu une nette progression grâce à la multiplication des promotions tout au long de l'année 2007.

• Service Chat SMS « SMS ZONE »

Le Chat SMS ou la SMS zone est un espace virtuel de rencontres, de discussions, de jeux et de partage entre différents clients (chatter) via SMS. Afin d'animer la SMS Zone auprès de sa clientèle, Maroc Telecom a diffusé régulièrement en 2007 des messages (teasing) de relance, de recrutement et d'invitation à participer à des jeux lancés, tel que le « MusiQuizz ».



La téléphonie Fixe et l'Internet, la convergence des usages

- Parc Fixe : 1,29 million de lignes / +1,8% vs 2006
- Concurrence de la téléphonie Fixe (à mobilité restreinte)
- Parc Internet : 476 000 abonnés (+22,4% vs 2006)
- Part de marché ADSL : 98% / 90% des accès Internet

Grâce au succès des offres illimitées de Phony, le parc Fixe a connu un accroissement net de 23 000 lignes sur l'année 2007, en hausse de 1,8% par rapport à fin 2006.

Le parc ADSL en hausse de 22,4% par rapport à fin 2006, représente près de 42% des lignes fixes (hors téléphonie publique). Le dynamisme du marché de l'Internet a permis au chiffre d'affaires de ce segment d'enregistrer une croissance de plus de 25% en 2007.

Le succès de Phony

Lancée en 2006, la marque Phony qui a renforcé l'offre El Manzil destinée aux clients résidentiels, a connu en 2007 un fort succès grâce aux nombreuses formules d'abonnement illimité à prix attractifs.

3 FORMULES D'ABONNEMENT PHONY

PHONY CLASSIQUE appels illimités vers tous les Fixes Maroc Telecom avec facturation post payée des appels vers d'autres destinations.

PHONY PLAFONNE : appels illimités vers tous les Fixes Maroc Telecom avec un crédit mensuel plafonné pour les appels vers d'autres destinations.

En cas d'épuisement de son crédit, le client peut recharger son compte grâce aux recharges El Manzil (par cartes à gratter ou par téléphone au 114) en bénéficiant des promotions fréquentes de double recharge.

PHONY LIBERTE : Appels illimités vers tous les Fixes Maroc Telecom avec des forfaits Durée (de 1 à 5 heures) de communication pour les appels vers mobiles à tarifs préférentiels.

Des baisses de tarifs à l'international jusqu'à 60%

En novembre 2007, les tarifs des communications vers les Fixes et les Mobiles internationaux ont connu une baisse allant jusqu'à 60%. Cette réduction a été accompagnée par une simplification de la grille tarifaire :

- Un tarif unique vers Fixe et Mobile internationaux
- Le passage à deux zones de destinations internationales au lieu de huit précédemment.

A la même date, Maroc Telecom a lancé 3 options de forfaits internationaux pour les appels de Fixe vers Fixe International dans les zones d'Europe du sud, Europe du nord et Amérique du nord et en tout temps : Forfait 1 heure, 3 heures et 5 heures.



Leader dans son secteur Les résidentiels

L'Internet : l'ADSL en forte croissance grâce à une politique volontariste de baisse des prix

En 2007 Maroc Telecom conforte sa position avec un parc ADSL qui a atteint 470 342 abonnés (+22,4% vs 2006) grâce aux différentes promotions lancées sur les tarifs d'équipement et d'abonnement et à la qualité du service fourni.

En novembre 2007, Maroc Telecom a procédé à une nouvelle opération de baisse des tarifs pour les débits ADSL allant de 128 K à 2 Méga, accompagnée d'un doublement automatique en cascade des débits des anciens clients.

En juillet 2007, et dans le cadre du service universel, Maroc Telecom a lancé une offre d'Internet CDMA dans les zones rurales non desservies, par ADSL avec 153,6 k de débit.

Menara, portail d'information et support média de premier plan



Premier portail Internet du Maroc et premier portail francophone en Afrique, Menara a enregistré en 2007 plus de 43 millions d'internautes ayant visité quelques 160 millions de pages.

Menara.ma présente quotidiennement un regard pertinent sur les grands sujets faisant l'actualité nationale et internationale (Maroc, Monde, Technologies, Economie, Femmes, Juniors, Sports, Divertissements) et offre plusieurs services interactifs, pratiques et ludiques tels : Musique, Cinéma, Petites annonces, Rencontres, Météo, Horaires des trains, Annuaire,...

Menara.ma est aujourd'hui reconnu comme un support média à forte audience comptant plus d'une centaine de partenaires annonceurs nationaux et internationaux qui y associent leurs marques.

Maroc Telecom TV : une offre multiculturelle qui s'enrichit

A partir de juillet 2007, Maroc Telecom a procédé à l'enrichissement des bouquets offerts par la télévision sur ADSL de 17 nouvelles chaînes de télévisions. L'offre globale compte désormais 77 chaînes TV de référence dans tous les univers thématiques : Jeunesse & Enfants, Cinéma & Divertissement, Découverte, Musique, Information, Art de vivre, etc.

L'introduction des nouvelles chaînes de TV et des stations de radios nationales et internationales a bénéficié gratuitement à tous les clients de la TV par ADSL.

En septembre 2007, la chaîne Canal + Essentiel a rejoint l'offre Maroc Telecom TV. Cette nouvelle chaîne produite et diffusée par le groupe Canal+ spécialement pour le Maghreb, est disponible en option avec tous les bouquets Maroc Telecom TV.

CANAL + Essentiel, une chaîne généraliste premium qui diffuse des programmes adaptés à toute la famille.



mbc MBC arrive avec 6 chaînes supplémentaires dans le bouquet Prestige : MBC Al Maghrib Arabi (Généraliste), MBC2 & MBC Action (Cinéma), MBC3 (Jeunesse & Enfants), MBC4 (Divertissement) et Al Arabia (chaîne d'information).

La chaîne publique généraliste France 3 (divertissement, jeunesse, information, sport, cinéma, culture), introduite dans le Bouquet Prestige, vient compléter les chaînes de France Télévisions déjà présentes sur Maroc Telecom TV, en l'occurrence France 2 et France 5.



La thématique Information compte désormais deux nouvelles chaînes diffusées gratuitement sur le bouquet d'Accès : BFM TV, France 24 version Anglaise et Arabe.

Côté « Musique », Maroc Telecom TV couvre aujourd'hui tous les styles musicaux avec l'intégration de trois nouvelles chaînes exclusivement musicales (gratuites sur le bouquet d'Accès) : NRJ Hits, MTV France et MTV Pulse.



Le Bouquet Radios de Maroc Telecom TV

Maroc Telecom a également lancé une offre de radio sur ADSL. Le bouquet comprend une vingtaine de radios nationales et internationales, accessibles gratuitement aux clients TV sur ADSL.

Les radios proposées couvrent des thématiques riches et variées : Information, économie, musique et divertissement.

Le bouquet Radios est composé des stations nationales (Rabat Chaîne Inter, Chaîne Amazigh, station Mohammed VI, Radio 2M), RFI, Europe 1, RMC Doualya, BFM, NRJ, Sky Rock, Europe 2, Rire & Chansons, RFM, Nostalgie, Chérie FM, Beur FM, Ado, Latina, Voltage, Oui FM, Radio Classique.

Leader dans son secteur Les Entreprises Une solution globale pour tous les besoins

Les services de télécommunications représentent un enjeu stratégique pour les entreprises. Maroc Telecom les accompagne dans leur développement avec des solutions innovantes et se positionne comme le meilleur partenaire Télécoms pour gérer leurs communications Mobiles, Fixes, Voix et Data. Quels que soient l'usage et la technologie utilisée, l'opérateur assure une solution globale de communication permettant aux entreprises de se consacrer pleinement et efficacement à leur cœur de métier.



Les solutions Mobiles

BlackBerry® : le service qui rend mobile votre bureau

Lancé au mois de Mars 2007, le service BlackBerry® de Maroc Telecom est une solution "Tout en un" qui permet d'accéder en mobilité totale à la messagerie d'entreprise et à toutes les fonctionnalités (Consultation des pièces jointes, Agenda électronique, Répertoire de contact, ...), de naviguer sur Internet, d'accéder aux données internes de l'entreprise (Intranet) mais aussi de passer et de recevoir des appels, tout ceci de manière simple et sécurisée à partir d'un seul terminal.



Promotion Téléphonie Mobile



Lancée en Juin et Novembre 2007, cette promotion consistait à offrir pour toute nouvelle souscription à une solution Mobile Entreprise, 50% de réduction sur le montant total de la facture Mobile pendant 3 mois. Les entreprises ont pu souscrire de nouveaux abonnements post payés durant tout le mois de juin 2007 et profiter ainsi de cette offre promotionnelle.

Haut Débit Mobile 3G+

Maroc Telecom a lancé le service Haut Débit Mobile, basé sur la technologie 3G+ en juillet 2007. Avec l'Internet haut débit 3G+(jusqu'à 3.6M bit/sec), les entreprises peuvent disposer d'un accès en toute mobilité, permettant à leurs collaborateurs gain de temps et réactivité. Lors de déplacements, ces derniers peuvent travailler en toute mobilité, tout en accédant à leur boîte de messagerie et au réseau Intranet de leur entreprise.



Selon leurs besoins, les entreprises peuvent accéder au service Haut Débit Mobile 3G+ à travers deux formules :

- Internet Haut Débit Mobile en Data Only: Pour se connecter à Internet à partir d'un PC portable via une carte PCMCIA ou d'un ordinateur fixe via un modem USB ou une carte PCMCIA
- Internet Haut Débit Mobile en Data & Voix : à partir d'un téléphone mobile compatible 3G+.

Forfait GEOLOC :

Pour les sociétés qui disposent d'une flotte de véhicules et qui désirent les localiser et suivre leur position géographique en temps réel, Maroc Telecom a mis à leur disposition, à partir du mois de Juin 2007, une solution d'accès GPRS qui, combinée à une prestation externe de Géolocalisation permet de :

- Contrôler les équipes terrains et améliorer leur productivité.
- Rester joignable à l'étranger grâce à nos 88 partenaires Roaming GPRS dans 60 pays
- Diminuer le coût d'exploitation de la flotte mobile (personnel, carburant, amortissement véhicule).
- Optimiser les déplacements réalisés.

Les solutions de téléphonie Fixe

Meeting Call, le service audio conférence de Maroc Telecom

Lancée en février 2007, la solution Meeting Call permet aux entreprises de :

- Réunir virtuellement jusqu'à 10 collaborateurs, partenaires et clients géographiquement dispersés et communiquer avec eux dans le cadre d'une réunion.
- Réaliser un gain important en termes d'économie de temps et de frais de déplacement



- Augmenter la productivité au travail grâce à une collaboration en temps réel avec échanges d'informations

Au-delà de la simple conférence téléphonique, les collaborateurs peuvent :

- Travailler sur une même application, de manière instantanée (partager le même écran, des documents, applications...)
- Présenter et schématiser les idées sur un tableau blanc.

InfiniFix : le téléphone Fixe illimité pour les petites et moyennes entreprises.



Avec la nouvelle solution « InfiniFix », lancée sur le marché courant mars 2007, les entreprises peuvent appeler plus souvent et plus longtemps leurs collaborateurs et partenaires partout au Maroc, avec une maîtrise parfaite de leur budget.

Wellcom Pack PABX : la solution globale « clé en main » de standard téléphonique accessible à toutes les entreprises.

Le standard téléphonique est un outil précieux d'accueil et de gestion des communications pour toute entreprise. La solution Wellcom Pack PABX Maroc Telecom permet aux entreprises d'assurer en toute simplicité des communications internes gratuites et de gérer leurs appels externes de manière plus efficace grâce aux multiples fonctionnalités évoluées de la téléphonie d'entreprise : Messagerie vocale, Assistant personnel, Message d'attente, Conférence ...

Depuis mai 2007, Maroc Telecom rend cette solution accessible à toutes les entreprises. Le wellcom Pack PABX est actuellement proposé à partir de 0 Dh. Offre clé en main, elle comprend les équipements, l'installation et la maintenance.

Tarifs Préférence Entreprises : lancement d'une nouvelle Option « Privilège »

Pour une meilleure optimisation de leur budget, Maroc Telecom a mis à la disposition des entreprises, depuis le mois de septembre 2007, les options « Tarif Préférence Mobile Privilège » et « Tarif Préférence International Privilège » qui leur assurent des prix très avantageux pour toutes les communications à partir du Fixe vers les destinations Mobiles et Internationales de leur choix.



Leader dans son secteur
Les Entreprises

Connexion ENTREPRISE

Maroc Telecom, le partenaire privilégié pour les prestations de télécommunications

Opérateur Marocain de télécommunications propose une gamme complète de prestations télécoms offrant une qualité de service optimale.

reportage

Le leader télécom au service des centres d'appels

Pour accompagner le développement des centres d'appels, Maroc Telecom, 1^{er} opérateur global de télécommunication

Maroc Telecom en quelques chiffres

- 11 000 salariés
- Chiffre d'affaires 2007 : 27,5 milliards DH
- 11 800 km de fibre optique
- 2 centres de transit internationaux, 4 câbles sous-marins à fibre optique et des liaisons satellitaires assurant la connectivité du Maroc à l'ensemble des pays du monde
- 22 000 entreprises clientes

Une offre de télécommunication diversifiée et qualitative

S'appuyant sur une infrastructure réseau totalement en fibre optique et à la pointe de la technologie, Maroc Telecom propose un large catalogue d'offres dédiées

à la relation client : Liaisons Louées Numériques vers plus de 50 pays via des câbles sous-marins intercontinentaux qui assurent la redondance et la sécurisation des services, Forfait Minute en Gros ou encore One Stop Shopping à destination de l'Europe. Maroc Telecom propose par ailleurs des solutions spécifiques pour la gestion de la relation clients tels que des numéros d'accueil ou des serveurs vocaux interactifs. Enfin, l'opérateur déploie des services à valeur ajoutée permettant la continuité de l'activité de l'entreprise et l'accroissement de sa productivité à travers des prestations d'audioconférences à l'international ou encore le service BlackBerry...

Des services spécifiques pour la relation clients

Les services de Maroc Telecom liés à la relation clients sont hautement qualitatifs. L'Offre de Minutes en Gros est une prestation exclusivement dédiée aux centres d'appels offrant des tarifs très compétitifs pour les appels sortants vers la France, l'Espagne, l'Italie et la Belgique. Elle ne nécessite aucun équipement supplémentaire. La facturation se fait à la seconde et n'est pas décomptée si l'appel n'aboutit pas. La solution Centre d'Appels Intelligents Réseau (CAIR) met pour sa part à la disposition des entreprises souhaitant ouvrir un centre de contacts, toutes les fonctionnalités techniques d'un Centre d'Appels au sein du Réseau Maroc Telecom : qualification des appels grâce à un SVI, distribution des appels avec l'outil ACD, transfert des appels avec contexte grâce au CTI... Cette solution permet d'optimiser la gestion des contacts téléphoniques entrants, tout en améliorant la qualité du service rendu au client final. La solution Accueil SVI enfin, permet de naviguer sur un Serveur Vocal Interactif dédié aux fonctionnalités multiples (diffusion d'annonces, synthèse vocale, transfert d'appels...).

Fort de ces prestations, Maroc Telecom compte aujourd'hui plus de 22 000 entreprises clientes, dont de nombreux grands comptes nationaux et internationaux tous secteurs d'activités confondus.

70

Trafic et Roaming internationaux

En 2007, le volume du trafic international entrant au Maroc a été environ 6 fois supérieur au volume du trafic sortant du Maroc (Estimation : Maroc Telecom).

Avec un volume supérieur à 1,9 milliard de minutes en année pleine, le trafic international entrant terminant au Maroc, tant sur les réseaux Fixe que Mobile, progresse de façon régulière.

Maroc Telecom a passé à fin décembre 2007, un total de 417 accords de roaming avec des opérateurs partenaires de 212 pays dont 6 grâce à des accords avec les opérateurs des systèmes GMPCS (Thuraya et Globalstar).

Les services de GPRS et MMS sont également proposés en roaming depuis fin 2003. Jusqu'au 31 décembre 2007, Maroc Telecom a conclu des accords avec 96 opérateurs de 65 pays pour le roaming GPRS/MMS (dont 63 pour le roaming out) et 83 opérateurs de 53 pays pour les prépayés (dont 54 pour le roaming out).

Vous arrivez au Maroc et vous cherchez une info ?

Composez le
444

Centre d'appel Roaming
7j/7, 8h à 21h.

ROAMING MOR IAM

Maroc Telecom



Un réseau de distribution au service de tous Plus proche de ses clients

Un réseau dense

La proximité et la satisfaction du client étant au centre de ses préoccupations, Maroc Telecom dispose d'un réseau de distribution étendu composé d'un réseau direct et un réseau indirect. Le réseau commercial indirect comprend plus de 44 000 points de vente dont 24 500 font l'objet d'accords de distribution avec des revendeurs locaux ou avec des distributeurs nationaux, couvrant ainsi l'ensemble du territoire national.

Le réseau de distribution de Maroc Telecom se déploie au travers de différents canaux

- Un réseau direct : 300 agences
- Un réseau indirect local formé de petits commerçants indépendants et géré par l'agence commerciale Maroc Telecom la plus proche.
- Un réseau de proximité indépendant, constitué de distributeurs nationaux et régionaux tels que Poste Maroc, Altadis, Sapress,...

Des espaces d'accueil dédiés



Les agences commerciales se répartissent en quatre grandes catégories: agences Grands Comptes, agences Entreprises, agences Revendeurs et agences Grand Public.

Le nouveau concept d'aménagement des espaces d'exposition/vente de Maroc Telecom, inauguré en 2006, au Twin Center de Casablanca, est décliné progressivement dans les autres villes du Royaume. Objectif: créer les meilleures conditions d'accueil et d'écoute des citoyens pour satisfaire leurs besoins en télécommunications.



Une démarche commerciale dynamique et proactive

Qualité d'accueil et appropriation des services à valeur ajoutée par les clients sont au cœur de la politique commerciale de Maroc Telecom. L'étendue et l'organisation du réseau de distribution constituent un atout stratégique pour la société.

Axes majeurs de la stratégie de distribution

- Favoriser la convergence des services pour fournir une offre globale et adaptée aux exigences de la clientèle résidentielle, professionnelle et d'entreprises
- Maintenir le rôle central du réseau direct notamment pour les services à haute valeur ajoutée
- Accroître la capillarité des réseaux indirects pour augmenter la proximité avec les clients
- Renforcer le rôle des téléboutiques dans la distribution du prépayé et la commercialisation des lignes fixes
- Assurer une synergie entre les canaux directs et indirects et les distinguer par un système d'identité visuelle fort
- Diversifier les supports de distribution (recharge électronique, GAB...)

Une infrastructure réseau de pointe

Maroc Telecom s'appuie sur des infrastructures réseaux modernes pour assurer une couverture Mobile à la quasi totalité de la population et raccorder au téléphone Fixe environ 16% des ménages. Grâce à son réseau performant de transmission en fibre optique entièrement maillé et sécurisé, l'opérateur fait profiter sa clientèle de toutes les avancées technologiques offertes par la convergence des services de télécommunications (Fixe, Mobile, Données et Internet haut débit).

Pour faire face aux besoins accrus en transmission des différents réseaux Fixe, Mobile, data et Internet, le parc de transmission national a connu en 2007 une augmentation de capacité de 53 % par rapport au parc total de l'année 2006.

Réseaux Fixes

• Les Plates-Formes de Services

La capacité globale des centraux de commutation a atteint en 2007 près de 1,87 milliard de lignes. Des centres de transit et des plateformes de réseaux intelligents sont dédiés aux services à valeur ajoutée tels que la carte prépayée, la ligne prépayée, le Numéro vert, le service Kiosque, etc.

L'année 2007 a connu la poursuite du :

- Développement de l'infrastructure IP (Internet Protocol).
- Déploiement des réseaux de Nouvelles Générations (NGN).

• Réseaux d'accès filaires

Le patrimoine des réseaux d'accès couvre la quasi totalité du territoire national et permet l'accès à des services de qualité, qu'il s'agisse de la Voix, des Données ou d'Internet ADSL (haut débit jusqu'à 20 Méga bits par seconde - Mbps).

En 2007, le taux de signalisation des dérangements a été contenu à 8% et plus de 98% des dérangements ont pu être relevés en moins de 24 heures.

• Réseaux d'accès Entreprises

L'opérateur poursuit le raccordement optique pour le branchement sécurisé des clients entreprises et Grands Comptes, garantissant une qualité de service performante. Le taux mensuel de signalisation des dérangements est de moins de 2%.

• Réseaux Internet

Pour faciliter l'accès à l'Internet haut débit, Maroc Telecom a assuré la connexion ADSL dans la plupart des villes du Royaume. La bande passante internationale du réseau Internet a été portée de 7,4 Gbps fin 2005 à 24,8 Gbps à fin 2007.

Parallèlement, l'opérateur a développé ses plates-formes Internet de Messagerie et d'hébergement des sites web des entreprises.

Un vaste chantier a été initié en 2007 pour améliorer la performance des infrastructures Internet et la qualité du service.

L'année 2007 a connu également le renforcement du service TV sur ADSL par une plateforme Vidéo à la demande VoD.



• Transmission nationale & internationale

Le réseau de transmission national et international a été modernisé grâce à l'introduction de nouvelles générations de technologies facilitant la transmission de données numériques à haut débit sur fibre optique. Il a connu ainsi une forte extension de capacité en réponse aux besoins croissants d'écoulement du trafic Fixe, Mobile et Internet haut débit, et la sécurisation des infrastructures de transmission existantes.

Maroc Telecom a mis en service en juillet 2007 le nouveau câble sous-marin Atlas Offshore (voir page 43) qui offre une capacité de 40 Gbps, extensible à 320 Gbps.

Réseaux Mobiles

Grâce à un important programme d'optimisation radio et de maintenance préventive, Maroc Telecom a amélioré la qualité et la couverture des réseaux Mobiles. L'opérateur a procédé en 2007 à :

- Extension des stations de radiocommunication GSM pour étendre davantage la couverture nationale.
 - Extension des plates-formes offrant de nouveaux services à valeur ajoutée : messagerie vocale, service prépayé Jawal, recharge par SMS ou électronique,...
 - Introduction de nouveaux services: Tarif Entreprises, Instant Messaging & Gestionnaire de présence, Mobisud, services 3G (Video streaming, Serveur des jeux, Téléchargement et Vidéo téléphonie&Vidéoconférence), ...
 - Extension de la capacité du réseau GSM pour répondre à l'accroissement du parc mobile.
- A fin 2007, la qualité de service du réseau Mobile se traduit par un taux de réussite d'établissement des communications de près de 98%.

• Service Universel

Dans le cadre du service universel, Maroc Telecom poursuit ses efforts de désenclavement des localités rurales en modernisant les réseaux existants et en desservant de nouvelles localités (zones blanches).

Par ailleurs, l'opérateur a participé à la consultation lancée par l'ANRT pour le projet PACTE prévoyant la desserte de 9264 localités sur la période [2008-2012] dont 79 % ont été attribués à Maroc Telecom (soit 7 338 localités rurales à desservir par GSM Edge).

Système d'Information

Le Pôle Réseaux a mis à la disposition des clients internes les moyens d'infrastructures, le matériel bureautique et les applications nécessaires pour répondre à leurs besoins métiers. Il assure également la disponibilité, la performance et l'intégrité des Systèmes d'Information (SI) de Maroc Telecom à travers une panoplie de plateformes et d'outils informatiques connectés via un réseau intranet performant et sécurisé.

Plus de 48 SI et applications spécialisés par métier (Fixe, Mobile et Internet-Finance-Achat-Ressources Humaines), couvrent l'ensemble des besoins internes. La maintenance et les évolutions des SI sont assurées selon les besoins des utilisateurs internes.



Atlas Offshore : Le câble sous-marin de Maroc Telecom

Maroc Telecom a procédé à la mise en service de son réseau sous marin à fibre optique Atlas Offshore le 12 juillet 2007. Ce nouveau câble qui parcourt plus de 1630 km pour relier Asilah à Marseille, sécurise les liens internationaux existants et développe la connectivité internationale du Maroc, notamment l'interconnexion directe de Maroc Telecom avec les différents opérateurs européens présents à Marseille.

Conçu pour offrir une capacité de 320 Gbps, Atlas Offshore renforce la capacité du réseau de Maroc Telecom qui distribue des services haut débit tels que l'Internet à haute débit, la télévision sur ADSL, des services de transmission de données mobiles et améliore davantage la qualité de service offerte à sa clientèle grâce à l'efficacité de transmission offerte par la technologie sous marine.

Cette nouvelle liaison soutient la croissance et la convergence des services fixes, mobiles et Internet de Maroc Telecom et permet la connexion de plus de 500 000 appels simultanés, répondant à la demande croissante des centres d'appels et plus généralement des activités d'offshoring au Maroc.

La qualité, la disponibilité et la compétitivité des offres de télécoms étant un facteur déterminant dans la décision d'implantation d'activités délocalisées telles que les centres d'appels, ces entreprises, grandes consommatrices de liaisons sécurisées, pourront se développer grâce aux nouvelles capacités offertes par Atlas Offshore.

L'investissement global de près de 300 millions de dirhams a été entièrement à la charge de Maroc Telecom. La fabrication et la pose du câble ont été confiées à la société Alcatel Submarine Network (France). Au total, les études de repérage du fond marin pour tracer la trajectoire du câble et les travaux auront nécessité environ 10 mois.



DES FONDAMENTAUX SOLIDES

DES FONDAMENTAUX
SOLIDES

DES FONDAMENTAUX SOLIDES

Permettre à chacun de profiter des meilleurs usages télécoms dans son domicile comme au travail ou en toute mobilité, tel est l'engagement de Maroc Telecom. En plaçant le client au cœur de sa stratégie, Maroc Telecom s'est engagé dans une démarche qualité totale qui lui a permis de renouveler en 2007 la certification Qualité ISO 9001 obtenue en 2004. Par ailleurs, pour garantir la confiance accordée par ses clients et ses actionnaires, Maroc Telecom mène depuis 2006 une politique de sécurité de l'information qui a abouti fin 2007 à la certification à la norme ISO 27001.

Conscient que qualité, sécurité de l'information et partage de valeurs communes d'éthique vont de paire avec formation et valorisation des ressources humaines, Maroc Telecom a mis en œuvre en 2007 des programmes de sensibilisation et de formation ciblés, permettant l'adaptation des compétences aux évolutions technologiques. Cette démarche est considérée comme stratégique dans un environnement concurrentiel et évolutif. Elle contribue à favoriser la diffusion d'une culture de satisfaction client portée par des collaborateurs motivés dans leurs missions.

De grands chantiers structurants

Une culture qualité totale

Maroc Telecom a obtenu la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités en décembre 2004. Les procédures et l'organisation du travail font depuis l'objet d'une amélioration continue, ce qui a permis à l'opérateur de reconduire en 2007, sa certification ISO 9001 par un organisme de certification de renommée internationale.

Engagé dans une culture Qualité totale, la politique de Maroc Telecom prend en compte la satisfaction de toutes les parties prenantes : clients, salariés, actionnaires, partenaires et environnement social et sociétal dans son ensemble.

Grâce aux 72 audits qualité internes réalisés en 2007 au niveau des Directions régionales et des services centraux, les équipes de Maroc Telecom ont consacré près de trois cent journées principalement aux agences commerciales à forte affluence de clients et aux centres techniques à fort impact sur la satisfaction des clients. Ils ont permis de mesurer les progrès réalisés en matière de management de la qualité et de définir de nouveaux axes d'amélioration.

Tous les audits menés ont révélé une amélioration continue du service apporté à la clientèle : accueil et écoute des clients ; traitement des réclamations ; réduction des délais d'installation ; amélioration du service après vente...



Sécurité de l'information



L'information constituant un bien stratégique pour Maroc Telecom, il a été décidé de mettre en place une politique de sécurité de l'information proportionnée à cet enjeu. Celle-ci a été conçue pour garantir la confiance accordée par ses clients et ses actionnaires, protéger les collaborateurs, préserver la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la valeur des biens, et assurer la continuité des services de Maroc Telecom. Cette démarche conduit à l'application de mesures de sauvegarde pour minimiser le risque de préjudice et réduire les impacts des incidents de sécurité interne ou externe, volontaires, involontaires ou accidentels.

Le processus de déploiement de cette politique a été jalonné en 2006 et 2007 par des audits des sites stratégiques et des ateliers de travail pour l'ensemble du management, ce qui a abouti à l'obtention fin 2007 de la certification à la norme ISO 27001.

Sarbanes-Oxley

En 2006, Maroc Telecom était dans l'obligation de se conformer à la loi Sarbanes-Oxley en matière de production d'information financière, son actionnaire de référence Vivendi, étant cotée au New York Stock Exchange. Grâce aux travaux réalisés en quelques mois, en particulier d'identification des risques et de finalisation des contrôles clés, Maroc Telecom a atteint dès le mois de novembre 2006, le niveau de maturité nécessaire à l'obtention de la certification.

Bien que Vivendi ne soit plus soumise depuis fin 2006 à la loi Sarbanes-Oxley (SOX), le management de Maroc Telecom a décidé que les principales dispositions définies dans le cadre du projet SOX resteraient applicables, compte tenu de leur apport en termes de maîtrise et d'amélioration des processus.



Manager par les valeurs

Maroc Telecom trouve sa cohésion dans le partage de valeurs communes que sont le respect des engagements, la satisfaction du client, la culture de la qualité, l'esprit d'équipe, l'éthique et le respect de l'environnement.

En outre, un Code d'Éthique a été établi et diffusé à l'ensemble des salariés. S'appuyant sur les lois et la réglementation en vigueur, ce code les sensibilise à la nécessité d'adopter un comportement éthique et les aide à prendre les décisions adéquates dans des situations de conflit d'intérêts, face à des informations privilégiées, ou dans toute autre situation de leur vie professionnelle. Un responsable de la déontologie a également été nommé.



Des collaborateurs motivés et valorisés

Une dynamique de progrès



Convaincu que le capital humain est le facteur clé du succès d'une entreprise, Maroc Telecom a poursuivi la modernisation de sa politique de gestion de ses ressources humaines pour adapter en permanence les compétences de ses collaborateurs à un environnement qui évolue rapidement.

Poursuite de la dynamique de progrès

Le projet MassaRH, qui est au cœur de la politique de développement des ressources humaines a été consolidé pour en faire un levier permettant notamment d'assurer une bonne adéquation des compétences aux besoins de l'entreprise, de donner aux managers une meilleure connaissance de leurs collaborateurs et de faire progresser chacun au sein de l'entreprise en fonction de ses capacités et de ses attentes.

En effet, à l'occasion des entretiens entre le manager et ses collaborateurs, les compétences démontrées par le collaborateur sont appréciées par rapport aux compétences exigées pour tenir l'emploi. Les écarts significatifs font l'objet de plans de développement dont les résultats sont suivis régulièrement par le biais d'un système de reporting approprié. Cette dynamique de progrès s'est concrétisée par la réalisation de près de 43 000 jours de formation en 2007, ce qui correspond à une moyenne de 3,9 jours de formation par collaborateur, avec un effort particulier pour les cadres, qui ont bénéficié en moyenne de plus de 5 jours de formation.

La Mobilité interne

La mobilité interne est un élément essentiel dans la politique des ressources humaines d'une entreprise comme Maroc Telecom car elle est à la base de l'évolution des carrières des collaborateurs. Elle permet de capitaliser les compétences acquises au sein d'une même entité ou dans une autre structure de l'entreprise ou à l'international.

C'est ainsi que 1067 collaborateurs ont bénéficié de divers plans de mobilité, ce qui représente près de 10% de l'effectif avec une forte concentration notamment sur les activités commerciales et réseaux.

D'autre part, un programme ciblé de revalorisation des rémunérations a été mis en œuvre pour motiver et fidéliser les compétences clés, qui contribuent à la création de valeur pour Maroc Telecom.

Ces réalisations importantes sont allées de pair avec la poursuite du dialogue social durant l'année 2007 qui aboutit à la signature d'un accord d'entreprise au courant du premier trimestre 2008. Cet accord a porté notamment sur l'augmentation du salaire de base, les augmentations ciblées, l'accroissement des primes de productivité et de scolarité et le renforcement des prestations sociales.



FILIALES ET PARTICIPATIONS

DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL

En s'appuyant sur sa position de leader des télécommunications au Maroc et sa forte capacité d'anticipation, le groupe Maroc Telecom étend son savoir-faire et son expertise à l'international.

Il s'est engagé dans des partenariats stratégiques de long terme en vue de contribuer au développement du secteur des télécommunications en Afrique. Fort de son expérience réussie depuis 2001 avec Mauritel, l'opérateur historique de Mauritanie, Maroc Telecom a pris en décembre 2006, des participations majoritaires dans ONATEL, l'opérateur historique du Burkina Faso et en février 2007, dans Gabon Telecom, l'opérateur historique du Gabon. Un objectif pour l'ensemble de ces filiales : être un opérateur de référence dans leur région et contribuer à y développer les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

En Europe, Maroc Telecom a lancé Mobisud, en France en 2006 et en Belgique en 2007. Mobisud est un opérateur virtuel mobile (MVNO) qui facilite les échanges de communications communautaires Nord-Sud.



Maroc Telecom a acquis le 12 avril 2001, 54% du capital du groupe Mauritel, l'opérateur historique mauritanien, suite à l'appel d'offres international lancé par le gouvernement mauritanien.

Après cession d'une partie du capital aux salariés de l'entreprise, Maroc Telecom contrôle au 31 décembre 2007, 51,5 % du capital de Mauritel SA, au travers d'une holding, la Compagnie Mauritanienne de Communications, dans laquelle sont également présents des partenaires locaux, à hauteur de 20%.

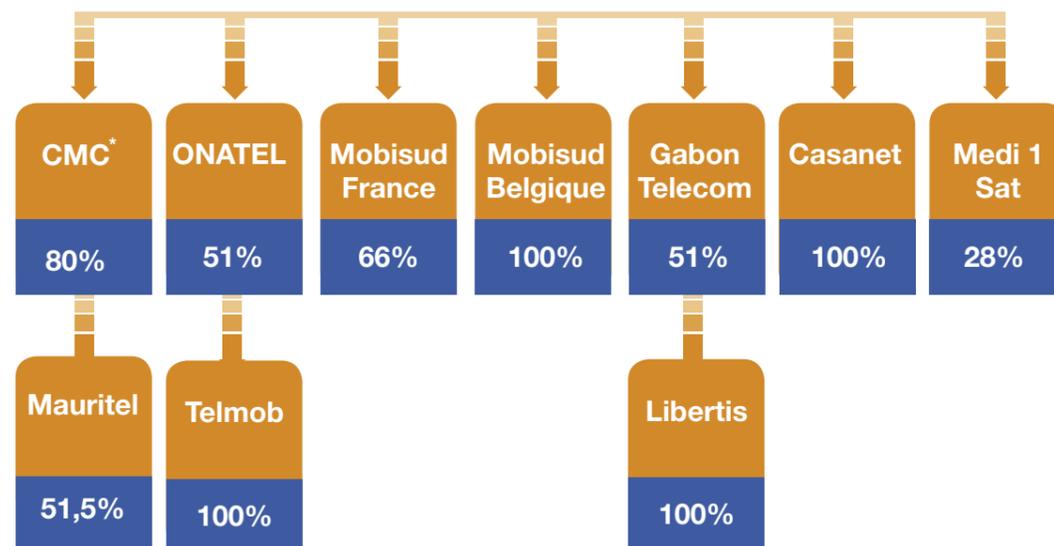
Mauritel Mobiles et Mauritel SA ont été fusionnés le 27 novembre 2007.

Téléphonie Fixe, Data et Internet

Mauritel détient un parc de près de 36 500 lignes au 31 décembre 2007, soit un taux de pénétration de 1,1%, et couvre les principales villes mauritaniennes. A fin décembre 2007, le marché des services de base (téléphonie Fixe nationale, télex et télégraphe) en Mauritanie, est desservi par Mauritel et un deuxième opérateur Fixe.

Le parc de Mauritel SA est composé en plus des abonnés résidentiels et entreprises, à plus de 10% par des lignes de téléboutiques, ce qui lui permet de renforcer l'accès à la téléphonie fixe.

Mauritel SA offre également l'accès à Internet via le réseau téléphonique RTC, des liaisons RNIS, des Liaisons Louées et l'ADSL, lancé en 2006. Le parc Internet s'établit à près de 5100 accès au 31 décembre 2007.



DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL

Téléphonie Mobile



Mauritel L'ADSL, l'Internet pour tous

Détenant un parc de plus de 904 500 clients, en quasi-totalité prépayé, et opérant sur un marché libéralisé, Mauritel est leader avec une part de marché estimée à environ 65% (Source Mauritel). Le taux de pénétration global du mobile en Mauritanie est de près de 43% au 31 décembre 2007 (Source Mauritel).

La société Mauritel fournit des services prépayés et postpayés et offre le roaming et le SMS, ainsi que des services adaptés aux entreprises, tels que les Groupes Fermés d'Usagers. Mauritel Mobiles accorde aussi des réductions sur les volumes et des promotions sur les recharges.

En 2006, l'Autorité de Régulation a octroyé de nouvelles licences, dont une licence 3G pour Mauritel et des licences Fixe, Internet et Mobile (2G et 3G) pour un nouvel opérateur.



L'ONATEL

A l'issue d'un appel d'offres international, Maroc Telecom a été déclaré adjudicataire en décembre 2006 pour l'acquisition de 51% de l'office National des Télécommunications (ONATEL), l'opérateur historique de télécommunications du Burkina Faso.

Opérateur global, le groupe ONATEL occupe une position de leader sur les segments du Fixe avec, au 31 décembre 2007, près de 121 800 lignes, de l'Internet avec 11 700 clients et des transmissions de données. L'opérateur prend en charge l'exploitation du réseau Fixe national et international ainsi que le renouvellement et la modernisation des infrastructures en vue de fournir au public des services évolués de télécommunications.

TELMOB est la filiale à 100% de téléphonie Mobile de l'ONATEL. L'opérateur burkinabé possède un large réseau en termes de couverture, d'abonnés et de distributeurs. A fin décembre 2007, TELMOB revendiquait près de 564 000 clients, essentiellement prépayés, détenant selon les estimations de la société, 40% de parts de marché. Ses concurrents CELTEL et TELECEL détenaient quant à eux respectivement 46% et 14% de parts de marché.



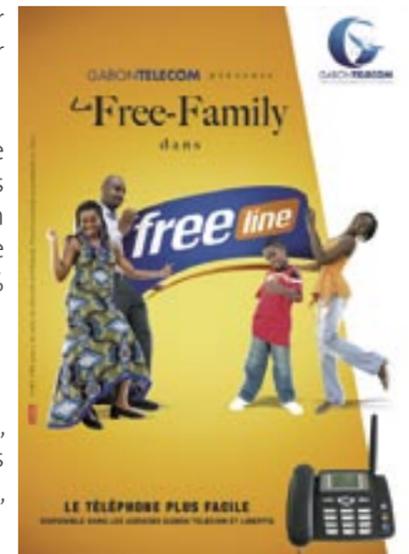
GABON TELECOM

Le 9 février 2007, Maroc Telecom a été déclaré adjudicataire pour l'acquisition de 51% du capital de Gabon Télécom SA, opérateur historique de télécommunications du Gabon.

Gabon Telecom est actuellement le seul opérateur de téléphonie Fixe au Gabon. Le parc de Gabon Telecom comptait 23 500 lignes à fin décembre 2007. Au cours du premier semestre 2007, Gabon Télécom a développé considérablement son réseau de vente directe et indirecte et a pratiqué des baisses tarifaires allant jusqu'à 89% pour le Fixe et 81% pour Internet.

LIBERTIS

Evoluant dans un marché de la téléphonie Mobile libéralisé, Libertis, filiale à 100% de Gabon Télécom, compte, selon ses propres estimations à fin décembre 2007, un parc de 386 300 clients Mobile, en hausse de 60,3 % par rapport à décembre 2006.



MOBISUD

Après la création de Mobisud France en décembre 2006, Maroc Telecom a lancé Mobisud en Belgique depuis mai 2007. Ces MVNO Mobiles détenus par Maroc Telecom à hauteur de 66% en France et 100% en Belgique, gèrent leurs propres marques et activités commerciales et distribuent leurs offres de téléphonie mobile à travers un large réseau de revendeurs indépendants et de points de vente de proximité.



En France Mobisud s'appuie sur le réseau de transmission de SFR et en Belgique, sur celui de Proximus, filiale du groupe Belgacom.

Mobisud est un opérateur virtuel mobile qui offre des services de téléphonie mobile adaptés à toutes les communautés vivant en France et en Belgique et qui ont des liens affectifs, familiaux, culturels ou professionnels avec les pays du Maghreb (Maroc, Algérie, Tunisie). Cette offre novatrice facilite les communications avec leurs proches en France, en Belgique ou au Maghreb.

FILIALES ET PARTICIPATIONS



CASANET

Filiale à 100% de Maroc Telecom, Casanet est l'un des premiers fournisseurs d'Internet au Maroc. En 2007, le chiffre d'affaires de Casanet a presque doublé passant de 35 Millions de Dirhams en 2006 à 63 millions de dirhams en 2007 et son résultat opérationnel est passé à 13 millions de dirhams. Ses activités sont structurées autour de deux pôles :

Pôle Medias

- Gestion de portails : il fournit des contenus et assure la gestion de portails, dont le portail Menara et des services de mobilité de Maroc Telecom tels que SMS info (5,2 millions de requêtes en 2007), le portail WAP (3,5 millions de pages vues) et le portail multimédia mobile (1 million de pages vues sur les chaînes actualités, Femmes et cinéma TV)
- Marketing direct : Il traite en masse SMS (près de 600 millions de sms en 2007) et e-mailing (près de 10 millions d'emails en 2007)
- Régie publicitaire et location de bases de données
- Edition et distribution de l'annuaire « Les Pages Jaunes de Maroc Telecom » avec près de 600 annonceurs et un tirage à 130 000 exemplaires.

Pôle Business Services

- Développement Web : il apporte aux entreprises conseil en stratégie Web, hébergement mutualisé et gestion de noms de domaines. Casanet a lancé 15 portails en 2007
- Géolocalisation de flottes assistée par GPS : grâce à Géo-loc, Casanet offre aux entreprises de logistique et de transport, une solution de gestion et de suivi de leur flotte de véhicules (positions des véhicules, calcul d'itinéraires, temps de conduite)
- Réseaux et Services : Interconnexion de réseaux - Sécurité informatique - Audit réseaux.



Medi 1 sat

Maroc Telecom a pris en 2005 une participation de 24,7%, portée à 26,8% en 2006, puis à 28% en 2007 dans la société Médi 1 Sat dont le projet vise à créer une chaîne de télévision à Tanger offrant en continu des informations en langues arabe et française.

Les autres actionnaires de Médi 1 Sat sont la Caisse de Dépôt et de Gestion, Radio Méditerranée Internationale (RMI) et un actionnaire français, la Compagnie Internationale de Radio Télévision CIRT.

En décembre 2006, Médi 1 Sat a commencé la diffusion de ses programmes à partir du satellite Hotbird.



Un fort engagement pour le développement durable

L'engagement de Maroc Telecom en faveur du développement durable vise la meilleure adéquation entre croissance économique et progrès social et environnemental. Sa position de leader dans les métiers des télécommunications et le développement rapide des NTIC l'amènent à s'impliquer fortement dans son environnement. Il anticipe les attentes de la société en prenant en compte tous les enjeux de développement durable, qu'ils soient propres à son secteur d'activité ou en partenariat avec toutes les composantes de la société civile.

LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

GSM et santé

Maroc Telecom a intégré les normes de sécurité et les principes de précaution internationaux et s'assure que tous les téléphones mobiles commercialisés dans ses packs respectent les consignes de sécurité les plus strictes. Pour un maximum de garantie et de sécurité, il exige des constructeurs d'antennes la plus grande vigilance en matière de conformité. Des opérations de contrôle sont menées par des experts indépendants et par le régulateur, pour vérifier le respect des limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques. Entre 2003 et 2007, plus de 270 mesures sur les sites de Maroc Telecom se sont révélées conformes aux normes internationales.



Energies renouvelables

Maroc Telecom a déployé dans son réseau radiotéléphonique près d'une centaine d'antennes alimentées à partir de l'énergie solaire pour permettre les communications GSM dans les zones non électrifiées. Grâce au déploiement des « Sun sites », l'entreprise poursuit sa politique d'intégration des antennes relais tout en réduisant la consommation d'énergie d'origine fossile et en contribuant au désenclavement d'habitations et de villages situés dans les régions éloignées.



Recours au biodégradable et économie d'énergie

Maroc Telecom développe des modes de recharges alternatifs aux cartes prépayées utilisées par les clients du mobile, en procédant à des recharges par mode électronique. Par ailleurs, l'opérateur remet à ses clients, à l'occasion de leurs achats dans les agences commerciales, des sacs en papier biodégradable, au lieu de sacs en plastique : sur les 120 millions de cartes mises sur le marché, 50% ont été fabriqués dans ce matériau. La direction logistique de l'opérateur poursuit son programme d'optimisation de la consommation du carburant afin de réduire de son impact environnemental : baisse de plus de 20% entre 2006 et 2007.

Opération « Plages Propres »

Comme chaque année, Maroc Telecom a renouvelé en 2007 sa participation à « l'opération plages propres » menée sous l'égide de la Fondation Mohamed VI pour la protection de l'environnement. Parmi les plages dont la propreté est prise en charge par Maroc Telecom, celle d'Achakar a obtenu pour la deuxième fois consécutive en 2007, le label européen « Pavillon Bleu » décerné



Un fort engagement pour le développement durable

par la Fondation pour l'Education à l'Environnement. Maroc Telecom est candidat pour l'obtention du label européen en faveur des plages Riffyenne de Fnideq et Briech à Tanger. Ce label atteste de la qualité de l'eau de baignade, de la propreté, de l'aménagement et la gestion des sites. L'aménagement des infrastructures en bois et les équipements de sécurité et de signalisation s'intègrent parfaitement à l'environnement des estivants. Grâce à son implication assidue dans l'Opération Plages Propres, Maroc Telecom contribue à la protection et à la valorisation du littoral méditerranéen.



Sensibilisation à la protection de l'environnement

Parallèlement à son soutien à l'opération « Plages propres », Maroc Telecom a mené une nouvelle fois une campagne d'animations estivales (juillet et août 2007) sur les plages du Maroc, assortie d'actions dédiées à l'éducation et à la sensibilisation à la protection de l'environnement et au respect de l'espace public. L'opérateur s'est associé à cette occasion aux actions de la Fédération Royale Marocaine de Scoutisme, permettant aux plus jeunes de participer à des ateliers pédagogiques et ludiques organisés dans le cadre des villages de plages.

Les enjeux sociétaux

Présent sur l'ensemble du Royaume, Maroc Telecom est une entreprise ouverte sur son environnement social. Elle met au service des différentes initiatives nationales son expérience pour faire avancer des projets d'intérêt général, notamment dans les domaines de la santé et la solidarité, l'entrepreneuriat, la préservation du patrimoine culturelle, la promotion du sport et l'aide aux jeunes.

Préserver la santé et le lien social



« Collèges, Lycées et Entreprises sans tabac »

Maroc Telecom est la première entreprise à avoir adhéré en 2007 au programme national de lutte anti-tabac en partenariat avec l'Association Lalla Salma de lutte contre le cancer. Objectif : réduire le taux de fumeurs parmi le personnel de Maroc Telecom et promouvoir et développer un "climat santé" dans l'entreprise. Des actions ont été définies pour prévenir le tabagisme, encourager et soutenir les fumeurs dans leur démarche de sevrage et assurer la protection des non-fumeurs contre l'exposition à la fumée de tabac.

Campagne nationale de solidarité pour aider les démunis

Maroc Telecom a renouvelé en 2007 sa participation au mouvement de solidarité nationale lancé par la Fondation Mohamed V pour la solidarité, au travers d'une contribution financière et de la collecte de dons auprès de la clientèle par l'envoi de SMS de solidarité.

Soutien aux associations d'aide aux enfants défavorisés

Maroc Telecom est aussi présent au côtés des associations qui agissent en faveur des enfants : Association marocaine de soutien et d'aide aux enfants handicapés mentaux ; Festival national des enfants aux besoins spécifiques ; Observatoire National des Droits de l'Enfant.



Favoriser l'égalité des chances et promouvoir l'entrepreneuriat

Association Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises

Maroc Telecom s'implique dans les domaines de l'éducation et de l'emploi, au travers de l'Association Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises, alimentée par un don effectué par Maroc Telecom et Vivendi (à hauteur de 1 million d'euros chacun) ainsi que par les jetons de présence des membres du Conseil de Surveillance, auxquels ces derniers ont unanimement renoncé.



Deux objectifs principaux :

- apporter un soutien financier aux étudiants les plus méritants et issus de familles défavorisées, pour poursuivre leurs études supérieures
- aider de jeunes promoteurs à créer leur entreprise.

Soutien aux étudiants les plus méritants

Entre 2006, son année de création, et 2007, l'Association a distribué 160 prix d'excellence aux bacheliers les plus méritants répartis sur les 16 académies régionales du Royaume et octroyé 43 bourses d'études au Maroc et à l'étranger. Ces deux actions sont renouvelées au titre de l'année scolaire 2007-2008.

Aide à la création d'entreprises

L'association a traité en 2007 plus d'une centaine de projets et contribué à la création d'une vingtaine de petites entreprises dans des domaines d'activités divers, permettant ainsi la création de 50 emplois.



Un fort engagement pour le développement durable

Préservation du patrimoine technologique et culturel

Musée Maroc Telecom des Télécommunications



Premier musée consacré à l'histoire et aux technologies des télécommunications au Maroc, le Musée Maroc Telecom a mené en 2007 un riche programme d'animations visant à faire connaître l'histoire technologique et institutionnelle des télécommunications au Maroc aux jeunes générations et à les sensibiliser au rôle qu'il joue dans la sauvegarde de ce patrimoine national : célébration de la journée nationale des personnes handicapées, la journée arabe de l'orphelin, La journée mondiale de l'enfance, la journée internationale des télécommunications...



Soutien aux festivals et à la diversité culturelle



Maroc Telecom s'est particulièrement impliqué dans la vie culturelle du pays en renouvelant en 2007 son soutien aux festivals du Maroc : Festival des musiques sacrées de Fès, Festival de Casablanca, Festival du Raï, Festival du Cinéma à Marrakech, Festival du Raï d'Oujda, Festival de Nador, mais aussi des festivals régionaux comme le Festival des arts tamazight, le Festival Touiza à Tanger...

Sa contribution à l'animation de la scène artistique marocaine s'est traduite notamment par l'organisation de la Caravane musicale, un périple de deux mois (juillet et août), durant lequel la caravane a sillonné une dizaine de villes, offrant à chacune de ses étapes, un plateau d'artistes marocains (Latifa Raâfat, Abdelhadi Belkhatat,...) et internationaux (Ramy Ayach, Salif Keita...) de grand talent. De jeunes groupes et chanteurs tels Hoba Hoba Spirit, H-Kayne, Bigg, Khansaa... avaient aussi leur place dans ces shows, l'occasion pour Maroc Telecom de valoriser leur talent.



A l'écoute des jeunes

Les villages de vacances

Comme chaque année, Maroc Telecom a offert aux estivants un été 2007 riche et attractif en animations balnéaires. Des activités originales et variées ont été organisées sur des villages spécialement conçus pour la période estivale et installés dans 11 villes marocaines, pour le bonheur des jeunes et des moins jeunes, des Marocains Résidents à l'Étranger et des touristes nationaux et internationaux. Elles ont permis à un large public de profiter gratuitement de programmes de divertissement alliant sport, soirées musicales, humour et activités ludiques multiples ainsi qu'ateliers éducatifs et civiques pour les enfants.

Aide aux jeunes talents

- L'école Maroc Telecom de Football : véritable pépinière de jeunes talents, cette structure est dotée de toutes les ressources pour poursuivre ses programmes de recrutement et d'encadrement d'enfants amoureux du Foot.
- Partenariat au programme de télé-réalité Al Kadam Addahabi (le Pied d'or)
- Accompagnement et valorisation de nouvelles tendances musicales : rap, hip hop, raï, chaabi, concours de chant et de danse, ateliers de théâtre et de peinture
- Promotion de l'esprit d'entrepreneuriat



Faciliter l'accès au savoir et aux contenus d'information



- Menara Junior: un espace spécialement dédié aux enfants et adolescents en langue arabe et française
- Baisse des tarifs d'accès ADSL au profit des collèges, lycées et universités
- Cyber parc Arsat Moulay Abdeslam à Marrakech : en 2007 plus de 500 000 visiteurs ont afflué, dont 40 000 jeunes ont fréquenté l'espace Cyber ouvert au public, équipé en moyens multimédias et connecté par Wifi.
- TV sur ADSL : enrichissement en 2007 de chaînes pour enfants et adolescents (dessins animés, musique & cinéma) offrant une diversité culturelle.

Promotion du sport

Depuis plusieurs années partenaire officiel de la Fédération Royale Marocaine de Football et du Groupement National de Football et partenaire officiel de l'athlétisme national à travers la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme, Maroc Telecom contribue au développement du sport national et à l'émergence de nouveaux talents sportifs que ce soit à l'échelle locale ou nationale. L'opérateur adhère à toutes les valeurs qu'il véhicule telles que l'esprit d'équipe, la solidarité, la discipline, la persévérance et la confiance en soi.



Par ailleurs, Maroc Telecom a renouvelé son engagement dans d'autres disciplines sportives telles que le golf, à travers le sponsoring officiel du Trophée Hassan II de Golf et l'organisation en 2007 de la 5ème édition du Trophée Maroc Telecom de Golf. Il accompagne les sports équestres, grâce au soutien apporté au Trophée Hassan II des Arts Equestres Traditionnels, ou encore les sports nautiques, tels le Jet Ski.

