



Pour un
**avenir solidaire,
équitable et responsable !**



Rapport Développement durable du groupe Maroc Telecom 2010

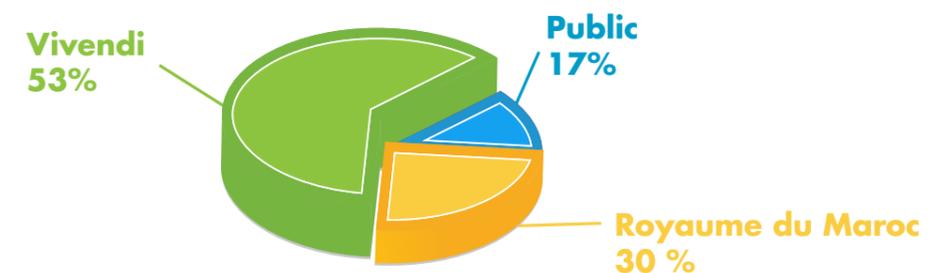
PROFIL DU GROUPE MAROC TELECOM

Le groupe Maroc Telecom participe activement au dynamisme du secteur des télécommunications en Afrique où il est présent dans 5 pays comptant plus de 26 millions de clients. Au travers de ses participations majoritaires dans les opérateurs historiques privatisés de Mauritanie, du Burkina Faso, du Gabon et du Mali, il est devenu un opérateur de référence sur le continent.

De par ses activités, le groupe met tout en oeuvre pour répondre aux besoins croissants des populations en matière de communications et d'accès aux connaissances tout en recherchant un juste équilibre entre compétitivité économique, progrès social et respect de l'environnement. Son ambition est de mettre l'innovation au service de tous, en s'assurant que ses produits et services contribuent à améliorer la vie quotidienne des communautés.



RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31 DÉCEMBRE 2010



CHIFFRES CLÉS AU 31 DÉCEMBRE 2010

	Mobile	Fixe	Internet
Maroc Telecom	POSITION <ul style="list-style-type: none"> Leader avec 52,81% de parts de marché. Couverture de la quasi-totalité de la population. CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 16,889 millions de clients. 95% de clients prépayés. 	POSITION <ul style="list-style-type: none"> Leader des accès filaires avec 98% de parts de marché hors mobilité restreinte. (Source : Maroc Telecom) CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 1,231 million de lignes. 	POSITION <ul style="list-style-type: none"> 99,42% de parts de marché ADSL. 42% de parts de marché de l'Internet 3G. CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 494 754 lignes ADSL. 549 048 clients Internet 3G.
Mauritel	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 1,576 million de clients. POSITION <ul style="list-style-type: none"> Leader avec 54% de parts de marché. (Source : Dataxis à fin Sept 2010) 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 41 000 lignes. 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 6 600 abonnés.
ONATEL	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 2,397 millions de clients. POSITION <ul style="list-style-type: none"> Leader avec 45% de parts de marché. (Source : Dataxis à fin Sept 2010) 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 144 000 lignes. 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 28 000 abonnés.
SOTELMA	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 699 000 clients. POSITION <ul style="list-style-type: none"> 37% de parts de marché. (Source : Dataxis à fin Sept 2010) 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 27 000 lignes. 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 22 000 abonnés.
	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 2,162 millions de clients. POSITION <ul style="list-style-type: none"> 31% de parts de marché. (Source : Dataxis à fin Sept 2010) 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 79 000 lignes. 	CLIENTS/ABONNÉS <ul style="list-style-type: none"> 20 000 abonnés.

Un opérateur global présent dans cinq pays d'Afrique, représentant **65,5 millions** d'habitants.

Près de **26 millions** de clients.

Près de **1,5 million** de clients en téléphonie fixe dont **1,2** au Maroc.

Près de **24 millions** de clients mobiles dont **16,8** au Maroc et près de **6,9 millions** en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon et au Mali.

574 000 lignes Internet ADSL dont près de **497 000** au Maroc et près de **77 000** en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon et au Mali.

Près de **549 000** clients Internet mobile 3G au Maroc et près de **8 000** en Mauritanie.

Plus de **32 000** clients pour le Triple Play de Maroc Telecom, la MT Box.

DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ

- Assurer la transparence tarifaire des offres
- Protéger les données des clients
- Porter des valeurs éthiques fortes

- Réduire la fracture numérique
- Promouvoir la culture et les talents
- S'engager auprès de la société civile



- Animer un réseau commercial dense
- Soutenir les entreprises locales et l'emploi
- Responsabiliser les fournisseurs

- Valoriser les compétences et les talents des collaborateurs
- Assurer leur bien-être

- Optimiser les consommations d'énergie et lutter contre le changement climatique
- Adopter une approche de cycle de vie pour les produits et services
- Responsabiliser les salariés

PERFORMANCES DU GROUPE



10**La démarche Développement durable
du groupe Maroc Telecom****14****Réduire la fracture numérique**

Une couverture géographique maximale

Le renforcement de l'accessibilité économique des produits
et services et leur adaptation aux besoins

L'élargissement de l'accès aux NTIC pour les communautés
scolaires, administratives et rurales

30**Accompagner le développement**

Le soutien au développement local et la contribution à l'emploi

La prise en compte des attentes des jeunes et la promotion
de la formation et des talents

L'encouragement à la diversité culturelle et linguistique

L'engagement pour le bien-être des communautés

50**Agir en entreprise responsable**

Une relation de confiance avec les clients

Des pratiques responsables avec les partenaires commerciaux

La valorisation du capital humain de l'entreprise

La protection de l'environnement

Entretien avec **Abdeslam Ahizoune,** Président du Directoire

Quel est le sens de l'engagement de Maroc Telecom en faveur du développement durable ?

Les activités du groupe Maroc Telecom sont au cœur d'enjeux majeurs du développement durable tels que le renforcement du lien social et l'accès à la connaissance. De fait, elles jouent un rôle déterminant dans le développement socio-économique des communautés.

Tous les experts le reconnaissent aujourd'hui, l'équipement en télécommunications et en Internet a un impact direct et quantifiable sur la croissance économique et sur le bien-être des populations.

L'ambition du groupe, c'est de mettre les TIC au service des populations en n'excluant personne. Pour cela, il recourt à toutes les technologies disponibles pour couvrir les régions les plus isolées et veille particulièrement à ce que ses offres soient accessibles aux populations à revenus modestes.

Pouvez-vous préciser les enjeux majeurs identifiés par le groupe Maroc Telecom ?

L'analyse des enjeux du développement durable spécifiques au groupe l'a amené à définir trois priorités stratégiques.

La première est de contribuer, dans chaque pays où il est implanté, à réduire la fracture numérique en luttant contre les facteurs d'exclusion géographique, économique, éducative, ce qui veut dire tout faire pour élargir l'accès aux bénéfices des TIC.

La deuxième est de participer au développement des communautés locales en contribuant à améliorer leurs conditions de vie et en encourageant la création d'entreprises et d'emploi.

La troisième est d'agir en entreprise responsable par l'application de pratiques transparentes et de principes éthiques vis-à-vis de ses clients, fournisseurs, salariés et partenaires au sens large.

Elle consiste aussi à concourir à la protection de l'environnement et à s'assurer de la conformité des équipements utilisés aux normes de sécurité en vigueur.

Quelles ont été vos actions phares en 2010 ?

Investir massivement dans les infrastructures de télécommunications Fixe, Mobile, Internet est resté un axe majeur de la stratégie Maroc Telecom et ses filiales. Au total, en 2010, plus de 6,5 milliards de dirhams ont été consacrés à l'extension de la couverture et l'amélioration de la qualité des réseaux. Cela a représenté pas moins du cinquième du chiffre d'affaires global du groupe, un pourcentage considérable.

Maroc Telecom a fortement contribué à l'augmentation du taux de pénétration de l'Internet en équipant plus d'un million de personnes en Internet ADSL et 3G en 2010 et en connectant plus de 1 300 établissements scolaires entre 2007 et 2010. Les filiales ont beaucoup investi dans la couverture Mobile et Internet et, tout comme Maroc Telecom, ont augmenté les débits de l'ADSL sans augmentation corollaire des prix.

“

Les activités du groupe Maroc Telecom sont au cœur d'enjeux majeurs du développement durable tels que le renforcement du lien social et l'accès à la connaissance.

”



En tant qu'entreprise responsable, sur quoi le groupe Maroc Telecom fait-il porter prioritairement ses efforts ?

À l'égard de ses différents partenaires, le groupe Maroc Telecom s'inscrit dans une relation mutuellement gagnante, fondée sur la confiance, le respect et la transparence.

C'est pour cela que plus de 26 millions de clients lui font confiance, car ils savent qu'il investit et innove pour eux et que sa priorité est de leur offrir le meilleur rapport qualité/prix, quelque soit le service considéré.

Avec les fournisseurs, le groupe est attaché à la construction d'une relation durable, dans le respect des intérêts de chacun.

Les procédures en vigueur leur garantissent d'être traités avec équité et prennent en compte leurs capacités financières et leurs contraintes.

Ainsi, Maroc Telecom a décidé, en 2010, d'introduire le paiement à vue pour les PME dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 10 millions de dirhams. Il en est de même pour les universités, les associations et les fondations qu'il soutient.

Pour les salariés, les efforts ont porté sur de nouveaux avantages sociaux, la formation parce qu'elle facilite leur progression et assure leur adaptation sans heurt aux changements, ainsi que sur l'amélioration des salaires et des conditions de travail.

Le groupe attache aussi une grande importance à la transparence à l'égard de ses actionnaires, des autorités gouvernementales et du public auxquels il diffuse régulièrement une information très détaillée de ses activités et de ses résultats. Quant à son soutien à la vie de la cité, il ne s'est pas démenti, au travers de l'accompagnement de très nombreuses initiatives humanitaires, sportives, environnementales et culturelles.

2010 a aussi été marquée par la formalisation de la politique du groupe en matière de développement durable et la publication du 1^{er} rapport spécifique sur ces sujets pour répondre aux besoins d'information de ses différents interlocuteurs.

LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE MAROC TELECOM

La politique du développement durable du groupe Maroc Telecom met en perspective sa responsabilité et ses engagements en matière de développement économique, de cohésion sociale/sociétale et de préservation de l'environnement. Trois enjeux majeurs ont été définis en liaison avec les activités du groupe, en prenant en compte à la fois les objectifs tracés par les pouvoirs publics locaux et les enjeux spécifiques du groupe Vivendi : réduire la fracture numérique, accompagner le développement économique et humain et agir en entreprise responsable.

Les préoccupations associées au développement durable sont présentes dans l'ensemble des activités du groupe et dans ses interactions avec ses différentes parties prenantes. Qualité de la gouvernance, transparence, fiabilité des informations diffusées, respect de la réglementation, équité sociale, vigilance face aux risques sur la santé et minimisation des impacts sur les milieux naturels en constituent la traduction.

Les trois enjeux majeurs du développement durable du groupe

En 2009, 3 enjeux ont été identifiés par les métiers de l'entreprise, de manière collégiale, et validés par le Directoire.

Réduire la fracture numérique

Parce que les technologies des télécommunications sont des moteurs essentiels pour le progrès des sociétés, le groupe Maroc Telecom en tant qu'opérateur global de téléphonie Fixe, Mobile et d'Internet, place la promotion et la généralisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication au centre de ses priorités. L'ambition du groupe est de garantir une couverture maximale des réseaux de télécommunications dans les pays où il est présent et une utilisation de plus en plus large des nouvelles technologies par les différentes générations et catégories sociales.

Accompagner le développement économique et humain

Le groupe a un impact positif direct sur le développement économique en assurant des services de télécommunications fiables et compétitifs aux entreprises, quelque soit leur taille.

En outre, il est à l'origine d'une activité économique disséminée sur l'ensemble des territoires via son partenariat avec un réseau de distributeurs et de revendeurs et le recours à des entreprises locales pour des opérations de sous-traitance.

Sur le plan humain, le groupe participe au développement de l'individu grâce à la promotion de la culture et du sport ainsi qu'à la lutte contre la précarité par des initiatives propres ou par le soutien aux actions de la société civile au travers du mécénat et du sponsoring.



Agir en entreprise responsable

L'objectif est de mettre en place des règles d'entreprise qui garantissent le respect des valeurs humaines et de l'environnement pour l'ensemble des activités conduites par le groupe. Maroc Telecom qui a fait le choix de s'engager dans une démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise, la décline dans toutes ses filiales et les accompagne dans sa mise en œuvre.

Des programmes gouvernementaux pour le développement durable ont aussi été mis en œuvre au Burkina Faso et en Mauritanie.

Au Gabon, le projet « Gabon émergent » a pour objectif de valoriser, protéger le patrimoine naturel et de développer l'usage des TIC.

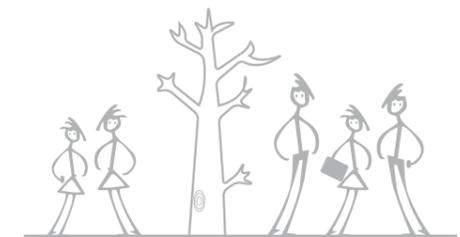
Au Mali, le Ministère de l'Environnement a la mission de préserver les ressources forestières et fauniques et d'améliorer le cadre de vie des populations

Le cadre de référence

Le groupe Maroc Telecom inscrit sa démarche du développement durable dans les objectifs des pays où il est implanté et prend en compte les enjeux spécifiques du groupe Vivendi.

Une démarche cohérente par rapport aux objectifs nationaux

Au Maroc, le développement durable soutient de nombreuses politiques publiques et en tout premier lieu l'Initiative Nationale pour le Développement Humain qui vise à réduire la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et à intégrer tous les citoyens dans les circuits économiques.



La prise en compte des enjeux spécifiques et des engagements du groupe Vivendi

Le groupe Vivendi a défini trois enjeux spécifiques du développement durable liés à son activité de production et de distribution de contenus : protection et accompagnement de la jeunesse, promotion de la diversité culturelle et partage des connaissances.

Filiale du groupe Vivendi, le groupe Maroc Telecom prend en compte ces enjeux lorsqu'il assure une couverture maximale des réseaux, introduit les NTIC dans l'apprentissage des jeunes et développe des contenus qui favorisent la diversité culturelle et linguistique.

À l'instar des autres filiales de Vivendi, Maroc Telecom intègre dans sa démarche de responsabilité sa contribution aux engagements formalisés dans le Programme de vigilance, le Programme de conformité aux normes d'environnement, de santé et de sécurité, le Protocole de reporting des indicateurs environnementaux et sociaux y compris, les nouvelles obligations de Vivendi résultant de la loi Grenelle 2.

Une structure de gouvernance dictée par le souci de la transparence

Maroc Telecom a adopté depuis 2001 une structure duale de gouvernance.

Elle dissocie, dans un souci de transparence, le pilotage de l'entreprise, confié au Directoire, et le contrôle de cette gestion, assuré par le Conseil de Surveillance. Ce dernier est composé de neuf membres représentant les actionnaires de référence de l'entreprise que sont le Royaume du Maroc et Vivendi.

Un Comité d'Audit a été créé en 2003 par le Conseil de Surveillance dans le but d'émettre des avis sur les procédures comptables régissant le fonctionnement du groupe.

Le Conseil de Surveillance présente à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice.



Le dialogue avec les parties prenantes

Le groupe Maroc Telecom entretient un dialogue permanent et constructif avec ses différentes parties prenantes au Maroc et dans les pays de ses filiales.

Le dialogue avec les autorités de régulation

Le secteur des télécommunications est régulé au Maroc comme dans les pays des filiales du groupe par des autorités de régulation dont les principaux objectifs sont de contrôler et veiller au respect de la réglementation et de la concurrence loyale entre opérateurs pour garantir un développement harmonieux du secteur. Maroc Telecom et ses filiales entretiennent avec les régulateurs un dialogue régulier et constant, mettant à leur disposition toutes les informations nécessaires.

La communication avec les actionnaires et les investisseurs

Maroc Telecom, coté sur les places boursières de Casablanca et Paris, publie chaque année un document de référence, disponible en consultation et téléchargeable sur son site Internet, qui contient une information détaillée sur l'activité, la situation financière et les perspectives du groupe.

Les présentations aux investisseurs et analystes financiers faites par la société, ainsi que les différents communiqués de presse, sont également diffusés en ligne.

Onatel est coté à la Bourse d'Abidjan et diffuse régulièrement des informations précises et complètes sur ses activités et ses résultats. Le groupe Maroc Telecom a publié en 2009 son premier rapport du développement durable qui rassemble en un seul document toutes les informations relatives aux actions engagées par le groupe dans les domaines sociales, sociétales, environnementales et éthiques. Ce rapport, consultable sur le site Internet de Maroc Telecom, est destiné à l'ensemble des parties prenantes et traduit sa volonté de faire partager en toute transparence la démarche de progrès dans laquelle il s'est engagé.



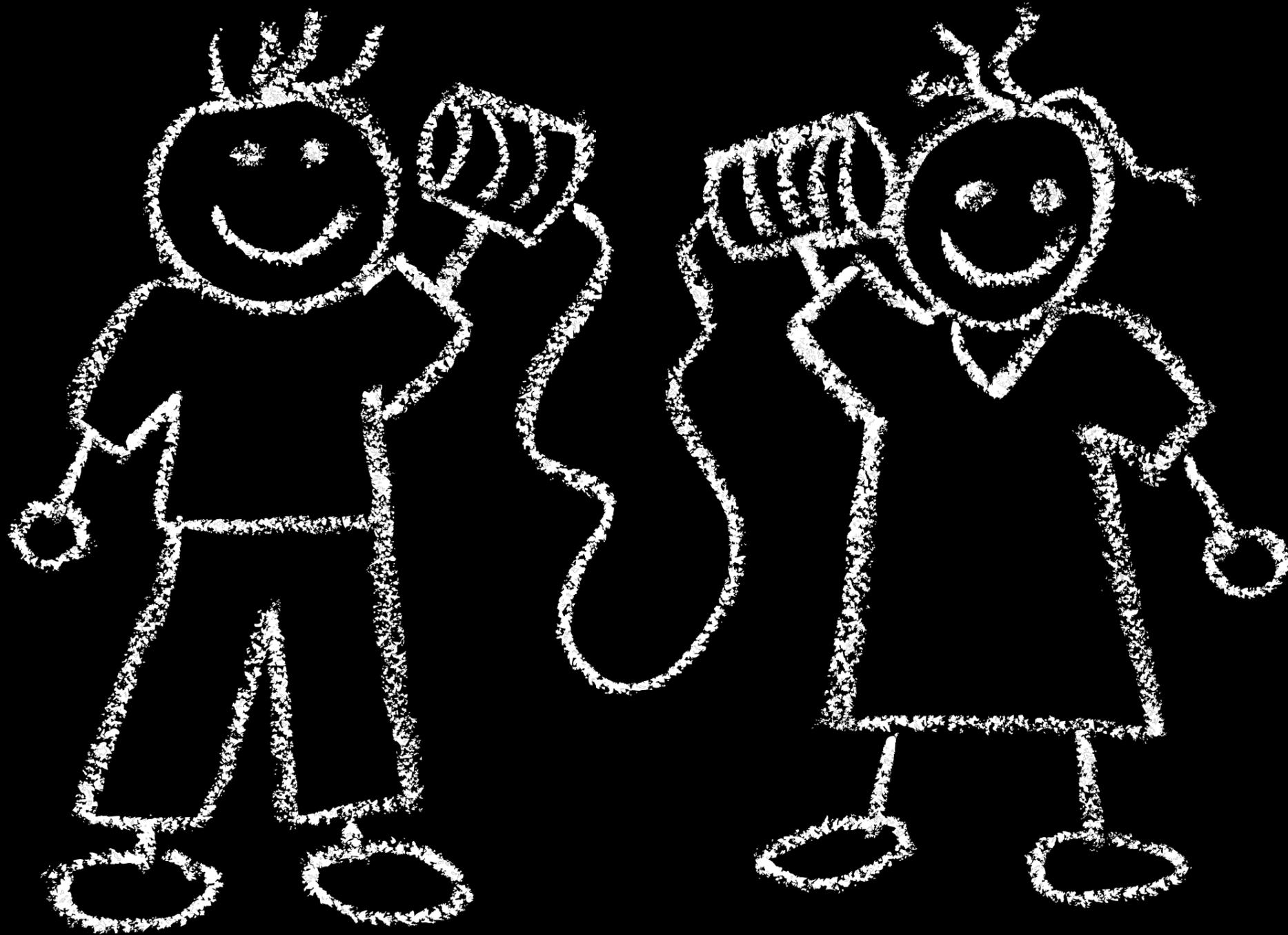
Le dialogue avec la société civile

Le groupe apporte sa contribution aux initiatives de la société civile, conscient de sa responsabilité d'acteur économique et social de premier plan.

Maroc Telecom et ses filiales sont engagés activement, au travers de partenariats durables, aux côtés de diverses fondations et associations. Ainsi, au Maroc, il est impliqué dans des programmes de la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, de préservation de la santé (l'Association Lalla Salma de Lutte contre le Cancer), de protection des milieux naturels (Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement) ou encore de lutte contre la fracture numérique (Fondation Mohammed VI pour la promotion des œuvres sociales de l'éducation - formation).

Maroc Telecom s'est par ailleurs associé aux opérations d'évacuation des équipements à PCB (polychlorobiphényles ou pyralène) qui présentent un risque de contamination potentiel pour l'environnement, dans le cadre d'un programme dirigé par le Département de l'environnement avec l'appui financier du Fonds pour l'Environnement Mondial (FEM), en collaboration avec le PNUD et l'ONU. Il a également fait participer ses équipes au séminaire sur la Responsabilité Sociale des Entreprises organisé par le Centre Marocain de Conjoncture, un Observatoire indépendant de l'économie marocaine, spécialisé dans l'analyse et le suivi de la conjoncture, la prévision et la mesure d'impact.

■ RÉDUIRE
LA FRACTURE NUMÉRIQUE



RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) se développent rapidement en Afrique mais des inégalités subsistent dans l'accès et l'utilisation de ces technologies entre les pays de ce continent et entre les différentes communautés.

Lutter contre ces inégalités est une priorité des pouvoirs publics de ces pays que Maroc Telecom partage pleinement.



« Considéré comme une force motrice de la transformation des sociétés, le savoir joue aujourd'hui un rôle prépondérant dans toutes les activités humaines.

Il est devenu stratégique au point que les concepts du développement et de progrès doivent être redéfinis en termes de capacité à créer, maîtriser, utiliser et transmettre le savoir. Et si la société devient une société de l'information, l'économie devient une économie fondée sur le savoir...

Notre objectif principal doit être d'édifier des sociétés du savoir fondées sur le partage des connaissances, et qui intègrent toutes les dimensions socio-culturelles et éthiques d'un développement durable...

La priorité accordée à la réduction du fossé numérique, dans toutes ses dimensions, est donc pleinement justifiée... »

Extrait du discours de M. Koïchiro Matsuura (Directeur général de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture de 1999 à 2009) à l'occasion du Colloque « Construire les sociétés du savoir: de la vision à l'action » - Genève 2003



Les efforts d'investissements du groupe

En 2010, le groupe Maroc Telecom a de nouveau consacré des moyens importants à la réduction des disparités dans l'accès aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Il a notamment étendu ses infrastructures réseaux et diversifié ses services pour mettre ces technologies à la portée de tous.

La stratégie de lutte contre la fracture numérique, dans ses trois dimensions géographique, économique et éducative, s'est poursuivie autour de 3 axes principaux :

- Une couverture géographique maximale.
- Le renforcement de l'accessibilité aux produits et services et leur adaptation aux besoins.
- L'élargissement de l'accès aux NTIC pour les communautés scolaires, administratives et rurales.

Maroc Telecom a investi plus de 16% de son chiffre d'affaires dans l'extension de la couverture et l'augmentation des capacités pour la téléphonie mobile ainsi que dans la mise à niveau du réseau fixe et le déploiement de la fibre optique.

6,5
milliards de DH
Investissement Groupe 2010

L'effort d'investissement dans les filiales a représenté, en 2010, près de 41% de leur chiffre d'affaires et a principalement servi à accroître la couverture et les capacités des réseaux mobiles, améliorer la performance des transmissions et déployer l'Internet (CDMA, 3G et ADSL)*.

À titre d'exemple, le parc d'antennes mobiles (BTS*) des filiales a augmenté de 38% pour couvrir plus de 40 nouvelles localités en Mauritanie et autant au Burkina Faso.

Gabon Telecom a desservi en 2010, 26 zones reculées.

Sotelma a consacré la moitié des antennes déployées au courant de l'année à la couverture de localités rurales.

* Voir glossaire en annexes

Une couverture géographique maximale

Maroc Telecom dispose aujourd'hui d'un réseau de téléphonie mobile (2G et 3G) très étendu. Ses antennes relais sont réparties sur l'ensemble du territoire et couvrent la totalité des axes routiers, des villes, des centres urbains et des communes. La quasi-totalité des localités rurales en bénéficie. 98,4 % de la population marocaine, répartis dans toutes les régions du Royaume, peuvent désormais accéder à la téléphonie mobile grâce au réseau de Maroc Telecom.

Maroc Telecom fournit l'Internet via l'ADSL et la technologie mobile de troisième génération (3G). La quasi-totalité des lignes fixes sont éligibles à l'ADSL et près de 42% en sont effectivement équipées. Le réseau 3G a été étendu jusque dans les villes moyennes. À fin 2010, un total de près de 3 000 antennes NodesB* ont été mises en service couvrant 46,4% de la population (32% en 2009). Le nombre de foyers (regroupant 4 personnes en moyenne) raccordés à l'ADSL s'élevait à près de 500 000 à fin 2010 (ANRT).



Les réseaux au Maroc en chiffres

Mobile

6 532 antennes relais GSM 2G (BTS)
+ 9,7 %
2 993 antennes NodeB 3G
+ 36,5 %

Bande passante Internet internationale

60 Gbits/s (giga bit par seconde)
+ 20 %

Fibre optique fixe

24 440 km / + 11 %

Investissement

4,3 milliards de DH réalisés en 2010,
16,2 % du chiffre d'affaires

À cela, s'ajoutent les connexions 3G qui ont progressé de 216% par rapport à l'année 2009 pour atteindre 549 000. Maroc Telecom a ainsi contribué fortement à l'augmentation du taux de pénétration de l'Internet dans les foyers qui a atteint 25% en 2010 (ANRT).

Dans les territoires les plus isolés, l'opérateur a desservi les populations rurales non couvertes en services Voix grâce à la 2G et en Internet grâce à la technologie CDMA.



Contribution majeure au service universel au Maroc

Maroc Telecom est fortement impliqué dans la réalisation des projets nationaux financés par le Fonds du Service Universel qu'il finance à hauteur des deux tiers environ.

Ces projets ont pour objectif de garantir des services de télécommunications dans les zones non desservies par les opérateurs et de promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, particulièrement auprès des jeunes en milieu scolaire.

En 2010, Maroc Telecom a poursuivi sa participation au programme de Service Universel PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms) et avait achevé, en fin d'année, la couverture de 4 414 localités rurales.

Développement des accès dans les filiales

Mauritel a étendu la couverture en téléphonie mobile dans les zones les plus reculées et a poursuivi le déploiement de la téléphonie 3G en couvrant six nouvelles localités en 2010.

De plus, il a achevé l'installation d'un câble à fibre optique de 500 km, entre les villes de Nouakchott et Nouadhibou.

Cet équipement dont le débit pourra dépasser 40 Gb/s, constitue l'un des tronçons du grand câble à fibre optique lancé par le groupe Maroc Telecom pour relier ses filiales entre elles (voir encadré p.21).

Il a en outre répondu à une consultation de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) pour la couverture de 564 localités additionnelles, initialement dévolues à un opérateur tiers.

Ainsi, lorsqu'il sera achevé, sa contribution à l'ensemble du programme dépassera 85% du total.

Dans sa partie mauritanienne, il couvre d'ores et déjà plus d'un million d'habitants.

Mauritel a, par ailleurs, signé l'accord de participation au groupement mauritanien adhérent au consortium qui régira le futur câble sous-marin ACE (Africa Coast to Europe).

Il a doublé la capacité de sa bande passante Internet Internationale, ce qui lui a permis d'améliorer les débits offerts aux utilisateurs : jusqu'à 7,2 Mbits/s pour l'Internet 3G et jusqu'à 10 Mbits/s pour l'ADSL.

Couverture de
4414 localités
rurales
à fin 2010 au Maroc

En 2010, **Gabon Telecom** a fortement investi pour étendre et renforcer la couverture téléphonique et Internet. Il a desservi les nouvelles localités de Lambaréné, Mouila, Tchibanga en Internet ADSL et a construit des liaisons par faisceaux hertziens entre Libreville et Tchibanga ainsi qu'entre Libreville et Franceville pour la transmission des données numériques à haut débit.

À Ntoun, Kango, Cocobech et Mayumba, l'Internet a pu être mis en service grâce à la technologie CDMA.

Au Mali, **Sotelma** a poursuivi son vaste programme d'investissement, aussi bien pour améliorer la qualité du service voix et données dans les villes que pour l'amener dans des zones qui en étaient jusqu'alors dépourvues, en particulier dans le nord du pays.

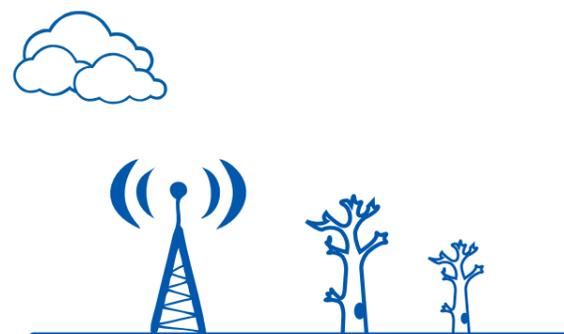
C'est ainsi que 246 antennes relais GSM ont été mises en service en 2010 dont 117 en milieu rural.

Grâce à ces efforts et au renforcement des capacités des plateformes de services, Sotelma a pu desservir à fin 2010, 2,2 millions de clients mobiles, soit une progression de 164% par rapport à 2009.



À cela s'est ajoutée l'extension du réseau CDMA. À fin 2010, 46 antennes étaient mises en service dont la moitié en milieu rural.

L'opérateur prévoit de remplacer, à court terme, la téléphonie filaire dans les zones reculées par cette technologie qui permet à la fois l'accès à la téléphonie et à l'Internet.



Les réseaux des filiales en chiffres

Près de 1 800 antennes relais / + 38%
Près de 200 antennes CDMA / + 29%

Bande passante Internet

Onatel : 964 Mbps / + 47,5%
Mauritel : 620 Mbps / + 100%
Sotelma : 310 Mbps / + 64%
Gabon : 465 Mbps

Investissement

2,3 milliards de DH / + 100% soit plus de 40% du chiffre d'affaires 2010 des filiales

Au Burkina Faso, **Onatel** a poursuivi son programme de desserte téléphonique des communes rurales. 333 localités qui n'avaient pas accès au téléphone ont été desservies par la téléphonie fixe dans le cadre de ce programme dont 17 au cours de l'année 2010. Le déploiement de l'Internet via les technologies ADSL et CDMA a continué. 15 nouvelles antennes CDMA ont été mises en service en 2010.

Le nombre de connexions à Internet a progressé de 24% pour atteindre 28 000 dont la moitié via le réseau ADSL.

Le taux de couverture du territoire burkinabé par le réseau GSM a été porté à 82% grâce à l'installation de 588 antennes relais dont 93 en 2010.



Le nombre de connexions à Internet a progressé de **24%** Onatel

Pour accompagner l'extension de la couverture des réseaux et offrir les capacités nécessaires aux usages des NTIC, la bande passante Internet des filiales s'est considérablement accrue. Elle a doublé pour Mauritel et a augmenté de plus de 45% pour Sotelma et Onatel.

Le renforcement de la connectivité des filiales

Le groupe a lancé un projet ambitieux : raccorder ses filiales d'Afrique de l'Ouest par un câble à fibre optique terrestre qui, à l'horizon 2012, reliera le Maroc, la Mauritanie, le Mali et le Burkina Faso, soit une longueur de 5 380 km d'Agadir à Ouagadougou, avec un débit de 800 Gb/s.

La construction de ce câble à fibre optique, dont certains tronçons sont déjà réalisés, notamment celui de Nouakchott - Nouadhibou, fournira à terme à ces pays les capacités suffisantes pour le développement de leurs réseaux de téléphonie et d'Internet.

Cette connexion à haut débit sera raccordée au Nord vers l'Europe au travers des différents câbles qui relient le Maroc à ce continent, dont le câble Atlas offshore de Maroc Telecom.

Ce qui renforcera la connectivité des filiales avec le reste du monde.

- Longueur Totale : 5 380 Km
- Longueur réalisée à fin 2010 : 3 127 Km 58%
- Les principales réalisations de ce projet :
 - Liaison Agadir - Dakhla **1 150** km
 - Liaison Dakhla - Frontière mauritanienne (Longueur totale : 345 km - Longueur réalisée : 265 km)
 - Nouakchott - Nouadhibou **500** km

Le renforcement de l'accessibilité économique des produits et services et leur adaptation aux besoins

Des produits de plus en plus accessibles tant pour la Voix que pour l'Internet

Pour permettre à tous d'accéder aux NTIC et d'encourager leur usage, le groupe Maroc Telecom propose des produits et des services d'entrée de gamme à bas tarifs. Il veille à enrichir continuellement cette gamme avec des offres et des fonctionnalités nouvelles. L'année 2010 a été marquée par une réduction importante du prix des modems et ponctuée par des promotions attractives aussi bien pour la voix que pour l'Internet.

Au Maroc, baisse des tarifs et augmentation des débits

La téléphonie...

Maroc Telecom a réalisé en 2010 des promotions récurrentes sur le prix des cartes à puce permettant l'accès à la téléphonie mobile (carte SIM) ainsi que sur les recharges pour les communications prépayées.

La durée de communication des forfaits post payés a été augmentée gratuitement à deux reprises pendant l'année.

Les **tarifs** des appels internationaux à partir du Fixe ont été **réduits** de **20%**
Maroc Telecom



Pour la téléphonie Fixe, les offres Phony qui permettent des communications illimitées à des prix forfaitaires et abordables ont fortement contribué à accroître son usage. En 2010, un bonus permanent a été ajouté aux formules plafonnées. Ce bonus offre un crédit gratuit pour toute recharge par carte ou via le 114. Les tarifs des appels internationaux à partir du Fixe ont été réduits de 20% et des baisses très substantielles ont été accordées aux opérateurs étrangers sur les prix des terminaisons de leurs appels vers le réseau de Maroc Telecom. Grâce à cet effort, des opérateurs français ont intégré dans leurs forfaits la gratuité des appels téléphoniques vers le Maroc, ce qui a permis aux marocains d'être plus facilement appelés par leurs proches résidant à l'étranger.



L'Internet...

Maroc Telecom mène une politique volontariste pour faciliter l'accès aux plus larges couches de la population, qu'il s'agisse de l'Internet par ADSL ou de l'Internet 3G.

Le débit d'entrée de gamme de l'ADSL est passé de 256 kbps à 512 kbps, puis à 1 Mbps et les débits allant de 1 Mbps à 4 Mbps ont été doublés sans impact sur les tarifs.



Les débits de l'ADSL ont été doublés sans impact sur les tarifs
Maroc Telecom

Les prix des abonnements des hauts débits 8 Mbps et 20 Mbps ont, quant à eux, été réduits de 25%. Le coût des modems ADSL a baissé. Ils sont gratuits pour les abonnements : Le pack entrée de gamme du service est depuis le 1^{er} Mai 2010 à 0 DH.

Dans les filiales, des offres tarifaires adaptées aux populations à faible revenu

Au Mali, **Sotelma** a réalisé des baisses tarifaires et a lancé des promotions sur le Fixe et l'Internet.

Des ventes promotionnelles ont réduit de quelques 50% les frais de raccordement au réseau filaire et au réseau ADSL pour permettre à une large frange de la population d'accéder aux services Voix Fixe et Internet.

Le prix minimal des recharges prépayées des mobiles a été réduit de 80%. Les promotions de la téléphonie mobile ont eu pour effet de diminuer de plus de 70% le prix de la carte SIM prépayée et ont permis aux clients de bénéficier de 200% de gratuité sur les recharges prépayées.



La technologie mobile au service de l'animation de la vie locale

Le groupe Maroc Telecom engage toute sa capacité d'innovation pour enrichir et adapter les contenus de ses services aux besoins

sociaux et économiques de toutes les catégories de population pour réduire les inégalités d'utilisation des NTIC.



50% de baisse sur le prix des modems Mauritel

30% de baisse sur les frais d'installation et d'abonnement internet - Onatel

Sotelma a également lancé en 2010 l'offre Internet CDMA en prépayé et postpayé, assortie de promotions de 20% en fin d'année.

En Mauritanie, **Mauritel** a réduit de 50% le prix des modems 3G et a lancé l'offre Internet 3G prépayée qui permet aux populations à revenus modestes de bénéficier d'un accès Internet sans engagement.

Au Gabon, **Gabon Telecom** a pratiqué des baisses tarifaires significatives pour les appels mobiles tout en lançant l'offre INSTANT qui permet de facturer à la seconde. Côté Fixe, l'opérateur a introduit INTENSE le premier forfait illimité le soir et le week-end.

Au Burkina Faso, **Onatel** commercialise des téléphones à prix très abordables à partir de 9900 FCFA TTC.

Le prix des communications mobiles a diminué de plus de 50% par rapport à 2009 et les frais d'installation et d'abonnement à Internet ont baissé de près de 30%.

Mobicash

En janvier 2010, Maroc Telecom a été le premier opérateur à lancer ce service innovant, en partenariat avec 2 banques, la Banque Centrale Populaire et Attijariwafa Bank.

Il permet le transfert d'argent et le paiement par téléphone mobile. Ces opérations sont possibles sans qu'il soit nécessaire de disposer d'un compte bancaire.

Mobicash est particulièrement adapté aux personnes non bancarisées et à revenus modestes. Il leur permet de recevoir de l'argent de leurs proches*, de payer leur facture de téléphone et d'électricité sans se déplacer, pour un coût de souscription de 20 DH seulement.

* Y compris à l'international en provenance de Belgique

Transfert international de recharge

Ce service permet à toute personne résidant en France de recharger le crédit de communications mobiles prépayé Jawal pour le compte de ses proches et amis au Maroc en achetant un ticket de recharge disponible dans des points de ventes Orange en France ou via Internet.

SMS info

Maroc Telecom fournit le service à l'ensemble de sa clientèle, un bouquet d'informations pratiques, utiles et consultables par SMS : horaires de train, horaires de prières, pharmacie de garde, météo...

De nouvelles rubriques viennent continuellement l'enrichir.



Menara.ma, premier portail Internet bilingue au Maroc avec 2,1 millions de visiteurs mensuels, diffuse des contenus utiles et pratiques qui facilitent à toutes les catégories d'internautes l'accessibilité à l'information, au savoir, à l'éducation et à l'emploi.

Ce portail a été étoffé durant l'année par la mise en ligne de l'annuaire Pages Jaunes et d'un site entièrement dédié à l'immobilier, Menara Immobilier.ma. Ce dernier propose aux vendeurs une gestion de leurs annonces et les acquéreurs y trouvent des fiches descriptives et détaillées des biens ainsi que des outils de recherche cartographique.

Nomadis, le roaming intra groupe

Le groupe Maroc Telecom encourage fortement les initiatives solidaires entre ses filiales. L'offre Nomadis, lancée en 2010, permet à tous les clients du groupe d'émettre leurs appels aux prix d'une communication nationale et de recevoir leurs appels gratuitement lorsqu'ils sont en roaming au Maroc, en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon et au Mali.



L'élargissement des accès aux NTIC pour toutes les communautés

En s'engageant aux côtés des pouvoirs publics dans des programmes de généralisation des TIC, Maroc Telecom a contribué à la promotion des nouvelles technologies, notamment auprès de ceux qui y ont difficilement accès : Les communautés scolaires et universitaires, les administrations, les populations rurales.



1092 établissements connectés par Maroc Telecom en ADSL GENIE 2007 - 2009



Les communautés scolaires et universitaires

En plus des baisses de tarifs accordées pour des accès collectifs ADSL dans les établissements scolaires, Maroc Telecom a poursuivi en 2010 sa contribution dans les programmes nationaux Génie, Nafid@ et Injaz :

Maroc Telecom a raccordé au cours de la première phase de Génie entre 2007 et 2009, 1092 établissements avec une connexion Internet ADSL et une solution de filtrage pour préserver les élèves des contenus sensibles sur Internet. Principal contributeur du programme, il s'est vu attribuer en 2010 l'équipement de 204 établissements supplémentaires en accès Internet ADSL et solutions de filtrage. Il a également été chargé de leur fournir des équipements multimédias de même qu'à 192 établissements qui avaient déjà été raccordés à Internet durant la première phase de ce programme. Près de la moitié de ces 204 établissements se trouve en milieu rural.



E-learning

Maroc Telecom a également participé à la réalisation d'un projet de formation à distance, via des outils interactifs, et de services de santé scolaire, en relation avec le ministère de l'Éducation Nationale et la fondation Rhamna pour le Développement durable. Un total de 347 établissements scolaires a été concerné.



GÉNIE (Généralisation des TIC dans l'Enseignement)

Ce programme, initié par le ministère de l'Éducation nationale avec la participation de l'ANRT, vise à promouvoir, faciliter et mettre en valeur une culture pédagogique qui favorise l'intégration des TIC dans l'enseignement et l'apprentissage. Le volet infrastructures de ce programme consiste à connecter les établissements scolaires à Internet. Ils sont aussi équipés en salles multimédia. Près de la moitié des établissements à connecter se trouve en milieu rural. Le programme comporte 3 phases dont la deuxième, subventionnée par le Fonds de Service Universel est achevée.

Mauritel est le partenaire du ministère en charge des TIC pour l'organisation de deux événements qui forment les jeunes à l'utilisation des nouvelles technologies. La Journée mondiale de la société de l'information et la Caravane des TIC. Cette dernière s'est déplacée en 2010 dans plusieurs écoles de la capitale.

Equipée d'ordinateurs portables et d'une connexion 3G, la caravane a permis grâce à des volontaires qui ont été formés pour cette opération d'initier plusieurs élèves à l'utilisation d'Internet et d'applications informatiques comme le traitement de texte et le courrier électronique.



Sotelma a créé plusieurs cyber centres dans différentes villes du Mali où sont organisés des journées de formation et d'initiation à l'Internet, particulièrement pour les plus jeunes.

En partenariat avec une émission de télévision culturelle faisant participer des élèves de 146 lycées et écoles, Sotelma a organisé en 2010 des animations dans ces établissements pour vulgariser et apprendre aux élèves l'utilisation des nouvelles technologies.

Nafid@ en 2010

Nafid@ est un programme lancé en 2008 à l'initiative de la Fondation Mohammed VI de promotion des Œuvres Sociales de l'Éducation-Formation, qui a permis aux enseignants de s'équiper d'ordinateurs portables et de disposer d'une connexion Internet à des tarifs avantageux grâce aux subventions du Fonds de Service Universel, de la Fondation et des opérateurs télécoms.

Le nombre de connexions Nafid@ fournies par Maroc Telecom à fin 2010 était de 122 119.

INJAZ en 2010

INJAZ est un programme destiné aux étudiants du second cycle universitaire, dans le domaine de l'ingénierie, des sciences et des TIC. Il consiste à mettre à la disposition des bénéficiaires un accès au service Internet haut débit mobile et un ordinateur portable. Il est subventionné par le Fonds du Service universel et par les opérateurs. Le nombre d'étudiants équipés à fin 2010 par Maroc Telecom dans le cadre du programme INJAZ était de 11 646.

L'Administration

Maroc Telecom s'est associé aux programmes nationaux de E-gouvernement, tels que la carte d'identité nationale électronique, le passeport biométrique ou le paiement des taxes en ligne dont le but est de moderniser l'administration et les collectivités locales grâce aux TIC et de mieux servir les citoyens et les entreprises.

Plusieurs ministères ont été accompagnés et conseillés par Maroc Telecom pour le choix d'une infrastructure de réseaux appropriée ainsi que dans sa mise en œuvre.

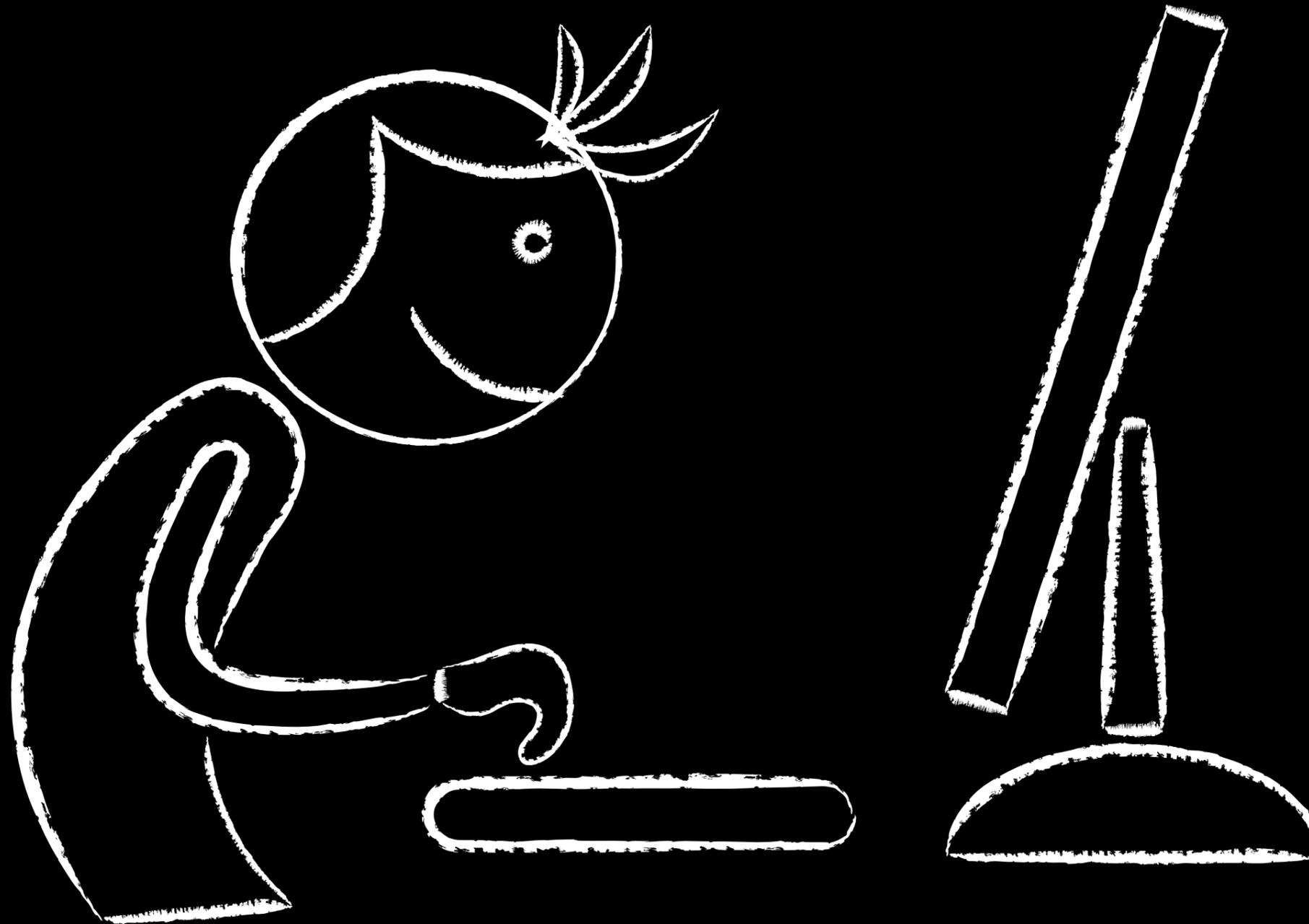
83% des localités du programme PACTE desservies bénéficient de packs à tarifs réduits Maroc Telecom

Les communautés rurales

Maroc Telecom accompagne la réalisation du programme PACTE par des ventes dites «déplacées» qui permettent aux habitants des zones rurales et reculées de bénéficier de packs entrée de gamme à des tarifs bas et sans avoir à se déplacer.

Maroc Telecom a participé à la 6^{ème} édition du Salon International de l'Agriculture de Meknès dont il est l'un des partenaires principaux. À cette occasion, il a proposé des packs Mobile spécialement conçus pour les agriculteurs.

■ ACCOMPAGNER
LE DÉVELOPPEMENT



ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT

Assurer, partout et pour tous, la disponibilité des TIC : cette priorité est inscrite au cœur des métiers de Maroc Telecom et de ses filiales dont la contribution au renforcement du tissu économique et social est multiple. L'activité du groupe a des impacts positifs directs sur le développement économique des territoires.

Elle trouve son application concrète auprès des entreprises, des partenaires commerciaux ou encore des jeunes.

Son engagement sociétal, au travers de ses initiatives propres ou du mécénat et du sponsoring, concourt à améliorer le bien-être des populations.

L'implication du groupe se traduit par :

- Le soutien du développement économique local et la contribution à l'emploi.
- La prise en compte des attentes des jeunes et la promotion de la formation et des talents.
- L'encouragement à la diversité culturelle et linguistique.
- L'engagement pour le bien-être des communautés locales.

Le soutien au développement local et la contribution à l'emploi

Le rôle du groupe Maroc Telecom dans le développement économique local et sa contribution à l'emploi sont déterminants. L'impact des télécommunications sur la structuration du tissu économique et la performance des entreprises est renforcé par le soin apporté à développer des services de qualité, répondant réellement aux besoins. Le choix d'un réseau de distribution très capillaire et le recours aux entreprises locales pour l'achat de biens et de services constituent d'autres vecteurs du développement économique local et de l'emploi.



Les nouvelles technologies de l'information constituent un accélérateur du progrès économique et social. Selon les experts de l'UIT, une augmentation de la télédensité mobile et de la pénétration de la large bande de 10% entraîne un supplément de croissance du PIB de respectivement 0,7% et 1,3% environ.



Une contribution substantielle à la performance des entreprises

L'utilisation des TIC dans l'entreprise optimise aussi bien son fonctionnement interne que sa relation avec ses partenaires externes. Elles lui garantissent un développement durable en améliorant continuellement son efficacité et en lui donnant les moyens d'une ouverture sur le marché mondial.

Améliorer la compétitivité des entreprises

Maroc Telecom a bien pris la mesure de l'enjeu pour la compétitivité et la performance des entreprises que représentent des télécommunications fiables et l'accès aux TIC à des prix compétitifs.

Il leur propose une offre complète Mobile, Fixe et Data avec des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques. Ainsi en est-il du réseau à valeur ajoutée VPN IP, une infrastructure de transmission de données d'une qualité très élevée, constamment enrichie de nouveaux services.

Une baisse de des communications mobiles avec l'offre « Optimis » **72%**

En 2010, les prix ont été revus à la baisse de manière substantielle : la baisse des communications mobiles par exemple, a atteint -72% avec l'offre « Optimis » ou encore -52% pour les appels à l'international avec l'Option Privilège International.

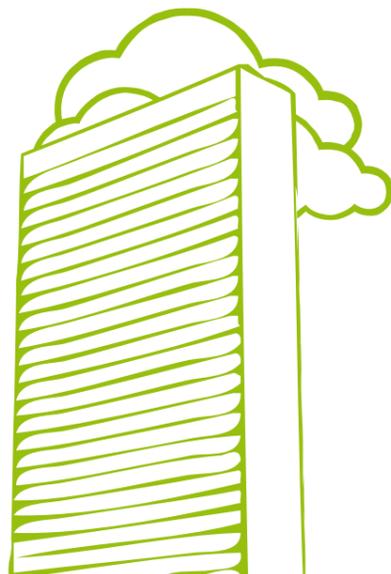
Optimis

Offre mobile d'abondance, très appréciée des entreprises du fait des nombreux avantages qu'elle procure : exemple facturation à la seconde dès la 1^{ère} minute, possibilité de plafonnement de la ligne mobile du collaborateur, consommation illimitée vers l'intra flotte, accès gratuit à Internet 3G 512k, baisse des tarifs à l'international...

Favoriser la collaboration et la mobilité des collaborateurs

Il est tout aussi important pour les performances de l'entreprise que ses collaborateurs puissent communiquer aisément entre eux et soient connectés avec leur environnement externe, y compris international. Grâce au développement rapide de son réseau Internet 3G, Maroc Telecom répond aux attentes spécifiques des entreprises en mettant à leur disposition des offres illimitées en téléphonie mobile et accès data mobiles à des conditions tarifaires avantageuses.

Mauritel, accompagne pour sa part les entreprises par des offres d'abondance, il accorde par exemple pour les forfaits plafonnés, des appels illimités intra flotte 24h/24 vers toutes les destinations assortis de 50% de crédit gratuit grâce à son service GFU (Groupe fermé des utilisateurs).



Sotelma, s'est adapté aux usages des entreprises avec les nouveaux services «Business rechargeable» qui accorde des tarifs préférentiels et la possibilité du plafonnement pour les souscriptions de 5 lignes et plus, et «Prestige» qui offre des tarifs intra flotte pour 10 lignes et plus, très compétitifs.

Soutenir les très petites et moyennes entreprises

Afin de participer à la modernisation de leurs structures et d'améliorer leur productivité, **Maroc Telecom** a déployé des efforts particuliers pour faciliter l'accès à la téléphonie et l'Internet haut débit des TPE/PME.

Tout en reconduisant les tarifs avantageux de l'offre Business Go pour les PME de moins de six mois d'existence, il a ouvert en 2010 aux Professionnels les offres réservées aux entreprises, comme la téléphonie illimitée en intra flotte.

Il a aussi lancé pour ces petites structures la Triple Play MTbox Pro, une offre regroupant la téléphonie, l'Internet ADSL avec des services à valeur ajoutée inclus (Emails, Hébergement de site...) et un bouquet TV composé de 25 chaînes.



Une participation au développement économique local

Par l'externalisation, le groupe Maroc Telecom participe également au développement économique en confiant à des entreprises locales tout ce qui ne relève pas de son cœur de métier.

Les opérations sous-traitées par **Maroc Telecom** concernent notamment l'entretien et le gardiennage des bâtiments, le génie civil et le câblage. Les voitures à usage professionnel sont quant à elles louées et maintenues par des sociétés spécialisées.

Sont aussi confiées à des partenaires externes les prestations intellectuelles en ingénierie informatique et en conseil. Premier annonceur du pays, **Maroc Telecom** recourt uniquement à des agences de communication, à des maisons de production et à des imprimeurs locaux.

Il encourage également l'économie locale en achetant sur place fournitures et matériels. Ainsi, en est-il de la quasi totalité du matériel bureautique de l'entreprise.

40 entreprises locales ont une relation contractuelle avec l'opérateur Mauritel

Mauritel sous-traite également des activités comme le centre d'appels, l'installation des lignes téléphoniques et l'entretien des pylônes. Plus de 40 entreprises locales ont une relation contractuelle avec l'opérateur.

Sotelma a externalisé de nouveaux services en 2010 comme l'entretien des réseaux, le génie civil, le câblage et la maintenance des climatiseurs qui se sont ajoutés aux activités de nettoyage et de gardiennage déjà confiées à des entreprises locales. Le nombre de ces prestataires est passé de 10 en 2009 à 31 à fin 2010.

Onatel a procédé de même pour le nettoyage, le gardiennage, le câblage, la maintenance et l'entretien informatique, désormais entièrement externalisés. En 2010, Onatel a sollicité les services de 48 sociétés locales.

Gabon Telecom fait appel à 11 entreprises gabonaises pour assurer les prestations de câblage des réseaux d'accès, de maintenance des équipements d'environnement des centres techniques et d'entretien et de sécurité de ses locaux (nettoyage et gardiennage).

Un réseau de distribution toujours plus étendu

Le groupe s'appuie sur un très large réseau de distributeurs et de revendeurs, ce qui présente un double intérêt : satisfaire les exigences de proximité avec la clientèle, y compris dans les régions les plus isolées, et soutenir à travers lui l'activité économique locale.

Au Maroc, le réseau des revendeurs s'est considérablement accru durant l'année 2010, passant de 60 000 à 72 000 points de vente. Il irrigue tout le pays jusque dans les plus petites localités où il assure des emplois.

Les téléboutiques apportent, elles aussi, une contribution substantielle au développement économique des territoires. Au nombre de 42 526 et présentes sur tout le territoire, elles offrent des services de téléphonie fixe et, pour plus de 27% d'entre elles, revendent des packs et des recharges Jawal.



Au Maroc,
le réseau des revendeurs
s'est considérablement
accru durant l'année

2010



Les cyber-cafés ou cyber-centres favorisent non seulement le développement d'une activité commerciale mais sont des endroits très visités et conviviaux qui permettent d'accéder à Internet et de communiquer.

Au Maroc, 76% des internautes marocains se connectent dans les cyber-cafés. Maroc Telecom a fourni un accès Internet à plus de 1700 cyber-cafés.

Au Mali, ces derniers sont aussi des lieux d'initiation et de formation à l'Internet.

Le nouveau réseau de distribution des Revendeurs Plus

Les Revendeurs Plus bénéficient de la prise en charge par Maroc Telecom de 50% des frais du mobilier, de l'enseigne et de l'habillage de la façade de leurs locaux commerciaux.

De leur côté, ils s'engagent à ne commercialiser que les produits de Maroc Telecom. Ils bénéficient d'une prime mensuelle fixe, qui s'ajoute à la marge habituelle accordée sur la vente des produits et services.

En avril 2011, trente-deux « Revendeurs Plus » étaient opérationnels.

En Mauritanie, le nombre de revendeurs directs sous contrats avec **Mauritel** est passé de 200 en 2009 à 270 en 2010.

Plus de 1 000 revendeurs ambulants et petits commerçants commercialisent aussi les produits de Mauritel.

Au Burkina Faso, **Onatel** exploite un réseau de distribution qui a augmenté de plus de 50% en 2010. A cette activité s'ajoute celle des télécabines (téléboutiques) et des cyber-cafés qui contribuent fortement à la réduction du chômage dans le pays.

Au Gabon, les partenaires commerciaux de **Gabon Telecom** sont multiples.

A fin 2010, ils étaient près de 300 grossistes, 6 000 revendeurs, 87 commerçants ambulants et 3 000 téléboutiques à vendre les produits et services de l'opérateur.

Au Mali, **Sotelma** a réorganisé son circuit de distribution et a recruté plus de 10 000 revendeurs agréés sous contrat en 2010.

Elle a également conclu un accord avec un distributeur en partenariat avec une banque locale et l'Agence pour l'Emploi des Jeunes au Mali (APEJ). Ce partenariat a permis le financement d'un réseau de distribution qui a atteint 23 points de vente. La garantie sur le crédit est assurée à 80% par l'APEJ.



L'appui à la création d'entreprises

Soutenir les jeunes promoteurs désireux de créer leur propre entreprise mais dépourvus des moyens nécessaires, c'est la mission que s'est fixée l'association **Maroc Telecom** pour la création d'Entreprises (MT2E).

La MT2E est née en 2005, dans le cadre de l'Initiative Nationale de Développement Humain lancée par le Roi Mohammed VI. Elle a été créée conjointement par le groupe Vivendi et Maroc Telecom. Ces derniers ont contribué chacun pour un million d'euros à son financement afin de venir en aide à des jeunes sans emploi, désireux de créer leur propre entreprise.

Les promoteurs sont accompagnés pour la constitution de leurs dossiers et pendant les premiers mois de la vie de leur entreprise. Des prêts sans intérêt leur sont accordés pour des montants pouvant aller jusqu'à 100 000 DH. Les secteurs d'activité les plus divers sont concernés : agriculture, énergie solaire, nouvelles technologies de l'information, restauration...



L'association **Maroc Telecom** s'est fixée comme mission de soutenir les jeunes promoteurs désireux de créer leur propre entreprise

La priorité à l'emploi

La création d'emplois constitue un enjeu national majeur, tant au Maroc que dans les pays d'implantation du groupe. Ce dernier, qui compte lui-même 13 942 salariés a favorisé l'essor de nombreux secteurs fortement créateurs d'emplois.

Au Maroc, il est à l'origine de plus de 120 000 emplois indirects, chez les revendeurs, dans les téléboutiques, les cyber-cafés et les entreprises sous-traitantes. En leur fournissant des infrastructures de télécommunications très fiables et compétitives, **Maroc Telecom** a favorisé l'essor rapide des centres d'appels et des activités d'offshoring, un secteur qui avait généré à fin 2010 environ 45 000 emplois.

Maroc Telecom participe chaque année à de nombreux forums au Maroc et en France pour recruter des jeunes diplômés dans les différents métiers de l'entreprise.



Au Burkina Faso, **Onatel** qui compte plus de 1 200 collaborateurs a créé, grâce aux activités de télécentres, de cybers centres et de vente indirecte, plus de 31 000 emplois.

À fin 2010, au Gabon, près de 10 000 personnes travaillaient dans la distribution des produits et services de **Gabon Telecom**.

Au Mali, **Sotelma** renforce ses équipes par le recrutement de profils de base en contrat à durée déterminée (CDD). S'ils font leurs preuves durant la période probatoire, leur contrat est transformé en contrat à durée indéterminée.

120 000

emplois indirects
au Maroc

Menara JOB

Le portail Menara Job développé par la filiale Casanet de Maroc Telecom a été conçu pour faciliter la recherche d'emploi. A fin 2010, près de 15 000 entreprises y étaient inscrites pour mettre en ligne leurs offres et près de 350 000 candidats y avaient publié leurs CV.

En accédant à leur profil Menara Job, ces derniers sont régulièrement informés des nouvelles offres qui correspondent à leurs profils.

La prise en compte des attentes des jeunes et la promotion de la formation et des talents

L'action de Maroc Telecom est à la fois directe, au travers de ses offres de contenus, et indirecte, via

son implication active dans des projets d'intérêt général grâce à des partenariats avec la société civile.

Des contenus centrés sur les usages des jeunes

Universal Music Mobile

Lancé en novembre 2010, ce forfait dédié aux jeunes est le fruit d'un partenariat entre Maroc Telecom, Universal Music, leader mondial de la musique et MTV, 1^{ère} chaîne musicale en France.

Orienté sur une thématique musicale et les principaux centres d'intérêt des jeunes, ce forfait leur permet à la fois de visionner sur leur mobile les derniers clips musicaux, d'accéder en illimité aux 4 chaînes de MTV et d'appeler ou d'envoyer des SMS à leurs proches, le tout pour moins de 100 DH.

Services communautaires

Maroc Telecom développe des offres qui favorisent le dialogue entre les jeunes publics comme, par exemple, la plate forme mobile Windows Live Messenger et des services de divertissement, comme Mobile Zone. Ce dernier propose en plus du catalogue des contenus multimédias, de l'information ainsi qu'un accès au service TV Mobile et à la rubrique Universal Music.

En 2010, plus 1 300 nouveaux contenus ont été ajoutés au catalogue MobileZone.

Charte de modération

Afin de protéger ces jeunes utilisateurs, les contenus des services qui leur sont destinés sont rigoureusement sélectionnés et contrôlés en permanence.

Ainsi, une modération du service Chat SMS-MMS Zone a été mise en place pour



bloquer les messages à caractère violent, pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine.

Menara Junior

Développée par Casanet, cette rubrique à vocation éducative et divertissante, est accessible pour les enfants et préadolescents sur le portail Menara, tout en étant entièrement sécurisée contre tous contenus préjudiciables. Elle leur propose un panel d'activités et de jeux. En 2010, Casanet s'est associé au bureau marocain de l'UNICEF pour enrichir davantage son contenu. Le portail assure la promotion du programme de coopération de cette organisation avec le Maroc. De son côté, l'UNICEF coopère à deux niveaux : il met à la disposition de Menara Junior ses fonds documentaires et renforce les compétences de ses équipes en matière de droits de l'enfant et de journalisme éthique.

Le soutien à la formation

Le groupe Maroc Telecom s'investit fortement pour favoriser la formation des jeunes et l'émergence de jeunes talents.

L'Association Maroc Telecom pour la création d'Entreprises gère un fonds qui est alimenté chaque année par les jetons de présence auxquels les membres du Conseil de Surveillance de Maroc Telecom ont unanimement renoncé pour soutenir financièrement des étudiants marocains méritants et issus de milieux défavorisés.

Ces jeunes pourront ainsi étudier dans les filières qui les formeront aux disciplines requises dans le domaine des télécommunications.



Maroc Telecom soutient les étudiants et récompense les jeunes bacheliers

Pour 2010-2011, et pour la cinquième année consécutive, une cinquantaine de bourses ont été accordées à des étudiants dont les familles ne peuvent prendre en charge leurs études. Ces bourses financent jusqu'à cinq ans d'études supérieures. La décision d'octroi s'appuie sur les résultats scolaires, les filières de formation choisies (scientifique, finance, marketing ou encore juridique) et les revenus des familles.

- La sélection des boursiers se fait en collaboration avec le ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la Formation des Cadres et de la Recherche Scientifique. Le choix tient également compte d'une répartition géographique équilibrée. À ce jour, l'association a accordé 226 bourses. Six d'entre leurs bénéficiaires poursuivent leurs études à l'étranger.

L'association décerne par ailleurs chaque année un prix d'Excellence aux 80 bacheliers majorants de l'ensemble des filières du baccalauréat.

En 2010, la cérémonie s'est déroulée en présence de MM. Ahmed Akhchichine, Ministre de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la Formation et de la Recherche Scientifique, qui a salué à cette occasion l'initiative et l'implication de Maroc Telecom, « qui sont exemplaires de ce que peut faire le secteur privé pour appuyer et relayer les efforts de l'État en matière d'éducation et de formation ».

- Ont été également invités les premiers boursiers de l'association, promotion 2006/2007, qui viennent d'achever leurs études supérieures. Depuis 2006, 406 prix d'excellence ont été distribués.

La promotion des jeunes talents

Maroc Telecom recourt régulièrement à des jeunes comédiens pour ses spots publicitaires et contribue à asseoir leur notoriété.

C'est ainsi qu'en 2010, il a fait appel aux jeunes jumelles marocaines Safaa et Hasnaa Raïs pour un spot sur l'Internet 3G et à Hicham et Rachid, deux humoristes, qui ont contribué au lancement du service de « Mobile Payment », Mobicash, et ont animé tous les spots promotionnels Jawal de l'année.

Le sponsoring est un autre moyen pour Maroc Telecom de soutenir les jeunes talents. En 2010, il a été le partenaire de l'Association Maroc Cultures pour le concours « Génération Mawazine » et de son prolongement la soirée El Mouja.

Le concours met en compétition de nouveaux artistes et récompense chaque année un jeune talent par catégorie musicale.

En 2010, trois genres musicaux ont été primés : Rap/ Hip Hop, la Fusion et la Musique électronique. Pour sa première édition, la soirée El Mouja a réuni les gagnants de Génération Mawazine et plus de 18 groupes de la nouvelle scène marocaine.

Le spectacle qui s'est tenu sur la plage de Salé a duré 12 heures et a permis à de jeunes artistes peu connus de se produire sur scène et d'être présentés au grand public.



C'est toujours pour favoriser la détection des jeunes au potentiel prometteur que **Maroc Telecom** est engagé aux côtés de l'Académie Mohammed VI de Football dont la vocation principale est de former de jeunes talents marocains et de reconstituer le patrimoine sportif national.

L'académie a accueilli sa première promotion en septembre 2009. À fin 2010, près de 50 jeunes joueurs avaient été sélectionnés dans plusieurs villes du Royaume pour suivre une formation sportive de haut niveau et faire partie des nouvelles stars du football.

Les Rencontres internationales du cinéma sous la tente

En 2010, Maroc Telecom a soutenu « les Rencontres internationales du cinéma sous la tente » de Ouarzazate dont Vivendi a été le partenaire officiel, dans le cadre de son programme de solidarité Create Joy.

Cette manifestation a réuni 250 étudiants inscrits en filière cinéma en provenance du Maroc, du Burkina Faso, de Tunisie, du Canada, d'Espagne, des Etats-Unis et de France et a permis de mettre en valeur le savoir-faire des étudiants de l'Institut Spécialisé dans les Métiers du Cinéma de Ouarzazate et de faire connaître les studios de cinéma de cette ville aux autres écoles.



50 jeunes joueurs sélectionnés en 2010 par l'Académie Mohammed VI de Football pour une formation de haut niveau

Au Burkina Faso, **Onatel** a sponsorisé en 2010 le Festival des Arts et de la Culture, un concours qui vise à stimuler l'initiative culturelle en milieu scolaire et qui récompense les meilleures prestations de jeunes élèves burkinabè dans différents domaines artistiques et culturels.

Sotelma a été le partenaire d'une émission de télévision « Case saga » diffusée sur une chaîne panafricaine dans laquelle une pépinière de jeunes talents de diverses nationalités se sont affrontés dans une compétition musicale.

Gabon Telecom a soutenu le Festival de la Musique de Port-Gentil (FEMUPOG), destiné à valoriser les jeunes talents (auteurs, compositeurs, chanteurs) gabonais.



L'encouragement à la diversité culturelle et linguistique

« La culture crée un monde riche et varié qui élargit les choix possibles, nourrit les capacités et les valeurs humaines, et est donc un ressort fondamental

du développement durable des communautés, des peuples et des nations » selon l'UNESCO.

Des offres au contenu de plus en plus diversifié

Le contenu de la TV sur ADSL de Maroc Telecom est des plus diversifié, allant de l'information, au divertissement, en passant par le sport et les chaînes pour enfants.

Sept langues différentes sont utilisées pour la diffusion des programmes : Arabe, Français, Amazigh, Anglais, Allemand, Portugais et Espagnol.

Un bouquet gratuit compose cette offre et comprend 9 chaînes nationales et 20 chaînes étrangères.

Le contenu de 19 chaînes locales et internationales est également accessible via le mobile grâce à l'offre TV Mobile de Maroc Telecom. Tous les clients aussi bien en formule prépayée qu'en abonnement peuvent en bénéficier au prix de 60 DH par mois.

Maroc Telecom a voulu que le téléphone mobile soit adapté à toutes les communautés. Il a été le premier au Maroc à développer et à commercialiser en 2007 le téléphone mobile utilisant une interface en langue Amazigh. Celle-ci est venue s'ajouter à l'interface bilingue arabe/français déjà très répandue.

Maroc Telecom
1^{er} au Maroc
à proposer le téléphone
mobile à interface
Amazigh

En 2010, Maroc Telecom a intégré gracieusement sept nouvelles chaînes dans ses bouquets : 4 chaînes CANAL+ (CANAL+, CANAL+ Cinéma, CANAL+ Family & CANAL+ décalé), 13^{ème} Rue, Syfy et Boomerang.



retransmet en différé les émissions de CANAL+.



est spécialisée dans le cinéma expert de l'investigation. Elle offre également des programmes et dossiers thématiques sur le fantastique, le paranormal et le suspense.



une chaîne du groupe NBC Universal consacrée au fantastique, à l'imaginaire et à la science-fiction.



dédié à la diffusion des dessins animés d'Hanna-Barbera (Popey, La Panthère Rose,...).



L'appui à la culture sous ses diverses formes

De la musique à la poésie en passant par le cinéma et la préservation du patrimoine culturel, il n'est guère de domaines où le groupe Maroc Telecom ne s'implique pas, en privilégiant toujours la diversité.

Maroc Telecom a une nouvelle fois organisé durant l'été 2010 des concerts gratuits Jawla où se sont produits des artistes locaux, nationaux et internationaux pour le plaisir de centaines de milliers de spectateurs.

Les genres musicaux les plus variés s'y sont côtoyés, tels que le « chaabi » (musique populaire), le rai, la musique andalouse, la fusion, le hip hop et la musique orientale.



Maroc Telecom, partenaire de Maroc Blog Awards

Cet événement récompense chaque année les meilleurs talents marocains qui développent et enrichissent le contenu du WEB.

En 2010, 8 catégories ont été primées : les meilleurs Blogueurs, Blogueuses et Twitterers de l'année ainsi que les meilleurs articles, photos, portails d'information et sites de presse en ligne. Un trophée a également été remporté par les créateurs d'un groupe sur le réseau social Facebook.



Jawla 2010 : quelques repères

Des concerts chaque soir sur les plages de Saïdia, Al Hocima, Nador, Martil, Madiqa, Tanger, Casablanca, Rabat et Agadir et une tournée dans les villes de Laâyoune, Ouarzazate, Errachidia, Meknès, Béni Mellal et Khémisset.

- Un total de 467 concerts échelonnés entre le 15 juin et le 21 août.
- Plus de 3 000 artistes ont été conviés.
- Environ 4 500 000 spectateurs (jusqu'à 400 000 personnes pour une seule soirée).

Maroc Telecom a par ailleurs continué à soutenir quelques-uns des plus grands festivals du Royaume qui promeuvent les différentes expressions artistiques du Maroc et d'ailleurs : le Festival Mawazine de Rabat ; le Festival des Musiques Sacrées de Fès, le Festival des Arts Populaires de Marrakech, le Festival Amazigh de Tanger et le Festival Voix de Femmes de Tétouan.

Il encourage aussi l'art cinématographique dans toute sa diversité à travers son partenariat avec le festival international du film de Marrakech et le festival international du cinéma d'auteur de Rabat, deux manifestations qui font découvrir au public marocain des films nationaux et internationaux qui n'ont quasiment pas d'autre occasion d'être projetés dans le pays.

Maroc Telecom soutient aussi les infrastructures culturelles. C'est ainsi qu'il sponsorise le théâtre Mohammed V de Rabat et a financé en 2010 la réalisation de la visite virtuelle du musée du Haut Atlas.



Mauritel a été le principal partenaire du festival international de poésie qui s'est tenu en 2010 à Nouakchott et qui a réuni des poètes mauritaniens et arabes.

Sotelma a soutenu la ville de Sikasso pour organiser la biennale artistique et culturelle du Mali en 2010. Dans le cadre de cette manifestation, huit régions ont concouru dans différents domaines artistiques : chant, théâtre ou danse.

Sotelma a aussi été le partenaire du concert du cinquantenaire de l'indépendance du Mali auquel ont participé les artistes marocains Hamid El Kasri et le groupe Hoba Hoba Spirit aux côtés d'une vingtaine d'artistes maliens comme Salif Keita, Oumou Sangaré et Amadou et Mariam.

Gabon Telecom a sponsorisé la « Caravane du cinquantenaire », en partenariat avec le Ministère de la Communication, destinée à valoriser le patrimoine culture de toutes les provinces du Gabon.

L'engagement pour le bien-être des communautés

Pour le groupe Maroc Telecom, s'impliquer dans le développement social et humain des pays où il est présent est une exigence et une réalité. Il a pour principe de favoriser les initiatives nationales guidées par le souci de l'intérêt général et du bien-être des populations.

C'est dans cet esprit que le groupe parraine des associations sportives et est ouvert aux initiatives de la société civile, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'environnement.

Un engagement marqué pour le sport

Maroc Telecom contribue au développement du sport national dont il partage les valeurs fondamentales : esprit d'équipe, solidarité, discipline, persévérance, confiance en soi, qu'il prône aussi au sein des entreprises qui le composent.

Maroc Telecom encourage tout particulièrement deux disciplines sportives très populaires, le football et l'athlétisme au travers de son partenariat de longue date avec la Fédération Royale Marocaine de Football et la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme.

Dans les deux cas, Maroc Telecom a privilégié le soutien dans la durée, sachant que les résultats ne peuvent être que le fruit d'un engagement durable.

Chacune de ces fédérations a d'ailleurs hissé au premier rang de ses priorités la détection et la formation des jeunes talents.



L'école Maroc Telecom de Football

L'école de football de Maroc Telecom a été créée en 2001 pour la formation d'enfants âgés entre 6 ans et 12 ans. Depuis, l'âge limite des élèves a été relevé à 16-17 ans et leur nombre a atteint aujourd'hui 200. La mission de l'école consiste à inculquer aux enfants une formation de base de la pratique du football à l'instar des grands clubs formateurs ainsi que les règles de discipline et de travail en équipe et de respect d'autrui.

Les entraînements et les matches ont lieu au moins deux fois par semaine, encadrés par un staff d'entraîneurs expérimentés. Véritable pépinière pour les clubs de la capitale et pour d'autres clubs, nombreux sont les jeunes talents formés par l'école qui ont rejoint des équipes de 1^{ère} et 2^{ème} division. Certains sont à l'essai à l'Académie Mohammed VI de Football et 2 cadets ont passé des tests dans des équipes françaises (Paris Saint Germain et le MANS).

D'autres partenariats sportifs sont à mettre à l'actif de **Maroc Telecom**. Il est notamment le partenaire officiel du Trophée Hassan II de Golf et, depuis 2010, celui de la Coupe Lalla Meriem de Golf pour les femmes. Il est aussi partenaire de la Fédération Royale Marocaine des Sports Équestres qui promeut les arts équestres traditionnels au travers du Trophée Hassan II ainsi que celui de la Fédération Royale de Jetski et de Ski nautique.

Gabon Telecom a organisé des projections populaires des Matches de la Coupe du monde 2010, à Libreville et Port-Gentil, pour permettre au plus grand nombre de suivre cet événement international.

Sotelma sponsorise douze fédérations sportives à travers un partenariat avec le Comité Olympique du Mali. Pendant la saison 2009-2010, Sotelma a aussi appuyé des clubs de football de première division.

Un appui constant aux causes humanitaires, de la santé et de la protection de l'environnement

Conscient que le développement durable est étroitement lié aux progrès réalisés dans ces domaines, le groupe Maroc Telecom s'investit depuis de nombreuses années dans l'éducation, la solidarité, la santé et l'environnement.

En 2010, Maroc Telecom a poursuivi son engagement auprès de plusieurs fondations et associations d'envergure nationale.



Mauritel a été, en 2010, le partenaire officiel du tournoi national de tennis et de la coupe du Président de la République de tir à la cible qui met en compétition des équipes affiliées à l'Association Mauritanienne du Tir à la Cible traditionnelle.

Onatel a sa propre association sportive, l'AS ONATEL pour le taekwondo, le judo et le cyclisme. Les membres de cette association bénéficient d'infrastructures modernes pour la pratique de ces sports ainsi que d'une prime d'encouragement. AS ONATEL a permis à des athlètes de haut niveau de se révéler et d'intégrer l'équipe nationale.

- La Fondation Mohammed V pour la Solidarité qui soutient les personnes en situation précaire et agit en faveur d'un développement durable des populations. Créée en 1999 sous la présidence effective du Roi Mohammed VI, la fondation a mis en place plus de 620 centres sociaux au profit d'enfants, d'handicapés, de femmes, de filles et de jeunes, plus de 60 hôpitaux et dispensaires et réalisé plus de 130 programmes du développement durable (améliorations des infrastructures de base, alphabétisation, formation professionnelle...)

- L'association Lalla Salma de Lutte contre le Cancer dont l'objectif est de garantir une égalité d'accès aux soins pour toutes les personnes atteintes de cette maladie. Elle leur apporte le soutien nécessaire et contribue à la création de centres d'oncologie. L'association apporte également son appui au corps médical et à la recherche scientifique dans le domaine.



Maroc Telecom soutient par ailleurs l'action des organismes ou associations qui oeuvrent à la défense des droits de l'homme : Conseil Consultatif des Droits de l'Homme, Fondation Benzekri au travers de MATI, l'association des opérateurs marocains des télécommunications.

Maroc Telecom accompagne chaque année le programme Plages Propres mené par La Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement. En 2010, Maroc Telecom a participé à l'aménagement de 13 plages dans la région de Tanger-Tétouan et en menant des actions de sensibilisation à la protection de l'environnement. C'est ainsi que le label Pavillon Bleu, qui garantit une bonne qualité environnementale, a pu être renouvelé sur les plages Achakar (Tanger) et Riffyine (Fnideq) et que la plage de Sol a pu en bénéficier pour la première fois.

Maroc Telecom a par ailleurs soutenu en 2010 l'association Heure Joyeuse impliquée dans le développement humain à travers ses actions pour lutter contre la mortalité infantile et l'abandon scolaire et pour réintégrer les enfants en situation de rue dans leur milieu familial et scolaire.

Lors de l'émission « Sidaction » en 2010 qui soutient financièrement des programmes nationaux de lutte contre le Sida, Maroc Telecom a mis en place un numéro vert et un numéro SMS pour la collecte de dons.

Gabon Telecom a sponsorisé la Journée mondiale de lutte contre le SIDA, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Affaires Sociales.

Sotelma a participé aux campagnes de vaccination contre le paludisme et à la Journée mondiale de la population destinée à lutter contre la pauvreté.

Mauritel a accordé des dons de moustiquaires pour lutter contre le paludisme et a mis en place une opération Ramadan 2010 qui a permis à environ 2 000 jeûneurs indigents de bénéficier de packs déjeuners.

Onatel a fait des dons pour l'ouverture et la restauration des Centres de Santé Publique et Sociale au Burkina Faso et a contribué à la construction d'une école primaire dans la province de KénéDougou.

■ AGIR EN ENTREPRISE
RESPONSABLE



AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE

Maroc Telecom a adopté depuis plusieurs années une démarche de responsabilité sociale d'entreprise qu'il a élargie à ses filiales.

Elle repose sur un engagement à la fois social et économique au service des clients, collaborateurs et fournisseurs et sur une vigilance en matière de respect et de protection de l'environnement. Les priorités du groupe sont :

- Préserver et renforcer la relation de confiance avec les clients.
- Généraliser des pratiques responsables avec les partenaires commerciaux.
- Promouvoir et valoriser le capital humain de l'entreprise en garantissant le développement des compétences et le bien être des salariés.
- Réduire l'empreinte environnementale des activités.

Une relation de confiance avec les clients

Un niveau élevé de transparence et de qualité dans les services

Maroc Telecom a diffusé en 2006 un code d'éthique à l'ensemble des collaborateurs qui rappelle l'attitude professionnelle et commune à adopter au sein de l'entreprise.

Une charte a été adressée aux forces de vente définissant les règles de conduite à respecter en matière de comportement, d'écoute, de service à la clientèle et de protection de leurs données personnelles.



Mauritel a créé un centre d'archivage pour conserver les dossiers des clients pré-payés

Parallèlement, des systèmes de management de la qualité et de gestion de la sécurité de l'information répondant à des normes ISO ont été mis en place et certifiés pour l'ensemble des activités : marketing, vente, support, installation, service après vente, facturation et recouvrement.

Maroc Telecom maintient et préserve la relation de confiance qu'il a toujours entretenue avec sa clientèle parce qu'il met la qualité et la sécurité de l'information au coeur de ses préoccupations.

Certifications ISO



La première certification ISO9001, décernée à Maroc Telecom en 2004 par l'organisme de renommée internationale Det Norske Veritas (DNV), a été reconduite pour la 2^{ème} fois en 2010 (ISO 9001/version 2008) après un audit de renouvellement.

Maroc Telecom s'est vu également renouveler en 2010 la certification ISO27001/2005 qui garantit que l'ensemble des données sensibles de l'entreprise sont protégées, notamment les données personnelles des clients.

Des audits de surveillance sont réalisés annuellement pour vérifier la conformité des activités de l'entreprise aux normes de ces deux certifications.



La démarche Qualité globale a été étendue en 2010 aux quatre filiales subsahariennes du groupe. Elles ont entamé le projet en février et ont été accompagnées par Maroc Telecom qui a mis son expérience à leur disposition. Durant le dernier trimestre de l'année, **Gabon Télécom, Mauritel, Sotelma** et **Onatel** se sont vu attribuer la certification ISO 9001. Les filiales ont également intégré la nécessité de sécuriser leurs systèmes d'information SI et d'archivage pour mieux protéger les données personnelles de leurs clients et elles ont mis en place les plans d'actions correspondants.



Sotelma a réalisé la refonte de son SI commercial qui intègre une fonction de traçabilité permettant de suivre toutes les opérations de consultation ou de modification effectuées.

Mauritel a créé un centre d'archivage pour conserver les dossiers des clients pré-payés et post-payés fixes et mobiles. L'accès à ce centre est strictement contrôlé.



Une relation avec le client qui privilégie la clarté

Maroc Telecom attache une grande importance à la lisibilité et à la compréhension par le plus large public de ses messages publicitaires. C'est ainsi que les publicités relatives au Mobile prépayé recourent à l'arabe dialectal et dans certains cas à l'amazigh.

Les grilles tarifaires de Maroc Telecom sont régulièrement réaménagées dans le but de faciliter la compréhension des coûts des communications. Dans un souci de simplification, une même tarification est appliquée pour les appels vers les différents opérateurs nationaux, aussi bien en heures pleines qu'en heures creuses.

Une facture regroupant le Fixe et Internet a été progressivement introduite en 2010 pour permettre aux clients une gestion plus facile de

leurs abonnements et réduire par la même le volume du papier consacré à la facturation. Sans se déplacer aux agences, ils peuvent régler leurs factures, en utilisant le service de paiement en ligne proposé par Maroc Telecom.

De leur côté, des centres d'appels spécialisés par produit (Fixe, Mobile et Internet) ont pour rôle d'informer et d'assister la clientèle Grand Public. S'agissant des Entreprises, un centre d'appels dédié assure ce service avec un numéro d'accès unique. Depuis 2010, les clients peuvent gérer par eux-mêmes l'activation de certains services via des serveurs vocaux interactifs ou via le portail Internet, ce qu'on appelle aussi le « Selfcare ».

Une vigilance active en matière de santé et de téléphonie mobile

Maroc Telecom se conforme strictement aux normes concernant les émissions d'ondes électromagnétiques définies par l'ANRT, ce qui a été confirmé par les contrôles effectués par le régulateur.

En outre, une procédure de prise de mesures du champ électromagnétique a été mise en place par Maroc Telecom en 2010.

Une formation a été déployée dans toutes les Directions Régionales et des appareils leur ont été fournis pour réaliser ces tests. Le champ a été mesuré à proximité de 250 antennes et les résultats se sont révélés inférieurs de 80% au seuil défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Maroc Telecom maintient un dialogue constructif avec les riverains qui souhaitent s'informer en la matière notamment lors du déploiement de nouvelles antennes.

Un dossier d'information comportant les dispositions réglementaires, les attestations des équipementiers sur la conformité du matériel et les résultats des tests de mesures, est mis à leur disposition dans les directions régionales et les délégations commerciales.



Des pratiques responsables avec les partenaires commerciaux

Maroc Telecom octroie les mêmes conditions commerciales à ses revendeurs quelque soit le montant de leurs ventes à l'exception des grossistes et des Revendeurs Plus (voir p. 37). Ces dispositions assurent la pérennité de cette activité qui contribue fortement au développement économique local.

Le panel des entreprises sous-traitantes est quant à lui renouvelé continuellement grâce à un processus d'achat transparent qui garantit que chaque fournisseur peut obtenir des marchés auprès de Maroc Telecom.

En faisant le choix de payer immédiatement et sans délais les fournisseurs dont le CA ne dépasse pas 10 millions de DH, Maroc Telecom favorise le développement des petites et moyennes entreprises.

En 2010, des clauses liées aux enjeux du développement durable ont été intégrées dans tous les contrats de fourniture de services, obligeant notamment les entreprises prestataires à respecter les droits de l'homme, le droit de travail national et à minimiser l'impact de leurs activités sur l'environnement.

Des clauses portant sur le respect des règles du code d'éthique de Maroc Telecom ont également été ajoutées. Le respect de ces dispositions peut donner lieu à un audit de la part de Maroc Telecom.

Sotelma n'établit de partenariat qu'avec les entreprises locales qui respectent le code de travail national.

Gabon Telecom exige que ses prestataires aient une assurance pour tous leurs employés couvrant les conséquences des accidents de travail et tous les risques liés à leurs métiers.

Mauritel vérifie la contribution patronale à la caisse de sécurité sociale des sociétés de services qui répondent à ses appels d'offres, avant d'établir les contrats.



Une valorisation du capital humain de l'entreprise

Le groupe Maroc Telecom compte en 2010 près de 13 942 collaborateurs.

Sachant que les métiers de télécommunications évoluent très rapidement et conscient du rôle majeur du capital humain dans la performance de l'entreprise, le groupe attache une grande importance au développement professionnel et à l'épanouissement de ses collaborateurs.

Il valorise ses ressources humaines et garantit leur bien-être par :

- Une évaluation continue des compétences et une formation adaptée à tous les métiers.
- Une démarche volontariste pour améliorer en permanence les conditions de travail
- Un dialogue social régulier et des avantages sociaux qui prennent en compte les priorités des employés.

Parité et égalité des chances

Maroc Telecom prône l'égalité des chances et favorise la parité professionnelle au sein de l'entreprise aussi bien dans les recrutements que dans le développement professionnelle. Les femmes représentent 47,6% des nouveaux collaborateurs ayant une ancienneté inférieure à 5 ans. Elles occupent des métiers de cadres dans les activités de support, de production, de vente, de gestion administrative, de management de projet et d'encadrement dans lesquels elles représentent 29,3% de l'effectif global. 14,4% des managers sont des femmes occupant des postes de directeurs d'agence commerciale, de responsables de service, de responsables de division et de directeurs.

Une évaluation des compétences et des formations régulières pour les collaborateurs

L'entretien annuel de progrès a été mis en place par **Maroc Telecom** pour permettre à chaque collaborateur de faire le point, avec son supérieur hiérarchique, sur ses réussites de l'année écoulée, sur les principales difficultés rencontrées et de définir les objectifs attendus de l'année en cours.

Il permet également d'apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi du collaborateur et d'échanger sur ses attentes.

L'entretien annuel de progrès (EAP) a aussi été introduit par **Sotelma** comme un nouvel outil pour évaluer les compétences et gérer les carrières de ses salariées.

La formation est essentielle pour permettre aux collaborateurs de progresser et de s'adapter à leur environnement et aux nouvelles exigences de leurs métiers et de leurs missions.

Maroc Telecom dispose de deux centres de formation à Rabat et à Imouzzar Kandar et de vingt formateurs dédiés.

Les salariés ont bénéficié en moyenne de 3,3 jours de formation en 2010. En plus des disciplines commerciales et techniques, le programme de formation s'est enrichi de nouveaux modules tels que le coaching sur le lieu de vente et le développement des capacités managériales.

Les thèmes sociaux et environnementaux sont également abordés. En 2010, 331 collaborateurs ont été formés aux enjeux environnementaux comme l'optimisation de l'énergie électrique et l'utilisation des énergies renouvelables.

Toutes les filiales ont élaboré et mis en oeuvre des plans de formation dans les domaines commerciaux, techniques et transversaux.

Ainsi, **Gabon Telecom** a organisé en 2010, 35 sessions de formation et **Mauritel** a dispensé une formation à 115 collaborateurs, tous métiers confondus.

Pour les nouvelles recrues

Maroc Telecom organise annuellement depuis 2007 des séminaires d'intégration pour les nouveaux collaborateurs. Ils ont pour objectif de présenter l'organisation, le fonctionnement, les activités, l'environnement et le code d'éthique de l'entreprise et de familiariser les participants avec leur nouveau cadre de travail.

En 2010, cette formation s'est déroulée en 4 sessions de deux jours pour 97 nouveaux recrutés. Elle a été animée par 15 managers de Maroc Telecom qui ont présenté le groupe, ses infrastructures de réseau, ses produits et services, sa politique de gestion des ressources humaines ainsi qu'un exemple d'organisation et de fonctionnement d'une direction régionale. Des visites de centres techniques ont été programmées dans le cadre de ce séminaire.

Une mobilité interne encouragée

La mobilité interne permet aux collaborateurs d'évoluer dans leur carrière professionnelle, que ce soit au Maroc ou à l'International, dans les filiales du Groupe.

Des postes à pourvoir sont ainsi régulièrement publiés sur le site Intranet de l'entreprise. En 2010, la mobilité a contribué au développement du réseau commercial et au rajeunissement de la force de vente. Plus de 2000 personnes ont en bénéficié.

La revue annuelle du personnel, lancée en 2009 par la Direction des Ressources Humaines, offre également aux salariés des opportunités de développement de carrière.

Il s'agit de les faire évoluer dans leur emploi ou vers un emploi de la même catégorie ou de

catégorie supérieure, en fonction des résultats de l'évaluation des compétences et du degré d'atteinte des objectifs fixés.

Une amélioration continue des conditions de travail

Santé & bien-être au travail

D'abord organisée avec l'aide d'un cabinet externe, une formation a été élaborée en interne pour apprendre aux collaborateurs à concilier bien-être et efficacité au travail, afin de prévenir le stress.

Deux sessions pilotes ont d'ores et déjà été dispensées par les formateurs de Maroc Telecom en 2010.

Actionnariat salarié

Depuis 2008, Maroc Telecom a participé aux plans d'épargne salariale OPUS lancés par VIVENDI au profit des salariés de ses filiales. Ces plans ont permis à 2862 salariés de constituer une épargne en actions avec un effet de levier, une garantie de capital investi et un rendement minimal de 2.5% pour les 3 derniers plans.

Cela s'ajoute aux dispositifs d'actionnariat salarié mis en place par Maroc Telecom et Mauritel au profit de leurs collaborateurs. A fin 2010, 0,10% du capital social et des droits de vote étaient détenus par les salariés de Maroc Telecom et 2,473% du capital de Mauritel étaient cédés à ses collaborateurs via la SOCIPAM.



Le Label Or de l'Entreprise sans tabac

Maroc Telecom a été la première entreprise à adhérer au programme national Collèges, Lycées et Entreprises sans tabac lancé en 2007 par l'Association Lalla Salma de lutte contre le Cancer (ALSC).

En Mai 2010 et suite à un audit, il a également été la première et la seule entreprise à obtenir un label Or Anti Tabac décerné par cette association. Ce label témoigne de l'engagement de Maroc Telecom pour réduire le taux de fumeurs parmi son personnel et de la conformité du dispositif mis en place aux principes de la charte « Anti-Tabac » de l'ALSC.

A fin Juin 2010, 600 collaborateurs (47% des fumeurs) avaient arrêté de fumer et 300 personnes (23% des fumeurs) avaient réduit leur consommation de tabac.

Maroc Telecom est particulièrement impliqué dans la lutte contre le tabac.

L'ensemble des salariés est sensibilisé sur ses méfaits et un soutien est apporté aux collaborateurs qui désirent arrêter le tabac, sous forme d'un suivi médical par des médecins et des experts en tabacologie.

L'objectif est de prévenir le tabagisme, encourager et soutenir les collaborateurs fumeurs dans leur démarche de sevrage et assurer la protection des non fumeurs contre l'exposition à la fumée du tabac.



En 2010, le taux de fréquence des accidents de travail a baissé de

9%

Maroc Telecom

Une attention particulière aux dispositions de sécurité et d'hygiène

Conformément aux exigences réglementaires, Maroc Telecom a mis en place neuf comités d'hygiène et de sécurité pour assurer l'hygiène dans les locaux et garantir la sécurité des salariés.

En 2010, le travail de ces comités a permis d'équiper les techniciens de vêtements de travail et d'outils répondant aux normes de sécurité et de qualité les plus exigeantes et de mettre en place le vaccin contre le tétanos pour les plus exposés aux risques de cette infection dans le cadre de leurs activités.

Une procédure a été mise en oeuvre pour assurer le suivi de l'accidentologie, analyser les accidents de travail et renforcer les mesures de prévention. En 2010, le taux de fréquence de ces accidents a baissé de 9% par rapport à 2009.



Signature d'un accord portant sur l'augmentation salariale et l'amélioration des avantages sociaux
Maroc Telecom

Chez **Gabon Telecom**, des formations portant sur « le secours d'urgence » et « la prévention des risques d'incendie » ont été dispensées pour les métiers à risque.

Onatel a mis en place un suivi des accidents et a formé des comités de Santé et de Sécurité pour assurer des conditions satisfaisantes de travail à l'ensemble de son personnel.



Un dialogue social continu

Le dialogue avec les représentants des salariés constitue un canal essentiel pour l'expression de ces derniers quant à leurs conditions de vie dans l'entreprise.

Chez **Maroc Telecom**, l'année 2010 a été marquée par la signature d'un accord avec les organisations syndicales portant sur l'augmentation salariale et l'amélioration des avantages sociaux, notamment la révision à la hausse du taux de cotisation à la caisse de retraite complémentaire.

Sotelma a lancé en 2010 son premier bulletin d'information mensuel qui retrace les principaux événements vécus par l'entreprise pour assurer une bonne communication et une cohésion sociale entre les salariés.



Un comité de dialogue social a été créé en février et a abouti à la signature avec les syndicats des salariés de l'Accord d'Etablissement qui définit de nouvelles règles d'évolution de carrière et de mobilité dans l'entreprise répondant aux attentes du personnel.

Onatel a entamé les négociations avec les délégués du personnel pour élaborer une convention collective.

Des avantages sociaux améliorés

L'une des priorités du groupe est de garantir aux collaborateurs et à leurs familles des avantages sociaux comme une couverture médicale et des régimes de retraite adéquats. Toutes les sociétés du groupe veillent à améliorer régulièrement les dispositifs correspondants. La part de la cotisation à une caisse de retraite complémentaire prise en charge par **Maroc Telecom** a augmenté de 60% en 2010.

Mauritel a amélioré de 12,5% la couverture médicale des collaborateurs pour prendre en charge 90% des frais des soins et d'hospitalisation dans les structures privées ainsi que 90% des frais de médicaments. Dans les hôpitaux publics, cette couverture est de 100%. L'assurance collective que **Gabon Telecom** a mise en place pour ses salariés les rembourse totalement pour les interventions médicales effectuées dans certains pays étrangers et quand ils ne peuvent pas recevoir au Gabon les soins appropriés à leur état de santé. En 2010, le Maroc et la Tunisie ont été ajoutés à la liste des pays étrangers couverts par cette assurance.



100%

des frais d'hospitalisation sont pris en charge par la couverture médicale des collaborateurs Mauritel

Sotelma a créé une médecine du travail au profit de ses salariés et prend en charge les frais d'hospitalisation.

En outre, les salariés bénéficient d'avantages en nature qui peuvent varier d'une société à l'autre mais qui sont substantiels (prêts au logement à taux préférentiels, mise à disposition de 6 centres d'estivage, formules d'estivage subventionnées à hauteur de 50% et prise en charge de pèlerinages à la Mecque chez Maroc Telecom, transport des salariés de **Gabon Telecom**, allocations de scolarités dans l'ensemble du Groupe...).

En 2010, des réductions sur les abonnements téléphoniques et Internet ont été accordées aux salariés de Gabon Telecom. Le nombre de collaborateurs de Mauritel qui ont bénéficié d'une prise en charge totale des frais de pèlerinage a augmenté de près de 10 personnes.

Mauritel a également ajouté en 2010 à son panel d'avantages sociaux une aide financière, en cas de décès, pour les salariés et leurs familles.

La protection de l'environnement

La démarche du développement durable du groupe Maroc Telecom prend en compte l'impact de ses activités sur l'environnement.

Des règles de conduites environnementales intégrées aux métiers des télécommunications sont établies et seront progressivement déployées dans les filiales.

L'utilisation des nouvelles technologies de l'information contribue à réduire les émissions de gaz à effet de serre en améliorant l'efficacité énergétique des équipements ainsi que celle des bâtiments et en dématérialisant l'usage du papier.

Maroc Telecom exerce sa responsabilité environnementale en respectant les normes d'environnement, d'hygiène et de sécurité au travail dans l'ensemble de ses sites techniques et commerciaux. Pour limiter les conséquences environnementales de ses produits et services ou du renouvellement fréquent des téléphones mobiles, il a également engagé des réflexions en matière d'éco-conception et de recyclage.



La démarche du développement durable du groupe prend en compte l'impact de ses activités sur l'environnement

Une démarche de transparence

Le reporting des indicateurs environnementaux

Dans le cadre des engagements pris par Vivendi, actionnaire de **Maroc Telecom**, en matière du développement durable et de respect des réglementations qui imposent aux entreprises françaises de rendre compte de leurs impacts environnementaux et sociaux (notamment la loi n° 2001-420 relative aux Nouvelles Régulations Economiques du 15 mai 2001 et le décret n° 2002-221 du 20 février 2002 ; loi n° 2003-706 de sécurité financière du 1^{er} août 2003), Maroc Telecom a mis en œuvre un dispositif de collecte et de consolidation d'indicateurs environnementaux. En 2010, des séances d'information et de sensibilisation sur le futur cadre réglementaire résultant de la loi Grenelle 2 ont été dispensées par la Direction Développement durable Vivendi au profit des responsables des services centraux et des Directions régionales de Maroc Telecom.

L'objectif du reporting environnemental consiste d'une part, à répondre aux obligations de Vivendi en matière de consolidation des informations environnementales du groupe et d'évaluer d'autre part, l'évolution des indicateurs de Maroc Telecom, d'étudier leurs impacts et les moyens de limiter la consommation d'énergie et la production des déchets.

Reporting des données environnementales de Maroc Telecom

Ce dispositif se rapporte à un périmètre composé de 8 Directions régionales (Rabat, Casablanca, Marrakech, Agadir, Settat, Fès, Oujda, Tanger) et des services centraux. Il repose sur 12 indicateurs :

- Consommation d'eau
- Consommation d'énergie électrique
- Emissions de CO2 (électricité)
- Consommation de gazole
- Emissions de CO2 (carburant)
- Achat de papier
- Achat de carton
- Déchets non dangereux (métaux ferreux et non ferreux, les papiers-cartons, plastique, caoutchouc, matériaux composites, bois, verre, textiles)
- Déchets d'équipements électriques et électroniques DEEE incluant : Les équipements de télécommunications, informatique, audiovisuel, éclairage
- Consommables bureautiques
- Huiles et lubrifiants
- Batteries industrielles

La quasi-totalité des entités de Maroc Telecom remontent les données via l'outil de reporting SIRIE, un outil informatique qui contribue à la précision de la remontée des données consolidées. Il facilite les procédures de contrôle interne.

Des correspondants désignés dans chaque Direction régionale, sont en charge de la remontée et de la validation des données de reporting fournies par les sites.

D'autres indicateurs spécifiques au secteur des télécommunications, comme le nombre de mesures de champs électromagnétiques réalisés à proximité des antennes relais ou la conformité des mesures à la réglementation, permettent de veiller au respect des limites d'exposition du public.

Les données recueillies par le biais du reporting sont publiées dans les comptes sociaux et le rapport du développement durable de Vivendi. Ce dernier fait l'objet d'un avis externe d'assurance modérée de la part d'un des commissaires aux comptes de la société sur les procédures de remontée, de validation et de consolidation des indicateurs tels que prescrits par la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE) et préconisés par la Global Reporting Initiative (GRI).



Les audits internes

En application de son Programme de conformité aux normes d'environnement, de santé et de sécurité au travail adopté depuis 2000, les directions Développement durable et Environnement, Hygiène et Sécurité du groupe Vivendi en relation avec les équipes de Maroc Telecom, réalisent chaque année depuis 2007 des audits environnementaux au niveau de 2 sites techniques et 2 commerciaux.

A fin 2010, 16 sites appartenant aux différentes Directions régionales de Maroc Telecom avaient fait l'objet de visites selon la procédure suivante: questionnaire de pré-évaluation, inspection du bâtiment et examen de la documentation réglementaire, rapport d'évaluation et liste de recommandations.

Les principales recommandations de ces audits ont porté sur les conditions de stockage des matériaux à risques, la protection incendie et la suppression de l'amiante, retrouvé dans certains locaux.

Concernant ce dernier point, Maroc Telecom a d'ores et déjà réalisé des travaux qui ont permis d'évacuer des matériaux amiantés de 104 sites.

Vérification externe des données

Les travaux de vérification menés par les Commissaires aux comptes de Vivendi garantissent aux parties prenantes (investisseurs, agences de notation extra-financière, etc.) que le reporting des données sociales et environnementales est réalisé en conformité avec les procédures de reporting du groupe Vivendi et qu'il répond aux critères d'exhaustivité et de fiabilité.

Pour l'exercice 2010, Maroc Telecom a fait l'objet de vérifications des reporting social et environnemental.

Les travaux de vérification du reporting social ont concerné les données centralisées au siège de Maroc Telecom et ont été réalisés dans le cadre d'une vérification à blanc de 4 indicateurs sociaux (effectif en situation d'handicap, individus ayant bénéficié d'actions de formation, heures de formation et entretien de performance).

Les travaux de vérification du reporting environnemental ont concerné les services centraux, la direction régionale de Rabat et la direction régionale de Casablanca et ont été réalisés dans le cadre d'une vérification réelle sur 4 indicateurs : électricité, eau, carburant et papier et d'une vérification à blanc sur 2 indicateurs : fioul et réfrigérants.

Auparavant, les deux directions régionales de Casablanca et Rabat ont suivi une formation dédiée à ce sujet en prévision des travaux de vérification.

Conclusions des vérifications et axes d'amélioration

Le rapport de synthèse sur les travaux de vérification 2010 souligne le bon déroulement des audits et l'implication des équipes pour faciliter les travaux de vérification.

Il propose des axes d'amélioration pour Maroc Telecom, notamment sur la méthodologie de reporting (exhaustivité des données, homogénéisation des fichiers de consolidation



etc.) et la vérification (revue des indicateurs Grenelle II, revue des définitions du protocole de reporting avec les directions régionales en prévision de la vérification 2011).

Un plan d'actions sera établi par les groupes de travail chargés du suivi des travaux de vérification chez Vivendi en collaboration avec les équipes de Maroc Telecom.



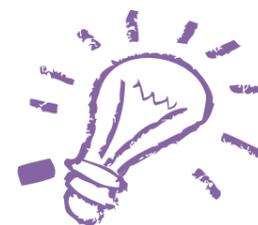
L'optimisation de la consommation de l'énergie électrique

Maroc Telecom a pris dès 2008 des mesures pour optimiser sa consommation d'énergie électrique dans les bâtiments administratifs, dans les agences commerciales et dans les centres techniques.

À l'issue d'un audit réalisé sur 28 sites dans les régions de Rabat et de Fès, une procédure interne intitulée « Gestion et optimisation des abonnements d'électricité » a été diffusée en 2009 à l'ensemble des services centraux et aux directions régionales. L'objectif étant de dimensionner les besoins d'énergie en fonction de la consommation de chaque site. L'installation de nouveaux appareils a permis d'améliorer l'isolation des sites techniques, une grande partie de l'énergie électrique étant consommée par les systèmes de climatisation indispensables aux équipements. En 2010, une action similaire a été lancée dans cinq sites techniques supplémentaires identifiés comme énergivores : trois à Rabat (Sokarno, Al Irfane et Rabat Ville), un à Salé (Salé Médina) et un à Casablanca (Nations Unies).

Grâce aux clauses développement durable intégrées dans les contrats fournisseurs visant l'acquisition systématique de matériel économe en énergie, lors de l'achat ou du renouvellement, l'efficacité énergétique des équipements réseau de Maroc Telecom s'est vue nettement améliorée. A titre d'exemple : de 2007 à 2010, la puissance des équipements RNC (une partie du réseau 3G) rapportée à leur capacité a baissé de plus 80%.

Les imprimantes sont, autant que possible, mises en réseau et mutualisées entre les utilisateurs, afin de réduire leur nombre et sont équipées pour la plupart des options économie d'énergie et impression recto/verso.



Sotelma et **Mauritel** ont entamé des réflexions avec des prestataires externes pour analyser et optimiser leurs consommations électriques.

Onatel a mis en oeuvre des campagnes de sensibilisation internes pour orienter les comportements des collaborateurs vers une utilisation rationnelle et responsable de cette énergie.

Gabon Telecom, a baissé les puissances souscrites, dans certains centres techniques, pour les adapter aux équipements et réduire ainsi la consommation d'énergie. Il a supprimé les transformateurs de puissance pour alimenter directement le matériel avec le courant approprié, de manière plus écologique et économe.



Des actions pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux transports

Après avoir géré pendant longtemps la maintenance de ses véhicules, Maroc Telecom a entrepris de rajeunir le parc automobile utilisé pour le service en recourant à la location longue durée. Le parc est renouvelé tous les quatre ans et l'entretien est assuré régulièrement par les loueurs. Les véhicules vétustes, propriété de Maroc Telecom sont cédés à des sociétés qui les déconstruisent et recyclent leurs pièces.

Pour réduire les déplacements des collaborateurs notamment dans les pays des filiales, **Maroc Telecom** met à leur disposition les équipements de conférence téléphonique et de visioconférence dans des salles dédiées. Certains conseils d'administration peuvent ainsi se tenir par visioconférence, lorsque les statuts le permettent.



Des systèmes de conférences téléphonique ont aussi été fournis aux managers de **Sotelma** pour tenir des audioconférences avec les employés se trouvant dans des bâtiments différents et éloignés.

Onatel a mis en œuvre un suivi de la consommation du carburant qui planifie et optimise les déplacements des collaborateurs. Il recharge mensuellement les cartes qui leur sont octroyées avec le montant de carburant nécessaire.

Onatel
a mis en œuvre
un suivi de la
consommation du
carburant qui planifie
et optimise les
déplacements des
collaborateurs.



Le recours croissant aux énergies renouvelables

Maroc Telecom se sert de plus en plus de l'énergie solaire pour alimenter son réseau dans les zones non électrifiées. Plusieurs équipements de câble à fibre optique reliant Agadir à Dakhla installés en 2010 sont alimentés avec des ateliers solaires.

L'utilisation de cette énergie représente 15% de l'alimentation des antennes relais implantées dans le cadre du programme Pacte, notamment dans les régions sud du Maroc.

Au total, ce sont 18 000 panneaux solaires qui sont mis en place pour fournir de l'énergie à 446 sites techniques : 122 relais hertziens, 136 sites GSM, 180 sites AMRT et 8 sites CDMA*.

Le recours à cette énergie devient de plus en plus répandu dans les filiales particulièrement pour réaliser la couverture des zones rurales. Le réseau de **Sotelma** compte 10 359 modules solaires qui alimentent près de 50% des sites techniques.

Onatel approvisionne en énergie solaire 321 équipements et systèmes de télécommunications déployés pour ses réseaux fixes et mobiles. 20 sites GSM de **Mauritel** ont été alimentés en énergie solaire en 2010 et 34 sites techniques de **Gabon Telecom** utilisent une solution hybride : électrique et solaire.



Des initiatives pour l'éco-conception des produits et le recyclage

Le groupe Maroc Telecom encourage les initiatives qui minimisent la production de déchets associés à ses produits et services.

Des efforts de dématérialisation

Maroc Telecom a mis sur le marché des cartes de recharge des communications prépayées mobile en papier biodégradable. Ce service est également dématérialisé : le crédit de communications peut être acheté via Internet ou de manière électronique chez un revendeur de Maroc Telecom qui l'active directement sur le terminal (express).

D'autres modes de recharge alternatifs sont disponibles au travers de guichets automatiques bancaires GAB, des TPE ou encore des services de paiement Mobicash. Ces modes de recharge

électroniques représentent 16% du chiffre d'affaires des recharges de communications mobiles en 2010.

Pour réduire la consommation de papier liée à la facturation des clients, Maroc Telecom propose aux entreprises Grands comptes des CD Rom comportant les factures télécoms détaillées.

La fusion de la facture Fixe et Internet a permis une économie de 400 000 feuilles par mois. Un projet a été initié en 2010 pour transmettre aux clients qui le souhaitent, Entreprise ou Grand Public, une facture électronique.

Sotelma, Onatel et Mauritel ont lancé des offres qui permettent de recharger électroniquement le crédit des communications mobiles prépayées soit par un paiement aux agences ou chez les revendeurs soit par un transfert de crédit entre les clients mobiles.

Sotelma a par ailleurs abandonné le support PVC pour les cartes de recharge au profit d'un support en papier.

Gestion des déchets

Maroc Telecom privilégie le recyclage des matériaux, aussi bien ceux issus de l'activité administrative que du réseau. Depuis 2007, des contrats sont conclus avec des entreprises pour la collecte et le recyclage du papier.

Le matériel informatique et bureautique réformé, les postes téléphoniques et autres équipements de réseau obsolètes sont cédés à des sociétés spécialisées qui les revalorisent et les reconditionnent pour les commercialiser en tant qu'équipement de seconde main.

Par ailleurs, Maroc Telecom a totalement abandonné l'emploi de sacs d'emballage plastifiés dans les agences commerciales au profit des sacs en papier recyclable.

Gabon Telecom réduit sa consommation de papier en privilégiant l'utilisation des panneaux d'affichage pour la promotion de ses produits et services à celle des brochures et dépliant.



Ensemble, pour la journée de la terre

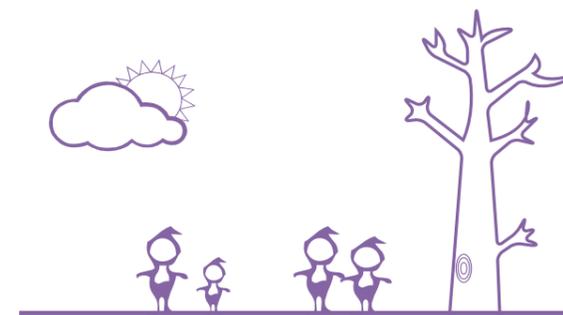
Maroc Telecom célèbre la Journée de la Terre

Le Maroc a célébré le 40^{ème} anniversaire de la Journée de la Terre du 17 au 24 avril 2010. A Rabat, ville désignée avec 5 autres villes Premières à travers le monde (Washington DC, New York, Buenos Aires, Tokyo et Kolkata) pour accueillir cet événement planétaire, comme dans toutes les provinces du Royaume, la mobilisation était générale. De nombreuses associations de quartier ou réseaux associatifs, entreprises, écoles, administrations publiques et citoyens ont multiplié les actions vertes – près de 13 000 actions totalisées – pour démontrer leur engagement en faveur de la préservation de l'environnement.

Près de

13 000

actions pour démontrer l'engagement des associations



Maroc Telecom a participé à cet événement en soutenant des manifestations culturelles et en organisant de nombreuses actions sur le terrain telles que l'habillage de tous les abribus de Rabat aux couleurs de la journée de la terre, habillage des agences Maroc Telecom par l'affiche générique de l'évènement «Tous ensemble pour la journée de la Terre» et adaptation du message sur les sacs d'emballage (biodégradables), campagne d'affichage interne pour la sensibilisation des salariés contre toutes les formes de gaspillage « Gaspiller le papier revient à détruire nos forêts... Pensez-y avant chaque utilisation », « L'eau est indispensable à la vie... utilisez-la avec responsabilité » ...



A propos de ce rapport

Des valeurs communes

Glossaire

Indicateurs économiques

Indicateurs environnementaux

Indicateurs sociaux

Informations utiles et adresses

A PROPOS DE CE RAPPORT

Le groupe Maroc Telecom publie chaque année, depuis 2009, un rapport annuel sur le développement durable et la responsabilité sociale d'entreprise. Il couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année.

Ce rapport vise à fournir une synthèse sur les engagements du groupe en matière de développement durable et donne une vision juste et équilibrée de la démarche de Responsabilité d'Entreprise du groupe sur les enjeux majeurs de son activité : réduction de la fracture numérique, contribution au développement économique et sociétal, se comporter en entreprise responsable.

Périmètre

Les réalisations présentées couvrent l'ensemble des opérateurs du groupe dans les pays d'implantation : au Maroc (Maroc Telecom), en Mauritanie (Mauritel), au Burkina Faso (Onatel), au Gabon (Gabon Telecom) et au Mali (Sotelma). Pour les données des indicateurs environnementaux, elles correspondent à Maroc Telecom seul du fait que le processus de reporting n'est pas encore mis en place dans les filiales.

Le reporting des indicateurs sociaux couvre l'ensemble des filiales du groupe.

Parties prenantes

Ce rapport est un outil d'information qui apporte les éléments de réponse essentiels aux attentes exprimées par les différentes parties prenantes. Il permet de rendre compte chaque année des impacts et progrès réalisés par rapport aux engagements pris par le groupe sur tous les enjeux de développement durable : économique, social/sociétal et environnemental. Nous tenons compte des suggestions d'amélioration transmises par nos lecteurs, ainsi que des conclusions issues des travaux de vérification pour améliorer la qualité du reporting.

DES VALEURS COMMUNES

L'engagement de Maroc Telecom repose sur des valeurs fortes et partagées par tous les collaborateurs. Celles-ci sont formalisées dans la charte des valeurs, le code d'éthique, le code de déontologie, le guide de la sécurité de l'information, le guide de la mobilité, la charte d'engagement client, la charte de modération (groupe de discussion), ... et guident les comportements individuels et les principes d'actions à l'égard des clients, des actionnaires, des collaborateurs, des fournisseurs, de la concurrence. Les filiales du groupe définissent aussi leur propre référentiel de valeurs en fonction de leur environnement et du pays de présence.



GLOSSAIRE

GSM (Global System for Mobile Communications) est une norme de télécommunications via des téléphones sans fil conçue pour transmettre la Voix. Elle fait partie des normes de téléphonie mobile dites de deuxième génération (2G).

CDMA (Code Division Multiple Access) est un système de codage utilisé dans les transmissions Radio qui permet à plusieurs signaux d'utiliser simultanément une même fréquence porteuse (un même canal de communication radio) contrairement à la technique GSM qui partage l'accès au canal entre les signaux en allouant à chacun des intervalles de temps distincts.

Le débit offert par le CDMA est par conséquent plus important permettant aux signaux de transporter aussi bien la Voix que des données haut débit.

3G (La troisième génération) désigne une génération de normes de téléphonie mobile permettant des débits plus rapides qu'avec la deuxième génération. Elle apporte des applications nouvelles via le mobile, telles que l'accès à Internet, à la télévision ou la visiophonie.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) est une technique qui transmet, sur une ligne téléphonique et de manière indépendante de la Voix, des données à haut débit.

BTS (Base Transceiver Station) est une antenne relais qui établit, dans les réseaux sans fil, la communication entre l'équipement mobile de l'abonné et le réseau de l'opérateur. Dans le réseau de téléphonie mobile GSM, sa fonction est de gérer les ressources Radio d'une zone géographique déterminée du territoire couvert par l'opérateur : activation/désactivation des canaux Radio avec les mobiles, modulation des signaux, gestion de la mobilité...

NodeB est l'équivalent de l'antenne BTS dans un réseau de téléphonie mobile utilisant une norme 3G.

ANRT : Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications.

PACTE : Programme d'Accès aux Télécoms.

GENIE : Généralisation des TIC dans l'enseignement.

INDICATEURS ECONOMIQUES

Chiffre d'affaires et résultat opérationnel de l'année

En millions de dirhams En normes IFRS	2009			2010			% Variation base comparable		
	Total (net ²)	Mobile (brut ⁴)	Fixe Internet (brut ⁴)	Total (net ²)	Mobile (brut ⁴)	Fixe Internet (brut ⁴)	Total (net ²)	Mobile (brut ⁴)	Fixe Internet (brut ⁴)
Chiffre d'affaires consolidé	30 339	22 190	11 106	31 655	23 810	10 416	2,4%	5,3%	-7,2%
Maroc Telecom	25 764	18 866	9 312	26 191	19 670	8 507	1,7%	4,3%	-8,6%
Mauritel	1 105	935	263	1 184	1 014	210	8,4%	9,7%	0,6%
Onatel	1 693	1 162	770	1 802	1 276	799	7,3%	10,7%	4,3%
Gabon Telecom	1 220	688	615	1 044	575	572	-13,7%	-15,7%	-6,3%
Sotelma*	554	414	145	1 575	1 247	328	26,3%	33,4%	-0,6%
Mobisud	125	125	-	28	28	-	-42,1%	-42,1%	-
Résultat opérationnel consolidé	14 008	10 712	3 297	14 335	11 778	2 557	2,7%	8,4%	-17,3%
Maroc Telecom	13 080	9 708	3 371	13 209	10 361	2 848	1,0%	6,7%	-15,5%
Mauritel	355	328	27	367	354	13	4,6%	7,0%	-34,5%
Onatel	322	428	-106	353	477	-124	10,5%	12,3%	-17,9%
Gabon Telecom	214	111	103	169	31	138	-20,2%	-71,1%	35,3%
Sotelma*	63	162	-98	239	557	-318	ns	87,9%	-6,8%
Mobisud	-25	-25	-	-2	-2	-	60,3%	60,3%	-

* Consolidé depuis le 1er Août 2009

Données opérationnelles

En milliers fin de période	2009				2010			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Parc Mobile	17 624	17 553	19 306	19 602	20 333	21 515	23 031	23 724
Maroc Telecom	14 630	14 289	15 239	15 272	15 578	15 904	16 740	16 890
Prépayés	13 988	13 618	14 570	14 590	14 872	15 173	15 989	16 073
Postpayés	642	671	669	682	706	731	751	817
Mauritel	1 218	1 315	1 351	1 335	1 473	1 547	1 578	1 576
Onatel	1 162	1 316	1 402	1 569	1 812	1 994	2 122	2 397
Gabon Telecom	471	533	545	513	528	577	631	699
Sotelma	-	-	685	818	911	1 464	1 959	2 162
Mobisud	143	100	84	95	31	29	-	-
Parc Fixe	1 524	1 533	1 576	1 528	1 533	1 541	1 534	1 521
Maroc Telecom	1 286	1 290	1 269	1 234	1 232	1 237	1 227	1 231
Mauritel*	54	56	57	41	43	42	41	41
Onatel	149	151	152	152	153	154	155	144
Gabon Telecom	35	36	36	36	36	36	36	27
Sotelma	-	-	62	65	69	72	74	79
Parc Internet	536	537	529	527	537	546	551	574
Maroc Telecom	488	486	473	471	476	479	481	497
Mauritel*	10	11	11	6	7	7	7	7
Onatel	19	21	22	23	24	25	25	28
Gabon Telecom	19	19	20	20	20	21	22	22
Sotelma	-	-	3	7	10	14	16	20

* Opération de fiabilisation du parc fin 2009

Dividendes distribués

Année de mise en distribution	2009	2010	2011
Dividende ordinaire (Millions de Dirhams)	9 521	9 063	9 300
Dividende ordinaire par action (Dirhams)	10,83	10,31	10,58

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Indicateurs environnementaux	Unité	Maroc Telecom
Electricité	en KWh	222 651 464,10
Eau potable consommée	en M3	344 217,67
Achat de papier non recyclé	en tonne	1 829,09
Carton	en tonne	6,73
Total des déchets non dangereux (DND) non recyclés	en tonne	604,60
Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels collectés et éliminés	en tonne	26,10
Consommables bureautiques	en tonne	21,95
Huiles et lubrifiants	en tonne	6,49
Batteries (industrielles)	en tonne	6,81
Consommation d'énergie		
Essence	en M3	67,07
Gazole	en M3	499,95
Emissions de CO2	tonne CO2 eq	184,810

INDICATEURS SOCIAUX

GROUPE MAROC TELECOM 2010	
Effectif total	13 942
dont effectif féminin	3 383
dont effectif masculin	10 559
dont CDI	13 901
dont CDD	41
Entrées de collaborateurs	
Nombre d'embauches CDI	158
Nombre d'embauches CDD	39
Sorties de collaborateurs	
Démissions	102
Licenciements individuels	51
Départs pour fin de contrat avec limitation de durée	125
Départs à la retraite	90
Départs pour autres causes	31
Plan de départ volontaire	0
Durée du travail hebdomadaire - temps plein	238
Nombre d'accords collectifs	5
Santé et sécurité	
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	66
Nombre d'accidents de trajet avec arrêt	29
Nombre d'accidents de travail mortels	0
Nombre d'accidents de trajet mortels	0
Nombre de jours de travail perdus pour accidents du travail	3 770
Formation	
Nombre d'heures de formation	302 685

INFORMATIONS UTILES ET ADRESSES



www.iam.ma

Maroc Telecom

Siège social Hay Riad, Avenue
Annakhil Rabat - Maroc

• Tél.: +212 (0) 37 71 26 26
+212 (0) 37 71 21 21

Fax: +212 (0) 37 71 66 66

relations_investisseurs@iam.ma

• Tél.: +212 (0) 37 71 90 39

actionnariat@iam.ma

• Tél.: 081 00 70 70 (à partir du Maroc),
+212 (0) 37 71 58 23



www.mauritel.mr

Mauritel

67, Avenue Roi Fayçal

B P : 5444 Nouakchott Mauritanie

Tél.: +222 525 76 00

Fax: +222 525 17 00



www.onatel.bf

Onatel

705, Avenue de la Nation

01 BP 10 000 Ouagadougou Burkina Faso

Tél.: +226 50 33 40 01

Fax: +226 50 31 03 31



www.ogooe.ga

Gabon Telecom

Immeuble Delta Postal,

Quartier Agondje

BP 40 000 Libreville - Gabon

Tél.: +241 78 70 00

Fax: +241 78 77



www.sotelma.ml

Sotelma

Route de Koulikoro Quartier Hippodrome

BP : 740 Bamako - Mali

Tél.: +223 20 21 52 80

Fax: +223 20 21 30 22

Conception et rédaction

Maroc Telecom
Direction Générale Réglementation
& Affaires Juridiques
Développement durable

Contacts

Faouzi Diouri
f.diouri@iam.ma

Meriem Krimi
m.krimi@iam.ma

Le rapport du développement durable
2010 du groupe Maroc Telecom est
disponible sur le site de Maroc Telecom
www.iam.ma

Crédits photos

Photothèques :
Maroc Telecom - Mauritel - Onatel
Gabon Telecom - Sotelma

Création et réalisation

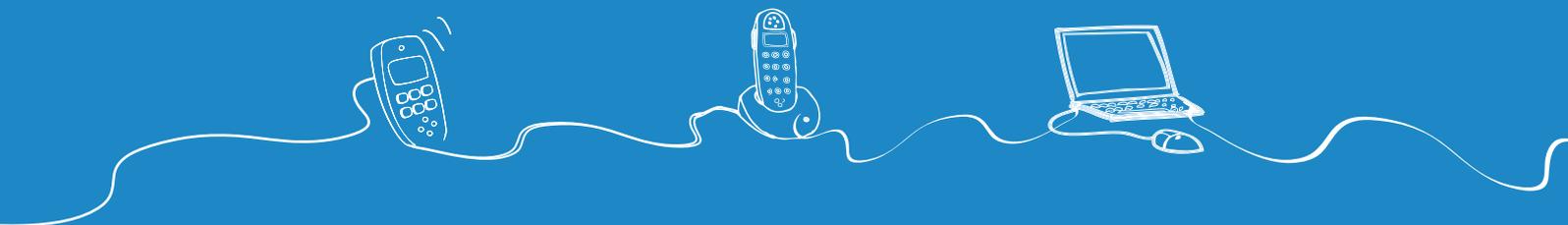
ZPM Advertising

Impression

Imprimé chez Direct Print
sur papier recyclé (Satimat)



Rapport Développement durable du groupe Maroc Telecom 2010



Itissalat Al-Maghrib - Société Anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance
au capital de 5 274 572 040 DH - RC 48 947 - Siège Social : Avenue Annakhil, Hay Ryad, Rabat.