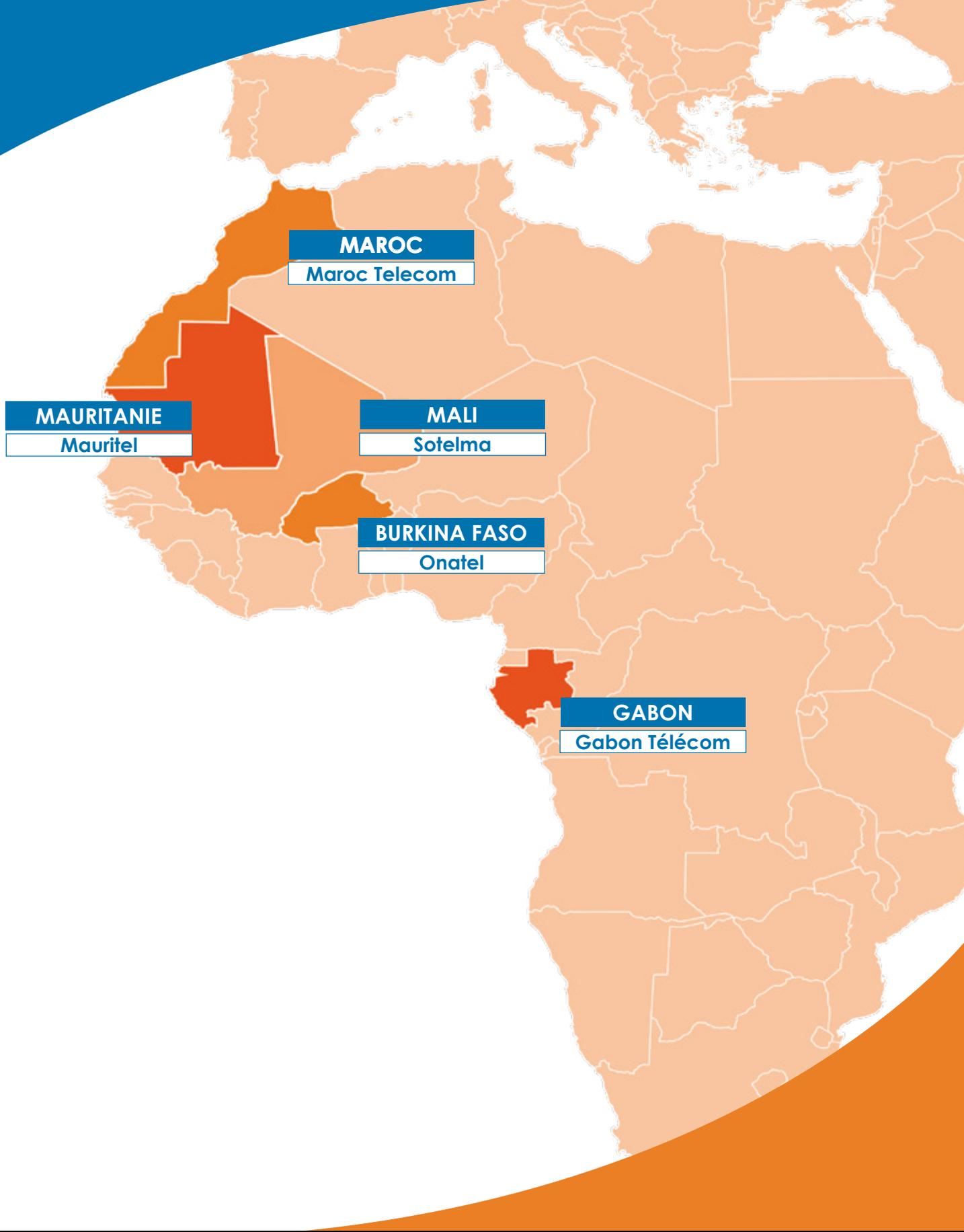




**RAPPORT D'ACTIVITE ET DE
DEVELOPPEMENT DURABLE
2013**



Dates clés

2001

Ouverture du capital de Maroc Telecom au partenaire stratégique Vivendi (35% du capital). Acquisition de 54% de Mauritel, l'opérateur historique des télécommunications en Mauritanie.

2004

Introduction en bourse sur les places de Casablanca et de Paris de 14,9% du capital

2005

Augmentation de la participation de Vivendi dans Maroc Telecom de 35% à 51% du capital

Un acteur majeur du développement économique et social dans 5 pays du continent africain



+ de 37 millions de clients

+ 13,3% en un an



34,7 millions de clients

en téléphonie Mobile



1,64 millions de clients

en téléphonie Fixe



3,3 millions de clients

actifs Internet

28,56 milliards de DH
de Chiffre d'affaires

- 4,3 % * par rapport à 2012

16,2 milliards de DH
de résultat brut d'exploitation (EBITDA)

- 3 % * par rapport à 2012

5,54 milliards de DH
de résultat net part du Groupe

- 17,4 % * par rapport à 2012

*À base comparable

2006

Acquisition de 51% d'Onatel, l'opérateur historique des télécommunications au Burkina Faso (décembre)

2007

Acquisition de 51% de Gabon Télécom SA, l'opérateur historique des télécommunications au Gabon (février). Augmentation de la participation de Vivendi dans Maroc Telecom de 51% à 53% du capital.

2009

Acquisition de 51% de Sotelma, l'opérateur historique des télécommunications au Mali (juillet)

2013

Vivendi et Etisalat entrent en négociation exclusive pour la cession des 53% des parts de Vivendi dans le capital de Maroc Telecom

Les activités au Maroc

21,3 milliards de DH

de chiffre d'affaires

- 8,1 % par rapport à 2012

12,3 milliards de DH

de résultat brut d'exploitation (EBITDA)

- 8,2 % par rapport à 2012

Parc mobile



42,85 %
de part de marché *

Parc fixe



88,01 % *
de part de marché *
**Hors mobilité restreinte*

Parc internet



ADSL
99,95 %
de part de marché *

Internet 3G
47,50 %
de part de marché *

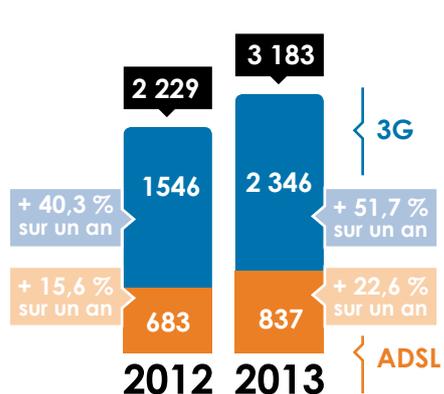
(en milliers)



(en milliers)



(en milliers)



15,72 milliards de DH
de chiffre d'affaires
-10,1 % par rapport à 2012

7,4 milliards de DH
de chiffre d'affaires
+10,8 % par rapport à 2012

*Source : ANRT T4-13

Les activités dans les filiales

Parc mobile (en milliers)

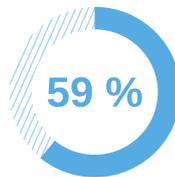
Part de marché

Gabon Télécom
GABON



1,478 milliards de DH
de chiffre d'affaires
+14,5 % par rapport à 2012
(+13,9 % à taux de change constant)

Mauritel
MAURITANIE



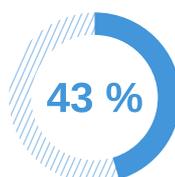
1,476 milliard de DH
de chiffre d'affaires
+7,4% par rapport à 2012
(+9,4% à taux de change constant)

Onatel
BURKINA FASO



2,211 milliards de DH
de chiffre d'affaires
+ 7 % par rapport à 2012
(+6,4% à taux de change constant)

Sotelma
MALI



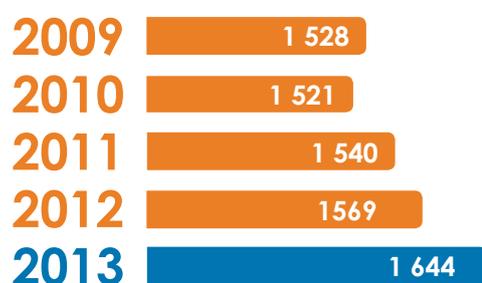
2,658 milliards de DH
de chiffre d'affaires
+ 9,7 % par rapport à 2012
(+9,1% à taux de change constant)

*Dataxis – septembre 2013

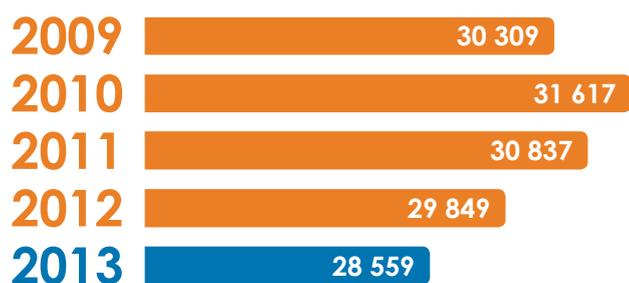
Chiffres clés



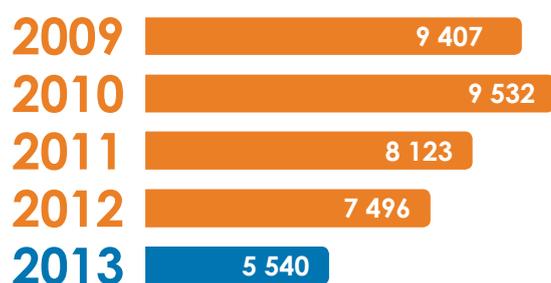
Nombre de lignes Fixes (en milliers)



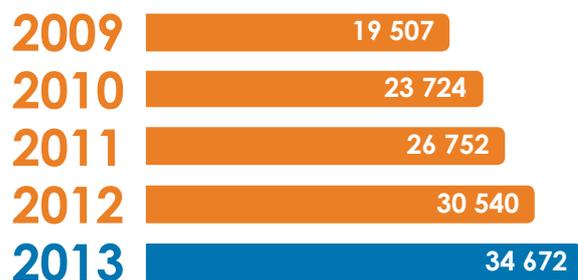
Chiffre d'affaires consolidé en normes IFRS (en millions de Dirhams)



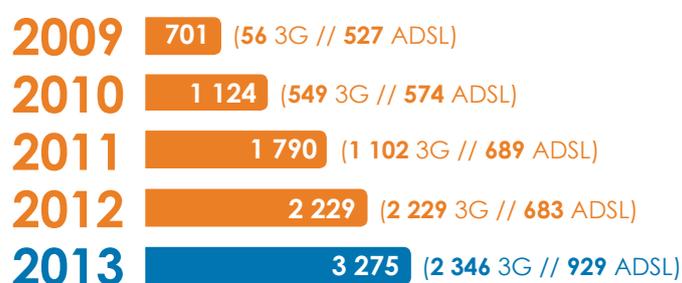
Résultat net consolidé part du Groupe en normes IFRS (en millions de Dirhams)



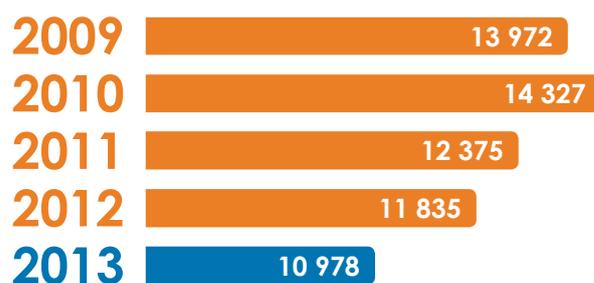
Nombre de clients Mobile (en milliers)



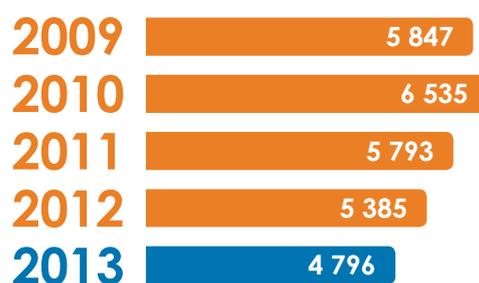
Nombre d'abonnés Internet (en milliers)



Résultat opérationnel (EBITA) consolidé en normes IFRS (en millions de Dirhams)



Investissements consolidés en normes IFRS (en millions de Dirhams)



Un acteur engagé

Maroc Telecom

28,559 milliards de DH
de Chiffre d'affaires
+ de 37 millions
de clients

Investissements bruts Groupe

4,8 milliards de DH

3,6 milliards de DH
Maroc

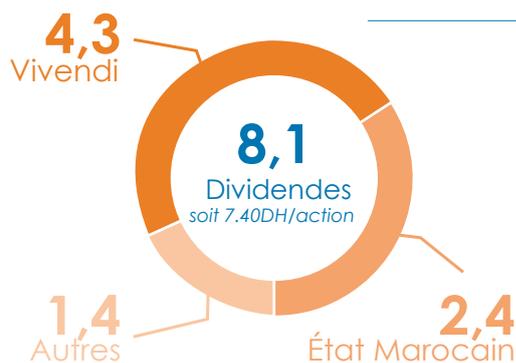
1,2 milliard de DH
Filiales

Société civile Maroc

+ de 114 millions de DH

Montant des dépenses sociétales (mécénat et fondations)

Actionnaires Maroc Telecom* en milliards de DH



*Maroc Telecom soumettra à son Assemblée Générale du 22 avril 2014 un dividende de 6 DH par action au titre de 2013, soit l'intégralité du Résultat Distribuable

Ressources humaines

11 807
Effectif Groupe

285 823
heures de formation

2,7 milliards de DH
Rémunérations

Partenaires économiques

+ de 72 000
revendeurs Maroc

24 254
Téléboutiques Maroc

environ 7 milliards de DH
Montant des achats Maroc Telecom

État & Collectivités publiques Maroc

6,419 milliards de DH
impôts et taxes



Politique développement durable

La politique de développement durable a été formalisée en 2013 autour de trois enjeux majeurs: réduire la fracture numérique, contribuer au développement économique et social du Maroc et agir en entreprise responsable. Maroc Telecom veut répondre aux besoins croissants des populations en matière de communication et d'accès à la connaissance, dans un juste équilibre entre **compétitivité économique, progrès social et respect de l'environnement**.

La réduction de la fracture numérique, l'appui à l'éducation et à la formation, le soutien à l'emploi ou encore l'usage optimisé des ressources de la planète constituent la démarche d'**une entreprise de télécommunications socialement responsable** et sont garants de **la création de valeur à long terme**.



Politique environnementale

Maroc Telecom a élaboré en 2013 sa politique environnementale qui vise à maîtriser l'impact de son activité sur l'environnement. Cette politique s'inscrit dans la stratégie nationale de développement durable et le **respect des lois et réglementations en vigueur**.

Maroc Telecom entend par ailleurs promouvoir la protection de l'environnement à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.



Trophée Top Performer 2013, (décerné par le cabinet Vigéo)

Dans le cadre de sa 2ème notation extra financière réalisée au Maroc auprès de 42 entreprises cotées à la bourse de Casablanca, Vigéo a décerné à Maroc Telecom le trophée "**Top performer RSE 2013**", pour son pilotage stratégique de la RSE par le Directoire et pour sa politique de prévention de la corruption. Vigéo a également récompensé Maroc Telecom pour l'intégration de la RSE dans son périmètre d'audit et contrôle interne, ainsi que pour son reporting sur la RSE, jugé « parmi les mieux structurés de la place ».

Maroc Telecom avait reçu en 2011 le Trophée «Top performer 2011 » de Vigéo en reconnaissance des efforts accomplis dans le domaine de la lutte contre la fracture numérique et en matière d'éthique et de prévention de la corruption.



Communication sur le Progrès (COP)

Pacte Mondial des Nations Unies

Un an après son adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, Maroc Telecom a publié en novembre 2013 sa première « Communication sur le progrès ». Il y retrace les actions qu'il mène pour le respect et la promotion des dix principes du Pacte Mondial, dans les domaines des droits de l'Homme, du droit du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Ce premier rapport a été mis en ligne sur les sites Global Compact et iam.ma.



United Nations Global Compact



A propos de ce rapport

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2013, au Maroc et dans ses différents pays d'implantation : Burkina Faso, Gabon, Mali, Mauritanie.

Il propose une vision globale et une lecture simplifiée des résultats du Groupe, visant à répondre aux attentes des actionnaires, investisseurs, clients, salariés, fournisseurs, autorités de régulation et agences de notation.

Il met en lumière la capacité du Groupe Maroc Telecom à concilier responsabilité sociale, croissance et performance financière.

Méthodologie

—

Ce rapport concerne la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2013. Il consolide toutes les actions du Groupe et de ses filiales au Burkina Faso (Onatel), au Gabon (Gabon Télécom), au Mali (Sotelma) et en Mauritanie (Mauritel).

Les réalisations présentées concernent l'ensemble des opérateurs du Groupe et les données relatives aux filiales sont présentées dans l'ordre alphabétique de ces dernières.

Les indicateurs sociaux et sociétaux concernent toutes les filiales du Groupe Maroc Telecom. Les indicateurs environnementaux concernent exclusivement Maroc Telecom.

Les informations publiées dans ce rapport sont conformes aux principes des normes de références :

- ◉ L'information portant sur les performances financières de Maroc Telecom est basée sur les exigences des normes IFRS (International Financial Reporting Standards).
- ◉ Le reporting des données environnementales, sociales et sociétales répond aux obligations réglementaires de la loi française Grenelle 2 relative aux sociétés cotées à la Bourse de Paris et dont le chiffre d'affaires et l'effectif sont supérieurs aux seuils fixés par la loi.

Le glossaire à la fin du document regroupe l'ensemble des termes techniques.

Sommaire

	Le mot du Président du Directoire	12
	La gouvernance du Groupe	14
	Les orientations stratégiques	18
	Les faits marquants de 2013	22
	La stratégie du Groupe en action	28
	■ Réduire la fracture numérique et diffuser les technologies de l'information et de la communication	30
	■ Accompagner le développement économique et social du pays et préparer les acteurs du futur	41
	■ Agir pour le bien-être des populations	53
	■ Agir en entreprise responsable et contribuer à la protection de l'environnement	57
	Les performances du Groupe Maroc Telecom en 2013	72
	Glossaire	78



Le mot du Président du **Directoire**



L'inauguration de son nouveau siège social par Sa Majesté le Roi a incontestablement été pour Maroc Telecom le temps fort de l'année 2013. Cet édifice moderne et transparent, bâti avec le souci du confort des salariés qu'il accueille et du respect de l'environnement, fait d'ores et déjà partie du patrimoine architectural de la ville de Rabat et du Maroc.

2013 a aussi permis de confirmer la pertinence de la stratégie de Maroc Telecom, inscrite volontairement dans une dynamique de coopération Sud-Sud, avec la montée en puissance de la contribution des activités de ses filiales subsahariennes aux résultats du Groupe.

Si ce dernier a réalisé des performances conformes aux objectifs annoncés pour l'année 2013 dans des marchés très concurrentiels et malgré un contexte économique toujours marqué par la crise mondiale, il les doit à ses 37 millions de clients Mobile, Fixe et Internet des cinq pays d'Afrique où il est présent. Tous ont fait le choix de ses offres et services, récompensant aussi bien ses capacités d'innovation et d'adaptation aux différents contextes nationaux que sa politique volontaire et continue de baisse des prix.

Le grand challenge des années à venir pour le secteur des technologies de la communication, c'est le haut et le très haut débit. C'est pourquoi 2013 a été une année d'investissements massifs dans l'ensemble du Groupe, et en particulier au Maroc, pour rénover en profondeur les infrastructures existantes. C'est aussi dans cette perspective qu'a été quasiment mené à son terme le grand chantier du câble terrestre à fibre optique Trans Africain qui relie le Maroc au Burkina Faso et au Niger, via la Mauritanie et le Mali, sur une distance de 5 700 kilomètres de long. En renforçant très significativement la connectivité nationale et internationale des pays qu'il irrigue, ce câble va contribuer puissamment à réduire la fracture numérique en Afrique.

Convaincu que la jeunesse constitue la principale richesse d'un pays et l'accélérateur de son développement, le Groupe Maroc Telecom a multiplié en 2013 les actions pour la soutenir et valoriser ses talents, sans négliger pour autant sa contribution active à de nombreuses initiatives humanitaires, sportives, artistiques, culturelles et de protection de l'environnement.

C'est parce qu'il parie sur l'avenir de pays jeunes et dynamiques que Maroc Telecom entend poursuivre sa stratégie de diversification réussie en Afrique. Sa présence y est durable, car elle s'appuie sur des partenariats Sud-Sud fondés sur la confiance, respectueux des cultures et des compétences locales, exempts de toute crainte d'investir ou d'innover.



Abdeslam Ahizoune



La gouvernance du Groupe



Le Directoire

Une structure de gouvernance fondée sur le principe de transparence.

Depuis 2001, Maroc Telecom a adopté une structure de gouvernance duale. En dissociant les fonctions de direction de l'entreprise confiées au Directoire, des fonctions de contrôle assurées par le Conseil de Surveillance, le Groupe a opté pour les principes de transparence et de collégialité.

Président

Abdeslam Ahizoune
Président du Directoire

Membres

Larbi Guedira
Directeur Général Services

Janie Letrot
Directeur Général Réglementation et Affaires Juridiques

Laurent Mairot
Directeur Général Administratif et Financier

Rachid Mechahouri
Directeur Général Réseaux et Systèmes

Huit directions régionales sont rattachées au Président du Directoire.

Le **Directoire** administre et dirige la société sous le contrôle du Conseil de Surveillance. Il se compose de cinq membres - dont le Président - qui représentent chacun les différents métiers de l'entreprise et en assurent collégialement la direction. Sous le contrôle du Conseil de Surveillance, ils se répartissent entre eux les tâches de direction. Leurs décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents ou représentés.

En 2013, le Directoire s'est réuni à quarante reprises, avec un taux moyen de présence de ses membres de 97%.



Le Conseil de Surveillance

Président

Mohamed Boussaïd

Ministre de l'Economie et des Finances

Vice-Président

Jean-René Fourtou

Président du Conseil de Surveillance de Vivendi

Membres

Mohamed Hassad

Ministre de l'Intérieur

Samir Mohammed Tazi

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

Jean François Dubos

Président du Directoire de Vivendi

Philippe Capron

Directeur Financier et membre du Directoire de Vivendi

Régis Turrini

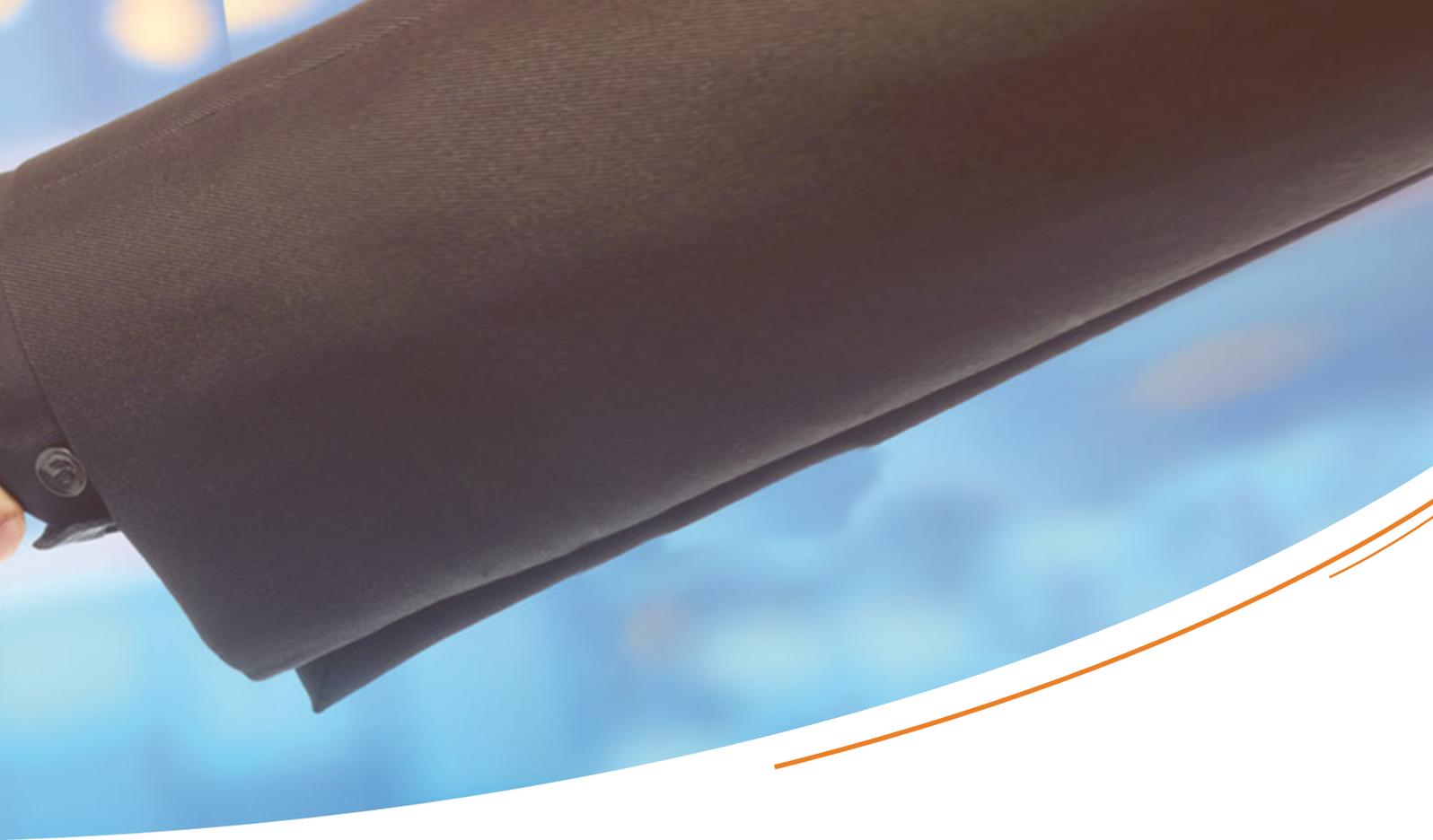
*Directeur de la Stratégie et du Développement de
Vivendi*

Gérard Brémond

Président du Groupe Pierre et Vacances SA

Le **Conseil de Surveillance** est composé de huit membres nommés pour six ans. Trois représentent le Royaume du Maroc et cinq représentent 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 2013, le Conseil de Surveillance s'est réuni à quatre reprises, avec un taux moyen de présence de ses membres de 59%.



Le comité d'audit

Président

Philippe Capron

Directeur financier et membre du Directoire de Vivendi

Membres

Noureddine Boutayeb

Wali, Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur

Samir Mohammed Tazi

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

Sandrine Dufour

Directeur Exécutif Finance et stratégie de SFR

Jean -Michel Bonamy

Directeur Financier adjoint de Vivendi

Le **Comité d'Audit** a été créé en 2003 par le Conseil de Surveillance pour se conformer aux standards internationaux de gouvernement d'Entreprise et de Contrôle Interne.

Il 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 de trois pour Vivendi, dont le Président. Le Comité d'Audit a tenu trois réunions en 2013.

* Un membre parti à la retraite en 2012 n'est pas encore remplacé.



Les orientations stratégiques



Le Groupe Maroc Telecom répond aux attentes spécifiques de toutes les clientèles (Grand public, Professionnels ou Entreprises) en s'appuyant sur les évolutions technologiques les plus récentes. Conscient de sa responsabilité d'acteur économique et social de premier plan, il apporte constamment sa contribution à de nombreuses initiatives de la société civile.

La politique de développement durable du Groupe Maroc Telecom s'articule autour des enjeux suivants :



Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des technologies de l'information et de la communication, en accroissant la couverture géographique, notamment des zones isolées, en proposant des offres adaptées et accessibles à tous grâce à une politique continue de baisse des prix.

Accompagner le développement économique et social du pays en encourageant la création d'entreprises et l'emploi, en investissant dans la modernisation des infrastructures de télécommunications, **en préparant les acteurs du développement futur** par l'accès à l'éducation et la formation et par l'accompagnement des jeunes talents sportifs et artistiques.



« **Accompagner le développement économique et social du pays en préparant les acteurs du développement futur par l'accès à l'éducation et la formation.** »



« **Agir en entreprise responsable et contribuer à la protection de l'environnement.** »

Agir pour le bien-être des populations en poursuivant le soutien au sport, à la culture et aux projets humanitaires en faveur des plus démunis et des malades.

Agir en entreprise responsable dans la gestion des ressources humaines, promouvoir des relations éthiques et transparentes avec les clients et les partenaires et **contribuer à la protection de l'environnement** notamment en optimisant les consommations de l'entreprise et en incitant aux éco-gestes pour réduire l'empreinte carbone.





Les faits marquants de 2013

En 2013, le Groupe Maroc Telecom a poursuivi dans toutes ses filiales sa politique d'innovation, d'élargissement de son offre et de baisses tarifaires.

Maroc Telecom



- ◉ Inauguration de la Tour Maroc Telecom par Sa Majesté le Roi Mohammed VI



- ◉ Signature d'une convention d'investissements de 10 milliards de DH
- ◉ Poursuite de la baisse des prix du Fixe et du Mobile



- ◉ Généralisation de la tarification à la seconde pour Jawal
- ◉ Enrichissement et élargissement de la gamme des Pass Jawal
- ◉ Enrichissement des forfaits mobiles Entreprises et introduction d'un numéro illimité gratuit
- ◉ Extension des durées de validité des recharges de l'Internet 3G prépayé
- ◉ Doublement du débit de l'Internet 3G gratuit, inclus dans les forfaits de la téléphonie Mobile à 3,6 Mbps
- ◉ Lancement de la boutique en ligne e-boutique. iam.ma



- ◉ Lancement de la boîte vocale en langue Amazighe



- ◉ Lancement du service de paiement en ligne via MobiCash et du service de transfert international d'argent avec Moneytrans
- ◉ Lancement d'applications Mobiles : Fidelio, MT Info, MT Roaming, MT Pro



- ◉ Préparation des réseaux Mobile et Fixe pour le très haut débit, déploiement d'un pilote FTTH (Fiber To The Home) et préparation des infrastructures pour plus de 30 000 accès optiques
- ◉ Augmentation de la Bande Passante Internet Internationale de 250 Gbps à 380 Gbps en un an
- ◉ Poursuite du programme de service universel (PACTE) avec la couverture de 7 200 localités isolées à fin 2013
- ◉ Label 'Entreprise sans tabac' niveau Or de la Fondation Lalla Salma – Prévention et traitement des cancers pour la 4ème année consécutive
- ◉ Renouvellement des certifications ISO 9001 version 2008 et ISO 27001 version 2005
- ◉ Trophée Top Performer RSE 2013 décerné par Vigéo Rating. ■

Gabon Télécom



- Lancement de **nouvelles offres** : Heure Libertis, illimité nuit, forfait illimité fixe vers fixe tout temps, offre Double-Play Fixe + ADSL, forfaits internet mobile, forfait international
- **Baisse des tarifs** ADSL et doublement gratuit des débits
- **Baisse des prix du Mobile** pour les appels Off-net et alignement sur les prix On-net
- Lancement du service d'**appel en absence** (Missed Call Alert)
- Lancement de **l'e-facture**.
- Classement de Gabon Télécom par l'ARCEP en **première position de la couverture Radio au Gabon**
- Lancement de la page **Facebook Gabon Télécom**. ■

Mauritel



- Lancement de l'offre **Mobicash**
- Lancement du produit **prépayé Jawaly 3 heures**
- Lancement du **service Mon Pays Préféré**
- Lancement des **PASS SMS et Data**
- Lancement de l'**Offre Optimis** destinée aux Entreprises et Professionnels
- Adoption en juillet 2013 de la **nouvelle loi** portant sur les Communications Électroniques
- **Mise en service du câble à fibre optique** entre Nouakchott et Kobéni (frontière du Mali)
- Mise en place du **code d'éthique**. ■

Onatel



- Lancement de la **3G**.
- Lancement de l'offre **MobiCash**.
- **Baisse des tarifs** du Fixe.
- Lancement de **nouveaux forfaits Mobile postpayé**.
- Lancement de l'**offre MUZIKI (Ring Back Tone)**.
- Lancement de l'offre **SONGTAABA (Pay for me)**, offrant la possibilité d'effectuer des appels après épuisement du solde, le correspondant prenant en charge l'appel.
- Lancement du service de **sauvegarde du répertoire**.
- **Lancement d'un appel d'offre** par les autorités pour l'entrée d'un quatrième opérateur au pays.
- **Déplafonnement des redevances** payées au régulateur.
- **Instauration d'une redevance** pour l'occupation du domaine routier. ■

Sotelma



- **Baisses et révisions des tarifs** pour le Postpayé, l'ADSL et l'international
- **Elargissement de la gamme** des forfaits de communication du Mobile prépayé
- **Lancement du FTTH (Fiber To The Home)** offrant au client une connexion sécurisée avec un débit atteignant 100 Mbps
- **Introduction de la technologie IP (Internet Protocol)** dans le réseau de transmission
- Réalisation de la fibre optique **Bla-Sévaré** (artère principale vers les régions du nord y compris Mopti)
- Participation à la **célébration du Mois de la Solidarité** et **remise de dons** aux populations du Nord du Mali. ■

La Tour Maroc Telecom



Œuvre architecturale avant tout, tout de verre et de transparence, le nouveau siège de Maroc Telecom marque le cœur du quartier de Hay Riad, à Rabat. Ce nouveau bâtiment s'inscrit dans la vague de changements et d'embellissements qu'a connus la ville sous le règne de Sa Majesté le Roi Mohammed VI.

Parfaitement intégré dans le paysage urbain, il traduit l'élan d'une entreprise à la fois ancrée dans l'histoire de son pays, tournée vers l'avenir et ouverte au monde, avec une implantation réussie dans cinq pays sur le continent africain.

Ce projet se veut avant tout une contribution à la richesse urbanistique et architecturale de la capitale et un espace culturel ouvert à ses habitants.



Abdeslam Ahizoune, *Président du Directoire*





La stratégie du Groupe en action



La politique de développement durable du Groupe Maroc Telecom s'affirme au fil des ans. Elle tient compte du contexte spécifique des télécommunications, des engagements du Groupe Vivendi et des objectifs nationaux des pays d'implantation.

Elle place les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux au cœur de la recherche d'innovation et de performance économique de l'entreprise. Elle pose un principe de responsabilité et conduit le Groupe à rendre compte de ses activités auprès de l'ensemble des parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, société civile, régulateur...

Les actions induites par la politique de développement durable ont un impact direct sur la croissance économique et le bien-être des populations. Elles renforcent le lien social, favorisent l'accès à la connaissance et le développement économique et social des communautés. Elles préparent les générations montantes à devenir le moteur du développement. Elles apportent de la culture et du divertissement. Elles contribuent enfin à protéger l'environnement.

Répondre aux besoins de communication des générations présentes et futures tout en participant à leur développement humain, social et économique, c'est l'objectif que partagent toutes les filiales du Groupe.

Réduire la fracture numérique et diffuser les Technologies de l'Information et de la Communication

Il est acquis que les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) contribuent au développement social et économique puisqu'elles constituent plus de 3% du PIB*. Elles améliorent directement les conditions de vie des populations. Elles favorisent la communication entre les individus, permettent un meilleur accès à l'information, à l'éducation et à l'emploi et sortent de l'isolement les populations des zones les plus reculées. Elles soutiennent la croissance des entreprises, qui peuvent proposer de nouveaux services.

L'offre que le Groupe Maroc Telecom développe en permanence irrigue l'ensemble de la société et stimule l'économie. La grande diversité de sa gamme de produits, de services et de contenus répond à tous les besoins de la population et de l'économie, que ce soit au Maroc ou dans l'ensemble des pays d'implantation de ses filiales.

**Données du Ministère de l'Economie et des Finances/Haut-Commissariat au Plan, 2012*

Des offres pour tous

Pour les particuliers

Maroc Telecom a poursuivi en 2013 l'enrichissement de son offre pour l'adapter à la variété de ses clients et de leurs besoins.

Les Offres Mobiles & internet



Le **Prépayé**, parce qu'il est sans engagement et qu'il permet de maîtriser les coûts, est la formule plébiscitée par les Marocains. Maroc Telecom leur a offert une nouvelle année de baisse de prix du prépayé, un choix plus large dans les offres et de nouvelles options.

La **tarification à la seconde** s'applique désormais à l'ensemble des communications Jawal, le Prépayé Mobile de Maroc Telecom. Une nouvelle recharge « Forfait Jawal International » (20 DH = 20 min) a été introduite, permettant d'appeler quelle que soit l'heure à des tarifs avantageux vers les Fixes et les Mobiles des pays d'Europe et d'Amérique du Nord.

Les promotions Pass Jawal, avec des minutes de communications prépayées à tarif réduit, ont été reconduites et enrichies en 2013 par l'ajout de crédits gratuits.

Maroc Telecom a créé en 2013 **deux nouveaux forfaits Mobile d'entrée de gamme**, simples et



complets, comprenant Voix, Internet et TV, à 99 DH par mois : le forfait « Liberté 3H » (3 heures de communications + 300 SMS ou MMS + 300 Mo de téléchargement + 30 heures vers un numéro illimité Maroc Telecom) et le forfait « Liberté 4H » (4 heures de communications + 300 SMS ou MMS + 500 Mo de téléchargement + TV Mobile (2M, Medi1TV et Al Oula)).

Les autres forfaits ont été allongés sans hausse de prix.

La demande croissante de mobilité et l'évolution des terminaux ont toutes deux favorisé le développement de l'**Internet 3G**. Maroc Telecom propose pour chaque profil de clientèle (grands usagers ou occasionnels, petits ou grands budgets...) une offre 3G adaptée aussi bien prépayée que postpayée.

Pour offrir aux utilisateurs de l'Internet 3G Postpayé du débit de connexion supplémentaire au-delà

du plafond mensuel de téléchargement, des recharges Pass ont été introduites et ont bénéficié de promotions récurrentes : le Pass 2 Go est proposé à 20 DH au lieu de 50 DH TTC.

Les offres Internet 3G Prépayé ont, quant à elles, bénéficié d'une extension de la durée de validité pour toutes les recharges à partir de 20 DH. ■

« Maroc Telecom propose pour chaque profil de clientèle (...) une offre 3G adaptée aussi bien prépayée que postpayée. »

Les Offres fixes



Les solutions de **téléphonie illimitée Fixe** de Maroc Telecom, très appréciées des consommateurs, ont été enrichies. En 2013, une nouvelle offre double Play Fixe (Voix + Internet), baptisée Phony Duo, a été introduite. Pour 249 DH par mois, elle permet d'appeler à tout moment et sans compter vers les Fixe Maroc Telecom et de se connecter à Internet Haut débit.

Maroc Telecom a lancé en 2013 le **Pass El Manzil** destiné aux clients Fixe ayant des formules plafonnées : une heure de communications vers les mobiles nationaux et les principales destinations internationales (y compris le Canada, la France et les Etats Unis) au prix de 20 DH. ■



Gabon Télécom a proposé à ses clients de nouvelles offres de téléphonie illimitée : l'illimité Mobile Nuit et l'illimité Fixe vers Fixe Tout Temps, ainsi que des promotions régulières, notamment des double ou quadruple recharges pour le Mobile prépayé et la gratuité des frais d'accès pendant deux mois à l'Internet ADSL.

Onatel a enrichi sa palette de services et de produits. Tout client s'abonnant pour la première fois au Mobile prépayé profite d'un forfait gratuit de connexion 3G en plus d'un bonus de communications pouvant atteindre 300% du montant de la première recharge ; il bénéficie aussi de la gratuité des communications et de SMS Intra-réseaux. Onatel a également lancé une offre Mobile « SONGTAABA » (Pay for me) qui permet aux utilisateurs d'appeler après épuisement de leur crédit et de faire prendre en charge leur appel par leur correspondant (appel en PCV).



Mauritel a lancé un service Pass SMS destiné aux jeunes, leur permettant d'échanger un nombre important de messages : jusqu'à 100 SMS par jour ou jusqu'à 500 SMS par mois ainsi qu'une offre Mobile « mon pays préféré » qui réduit de 50% les frais des appels vers des destinations internationales au choix.



Sotelma a lancé une offre Mobile « N'wélé » qui donne la possibilité aux utilisateurs d'envoyer un SMS après épuisement de leur crédit, notamment pour demander au correspondant de les rappeler et un service « Ki Ladiya » qui permet de recharger le crédit d'un proche.

Pour les entreprises et les professionnels

Les **NTIC** sont indissociables aujourd'hui du développement et de la performance des entreprises. L'offre Voix et Data de Maroc Telecom leur permet de s'approprier ces outils et d'en faire un vecteur de croissance.

Les durées des **Forfaits Mobile Intra Entreprises** et **Optimis**, qui permettent de téléphoner entre collaborateurs, ont été augmentées gratuitement : entre une à trois heures supplémentaires selon le forfait. Un numéro illimité gratuit a été ajouté gracieusement et le plafond de téléchargement de la connexion 3G a été multiplié par trois.



L'offre **Optimis** a été enrichie d'une option « Intra flotte SMS illimités ». Pour 15 dirhams HT par mois, elle permet aux entreprises d'envoyer sans limites des SMS depuis et vers leurs flottes mobiles.

Gabon Télécom a mis en place de nouvelles offres Mobile avec appels illimités intra-flotte pour les entreprises. Pour elles, il a pratiqué des baisses allant jusqu'à 60% sur les redevances mensuelles et jusqu'à 25% sur les frais d'installation des accès Internet par Fibre Optique.

Mauritel a conçu pour les entreprises une solution intégrant leurs lignes Fixe dans leurs flottes GFU Mobile (abonnements Mobile intra-entreprise).



Le **plafond de téléchargement** des connexions Internet 3G à 7,2 Mbps et à 14,4 Mbps a été relevé de 5 Go à 10 Go. Pour les utilisateurs qui souhaitent continuer à naviguer en haut débit une fois ce plafond atteint, Maroc Telecom propose une réactivation du débit 3G : 2 Go au prix de 20 DH.

Pour son offre **Data Liaison Louée+ (LL+)**, Maroc Telecom a baissé en 2013 les frais d'accès et d'abonnement des débits 8 et 34 Mbps et a introduit deux autres débits: 4 et 6 Mbps. La Liaison Louée Internet (LL+), basée sur la fibre optique, offre aux grandes structures un accès Internet très haut débit, permanent, garanti et sécurisé, jusqu'à 155 Mbps. ■

L'offre
**Optimis « intra flotte
SMS illimités »** à

15DH
par mois

Sotelma a enrichi sa gamme d'accès haut débit en commercialisant une nouvelle solution GPON (réseau optique passif de classe gigabit), baptisée «Fibroptik», permettant des débits de connexion très élevés allant jusqu'à 100 Mbps. «Fibroptik» est destinée aux grandes entreprises et organisations ainsi qu'aux particuliers ayant besoin de tels débits.

Avec **Optimo+**, Sotelma propose aux professionnels et aux entreprises une solution GFU (Groupement Fermé d'Utilisateurs) avec la gratuité des appels dans le réseau de l'entreprise et des tarifs préférentiels pour les appels en dehors.

Contenus et services : l'innovation au menu

« MT Ciné » : le service de vidéo à la demande (SVoD) de Maroc Telecom

Depuis 2013, pour 50 DH TTC par mois seulement, les clients TV peuvent accéder en illimité à un large catalogue de films et de séries des plus grands studios hollywoodiens (Sony, Miramax, Disney, HBO). Ce nouveau service complète l'offre de télévision et radio sur ADSL de Maroc Telecom, qui s'est élargie à plus de 120 chaînes nationales et internationales, couvrant tous les thèmes et les goûts. ■

MobiCash : la solution M-payment

MobiCash, le service de paiement Mobile de Maroc Telecom lancé en janvier 2010, permet de transférer de l'argent de l'étranger* vers le Maroc, de payer ses factures avec son mobile (service Fatourati), de recharger ses Pass Jawal ou d'effectuer des achats en ligne. Ces services sont particulièrement adaptés aux personnes non bancarisées, ou à celles à la recherche d'une mobilité élargie. ■

**Nouveaux pays depuis 2013 : France, Italie, Espagne, Pays-bas et Royaume-Uni, en plus de la Belgique déjà opérationnel.*



L'Application «MT Info»

« MT Info » offre un accès gratuit depuis un Mobile aux prévisions météorologiques pour les principales villes du Royaume, aux programmes des principales chaînes de télévision, aux horaires de prière, aux horaires de trains, à la liste des pharmacies de garde, ou encore aux cotations de la bourse de Casablanca et aux taux de change des principales devises. ■



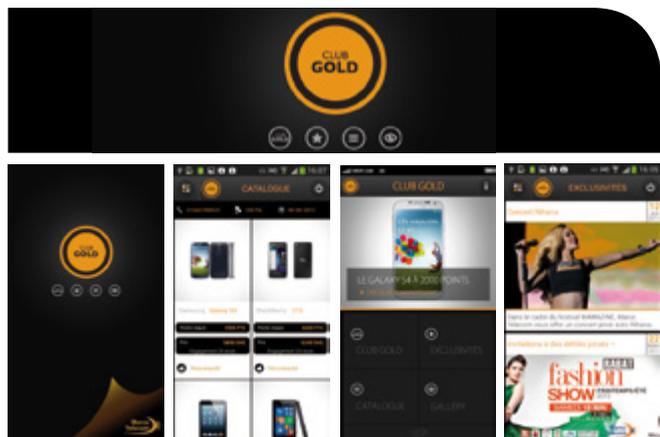
L'Application «Fidelio»

L'application «Fidelio» permet aux clients de Maroc Telecom de choisir et commander leur terminal Mobile dans le catalogue du programme Fidelio. Elle permet aussi de payer en ligne ses factures, de suivre ses consommations, de recharger par carte bancaire, de localiser les agences et contacter les centres de relation clients de Maroc Telecom. ■



L'Application «Club Gold»

Grâce à l'application « Club Gold », les clients Gold de Maroc Telecom découvrent les événements qui leur sont exclusivement réservés, les photographies prises à ces occasions et accèdent au catalogue Fidelio. ■



L'Application «MT Pro»

« MT Pro » met de l'information professionnelle à la disposition des métiers de la santé, du monde juridique, de l'agriculture et du BTP : dernières actualités du secteur, agenda des principaux événements nationaux et internationaux, marchés publics, publications professionnelles... ■



L'Application Roaming

L'application « MT Roaming » met à la disposition des clients Maroc Telecom tous les renseignements sur le Roaming (tarifs, couverture, informations pratiques) et leur permet de faire des simulations en fonction des plans tarifaires. ■

Le service « bon voyage »

Lancé en décembre 2013, le service « bon voyage », qui consiste à envoyer un SMS aux clients utilisant les services de données (la Data) les informant des tarifs en vigueur dans la zone où ils se trouvent en voyage. Ainsi prévenus, les clients ne risquent pas les désagréments de factures alourdies par des surconsommations incontrôlées. ■



Nouvelles tonalités : ça sonne sur Mobilezone !

Dernières sonneries, musiques, jeux, logos : tout ce dont les jeunes sont friands est proposé sur Mobilezone, accessible via le Mobile et via deux canaux Web ou Wap. Le service A-Ghany, qui permet de personnaliser la tonalité d'accueil, s'est étoffé grâce aux accords signés avec EMI, Warner Music et Rotana. Le catalogue compte aujourd'hui près de 7 500 tonalités contre 6 500 en 2012. Depuis 2013, la nouvelle fonction A-GHANY FLASH propose par SMS aux appelants de télécharger la tonalité A-GHANY de la personne appelée. ■



La protection des jeunes dans l'usage du numérique



Le numérique ouvre pour les enfants et les adolescents tout un univers de possibilités, qui n'est cependant pas sans risques : usages excessifs ou inappropriés, accès à des contenus sensibles et choquants, exposition au harcèlement, divulgation de données personnelles, etc.

Maroc Telecom s'engage aux côtés des parents pour protéger leurs enfants contre ces risques et faire en sorte qu'Internet reste pour leurs enfants l'outil merveilleux d'éveil, d'apprentissage, d'expression et de divertissement qu'il est. Le nouveau service de Contrôle parental gratuit pour l'Internet ADSL et 3G avise les parents à tout moment par courrier électronique que leur enfant a ignoré un avertissement ou qu'il a tenté de visiter un site bloqué.

Des produits et services dans plusieurs langues

- TV et radio sur ADSL : 99 chaînes de télévision et 26 chaînes de radio nationales et internationales. Huit langues : Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Portugais, Espagnol et Chinois.
- TV via Mobile : cinq nouvelles chaînes: LCI, Ushuaïa, France 2, Quran Karim TV et Arabica TV, soit un total de 24 chaînes nationales et internationales.
- MobileZone : plus de 4 000 contenus de divertissement (musique, jeux, vidéos...).
- Terminaux dans trois langues : Arabe et Français systématiquement et Amazigh en supplément pour certains.
- Messagerie vocale en Amazigh : ce service offert jusqu'alors en arabe et en français, est dorénavant également disponible en Amazigh. ■



Messagerie vocale maintenant disponible en Amazigh

Gabon Télécom: deux langues (Français, Anglais).

Mauritel: cinq langues (Arabe, Poular, Soninké, Wolof, Français).

Onatel: quatre langues (Français, Anglais, Mooré, Dioula).

Sotelma: huit langues (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonraï, Tamachèque, Bodo, Manianka).



Des services accessibles partout

Désenclavement des zones reculées

Maroc Telecom déploie les infrastructures de télécommunications jusque dans les zones les plus reculées du pays. De 2008 à fin 2013, près de 7 200 localités isolées ont été desservies, soit 97% des objectifs fixés par le Pacte (Programme d'Accès aux Télécoms), le programme de Service Universel. Au-delà du programme Pacte, 20 000 autres localités isolées ont été couvertes à fin 2013 par Maroc Telecom qui contribue ainsi à réduire la fracture numérique. ■



Les filiales de Maroc Telecom ont couvert en moyens de télécommunications 199 nouvelles localités isolées en 2013.

Gabon Télécom: 8 nouvelles localités isolées en 2013, soit 170 à fin 2013

Mauritel: 20 nouvelles localités isolées en 2013, soit 74 à fin 2013.

Onatel: 38 nouvelles localités isolées en 2013, soit 470 à fin 2013.

Sotelma: 133 nouvelles localités isolées en 2013, soit 693 à fin 2013.



Couverture toujours plus large des populations

Maroc Telecom travaille régulièrement à étendre et améliorer ses réseaux de télécommunications pour atteindre l'ensemble des populations, qu'elles se trouvent en zones urbaine, péri-urbaine ou rurale. A fin 2013, le réseau Mobile de **Maroc Telecom** (2G et 3G) couvrait l'intégralité des villes et des axes routiers, ainsi que la quasi-totalité des localités rurales. Grâce à la mise en place sur tout le territoire de plusieurs milliers de nouvelles antennes-relais, 99,14% de la population

marocaine accèdent désormais à la téléphonie Mobile GSM.

La 3G gagne rapidement du terrain : à fin 2013, 72,8% des marocains avaient accès à l'Internet mobile et aux services multimédia (visioconférence, streaming, téléchargements, jeux en ligne), contre 64,3% à fin 2012. ■

Dans les filiales de Maroc Telecom, la couverture de la population par le réseau 2G progresse également:

Gabon Télécom: 97%

Onatel: 93%

Mauritel: 94,3%

Sotelma: 78%

Rester connecté sur les cinq continents, grâce au Roaming

L'enrichissement du Roaming international, par la conclusion de nouveaux accords et la négociation de tarifications préférentielles avec les opérateurs, a permis aux clients de Maroc Telecom en déplacement à l'étranger de bénéficier d'une qualité de service améliorée, à un coût toujours plus bas.



Le Roaming en chiffres

Maroc Telecom

- 573 accords ont été conclus pour le Roaming Mobile avec des opérateurs partenaires dans 217 pays (+7% par rapport à 2012).
- 171 partenaires dans 96 pays offrent le Roaming pour la 3G (+20% par rapport à 2012), dont 76 pays pour la 3G Out (+21% par rapport à 2012).
- Signature d'accords préférentiels Roaming avec plus de 40 opérateurs et groupes internationaux.
- 136 opérateurs dans 75 pays permettent le Roaming Prépayé (+12% par rapport à 2012), dont 64 pays pour le Roaming out (+2% par rapport à 2012).
- 282 partenaires dans 133 pays proposent le Roaming GPRS et MMS (+13% par rapport à 2012).
- 465 opérateurs dans 204 pays permettent l'envoi de SMS en Roaming (+4% par rapport à 2012).
- 109 partenaires dans 65 pays offrent des services pour la boîte vocale 333 et le service client 777 en Roaming.
- 826 opérateurs relaient le service MMS via MMVD.

Gabon Télécom

15 nouveaux accords de Roaming international ont été signés avec des partenaires de plusieurs pays dont la Jordanie, la Turquie, le Bahreïn et l'Afrique du Sud.

Mauritel

60 nouveaux accords de Roaming international ont été conclus en 2013, avec des partenaires de plusieurs pays, portant le nombre total d'accords Roaming à 180.

Onatel

9 nouveaux accords de Roaming international ont été signés avec des partenaires de plusieurs pays dont la Nouvelle-Zélande, la Roumanie, le Portugal, la Grèce, l'Espagne, les Pays-Bas, l'Irlande, le Vietnam et la Finlande.

Sotelma

25 nouveaux accords de Roaming international ont été conclus avec des partenaires de plusieurs pays dont 19 pour la 3G et 6 pour le Post-payé.

Les pèlerins ont bénéficié de la gratuité des appels reçus en roaming sur l'ensemble des réseaux saoudiens en 2013. Cette promotion s'est étendue du 1er juillet jusqu'au 31 octobre, couvrant ainsi les périodes de la Omra et du Hajj. ■

Des services accessibles à tous

De nouvelles baisses tarifaires en 2013

Maroc Telecom a de nouveau réduit substantiellement ses prix en 2013, avec :

- Une baisse des tarifs de souscription aux offres
- Une baisse des tarifs des minutes de communication
- L'ajout de minutes de communication gratuites
- L'augmentation du montant et de la durée de validité des bonus
- Des promotions fréquentes et avantageuses sur le tarif d'abonnement et le prix des équipements. Ces promotions sont destinées aux nouveaux clients, comme aux anciens. ■



Baisses tarifaires Maroc Telecom en chiffres

Mobile



Grâce à la généralisation de la tarification à la seconde, aux promotions plus fréquentes, à l'ajout d'heures gratuites dans les forfaits, ou encore à la refonte des forfaits d'entrée de gamme, **les prix du Mobile ont baissé de 27% en 2013.**

Ce qui a permis aux clients de Maroc Telecom de communiquer davantage : **la hausse des usages a été de 15,6% en 2013.**

Fixe



Le prix de la minute a baissé en moyenne de 11% en 2013, grâce notamment à :

- La baisse du prix des communications vers les destinations nationales et vers les principales destinations internationales, d'un dirham par tranche de deux minutes à cinquante centimes par minute,
- La baisse des prix au profit des entreprises : le prix de la minute vers les mobiles nationaux est passé de 1,9 DH HT à 1,50 DH HT et de nouvelles destinations ont été introduites dans la zone 1 pour les appels vers les mobiles internationaux.*

Internet



Le débit de l'Internet 3G pour le Postpayé a été doublé gratuitement en 2013, passant à 3,6 Mb/s.

Zone 1 * : Europe de l'ouest (Andorre, Gibraltar, Grèce, Portugal, République de Saint-Marin, Espagne, France, Italie, Vatican, Autriche, Danemark, Finlande, Islande, Irlande, Luxembourg, Allemagne, Belgique, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède, Suisse).



Gabon Télécom a effectué des baisses importantes des prix des communications Mobile, réduit les tarifs d'abonnement ADSL et doublé gratuitement les débits Internet et Fixe.

Mauritel a réalisé des promotions qui ont réduit les frais d'accès de son offre DUO Voix & Internet et a également doublé gratuitement le débit 3G pour ses clients du Prépayé.

Onatel a significativement réduit les prix de communication du Fixe (jusqu'à 49% de baisse).

Sotelma a procédé au doublement gratuit des débits ADSL.

Baisse des prix vers l'international

Maroc Telecom baisse régulièrement le coût des appels téléphoniques vers l'International, que ce soit depuis le Fixe ou le Mobile, notamment vers certaines destinations fortement demandées par

« **Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches restés au pays.** »



les clients. En réduisant également les prix des appels entrant vers son réseau Fixe, Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches restés au pays. Plusieurs opérateurs étrangers et MVNOs (Opérateurs Réseau Mobile virtuel), ont ainsi pu proposer des offres intégrant des communications en appels illimités vers le Maroc, depuis la France et la Belgique notamment et lancent régulièrement des promotions sur les coûts d'appels vers le Maroc. ■

Accompagner le développement économique et social du pays et préparer les acteurs du futur

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ont une incidence positive sur le développement économique. La compétitivité globale d'un pays est en corrélation directe avec l'état de ses infrastructures de télécommunications.

Les NTIC sont à la base de l'économie du savoir et leur évolution rapide favorise la création de nouvelles opportunités d'emploi et concourt à la croissance des entreprises locales.

Le Groupe Maroc Telecom participe activement à l'essor de l'économie nationale et à la préparation des futurs acteurs du développement en procurant les moyens, les supports et les infrastructures nécessaires.

Des programmes d'investissements ambitieux pour les services Fixe, Mobile et Internet

Rénovation des réseaux

Maroc Telecom a lancé un vaste chantier d'extension et de modernisation de ses réseaux Fixe et Mobile voici deux ans. Des investissements importants ont été engagés pour introduire les toutes dernières nouveautés technologiques et anticiper la très forte croissance du trafic de la téléphonie Mobile et le développement très rapide de l'Internet Haut et Très Haut Débit.

L'ensemble des infrastructures des réseaux mobiles est concerné, à travers un renouvellement radical des technologies existantes. La quasi-totalité des équipements d'accès mobiles actuels sont remplacés par des équipements de technologie « Single RAN » (Radio Access Network), la technologie la plus avancée à ce jour. A fin 2013, près de 2 100 antennes Single RAN avaient déjà été installées.

En ce qui concerne le Fixe, ce sont des équipements d'accès de type « MSAN » (Multi Service Access Node) qui sont déployés au plus près des clients, afin de leur offrir des débits Internet plus élevés et une meilleure qualité de service. Plus de 1 700 équipements ont été mis en service à fin 2013.

Les infrastructures nécessaires au déploiement de la fibre optique jusqu'au client ont été préparées dans plusieurs villes du Maroc : Casablanca, Rabat, Tanger, Marrakech, Fès, Agadir, Tétouan, Benguerir et Salé. L'objectif est de faire arriver la fibre optique jusque chez les clients résidentiels pour mettre à leur disposition des débits de l'ordre de 100 mégabits. ■



Fin 2013
près de
2100
antennes Single RAN
installées



Les single RAN

Les équipements d'accès Mobile de type Single RAN (Radio Access Network) permettent la convergence des réseaux d'accès radio 2G, EDGE et 3G, améliorent la qualité de service et réduisent la consommation d'énergie.

Les MSAN

Le Multi Services Access Node (MSAN) est une nouvelle technologie permettant de fournir un accès multiservices (voix, données et contenus audiovisuels) aux clients du Fixe, avec un débit plus élevé et une meilleure qualité de service. Le déploiement des MSAN a permis :

- de rénover les équipements de technologie précédente (DSLAM ATM),
- de préparer le déploiement de nouvelles technologies de type VDSL,
- d'élargir l'accès à l'offre des services Fixe (ADSL/Voix/IPTV),
- et de réduire la distance entre l'abonné et le réseau d'accès pour offrir des services à très haut débit.



La fibre optique pour le Très haut Débit et pour se connecter au reste du monde

Extension du réseau national

Maroc Telecom accompagne la montée en débit nécessaire aux nouveaux usages numériques et investit massivement dans ses réseaux de fibre optique. A fin 2013, ce réseau a atteint une longueur totale de 35 000 km, contre plus de 30 000 km en 2012.



Connectivité à l'International

Le Groupe Maroc Telecom connecte le Royaume et les pays d'implantation des filiales au reste du monde à travers son réseau international de câbles. Celui-ci est composé d'un câble terrestre,

le câble Transafricain et d'un système de câbles sous-marins parmi lesquels Atlas Offshore, Loukkos (câbles dont Maroc Telecom est propriétaire), SEA-ME-WE3 et Tétouan-Estepona.

Maroc Telecom s'est beaucoup impliqué pour développer l'activité internationale au sein du Groupe. Il est actuellement le principal fournisseur de Bande Passante Internet aux filiales et un hub important pour le trafic voix. La connexion au câble ACE (Africa Coast to Europe) au niveau de la Mauritanie a permis de développer les liaisons entre les filiales et Maroc Telecom.

Le Transafricain, câble à fibre optique de près de 5 700 km reliant Maroc Telecom à ses filiales était finalisé à 99,5% à fin 2013. Il permettra de développer les échanges dans le Groupe, de désenclaver certaines zones ne disposant pas d'accès Haut Débit et d'optimiser les coûts de téléphonie internationale.

Au total, la bande passante Internet vers l'international a augmenté de plus de 50% en un an, passant de 250 Gbps à 380 Gbps. Le débit des clients Internet Fixe ou Mobile s'en est trouvé nettement amélioré. ■



Gabon Télécom disposait à fin 2013 d'une bande passante Internet internationale de 3,1 Gbps.

Celle de **Mauritel** est passée de 80 E1 à fin 2012 à près de 114 E1 fin 2013. Sa capacité actuelle exprimée en liens Internet atteint les 1,86 Go.

A fin 2013, **Onatel** disposait d'un important trajet optique de plus de 2 300 km, connecté aux pays limitrophes. Quatre nouveaux liens ont été mis en place cette même année avec le Ghana et la Côte d'Ivoire.

Sotelma a étendu en 2013 son réseau en fibre optique pour faire face à la demande en données et à la convergence fixe-mobile. L'axe Bla-Sévaré, qui constitue l'artère principale vers les régions du nord, y compris Mopti, a été réalisé en fibre optique. 327,75 km ont ainsi été déployés en 2013, portant le total de câbles fibre optique du pays à 2 672 km.

Le réseau international de Maroc Telecom

- ◉ 231 destinations internationales.
- ◉ Plus de 50 relations directes par câbles terrestres et sous-marins (SMW3, Tétouan Estepona, Atlas Offshore et Loukkos).
- ◉ 10 relations en VOIP.
- ◉ Deux Points de Présence (POP) à Paris et à New York pour faciliter les interconnexions de nouveaux partenaires à l'international.
- ◉ Plus de 5 partenaires Data internationale pour répondre aux besoins en réseaux à haut débit des Entreprises
- ◉ 3450 circuits entre Maroc Telecom et ses filiales, dont 14% en VOIP.

Qualité des réseaux

La modernisation des plateformes de communication Fixe et Mobile, entreprise par Maroc Telecom, offrira à ses clients un réseau performant et fiable, fondé sur la convergence pour répondre à une multitude d'usages.

Le déploiement massif de la technologie MSAN sur le réseau d'accès Fixe et ADSL apportera des débits plus élevés et des services à valeur ajoutée comme la visiophonie ou la conférence à trois.

Le déploiement du réseau GPON sur fibre optique offrira au grand public et aux entreprises une meilleure qualité de service et des débits plus élevés pouvant atteindre 2 Gbps dans chaque sens, soit des débits 100 fois supérieurs à ceux actuellement proposés. ■



Les réseaux du Groupe Maroc Telecom en chiffres

		2012	2013
Maroc Telecom	Antennes relais GSM 2G (BTS)	6 954	5 403
	Antennes relais 3G (NodeB)	3 813	2 621
	Antennes relais SingleRAN	-	2 083
Gabon Télécom	Antennes relais GSM 2G (BTS)	334	361
Mauritel	Antennes relais GSM 2G (BTS)	645	714
	Antennes relais 3G (NodeB)	132	154
Onatel	Antennes relais GSM 2G (BTS)	683	778
	Antennes relais 3G (NodeB)	10	90
Sotelma	Antennes relais GSM 2G (BTS)	930	1 045
	Antennes relais 3G (NodeB)	90	211*

*Les 211 sites 3G intègrent 146 Single RAN (dont 52 déjà comptabilisés dans la 2G et 94 utilisés uniquement pour la 3G)

Une nouvelle convention d'investissements

En janvier 2013, face au défi de la forte croissance du trafic mobile et de l'Internet Haut Débit, Maroc Telecom et le Gouvernement marocain ont signé une quatrième convention d'investissement pour renforcer les infrastructures et augmenter les capacités des réseaux. Maroc Telecom s'est engagé à investir entre 2013 et 2015 près de 10,1 milliards de dirhams au Maroc.

S'y ajoutent quatre autres milliards dans les filiales du Groupe. Ce programme permettra d'introduire les technologies les plus performantes, de remplacer la quasi-totalité des équipements existants et de créer cinq cents emplois directs. ■



Convention d'investissements 2013-2015 :
près de 10,1 milliards de DH



Investissements 2013-2015
dans les filiales du Groupe:
4 milliards de DH

Volume global d'investissements
depuis 2003:
Plus de 39,5 milliards de DH

Contribution aux recettes de l'état

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain. Au titre de l'année 2013, le Groupe a versé à l'Etat 1,95 milliard de DH de dividendes.

Au terme de l'exercice 2013, les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élevaient à près de 4,47 milliards de DH.

**1,95 milliard de DH
de dividendes**
versés à l'État

près de 4,47 milliards de DH
d'impôts et taxes acquittés par Maroc Telecom

Le soutien aux entreprises locales et à la création d'emploi

Maroc Telecom soutient la création d'entreprises, promeut la production locale et contribue ainsi à l'emploi.

Les offres d'accompagnement au démarrage des PME-PMI et de l'activité des professionnels ont été maintenues en 2013. Les nouveaux abonnés à l'Internet ADSL ou à la MT BOX PRO se voient offrir des services tels que le nom de domaine en .ma, la messagerie personnalisée et sécurisée, le stockage en ligne et bénéficient de réductions sur les factures Fixe Mobile et Internet pendant les trois premiers mois d'abonnement (**Business GO**).

Grâce au soutien de Maroc Telecom aux programmes **Infitah** et **Bidayati**, 430 TPE (Très Petites Entreprises) marocaines ont bénéficié d'une sensibilisation et d'une initiation à l'usage des Technologies de l'Information, de réductions sur leurs tarifs d'abonnement, de subventions sur les terminaux et de la gratuité des frais d'installation.



En 2013, Maroc Telecom s'est associé à **Maroc Taswiq** pour la mise en place d'une « Toile Solidaire Virtuelle » qui relie les coopératives de l'Economie Solidaire à une tour de pilotage au siège de Maroc Taswiq à Casablanca. Maroc Telecom équipe et fournit un accès Internet haut débit à la cinquantaine de coopératives agricoles du projet pilote. L'objectif de ce projet est d'améliorer la gouvernance au sein des coopératives, d'optimiser



leur production, d'améliorer leur compétitivité, de rassurer le consommateur local et international et de faciliter la commercialisation des produits. Enfin, la distribution des produits Maroc Telecom continue de créer de l'activité et des emplois, notamment dans le réseau de vente indirecte, tandis que l'activité générale de l'entreprise fait travailler les sous-traitants.

Plus de 127 000 emplois indirects ont été créés par Maroc Telecom dans le Royaume, dont 4 000 chez les sous-traitants. Dans les pays d'implantation de ses filiales, ce sont près de 117 000 emplois indirects qui ont été créés.

Enfin, Maroc Telecom favorise l'économie locale en confiant 56% de ses commandes à des fournisseurs locaux. ■

« Plus de 127 000 emplois indirects ont été créés par Maroc Telecom dans le Royaume... »

Au Burkina Faso, **Onatel** accorde aux sociétés en phase de démarrage, des avantages tarifaires sur tous ses produits et services, dans le cadre d'une convention de partenariat signée avec la Maison de l'Entreprise.



Le programme « Infitah » de l'Agence Nationale pour la Promotion de la Moyenne et Petite Entreprise est soutenu par Maroc Telecom. Ce programme offre aux très petites entreprises (TPE) des réductions sur les prix des ordinateurs et sur les accès à l'Internet 3G et ADSL. Depuis le lancement du programme en 2011, 354 TPE ont bénéficié d'une remise de 25% sur le prix de l'internet 3G 7,2Mb/s et l'ADSL 4Mb/s.

إنفتاح سهل لي خدمتي



Le « Pack Bidayati » du Centre régional d'investissement de Casablanca, qui apporte un appui aux premiers pas des petites entreprises, est soutenu par Maroc Telecom par des réductions sur les produits et services télécoms. Depuis le lancement du pack bidyati, 80 entreprises ont bénéficié des aides suivantes :

- Une réduction de 50% sur les quatre premières factures (Fixe, Mobile et Internet).
- La gratuité des frais d'accès Internet ADSL ou des Liaisons Louées Internet.
- La gratuité des services DNS national et espace d'hébergement websilver, des services comforts Fixe (conférence à trois, transfert d'appel, Indication d'appel en instance) et Mobile (Visiophonie, messagerie vocale, notification des appels manqués).
- Une subvention pour l'acquisition de standard téléphonique à hauteur de 1 000 DH par nouvelle ligne fixe desservant le standard.
- La gratuité de l'abonnement 3G pour toute souscription à un abonnement Optimis et aux forfaits Mobile entreprise.
- Une insertion sur l'annuaire professionnel, avec des caractères et des couleurs différenciés.

Partenaire du forum Cités & Gouvernements Locaux Unis (CGLU)



Rabat Expo 2013

Maroc Telecom a mis à la disposition du 4ème Congrès Mondial de « Cités et Gouvernements Locaux Unis », qui s'est tenu à Rabat du 1er au 4 octobre 2013, toute l'infrastructure en technologies de l'information et de la communication nécessaire à son bon déroulement. Il y a également présenté ses dernières avancées en termes de connectivité, de produits et services, ainsi que sa politique et ses enjeux en Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

Le soutien aux jeunes

Le Groupe Maroc Telecom est implanté dans des pays où la jeunesse, nombreuse et active, vit avec les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication qui sont un outil puissant pour la construction de son avenir. Accompagner cette jeunesse dans son cheminement, son épanouissement, ses rêves, est une responsabilité que Maroc Telecom est fier d'assumer depuis de longues années. Que ce soit dans le domaine économique, avec l'appui à la création d'entreprises, dans l'éducation, le sport, les arts, la culture ou l'action humanitaire, le Groupe Maroc Telecom apporte son soutien constant aux jeunes des pays où il est présent. ■

« **Accompagner cette jeunesse dans son cheminement, son épanouissement, ses rêves, est une responsabilité que Maroc Telecom est fier d'assumer (...)** »

L'éducation et la formation en priorité

Depuis 2006, l'association « Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi » (MT2E) attribue des bourses aux étudiants les plus méritants issus de milieux défavorisés. Ces bourses sont accordées pour une durée d'études allant jusqu'à cinq ans, au Maroc ou à l'étranger. Depuis le début de cette action, plus de 560 bourses ont été attribuées, dont 150 pour la seule année universitaire 2012-2013.



MT2E remet également chaque année des prix d'excellence baptisés « Imtiyaz ». Ces prix sont accordés depuis 2006 aux majors des promotions nationales ou régionales du baccalauréat et, depuis 2011, aux enfants des salariés qui ont obtenu leur baccalauréat avec la mention très bien. Depuis leur création, 825 prix « Imtiyaz » ont été décernés, dont 180 à des enfants de collaborateurs.

Chaque année, Maroc Telecom accueille au sein de ses différents services des stagiaires issus de grandes écoles nationales et internationales.

En 2013, l'entreprise a reçu 56 stagiaires, qui ont été encadrés par un tuteur, puis évalués selon les termes de leur convention de stage.

Maroc Telecom a soutenu en 2013 le Congrès annuel de l'Association des Ingénieurs de l'Ecole Mohammédia des Ingénieurs (EMI) et le projet de développement de cette même école ainsi que la Fédération Nationale du Scoutisme Marocain (FNSM). Maroc Telecom a participé encore une fois aux Rencontres de Formation Cinéma et Education (8ème édition), organisées par l'Association Marocaine pour l'Enseignement de la Langue Française et des Littératures d'Expression Française (AMALEF), tenue cette année sous le thème « Cinéma et Théâtre ». ■



L'accès au savoir pour tous

Les NTIC sont un incomparable vecteur d'accès à la connaissance. En démocratisant l'accès et l'usage d'Internet, Maroc Telecom veut aider concrètement les jeunes écoliers et étudiants à s'insérer dans la société et l'économie de leur pays. Il s'est donc engagé dans trois programmes nationaux, Injaz, Nafid@ et Génie, déployés dans la Stratégie Maroc Numeric 2013 du gouvernement. Maroc Telecom est le principal contributeur à ces programmes, il a permis à près de 50 000 étudiants et à plus de 178 000 enseignants de bénéficier de connexions Internet et d'ordinateurs portables à des prix avantageux.

Maroc Telecom a équipé près de 1300 établissements scolaires de connexion Internet avec une solution de filtrage. Il a également installé plus de 390 salles multimédia au niveau de ces établissements. ■

Maroc Telecom

OFFRE SPÉCIALE ETUDIANTS*

12 mois de connexion Internet Mobile 3G jusqu'à 14.4Mb*
Modem gratuit

à partir de **629 Dh TTC**

Injaz

Génie

Mauritel a proposé des offres spéciales sur les modems 3G pour les jeunes et a augmenté le nombre de journées de promotion sur la recharge Internet.

Onatel a soutenu la Semaine Nationale de l'Internet 2013. Il a installé un stand au Salon de l'Internet pour initier les élèves et les étudiants de Ouagadougou à la navigation sur la toile et pour leur permettre de découvrir l'internet 3G+.

Onatel soutient également l'association Biblio'brousse de Bobo Dioulasso, la deuxième agglomération du Burkina Faso. Par le biais de cette association, il a accordé en 2013, 150 bourses d'études à des lycéens et collégiens de la région Ouest, pour qu'ils puissent suivre une formation en informatique et en outils multimédia dispensée par cette même association. Biblio'brousse bénéficie également de 50% de réduction sur les frais de connexion à l'Internet haut débit.

Sotelma a soutenu en 2013 plusieurs initiatives:

- Le Maxi Tour School, une compétition interscolaire nationale entre élèves et étudiants sur les mots et lettres, les chants et les poésies, la danse, mais aussi un spectacle avec l'élection d'une Miss et des prestations d'artistes. Sotelma est le sponsor officiel de cette manifestation.
- La Case des Métiers, une émission de télé-réalité pour promouvoir différents métiers auprès des étudiants.
- Le Salon organisé par l'Agence pour la Promotion de l'Emploi des Jeunes (APEJ), qui promeut l'entrepreneuriat des jeunes dans le monde rural et permet aux étudiants et aux diplômés sans emploi de mieux s'orienter dans leurs recherches.



La promotion des talents en herbe

Les jeunes talents artistiques

Chaque été, les « **Soirées Jeunes Talents** » qui se tiennent dans le cadre du **festival Jawla de Maroc Telecom**, sont l'occasion pour de jeunes artistes de se produire sur scène et se faire connaître du public marocain. A ce jour, plus de 180 soirées ont permis à de nouvelles stars de se produire dans neuf villages d'animation Jawla : Saidaia, Nador, Al Hoceima, Martil, M'diaq, Tanger, Rabat, Casablanca et Agadir.

Maroc Telecom a poursuivi son soutien à la nouvelle scène musicale marocaine lors du **concours Génération Mawazine**. Cette compétition artistique permet de découvrir des talents prometteurs dans trois catégories musicales : Rap et Hip Hop, Fusion et Musique électronique.



Enfin, un partenariat avec la saison culturelle des Instituts Français au Maroc, permet de soutenir des jeunes talents dans divers domaines : la peinture, la danse, le cirque. ■

En 2013, **Onatel** a été partenaire du concours artistique « **Faso Academy 2013** », un concours de jeunes talents en musique moderne.

Sotelma a soutenu la caravane « **Canubaya** » qui a sillonné tout le pays avec l'artiste international Neba Solo et son Balafon magique, entouré d'une troupe d'artistes en herbe.



Les jeunes talents sportifs

Maroc Telecom a créé en 2001 sa propre école de sport, l' Athletic Club de Rabat (ACR). Cette école, qui dispense des formations en football et en athlétisme, a accueilli à ce jour plus de 700 élèves âgés de 6 à 17 ans, dont un tiers d'enfants de collaborateurs.

Au cours des trois dernières années, la section football de l'ACR a transféré une quinzaine d'élèves talentueux vers des grands centres de formation sportive et des clubs nationaux ou internationaux. La section Athlétisme de l'ACR, affiliée à la Fédération Royale Marocaine d'athlétisme, s'est hissée au 13e rang du classement national des clubs d'athlétisme pour la saison 2012-2013.

Depuis 2007, Maroc Telecom soutient l'Académie Mohamed VI de Football qui accueille chaque année une centaine de jeunes joueurs. Elle leur dispense une formation de haut niveau pour en faire des joueurs professionnels.

Maroc Telecom est aussi, depuis 2009, partenaire de la « Caravane de détection des jeunes talents »

de la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme. Chaque année, cette caravane se déplace dans une région du Maroc à la recherche de jeunes à fort potentiel. Les talents détectés sont intégrés dans les clubs d'athlétisme les plus proches.

Maroc Telecom a accompagné quatre jeunes passionnés marocains de bodyboard lors du «Bodyboard Road Trip», de Tanger à Lagouira en décembre 2013. L'objectif de ce road trip étant de découvrir tous les «spots» de surf du Royaume avec le patrimoine naturel dont ils regorgent et surtout, de populariser le bodyboard au Maroc. Ces jeunes ont partagé leurs expériences sportives, humaines et culturelles avec des enfants de 15 écoles affiliées à la Fédération Royale Marocaine de Surf et de Bodyboard. ■

Mauritel a contribué à l'organisation de la **4ème Edition du Marathon International de Nouadhibou**, une course particulièrement prisée des jeunes.

Les jeunes talents créatifs dans le domaine des NTIC

Maroc Telecom a apporté son soutien en 2013 à trois rendez-vous annuels des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Le concours «Be My App» édition 2013, principal rendez-vous des jeunes créatifs, porteurs d'idées, développeurs, graphistes et marketeurs, les met au défi de développer une application Mobile en 48 heures non-stop. Le 1er prix est revenu à l'application « ServeMe », une carte intelligente et interactive pour les restaurants qui permet aux clients de visualiser les plats, de passer leur commande et de donner leur avis sur la qualité du service. L'application offre même aux clients la possibilité de composer un plat hors menu avec les ingrédients disponibles en cuisine.



Le « Ffour 2.0 » regroupe les acteurs du Web pour les stimuler autour de discussions thématiques. L'édition 2013, qui s'est déroulée au Tennis Club des PTT à Rabat, a réuni une centaine d'acteurs parmi les plus importants du web 2.0 et de la blogosphère au Maroc.



Maroc Telecom soutient depuis sept ans le **«Maroc Web Awards»** qui contribue fortement à l'animation de la scène technologique marocaine. L'édition 2013 a primé 13 jeunes talents dans les catégories blogueur/bloggeuse de l'année, personnalité de l'année, portail Web de l'année, twitter/twitteuse de l'année, etc. L'évènement a connu un réel succès et plus de 1500 personnes ont répondu présentes à cette cérémonie. Le prix de la meilleure personnalité Web de l'année a été décerné par Maroc Telecom. ■



Virgin gaming league by Maroc Telecom

Du 7 au 14 décembre 2013

Maroc Telecom s'est associé à Virgin Megastore Morocco pour organiser la première édition du Tournoi de jeu FIFA 2014 sur Playstation 3. Des parties ont été organisées dans les quatre espaces Virgin du Maroc à Fès, Rabat, Casablanca et Marrakech. Au total, plus de 128 joueurs de Playstation y ont participé.



Agir pour le bien-être des populations

Améliorer les conditions de vie, notamment des populations les plus vulnérables, animer, distraire, favoriser la culture et l'épanouissement, sont des objectifs que le Groupe Maroc Telecom poursuit depuis de nombreuses années.

Le Groupe Maroc Telecom soutient de nombreuses initiatives en faveur des plus démunis et des personnes malades, au travers de fondations et d'associations humanitaires. Il promeut la diversité culturelle et le sport par le biais d'actions en propre ou en partenariat.

L'engagement humanitaire et social

En 2013, Maroc Telecom a poursuivi son engagement auprès de nombreuses fondations et associations nationales pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, l'assistance aux personnes malades ou en situation de handicap et la préservation des droits de l'enfant, telles la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation Lalla Salma Prévention et Traitement des Cancers, l'Heure Joyeuse, l'Observatoire National des Droits de l'Enfant, l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux enfants Trisomiques. ■



Mauritel distribue chaque année aux populations les plus démunies des produits alimentaires et des repas (ftours) durant le mois sacré de Ramadan.

Pour améliorer la santé et l'hygiène des populations, Mauritel a soutenu en 2013, une formation en stomatologie, parodontologie, prothèses dentaires et implantologie au profit de dentistes et au grand bénéfice des mauritaniens.

Onatel soutient l'Association KIMI qui vient en aide aux femmes démunies victimes de grossesses compliquées et la prévention des cancers du sein et du col de l'utérus. Il est partenaire du ministère de la Santé pour la lutte

contre la tuberculose, pour lequel il prend en charge la diffusion d'une campagne radio et télévision. Il soutient les populations vulnérables de l'Oudalan, en aidant l'association Christian Aid à réaliser son programme de transfert d'argent au profit de 4 697 bénéficiaires.

Sotelma a offert tout au long du mois d'octobre 2013, traditionnellement le mois de la solidarité au Mali, du riz, du mil, du sucre et du lait à plusieurs associations caritatives et des structures d'aide à l'enfance. Pour aider les populations du Nord du Mali déplacées par le conflit, Sotelma a mis en place un numéro d'aide « 35 37 3 » en partenariat avec l'Association « Cri de Cœur » et a remis à la Croix Rouge Malienne des denrées de première nécessité (huile, lait, farine et sucre).



FESTIVAL
INTERNATIONAL
DU FILM DE
MARRAKECH

Le soutien à la diversité culturelle

Maroc Telecom est fortement engagé dans la valorisation du patrimoine culturel du Maroc. Il appuie la musique, le cinéma, le théâtre, l'édition, etc.

Le soutien **à la musique** se manifeste avant tout par l'accompagnement, depuis leur création, à divers festivals du Royaume qui en reflètent toute la diversité musicale : le festival Mawazine, le festival des musiques sacrées de Fès, les festivals Amazigh de Fès, Touiza de Tanger, Tourtite d'Ifrane, le festival Aïta de Taounate, le festival des Nomades de Zagora, le festival Malhouniate d'El Jadida, le festival Louthar de Settat. En 2013, Maroc Telecom a également accompagné la tournée d'hiver de Hoba Hoba Spirit, un Groupe de fusion très populaire.

Maroc Telecom est un partenaire fidèle depuis leur première édition, du festival International du Film de Marrakech, comme du festival du film d'auteur de Rabat. Il aide le **Théâtre** National Mohammed V à mettre en place sa production annuelle et contribue à **l'édition** d'ouvrages d'auteurs marocains dans divers domaines. ■



Festival Jawla de Maroc Telecom



Depuis 2002, Maroc Telecom organise chaque été son festival Jawla. Il offre près de 300 concerts gratuits au long d'un circuit qui traverse plusieurs villes du Maroc pendant deux mois. Artistes locaux, nationaux et internationaux se produisent devant un public qui a dépassé, plus de trois millions de spectateurs en 2013.

L'auditorium de Maroc Telecom

Inauguré en 2013, l'auditorium de Maroc Telecom situé au pied du nouveau siège, est un ouvrage unique. Son acoustique de pointe, ses technologies avancées en son, lumière et vidéo ; ses 600 places et sa remarquable modularité en font un espace idéal pour accueillir conférences, concerts, spectacles, projections de films ou réceptions. Ouvert sur l'extérieur, il apporte à la ville de Rabat un outil de premier plan pour sa vie culturelle et événementielle. Il a déjà accueilli de nombreux événements.



Le musée de Maroc Telecom



Le Musée de Maroc Telecom a été transféré en 2013 dans un espace conçu sur mesure au rez-de chaussée de la Tour Maroc Telecom. Il accueille ses visiteurs sur deux niveaux qui regroupent toutes ses collections d'objets liés à la téléphonie et aux télécommunications. Un parcours didactique qui présente et explique l'évolution des télécommunications depuis la fin du 19ème siècle à nos jours, particulièrement au Maroc, pour ses nombreux visiteurs, notamment les enfants émerveillés de découvrir l'évolution si rapide de ces technologies.

Mauritel est partenaire du festival des dattes Tidjikja, qui réunit des groupes musicaux de toutes les régions du pays. Elle soutient également d'autres festivals organisés par différentes villes de Mauritanie et de nombreuses actions culturelles et artistiques et contribue à la diffusion de programmes télévisés valorisant la musique traditionnelle mauritanienne.

Onatel apporte son aide à l'association Ebony qui organise le Festival des Arts et Cultures dans les lycées et les collèges du Burkina Faso, ainsi qu'une compétition de musiques et de danses urbaines, Couleurs Vacances. Onatel a en outre soutenu l'organisation de la Foire Agro Pastorale de Yako.

Sotelma est aux côtés de l'Association pour la Promotion du Tourisme pour dynamiser le Festival des musiques du Mali, symbole de la diversité culturelle malienne. Elle a également appuyé le ministère de l'Environnement pour l'organisation de la Quinzaine de l'environnement du Mali. En 2013, Sotelma a de nouveau organisé le « Malitel show », une manifestation qui a permis à de très nombreux artistes locaux de se produire à travers tout le pays. Enfin, en soutien aux populations du Nord fragilisées par le conflit, la Sotelma s'est associée à la Fédération des Artistes du Mali (FEDAMA) pour organiser un concert de solidarité, avec la participation de nombreux artistes maliens.



L'encouragement du sport

Maroc Telecom apporte son appui à de nombreuses disciplines sportives. Il est un partenaire essentiel de la Fédération Royale Marocaine de Football depuis 2000 et de la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme depuis 1999. Il soutient également la Fédération Royale Marocaine des Sports équestres et la Fédération Royale Marocaine de Tennis.

En 2013, Maroc Telecom a été le partenaire de la 26ème édition du Tour du Maroc de Cyclisme, la Coupe d'Afrique des Nations de Football des moins de 17 ans et la Coupe du Monde des Clubs de la FIFA. Il a également accompagné de nombreuses autres manifestations sportives. ■



Mauritel est le sponsor officiel du football en Mauritanie pour toutes les équipes nationales. Il apporte également son soutien à d'autres sports comme le cyclisme ou l'athlétisme.

Onatel a soutenu en 2013 le ministère des Sports et des Loisirs pour la participation de l'équipe nationale de football à la Coupe d'Afrique des Nations 2013. Toujours en football, Il a participé à l'organisation de la Coupe du Centre Ouest

de Football, permettant la promotion et le développement du football dans cette région. Onatel a également appuyé le Tour cycliste du Burkina Faso.

Sotelma est partenaire du Comité National Olympique et Sportif du Mali et des douze fédérations qui lui sont affiliées, ainsi que de la Fédération Malienne de Tennis et de la Fédération Malienne de Hippiisme.

Agir en entreprise responsable et contribuer à la protection de l'environnement

Que ce soit à l'endroit des collaborateurs du Groupe, ou à celui des tiers, clients comme fournisseurs, Maroc Telecom développe une attitude faite d'écoute, de confiance, de transparence et de respect. Soutenir la société civile et contribuer à la protection de l'environnement est constitutif de sa responsabilité sociale.

La valorisation des compétences et le bien-être des collaborateurs

Pour le Groupe Maroc Telecom, le développement professionnel et l'épanouissement de ses collaborateurs forment un objectif essentiel. Cela passe par une gestion des ressources humaines moderne, une écoute et un dialogue permanents, des conditions de travail sans cesse améliorées et une politique d'avantages sociaux adaptée. ■



Les effectifs à fin 2013



Groupe Maroc Telecom
11 807

Maroc (Maroc Telecom) : **9 374**
Casnet : **70**

Gabon (Gabon Télécom) : **388**
Mauritanie (Mauritel) : **353**

Burkina Faso (Onatel) : **988**
Mali (Sotelma) : **634**

La formation dans le Groupe en 2013



6 753
salariés formés

16 580
participants aux formations



La formation et la mobilité

✓ Maroc Telecom dispose d'un centre de formation à Rabat et de formateurs internes qualifiés pour dispenser des formations métiers. Pour des formations spécifiques, des prestataires externes sont sollicités, que ce soit des sociétés de télécommunications ou des cabinets spécialisés.

En 2013, les dépenses de formation ont représenté plus de 3% de la masse salariale et ont bénéficié à 5180 collaborateurs. Le plan de formation mis en œuvre et incluant 52 nouveaux thèmes relatifs aux métiers de l'entreprise a permis d'assurer en moyenne trois jours de formation par collaborateur.

Maroc Telecom a conclu un partenariat avec l'Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPPT) pour offrir à ses collaborateurs des formations diplômantes longue durée. A ce titre, 38 collaborateurs poursuivent actuellement des formations de Technicien spécialisé dans 4 filières : Gestion des entreprises, Réseaux et informatique, Développement informatique et Commerce.

D'autre part, durant les quatre dernières années, 271 salariés ont reçu des formations en développement durable et 402 en environnement.

Pour stimuler la mobilité interne, la liste des postes à pourvoir au Maroc ou dans les filiales est publiée sur le site Intranet de l'entreprise. Cette année, plus de 760 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité ou d'une promotion. ■



Gabon Télécom a mis en place en 2013 l'évaluation annuelle du personnel (EAP). La formation s'est poursuivie dans des domaines variés, comme l'accueil, le juridique, la fiscalité, la finance. Des récompenses ont été octroyées aux responsables d'agence commerciale les plus performants, dans le cadre de l'opération challenge ADSL. Enfin, une fête autour d'un arbre de Noël a été organisée pour les enfants des collaborateurs et une tombola a permis à des salariés de gagner de multiples lots.



Les avantages sociaux

Au cours de l'été 2013, 871 salariés de Maroc Telecom et leurs familles ont bénéficié de séjours de vacances subventionnés par l'entreprise, au Maroc ou à l'étranger. Chaque année, de nouvelles destinations sont proposées pour les vacances.

Les collaborateurs et leur famille bénéficient de deux clubs sportifs : l'Athletic Club de Rabat et le Tennis Club de Rabat.

Un restaurant d'entreprise a été ouvert à la Tour Maroc Telecom depuis le 04 Novembre 2013.

Maroc Telecom octroie à ses salariés des subventions pour l'acquisition d'un moyen de

transport (656 bénéficiaires en 2013) et la visite des lieux saints de l'Islam (43 bénéficiaires d'une subvention de 36 000 DH par pèlerin).

Des prêts pour l'acquisition de logement sont également proposés aux intéressés et les demandes en la matière, toutes satisfaites en 2013, ont ainsi permis à 124 collaborateurs de concrétiser leurs projets immobiliers. Plus encore, des conventions particulières avec des promoteurs immobiliers ont permis aux collaborateurs de Maroc Telecom de bénéficier de réductions sur les prix d'achat de logements ou de terrains. ■

« **Des prêts pour l'acquisition de logement sont également proposés aux intéressés et les demandes en la matière, toutes satisfaites en 2013.** »

871
salariés et leurs familles ont
bénéficiés de séjours de
vacances subventionnés au
cours de l'été
2013

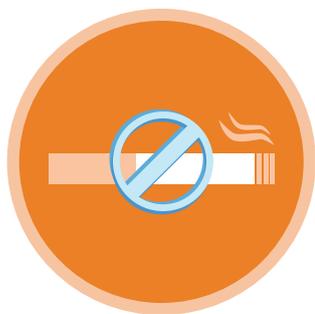
Le dialogue avec les partenaires sociaux

Le dialogue social est une tradition au sein du Groupe Maroc Telecom. Il est favorisé par la présence d'organisations syndicales structurées et représentatives. Maroc Telecom dispose de

délégués du personnel répartis entre les huit directions régionales et les services centraux du siège. ■

La santé et le bien-être au travail

Depuis l'adhésion de Maroc Telecom en juin 2007 au programme « **Collèges, lycées et entreprise sans tabac** » de la Fondation Lalla Salma - Prévention et Traitement des Cancers, le nombre de fumeurs diminue régulièrement au sein de l'entreprise. Campagnes de sensibilisation contre les méfaits du tabac, suivi médical gratuit et soutien des fumeurs en sevrage, protection des non-fumeurs, installation de détecteurs de fumée, toutes ces actions ont permis, à fin 2013, à plus de 780 collaborateurs de cesser de fumer et à 350 autres de réduire leur consommation de cigarettes. Elles ont également permis à Maroc Telecom d'obtenir, pour la 4ème année consécutive, le label OR « Entreprise sans tabac » de la Fondation Lalla Salma - Prévention et Traitement des cancers.



Neuf comités d'hygiène et de sécurité se réunissent régulièrement au sein de **Maroc Telecom** conformément aux exigences réglementaires. Huit audits internes sur le respect des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail ont été réalisés en 2013. Ils ont tous confirmé le respect des normes et exigences réglementaires.

En 2013, 205 collaborateurs ont reçu une formation sur la « Gestion du stress », 57 collaborateurs ont été formés sur « la santé et la sécurité au travail » et 16 autres ont bénéficié d'une formation sur la « lutte contre l'incendie ». Ces sessions de formation se tiennent sur une à deux journées.

Des dispositifs anti-incendie particulièrement avancés ont été installés dans la Tour de Maroc Telecom et sont vérifiés régulièrement. Des sessions de sensibilisation à la sécurité dans les Immeubles Grande Hauteur ont été dispensées à la totalité des collaborateurs qui y sont installés. ■

plus de 780
collaborateurs
ont cessé de fumer

350 autres
ont réduit leur consommation
de cigarettes



Huit audits internes sur le respect des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail ont été réalisés en 2013.



Participation au 61ème Congrès Mondial des Femmes Chefs d'Entreprises

61 FCEM WORLD
CONGRESS
MARRAKECH 2013



Maroc Telecom a participé au 61ème Congrès Mondial des Femmes Chefs d'Entreprises à Marrakech. L'objectif de ce congrès est de promouvoir la parité homme-femme et une meilleure intégration de la femme dans le développement, en tant que levier de croissance et de création de valeur.

L'échange d'expérience au sein du Groupe

Le partage d'expertise à l'échelle du Groupe

En 2013, les équipes de Maroc Telecom ont effectué une trentaine de missions au sein des filiales du Groupe, pour un total de 445 jours-homme. De même, plus de 120 collaborateurs des filiales sont venus chez Maroc Telecom suivre des séminaires, des formations et réaliser des missions d'échanges. Les séminaires organisés au profit des filiales ont couvert tous les domaines d'activité : les réseaux, les systèmes d'information, le marketing, le commercial, la communication, la veille, la finance, les achats et les opérateurs internationaux. ■



La mise à niveau des filiales aux standards internationaux de gestion



Le Groupe Maroc Telecom a lancé plusieurs projets pour mettre au niveau des standards internationaux les processus de gestion des filiales. En 2013, la comptabilité analytique a été mise en place à la Sotelma et les programmes d'optimisation des coûts et de fiabilisation du patrimoine foncier ont été poursuivis.

Le projet de câble à Fibre Optique inter-filiale s'est poursuivi. Les travaux au Mali ont été achevés et le câble est arrivé au sud de la Mauritanie.

Sur le plan commercial, un nouveau chantier d'optimisation de la distribution a été lancé pour les quatre filiales du Groupe, avec le support de Maroc Telecom. ■

Synergies et mutualisations entre Maroc Telecom et ses filiales

Le projet de mutualisation des achats a été consolidé et poursuivi en 2013. Ce chantier important est un vrai vecteur de synergies et de transfert de compétences au sein du Groupe Maroc Telecom. Il s'est concrétisé par la mise en place d'une véritable approche de négociation Groupe et une harmonisation des prix et des solutions. Ainsi, une dizaine de projets de mutualisation se sont concrétisés durant l'année et ont permis aux filiales d'accéder à de nouvelles technologies (cartes SIM Flash, cartes USIM 64K et 128K, MSAN, Single RAN) tout en optimisant leurs coûts d'investissement. ■



Une relation de confiance vis-à-vis des clients

Maroc Telecom bâtit une relation de confiance avec ses clients fondée sur la transparence et la simplicité en matière d'information et de tarification des offres.

Protection des données personnelles des clients

Maroc Telecom accorde une attention particulière à la protection de la confidentialité des données et de la vie privée de ses clients et a mis en place des procédures de sécurité strictes.

Sécurité de l'information

La charte « Sécurité de l'information » édictant l'ensemble des règles internes à respecter en la matière a été déployée auprès de l'ensemble des salariés.

En 2013, les certifications **ISO 27001 version 2005** (système de management de la Sécurité de l'information) et **ISO 9001 version 2008** (système de management de la Qualité) de Maroc Telecom ont été renouvelées, respectivement pour la troisième et quatrième fois.



Maroc Telecom a également mis en place une **méthodologie d'analyse et de traitement des risques** permettant d'identifier, d'évaluer et de maîtriser l'ensemble des risques liés à la sécurité de l'information des processus et activités de l'entreprise. En 2013, afin de s'assurer de l'efficacité

de ce dispositif et de sa conformité aux exigences des normes ISO 9001 et ISO 27001, Maroc Telecom a réalisé 24 audits internes sur 275 sites en région et sur neuf processus en central.

Des **plans de reprise et de continuité d'activité** ont été élaborés pour l'ensemble des processus et activités critiques et sont testés régulièrement.

Par ailleurs, la **sécurité des systèmes d'information** de Maroc Telecom a été renforcée par le déploiement de plusieurs solutions, notamment pour la protection contre la perte des données, la gestion des accès, la sécurisation de la plateforme de messagerie, etc. ■

Conformité à la loi sur la protection des données personnelles

Dès l'entrée en vigueur en 2013 de la **loi 09-08 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel**, Maroc Telecom a mis en place les actions nécessaires pour se mettre en conformité. Un représentant de Maroc Telecom a été désigné pour assurer, en relation avec la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP), le respect des dispositions de la loi et le maintien du niveau de conformité avec ladite loi. En décembre 2013, Maroc Telecom a pu obtenir l'approbation de la CNDP pour l'ensemble des traitements déclarés. ■

Satisfaction des clients

Extension et modernisation du réseau d'agences

En 2013, vingt nouvelles agences ont été créées. Le réseau en compte 387, dont 27 dédiées aux entreprises et quatre aux Grands Comptes. 51 agences ont été réaménagées en 2013 selon le concept « nouvelle génération », qui améliore les conditions d'accueil des clients. Ceux-ci peuvent y découvrir librement, sans attendre, les nouveaux services et tester les terminaux exposés, guidés par des conseillers. A fin 2013, 223 agences répondaient au concept de « nouvelle génération ». ■

Un revendeur toujours à proximité

Quel que soit l'endroit où ils se trouvent, même le plus reculé, les clients Maroc Telecom trouvent toujours à proximité un des 72 000 points de vente référencés à fin 2013. Ce très large réseau qui apporte les services jusqu'aux consommateurs, contribue également de façon significative à l'emploi dans les régions.

Ce réseau s'approvisionne auprès de neuf distributeurs nationaux et régionaux, dont quatre dédiés aux « Entreprises » (deux dédiés exclusivement aux entreprises et deux autres s'adressant aux entreprises et aux autres clientèles de Maroc Telecom).

Lancé en 2010, le réseau de distribution des revendeurs porteurs de l'enseigne Maroc Telecom « Plus full image » s'est également développé pour atteindre près de 200 agences full image à fin 2013. ■



20

Nouvelles agences
ont été créés en

2013

Amélioration de la productivité par les Systèmes d'Information

Plusieurs systèmes d'information métiers ont été mis à niveau ou totalement refondus en 2013. De nouvelles applications ont été conçues pour les clients sur Internet, et de nouvelles solutions de collaboration et de communication ont été déployées.

Les infrastructures informatiques et les systèmes d'information sont strictement sécurisés. Chaque année, Maroc Telecom réalise un test en grandeur nature du plan de reprise et de continuité d'activité. Ce test simule le basculement des Systèmes d'Information vers un site de secours en cas de sinistre majeur et une simulation a été réalisée avec succès en février 2013.

Enfin, Maroc Telecom a déployé une solution sécurisée de partage et d'échange de documents avec ses filiales. ■



Quel que soit l'endroit où ils se trouvent, même le plus reculé, les clients Maroc Telecom trouvent toujours à proximité un des 72 000 points de vente référencés.



Qualité de service en constante amélioration

Maroc Telecom a continué d'améliorer la relation client avec la mise en place d'outils permettant aux agences, aux centres d'appels, aux centres de renseignements et aux centres de service après-vente, une prise en charge plus rapide du client, que ce soit pour la demande d'information, la prise de commande ou le traitement de réclamations.

- Un nouveau système de **gestion de la relation client Internet** a été déployé et intégré à celui déjà existant pour le Fixe et le Mobile.
- **Les vendeurs en agence** peuvent rétablir en temps réel les abonnements mobiles et activer le service Triple Play (Fixe, Internet et TV sur ADSL)
- **Un nouveau système de gestion des files d'attente** a été introduit dans les agences commerciales.
- **Une nouvelle solution** calcule automatiquement les indicateurs du service Après-Vente Entreprise pour un meilleur pilotage de l'activité.
- Sur le site « **eboutique.iam.ma** », les clients peuvent s'informer sur les produits et les acheter en ligne, tandis qu'un SelfCare leur permet de consulter en ligne des informations sur leurs abonnements, leurs factures et leurs consommations.

Toujours dans le souci de préserver la qualité du service et de lutter contre la fraude, Maroc Telecom a déployé des moyens techniques et humains spécifiques contre le détournement du trafic international entrant vers son réseau Mobile, qui affecte la qualité des appels acheminés vers les clients. ■



Gabon Télécom a mis en ligne l'ensemble de ses offres ainsi que le catalogue des tarifs de ses produits.

Mauritel a amélioré la qualité de ses services aux clients du Prépayé en prenant en charge rapidement les réclamations, dont le délai de traitement est passé de 24 heures pour certaines requêtes, à un traitement en temps réel. Les clients du Postpayé peuvent quant à eux accéder en ligne à leur facture et sont avisés à l'avance de la suspension de leur forfait.

Onatel a publié, en 2013, le catalogue de l'ensemble de ses tarifs sur son site web.

Sotelma a renforcé son réseau de vente indirecte par le recrutement de plusieurs milliers de revendeurs de proximité qui proposent des recharges électroniques. Elle a également mis en place un système de paiement virtuel ainsi qu'un système de gestion de file d'attente dans ses agences. En réalisant différentes enquêtes de satisfaction auprès de ses clients, elle a pu mieux cibler leurs besoins et apporter les meilleures réponses à leurs attentes.

L'éthique des affaires

Pratiques responsables à l'égard des fournisseurs

Les relations avec les partenaires commerciaux (fournisseurs, distributeurs et sous-traitants) entrent dans le champ de la Responsabilité Sociale d'Entreprise de Maroc Telecom, qui s'attache à ce qu'elles soient équitables, constructives et fondées sur des valeurs partagées.

La sélection des fournisseurs s'effectue en toute transparence, suivant une procédure d'achats respectant l'éthique des affaires et les engagements en matière de RSE de Maroc Telecom.

Maroc Telecom partage aussi ses préoccupations de développement durable avec ses partenaires. Depuis 2010, des clauses « Développement Durable » ont été intégrées dans la totalité des contrats et cahiers des charges de Maroc Telecom. Ces clauses, qui ont été mises à jour en 2013 suite à l'adhésion de Maroc Telecom au pacte mondial des Nations Unies, concernent le respect des principes fondamentaux en matière de droits de l'homme et de droit du travail, le respect des engagements relatifs à la protection de l'environnement et des engagements en matière de lutte contre la corruption. En 2013, comme en 2012, Maroc Telecom a réalisé des audits RSE auprès d'une dizaine de fournisseurs pour vérifier leur conformité aux clauses de développement durable. ■

« (...) des clauses « Développement Durable » ont été intégrées dans la totalité des contrats et cahiers des charges de Maroc Telecom. »



Lutte contre la corruption

En 2013, Maroc Telecom a organisé des formations et une campagne interne de sensibilisation pour la lutte contre la fraude et la corruption. A ce jour, 2360 collaborateurs ont été formés sur les mécanismes de prévention de la fraude et de la corruption.

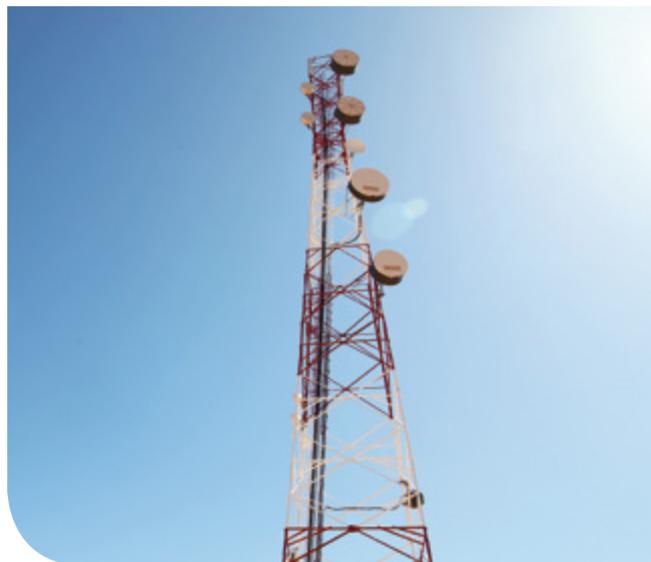
Plus de 150 collaborateurs des filiales Onatel, Gabon Télécom et Sotelma ont bénéficié d'une action de sensibilisation sur ce même thème.

Ces efforts accomplis par Maroc Telecom ont été récompensés une nouvelle fois par l'obtention du Trophée Vigéo «Top Performer 2013», après celui de 2011. ■

Près de
2 360
collaborateurs formés
sur les mécanismes de
prévention de la fraude
et de la corruption.

La santé et les radiofréquences

Maroc Telecom est extrêmement vigilant sur les risques de santé publique en matière de téléphonie. En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur national, Maroc Telecom organise chaque année des campagnes de mesures de l'intensité des ondes électromagnétiques pour s'assurer de la conformité des rayonnements aux normes internationales. En 2013, ce sont plus de 600 sites qui ont été contrôlés avec des résultats sur les rayonnements du champ électromagnétique très largement inférieurs aux seuils des normes en vigueur. Maroc Telecom maintient par ailleurs le dialogue avec les riverains des antennes relais et informe les clients qui le souhaitent à propos des ondes électromagnétiques. ■



La protection de l'environnement

Conscient de la nécessité de préserver la planète et dans un souci permanent de maîtriser les impacts de son activité sur l'environnement, Maroc Telecom accorde une place importante à l'environnement dans sa politique de

développement durable et mène depuis plusieurs années des actions en faveur de l'environnement et pour l'incitation aux éco gestes, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. ■

L'optimisation de l'usage du papier et du carburant

L'optimisation des consommations du papier

Avec le service d'e-facturation lancé en 2012, qui permet aux clients de consulter en ligne et de télécharger leurs factures de téléphonie mobile, fixe et Internet, Maroc Telecom a réduit d'un tiers sa consommation de papier liée à la facturation. Dans la même idée, une gestion électronique des documents contractuels des prestataires (documents d'engagement, licences, etc.) a été introduite et les cartes de recharges de téléphonie prépayées dématérialisées : les clients disposent de nouveaux modes de recharge : sur Internet, chez un revendeur, à un Guichet Automatique Bancaire, ou via Mobicash. ■



La réduction de la consommation de carburant et des émissions de CO2

Maroc Telecom s'est engagé dans un processus de réduction de ses émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (GES), pour lutter contre le changement climatique. Il a revu le mode de gestion de son parc automobile et opté pour la

location longue durée, qui permet de disposer de véhicules toujours plus récents, dont les moteurs sont moins polluants et dégagent moins de CO2. En 2013, ce renouvellement a concerné 437 véhicules utilitaires neufs et plus écologiques. ■

La Tour Maroc Telecom, un projet éco-responsable



Inaugurée le **17 juin 2013** par Sa Majesté le Roi Mohamed VI, **la Tour Maroc Telecom** traduit l'attention que porte le Groupe au respect de l'environnement et au confort de ses salariés. Cet ouvrage de 22 niveaux a été conçu en suivant la démarche Haute Qualité Environnementale.

La consommation d'énergie s'est réduite grâce à une isolation thermique assurée par une façade double peau, par une gestion centralisée de la climatisation, des stores et de l'éclairage pour diminuer les besoins en lumière artificielle, ou encore par la mise en place de détecteurs de présence.

La consommation d'eau est optimisée par la récupération des eaux pluviales pour irriguer les espaces extérieurs, par des robinets temporisés à détection infrarouge et par le filtrage des eaux usées de cuisine.

Pour le confort des collaborateurs, une acoustique et une isolation thermique de grande performance ont été installées, une première dans un Immeuble de Grande Hauteur au Maroc.

Cette Tour qui abrite le siège de Maroc Telecom, équipée des toutes dernières technologies de la communication et de l'information, véritable projet éco-responsable et citoyen, a reçu la mention spéciale du jury pour le grand prix des bâtiments de très grande hauteur, au forum Ecobuilding à Paris.

La réduction de la consommation d'électricité et recours aux énergies propres

Maroc Telecom travaille depuis plusieurs années à réduire sa consommation d'énergie et son impact sur l'environnement.

Une mission d'audit sur l'optimisation de la consommation électrique et sur l'usage des énergies renouvelables a été achevée en janvier 2013. Elle avait pour objectif de vérifier l'état d'avancement des projets relatifs à l'usage de l'énergie renouvelable, d'évaluer le programme de déploiement d'équipements à consommation d'énergie réduite et d'apprécier la mise en place et le respect des bonnes pratiques en matière de réduction des pertes énergétiques.

Maroc Telecom recourt en effet de plus en plus aux énergies renouvelables, en particulier pour alimenter les sites techniques isolés. A fin 2013, près de 640 sites Maroc Telecom étaient alimentés en énergie solaire, contre 525 en 2012. Deux sites pilotes d'ateliers d'énergie hybride (solaire et éolienne) ont également été équipés en 2013.

Pour réduire la consommation électrique des équipements, des systèmes intelligents de ventilation dits « free-cooling », qui permettent de ne déclencher le climatiseur que lorsque la température extérieure atteint un seuil élevé prédéfini, ont été installés dans 40 sites pilotes,

permettant jusqu'à 70% d'économie d'énergie par site. A terme, ce sont près de 2 000 sites qui en seront équipés. De même, le déploiement de la technologie Single RAN, beaucoup plus économe que les technologies précédentes, permet un gain en consommation électrique pouvant atteindre jusqu'à 50%.

Par ailleurs, Maroc Telecom exige systématiquement de ses fournisseurs la fourniture de matériel et d'équipements réseaux peu consommateurs d'énergie.■



En 2013, les filiales ont toutes progressé dans l'utilisation des énergies renouvelables pour l'alimentation des sites techniques.

Gabon Télécom :

5 sites équipés
en 2013

soit un total de
178 à fin 2013

Mauritel :

9 sites équipés
en 2013

soit un total de
113 à fin 2013

Onatel :

81 sites équipés
en 2013

soit un total de
271 à fin 2013

Sotelma :

138 sites équipés
en 2013

soit un total de
714 à fin 2013

La préservation de l'environnement grâce aux NTIC

Partenaire du SIAM

Chaque année, Maroc Telecom participe au Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM) dont il est partenaire officiel. Il y marque son passage par la présentation d'innovations technologiques au service de l'agriculture et de l'environnement et d'offres de télécommunications proposées aux agriculteurs à des tarifs préférentiels.

En 2013, Maroc Telecom a présenté la solution « E-Sol ». Elle permet de mesurer les paramètres environnementaux (humidité du sol, humidité ambiante, température et lumière ambiantes...) et de transmettre aux agriculteurs par SMS et e-mail des alertes dès que les seuils préalablement définis sont atteints. Elle permet également de mesurer et de visualiser automatiquement l'eau réellement disponible dans le sol pour les végétaux et d'ajuster en conséquence le programme d'irrigation.



La réhabilitation de jardins publics

Maroc Telecom a réhabilité deux espaces verts publics de la Préfecture Ain Chock, il s'agit du jardin de la piste de Taddart et du jardin de la route de la Mecque. ■

Les plages propres

Maroc Telecom accompagne le programme « Plages propres » de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement depuis 2001. Des travaux d'équipement et d'aménagement ont été réalisés sur seize plages : Sidi Kacem, « forêt diplomatique », Tahadart, Cité bleue, Aquass Briech, Rmilat, Sidi m'ghait, Jbilat, plage municipale de Tanger, Malabata, Lamrissat, Merkala, Martil, Achakar, Sol de Tanger et Rifyne de Fnideq. Ces trois dernières plages arborent le Pavillon bleu, label européen qui atteste de la propreté de la plage, d'une bonne qualité de ses eaux de baignade et de son aménagement. ■





La compensation Volontaire Carbone

Maroc Telecom a renouvelé son partenariat pour le « Programme Compensation Volontaire Carbone » de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, dont l'objectif est d'inciter les entreprises et organisations à réduire leurs émissions de CO₂, ou à compenser celles irréductibles. Pour ces dernières, le programme propose aux partenaires des projets de réduction et de séquestration de gaz à effet de serre qu'ils financeront, tels que l'équipement en énergie solaire d'écoles rurales, la plantation de palmiers dans les oasis et d'arbres dans les forêts, ainsi que l'élaboration de Kits pédagogiques et didactiques

pour l'éducation environnementale des plus jeunes.

Maroc Telecom a également participé en 2013, dans le cadre de ce même programme, à un atelier de réflexion pour la mise en place d'une méthode de bilan GES (Gaz à effet de Serre) et des facteurs d'émissions de la Base Carbone®, adaptés au contexte marocain. ■

Le partenariat avec le zoo de Témara



Partenaire du Jardin zoologique de Témara, Maroc Telecom a contribué à la conservation des espèces animales sauvages menacées de disparition, en soutenant des programmes d'acclimatation dans le zoo, conformément aux normes internationales en vigueur. ■

Sotelma est devenue le partenaire officiel du Parc National du Mali et du Zoo National du Mali.



L'intégration paysagère des antennes

Dans les paysages urbains particulièrement sensibles, Maroc Telecom place des antennes relais esthétiques, qui dissimulent les équipements techniques en leur donnant la forme de palmiers, de pins, ou en les encastrant dans le bâti. En 2013, ce parc spécifique comportait plus de 80 sites à intégration paysagère.

Un projet de poteaux esthétiques est en cours de développement, projet visant à camoufler les antennes téléphoniques existantes par adjonction d'extensions en forme de palmes, afin que l'ensemble ressemble à un palmier. ■





Les performances du Groupe en 2013



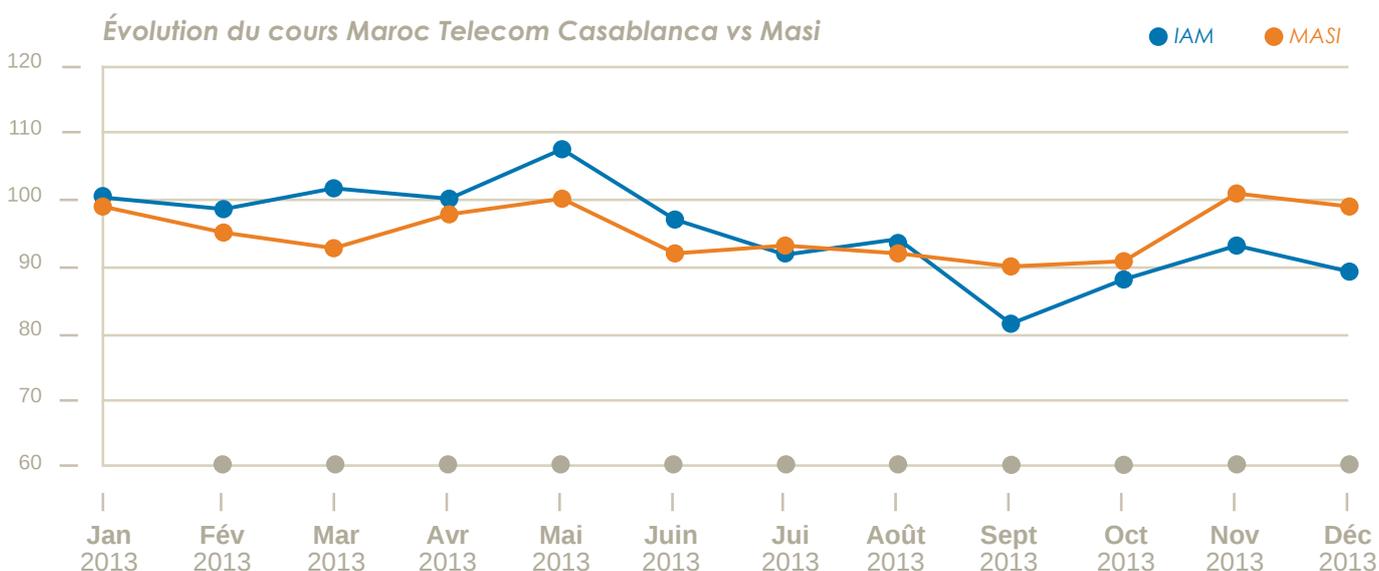
Le titre IAM sur les places boursières

évolution 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



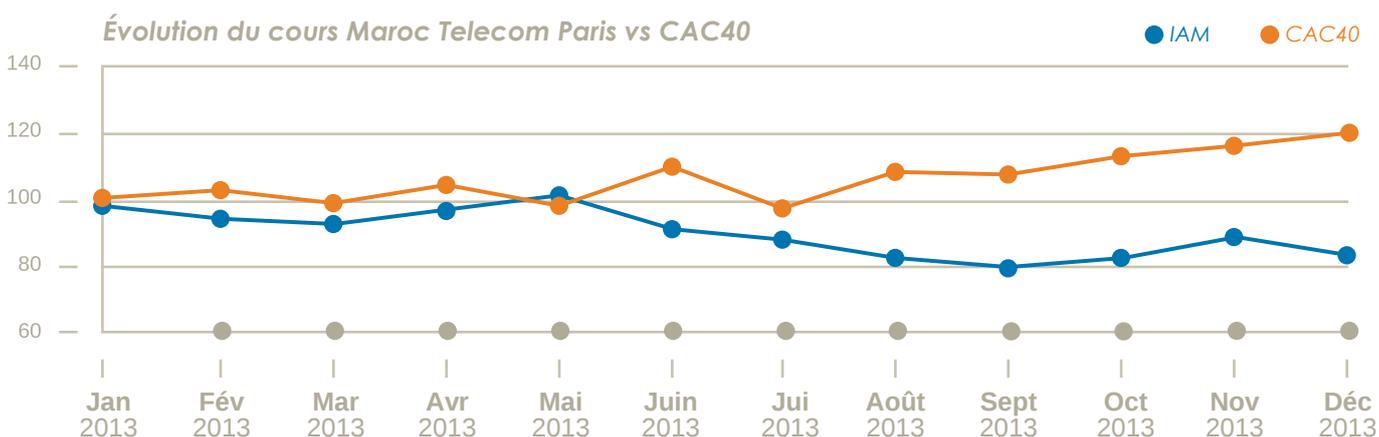
évolution du titre IAM à la bourse de Paris

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



Les rendez-vous financiers 2014

Date	Événement
Jeudi 13 février 2014	Chiffre d'affaires – Résultats exercice 2013 : communiqué de presse & conférence Analystes et Investisseurs.
Mardi 22 avril 2014	Assemblée Générale des Actionnaires.

Les dividendes distribués

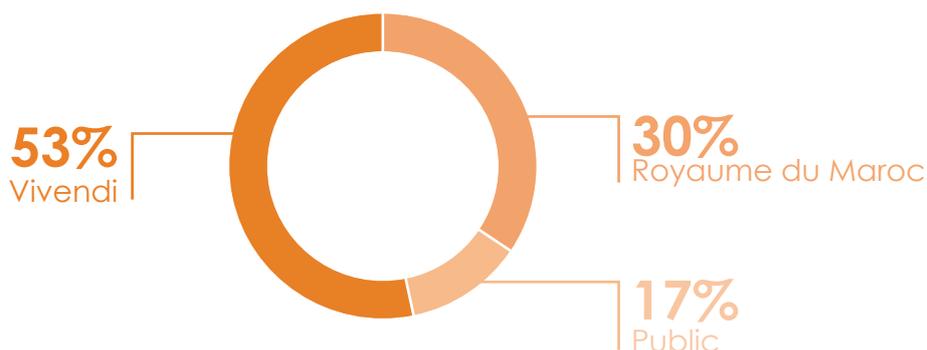
Depuis l'ouverture de son capital, Maroc Telecom a toujours été soucieux de rémunérer ses actionnaires de manière satisfaisante tout en garantissant les moyens de son développement. Maroc Telecom a l'intention de poursuivre une politique de distribution régulière et significative, en fonction de la conjoncture,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

Année de mise en distribution	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Dividende ordinaire (millions de Dirhams)	6 927	8 088	9 521	9 063	9 301	8 140	6 500	5 275*
Dividende ordinaire par action (Dirhams)	7,88	9,2	10,83	10,31	10,58	9,6	7,4	6

*Montant proposé à l'Assemblée Générale Ordinaire du 22 avril 2014. Ce montant devra être ajusté pour tenir compte du nombre d'actions d'autocontrôle détenues à la date de paiement du dividende.

La répartition du capital au 31/12/2013

Répartition du capital entre Vivendi, le Royaume du Maroc et le Public



Le reporting extra-financier

Maroc Telecom réalise depuis 2009 un reporting extra-financier. Des données environnementales, sociales et sociétales sont ainsi fournies et publiées chaque année. Pour 2013, Maroc Telecom a renseigné 223 indicateurs extra-financiers : 58 indicateurs sociétaux, 26 indicateurs environnementaux et 139 indicateurs sociaux. Les filiales du Groupe Maroc Telecom documentent également des indicateurs sociaux et sociétaux.

Des travaux de vérification du reporting extra-financier sont opérés chaque année par les équipes de l'audit interne. Ils permettent de s'assurer que le reporting a été réalisé conformément aux procédures en vigueur et qu'il répond aux critères d'exhaustivité et de fiabilité. ■

Indicateurs environnementaux / Maroc Telecom



325 840 en milliers de KWh
Consommation d'électricité

42 850 Kg
de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels

5 861 158 litres
Consommation de fuel (groupes électrogènes)

Emissions de CO2 imputables aux consommations des sources mobiles (teqCO2) :

Essence 158



Diesel 7 461

Emissions de CO2 imputables aux consommations des sources fixes (teqCO2) :

Electricité 230 695



Autres sources 22 589

Emissions de CO2 imputables aux voyages d'affaires (teqCO2) :

Train 93

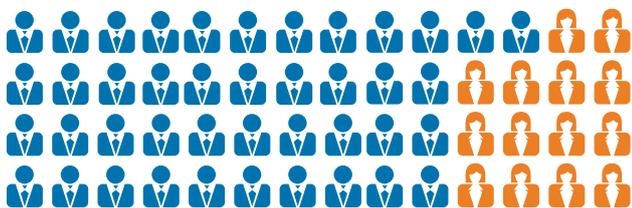


Avion 216



Indicateurs sociaux / Groupe Maroc Telecom

Effectif total 11 807



Effectif féminin
2 879

Effectif masculin
8 928

Entrées de collaborateurs : **178**

Sorties de collaborateurs : **501**

Age moyen:

45 ans

Maroc Telecom

44,5 ans

dans les filiales

Ancienneté moyenne:

19,6 ans

Maroc Telecom

17,4 ans

dans les filiales

195

Collaborateurs ayant moins de 25 ans



Taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt) :
2,6



285 823
heures de formation

24,2 heures

Durée moyenne de formation par salarié.

Indicateurs sociétaux / Groupe Maroc Telecom

Impact territorial, économique et social



56%

des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Fibre optique :

35 000km

de câbles à fibre optique au Maroc

5 698 Km

de câble terrestre à fibre optique reliant Maroc Telecom à ses filiales

Nombres de communes rurales isolées couvertes dans l'année :

346

au Maroc

8

au Gabon

20

en Mauritanie

38

au Burkina Faso

133

au Mali

Couverture des populations :

99,14%

au Maroc

97%

au Gabon

94,3%

en Mauritanie

78%

au Mali

93%

au Burkina Faso

Promotion de la diversité linguistique

Nombre de langues dans lesquelles sont disponibles les principaux produits et services :

Maroc Telecom : 8

- L'ensemble des terminaux mobiles commercialisés par Maroc Telecom contiennent les langues Arabe et Français. Certains terminaux contiennent en plus la langue Amazighe
- Le service Bouquet Info (actualités économiques, politiques, sportives et culturelles reçues par SMS - sources MAP et AlJazeera) est en Arabe, Français et Anglais
- Huit langues sont utilisées dans les programmes diffusés par les «TV et Radio sur ADSL» de Maroc Telecom : Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Portugais, Espagnol et Chinois

Gabon Télécom : 2

(Français, Anglais)

Mauritel : 5

(Arabe, Poular, Soninké, Wolof, Français)

Onatel : 4

(Français, Anglais, Mooré, Dioula)

Sotelma : 8

(Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonraï, Tamachèque, Bodo, Manianka)

Santé et Sécurité des consommateurs

615

Nombre de sites (antennes-relais) ayant fait l'objet de mesures du champ électromagnétique.



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.

Advergame ou jeu vidéo publicitaire

Jeu vidéo qui promeut l'image d'une marque.

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...

CÂBLE ACE (AFRICA COAST TO EUROPE)

Câble en fibre optique, sous-marin reliant l'Europe à la côte ouest de l'Afrique. Il est géré par un consortium de 17 opérateurs dont le Groupe Orange.

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.

CGFO

Câble de Garde à Fibre Optique.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)

Norme de téléphonie mobile et une évolution du GPRS.

Ethernet

Protocole de communication qui permet aux terminaux d'un réseau informatique local de communiquer (s'envoyer des trames de données) sans utiliser d'accès à internet.

FTTH (Fiber To The Home)

« Fibre jusqu'à l'abonné », elle correspond au déploiement de la fibre optique depuis le lieu d'implantation des équipements de transmission de l'opérateur jusque dans les logements ou locaux à usage professionnel.

GFU (Groupement Fermé d'Utilisateurs)

Ensemble de personnes physiques ou morales utilisant un service de communications électroniques dans le cadre de réseaux non connectés à tout autre réseau.

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).

HLR (Home Location Register)

Élément des réseaux de la téléphonie mobile GSM, base de données centrale comportant les informations relatives à tout abonné (numéro de carte sim, numéro d'appel, services souscrits...).

IN

Réseau Intelligent.

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.

Liaison Louée+ (LL+)

Est une liaison filaire réservée à l'usage exclusif d'un utilisateur pour une connexion Internet permanente ou une interconnexion de site. Il s'agit d'un des moyens de connexion des plus sécurisés.

MGW

Media Gateway, équipement de commutation qui convertit des flux multimédia entre des réseaux utilisant des techniques de codage différentes.

MMS via MMVD « Multi-Messaging Virtual 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

Point d'accès unique vers les réseaux d'un opérateur reliant les lignes de ses abonnées à son réseau cœur.

MVNO (Mobile Virtual Network Operators)

Les Opérateurs Réseau Mobile virtuel sont des opérateurs de téléphonie mobile qui, ne possédant pas de concession de spectre de fréquences ni d'infrastructure de réseau propres, contractent des accords avec les opérateurs mobiles possédant un réseau mobile pour leur acheter un forfait d'utilisation et le revendre à des clients sous leur propre marque.

NGSDH et NGWDM

Techniques de transmission nouvelles génération utilisées en communications optiques.

NodeB

Équivalent de l'antenne BTS dans un réseau de téléphonie Mobile utilisant une norme 3G.

Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

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)

Programme du Service Universel, lancé en novembre. 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.

Plateforme VMS

Plateforme de gestion des messageries vocales.

Plateforme SMSC

Plateforme de gestion des SMS.

Roaming

La possibilité, dans la téléphonie Mobile, de pouvoir appeler ou être appelé quelle que soit sa position géographique.

Roaming Out

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.

SelfCare

Ensemble d'outils automatisés qui permettent aux clients de réaliser directement des opérations d'après-vente.

Single RAN (Single Radio Access Network)

Technologie qui consiste à fusionner toutes les capacités de communication radio d'un réseau cellulaire en un seul équipement.

Smartphone

Terme utilisé pour désigner les téléphones évolués, qui possèdent des fonctions similaires à celles des assistants personnels.



SMS / MMS (Short Message Service et Multimedia Messaging Service)

Services de la téléphonie mobile qui permettent de transmettre respectivement de courts messages textuels et des messages multimédias.

STM (Synchronous Transport Module level)

Débit égal à 155,52 Mbit/s du SDH (Synchronous Digital Hierarchy), ensemble de protocoles pour la transmission de données numériques à haut débit.

Streaming

Mode de transmission de données audio et vidéo sur Internet. Ces dernières sont transmises en flux continu dès que l'internaute sollicite le fichier plutôt qu'après le téléchargement complet de la vidéo et de l'extrait sonore.

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.

Unstructured Supplementary Service Data (USSD)

Fonctionnalité des téléphones GSM ou 3G, généralement associée aux services de téléphonie de type temps réel ou de messagerie instantanée.

VOIP

Voice over IP, technique permettant d'acheminer la voix sur des réseaux IP (réseaux privés ou Internet).

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+...



MAROC TELECOM

Avenue Annakhil, Hay Ryad, Rabat.
www.iam.ma

