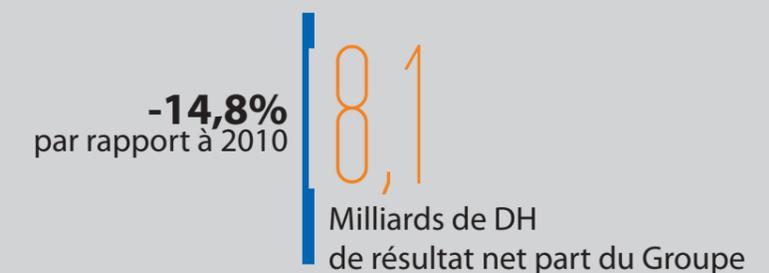
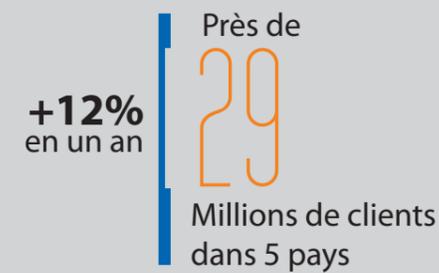


# Rapport d'activité et de développement durable



# 2011

# Un acteur majeur sur le continent africain

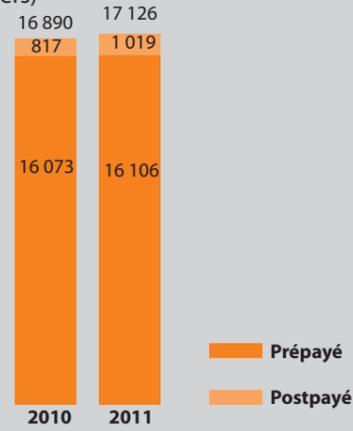


\* En base comparable

## Les activités au Maroc

### Parc Mobile

(en Milliers)



46,9%\*  
Part de marché

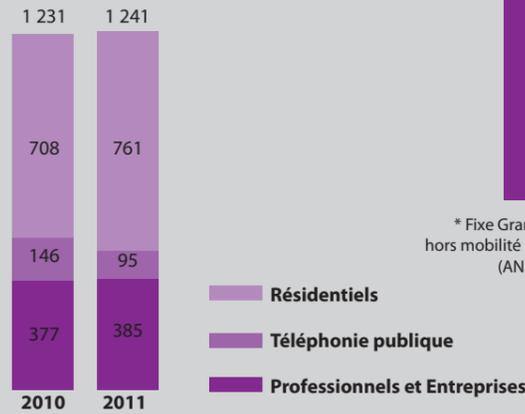
\*(ANRT, T4-11)

18,9

Milliards de DH de chiffre d'affaires, -3,6% par rapport à 2010

### Parc Fixe

(en Milliers)



98%\*  
Part de marché

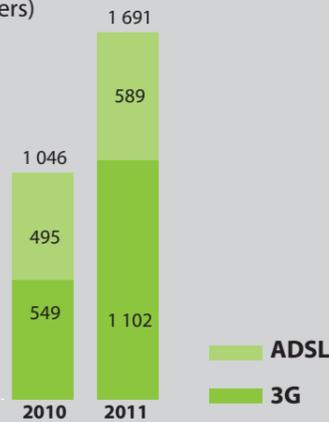
\* Fixe Grand Public, hors mobilité restreinte (ANRT, T4-11)

7,4

Milliards de DH de chiffre d'affaires, -12,9% par rapport à 2010

### Parc Internet

(en Milliers)



42,5%\*  
99,9%\*  
Part de marché

\*(ANRT, T4-11)

1,7

Milliard de DH de chiffre d'affaires, -0,6% par rapport à 2010

25

Milliards de DH de chiffre d'affaires, -4,4% par rapport à 2010

14,6

Milliards de DH de résultat brut d'exploitation (ebitda), -10,2% par rapport à 2010

## Les activités dans les Filiales

### Parc Mobile

(en Milliers)



21%  
Part de marché

GABON TELECOM (Gabon)  
51%

### Chiffre d'Affaires global

(en Milliards de DH)

1,047

+0,2% par rapport à 2010  
(-0,6% en base comparable)

### Parc Mobile

(en Milliers)



58%  
Part de marché

MAURITEL (Mauritanie)  
51%

### Chiffre d'Affaires global

(en Milliards de DH)

1,202

+1,6% par rapport à 2010  
(+8% en base comparable)

### Parc Mobile

(en Milliers)



42%  
Part de marché

ONATEL (Burkina Faso)  
51%

### Chiffre d'Affaires global

(en Milliards de DH)

1,733

-1,8% par rapport à 2010  
(-2,6% en base comparable)

### Parc Mobile

(en Milliers)



40%  
Part de marché

SOTELMA (Mali)  
51%

### Chiffre d'Affaires global

(en Milliards de DH)

2,123

+34,8% par rapport à 2010  
(+33,7% en base comparable)

## Les chiffres clés du Groupe

### Nombre de clients Mobile

(en Milliers)



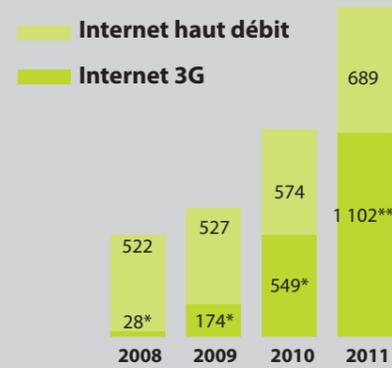
### Nombre de lignes fixes

(en Milliers)



### Nombre d'abonnés Internet

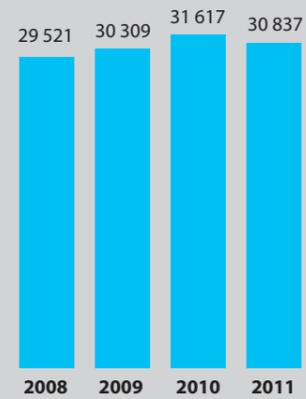
(en Milliers)



\* : Data Only  
\*\* : Data Only (673 clients) et Data + Voix

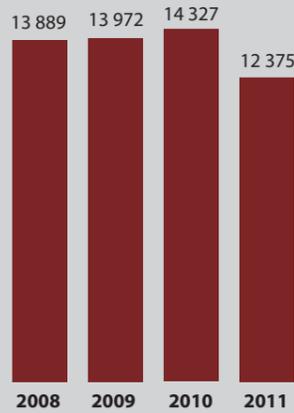
### Chiffre d'affaires consolidé

En normes IFRS (en Millions de Dirhams)



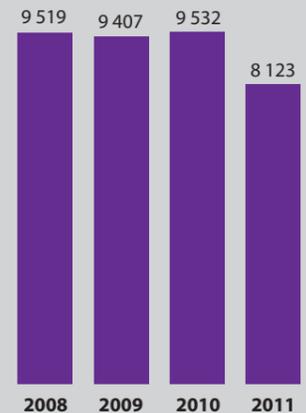
### Résultat opérationnel consolidé

En normes IFRS (en Millions de Dirhams)



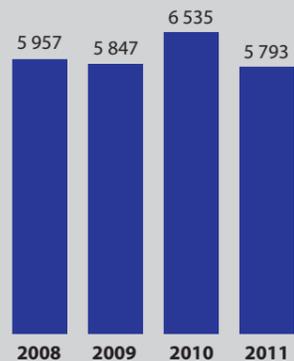
### Résultat net consolidé part du Groupe

En normes IFRS (en Millions de Dirhams)



### Investissements consolidés

En normes IFRS (en Millions de Dirhams)



## Un acteur engagé

Effectifs Groupe  
Maroc Telecom

13 806

Collaborateurs

Nombre d'heures de  
formation Groupe  
Maroc Telecom

331 431

Heures



Maroc Telecom a reçu  
le Trophée Top Performer RSE 2011 par



# À propos de ce rapport

Pour l'exercice 2011 et pour la première fois, le Groupe Maroc Telecom fusionne son rapport d'activité et son rapport de développement durable dans un rapport intégré, ce qui répond à une triple volonté :

- Offrir une lecture globale et simplifiée des résultats obtenus par le Groupe au regard de ses principaux enjeux stratégiques : l'innovation, la qualité de service, l'accessibilité de ses produits et services, l'optimisation de la gestion du Groupe, la contribution au développement socio-économique local et la responsabilité d'entreprise, au Maroc comme dans les pays de ses filiales ;
- Répondre aux attentes de plus en plus fortes des différentes parties prenantes (actionnaires, clients, collaborateurs, agences de notation, fournisseurs, communautés locales et pouvoirs publics) en matière de transparence des entreprises sur leurs impacts sur la société et l'environnement ;
- Montrer comment le Groupe Maroc Telecom concilie performances financière, sociale, sociétale et environnementale.

## La méthodologie employée

Ce rapport se réfère à la période allant du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2011.

Les réalisations présentées couvrent l'ensemble des opérateurs du Groupe dans les pays d'implantation : au Maroc (Maroc Telecom), au Gabon (Gabon Télécom), en Mauritanie (Mauritel), au Burkina Faso (Onatel) et au Mali (Sotelma).

Les données des filiales sont présentées selon l'ordre alphabétique de ces dernières.

Pour les données des indicateurs environnementaux, elles correspondent à Maroc Telecom seul du fait que le processus de reporting n'est pas encore opérationnel dans les filiales.

Les indicateurs sociaux et sociétaux couvrent l'ensemble des filiales du Groupe.

Les informations présentées dans ce rapport suivent les principes édictés par les normes de référence internationales :

- L'information portant sur les performances financières de Maroc Telecom se base sur les exigences des normes IFRS (International Financial Reporting Standards).
- Le reporting des données environnementales, sociales et sociétales est établi par anticipation des obligations réglementaires de la loi française Grenelle 2 en tant que société cotée à la Bourse de Paris et dont le chiffre d'affaires et l'effectif sont supérieurs aux seuils fixés par la loi.

## Un outil en constante évolution

Ce rapport est un outil d'information qui a vocation à rendre compte annuellement des performances réalisées. Les suggestions transmises par les lecteurs sont prises en compte en vue d'une amélioration continue.

## Pour plus d'informations

Site Internet de Maroc Telecom : [www.iam.ma](http://www.iam.ma)  
E-mail : [relations.presse@iam.ma](mailto:relations.presse@iam.ma)



# 2011

# Sommaire

Un acteur majeur sur le continent africain	03
Le mot du Président du Directoire	10
La gouvernance du Groupe	12
Quelle place pour le développement durable au sein du Groupe Maroc Telecom ?	16
Les orientations stratégiques	20
La stratégie du Groupe en actions	26
• Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services pour réduire la fracture numérique	28
• Viser l'excellence dans la qualité de service	40
• Etre une plateforme de développement socio-économique	44
• Agir en entreprise responsable	52
• Optimiser la gestion de l'entreprise pour maintenir les marges opérationnelles	60
Les performances du Groupe Maroc Telecom en 2011	64

# Le mot du Président du Directoire



**Abdeslam AHIZOUNE**  
Président du Directoire

Le Groupe Maroc Telecom a réalisé en 2011 des performances satisfaisantes. Ainsi, le nombre de ses clients a progressé de 12% et, en dépit de fortes baisses des tarifs, son chiffre d'affaires n'a fléchi que de 2,3%. Maroc Telecom est resté leader sur tous ses segments de marché. Ses filiales africaines ont amélioré leurs parts de marché. La progression la plus spectaculaire a été celle de la Sotelma au Mali qui, en trente mois, a multiplié par près de 2,5 sa part de marché Mobile.

Pourtant, le contexte n'a pas été des plus faciles. Il a fallu affronter à la fois la crise économique mondiale, une actualité politique et sociale dense au Maroc, l'intensification généralisée de la concurrence et une régulation souvent défavorable.

Le Groupe Maroc Telecom a bien résisté dans un tel environnement tout en conciliant innovation, lutte contre la fracture numérique et forte implication pour le bien-être des communautés.

L'innovation pour faciliter les usages et promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies est plus que jamais le leitmotiv du Groupe. Le magazine américain Forbes l'a reconnu en faisant figurer Maroc Telecom, seul opérateur de télécoms du monde à figurer dans ce classement, parmi les 100 entreprises les plus innovantes en 2011.

Un autre axe prioritaire pour Maroc Telecom et ses filiales a été l'intensification de la lutte contre la fracture numérique, parce que l'accès aux nouvelles technologies est une condition sine qua non du développement des individus et des sociétés.

Cette politique s'est concrétisée en 2011 par de fortes réductions de prix, telle la baisse de 25% des tarifs des Mobiles et un nouveau doublement des débits de l'ADSL sans changement tarifaire chez Maroc Telecom. Elle s'est aussi traduite par le maintien d'investissements élevés dans les infrastructures pour raccorder les localités isolées et améliorer la connectivité intra-groupe et internationale, grâce à de nouveaux câbles terrestres et sous-marins à fibre optique.

L'implication du Groupe au service des communautés dépasse le seul cadre des télécommunications. Maroc Telecom, comme ses filiales, ayant dans leurs gènes le sens du service public, ne se contentent pas de contribuer –substantiellement- au budget de l'Etat et de générer des dizaines de milliers d'emplois. Ainsi, Maroc Telecom a renforcé son soutien au sport en 2011, tout en confirmant son engagement auprès des Fondations et Associations qui œuvrent dans les domaines éducatif, humanitaire, culturel et environnemental.

Pour avoir mis en place une politique résolue dans ces domaines, Maroc Telecom a reçu le Trophée Vigeo des «Top Performer RSE 2011» pour la prévention de la corruption et la lutte contre la fracture numérique. Cette reconnaissance est un encouragement à continuer dans la voie que nous nous sommes tracée et qui conjugue performances et engagement citoyen.

Né de la fusion entre le traditionnel rapport d'activité et le rapport du développement durable, le document qui est entre vos mains a pour ambition de montrer à quel point la stratégie et l'action du Groupe Maroc Telecom sont guidées par les considérations liées à sa responsabilité sociale d'entreprise.

Je vous en souhaite bonne lecture.

# La gouvernance du Groupe



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 sa gestion, assuré par le Conseil de Surveillance.

Un Comité d'Audit a été créé en 2003 par le Conseil de Surveillance.

## Le Directoire

### LE PRÉSIDENT

Abdeslam AHIZOUNE  
Président du Directoire

### LES MEMBRES

Larbi GUEDIRA  
Directeur Général Services

Arnaud CASTILLE  
Directeur Général Administratif et Financier

Janie LETROT  
Directrice Générale Réglementation et Affaires Juridiques

Rachid MECHAHOURI  
Directeur Général Réseaux et Systèmes

**Le Directoire administre et dirige la société sous le contrôle du Conseil de Surveillance. Il se réunit en moyenne 4 fois par mois. Il est composé de cinq membres qui représentent les métiers de l'entreprise et en assurent collégialement la direction. Ils peuvent répartir entre eux, avec l'autorisation du Conseil de Surveillance, les tâches de direction. Leurs décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents ou représentés.**

## Le Conseil de Surveillance

### LE PRÉSIDENT

Nizar BARAKA\*  
Ministre de l'Economie et des Finances

### LE VICE-PRÉSIDENT

Jean-Bernard LEVY  
Président du Directoire de Vivendi

### LES MEMBRES

Mohand LAENSER\*  
Ministre de l'Intérieur

Samir Mohammed TAZI  
Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie et des Finances

Jean-René FOURTOU  
Président du Conseil de Surveillance de Vivendi

Philippe CAPRON  
Directeur Financier et membre du Directoire de Vivendi

Régis TURRINI  
Directeur de la Stratégie et du Développement de Vivendi

Gérard BREMOND  
Président du Groupe Pierre et Vacances SA

**Le Conseil de Surveillance est composé d'au moins huit membres nommés pour six ans, trois représentant le Royaume du Maroc et cinq représentant Vivendi.**

**Le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion de la société. Il présente à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice. En 2011, le Conseil de Surveillance s'est réuni à 3 reprises, pour approuver aussi bien les réalisations de l'entreprise que ses perspectives de croissance.**

## Le Comité d'Audit

### LE PRÉSIDENT

Philippe CAPRON  
Directeur financier et membre du Directoire de Vivendi

### LES MEMBRES

Noureddine BOUTAYEB  
Wali, Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur

Monkid MESTASSI  
Secrétaire Général du Ministère des Affaires Générales et de la Gouvernance

Samir Mohammed TAZI  
Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie et des Finances

Sandrine DUFOUR  
Directeur de l'Innovation et Directeur financier adjoint de Vivendi, Président de Vivendi Mobile Entertainment (VME)

Pierre TROTOT  
Directeur Général Délégué et Administrateur de SFR

Jacques ESPINASSE  
Administrateur de sociétés  
(a démissionné le 1<sup>er</sup> août 2011)

**Le Comité d'Audit a été créé par le Conseil de Surveillance pour répondre à la volonté des actionnaires d'adopter les standards internationaux pour le Gouvernement d'Entreprise et le Contrôle Interne de Maroc Telecom.**

**Le Comité d'Audit est chargé de réaliser l'examen des comptes sociaux et des comptes consolidés, d'examiner les états financiers, l'information financière, la politique de gestion des risques et la pertinence du dispositif du contrôle interne de l'entreprise.**

**Le Comité d'Audit est composé d'un Président et de cinq membres permanents, à raison de trois représentants pour le Royaume du Maroc et deux pour Vivendi, dont le Président. Le Comité d'Audit a tenu 3 réunions en 2011.**

\* nommés le 24 février 2012 en remplacement de MM. Salaheddine Mezouar et Taïeb Cherqaoui

# Quelle place pour le développement durable au sein du **Groupe Maroc Telecom** ?



Maroc Telecom place l'intégration des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux au cœur de sa recherche d'innovation et de performance économique.

Sa démarche s'inscrit dans un contexte plus général lié aux spécificités du secteur des télécommunications, aux engagements du Groupe Vivendi et aux objectifs nationaux sur ses territoires d'implantation.



### Les enjeux spécifiques du secteur des télécommunications

- Le secteur des télécommunications est au cœur d'enjeux majeurs du développement durable : il a un rôle crucial à jouer dans le renforcement du lien social, l'accès à la connaissance et plus globalement, dans le développement socio-économique des communautés. Le secteur s'inscrit de fait dans le cadre des objectifs du millénaire pour le développement.
- Ce rôle est particulièrement marqué dans le contexte où opère le Groupe. Au Maroc et dans les quatre pays d'Afrique où il est implanté, l'enjeu est de réduire le plus et le plus rapidement possible la fracture numérique dans l'ensemble de ces pays. Pour y parvenir, le Groupe s'efforce de rendre les technologies les plus pointues accessibles au plus grand nombre et de développer les usages, en désenclavant les zones rurales isolées à travers l'extension des réseaux, en poursuivant sa politique d'innovation et en baissant continuellement et de manière importante ses prix. Le Groupe Maroc Telecom recherche, tout en améliorant sa croissance, le bien-être des populations et le développement socio-économique des pays où il est implanté.
- Le Groupe est également un acteur clé du développement économique des territoires d'implantation et de l'intégration régionale, par l'amélioration de la couverture géographique et de la connectivité au reste du monde et par les actions de soutien de l'emploi et de l'économie locale.
- Enfin le Groupe doit répondre aux attentes de ses clients en termes de disponibilité des réseaux, de protection de leurs données personnelles et de transparence de l'information.

### Les engagements du Groupe Vivendi

A l'instar des autres filiales de Vivendi, Maroc Telecom intègre dans sa démarche de responsabilité sociale et sociétale sa contribution aux enjeux spécifiques du Groupe, à savoir la protection des jeunes, le partage des connaissances et la promotion de la diversité culturelle.

Il participe aux engagements du Groupe Vivendi au travers de son Programme de vigilance et de son Programme de conformité aux normes d'environnement, de santé et de sécurité. Maroc Telecom se réfère aux lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) et aux dispositions de la loi française Grenelle 2.

### Les objectifs nationaux dans les territoires d'implantation du Groupe



#### Au Maroc

Au Maroc, le développement durable est au cœur de politiques nationales mises en œuvre depuis plusieurs années.

Dans la lignée de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain, mise en place en 2005, qui vise à relever le niveau de vie des populations les plus fragiles en les intégrant pleinement dans les circuits économiques du pays, des initiatives plus récentes ont démontré que les enjeux environnementaux et sociaux faisaient partie des priorités nationales.

Ainsi, en 2010, une Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable (CNEDD) a institué des principes fondamentaux tels que les droits et devoirs environnementaux de toute personne physique ou morale, la recherche, l'accès à l'information et la mutualisation des moyens. L'objectif est que l'ensemble des citoyens et organisations s'approprient les enjeux de développement durable.

Un projet de loi cadre, élaboré par une commission interministérielle en 2011, vise à servir de référence pour les politiques publiques et intègre des notions telles que l'accès à l'information, les mesures de précaution, la responsabilité de tous et la prévention. En 2011, un projet de Charte Sociale a été lancé par le Conseil Economique et Social en concertation avec la société civile posant les principes généraux en matière de libertés individuelle et collective, notamment les droits économiques, sociaux, culturels et environnementaux.

#### Au Gabon

«Gabon Vert» est l'un des 3 piliers de la politique d'Emergence sur lequel s'appuie désormais les pouvoirs publics pour réconcilier la préservation de l'environnement et le développement économique, technologique et social au Gabon. De nombreux programmes ont été lancés pour apporter des réponses appropriées à la protection et à la préservation de la nature et de ses nombreuses richesses afin de garantir aux générations présentes et futures un environnement sain. Le Gabon a récemment développé trois programmes majeurs : la préservation de treize parcs nationaux riches en biodiversité, l'adoption de règles de financement d'un Fonds Souverain de la République Gabonaise pour les générations futures et l'encouragement de l'utilisation des énergies renouvelables.

#### En Mauritanie

En Mauritanie, le Gouvernement comporte un Ministère délégué chargé de l'Environnement et du Développement Durable. La Mauritanie a adopté une loi cadre sur l'Environnement depuis juillet 2000 qui fixe les principes fondamentaux en matière de gestion et de protection de l'environnement. En octobre 2006 une Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD) et un Plan d'Action National pour l'Environnement (PANE) ont été définis. Cet arsenal de textes définit les grands axes prioritaires autour desquels doit se concentrer l'action pour que le développement du pays puisse être durable.



#### Au Burkina Faso

Cinq principaux plans d'actions ont été définis et sont mis en œuvre afin de promouvoir un environnement favorable au développement et propice à la vie humaine, animale et végétale : le Plan National pour l'Environnement, le Plan d'Environnement pour le Développement Durable, le Plan d'Action de la Direction Générale de l'Environnement et du Cadre de Vie, le Guide Méthodologique d'Aménagement des Forêts au Burkina Faso et le Plan National de mise en œuvre de la Convention de Stockholm. La Stratégie de Croissance Accélérée et de Développement Durable (SCADD) définit les choix stratégiques en matière de développement économique du Burkina Faso sur la période 2011-2015.

#### Au Mali

Pays sahélien enclavé et aux milieux naturels fragiles, le Mali a choisi de mener une politique de développement visant à lutter contre la dégradation de l'environnement et la pauvreté pour améliorer le bien-être individuel et collectif. Un Cadre Stratégique pour la Croissance et la Réduction de la Pauvreté (2007-2011) a été arrêté comme référence des politiques et programmes de développement. Il fixe les orientations, objectifs et axes d'intervention. Parmi ces derniers figurent la sécurité alimentaire, le développement rural, la gestion des ressources naturelles et la consolidation de la réforme des administrations publiques. Plusieurs programmes ont été lancés pour le développement socio-sanitaire, l'éducation et l'approvisionnement en eau potable.



# Les orientations stratégiques

Faire converger démarche de responsabilité sociale et croissance des activités, telle est la ligne directrice du Groupe Maroc Telecom. Cette volonté se concrétise dans chacune de ses grandes orientations.

Ainsi, en développant les usages des technologies de la communication, le Groupe contribue à réduire la fracture numérique dans les pays d'implantation.

En augmentant et en externalisant son activité au niveau local, il contribue au développement socio-économique des communautés. En visant l'excellence dans la qualité de service, il contribue à la satisfaction et au bien-être des clients. En agissant en entreprise responsable, il renforce la confiance de ses parties prenantes et la pérennité de ses activités. Enfin, en optimisant la gestion des ressources, y compris naturelles, il maintient ses marges opérationnelles.



## **Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services pour réduire la fracture numérique**

Etre pionnier dans le développement de nouveaux produits et services, favoriser les usages et accroître les débits tout en baissant les prix, investir dans les infrastructures pour améliorer et étendre la couverture des populations, promouvoir les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) au Maroc et dans les pays des filiales.

## **Viser l'excellence dans la qualité de service**

Améliorer en continu le niveau des prestations proposées, fiabiliser les réseaux, fournir des réponses systématiques aux besoins des clients.

## **Etre une plateforme de développement socio-économique**

Contribuer à l'emploi local à travers un réseau commercial dense et des actions de soutien à l'économie locale, favoriser la formation et la

promotion des talents, oeuvrer pour la diversité, s'engager pour le bien-être des communautés, favoriser l'accès des communautés scolaires aux NTIC.

## **Agir en entreprise responsable**

Etablir une relation de confiance avec les clients (transparence tarifaire, protection des données personnelles, santé et téléphonie), employer des pratiques responsables avec les fournisseurs, valoriser le capital humain de l'entreprise et assurer le bien-être des employés, protéger l'environnement.

## **Optimiser la gestion de l'entreprise pour maintenir les marges opérationnelles**

Améliorer en continu l'organisation et les modes de fonctionnement du Groupe, faire un usage rationnel des ressources.

# Un Groupe à l'écoute de ses parties prenantes



**Le Groupe Maroc Telecom prend en compte les attentes différenciées de chacune de ses parties prenantes dans les pays où il est implanté. Il y a instauré un dialogue constructif et une dynamique de partenariat gagnant-gagnant.**

## 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. Les principaux objectifs de ces dernières sont de 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 investisseurs

Maroc Telecom, coté sur les places boursières de Casablanca et Paris, publie chaque année un document de référence, consultable 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 disponibles en ligne.

Onatel est coté à la Bourse Régionale d'Abidjan et diffuse régulièrement des informations précises et complètes sur ses activités et ses résultats.

Depuis 2009, le Groupe Maroc Telecom publie un rapport de développement durable, présentant l'ensemble des informations relatives aux actions engagées dans les domaines social, sociétal, environnemental et éthique.

Le Groupe publie pour l'exercice 2011 un rapport intégrant pour la première fois le rapport d'activité et le rapport de développement durable présentant donc l'ensemble des informations relatives à ses activités économiques et à ses actions en faveur du développement durable. Il montre ainsi la place centrale des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans la performance et la création de valeur du Groupe. Ce rapport intégré, consultable sur le site Internet de Maroc Telecom, est destiné à l'ensemble des parties prenantes et traduit la volonté du Groupe de faire partager en toute transparence la démarche de progrès dans laquelle il s'est engagé.

## La participation aux initiatives de la société civile

Conscient de sa responsabilité d'acteur économique et social de premier plan, le Groupe apporte sa contribution aux initiatives de la société civile.

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

Les filiales du Groupe Maroc Telecom soutiennent des associations qui œuvrent pour le développement humain et le bien-être des communautés locales. A travers leurs partenariats avec les organisateurs d'importants festivals et fédérations sportives en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon et au Mali, elles promeuvent les jeunes talents locaux et la diversité culturelle dans ces pays. Les filiales du Groupe apportent également leur appui aux causes humanitaires, de la santé, de l'éducation et de la protection de l'environnement.

## A l'écoute des salariés

Le but du Groupe Maroc Telecom est de valoriser au mieux son capital humain, au travers de programmes de formation et de mesures en faveur du bien-être des salariés.

Maroc Telecom veille à établir et maintenir un dialogue social régulier et de qualité avec les 86 représentants du personnel répartis entre les 8 directions régionales et les services centraux du siège.

## Au service des clients

Afin de conserver leur confiance, le Groupe Maroc Telecom veille à assurer à ses clients toujours plus de transparence, notamment sur les grilles et les conditions tarifaires, sur les questions relatives à la protection de la santé dans la téléphonie Mobile et à la protection des données personnelles. Maroc Telecom a mis en place un dispositif complet de protection des données personnelles qui a fait l'objet d'une certification ISO 27001 en 2008, renouvelée en 2011.

## Partager les mêmes valeurs avec les partenaires économiques

Les partenaires économiques représentent de véritables relais du Groupe Maroc Telecom, tant du point de vue de la croissance économique et de l'emploi local que de celui des valeurs auxquelles le Groupe est attaché. Le Groupe veille donc à instituer des relations équitables, constructives et fondées sur des valeurs communes avec ses fournisseurs, réseaux de distribution et sous-traitants.

Les fournisseurs sont recrutés en toute transparence selon une procédure claire ; des critères de développement durable sont inclus dans leurs contrats. Les réseaux de distribution bénéficient d'un partage des coûts et des revenus équitables avec Maroc Telecom ainsi que d'actions de formation régulières.

## L'information régulière aux agences de notation

Maroc Telecom a renforcé ses échanges avec les analystes financiers par l'organisation de rencontres et road-shows périodiques, ainsi qu'avec les agences de notation et investisseurs tournés vers l'investissement socialement responsable. Il communique régulièrement des informations au marché financier pour lui permettre de mieux comprendre les performances du Groupe et son potentiel de croissance.

En 2011, Maroc Telecom a été sollicité par Vigeo pour renseigner un questionnaire axé sur tous les critères de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) dans le cadre de la première notation extra financière lancée par le cabinet au Maroc auprès des 40 entreprises cotées à la bourse de Casablanca. Au terme de cette évaluation, Maroc Telecom a reçu le trophée Top Performer RSE 2011 pour son engagement sociétal en faveur de la réduction de la fracture numérique et pour la prévention de la corruption.

A la demande de ses clients investisseurs, tant institutionnels que gérants d'actifs, intéressés par l'investissement responsable, l'agence de notation Sustainalytics spécialisée dans l'analyse des performances RSE des entreprises a intégré depuis juin 2011 les entreprises des pays émergents, dont le Maroc, et a introduit Maroc Telecom dans sa base de données. Un profil RSE Maroc Telecom a été élaboré par Sustainalytics sur la base des informations publiques disponibles et des données recueillies auprès de l'entreprise.



# L'année 2011 pour le Groupe Maroc Telecom



## L'innovation dans les produits, l'enrichissement des services et des contenus et la poursuite des baisses tarifaires

- Offre prépayée à la seconde, «Jawal Thaniya»
- «Arriyadi», forfait Mobile thématique dédié au sport
- MT Talk, application Mobile facilitant l'accès aux réseaux sociaux
- Baisse des tarifs internationaux du Mobile et du Fixe
- Baisse des tarifs Roaming Out (clients Maroc Telecom à l'étranger) pour les appels reçus et la Data
- Offre «MT Duo» : Double Play Fixe + Internet ADSL
- Doublement des débits ADSL de 1 Mbps à 4 Mbps sans impact sur les tarifs
- Enrichissement de l'offre TV sur ADSL de 14 chaînes thématiques (Saoudi- Quran, Hannibal, TNT1, CCTV Français, CCTV Arabic, CCTV 4, June, Guili, Mezzo, Styliya, Nesma, bloomberg, Al Jazeera Sport 1 et 2) et lancement du bouquet optionnel Al Jazeera Sport
- Mise sur le marché du poste BlackBerry® 9800 «Torch»
- Nouveaux terminaux Mobile en langue Amazigh en formule prépayée et postpayée
- Enrichissement du service Mobicash par le paiement des factures d'électricité Amendis et la recharge Al Manzil du Fixe.

## Prix Forbes

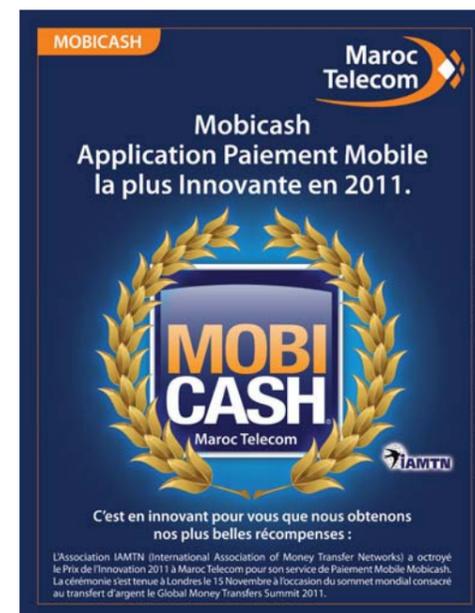
Maroc Telecom, seul opérateur de télécommunications au monde à être classé parmi les 100 entreprises les plus innovantes par Forbes.

## Prix Mobicash

Prix de l'innovation 2011 dans la catégorie paiement Mobile décerné par l'International Association of Money Transfer Networks (IAMTN).

## Des investissements importants pour maintenir une dynamique d'amélioration continue de la qualité, réduire la fracture numérique et améliorer la connectivité

- Investissement dans les réseaux et systèmes d'information (SI) : 3,2 Milliards pour accompagner les usages croissants des NTIC et améliorer la qualité.
- Près de 20% des investissements dans les réseaux sont consacrés à la réduction de la fracture numérique et à l'amélioration de la connectivité du Maroc avec le reste du Monde.



- Mise à niveau des SI et mutualisation des applications commerciales Fixe, Mobile et Internet pour faciliter le traitement des demandes des clients et mieux les servir dans les agences.
- Mise en place de nouveaux outils informatiques permettant un gain d'efficacité dans le traitement des réclamations.
- Mise en place d'un outil de diagnostic à distance des lignes ADSL réduisant le délai d'intervention et optimisant les déplacements des techniciens.

## L'extension des réseaux se poursuit en 2011

- Extension de la bande passante Internet internationale de 60 Gbps fin 2010 à 110 Gbps fin 2011.
- Déploiement de 3730 Km de câbles à fibre optique inter-filiales à fin 2011 (sur un total de 4735 Km).
- Couverture de 1384 nouvelles localités rurales dans le cadre du programme PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms).
- Extension de la couverture 3G : le taux de couverture 3G s'établit à 54,5% de la population vs 46,4% à fin 2010.

## 2011, une année marquée par de nouveaux engagements en matière de développement durable

- Mise à jour de la "charte sécurité de l'information" pour rappeler aux salariés leurs obligations en matière de sécurité des données personnelles des clients
- Participation au Programme Infitah en partenariat avec l'Agence Nationale pour la Promotion de la Petite et Moyenne Entreprise (ANPME) faisant bénéficier les petites et très petites entreprises (TPE) de réductions sur les prix d'ordinateurs et d'accès à Internet.
- Participation au projet «Pack Bidayati» lancé par le Centre Régional d'Investissement de Casablanca qui fait bénéficier les entreprises nouvellement constituées de réductions sur les produits et services télécoms
- Campagne Eco Geste pour sensibiliser les collaborateurs de Maroc Telecom sur les comportements éco-responsables au travail.

## Une année riche pour les filiales également

### Gabon Télécom

- Offre Heure Libertes pour le Prépayé : une heure de communication à tarif réduit.
- Baisse jusqu'à 60% des tarifs vers l'International pour le Mobile
- Doublement des débits ADSL sans impact sur les prix et lancement des débits 4 Mbps et 10 Mbps
- Desserte de toutes les provinces par la Data GPRS/EDGE et lancement du GPRS sur le Mobile
- Renforcement de la formation des salariés

- Soutien de la campagne contre l'insalubrité menée par les mairies du Gabon et soutien de la campagne de lutte contre le paludisme.

### Mauritel

- Offres prépayées Mobile : Jawal Free pour l'accès à l'Internet 3G via le téléphone Mobile et forfaits Jawaly pour profiter d'un crédit de communications gratuit
- Mise en service de la technologie EDGE
- Démarrage du chantier de la fibre optique Nouakchott-Kobéni
- Refonte du POP Internet permettant une optimisation de 30% de la bande passante Internet
- Renforcement de la formation des salariés
- Participation à la mise en place d'une ceinture verte dans la ville de Nouadhibou (capitale économique de la Mauritanie) et au reboisement des alentours de Nouakchott.

### Onatel

- Offre prépayée du Fixe : Phone Cash permettant des appels illimités vers les Fixes.
- Offre prépayée Mobile Kit Fan à prix réduits pour les lycéens et étudiants.
- Baisse des tarifs Mobile Prépayé vers Fixe et Fixe vers les Mobiles nationaux
- Baisse de 50% des prix des modems Internet
- Augmentation de 1 à 2 STM1 de la liaison Faisceau Hertzien (FH) Ouaga-Kaya-Dori, augmentation de la capacité de la liaison FH Ouaga-Ouahigouya, rénovation de la liaison à FH Kaya-Dori
- Renforcement de la formation des salariés
- Signature d'un accord social entre la direction d'Onatel et le principal syndicat de l'entreprise
- Soutien des Journées de l'Excellence à l'Ecole Primaire de la région de l'Est et la région du Sud-ouest.

### Sotelma

- Offre prépayée C'CLASS à prix réduits pour lycéens et étudiants
- Doublement des débits ADSL sans impact sur les tarifs
- Achèvement de la pose du câble en fibre optique Bamako-Gogui (frontière de la Mauritanie)
- Extension de la couverture du réseau mobile et augmentation de sa capacité
- Renforcement de la formation des salariés
- Mise en place d'une assurance maladie au profit des salariés pour les actes et frais médicaux.



# La stratégie du Groupe **en actions**



Dans un monde qui change et face à des technologies qui évoluent rapidement, s'adapter à la diversité des usages par des offres innovantes tout en les rendant accessibles au plus grand nombre, au Maroc comme dans les pays de ses filiales, est un enjeu stratégique pour le Groupe Maroc Telecom.

Que ce soit pour les particuliers, les entreprises ou les professionnels, l'enrichissement des offres, la qualité des services rendus, la présence capillaire sur l'ensemble des territoires et la rigueur de gestion,

ont contribué à consolider les parts de marché des opérateurs du Groupe et à fidéliser et conquérir de nouveaux clients pour atteindre un parc de près de 29 millions en 2011.

En poursuivant le déploiement d'infrastructures de pointe et la diffusion des services numériques à bas prix, le Groupe Maroc Telecom facilite l'accès à l'information et à la connaissance et contribue au développement économique et humain durable des communautés.

# Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services pour réduire la fracture numérique

Comment le Groupe Maroc Telecom peut-il répondre à toutes les différentes attentes de ses clients actuels et potentiels en termes d'usage des technologies de l'information et de la communication ? Comment réduire la fracture numérique dans sa dimension sociale, économique, et géographique et offrir ses produits et services au plus grand nombre ?

Afin de répondre à ces questions, le Groupe Maroc Telecom a identifié quatre grands axes sur lesquels ses efforts ont tout particulièrement porté en 2011.

Innover pour faciliter les usages et promouvoir les NTIC

Développer la proximité client à travers un réseau de distribution au service de tous

Poursuivre les baisses tarifaires pour rendre les produits et services toujours plus abordables

Investir pour une couverture maximale de la population et plus de connectivité avec le reste du monde

Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services pour réduire la fracture numérique



## Innover pour faciliter les usages et promouvoir les NTIC

L'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) a connu un important essor dans les pays en voie de développement durant les dix dernières années, notamment au Maroc et en Afrique. Les NTIC sont utilisées par les individus pour communiquer avec leur entourage, acquérir des connaissances et des qualifications ou trouver un emploi. Elles soutiennent la croissance des entreprises et permettent aux populations locales d'accéder à de nouveaux services et marchés.

Leur impact positif sur le développement socio-économique et l'amélioration des conditions de vie des populations est indéniable.

Le Groupe Maroc Telecom engage toute sa capacité d'innovation pour enrichir et adapter continuellement sa gamme de produits, ses services et ses contenus aux besoins de toutes les catégories de populations.

## Une gamme complète de produits... Pour les particuliers

En 2011, le Groupe Maroc Telecom a poursuivi l'amélioration et la diversification de ses offres de téléphonie et d'Internet afin de faciliter l'accès aux NTIC et permettre à chacun de choisir l'offre qui correspond le mieux à ses besoins.

Maroc Telecom a lancé l'offre de téléphonie Mobile prépayée «Jawal Thaniya» avec une tarification à 3 centimes de dirham la seconde. L'offre est appréciée par les clients dont les appels sont de très courte durée.

Les offres «Fixes vers Mobile» et «Phony International» jusqu'alors réservées aux abonnements classiques ont été étendues aux clients ayant souscrit aux services plafonnés du Fixe.

Maroc Telecom a lancé une offre associant téléphonie Fixe et Internet dans le package MT Duo. Pour 199 DH TTC/mois, le client dispose d'une ligne fixe plafonnée rechargeable et un accès à Internet via ADSL à 2 Mbps ou via CDMA. L'offre a connu un succès auprès des clients résidentiels désireux de maîtriser leurs dépenses de télécoms tout en profitant d'une connexion haut débit.

Le service «Voix et Data» réservé jusque là aux clients Mobile Postpayé a été étendu aux clients Prépayé. Maroc Telecom a par ailleurs généralisé l'accès 3G gratuit à tous les forfaits postpayés.

## Avec 49% d'internautes, le Maroc en tête du peloton des pays d'Afrique du Nord en termes d'usage d'Internet, selon le cabinet McKinsey

«L'indice de contribution Internet au PIB («iGDP Index») élaboré par le cabinet McKinsey mesure la contribution d'Internet au PIB d'un pays. Il démontre dans son dernier rapport intitulé «L'Impact d'Internet sur les économies émergentes», que «Le Maroc figure en tête du peloton des pays d'Afrique du Nord en termes d'usage d'Internet» grâce à «une population d'internautes en forte croissance». Avec 49 % d'internautes en ligne, le taux de pénétration du Web au Maroc est supérieur à celui des pays voisins.

## L'activité Mobile du Groupe en

# Chiffres

- **Maroc Telecom**  
46,9 % part de marché ; 17,1 Millions de clients
- **Gabon Télécom**  
21% part de marché ; 0,53 Million de clients
- **Mauritel**  
58% part de marché ; 1,75 Million de clients
- **Onatel**  
42% part de marché ; 2,97 Millions de clients
- **Sotelma**  
40% part de marché ; 4,37 Millions de clients

Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services  
pour réduire la fracture numérique

L'offre promotionnelle «Forfait France» de **Gabon Télécom**, baisse de 77% le prix des appels vers les Fixes et Mobiles en France.

Les forfaits prépayés «Jawaly» de **Mauritel** offrent un volume de communications gratuites valable vers tous les opérateurs. Mauritel a également lancé en 2011 la nouvelle offre Jawal Free qui permet l'accès à Internet (3G) depuis le Mobile.

**Onatel** a mis en œuvre une offre «Numéros préférés» qui réduit de 33% les tarifs des appels vers 5 numéros Mobile nationaux choisis par l'abonné.

**Sotelma** a lancé une offre promotionnelle «Nuits illimitées» permettant des appels illimités de 23h à 7h.

#### Les initiatives du Groupe pour faciliter l'accès aux NTIC

**Maroc Telecom** a lancé en 2011 l'offre «Vocalis» destinée aux personnes présentant une déficience visuelle. Grâce au logiciel «Assistant Vocal», ces dernières peuvent vocaliser les commandes et le texte affiché sur le terminal Mobile, ce qui leur donne l'autonomie nécessaire pour émettre et recevoir des appels et des SMS.

Afin de garantir l'accès de tous aux contenus et services de Maroc Telecom, de nouveaux terminaux Mobile en langue Amazigh en formule prépayée et postpayée ont été lancés en février 2011. Les 60000 terminaux Amazigh écoulés en 2011 témoignent du succès de cette nouvelle offre.

Pour permettre aux étudiants de s'affranchir des barrières du coût et d'accéder facilement aux nouvelles technologies, Maroc Telecom a reconduit en 2011 son offre 3G qui leur est spécialement dédiée et leur a offert deux mois de connexion gratuite.

Une offre «COLMI» de **Gabon Télécom** a été conçue pour les personnes en situation de précarité, leur permettant d'envoyer jusqu'à 5 SMS/ jour du type "appelle-moi au xxxx", même sans crédit.

**Mauritel** a fait bénéficier les étudiants de promotions spécifiques sur les prix des modems 3G jusqu'à 24% du prix initial.

**Onatel** et **Sotelma** ont lancé des offres pour les lycéens et étudiants qui réduisent significativement les prix des appels en heure creuse (en dehors des heures de cours), de respectivement 33% (offre Kit Fan) et 63% (offre C'Class).

#### Des services dédiés aux agriculteurs

**Maroc Telecom** réalise des ventes dites «déplacées», dans les souks hebdomadaires et encourage l'implantation de revendeurs locaux pour permettre aux habitants des zones rurales et reculées de bénéficier, sans avoir à se déplacer, de recharges de communications et de packs GSM à partir de 169 DH.

Chaque année, Maroc Telecom participe au Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM) dont il est partenaire officiel. Il propose aux agriculteurs des services (Voix et Internet) à tarifs préférentiels.



#### Pour les entreprises

L'usage des nouvelles technologies dans l'entreprise favorise la réduction des coûts et l'amélioration de la productivité en simplifiant la communication et les échanges de données entre les collaborateurs et avec les clients. Conscient de cela, le Groupe Maroc Telecom encourage ces dernières à adopter des solutions d'abondance pour la téléphonie, le haut débit, Internet et la messagerie mobile.

#### Les offres d'abondance du Mobile

En 2011, l'offre d'abondance Optimis de **Maroc Telecom** dont les tarifs ont été réajustés, s'est à nouveau enrichie de nouveaux avantages : baisse et uniformisation des tarifs d'appels quel que soit le nombre de lignes mobiles détenues par l'entreprise, ajout d'un accès Internet 3G à 512 Kbps gratuit et ouverture de l'option «Numéros illimités nationaux». Dans le même temps, les Forfaits Optimis plafonnés et non plafonnés ont été augmentés de 30 minutes alors que leurs tarifs d'abonnement sont restés inchangés. Les prix des options «Intra flotte Voix» et «Intra flotte SMS» des Forfaits Optimis ont été revus à la baisse.

**Mauritel** et **Onatel** proposent des offres de téléphonie aux entreprises leur permettant des appels illimités entre leurs collaborateurs. **Sotelma** a mis en œuvre en 2011 une offre similaire Optimo.

#### Les offres Data

Après avoir lancé en 2010 de nouveaux services VPN IP pour répondre aux besoins des clients qui utilisent la Voix de manière intensive et pour garantir la fiabilité de transmission des applications Data sensibles comme les transactions bancaires, **Maroc Telecom** a enrichi en 2011 sa gamme de débit VPN LL pour accompagner le développement de l'activité de ses clients en introduisant les débits 10 et 20 Méga.

L'offre MARNIS a été complétée par l'«Accès Primaire 15 canaux» pour répondre aux besoins en capacité des entreprises utilisatrices du réseau numérique RNIS.

#### L'Internet et la messagerie mobiles

La mobilité est un enjeu stratégique pour l'entreprise. Grâce au développement rapide et à la performance de son réseau Internet 3G, **Maroc Telecom** a su répondre aux besoins spécifiques des entreprises tout en leur assurant des conditions tarifaires compétitives. Il a introduit en 2011 une nouvelle génération de terminaux BlackBerry® plus faciles d'utilisation et a offert à tous ses clients BlackBerry® un débit 3G de 7,2 Méga dont le prix a été réduit de 60%.

#### Une offre de services et de contenus riche et diversifiée

**Les services communautaires**  
En 2011, **Maroc Telecom** a ajouté à sa palette de services communautaires, MT Talk, une application donnant accès depuis le Mobile (2G et 3G) aux réseaux sociaux Facebook, Windows Live Messenger, Google Talk et Twitter, ce qui permet au client d'accéder simultanément à ses différents comptes sur les réseaux sociaux.



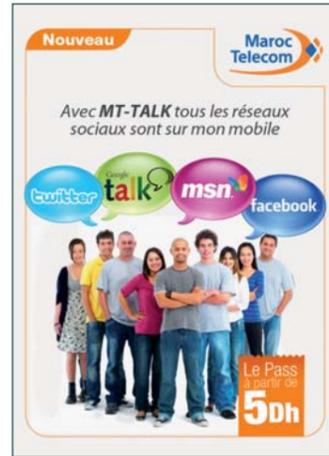
#### L'Épouvantail Robotisé alimenté à l'énergie solaire

Lors de sa participation à l'édition 2011 du SIAM, Maroc Telecom a exposé une innovation adaptée aux besoins des agriculteurs : un épouvantail robotisé qui fonctionne grâce à l'énergie solaire. Invention d'un jeune talent travaillant chez Maroc Telecom, l'épouvantail équipé d'une caméra, détecte et fait fuir les oiseaux grâce à des battements automatiques de bras et l'émission de bruits. Cette invention qui allie les technologies de l'information et de la communication pour le plus grand bénéfice des agriculteurs, a été distinguée au Concours National des Inventions ainsi qu'au Salon International des Inventions au Moyen-Orient.

## L'Internet 3G Maroc Telecom en Chiffres

- 1,1 Million clients en 2011 vs 549 000 en 2010

## Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services pour réduire la fracture numérique



### MobiCash : la solution M-payment

Le service de **Maroc Telecom** Mobicash de paiement Mobile a été enrichi en 2011. En plus du transfert d'argent, de la recharge des comptes Jawal (Mobile Prépayé de Maroc Telecom) et du paiement des factures de téléphone Mobile, Fixe et Internet, les clients peuvent désormais payer les recharges Al Manzil du téléphone Fixe. Le règlement des factures d'électricité jusqu'à alors possible pour le fournisseur Redal a été étendu à Amendis.

### Le transfert de recharge

Le transfert international de recharges pour le Mobile Prépayé, lancé par **Maroc Telecom** en partenariat avec Orange France en 2010 a été étendu à de nouvelles destinations : Espagne, Etats-Unis, Arabie Saoudite, Pays-Bas, Canada, Royaume-Uni et Emirats Arabes Unis. Les marocains résidant dans ces pays peuvent ainsi recharger les crédits Jawal pour le compte de leurs amis ou famille au Maroc.

### Les contenus de musique et de divertissement

Pour répondre aux attentes des jeunes avides de nouveautés, **Maroc Telecom** met à jour régulièrement les contenus de sa plateforme de musique, jeux et logos MobileZone accessible via le Mobile et via deux canaux Web ou Wap. En 2011, plus de 1000 vidéos, jeux, logos et variétés musicales marocaines et internationales ont été ajoutés à la plateforme.

Après son forfait thématique Universal Music Mobile proposant un accès à 4 chaînes MTV et à des vidéos d'artistes Universal, un deuxième forfait thématique Arriyadi dédié au sport a été lancé par Maroc Telecom en 2011 : 60 minutes de communications et 300 SMS/MMS valables vers toutes les destinations nationales et internationales, l'accès à trois chaînes sportives : Arriyadi, Infosport, Ma chaîne Sport, le tout à 99 DH /mois.

Le catalogue Universal Mobile a été enrichi en 2011 ouvrant l'accès à près de 850 titres, clips et chansons diversifiés et à grand succès puisés directement chez le N°1 de l'édition musicale Universal Music Group. Un site web présentant tous les avantages dont bénéficient les clients du Forfait Universal Music a été créé : <http://www.iam.ma/Particuliers/fum/Pages/Index.aspx> La page Téléphones expose le catalogue des terminaux proposés aux clients et la page Jeux & Concours présente diverses animations. Une page Actualité artistique est alimentée en direct à partir du site Universal Music Group.

### La TV sur ADSL

L'offre de TV sur ADSL de **Maroc Telecom** compte plus de 100 chaînes TV et radio, nationales et internationales de référence, ouvertes sur tous les univers thématiques. En 2011, cette offre s'est largement enrichie avec l'ajout gratuit de 14 nouvelles chaînes thématiques (June, Guili, Mezzo, Styliya, Nessma, Saoudi- Quran, Hannibal, TNT1, CCTV Français, CCTV Arabic, CCTV 4, Bloomberg, Al Jazeera Sport 1 et 2) et l'introduction d'un bouquet optionnel à 55 DH/mois Al Jazeera Sport composé de 8 chaînes.

Grâce au «Contrôle du Direct» et à «la Télévision à la demande», la télévision par ADSL est désormais interactive, permettant au client de prendre le contrôle de ses émissions préférées en direct et de visualiser les programmes qu'il a manqués. En 2011, le nouveau Service Contrôle du Direct sur TV ADSL a été élargi et s'applique désormais à 19 chaînes parmi les plus regardées. Le Service TV à la demande est, quant à lui, opérationnel sur les chaînes nationales Al Aoula, 2M et Medi1TV.

Une nouvelle génération de décodeurs est proposée depuis le mois de novembre ; elle offre une interface de navigation qui comprend un Guide des Programmes (EPG) plus ergonomique et convivial ainsi que de nouveaux services : Fast Zapping, Rappel de programmes, etc.

### Menara, le portail d'information

Menara, le portail développé par Casanet (filiale de **Maroc Telecom**) propose des contenus diversifiés et adaptés aux différentes communautés d'internautes. Il offre gratuitement des prestations en phase avec leurs centres d'intérêt, le tout dans un cadre convivial et interactif.

Dans une démarche de responsabilité citoyenne, Menara sensibilise également les parents et les jeunes à une utilisation responsable d'Internet en publiant des articles qui informent sur les dangers potentiels d'une navigation non contrôlée et sur l'importance de protéger ses données personnelles.

### Poursuivre les baisses tarifaires pour rendre les produits et services toujours plus abordables

Le Groupe poursuit sa politique volontariste de baisse régulière des tarifs pour permettre une plus grande accessibilité des NTIC aux ménages et aux populations les plus fragiles et favoriser la croissance de la pénétration Mobile et d'Internet dans les pays où il est implanté.

### Des tarifs de plus en plus avantageux pour la Voix et la Data

#### Baisses des tarifs pour le Mobile

Chez **Maroc Telecom**, les baisses des tarifs cumulées du Mobile ont eu pour effet de réduire de 25% le prix moyen de la minute entraînant une augmentation substantielle des usages de 27%.

Ces baisses ont revêtu plusieurs formes :

- Le bonus par défaut des recharges de 20 DH et 30 DH a augmenté de 5 à 10 DH. Le bonus permanent a, quant à lui, été étendu aux petites recharges et sa valeur a augmenté de 50% pour les recharges supérieures à 100 DH. Le crédit initial des pochettes Jawal a été doublé.
- 30 minutes gratuites ont été ajoutées dans le crédit principal de tous les forfaits postpayés.
- Le tarif de certaines offres de contenu accessibles via le Mobile a été revu à la baisse, telles que les abonnements aux différentes rubriques du service MMS info (jusqu'à -72%) et celui de la TV Mobile (-50%).

**Gabon Télécom** a baissé ses tarifs internationaux jusqu'à 60% pour le Mobile Prépayé et a lancé la promotion Heure Libertis, une heure de communication à tarif réduit (83% de réduction).

**Mauritel** offre un bonus gratuit sur les recharges prépayées d'un montant pouvant aller jusqu'à 150% celui de la recharge en période de promotion.

**Onatel** a réduit de 23% le tarif de l'abonnement Groupe Utilisateurs destiné aux entreprises (appels illimités entre un groupe d'abonnés), de plus de 30% les tarifs des appels du Mobile Prépayé vers le Fixe Onatel et jusqu'à 33% le prix des appels vers les Mobiles nationaux pour les abonnements Mobile Postpayé.

**Sotelma** a lancé des promotions «Aw bismillah» au profit de ses nouveaux clients et des offres promotionnelles permettant une baisse significative des prix telles que SMS à GOGO, des forfaits 100, 300 et 500 SMS.



Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services  
pour réduire la fracture numérique



#### Baisses des tarifs pour le Fixe

Les offres d'abondance de **Maroc Telecom**, Phony et Phony Pro exercent un fort attrait sur les clients Résidentiels et Professionnels. En 2011, les tarifs de toutes les formules d'abonnement Phony Tout Temps ont été revus à la baisse, avec des réductions pouvant aller jusqu'à 20%.

Pour encourager et soutenir l'usage du Fixe, des réductions allant jusqu'à 26% ont été appliquées aux tarifs de l'offre «Fixes vers Mobiles» permettant d'appeler les Mobiles nationaux à des prix forfaitaires et avantageux.

De même, pour les professionnels et les entreprises, le tarif standard Fixe à Fixe est passé de 0,8333 DH HT/2 min à 0,38 DH HT/min en 2011. Les forfaits partagés «MultiFix à Fixe» de 15H et 30H ont aussi connu une baisse de leur tarif d'abonnement, si bien que les prix minute Fixe à Fixe sont très compétitifs.

**Onatel** a lancé une nouvelle formule prépayée du Fixe Phone Cash qui permet d'appeler en illimité deux numéros du Fixe Onatel au choix et en illimité en weekend tous les Fixes Onatel. Il a réduit jusqu'à 20% les tarifs Fixe vers les Mobiles nationaux.

#### Baisses des tarifs pour l'Internet

En 2011, les débits ADSL proposés par **Maroc Telecom** ont poursuivi leur progression. Les débits de 1 Mbps à 4 Mbps ont été doublés sans répercussion sur les tarifs. Parallèlement, le prix du haut débit 20 Mbps a continué à décroître passant de 599 à 499 DH, soit 17% de réduction.

S'agissant de l'Internet 3G, les tarifs Data Only et Data + Voix ont été uniformisés pour le Postpayé. Les débits ont été multipliés par 2 sans impact sur les prix aussi bien pour le Prépayé que pour le PostPayé.

**Gabon Télécom** et **Sotelma** ont doublé les débits ADSL en 2011 sans aucune répercussion sur les tarifs.

**Mauritel** a lancé des promotions qui ont réduit de 50% les frais d'accès à l'ADSL.

**Onatel** a baissé de 50% les prix des modems Internet (ADSL et CDMA).



#### Une accessibilité croissante des appels à l'International

##### Mobile

**Maroc Telecom** poursuit la baisse des tarifs vers l'International à partir du Mobile. Les appels vers les Fixes et Mobiles des principales destinations en Europe, en Afrique du Nord et en Amérique du Nord sont décomptés de l'ensemble des forfaits. La baisse des tarifs internationaux a également concerné les appels en mode prépayé en 2011 : la taxation à la minute a été réduite de 5 à 3,60 DH TTC pour les appels vers les principales destinations en Europe, en Afrique du Nord et en Amérique du Nord.

##### Fixe

La baisse des tarifs internationaux à partir du Fixe (pour Résidentiels, Professionnels et Entreprises) s'est poursuivie en 2011 chez **Maroc Telecom**, à travers un tarif unique de 1 DH TTC toutes les 2 minutes vers les Fixes Zone 1\* et Fixes et Mobiles Zone 2\*\*.

Le tarif de l'offre Phony International destinée aux clients Résidentiels comprenant 30 heures de communication vers les Fixes en Europe du Sud et du Nord et vers les Fixes et Mobiles aux Etats-Unis et au Canada a été réduit de 25%.

Grâce à la baisse par Maroc Telecom du prix de la terminaison des appels sur son réseau Fixe, la destination Maroc a été intégrée dans l'offre Triple Play de certains opérateurs étrangers, permettant ainsi aux marocains résidents dans ces pays d'appeler gratuitement et en illimité leurs proches au Maroc.

Les tarifs de l'Option Privilège International de Maroc Telecom destinée aux entreprises ont connu des baisses pouvant aller jusqu'à -59%. Les appels du Fixe vers les Fixes de la Zone 1\* et vers les Fixes et Mobiles de la Zone 2\*\* coûtent désormais 0,40 DH TTC la minute.

\* Zone 1 : Europe du sud, Europe du nord et Afrique du nord

\*\* Zone 2 : Amérique du Nord



#### Des offres de réduction pour un roaming plus accessible

**Maroc Telecom** facilite les appels pour les clients voyageant à l'étranger. Par exemple, les pèlerins lors des périodes de pèlerinage «Omra» et «Hadj» ont bénéficié de la gratuité des appels reçus pendant toute la durée de leur séjour, sur tous les réseaux saoudiens. Par ailleurs, les tarifs des appels reçus en roaming voix et GPRS en Zone 1\*\*\* ont baissé respectivement de 33% et 47,5% depuis avril 2011.

\*\*\* Zone 1 : Europe de l'ouest

#### La téléphonie Fixe et Internet en

# Chiffres

#### Au Maroc

- 1,241 Million de lignes fixes (+0,8%)
- 589 000 lignes ADSL (+18,9%)
- 99,9% de part de marché ADSL

#### Dans les filiales

- 299 Milliers de lignes fixes (+28,5%)
- 99 000 lignes ADSL et CDMA (+2,7%)



#### Le roaming Maroc Telecom en

# Chiffres

- 100 partenaires dans 60 pays pour la 3G roaming (+113%), dont 58 pays pour la 3G Out (+81%)
- 530 accords pour le roaming Mobile avec des opérateurs partenaires dans 216 pays (+2%)
- 111 opérateurs dans 70 pays pour le roaming Prépayé (+6%), dont 59 pays pour le roaming out
- 209 partenaires dans 114 pays pour le roaming GPRS et MMS (+15%)
- 441 opérateurs dans 204 pays pour l'envoi de SMS en roaming (+8%)
- 106 partenaires dans 62 pays pour la boîte vocale 333 et le service client 777 (+6%)
- 808 opérateurs pour le service MMS via MMVD (+30%)

Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services  
pour réduire la fracture numérique**Les nouveaux accords roaming dans les filiales**

**Gabon Télécom** : Mise en service du roaming Prépayé pour 10 pays : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, France, Guinée Equatoriale, Mali, Mauritanie, Sénégal, Togo.

**Mauritel** : Gabon, Sénégal, Qatar, Bahrein et Arabie Saoudite.

**Onatel** : Canada, Chine, Côte d'Ivoire, Espagne, Ghana, Inde, Malaisie, Panama, Porto Rico, Sénégal\*, Slovénie, Soudan, USA.

\* Roaming avec un deuxième opérateur.

**Sotelma** : Burkina Faso, Canada, Gabon, Congo, Chine, Cameroun, Inde, Liban, Egypte, Guinée, Norvège, La Réunion.

**Développer la proximité client à travers un large réseau de distribution au service de tous**

La stratégie commerciale du Groupe repose sur le déploiement d'un réseau étendu de revendeurs, qui vient en complément des agences commerciales détenues en propre, pour une plus grande proximité avec le client.

Le Groupe veille au confort de sa clientèle et modernise régulièrement ses agences commerciales.

**Un important réseau de revendeurs de proximité**

Le réseau commercial indirect de **Maroc Telecom** était constitué de 71 000 points de vente à la fin de l'année 2011. Il irrigue tout le pays jusque dans les zones les plus isolées, ce qui lui permet de satisfaire les exigences de ses clients en matière de proximité et de disponibilité et de contribuer de manière significative à l'emploi dans les régions.



La vente des produits de Maroc Telecom est relayée par neuf distributeurs nationaux et régionaux, dont quatre assurent plus spécifiquement la vente des produits «Entreprises».

Le réseau de distribution des Revendeurs Plus, lancé en 2010, s'est étendu pour atteindre 48 Revendeurs Plus à fin 2011.

Le nombre de revendeurs de **Gabon Télécom** et d'**Onatel** ont respectivement augmenté de 38% et 52%.

**Mauritel** : Le nombre de revendeurs est passé de 270 en 2010 à 340 en 2011 soit une croissance de plus de 25%.

**Sotelma** : Le nombre de revendeurs est passé de 10 000 en 2010 à 22 000 en 2011. Le réseau des agences franchisées initié en 2010 a connu l'ouverture de 23 nouvelles agences en 2011.

**La modernisation et l'extension des agences commerciales**

**Maroc Telecom** a poursuivi en 2011 sa politique d'extension et de modernisation de son réseau d'agences. Ainsi, 17 nouvelles agences ont été créées en 2011 pour porter le nombre total à 364 agences Grand Public, Entreprises et Grands Comptes. Trois nouvelles agences Entreprises sont en cours d'aménagement à Ouarzazate, Errachidia et Aït Melloul pour une ouverture prévue en 2012. Elles viennent s'ajouter aux 24 agences Entreprises déjà existantes.

Le programme Agence Nouvelle Génération s'est poursuivi en 2011 avec la restructuration de 14 agences. Ce programme est basé sur un aménagement ouvert, conçu pour permettre aux visiteurs de découvrir la gamme de services et les terminaux exposés et de tester les produits avec l'assistance de conseillers, sans contrainte de file d'attente.



Après avoir équipé 30 agences avec un nouveau système centralisé de gestion de la file d'attente en 2010, Maroc Telecom a étendu ce dernier à 42 agences en 2011.

**Gabon Télécom** a déplacé et aménagé 3 agences pour se rapprocher de ses clients et a amélioré la qualité de l'accueil dans l'ensemble de ses agences.

**Mauritel** a aménagé 5 nouvelles agences, dont une agence Nouvelle Génération qui a été équipée de mobiliers design, d'open-space, de visuels muraux et d'un système de gestion de file d'attente appelé à être généralisé à toutes les agences.

**Onatel** a installé un système de gestion de file d'attente dans 5 agences pilotes et a adopté un nouvel agencement des agences (séparation des espaces d'accueil et de ventes de ceux réservés au service après-vente et à la vente indirecte par les revendeurs et distributeurs). En 2011, Onatel a lancé une consultation auprès des cabinets d'architectes pour définir et déployer un design commun à toutes les agences.

**Sotelma** a réalisé des travaux de réaménagement de 6 Agences à Bamako pour améliorer l'environnement d'accueil en mettant en place de nouveaux présentoirs plus visibles, des totems et des affiches publicitaires. Une enquête trimestrielle est réalisée par un cabinet pour mesurer et évaluer la qualité de service dans les agences.

**Investir pour une couverture maximale de la population et plus de connectivité avec le reste du monde**

L'extension continue des réseaux fixes et mobiles est la pierre angulaire des efforts du Groupe en matière de réduction de la fracture numérique. L'objectif est d'une part, de couvrir l'ensemble des populations, y compris celles vivant dans des régions isolées, d'autre part, de renforcer la connectivité à l'International, avec un effort particulier pour relier les différents pays d'implantation du Groupe.

**Une couverture maximale de la population****L'extension des réseaux mobiles**

**Maroc Telecom** dispose aujourd'hui d'un réseau Mobile (2G et 3G) très étendu. A fin 2011, ce réseau couvrait la totalité des villes, des centres urbains, des communes et axes routiers, ainsi que la quasi-totalité des localités rurales grâce à la mise en place de plusieurs milliers de nouvelles antennes relais sur tout le territoire. 98,71% de la population marocaine, réparties dans les différentes régions du Royaume, peuvent désormais accéder à la téléphonie Mobile GSM.

**Convention d'investissements 2009-2011 entre le Gouvernement du Royaume du Maroc et Maroc Telecom**

- 10,5 Milliards de DH

**Programmes d'investissement 2011**

- 5,793 Milliards de DH
- 19% du CA 2011

## Faciliter les usages et renforcer l'accessibilité des produits et services pour réduire la fracture numérique



Le taux de couverture 3G au Maroc s'établit à 54,5% de la population, contre 46,4% à fin 2010. Plus de la moitié des marocains peut donc accéder à l'Internet mobile et à tous les services de type multimédia (visioconférence, streaming, téléchargements, jeux en ligne) via le réseau 3G de Maroc Telecom.

En 2011, les filiales de Maroc Telecom ont toutes progressé dans la couverture des localités rurales jusqu'alors non desservies.

**Gabon Télécom** a équipé 56 nouvelles communes, **Mauritel**, 26 nouvelles localités, **Onatel**, 55 communes et **Sotelma** 186 localités portant la couverture GSM des populations concernées à respectivement 94%, 90%, 91% et 75%.

### L'extension de l'Internet ADSL

Mettre à disposition du plus grand nombre de foyers une connexion Internet haut débit avec un budget maîtrisé, tel est l'objectif de **Maroc Telecom** qui y consacre une bonne part de ses investissements.

A fin 2011, la quasi-totalité des lignes fixes de Maroc Telecom étaient éligibles à l'ADSL et plus de 50% en étaient équipées, ce qui représente 19% de plus qu'en 2010. Le nombre de foyers (regroupant 4 personnes en moyenne) raccordés à l'ADSL s'élève à 589 000 à fin 2011.

## Les réseaux du Groupe Maroc Telecom en Chiffres

### Maroc Telecom

6 720 antennes relais GSM 2G (BTS) vs 6 287 à fin 2010  
3 539 antennes relais 3G (NodeB) vs 2 993 à fin 2010

### Gabon Télécom

281 antennes 2G à fin 2011 vs 238 à fin 2010  
19 antennes CDMA à fin 2011 (idem 2010)

### Mauritel

623 antennes 2G et 3G à fin 2011 vs 536 à fin 2010  
41 antennes CDMA à fin 2011 (idem 2010)

### Onatel

602 antennes 2G à fin 2011 vs 588 à fin 2010  
189 antennes CDMA à fin 2011 vs 90 à fin 2010

### Sotelma

894 antennes 2G et 3G à fin 2011 vs 477 à fin 2010  
107 antennes CDMA à fin 2011 vs 46 à fin 2010

### Investissements dans les filiales en 2011

Près de 2 Milliards de DH  
Plus de 30% du CA des filiales



## Une infrastructure technique performante et une connectivité des pays du Groupe avec le reste du monde en forte amélioration

### L'extension de la fibre optique (FO)

Un des objectifs principaux du Groupe Maroc Telecom est de garantir la disponibilité du haut débit sur l'ensemble des territoires. A fin 2011, la FO de **Maroc Telecom** était déployée sur 26 480 Km (+8% par rapport à 2010)

**Gabon Télécom** a déployé 244 km de FO à fin 2011, dont 44 km en 2011 dans les principales villes du Gabon (Libreville, Port Gentil et Franceville). Un déploiement spécial a été réalisé pour la Coupe d'Afrique des Nations de 2012, notamment le raccordement en FO des deux stades principaux à Libreville et Franceville. Des infrastructures vétustes ont par ailleurs été renouvelées.

**Mauritel** a déployé 754 Km de FO à fin 2011 et a démarré en 2011 le chantier FO Nouakchott-Kobéni.

**Onatel** a déployé 1300 km de FO à fin 2011, dont 80 km en 2011 pour relier Fada et Kantchari (ville frontière avec la République du Niger)

**Sotelma** a déployé 2235 Km de FO à fin 2011 (dont 788 Km en 2010 et 2011). Il a achevé la pose de la FO inter-filiales Gogui (1<sup>er</sup> site côté Mauritanie)-Bamako-Heremakono (dernier site vers Burkina Faso) et a également mis en service la liaison Koutiala-Bla-Ségou.

### L'amélioration de la connectivité à l'International

Pour renforcer la sécurité de son trafic international et faire face au trafic grandissant de l'Internet tiré par le haut débit, le Groupe Maroc Telecom étend ses infrastructures de transmission internationale.

Il a ainsi avancé dans le déploiement de son câble inter-filiales pour mettre en service à fin 2011, 3730 Km sur un total de 4735 Km.

**Maroc Telecom** lance, début 2012, la pose d'un câble sous-marin international entre le Maroc (Asilah) et Rota près de Séville en Espagne dénommé LOUKKOS, dont la capacité peut atteindre 1280 Gbps.

Maroc Telecom dispose d'une bande passante Internet internationale dont la capacité a presque doublé en un an, passant de 60 Gbps fin 2010 à 110 Gbps fin 2011.

Au total, la bande passante dans les filiales du Groupe est passée de 1618 Mbps en 2009 à 3196 Mbps à fin 2011.

## Les relations internationales de Maroc Telecom en Chiffres

- 230 relations internationales dont 50 relations directes bâties sur un réseau international de Maroc Telecom composé d'un câble terrestre et de systèmes de câbles sous-marins : Atals Offshore, SMW3, Tetouan-Estepona, EurAfrica.
- 810 circuits internationaux avec les filiales mis en service en 2011

## Une forte implication dans les projets du Service Universel

Maroc Telecom finance aux deux tiers environ le Fonds de Service Universel. Il est un acteur majeur des projets en faveur de la réduction de la fracture numérique dans les zones blanches et de la promotion de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, particulièrement auprès des jeunes en milieu scolaire. En 2011, Maroc Telecom a poursuivi son effort de couverture des localités non équipées en raccordant 1384 d'entre elles à son réseau mobile pour atteindre 5800 localités couvertes à fin 2011. De 2008 à fin juin 2012, Maroc Telecom aura couvert près de 7350 sites, représentant près de 80% du Programme PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms).



# Viser l'excellence dans la qualité de service

Centre des télé-services de Maroc Telecom



Le Groupe Maroc Telecom place la relation avec ses clients au cœur de ses préoccupations. En 2011, de nombreuses actions ont été mises en place afin d'améliorer les prestations rendues, en particulier par le renforcement de la disponibilité et de la réactivité des centres d'appels et la réduction des délais de traitement des demandes et des réclamations des clients.

Par ailleurs le Groupe investit toujours massivement dans la modernisation et le développement de ses infrastructures pour garantir la meilleure qualité de son réseau et faire face à la croissance et à la diversification des usages des nouvelles technologies.



## Les certifications ISO

Maroc Telecom s'est engagé en 2002 dans une démarche Qualité totale basée sur la norme ISO 9001 version 2008 et, en 2005, dans une démarche Sécurité de l'Information axée sur la norme ISO 27001 version 2005. Les certifications ont été renouvelées régulièrement depuis leur obtention respectivement en 2004 et en 2008. La démarche Qualité a été généralisée en 2010 à l'ensemble des filiales subsahariennes du Groupe qui sont toutes certifiées ISO 9001.

## Le système de management de la Qualité et de la Sécurité de l'Information

Le système de management Qualité et Sécurité de l'Information (SMQ) est déployé au niveau de **Maroc Telecom** au travers de procédures pour l'ensemble des métiers de l'entreprise et un ensemble d'indicateurs permettant de mesurer la performance des différentes activités. En 2011, 25 missions d'audit interne et des audits externes ont permis de s'assurer de l'efficacité de ce dispositif.

Les filiales ont adopté un SMQ pour maîtriser et optimiser leur organisation interne, améliorant ainsi leur performance et la qualité de leurs prestations.

**Gabon Télécom** et **Onatel** ont déployé respectivement près de 70 et 90 procédures pour décrire l'organisation de toutes les activités ayant une incidence sur la satisfaction des clients.

**Mauritel** a réalisé en 2011 des audits internes au niveau de 90% de ses sites pour contrôler la bonne maîtrise des procédures définies par le SMQ.

**Sotelma** a défini et délimité les tâches et attributions de ses différentes entités en leur fixant des objectifs suivis mensuellement, pour fournir des résultats correspondant aux exigences de la norme ISO 9001 et à l'attente des clients.

## L'amélioration continue de la qualité de services

La gestion optimale du service après-vente et des réclamations de ses clients est une préoccupation constante pour le Groupe Maroc Telecom. Le rôle des centres d'appels et de renseignements dans la mise en œuvre d'une relation de confiance avec les clients est déterminant : l'objectif étant d'assurer la meilleure prise en charge possible en matière d'information, d'assistance et de service après-vente.

La mise en place d'outils performants de gestion de la relation client est un facteur clé dans l'amélioration de la qualité des services.

C'est ainsi qu'en 2011, **Maroc Telecom** a mis en place un système de diagnostic à distance qui permet au centre d'appel Internet d'évaluer l'état des lignes ADSL et d'identifier l'origine des dysfonctionnements. Cet outil permet de réduire considérablement les délais de rétablissement des dérangements des lignes ADSL.

Utilisé à titre préventif, il contribue à la réduction du nombre des réclamations grâce à un module de réparation automatique des instabilités constatées au niveau de ces lignes.



Dans la même optique, pour les services Mobile un système a été mis en place dans les centres d'appels Mobile pour permettre aux chargés de relation clients de répondre immédiatement à certaines demandes et réclamations des clients qui concernent l'activation ou la correction de certains services.

Par ailleurs, la qualité au niveau des services techniques, des agences commerciales et des centres d'appels est maintenue à un niveau élevé. Le suivi d'indicateurs tels que «le taux de respect des délais d'installation», le «niveau de service dans les centres d'appels», le «taux de respect des délais de rétablissement des dérangements», le «taux de clients servis dans les délais» permet de s'en assurer.

**Gabon Télécom** a mis en place un nouveau centre d'appels avec 20 téléconseillers.

Pour améliorer les délais de traitement des réclamations, **Mauritel** a mis en place une application informatique de gestion des réclamations, déployée au niveau des agences, centres d'appels et services techniques. Il a également formé ses équipes de téléconseillers et superviseurs dans les centres d'appels aux techniques d'écoute.

Pour garantir une meilleure disponibilité et efficacité de son centre d'appel, **Onatel** a renforcé ses équipes en recrutant 45 téléconseillers et a ouvert un nouveau centre de traitement des dérangements, ce qui a permis d'améliorer le taux d'efficacité de 200% et de réduire les délais d'attente des clients de près de 60%.

**Sotelma** a renforcé et formé les effectifs de son centre d'appels. Il a également fourni des nouveaux véhicules et outils de travail aux techniciens installateurs pour améliorer les délais d'intervention.

## Les enquêtes de satisfaction des clients et la récompense de leur fidélité

**Maroc Telecom** a mené en 2011 plus d'une vingtaine d'enquêtes auprès de ses clients Résidentiels, Professionnels et Entreprises et sur les différents types de services : Mobile, Fixe et Internet.

Ces enquêtes permettent d'évaluer le niveau de satisfaction des clients et d'identifier leurs attentes et besoins. Les études et baromètres de satisfaction 2011 ont concerné plus de 12 000 personnes. A l'issue de ces enquêtes, des axes d'amélioration sont identifiés et des objectifs de satisfaction clientèle sont assignés aux agences et suivis par les directions régionales au travers d'indicateurs de performance (relations client, délais de traitement des réclamations, qualité technique des services, ...).

En plus des programmes de fidélité qui font profiter, tout au long de l'année, les clients Fixe et Mobile d'avantages et de cadeaux attractifs, Maroc Telecom a organisé en 2011, une grande tombola pour fêter ses 17 millions de clients Mobiles, en leur donnant la possibilité de gagner une voiture haut de gamme pour les remercier de leur fidélité.

## La qualité des services réseaux

Le Groupe Maroc Telecom accorde un soin particulier à la qualité technique des réseaux et à leur performance. En 2011, il a notamment concentré ses efforts sur la généralisation du haut débit, la convergence des services et la modernisation des plateformes de communication.

Le large programme d'investissements de **Maroc Telecom** vise à la fois l'extension de la couverture et la modernisation des infrastructures pour les rendre plus flexibles, robustes et convergentes (Fixe et Mobile) et prêtes à accompagner la forte croissance du volume des données échangées.

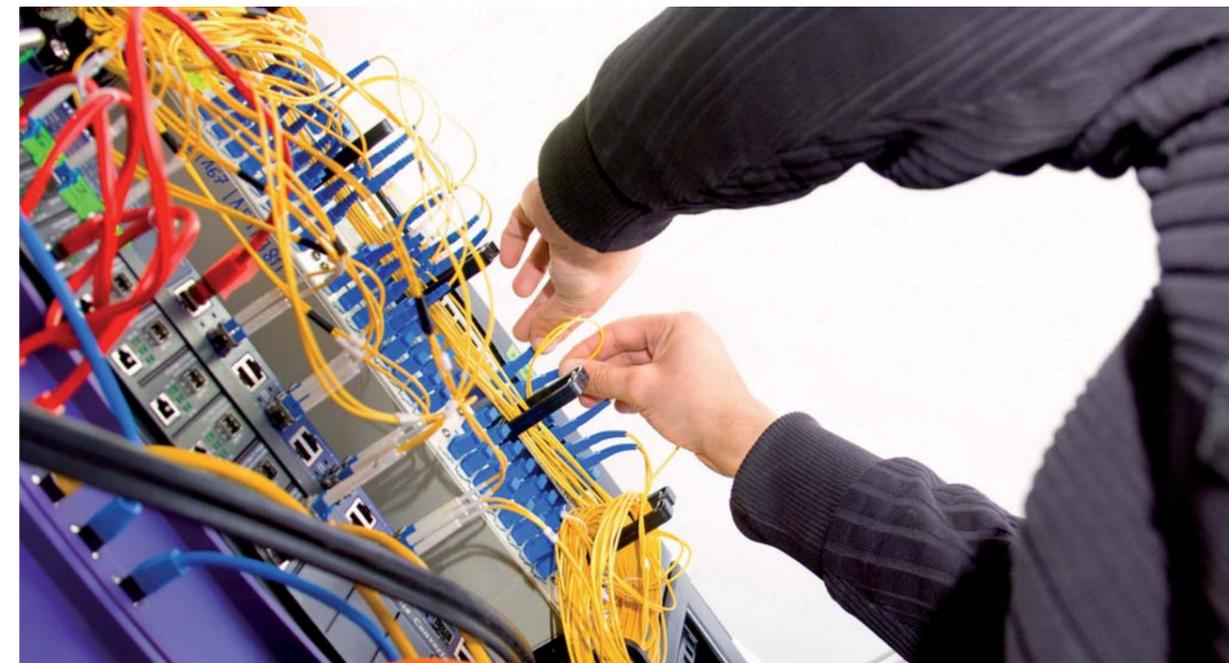
Maroc Telecom a poursuivi ainsi le déploiement des équipements de dernière technologie tels que les plateformes IP Multimedia Subsystem au niveau cœur de réseau et les méga-routeurs sur le réseau Internet. Il en a été de même pour les MultiServices Accés Node (MSAN) qui fournissent un accès multiservice aux

clients du Fixe (accès à la fois à la voix, aux données et aux contenus audiovisuels) ainsi que les Singles RAN qui permettent la convergence des réseaux d'accès radio 2G, EDGE et 3G et contribuent à l'amélioration de la qualité de service et à la réduction de la consommation d'énergie.

Grace à ces développements, Maroc Telecom passe d'une logique d'accès aux réseaux à une logique d'accès aux services, en proposant à ses clients Résidentiels et Entreprises une nouvelle génération de services télécoms basés sur la convergence répondant à une multitude d'usages.

Le réseau de stations de base de Maroc Telecom est optimisé via :

- un programme de redéploiement permanent des équipements
- des mises à niveau logicielles aux versions les plus récentes
- des technologies de compression permettant de faire face aux pics de trafic lors des journées exceptionnelles (fêtes et promotions).



# Etre une plateforme de développement **socio-économique**

Etre une plateforme de développement **socio-économique**



## Le soutien au développement économique des territoires et la contribution à l'emploi local

Conscient de l'impact des télécommunications sur la structuration du tissu économique et la performance des entreprises, le Groupe Maroc Telecom accorde une attention particulière au développement de services de qualité répondant à des besoins réels et accompagne le développement des petites et moyennes entreprises en les encourageant à introduire les NTIC dans leurs métiers et activités.

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.

## Le soutien du développement économique et de l'emploi, à travers l'extension du réseau de distribution, le recours à la sous-traitance et le soutien de la croissance de l'offshoring

La création d'emplois constitue un enjeu majeur en Afrique. Le Groupe Maroc Telecom, qui compte lui-même 13 806 collaborateurs a favorisé l'essor de nombreux secteurs fortement créateurs d'emplois : les revendeurs, les téléboutiques, les cyber-cafés, les sociétés de nettoyage, de gardiennage, de câblage, d'entretien des réseaux et de maintenance des équipements techniques, etc.

Par ailleurs, en leur fournissant des infrastructures de télécommunications très fiables et adaptées à leurs besoins, **Maroc Telecom** a favorisé la croissance rapide des centres d'appels et des activités d'offshoring, un secteur fortement contributeur à la dynamique économique et générateur d'emplois.

Au Maroc, le nombre d'emplois potentiels des centres d'appels est estimé à près de 70 000 à l'horizon 2013. (Source : Direction des études et des prévisions financières)

Maroc Telecom encourage l'extension et la croissance de son réseau de distribution et veille à en garantir la pérennité en dispensant régulièrement des formations à ses partenaires commerciaux sur les nouveaux produits et services et en organisant des road-shows pour les impliquer davantage dans sa stratégie commerciale et d'entreprise.

Ainsi, les Revendeurs Plus qui commercialisent exclusivement les produits de Maroc Telecom 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.

S'agissant de la sous-traitance, Maroc Telecom a poursuivi le renouvellement de son panel de fournisseurs avec le recrutement de 10 nouveaux prestataires locaux en 2011. Il s'engage, par ailleurs, à payer à vue les prestataires dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas 10 Millions de DH.

Le nombre d'emplois indirects générés par la sous-traitance et le réseau indirect est estimé à plus de 100 000 dans les filiales.

## Le développement de l'économie locale dans les filiales

	Nombre de prestataires locaux	Prestations soustraitées
Gabon Télécom	11	Nettoyage Gardiennage Maintenance informatique Câblage et entretien des réseaux
Mauritel	20	Gardiennage Câblage et entretien des réseaux
Onatel	48	Nettoyage Gardiennage Maintenance informatique Câblage et entretien des réseaux
Sotelma	34	Nettoyage Gardiennage Maintenance des climatiseurs Maintenance et entretien des réseaux locaux

Le renforcement du tissu économique et social dans ses territoires d'implantation est un enjeu majeur pour le Groupe Maroc Telecom. Que ce soit au travers de son activité propre ou au travers de sa participation à des programmes nationaux pour le développement et à des initiatives de la société civile, le Groupe Maroc Telecom s'est engagé depuis plusieurs années à soutenir l'activité économique

locale et le développement humain des populations. Cet engagement se traduit en particulier par les efforts déployés pour introduire les nouvelles technologies dans le milieu scolaire, son appui à la création et au développement des PME ainsi que par ses actions citoyennes pour promouvoir la culture, les jeunes talents et contribuer au bien-être des populations.

### L'appui à la création d'entreprise et à l'activité des PME au travers d'offres adaptées

#### L'appui à la création d'entreprises

L'Association **Maroc Telecom** pour la Création d'Entreprise et la Promotion de l'Emploi soutient les jeunes promoteurs désireux de créer leur propre entreprise mais n'ayant pas les moyens de le faire. Des prêts sans intérêt leur sont accordés pour des montants pouvant atteindre 100 000 DH. 127 projets ont vu le jour dans des secteurs variés : agriculture, énergie solaire, nouvelles technologies de l'information, restauration...

#### L'appui à l'activité des PME

Parmi les nombreuses offres développées par **Maroc Telecom**, certaines sont spécialement destinées aux PME et professionnels, afin de les aider à développer leur activité.

L'offre Menara ADSL Pro illustre en particulier cette démarche : à l'occasion de tout nouvel abonnement à l'Internet ADSL, Maroc Telecom dote l'entreprise d'un nom de domaine national de type [www.masociete.ma](http://www.masociete.ma), d'un espace d'hébergement gratuit pour un site web, d'une boîte de messagerie personnalisée et sécurisée et d'un espace disque de stockage.

Maroc Telecom est partenaire de deux programmes lancés en 2011 spécialement conçus pour les PME :

- Le projet Inftah, lancé en avril 2011 par l'Agence Nationale pour la Promotion de la Moyenne et Petite Entreprise (ANPME) fait bénéficier les PME dont le CA est inférieur à 3 MDH de réductions sur les prix d'ordinateurs et d'accès à Internet.
- Le pack Bidayati du Centre Régional d'Investissement de Casablanca lancé en 2011 qui offre aux entreprises en phase de démarrage de réduction sur les produits télécoms (jusqu'à 50%).

Maroc Telecom contribue au financement et à la commercialisation des produits mis en place dans le cadre de ces programmes.



### L'action en faveur de l'éducation : des programmes pour favoriser l'accès des communautés scolaires et universitaires aux NTIC

**Maroc Telecom** a poursuivi en 2011 sa contribution aux programmes nationaux Génie, Injaz et Nafid@. L'objectif est de favoriser non seulement l'accès, mais également l'appropriation des NTIC par les communautés locales et plus particulièrement les jeunes en milieu éducatif, afin de les aider dans leur parcours scolaire puis professionnel.

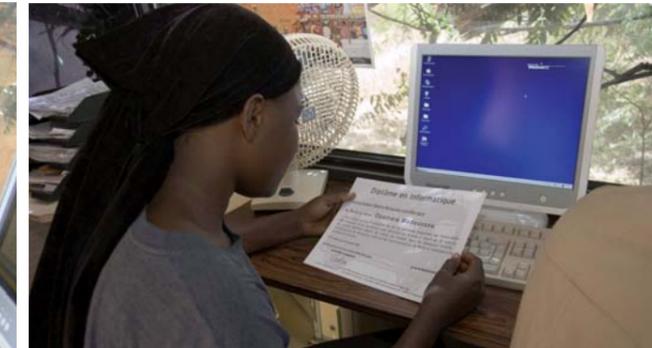
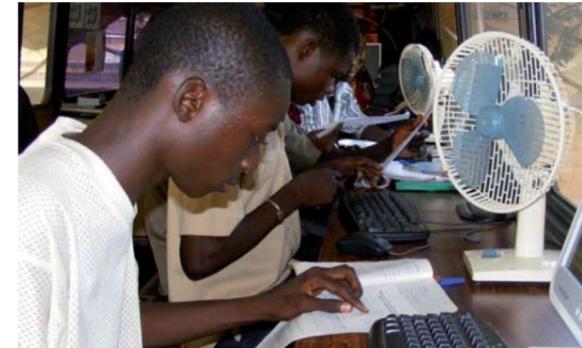
#### Le programme Génie (Généralisation des TIC dans l'Enseignement)

Ce programme, initié par le Ministère de l'Éducation Nationale avec la participation de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, vise à promouvoir et à faciliter l'intégration des TIC dans l'enseignement et l'apprentissage. Maroc Telecom assure à la fois la connexion Internet et l'équipement en salles multimédia. Près de la moitié des établissements à connecter se trouve en milieu rural.

#### Le programme Injaz

Maroc Telecom a reconduit en 2011 sa participation au programme Injaz en équipant 18 528 étudiants. Le nombre d'étudiants bénéficiaires à fin 2011 a augmenté de plus de 150% par rapport à 2010 (30 129 à fin 2011 ; 11 664 à fin 2010).

Destiné aux étudiants du second cycle universitaire, dans le domaine de l'ingénierie, des sciences et des TIC, le programme Injaz 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 télécoms.



#### Le programme Nafid@

140 194 connexions ont été fournies par Maroc Telecom depuis le début du programme. Lancé en 2008 à l'initiative de la Fondation Mohammed VI de promotion des Oeuvres Sociales de l'Éducation-Formation, ce programme a permis aux enseignants de s'équiper d'ordinateurs portables et de disposer d'une connexion Internet à des tarifs avantageux grâce aux subventions de la Fondation, du Fonds de Service Universel et des opérateurs télécoms.

**Gabon Télécom** a accompagné "Le Gabon des services", un projet lancé par le Président de la République visant à développer les infrastructures numériques du Gabon, l'économie des services et à équiper en accès haut débit les universités et les entreprises.

**Mauritel** a soutenu la journée mondiale de la société de l'information, organisée par le ministère en charge des TIC pour encourager et former les jeunes à l'utilisation des nouvelles technologies.

**Onatel** a participé à la Semaine Nationale de l'Internet en partenariat avec le Ministère chargé des TIC, qui vise à promouvoir l'usage des TIC. Les équipes d'Onatel ont pu, à travers l'animation d'un stand installé au Salon de l'Internet, initier les élèves et étudiants de Ouagadougou à la navigation sur Internet. Onatel soutient par ailleurs l'Association Biblio'Brousse.

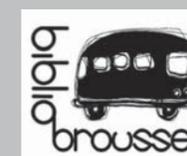
**Sotelma** a participé au E-Festival, un événement organisé par le Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies pour promouvoir les TIC auprès des élèves et lycéens. Une salle équipée de 20 ordinateurs a été mise en place par Sotelma pendant cette manifestation qui a duré trois jours.

### La prise en compte des attentes des jeunes, le soutien à la formation et la promotion des talents

Assurer le développement socio-économique, cela signifie s'intéresser en premier lieu aux jeunes, qui seront les acteurs du développement futur. Le Groupe Maroc Telecom prend en compte leurs attentes et intérêts par le développement de contenus adaptés et par des actions en faveur de la formation et de la promotion des jeunes talents.

#### La prise en compte des attentes des jeunes dans le développement des contenus

**Maroc Telecom** est attentif aux besoins des jeunes et développe des offres adaptées à leurs usages et à leurs centres d'intérêt tels que les forfaits thématiques Universal Music et Arriyadi, centrés respectivement sur la musique et le sport, et les services communautaires SMS Zone, MMS Zone (Espaces de discussions via SMS ou MMS sur le Mobile) et MT Talk.



#### Onatel partenaire de Biblio'Brousse

L'ONATEL contribue à la réduction de la fracture numérique en apportant son soutien à

l'Association Biblio'Brousse. Celle-ci a équipé un bus itinérant qui propose une formation à l'informatique et aux outils multimédia (photo, vidéo et infographie) et une bibliothèque. Faisant escale dans les petites villes, il possède à son bord 10 ordinateurs, 2 caméras numériques, 3 appareils photos numériques et des centaines de livres. La formation dispensée par Biblio'Brousse donne droit à un diplôme reconnu par le Ministère de l'Enseignement Secondaire. Outre cette contribution, l'ONATEL offre une réduction de 50% sur les frais de connexion haut débit à l'association afin de lui permettre d'intégrer le volet NTIC dans son programme et de renforcer les capacités des apprenants. Cette association est également soutenue par Vivendi dans le cadre de son programme «Create Joy».



Pour protéger les jeunes utilisateurs contre les risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies, Maroc Telecom a pris plusieurs initiatives :

- Sélection rigoureuse des contenus qui leur sont destinés,
- Modération du service SMS-MMS Zone pour bloquer les messages à caractère violent, pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine,
- Mise en place d'une Charte déontologique relative au contenu des services de Maroc Telecom Kiosques SMS commercialisés par des tiers stipulant que «l'éditeur de services s'engage à ne pas mettre à disposition du public des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité»,
- Contrôle parental pour le service TV sur ADSL.

Une solution de contrôle parental est en cours d'étude pour permettre aux parents de contrôler et filtrer les contenus Internet pour les services Internet sur ADSL, Internet 3G et MTBOX.

### La prise en compte des attentes des jeunes dans les actions de partenariat et de mécénat

#### Le soutien à la formation et aux étudiants méritants

L'Association **Maroc Telecom** pour la Création d'Entreprise et la Promotion de l'Emploi (MT2E) accorde depuis 2006 des bourses, pour une durée d'études allant jusqu'à 5 ans, à des étudiants méritants issus de milieux défavorisés, dont les familles n'ont pas les

moyens de prendre en charge les études supérieures et qui s'engagent dans des formations particulièrement recherchées dans le domaine des télécommunications. 387 bourses ont été octroyées à fin 2011. L'Association a pris la décision de passer de 40 à 160 bourses par an à partir de l'année scolaire 2011-2012. MT2E accorde également des prix d'excellence Imtiaz pour les bacheliers et a distribué à ce jour 542 prix, dont 57 pour des enfants de collaborateurs en 2011.

**Mauritel** a délivré des bourses à deux lycéens brillants issus de milieux défavorisés.

**Onatel** récompense les élèves les plus méritants et d'origine modeste en leur offrant des prix sous forme de bourses d'études, de bicyclettes ou de fournitures scolaires dans le cadre des Journées de l'Excellence de l'Ecole Primaire ».

#### La promotion des jeunes talents

**Maroc Telecom** a maintenu sa politique de promotion des jeunes talents à travers l'initiation ou le soutien de divers programmes culturels, tels que :

- les 70 «Soirées Jeunes talents» organisées dans le cadre de son festival «Jawla» et qui ont permis à des jeunes artistes de se produire sur scène dans chacune des 15 villes où a lieu le Festival.
- les «Rencontres internationales du cinéma sous la tente» de Quarzazate dont Vivendi est partenaire officiel dans le cadre de son programme de solidarité «Create Joy», qui permettent des rencontres et échanges de savoir-faire entre des étudiants inscrits dans des filières de cinéma en provenance de plusieurs pays, dont le Maroc.
- La saison culturelle des Instituts Français du Maroc qui soutiennent de jeunes talents dans des domaines très divers : cirque, danse, peinture, etc.

**Mauritel** a été le partenaire de trois concours de musique et de chant diffusés à la télévision qui présentent au public des jeunes talents et priment les meilleures prestations.

**Onatel** soutient le projet "Zaalem, ye-ecole de l'image" de l'Association Cinéma Numérique Ambulant qui consiste à former des jeunes, issus de centres de réinsertion sociale, aux techniques de projection cinématographique. Il est également partenaire des Journées Nationales des Jeunes.



**Sotelma** promeut les artistes locaux en herbe dans le cadre de son festival annuel MalitelShow. 28 jeunes ont participé à ce festival en 2011 et se sont produits dans 7 concerts différents.

**Maroc Telecom** est impliqué dans la détection et la formation des jeunes talents sportifs en vue d'assurer l'avenir du sport national.

C'est ainsi qu'il est partenaire depuis 2005 de l'Académie Mohammed VI de Football qui accueille chaque année une centaine de jeunes pour suivre une formation de haut niveau et devenir des joueurs professionnels. Il soutient aussi la Caravane de détection des jeunes talents de la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme depuis 2009 qui se déplace chaque année dans une région du Maroc à la recherche de jeunes à fort potentiel pour leur attribuer des licences leur permettant d'intégrer les clubs d'athlétisme les plus proches de leur localité.

Maroc Telecom a sa propre école de football, créée en 2001 et qui a pris le nom d'Athletic Club Rabat (ACR) ; elle assure aujourd'hui une formation dans 3 disciplines : football, athlétisme et basket. L'école compte à ce jour 468 élèves âgés de 6 à 17 ans dont 75 sont des enfants de collaborateurs.

Véritable pépinière de talents, la section football de l'ACR a transféré au cours des 2 dernières années ses meilleurs talents vers de grands centres de formation sportive, des clubs nationaux ou internationaux : 3 vers l'Académie Mohammed VI de Football, 9 vers des équipes nationales de 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>ème</sup> division (FUS Rabat, l'AS Salé...), 1 vers le Mans en France et 1 autre vers le

FC Séville en Espagne. La section Athlétisme de l'ACR est affiliée à la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme et classée parmi les 35 premiers clubs nationaux.

**Gabon Télécom** soutient Paulette Ruddy Zang-Milama, une jeune athlète Gabonaise spécialiste du sprint.

**Mauritel** sponsorise deux événements, «Récompenses des meilleurs sportifs de la saison passée» et «Récompense du meilleur footballeur de la saison», qui consacrent les meilleurs talents locaux dans plusieurs sports : football, tennis, tir à la cible, ...

**Onatel** apporte son soutien à l'association sportive de l'Onatel (AS ONATEL), notamment pour trois disciplines : le cyclisme, le taekwondo et le judo. Il a soutenu en 2011 de nombreuses compétitions de football inter villages ou inter écoles.

**Sotelma** est le sponsor officiel de la Fédération Malienne de Tennis. Il a soutenu, à ce titre, en 2011 le plus grand championnat du Mali «Law Tennis» qui regroupe toutes les équipes et les clubs du pays et a participé à la vulgarisation de ce sport en milieu scolaire pour en faire un sport populaire ouvert à toutes les catégories sociales.

### Maroc Telecom, Sponsor Officiel de la 5<sup>ème</sup> édition des Maroc Web Awards

Récompenser les meilleurs talents du web est une manière pour Maroc Telecom d'encourager l'enrichissement du contenu du Web et de promouvoir le partage des connaissances. En 2011, Maroc Telecom a poursuivi son soutien au Maroc Web Awards. La cinquième édition de cet événement a primé 15 jeunes dans différentes catégories : blogueur/bloggeuse de l'année, personnalité de l'année, portail Web de l'année, Twitter/Twitteuse de l'année, etc. Des dizaines de milliers d'internautes ont pu y participer, en choisissant, en un simple clic sur [www.marocwebawards.com](http://www.marocwebawards.com), le meilleur du web marocain.





## L'engagement en faveur de la culture et du sport

Fidèle à ses origines, le Groupe a gardé une forte culture du service public. Il soutient de nombreuses initiatives de la société civile pour lutter contre les facteurs d'exclusion sociale, contribuer au développement humain, au bien-être des populations et à la préservation du patrimoine culturel ou promouvoir et encourager le sport national.

### Le soutien à la culture

Tout comme les années précédentes, **Maroc Telecom** s'est illustré par un soutien actif à plusieurs événements culturels. Il a été le partenaire en 2011 de 12 festivals qui promeuvent, valorisent le patrimoine culturel marocain dans toute sa diversité : Festival Agdal Riad, Festival Asilah, Festival des arts populaires de Marrakech, Festival des Musiques sacrées de Fes, Festival de la Culture Amazigh, Festival des cerises de Sefrou, Festival Azalay de Ouarzazate, Festival d'Erfoud, Festival Mawazine, Concours Génération Mawazine, Festival du Rire et Festival International du Film à Marrakech.

Par ailleurs, Maroc Telecom a organisé, dans le cadre du Festival «Jawla» 2011, des concerts gratuits dans 15 villes et plages du Maroc. Près de 400 artistes locaux, nationaux et internationaux s'y sont produits et près de 3 millions de spectateurs y ont assisté.

Maroc Telecom offre également son appui aux organismes culturels comme le théâtre Mohammed V de Rabat dont il est le partenaire depuis une dizaine d'années. En 2011, il a soutenu la saison culturelle des Instituts Français au Maroc.

**Gabon Télécom** a soutenu l'Ambassade du Gabon au Maroc dans le cadre d'une exposition culturelle à Rabat pour promouvoir la culture gabonaise.

**Mauritel** a sponsorisé le Festival National des Villes Anciennes destiné à valoriser le patrimoine musical et culturel de la Mauritanie.

**Onatel** a été le partenaire du FESPACO (Festival panafricain du cinéma et de la télévision de Ouagadougou), qui a pour objectif de promouvoir et contribuer au développement du cinéma africain.

**Sotelma** organise le Malitel Show, une série de concerts gratuits dans plusieurs régions du Mali. Il a aussi parrainé 12 concerts de la diva du Wassoulou Oumou Sangaré et le concert Dédicace de Faty Kouyaté.

### Les partenariats sportifs

**Maroc Telecom** a noué des partenariats de long terme avec la Fédération Royale Marocaine de Football et la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme dont il est sponsor officiel depuis respectivement 2000 et 1999.

En 2011, Maroc Telecom a renouvelé son partenariat avec la Fédération Royale Marocaine de Football avec laquelle il a signé une convention pour une période de quatre ans.

Il a par ailleurs poursuivi son soutien à de nombreuses autres disciplines en sponsorisant la Fédération Royale Marocaine de Sports Equestres, la Fédération Royale Marocaine de Jet Ski et Ski Nautique, le Royal Golf Club Dar Essalam, le Trophée Hassan II de Golf, la Coupe Lalla Meriem de Golf pour les femmes, l'Association Sportive de Salé Section Basket Ball, le Tennis Club des PTT et la Fédération Royale Marocaine de Tennis.

**Mauritel** a été le partenaire de plus de 10 événements sportifs dont la Coupe du Président de la République de Tir à la Cible, le Tour Cycliste de Nouakchott, le Tournoi de Football et de Pétañque, etc.

**Onatel** a soutenu le Tour cycliste du Burkina Faso.

**Sotelma** est sponsor du Comité National Olympique au Mali qui compte 12 fédérations nationales.



## Le mécénat social, santé et environnement

**Maroc Telecom** a poursuivi son engagement auprès de fondations et d'associations d'envergure nationale qui aident et assistent les personnes malades ou en situation de précarité : la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, l'Association Lalla Salma de Lutte contre le Cancer, l'Association l'Heure Joyeuse, etc.

Il a également apporté son appui à des fondations et associations qui agissent en faveur de l'intégration des enfants et adultes handicapés comme la Fondation Lalla Asmaa pour les Enfants Sourds, l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux Personnes Trisomiques et l'Observatoire National des Droits de l'Enfant.

Il soutient la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement et participe depuis 2001 à son programme Plages Propres. Des travaux d'équipement et d'aménagement sont réalisés chaque année par Maroc Telecom au niveau de seize plages du Royaume dont trois arborent le Pavillon Bleu, un label européen qui atteste de la propreté, d'une bonne qualité de l'eau de baignade et de l'aménagement de la plage.

**Gabon Télécom** soutient la campagne contre l'insalubrité menée par les mairies du Gabon et la campagne de lutte contre le paludisme. Il est l'une des premières entreprises engagées dans la lutte contre le SIDA au Gabon. Il a accompagné l'événement CAN sans Sida lancé par la Première Dame du Gabon.

**Mauritel** a lancé l'opération Iftar Saim visant à distribuer environ 1 500 packs repas complets, pendant le mois de Ramadan, pour la rupture du jeûne. Il a également participé à la mise en place d'une ceinture verte dans la ville de Nouadhibou, capitale économique de la Mauritanie et au reboisement des alentours de Nouakchott.

**Onatel** a soutenu les Journées de l'Excellence à l'Ecole Primaire organisées par le ministère de l'Education Nationale dans les régions de l'Est et du Sud-ouest.

**Sotelma** a participé au côté du Lion's Club et de l'Association des Jeunes Musulmans à une journée de Don de Sang au Centre National de Transfusion Sanguine.

### Participation à l'aménagement du nouveau jardin zoologique de Temara

Maroc Telecom a soutenu les travaux d'aménagement du nouveau Zoo de Temara qui a ouvert ses portes au public en 2011. La nouvelle conception de ce zoo présente les animaux dans leur cadre naturel pour préserver leur bien-être et assurer aux visiteurs une immersion totale dans la découverte de la vie animale



# Agir en entreprise responsable



L'engagement de Maroc Telecom repose sur des valeurs fortes et partagées par tous les salariés. 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 et la charte d'utilisation des médias sociaux.

Elles guident les comportements individuels et les principes d'actions à l'égard des clients, des actionnaires, des collaborateurs, des fournisseurs et des opérateurs tiers. Les filiales du Groupe définissent aussi leur propre référentiel de valeurs en fonction de leur environnement et du pays dans lequel elles sont implantées.



## Une relation de confiance avec les clients

Du fait de la multitude d'offres, de tarifs et de conditions applicables, le premier élément d'une relation de confiance avec les clients consiste, pour un opérateur comme le Groupe Maroc Telecom, à rendre l'information aussi transparente et compréhensible que possible et à simplifier la grille de tarification des offres. Par ailleurs, la protection des clients doit également être assurée : protection de la santé au regard des enjeux de la téléphonie Mobile et protection de la vie privée et de la confidentialité des données.

## Transparence de l'information

### La simplification de la grille des offres et de la facturation

En 2011, **Maroc Telecom** a procédé à la suppression d'un certain nombre d'offres dans un souci de simplification. Ainsi, tous les forfaits classiques plafonnés de la téléphonie Fixe ont été supprimés et remplacés par l'offre Phony, qui permet des appels illimités entre les Fixes Maroc Telecom avec la possibilité de maîtriser sa facture mensuelle en plafonnant les communications hors Fixe Maroc Telecom. La fusion de la facture Fixe et Internet a été poursuivie. A fin 2011, 250 000 factures Fixe et Internet ont été regroupées pour permettre aux clients une gestion plus facile de leurs abonnements et une réduction de la consommation de papier.

**Gabon Télécom** a mis en place un nouveau SI commercial et envoie désormais une seule facture à ses clients regroupant les abonnements Fixe et Internet.

**Onatel** a optimisé son système de facturation, supprimant les traitements manuels et réduisant les délais.

**Sotelma** a mis en place un nouveau format de facture plus claire permettant au client un meilleur suivi de ses consommations. Les modalités de paiement et d'envoi des réclamations ainsi que les numéros utiles (Centre d'appels, Service Après-Vente...) y sont rappelés. Sotelma a fusionné les factures Fixe et Internet depuis la mise en place de son nouveau SI, un système qui permet aussi l'envoi de facture par mail.

### L'amélioration des sites Web

**Mauritel** offre une nouvelle version arabe et française de son site web : [www.mauritel.mr](http://www.mauritel.mr)

**Sotelma** a procédé à la refonte de son site web : [www.malitel.ml](http://www.malitel.ml)

### La refonte du service Messagerie Vocale (VMS) pour éviter les dépenses inutiles

Une période de grâce de 5 secondes, entre le transfert de l'appel Mobile vers la messagerie vocale et le démarrage effectif de sa taxation, a été introduite en 2011 par **Maroc Telecom**. Cette mesure permet au client, lorsqu'il accède à la messagerie de son correspondant, de mettre un terme à son appel sans être facturé s'il ne souhaite pas laisser un message.

### Une démarche de vigilance et de transparence en matière de santé et de téléphonie Mobile

**Maroc Telecom** respecte les normes de sécurité et les principes de précaution internationaux et s'assure que tous ses équipements respectent les consignes de sécurité les plus strictes. L'opérateur choisit des sites appropriés pour l'installation des antennes. Il maintient un dialogue constructif avec les riverains qui souhaitent s'informer en matière de santé et téléphonie mobile et veille au respect des limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques (CEM). En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, Maroc Telecom a entrepris en 2011 des campagnes de mesures de l'intensité des ondes électromagnétiques sur 424 sites ; les rayonnements CEM au niveau de ces sites se sont révélés conformes aux normes internationales : la moyenne des mesures ne dépassant pas 2,2 v/m pour des seuils établis à 41 v/m 2G et 61 v/m 3G.

**Mauritel** respecte les seuils d'émissions CEM définis et contrôlés par l'Autorité de Régulation.

Une campagne de mesures des rayonnements du CEM a été effectuée par le régulateur au Burkina Faso qui a validé la conformité des équipements et de l'intensité des rayonnements des antennes d'**Onatel** aux normes internationales.

**Sotelma** organise des réunions avec les riverains qui souhaitent s'informer sur le sujet.

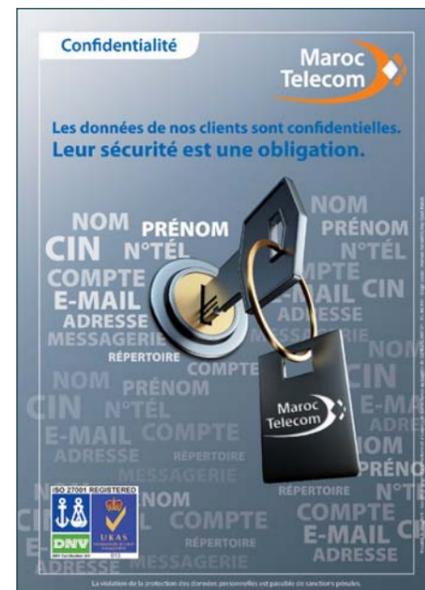
### La protection des données clients

Les données personnelles des clients de **Maroc Telecom** font l'objet de procédures de sécurité strictes. Elles ne sont accessibles qu'aux collaborateurs habilités. Les opérations effectuées sur les SI donnant accès à ces données sont tracées. Leurs transferts sur les réseaux internes de Maroc Telecom sont tous cryptés.

En 2011, la mise à jour de la charte Sécurité de l'Information de Maroc Telecom a permis d'améliorer l'engagement des collaborateurs dans l'application de la politique de Sécurité de l'Information.

Une campagne de communication interne a été réalisée en 2011 pour rappeler à l'ensemble des salariés la législation en vigueur et leurs obligations en matière de protection des données personnelles des clients.

Le respect des règles de la Charte Sécurité de l'Information par les collaborateurs est vérifié lors des audits internes annuels.



En 2011, Maroc Telecom a engagé une démarche active de lutte contre les spams (sms et mails) : Il déploie régulièrement les mises à jour logicielles et matérielles de ses outils anti-spams conformément aux recommandations de ses éditeurs/constructeurs. Il propose à ses clients un service baptisé «ASPAM» qui leur donne la possibilité de rejeter ceux-ci.

**Gabon Télécom** a mis en place une traçabilité sur ses SI et a renforcé la sécurité d'accès à l'ensemble de ses sites.

En plus de son SI sécurisé avec traçabilité et sauvegarde, **Mauritel** a mis en place un centre d'archivage dont l'accès est contrôlé. Un projet de numérisation des archives est en cours d'étude.

**Onatel** a sensibilisé ses collaborateurs sur les principes définis par la Commission de l'Informatique et des Libertés et le régulateur en matière de protection des données personnelles des clients (secret des correspondances, neutralité au regard du contenu des messages transmis, protection des données par l'opérateur ou tout sous-traitants à qui il viendrait à confier la gestion de ces données). Il a également équipé en contrôle d'accès ses complexes techniques.

Chez **Sotelma**, l'accès aux fonctionnalités du SI commercial est tributaire d'une autorisation, activée sur le poste de travail ou délivrée au collaborateur (mot de passe). Toute opération effectuée via le SI est tracée et sauvegardée. L'intranet mis en place en 2011 et protégé par des «firewalls» a permis de sécuriser davantage les données de l'entreprise.

### Des pratiques responsables avec les partenaires commerciaux

Le Groupe veille au maintien de relations équitables, constructives et fondées sur des valeurs communes avec ses fournisseurs, ses distributeurs et revendeurs. L'objectif est double : d'une part, assurer la pérennité de leur activité qui contribue fortement au développement économique local ; d'autre part, diffuser et faire respecter les valeurs sociales et environnementales auxquelles le Groupe est attaché.

Dans le cadre d'un processus d'achat transparent, tous les fournisseurs répondant à un appel d'offres **Maroc Telecom**, doivent présenter un dossier administratif et technique permettant d'évaluer équitablement l'ensemble des offres.

Les documents du dossier administratif renseignent sur le statut ou le registre de commerce du fournisseur qui doit également fournir son attestation fiscale, une déclaration selon laquelle il est affilié à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale et décrire les moyens humains et matériels de son entreprise. Pour les sociétés étrangères, sont également demandés les documents qui attestent de leurs présence et représentation au niveau local.

Maroc Telecom se réserve toujours la possibilité de réaliser des audits chez les fournisseurs pour s'assurer de l'exactitude des informations qu'ils ont communiquées dans leurs réponses aux appels d'offres. En 2011, un audit a été réalisé au niveau d'une société de climatiseurs pour vérifier ses moyens humains et matériels (superficie des magasins, machines...) ainsi que les références et caractéristiques de ses produits.

Depuis 2010, des clauses "Développement Durable" sont intégrées dans tous les contrats avec les fournisseurs et sous-traitants les obligeant à respecter les droits de l'homme, le code du travail et à minimiser l'impact de leurs activités sur l'environnement.

**Mauritel** et **Sotelma** intègrent des critères sociaux dans la sélection de leurs prestataires locaux et vérifient notamment qu'ils sont à jour de la contribution patronale aux caisses de sécurité sociale.



### La valorisation du capital humain de l'entreprise

La stratégie de croissance du Groupe Maroc Telecom s'appuie sur l'engagement au quotidien de ses ressources humaines et la richesse de ses compétences. Le Groupe qui attache une importance particulière au développement professionnel et à l'épanouissement de ses collaborateurs comptait 13 806 collaborateurs à fin 2011. Afin de valoriser ses salariés et de garantir leur bien-être, Maroc Telecom et ses filiales poursuivent la modernisation de leur politique de gestion des ressources humaines, à travers le développement des compétences, la formation, une démarche volontariste d'amélioration permanente des conditions de travail, un dialogue régulier qui renforce la cohésion sociale et l'octroi d'avantages sociaux qui prennent en compte les priorités des employés.

### Les effectifs en

# Chiffres

- Groupe Maroc Telecom : 13 806
- Maroc (Maroc Telecom) : 11 034 (Casnet) : 80
- Gabon (Gabon Télécom) : 406
- Mauritanie (Mauritel) : 427
- Burkina Faso (Onatel) : 1 126
- Mali (Sotelma) : 733



### Un dialogue social régulier et de qualité

La Direction des Ressources Humaines de **Maroc Telecom** a maintenu en 2011 un dialogue social régulier avec les partenaires sociaux de l'entreprise.

Des réunions sont en outre organisées chaque trimestre regroupant les managers du siège et des régions pour présenter les objectifs à atteindre et faire le point sur l'activité et les enjeux stratégiques de l'entreprise. Chaque manager est chargé de relayer l'information et la teneur des discussions à ses équipes. L'information sur les actualités de l'entreprise est assurée par des notes de service, via Wissal (Intranet), Flash info (brèves sur les actualités) et le magazine interne Itissal.

Le service communication interne est à l'écoute des salariés. Il fait remonter les préoccupations des collaborateurs et leurs attentes en vue d'y répondre.

**Gabon Télécom** entretient un dialogue régulier avec les syndicats représentants du personnel.

**Mauritel** organise des réunions mensuelles avec le Collège des délégués du personnel (syndicats).

Un accord a été signé le 10 Juin 2011 entre la direction d'**Onatel** et le principal syndicat portant sur la rémunération et l'organisation d'examens et de concours professionnels pour l'évolution de carrières.

**Sotelma** entretient un dialogue régulier avec le syndicat représentant du personnel. Il a procédé à partir de janvier 2011 à la mise en œuvre de l'Accord d'Etablissement régissant le personnel.

### Des avantages sociaux améliorés

Chez **Maroc Telecom**, le nombre de bénéficiaires de séjours dans le cadre de l'opération Estivage a augmenté de 12% en 2011. De nouveaux centres et hôtels à l'étranger ont été introduits dans les formules d'estivage.

Chez **Gabon Télécom**, la base des cotisations sociales patronales a été relevée en 2011. Une recharge téléphonique a été distribuée à toutes les salariées mères à l'occasion de la fête des mères.

Chez **Mauritel**, l'aide financière octroyée aux salariés pour "l'évacuation sanitaire vers l'étranger" a été améliorée en 2011. Le nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une prise en charge totale des frais de pèlerinage a augmenté de 12,5%.

La contribution patronale d'**Onatel** à la caisse de retraite a augmenté en 2011. Les pèlerinages à la Mecque ont été pris en charge pour la première fois en 2011.

**Sotelma** a mis en place une assurance maladie pour les actes et frais médicaux. Les salariés peuvent aussi bénéficier d'un réseau tiers payant de médecins conventionnés avec l'assurance, ce qui leur évite d'avancer les frais de consultation, de médicaments ou d'hospitalisation.

Les collaborateurs bénéficient d'une "évacuation sanitaire vers l'étranger" en cas d'indisponibilité au Mali des soins appropriés à leur état de santé.

Des aides financières sont accordées aux salariés et à leurs familles en cas de décès, à l'occasion de la rentrée scolaire, de fêtes religieuses ou suite à un sinistre.



### La formation pour développer les compétences

**Maroc Telecom** dispose de deux centres de formation à Rabat et à Imouzzet et de 20 formateurs dédiés.

En 2011, les dépenses de formation ont représenté environ 3% de la masse salariale et le plan de formation mis en œuvre a permis d'assurer en moyenne 3,4 jours de formation par collaborateur. Ce programme a été très largement enrichi au cours de l'année, à travers l'introduction de 21 nouveaux thèmes relatifs aux différents métiers de l'entreprise.

Près de 7000 collaborateurs de Maroc Telecom ont été formés en 2011.

2360 collaborateurs des agences commerciales et des centres d'appels ont bénéficié des formations «Ecoule et Efficacité». Les salariés ont pu se perfectionner dans les techniques de communication, le développement personnel et managérial.

Des formations relatives au développement durable et à la réduction des impacts environnementaux ont également été dispensées en 2011. D'autres formations du même type sont prévues en 2012.

**Gabon Télécom** a formé 51% de ses collaborateurs. De nouvelles formations ont été introduites pour leur permettre de s'adapter aux évolutions de l'entreprise. Elles ont porté sur le nouveau SI commercial, les produits et services, la gestion des réclamations, l'audit interne et l'audit qualité.

178 collaborateurs chez **Mauritel**, soit 42% de l'effectif, ont bénéficié de formations. Le programme a été enrichi pour inclure de nouveaux modules tels que le management de proximité et coaching, le développement des offres et service après-vente, la communication interne.

Près de 60% des collaborateurs d'**Onatel** ont bénéficié de formations. Ces dernières ont concerné les réseaux mobiles et fixes, la comptabilité, le marketing, la communication, les achats, la fibre optique, l'audit qualité interne, etc.

Les formations de **Sotelma** ont concerné 75% des collaborateurs et de nouveaux thèmes ont été introduits : techniques (réseaux mobiles GSM, réseaux fixes, CDMA, transmission,...) et transverses (culture et environnement de l'entreprise, outils et méthodes de management de projet).

### Evaluation, mobilité et évolution des carrières

Grâce à l'entretien annuel du progrès (EAP) mis en place depuis 2003, les collaborateurs de **Maroc Telecom** ont la possibilité de faire le point chaque année avec leur supérieur hiérarchique sur leurs réussites de l'année écoulée, les difficultés rencontrées et définir les objectifs attendus de l'année suivante. L'EAP est un outil d'évaluation et d'amélioration des performances.

Dans le cadre de sa politique active de soutien à la mobilité interne, que ce soit au Maroc ou dans les filiales, Maroc Telecom publie régulièrement la liste des postes à pourvoir sur le site Intranet de l'entreprise. En 2011, plus de 2 000 collaborateurs ont été concernés par la revue annuelle du personnel et la mobilité.

**Gabon Télécom** : l'introduction de l'entretien annuel des performances est prévue en 2012. La mobilité a concerné 24% des collaborateurs en 2011.

**Mauritel** a mis en œuvre l'EAP en 2008. En 2011, la mobilité interne a concerné 18% des collaborateurs.





**Onatel** : Un entretien d'évaluation semestriel a lieu entre le collaborateur et son responsable hiérarchique pendant lequel sont appréciées les réalisations du collaborateur sur la base de critères prédéfinis. La mobilité a concerné 3% des collaborateurs en 2011.

**Sotelma** a introduit l'EAP en 2010 ; un système de gestion des compétences est en cours d'élaboration et sa mise en place est prévue en 2012. La mobilité a concerné 3,4% des collaborateurs en 2011.

### L'égalité des chances et la parité professionnelle

Les femmes représentent 24,4% de l'effectif global de Maroc Telecom. Elles représentent 44,5% des collaborateurs ayant une ancienneté inférieure à 5 ans et travaillent dans les différents métiers de l'entreprise : support, production, vente, gestion administrative, management de projet, etc. 14,5% des managers sont des femmes ; elles occupent des postes de directeurs d'agence commerciale, de responsables de service, de responsables de division et de directeurs. L'un des membres du Directoire est une femme.

Les femmes constituent 38% de l'effectif global à **Gabon Télécom**, 24% à **Mauritel**, 17% à l'**Onatel** et 26% à **Sotelma**.

Parmi les cadres, 34% des femmes à **Gabon Télécom**, 18% à **Mauritel**, 6% à l'**Onatel** et 14% à **Sotelma**.

### La santé et le bien-être au travail

**Maroc Telecom** est particulièrement impliqué dans la lutte contre le tabac. L'ensemble des collaborateurs est sensibilisé sur les méfaits du tabac et un soutien est apporté aux collaborateurs qui désirent arrêter de fumer. Le suivi médical est assuré par des médecins et des assistantes sociales formés en tabacologie; le produit de sevrage tabagique est fourni par l'entreprise, la contribution financière du salarié est symbolique. A ce jour, plus de 700 personnes ont arrêté de fumer et près de 350 ont réduit leur consommation de cigarettes.

Lancée en 2010, la formation à la gestion du stress a été déployée en 2011, au travers de 21 sessions de deux jours, dispensées à 262 collaborateurs.

### Une attention particulière aux dispositions d'hygiène et de sécurité

Conformément aux exigences réglementaires, **Maroc Telecom** a mis en place neuf comités d'hygiène et de sécurité. Les techniciens sont équipés en vêtements de travail et outils répondant aux normes de sécurité les plus exigeantes. Maroc Telecom les a sensibilisés sur les mesures de sécurité à adopter : port du casque, ceinture, utilisation des outils adéquats... Une procédure destinée aux techniciens qui interviennent sur les antennes (GSM, 3G, CDMA) ou qui utilisent des appareils présentant des risques pour leur santé et sécurité (ex : laser) est en cours d'élaboration. Elle décrit les précautions à prendre pendant les travaux.

Maroc Telecom a poursuivi en 2011 ses travaux d'évacuation des matériaux amiantés. Une opération qui a été lancée à l'issue des audits environnementaux entrepris par Vivendi et Maroc Telecom dans le cadre du Programme de conformité aux normes d'environnement, de santé et de sécurité au travail, du Groupe Vivendi.

A fin 2011, Maroc Telecom avait supprimé l'amiante de l'ensemble de ses sites qui contenaient cette substance.

Par ailleurs, les centres techniques ont été équipés en mobilier et des locaux ont été aménagés pour améliorer les conditions d'hygiène, d'aération et de sécurité.

Maroc Telecom propose un vaccin contre le tétanos pour les collaborateurs exposés aux risques de cette infection dans le cadre de leurs activités : en 2011, 1739 collaborateurs ont bénéficié de ce vaccin. Le vaccin contre la grippe saisonnière est également proposé gratuitement à tous les collaborateurs : 581 en ont bénéficié en 2011.

**Mauritel** a équipé ses techniciens de vêtements et outils de travail.

**Onatel** a doté ses techniciens de tenues de travail et a formé ses collaborateurs travaillant dans les centres techniques pour prévenir les risques d'incendie. Des salariés ont bénéficié de vaccinations contre la méningite, prises en charge par l'entreprise.

**Sotelma** a aménagé ses bureaux en 2011 (climatisation, mobilier...) et a mis en place une infirmerie pour les premiers soins. Les techniciens ont été équipés en matériel et outils de travail adéquats garantissant leur sécurité.



## La protection de l'environnement

La prise en compte de l'impact de l'activité sur l'environnement constitue un des éléments centraux de la démarche de développement durable du Groupe Maroc Telecom.

En plus des réductions de consommation de ressources telles que l'électricité et le papier mises en œuvre dans une perspective d'optimisation de la gestion de l'entreprise, le Groupe concentre ses efforts sur :

- La lutte contre le changement climatique en recourant aux énergies renouvelables
- La gestion des déchets.
- La sensibilisation des salariés.

### Le recours croissant aux énergies renouvelables

En 2011, à **Maroc Telecom**, 505 sites techniques étaient alimentés par l'énergie solaire : 138 relais hertziens, 166 sites GSM, 180 sites AMRT et 21 sites CDMA soit une augmentation de 13%.

#### Le recours aux énergies renouvelables dans les filiales

	Sites alimentés en énergie solaire en 2011	Total des sites alimentés en solaires à fin 2011	Variation par rapport à 2010
Gabon Télécom	33	150	+28%
Mauritel	22	42	+110%
Onatel	20	378	+5,5%
Sotelma	218	541	+67%

### Les initiatives pour réduire les impacts de l'activité de l'entreprise sur l'environnement

**Maroc Telecom** a commandité fin 2011 une mission d'audit interne afin d'établir un état des lieux des déchets existants, de les classer par type et niveau de dangerosité et d'apprécier les moyens mis en place pour leur évacuation.

Une campagne «Les Eco Gestes chez Maroc Telecom» lancée en septembre 2011 a concerné l'ensemble de ses collaborateurs. L'objectif est double :

- informer sur les enjeux du développement durable, les impacts environnementaux liés à la consommation de l'énergie électrique, du papier et du carburant,
- changer les habitudes de consommation des salariés en les encourageant à adopter un comportement éco responsable au travail à travers des gestes simples décrits dans le guide Eco Gestes. Des supports d'information et de sensibilisation (guides, affiches, autocollants, mailing) ont été diffusés à l'ensemble des salariés.

**Onatel** a procédé à la suppression progressive des groupes électrogènes pour les remplacer par l'énergie solaire ou par un branchement au réseau électrique dans les régions électrifiées. Les déchets non dangereux sont brûlés par les services de nettoyage dans des incinérateurs construits dans la plupart des établissements de l'entreprise. Le matériel électronique obsolète est vendu par une commission de réforme du matériel.

**Sotelma** a sensibilisé le personnel aux comportements éco responsables : éteindre les climatiseurs et l'éclairage en fin de vacation, utiliser progressivement des ampoules économiques... Les articles jugés par la commission d'inventaire obsolètes ou détériorés sont proposés à la réforme et au déstockage.

# Optimiser la gestion de l'entreprise pour maintenir **les marges opérationnelles**



Améliorer le contrôle des coûts et des consommations, imposer une gestion rigoureuse des ressources financières et naturelles et homogénéiser les modes de fonctionnement et les systèmes d'information à travers le Groupe, telles ont été les lignes directrices adoptées en 2011.

## L'amélioration continue des modes de fonctionnement

L'amélioration continue des modes de fonctionnement requiert des solutions techniques, mais également une communication forte au sein du Groupe, afin de permettre la mise en place de processus harmonisés et des partages d'expertise et de bonnes pratiques sur une base régulière.

### Le projet Convergence : l'homogénéisation des processus de gestion

Le chantier «Convergence» visant à uniformiser les processus opérationnels des filiales de Maroc Telecom, s'est poursuivi en 2011. Il s'agit en particulier d'homogénéiser les processus de gestion tout en s'assurant qu'ils sont bien maîtrisés, de mettre en place un référentiel de contrôle interne structurant et commun et d'aligner les outils informatiques au regard des besoins des métiers.

### Le partage d'expertise à l'échelle du Groupe

Le Groupe Maroc Telecom a pérennisé sa politique de partage d'expériences et de transfert de compétences. Les équipes de Maroc Telecom ont effectué en 2011 près d'une centaine de missions au sein des filiales totalisant quelques 1381 Jours-homme. D'autre part, plus de 80 collaborateurs en provenance des filiales se sont rendus chez Maroc Telecom.

Le Groupe a également organisé plusieurs séminaires au profit des filiales. Les thématiques développées ont couvert différents domaines : réglementation, finance, marketing, vente, activités internationales et développement durable.

## La mise à niveau des filiales aux standards internationaux de gestion

Dans le cadre de son effort continu pour la mise à niveau des filiales, le Groupe Maroc Telecom a lancé plusieurs chantiers visant à améliorer la compétitivité de ses filiales et à les hisser au niveau des standards internationaux de gestion. Il a lancé en 2011, la mise en œuvre de la comptabilité analytique, un système de mutualisation des achats, des actions d'optimisation des coûts et de fiabilisation du patrimoine foncier.

### Le développement des synergies entre le Groupe Maroc Telecom et Vivendi

Des synergies ont été également déployées entre le Groupe Maroc Telecom et des filiales du Groupe Vivendi.

Maroc Telecom et SFR, au travers de SFR Business Team, ont renforcé en 2011 leur partenariat dans les services aux entreprises dans le but de fournir un service de réseaux privés virtuels aux entreprises basées en France et au Maroc. Objectif : permettre aux entreprises d'échanger tout type de données dans les meilleures conditions de qualité et d'obtenir un accès direct aux équipes d'exploitation des deux partenaires dans le traitement de l'ensemble de leurs demandes.

Un projet entre Universal Music et les filiales du Groupe Maroc Telecom Onatel et Sotelma est en cours pour mettre en œuvre des offres Mobile Prépayé donnant accès à un contenu de musique.



Optimiser la gestion de l'entreprise pour maintenir **les marges opérationnelles**

### L'optimisation des systèmes d'information

Véritables leviers de performance, les SI du Groupe Maroc Telecom ont connu en 2011 des extensions et des refontes diverses.

En 2011, de nouveaux SI chez **Maroc Telecom** ont été déployés, tandis que ceux existants ont été mis à jour et améliorés.

Des solutions de mutualisation ont notamment été développées :

- Une application mutualisée de gestion des encaissements pour Mobile, Fixe et Internet a été mise en place.
- Le SI de gestion des contacts clients a été mutualisé pour le Postpayé et le Prépayé.

La mutualisation des applications (Mobile, Fixe, Internet) facilite la prise en compte des demandes des clients et favorise la polyvalence des utilisateurs internes, ce qui implique des collaborateurs mieux outillés et des clients mieux servis.

Par ailleurs, les SI commerciaux et de gestion ont été également revus, à travers :

- la mise à niveau et la migration du SI commercial Mobile ;
- la migration du SI de gestion des Achats ;
- la refonte et l'extension des solutions bureautiques.

L'amélioration des SI Commercial, Mobile et Achats a permis de mettre à la disposition des utilisateurs de nouvelles fonctionnalités et de remédier aux contraintes techniques des anciennes versions tout en les rendant plus agiles et mieux exploitables.

**Gabon Télécom** a réalisé une migration matérielle et logicielle de sa messagerie et de ses serveurs.

Il a également mis en production un nouveau SI commercial qui a remplacé les trois anciens SI Fixe, Mobile et gestion du stock commercial, ce qui a permis de réduire les délais de facturation et de fusionner les factures Fixe et Internet.

**Onatel** a procédé à la refonte du SI de facturation et à l'intégration des agences dans le réseau Intranet (78%). Un ERP pour la gestion financière, Achats et Ventes a été également mis en place.

**Sotelma** a développé ses SI Ressources Humaines et Commercial et les a mis en réseau. Un Intranet a également été mis en service.

### La rationalisation de la consommation des ressources

La réduction des consommations de ressources naturelles telles que le papier et l'énergie contribue fortement à l'amélioration de marges opérationnelles pour le Groupe et constitue des opportunités de concilier économies financières et protection de l'environnement.

#### La réduction de la consommation de papier

Chez **Maroc Telecom**, le processus de regroupement des factures des clients Entreprises dans le même pli pour le même client et la mise à disposition des factures des collaborateurs sur l'Intranet Wissal a permis des économies de papiers significatives (plus 55 000 enveloppes par mois et 70 000 feuilles par mois).

Par ailleurs, la fusion de la facture Fixe et Internet se poursuit. 250 000 factures Fixe et Internet fusionnées à fin 2011, soit un gain de 250 000 enveloppes et 300 000 feuilles/mois.

Les clients pourront accéder à leurs factures via Internet à la fin du premier semestre 2012.

#### L'optimisation de la consommation de l'énergie électrique

**Maroc Telecom** a achevé en 2011 les travaux d'audit lancés en 2010 dans 5 sites identifiés comme énergivores. Suite à cette opération, une charte précisant les règles à appliquer lors de l'aménagement d'un nouveau site technique (architecture, matériaux de bâtiment, disposition des équipements...) a été élaborée pour optimiser son étanchéité thermique et minimiser ainsi l'énergie électrique qui sera consommée par les climatiseurs. La charte fournit également des recommandations pour améliorer l'étanchéité des sites existants.

Une consultation a été lancée pour l'installation d'extracteurs de chaleur dans 3000 sites d'antennes mobiles permettant une économie de plus de 25% sur les factures d'électricité de ces sites.

Les contrats cadres avec les fournisseurs incluent des clauses relatives aux économies d'énergie électrique lors de l'achat ou du renouvellement du matériel et des équipements réseaux. A titre d'exemple, la puissance des équipements RNC (équipement du réseau 3G) rapportée à leur capacité trafic Data Mobile a baissé de 90% sur 4 ans.

**Mauritel** a lancé une étude pour optimiser sa consommation d'énergie électrique.

**Sotelma** a entamé des audits dans ses sites techniques en vue d'optimiser leur consommation d'électricité

#### La gestion optimisée du parc automobile

La politique de gestion de la flotte automobile de **Maroc Telecom** obéit à deux critères, l'un économique et l'autre environnemental.

Le critère économique trouve son expression dans le souci constant de réduire les coûts, notamment par l'achat de véhicules adaptés à chaque type d'activité, le rajeunissement du parc détenu en propre et le recours à la location longue durée chaque fois que cela est possible.

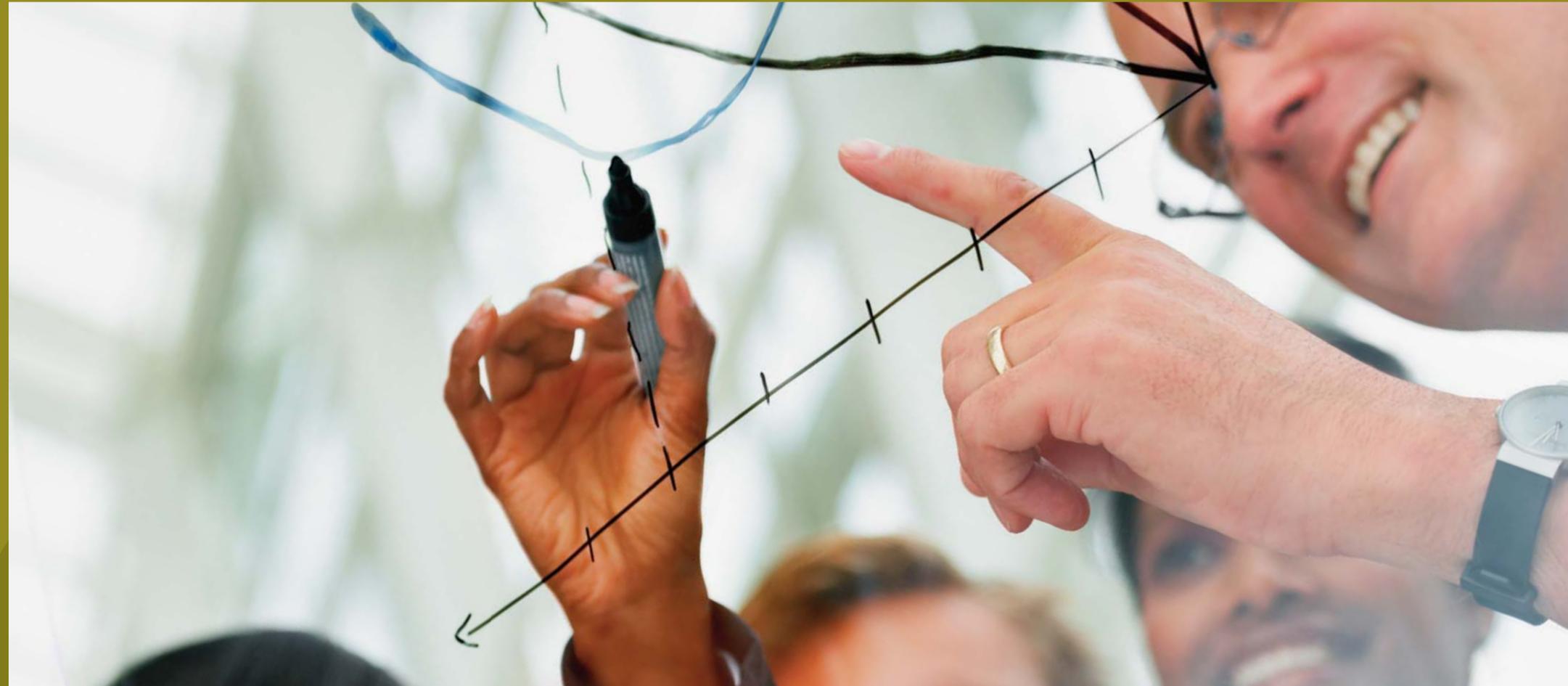
Ces choix, dictés par un souci économique, ont un impact direct sur les aspects environnementaux : le recours à la location longue durée et le rajeunissement du parc automobile permettent de bénéficier des avancées technologiques réalisées sur les moteurs et donc de consommer moins de carburant et de réduire les émissions de CO2.

Une initiative est engagée chez **Mauritel** pour mutualiser les déplacements professionnels.

**Sotelma** identifie et répare les véhicules ayant une consommation excessive en carburant.



# Les performances du **Groupe Maroc Telecom en 2011**

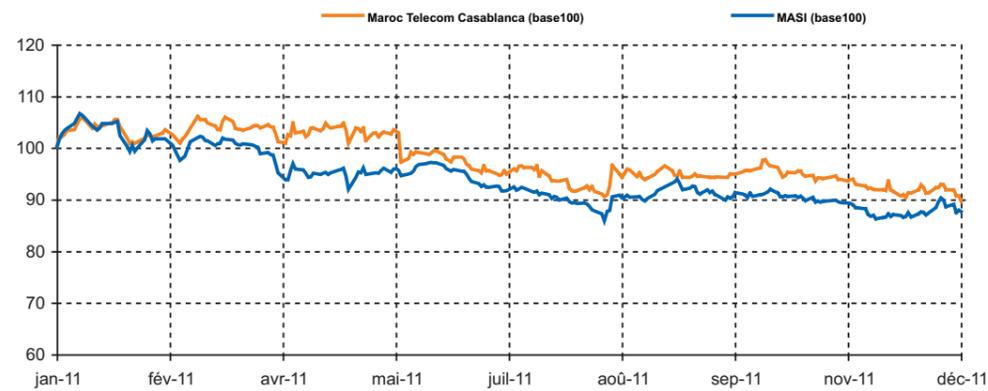


# Le titre IAM sur les places boursières

## Evolution du titre IAM à la bourse de Casablanca

L'action de Maroc Telecom est cotée sur le Marché Principal de la Bourse de Casablanca sous l'appellation IAM.  
Code 8001  
IAM-Casablanca (dirhams) VS MASI

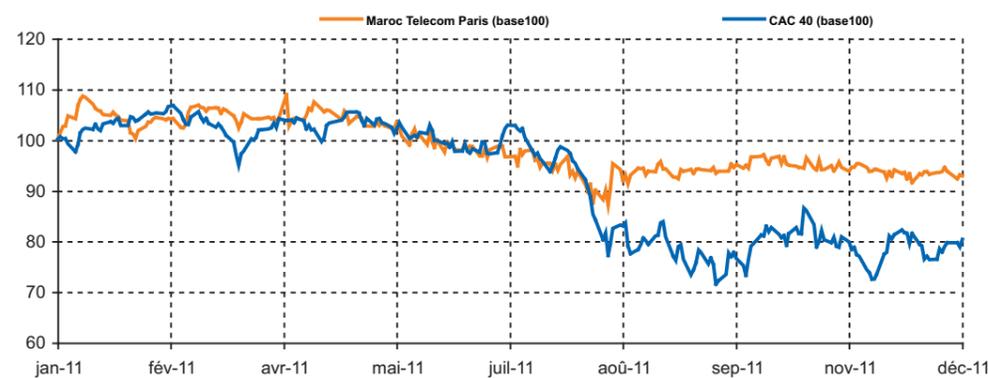
Graphique évolution du cours Maroc Telecom Casablanca vs Masi



## Evolution du titre IAM à la bourse de Paris

L'action de Maroc Telecom est également cotée sur NYSE EURONEXT Paris - valeurs étrangères sous l'appellation IAM.  
Code ISIN MA 00000 11488  
Eligible au SRD  
IAM-Paris (euros) VS CAC40

Graphique évolution du cours Maroc Telecom Paris vs CAC40



## Rendez-vous financiers 2012

Calendrier des événements 2012

Date	Evénement
<b>Lundi 27 Février 2012</b>	: Chiffre d'affaires – Résultats exercice 2011 : Communiqué de presse, conférence de presse & conférence Analystes et Investisseurs
<b>Mardi 24 avril 2012</b>	: Assemblée Générale des Actionnaires
<b>Jeudi 26 avril 2012</b>	: Chiffre d'affaires – Résultats 1 <sup>er</sup> trimestre 2012 : Communiqué de presse
<b>Mardi 24 juillet 2012</b>	: Chiffre d'affaires – Résultats 2 <sup>ème</sup> trimestre 2012 : Communiqué de presse & conférence Analystes et Investisseurs
<b>Mardi 30 octobre 2012</b>	: Chiffre d'affaires – Résultats 3 <sup>ème</sup> trimestre 2012 : Communiqué de presse

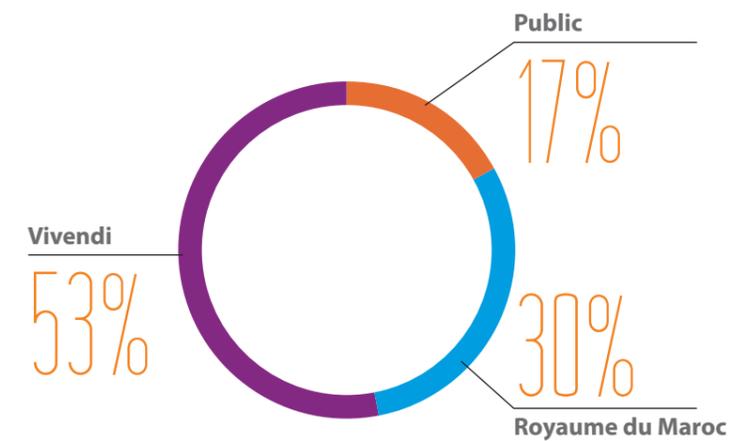
## Dividendes distribués

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

Tableau récapitulatif des dividendes distribués depuis 2007

Année de mise en distribution	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Dividende ordinaire (Millions de Dirhams)	6927	8088	9521	9063	9301	8140
Dividende ordinaire par action (Dirhams)	7,88	9,20	10,83	10,31	10,58	9,60

## Répartition du Capital au 31/12/2011



# Indicateurs de performance extra-financiers

## Indicateurs de performance environnementaux

Indicateurs environnementaux	Unité	Maroc Telecom
Electricité	en millions de KWh	284,1
Energie renouvelable	en millions de KWh	2
Eau potable consommée	en milliers de m3	262,7
Achat de papier non recyclé	en Kg	756 236
Déchets non dangereux (papier, carton... et chute de câble)	en Kg	859 490
Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels	en tonnes	0,9
Consommation de fuel (groupes électrogènes)	en L	5 363 333
Consommation de carburant (Diesel)	en L	3 424 911
Emissions de CO2	en Kt	229,3
Emissions de CO2 associés aux déplacements professionnels	en tonnes	328

## Indicateurs de performance sociaux

Indicateurs sociaux	Groupe Maroc Telecom
Effectif total	13 806
Effectif féminin	3 354
Effectif masculin	10 452
Entrées de collaborateurs	269
Départs en retraite de collaborateurs	162
Age moyen	44,3
Ancienneté moyenne	18,5
Collaborateurs ayant moins de 25 ans	216
Pourcentage de femmes cadres	28
Taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt)	3,14
Nombre d'accords collectifs (signés ou renouvelés)	4
Nombre d'heures de formation	331 431
Durée moyenne de formation par salarié (en heures)	24

## Indicateurs de performance sociétaux

### Réduction de la fracture numérique

- 19,5% des investissements réseaux 2011 de Maroc Telecom consacrés à la réduction de la fracture numérique
- 1 707 communes ou localités rurales couvertes en 2011 par le Groupe Maroc Telecom
  - Maroc Telecom : 1 384
  - Gabon Télécom : 56
  - Mauritel : 26
  - Onatel : 55
  - Sotelma : 186

### Déploiement de la fibre optique (Km de câble déployés à fin 2011)

- Maroc Telecom : 26 480 km
- Gabon Télécom : 244 km
- Mauritel : 754 km
- Onatel : 1 300 km
- Sotelma : 2 235 km

### Couverture Internet

- Taux de couverture Internet 3G par Maroc Telecom : 54,5%
- Nombre de lignes ADSL et ou accès CDMA :
  - Gabon Télécom : 24 000
  - Mauritel : 7 000
  - Onatel : 31 000
  - Sotelma : 37 000

### Taux de couverture Mobile

- Maroc Telecom : 98,71%
- Gabon Télécom : 94%
- Mauritel : 90%
- Onatel : 91%
- Sotelma : 75%

### Accompagnement du développement socio-économique

- Emplois indirects créés : plus de 200 000 dont 120 000 au Maroc
- Sous-traitance : 28% des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux
- Soutien de près de 200 associations et initiatives de la société civile au Maroc et dans les pays des filiales.

### Promotion de la diversité linguistique

Langues dans lesquelles sont disponibles les produits et services Maroc Telecom

- Terminaux Mobiles : 3 langues (arabe, français, amazigh)
- Service Bouquet Info (actualités économiques, politiques, sportives et culturelles reçues par SMS) : 3 langues (arabe, français, anglais)
- Programmes diffusés « TV et Radio sur ADSL » : 8 langues (arabe, amazigh, français, anglais, allemand, portugais, espagnol, chinois)

Gabon Télécom : 2 langues (français, anglais)

Mauritel : 5 langues (arabe, poular, soninké, wolof, français)

Onatel : 3 langues (français, mooré, dioula)

Sotelma : 8 langues (français, bambara, peulh, soninké, sonrai, tamachèque, bodo, manianka)

# Glossaire

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

**AMRT (Accès Multiple à Répartition dans le Temps)** : multiplexage temporel employé dans les transmissions Radio qui consiste à attribuer à chaque utilisateur du canal Radio, une fraction de temps pour émettre.

**BTS (Base Transceiver Station)** : 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...

**CDMA (Code Division Multiple Access)** : 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.

**EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)** : est une évolution du GPRS. EDGE est considéré comme une norme « pré-3G ».

**ERP (Enterprise Resource Planning traduit en français par Progiciel de Gestion Intégrée)** : progiciel qui intègre les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise: gestion de production, gestion commerciale, logistique, ressources humaines, comptabilité, contrôle de gestion. Il permet aux collaborateurs de travailler dans un environnement applicatif identique, ce qui réduit les temps de traitement de l'information et garantit son intégrité.

**Firewall** : ou pare-feu, désigne un logiciel et/ou matériel utilisé par une entreprise dans son réseau local lorsque celui-ci est connecté à l'extérieur, pour garantir sa sécurité en parant aux attaques et tentatives d'intrusion.

**GPRS (General Packet Radio Service)** : norme dérivée du GSM, plus adaptée à la transmission des données. Les ressources allouées, lorsque les données sont échangées, sont plus grandes que celles allouées à la voix. On la qualifie souvent de norme 2,5 G pour indiquer qu'elle est à mi-chemin entre la deuxième et la troisième génération.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** : norme de télécommunications de la téléphonie sans fil conçue pour transmettre la voix. Elle fait partie des normes dites de deuxième génération (2G).

**IP Multimedia Subsystem** : architecture standardisée Next Generation Network (NGN) pour les opérateurs de téléphonie leur permettant de fournir des services Multimédia sur les différentes technologies d'accès Fixe et Mobile.

**ISO 9001 et ISO 27001** : normes publiées par l'organisation internationale de normalisation ISO relatives respectivement à la gestion de la qualité et à la gestion de la sécurité de l'information, au sein d'une entreprise ou d'un organisme. Elles définissent les exigences auxquelles doit satisfaire l'entreprise ou l'organisme pour obtenir une certification.

**MMS via MMVD « Multi-Messaging Virtuel Delivery »** : Roaming MMS via Web ; le client reçoit un SMS de notification contenant une adresse web et un mot de passe pour télécharger son SMS.

**MultiServices Acces Node** : est un point d'accès unique vers les réseaux d'un opérateur reliant les lignes de ses abonnés à son réseau cœur

**NodeB** : c'est l'équivalent de l'antenne BTS dans un réseau de téléphonie Mobile utilisant une norme 3G.

**Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication** : elles regroupent toutes les techniques utilisées pour le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, l'Internet et les télécommunications.

**PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms)** : est un programme du Service Universel, lancé en novembre 2006. L'objectif est de couvrir 9 264 localités rurales reculées au Maroc, en téléphonie mobile et Internet, par le biais des réseaux 2G et 3G. Les zones principalement ciblées sont des zones blanches, non desservies par les opérateurs.

**POP (Point of Presence)** : point d'accès à Internet.

**RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services)** : réseau téléphonique Fixe offrant une connectivité numérique de bout en bout et transportant ainsi la voix et les données.

**Roaming** : c'est la possibilité, dans la téléphonie Mobile, de pouvoir appeler ou être appelé quelle que soit sa position géographique.

**Roaming Out** : c'est la possibilité pour les clients d'un opérateur donné de pouvoir appeler ou être appelé quand ils sont à l'étranger sur les réseaux d'opérateurs partenaires.

**Single RAN** : technologie qui permet à un opérateur de téléphonie Mobile, d'avoir sur un même réseau, plusieurs standards de télécommunications Mobile.

**STM1 (Synchronous Transport Module level-1)** : débit égal à 155,52 Mbit/s du SDH (Synchronous Digital Hierarchy), ensemble de protocoles pour la transmission de données numériques à haut débit.

**Système d'Information** : désigne les outils (matériels, applications informatiques,...) et l'organisation (organigrammes, hommes, procédures...) qui permettent de traiter, stocker et diffuser les informations au sein d'une entreprise.

**Triple Play** : offre commerciale dans laquelle un opérateur propose à ses abonnés un ensemble de trois services dans le cadre d'un contrat unique : téléphone Fixe, Internet et télévision.

**VPN IP** : Réseau Privé Virtuel (VPN) basé sur le protocole Internet (IP). Pour une entreprise, un VPN correspond à une interconnexion de ses sites distants (une extension de son réseau local) qui préserve la sécurité de ses données. L'entreprise emprunte pour cela une infrastructure externe, mise en place par un opérateur, qu'elle partage avec d'autres entreprises.

**2G (la deuxième génération)** : désigne une génération de normes de téléphonie Mobile permettant de transporter la voix et des messages (textes, photos, sons...). Exemples : GSM, GPRS, EDGE...

**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. Exemples : UMTS, HSPA, HSDPA, HSUPA, HSPA+...



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.