



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
2019





AT : Atlantique Telecom

(*) Contrôlé à 51,527% via CMC, société de droit mauritanien

(**) Contrôlé à 100% via MIC Africa 2 B.V., société de droit néerlandais

À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2019 dans les différents pays de son implantation : Maroc, Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali, Mauritanie, Niger, République Centrafricaine, Tchad et Togo.

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 2019. Il consolide toutes les actions de Maroc Telecom et de ses filiales au Bénin (Etisalat Bénin), au Burkina Faso (Onatel), en Côte d'Ivoire (Atlantique Telecom Côte d'Ivoire), au Gabon (Gabon Télécom), au Mali (Sotelma), en Mauritanie (Mauritel), au Niger (Atlantique Telecom Niger), en République Centrafricaine (Atlantique Telecom Centrafrique), au Tchad (Tigo Tchad) et au Togo (Atlantique Telecom Togo).

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

Les indicateurs sociaux et sociétaux concernent le Groupe Maroc Telecom. Les indicateurs environnementaux concernent uniquement Maroc Telecom. Les informations publiées dans ce rapport sont conformes aux principes des normes de références :

- L'information financière de Maroc Telecom suit les normes IFRS (International Financial Reporting Standards).
- Le Reporting des données environnementales, sociales et sociétales se réfère à la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (Loi NRE) et aux standards de reporting, notamment le Global Reporting Initiative (GRI- supplément média).

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



UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DANS **11 PAYS** DU CONTINENT AFRICAIN

Près de

- ▶ **68 millions** de clients,
+ 11,1 % en un an
- ▶ **64 millions de clients** en
téléphonie Mobile
- ▶ **2,2 millions de clients**
en téléphonie Fixe
- ▶ **13,4 millions de clients**
actifs Internet au Maroc
- ▶ **36,5 milliards de DH** de chiffre
d'affaires,
+0,9 %* par rapport à 2018
- ▶ **18,9 milliards de DH**
de résultat brut d'exploitation
(EBITDA),
+3,4%* par rapport à 2018
- ▶ **6 milliards de DH** de résultat
ajusté** net part du Groupe

* A base comparable. La base comparable illustre les effets de consolidation de Tigo Tchad comme si elle était effectivement produite le 1er juillet 2018, le maintien d'un taux de change constant et la neutralisation de l'impact de l'application de la norme IFRS16

** Le RNPG est ajusté de la provision de 3,3 milliards de dirhams constituée par Maroc Telecom dans ses comptes au 31/12/2019, relative à la sanction de l'ANRT.

● 2019

Introduction en bourse de 8% du capital de Maroc Telecom

Acquisition de 100% du capital de Tigo Tchad

● 2018

Acquisition par Maroc Telecom de 10 % supplémentaires du capital d'Onatel

● 2015

Acquisition auprès d'Etisalat de six opérateurs au Bénin, en Côte d'Ivoire, au Gabon, au Niger, en République Centrafricaine et au Togo (janvier)

● 2014

Acquisition par Etisalat des 53% détenus par Vivendi dans le capital de Maroc Telecom (mai)

● 2009

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

● 2007

Acquisition de 51% de Gabon Télécom SA, l'opérateur historique des télécommunications au Gabon (février)

● 2006

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

● 2004

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

● 2001

Ouverture du capital de Maroc Telecom (février)

Acquisition de 54% de Mauritel, l'opérateur historique des télécommunications en Mauritanie (avril)

(*) A taux de change constant

LES ACTIVITÉS AU MAROC

21,69

MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE D'AFFAIRES,
+ 1,3 % PAR RAPPORT À 2018

12,29

MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (EBITDA),
+5,3%* PAR RAPPORT À 2018

(*) A base comparable. La base comparable illustre la neutralisation de l'impact de l'application de la norme IFRS16



PARC MOBILE (en milliers)

2018

1 993
POSTPAYÉ

17 068
PRÉPAYÉ

Total **19 062**

2019

2 302
POSTPAYÉ

17 752
PRÉPAYÉ

Total **20 054**
(hausse de 5,2% sur un an)

42,64%
de part de marché
(source : ANRT, T3-19)

14,28
milliards de DH
de chiffre d'affaires, **+2,2%**
par rapport à 2018



PARC FIXE (en milliers)

2018

405
PROFESSIONNELS
ET ENTREPRISES

1 413
RÉSIDENTIELS

Total **1 818**

2019

397
PROFESSIONNELS
ET ENTREPRISES

1 485
RÉSIDENTIELS

Total **1 882**
(hausse de 3,5% sur un an)

92,34%*
de part de marché
(source : ANRT, T3-19)

9,26
milliards de DH
de chiffre d'affaires, **+0,2%**
par rapport à 2018



PARC INTERNET (en milliers)

2018

10 828
3G/4G

1 484
ADSL HAUT DÉBIT

Total **12 311**

2019

11 789
3G (+8,9% sur un an)

1 573
ADSL HAUT DÉBIT
(+6,1%)

Total **13 362**

50,23%
de part de marché
Internet 3G/4G
(source : ANRT, T3-19)

99,92%
de part de marché
Internet ADSL
(source : ANRT, T3-19)

(*) Hors mobilité restreinte

LES ACTIVITÉS DANS LES FILIALES

16,09

MILLIARDS DE DH
DE CHIFFRE D'AFFAIRES,
- 0,6 %* PAR RAPPORT À 2018

6,63

MILLIARDS DE DH
DE RÉSULTAT BRUT
D'EXPLOITATION (EBITDA),
STABLE* PAR RAPPORT À 2018

* A base comparable. La base comparable illustre les effets de consolidation de Tigo Tchad comme si elle était effectivement produite le 1^{er} juillet 2018, le maintien d'un taux de change constant et la neutralisation de l'impact de l'application de la norme IFRS16

Atlantique Telecom Centrafrique

République

Centrafricaine

Parc Mobile 2019* :

168 (+19,9%)

Part de marché** :

11%

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire

Côte d'Ivoire

Parc Mobile 2019* :

8 975 (+3,8%)

Part de marché** :

25%

Gabon Télécom

Gabon

Parc Mobile 2019* :

1 621 (-0,1%)

Part de marché** :

53%

Atlantique Telecom Niger

Niger

Parc Mobile 2019* :

2 922 (+17,6%)

Part de marché** :

26%

Atlantique Telecom Togo

Togo

Parc Mobile 2019* :

3 030 (-11,0%)

Part de marché** :

51%

Une opération d'assainissement du parc a été opérée chez Moov Togo en novembre 2019 portant la part de marché parc à 51%

Etisalat Bénin

Bénin

Parc Mobile 2019* :

4 377 (+2,3%)

Part de marché* :

45%

Mauritel

Mauritanie

Parc Mobile 2019* :

2 470 (+3,1%)

Part de marché** :

63%

Onatel

Burkina Faso

Parc Mobile 2019* :

8 546 (+11,9%)

Part de marché** :

42%

Sotelma

Mali

Parc Mobile 2019* :

7 447 (+1,7%)

Part de marché** :

35%

Tigo Tchad

Tchad

Parc Mobile 2019* :

3975

Part de marché** :

49%

* En milliers

**Source : Dataxis – T3 2019

LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE



Nombre de clients Mobile (en milliers)

2016	2017	2018	2019
50 745	53 500	56 987	63 584



Nombre de lignes Fixe (en milliers)

2016	2017	2018	2019
1 931	2 027	2 136	2 206



Nombre d'abonnés Internet* (en milliers)

2016	2017	2018	2019
9 183	10 950	12 425	13 478
7 844 1 339 3G/4G Accès Haut Débit	9 481 1 469 3G/4G Accès Haut Débit	10 828 1 597 3G/4G Accès Haut Débit	11 789 1 689 3G/4G Accès Haut Débit

* Les données 3G/4G concernent
le Maroc uniquement / Les données
Accès Haut Débit sont celles du
Groupe



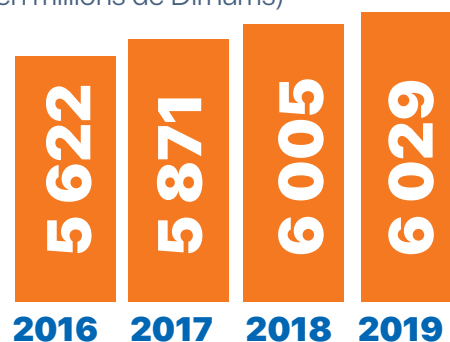
Chiffre d'affaires consolidé en normes IFRS

(en millions de Dirhams)



Résultat net consolidé part du Groupe en normes IFRS*

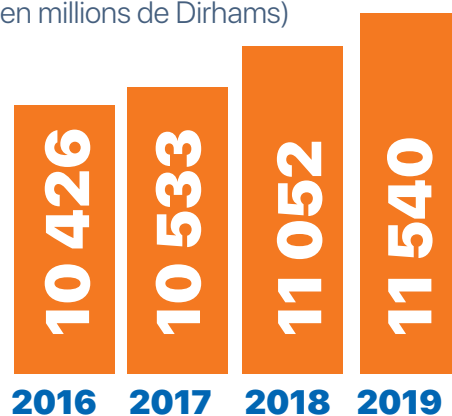
(en millions de Dirhams)



* Le RNPG est ajusté de la provision de 3,3 milliards de dirhams constituée par Maroc Telecom dans ses comptes au 31/12/2019, relative à la sanction de l'ANRT

Résultat opérationnel (EBITA*) consolidé en normes IFRS

(en millions de Dirhams)



Investissements consolidés en normes IFRS

(en millions de Dirhams)



* EBITA ajusté de l'impact des charges de restructuration en 2019, 2018, 2017 et 2016 et de la cession immobilière en 2016 ainsi que la provision de 3,3 milliards de dirhams relative à la sanction de l'ANRT

UN ACTEUR **ENGAGÉ**

Clients et chiffre d'affaires Groupe

Nombre de clients :

PRÈS DE
68
MILLIONS

Chiffre d'affaires :

36,52
MILLIARDS DE DH

Investissements bruts Groupe

6,8

MILLIARDS DE DH

Maroc

3

MILLIARDS DE DH

Filiales

3,8

MILLIARDS DE DH

Ressources humaines Groupe

Effectif :

10 422

Nombre d'heures de formation Groupe:

PLUS DE
230 000

Rémunération :

3,09

MILLIARDS DE DH

Partenaires économiques Maroc

Nombre de revendeurs :

PLUS DE
75 000

Nombre de lignes téléboutiques :

PLUS DE
1 600

Etat & Collectivités publiques Maroc

Impôts et taxes :

6,89
MILLIARDS DE DH

Actionnaires Maroc Telecom

Dividendes :

4,9
MILLIARDS DE DH

Etat Marocain

1,07
MILLIARDS DE DH

SPT***

2,58
MILLIARDS DE DH

Autres

1,22
MILLIARD DE DH

soit

5,54
DH / ACTION

*** Société de Participation dans les Télécommunications, filiale du Groupe Etisalat à 91,3%

ACQUISITION PAR MAROC TELECOM DE 100% DU CAPITAL DE TIGO TCHAD

Suite à l'accord signé le 14 mars 2019, **Maroc Telecom a finalisé l'acquisition auprès de Millicom de la totalité du capital de sa filiale Tigo Tchad.**

La consolidation de cette filiale dans les comptes de Maroc Telecom est effective depuis le deuxième semestre 2019.





INTRODUCTION DE 8% SUPPLÉMENTAIRES DU CAPITAL DE MAROC TELECOM À LA BOURSE DE CASABLANCA

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi de finances 2019, **l'Etat marocain a procédé à la cession de 8% du capital et des droits de vote d'Itissalat Al-Maghrib à travers une cession de blocs d'actions réalisée le 17 juin 2019 (6% du capital) et d'une offre de vente au public clôturée le 16 juillet 2019 (2% du capital).**

Après la réalisation de cette opération, le Royaume du Maroc détient 22% du capital et des droits de vote de Maroc Telecom.

8%

**Supplémentaires
du capital**

LA DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE MAROC TELECOM RÉCOMPENSÉE PAR DE NOMBREUSES DISTINCTIONS

SIXIÈME TITRE « TOP PERFORMER EN RESPONSABILITÉ SOCIALE »

En 2019, **Maroc Telecom a reçu pour la sixième fois consécutive, le trophée « Top Performer »** de la part de Vigeo Eiris, leader du rating social, **pour sa performance globale relative aux facteurs de responsabilité sociale**. Elle continue ainsi de faire partie des 10 entreprises lauréates sélectionnées par le cabinet parmi les 44 plus grandes capitalisations du Maroc. L'entreprise se distingue également sur des thèmes spécifiques de la RSE en obtenant des scores parmi les

plus élevés sur des critères tels que le respect des droits humains fondamentaux, l'efficacité des dispositifs d'audit et de contrôle interne, la prévention des discriminations ou encore le respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective.

Maroc Telecom maintient de ce fait sa présence dans l'indice « Casablanca ESG 10 » qui regroupe les 10 valeurs cotées ayant obtenu les meilleures notations ESG (environnementales, sociales et de gouvernance) de Vigeo Eiris.



PRÉSENCE DANS LE PALMARÈS « BEST EM PERFORMERS » DE VIGEO EIRIS, DÉDIÉ AUX PAYS ÉMERGENTS

Maroc Telecom maintient sa présence, pour la cinquième année consécutive, parmi les lauréats du « Best EM Performers », regroupant les meilleures entreprises en responsabilité sociale dans des pays émergents sélectionnées par l'agence Vigeo Eiris.

La composition de ce palmarès étant actualisée deux fois par an (en juin et décembre), Maroc Telecom y est apparu 2 fois en 2019 parmi les 100 entreprises primées, sur un univers de plus de 900 émetteurs cotés dans 31 pays, qui ont obtenu les scores les plus élevés de leur univers en matière de respect des droits de

l'homme, de travail décent et de valorisation du capital humain, de protection de l'environnement, de gouvernance, d'éthique des affaires et de contribution au développement économique et social des territoires d'activité.

L'ÉVALUATION CONTINUE ET RÉGULIÈRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE :

MAROC TELECOM OBTIENT SA TROISIÈME ATTESTATION ISO 26 000

Maroc Telecom a obtenu pour la troisième fois consécutive l'attestation ISO 26 000 relative à sa politique RSE, octroyée par Vigeo-Eiris. Il maintient ainsi son niveau « Avancé », le plus élevé de l'échelle de notation de l'agence, leader de l'analyse extra-financière, et améliore son score global.

Le renouvellement fait suite à un audit des engagements et des réalisations de l'entreprise qui s'appuie sur les 7 questions centrales de la norme ISO 26 000 : droits de l'Homme, relations et conditions de travail, environnement, bonnes pratiques des affaires, questions relatives aux consommateurs, engagement sociétal et gouvernance.

« LES IMPÉRIALES 2019 » :

Maroc Telecom, marque préférée des Marocains

Maroc Telecom est la marque marocaine préférée des citoyens, tous secteurs d'activité confondus. Elle a remporté le Trophée « Love Brand 2019 » lors de « Les Impériales ».

Il s'agit de la première marque nationale à figurer dans le classement des marques préférées.

Au fil des années, Maroc Telecom, leader du marché des télécommunications, a créé un attachement émotionnel fort et durable avec ses clients. Il s'est frayé une place de premier choix dans tous les foyers, développant ainsi un important capital sympathie auprès des Marocains, de génération en génération, qui portent la marque dans leur cœur.





SOMMAIRE

Le mot du Président **20-21**

La gouvernance du Groupe **22**

Les orientations stratégiques **26**

Les faits marquants de 2019 **28**

La stratégie du groupe en action **32**

- Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication
 - Contribuer au développement économique et social
 - Agir pour le bien-être des populations
 - Agir en entreprise responsable
-

Les performances du Groupe en 2019 **94**

Le Glossaire **100**

LE MOT DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE



*"Nous veillons
au quotidien
à ce que le
développement
du Groupe
concilie progrès
économique,
sociétal et
environnemental."*

ABDESLAM AHIZOUNE



Les performances réalisées en 2019 ont confirmé la pertinence de la stratégie du Groupe Maroc Telecom fondée sur la qualité de ses réseaux et de ses services innovants.

Cette tendance positive devrait encore se confirmer au cours de l'année 2020 malgré un environnement concurrentiel intense et l'accroissement de la pression fiscale et sectorielle dans certains pays de nos filiales.

Le Groupe poursuit sa politique d'investissement pour accompagner les stratégies des gouvernements en matière d'encouragement du digital et de réduction de la fracture numérique.

Il s'engage à accompagner les changements induits par la transformation digitale en étoffant ses offres, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de son organisation et ce, pour rendre l'innovation technologique accessible au plus grand nombre.

Aujourd'hui, nos clients ont la possibilité de réaliser à distance tout type d'opérations (abonnement, consultation de solde, paiement des factures, etc.) Nos collaborateurs disposent d'outils digitaux efficaces et performants permettant de travailler en équipe avec fluidité.

L'année 2019 a également été marquée par l'accélération du développement du Groupe à l'international. Avec l'acquisition de Tigo Tchad, Maroc Telecom est désormais présent dans 11 pays en Afrique; il étend ainsi son empreinte dans le continent et conforte sa position d'acteur majeur dans le secteur des télécommunications.

Ce fut également une année où l'Etat marocain a cédé 8% de sa participation dans le capital de Maroc Telecom à travers une cession de blocs d'actions et d'une Offre de Vente au Public.

La Responsabilité sociale et environnementale continue, elle aussi, de figurer au centre de nos préoccupations. Nous veillons au quotidien à ce que le développement du Groupe concilie progrès économique, sociétal et environnemental. Les nombreuses actions menées en faveur de la promotion de la culture, de l'éducation, de l'humanitaire, du sport ou encore de la protection de l'environnement confirment notre statut d'acteur citoyen.

Pour les perspectives 2020, nous maintenons avec confiance le cap que nous nous sommes fixés pour développer un Groupe de plus en plus performant, à l'écoute et au service des populations.

LA GOUVERNANCE DU GROUPE



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.



LE DIRECTOIRE

PRÉSIDENT

Abdeslam Ahizoune,
Président du Directoire

MEMBRES

Hassan Rachad,
Directeur Général Réseaux et Systèmes

Brahim Boudaoud,
Directeur Général Réglementation
et Affaires Juridiques

François Vitte,
Directeur Général Administratif
et Financier

Abdelkader Maamar,
Directeur Général Services

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 2019, le Directoire s'est réuni à quarante-cinq reprises, avec une présence effective de tous les membres.



MAROC TELECOM COMPREND AUSSI 8 DIRECTIONS RÉGIONALES

rattachées au Président du Directoire.



LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

PRÉSIDENT

Mohamed Benchaâboun,
Ministre de l'Economie, des Finances
et de la Réforme de l'Administration

VICE-PRÉSIDENT

Obaid Bin Humaid Al Tayer,
Président d'Etisalat Group

MEMBRES

Abdelouafi Laftit,
Ministre de l'Intérieur

Abderrahmane Semmar,
Directeur des Entreprises
Publiques et de la Privatisation
au Ministère de l'Economie, des
Finances et de la Réforme de
l'Administration

Mohamed Hadi Al Hussaini,
Administrateur d'Etisalat Group

Saleh Al Abdooli,
Directeur Général d'Etisalat Group

Mohammed Saif Al Suwaidi,
Directeur Général d'Abu Dhabi Fund for
Development

Hatem Dowidar,
Directeur Général d'Etisalat International

Serkan Okandan,
Directeur Général Finances d'Etisalat Group

Le Conseil de Surveillance est composé de neuf membres nommés pour six ans. Trois représentent le Royaume du Maroc et six représentent Etisalat.

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 2019, le Conseil de Surveillance s'est réuni à trois reprises, avec un taux moyen de présence de ses membres de 82%.



LE COMITÉ D'AUDIT

PRÉSIDENT

Mohamed Hadi AL HUSSAINI,

Membre du Conseil d'Administration d'Etisalat

MEMBRES

Mohamed Samir Tazi,

Wali, Directeur Général des Collectivités Locales

Abderrahmane Semmar,

Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration

Serkan Okandan,

Directeur Général Finances d'Etisalat

Mohammed Dukandar,

Directeur Audit Interne d'Etisalat

Créé en 2003 par le Conseil de surveillance, le Comité d'audit répond à la volonté des actionnaires d'adopter les standards internationaux de gouvernement d'entreprise et de contrôle interne au sein de Maroc Telecom. Il a pour rôle de faire des recommandations et émettre des avis au Conseil de surveillance, notamment dans les domaines suivants :

- Examen des comptes sociaux et comptes consolidés avant leur présentation au Conseil de surveillance,
- Cohérence et efficacité du dispositif de contrôle interne de la Société,
- Suivi du programme de travail des auditeurs externes et internes et examen des conclusions de leurs contrôles,
- Examen des méthodes et principes comptables, du périmètre de consolidation, ainsi que des risques et engagements hors bilan de la Société,
- Suivi de la politique d'assurances,
- Procédures de sélection des commissaires aux comptes, formulation d'avis sur le montant des honoraires sollicités pour l'exécution de leur mission de contrôle légal et contrôle du respect des règles garantissant leur indépendance,
- Tout sujet qu'il estime présenter des risques pour la Société ou des dysfonctionnements graves de procédures.

Le Comité d'Audit est composé de cinq membres permanents, à raison de deux représentants pour le Royaume du Maroc et de trois pour Etisalat, dont le Président. Le Comité d'audit a tenu cinq réunions en 2019.



LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Le Groupe Maroc Telecom est un acteur majeur des télécommunications en Afrique.

Les préoccupations de développement durable sont ancrées dans sa culture. Le Groupe œuvre depuis plusieurs années en vue de faciliter l'accès aux services de communication et mène de nombreuses actions pour le bien-être des populations.

La politique de développement durable de Maroc Telecom est construite autour de plusieurs engagements pour répondre à 4 priorités majeures.

Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des NTIC

Garantir une large couverture des territoires par les réseaux de télécommunications; Innover en continu pour offrir des services adaptés à tous les besoins et à des tarifs accessibles à tous.



Contribuer au développement économique et social

Améliorer en continu la performance et la qualité des réseaux pour favoriser la participation active de chacun dans le développement ; soutenir l'emploi et la création d'entreprises ; valoriser le potentiel des jeunes et les encourager à concrétiser leurs talents.



Agir pour le bien-être des populations

Appuyer les initiatives nationales et de la société civile pour venir en aide aux personnes en difficulté ; promouvoir la culture et le sport qui sont indispensables à l'épanouissement des communautés.



Agir en entreprise responsable

Maintenir des pratiques éthiques, responsables et transparentes vis-à-vis des clients, des fournisseurs, des salariés et de l'ensemble des partenaires au sens large, en privilégiant le dialogue et l'écoute et en exerçant une vigilance à l'égard des risques ; Contribuer à la protection de l'environnement et à la valorisation du patrimoine naturel.





LES FAITS MARQUANTS **DE 2019**

L'ANNÉE 2019 A ÉTÉ MARQUÉE PAR :

- La **généralisation de l'accès à la 4G et à la technologie FTTH (Fiber To The Home)** afin de renforcer la position du Groupe sur le marché du Haut et Très Haut Débit ;
- La **poursuite des investissements** dans l'ensemble des pays d'implantation des filiales du Groupe ;
- Le **lancement des nouvelles générations de réseaux** au niveau des filiales ;
- Le **renforcement continu du catalogue des offres et services** par de nouvelles solutions.

Maroc Telecom

- Enrichissement des offres et services digitaux (application « Mon Espace MT », conversion de solde « Switch », « MT Visio » pour les visio-conférences, etc.) ;
- Mise en place d'un Selfcare regroupant les services dans un seul espace web unifié pour une gestion plus autonome des lignes Mobiles, Fixes et Internet ;
- Généralisation de la dématérialisation des dossiers d'abonnement avec déploiement de tablettes pour la signature électronique ;
- Couverture de 99% de la population par les technologies 3G et 4G.



Mauritel

- Renforcement des réseaux mobiles 3G et déploiement de la solution SRAN Ready LTE ;
- Consolidation du réseau Fibre pour le segment B2B.

Onatel

- Lancement de la 4G+ ;
- Enrichissement des offres Mobile, Internet et Mobicash.

Gabon Télécom

- Enrichissement des offres Mobile et Internet ;

4G+

Sotelma

- Enrichissement des offres Fixe, Mobile et Mobicash ;
- Lancement de la Fibre optique pour les Résidentiels.

AT Côte d'Ivoire

- Renforcement de la couverture 4G ;
- Enrichissement des offres Mobile et Internet.



Etisalat Bénin

- Enrichissement des offres Mobile et Internet ;
- Elargissement des services proposés par Moov Money.

AT Togo

- Renforcement de la couverture 4G ;
- Lancement de nouvelles offres Internet Mobile ;
- Elargissement des services de paiement mobile « Flooz ».



AT Niger

- Enrichissement des offres Mobile et Internet ;
- Elargissement des services de paiement mobile « Flooz ».



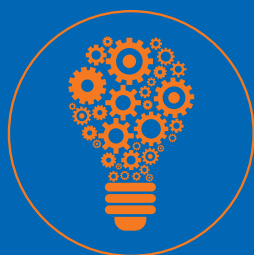
Tigo Tchad

- Lancement de nouvelles offres Voix et Data pour les Particuliers et les Entreprises ;
- Elargissement du Roaming.

AT Centrafrique

- Introduction de la 3G++ au niveau de toutes les localités couvertes par Moov ;
- Couverture de la totalité du pays par le MIHD (Internet Haut Débit via satellite) ;
- Enrichissement des offres Mobile et Internet.





LA STRATÉGIE DU **GROUPE** **EN ACTION**

Le Groupe Maroc Telecom a pour priorité de faciliter l'accès des NTIC au plus grand nombre et de répondre au mieux à une demande croissante pour de nouveaux usages numériques. Présent dans 11 pays en Afrique, à fort potentiel économique et démographique, il favorise l'épanouissement des populations et leur participation active à la vie sociale, culturelle et économique de la société.



La présence du Groupe sur le continent africain y est durable et s'appuie sur des partenariats solides fondés sur le partage mutuel, l'échange des savoir-faire, l'innovation et le respect des cultures et des compétences locales.

Afin d'accompagner la croissance et l'évolution des usages numériques dans l'ensemble des pays où il est présent, le Groupe mène des programmes de couverture intensifs des territoires par ses réseaux de télécommunications, se distinguant ainsi par la performance, la qualité et l'étendue de ses infrastructures.

Il recourt aux avancées technologiques pour offrir à ses clients une couverture maximale avec les meilleurs débits et une qualité de service exemplaire sur la voix et la data.

En s'appuyant sur son expérience, accumulée au cours de nombreuses années de développement, dans la conception de solutions en parfaite adéquation avec les besoins spécifiques de chaque pays où il intervient, le Groupe a réussi à attirer et à fidéliser près de 68 millions de clients qui font confiance à ses compétences et à la qualité de ses services.

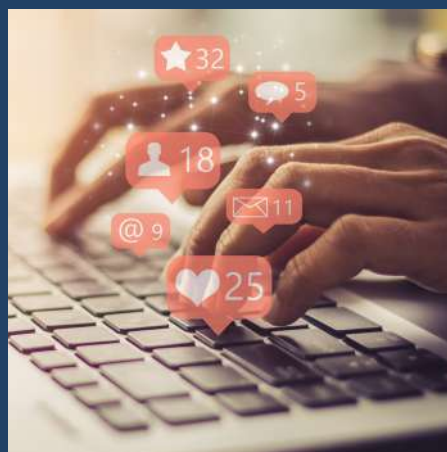
Le Groupe Maroc Telecom a conclu l'exercice 2019 avec des résultats au-dessus de ses objectifs; ce qui démontre la pertinence de sa stratégie fondée sur l'innovation et l'investissement soutenu.

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ET ASSURER UNE LARGE DIFFUSION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

En étendant ses réseaux, en augmentant continuellement les débits offerts et en accompagnant les populations et les entreprises vers des usages toujours plus évolués à des tarifs abordables, le Groupe Maroc Telecom réussit le défi de la lutte contre la fracture numérique, notamment entre le Nord et le Sud.

Le Groupe consacre des moyens importants à la généralisation de l'accès aux NTIC et promeut leur appropriation et leur utilisation par le plus grand nombre, pour favoriser les échanges, le partage de connaissances et d'informations.

Il contribue de ce fait à améliorer le bien-être et le confort de vie des populations et à stimuler l'économie.





Diversifier les offres pour répondre à tous les besoins et faciliter les usages

Le Groupe Maroc Telecom adapte ses produits à la diversité des populations auxquelles il s'adresse. Il met à profit sa capacité d'innovation pour offrir des services qui répondent aussi bien aux besoins des entreprises et professionnels qu'à ceux des particuliers.

Il entreprend plusieurs initiatives pour favoriser le partage, l'échange, stimuler l'innovation et promouvoir les jeunes talents dans le domaine de la création numérique. La transformation digitale et l'innovation font désormais partie des priorités stratégiques du Groupe.

POUR LES PARTICULIERS

Dans le cadre de l'enrichissement de ses offres, **Maroc Telecom a lancé un nouveau service de conversion de solde « Switch »** qui offre aux clients Jawal la possibilité de convertir leurs crédits Voix en Data et vice-versa en fonction de leurs besoins.

Afin de maintenir sa compétitivité, **l'offre Jawal a été améliorée** avec l'augmentation de la durée de validité du Pass Internet 30 DH à 14 jours et l'enrichissement du Pass international *4 ainsi que la baisse des tarifs de 22 destinations en Afrique (cette offre concerne également les segments Entreprises et Professionnels).

Concernant le segment mobile postpayé, **une formule enrichie de l'illimité national et international à 399 DH a été lancée** : appels illimités vers le national, 100 H vers l'international, SMS illimités nationaux et internationaux et 35 Go d'internet.

S'agissant des offres Internet mobile, **Maroc Telecom a lancé plusieurs promotions sur équipements 4G**, notamment la promotion sur la Box 4G Wifi à 299 DH TTC. La Box est associée à une offre composée d'un accès Internet illimité et un volume horaire. Une fois le plafond atteint, le client continue à accéder à Internet avec un débit réduit.

Afin d'élargir davantage son catalogue d'équipements et répondre aux besoins de ses clients, **Maroc Telecom a introduit pour la première fois un PC portable Notebook.**

L'offre spéciale rentrée scolaire 2019 inclut le PC portable, un routeur 4G MiFi et 6 mois d'accès à Internet mobile (7 Go par mois) à 2 990 DH TTC.

Le meilleur de l'Internet à la maison

Maroc Telecom

FIBRE OPTIQUE À partir de **500 DH / MOIS**

MT DUO ADSL À partir de **199 DH / MOIS**

JUSQU'À **200 MÉGA**

www.iam.ma

Pack Étudiants

Maroc Telecom

6 mois d'Internet Mobile

OFFERTS

PC PORTABLE + ROUTEUR 4G WIFI à **2990 DH**



En outre, **Maroc Telecom a lancé, en exclusivité sur le marché, un nouveau terminal mobile 3G**, sous le système d'exploitation KaiOS, qui permet aux utilisateurs d'accéder aux principales applications mobiles (WhatsApp, Facebook, Youtube, Google...). Il est proposé au tarif de 249 DH TTC.

Conformément à sa stratégie de digitalisation, **Maroc Telecom a lancé l'application Mobile « Mon espace MT »** qui permet aux clients Résidentiels de gérer leur compte Mobile et d'y avoir une vision globale en temps réel. Afin de booster l'usage de ce canal, une recharge x 12 permanente a été lancée pour toute recharge à partir de 10 DH au niveau de l'application.

En ce qui concerne l'Internet à domicile, Maroc Telecom propose des offres ADSL avec des débits allant jusqu'à 20 mégas, et des offres FTTH répondant à tous les besoins. Il a procédé, cette année, à des baisses des prix et des promotions de gratuité des équipements FTTH. Afin d'améliorer la couverture Wi-Fi chez les abonnés, plusieurs accessoires sont proposés sans engagement (répéteurs, points d'accès, CPL et routeur Mesh).



Atlantique Telecom Centrafrique offre régulièrement à ses clients des Bonus Voix et Data et procède à la refonte de ses PASS. Il a également introduit la 3G++ au niveau de toutes les localités couvertes par Moov.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire diversifie ses offres Voix, SMS et Data et propose à ses clients un large choix d'équipements 3G et 4G.

Atlantique Telecom Niger a lancé une nouvelle offre « Kit koubeyni » offrant plusieurs avantages en minutes d'appel et Data.

Atlantique Telecom Togo a lancé de nouveaux forfaits Data plus avantageux et a opéré des promotions au niveau de ses forfaits mixtes. Il a également procédé à l'élargissement des services de paiement mobile « Flooz ».

Gabon Télécom a procédé à la refonte de ses forfaits Internet 4G tout en maintenant ses plans de bonus Voix. Il a poursuivi la baisse des prix de ses équipements en baissant les tarifs de sa Box Fibre optique.

Etisalat Bénin a élargi les services proposés par Moov Money (service Push And Pull en partenariat avec la Banque Atlantique Bénin et Ecobank permettant de faire des transferts d'argent de son compte bancaire à son compte Moov et vice-versa, paiement des allocations familiales, paiement des salaires et autres, paiement des factures d'électricité).

Mauritel a conçu de nouvelles offres prépayées Mobile permettant aux clients d'accéder aux services SMS et Internet : « PASS Grati-Roaming » pour les clients en Roaming, « PASS Grati-Net Roaming » offrant des volumes Internet en Roaming.

PROFITEZ DE NOS OFFRES 3 en 1 (Appels, sms, internet)



100F

10 min vers MOOV
10 SMS
3 MB Valable 1 jour
***130*7#**

150F

15 min vers MOOV
30 SMS
5 MB Valable 1 jour
***130*55#**

200F

25 min vers MOOV
60 SMS
7 MB Valable 1 jour
***130*50#**

300F

10 min vers MOOV
5 min tous réseaux
10 SMS
15 MB Valable 1 jour
***130*3#**

500F

10 min vers MOOV
10 min tous réseaux
10 SMS
30 MB Valable 1 jour
***130*4#**

Jusqu'au 11 janvier 2020




Promo Moov
Au lieu de ~~44 900 FCFA~~
La BOX 4G à 34 900 FCFA
Offre valable dans la limite des stocks disponibles.

PLUS 10 Go CHAQUE MOIS PENDANT 3 MOIS
+ FORFAIT 1 MOIS ILLIMITÉ
OFFERT DÉJÀ À L'ACHAT

Profitez !

Jusqu'au 14 janvier 2020




Promo conso Internet
Plus tu kiff internet, plus tu gagnes !
Tape *303*3#, active un forfait Internet, cumule le max de points et profite.

DES PACKS WIMO
DES SMARTPHONES 4G
DES FORFAITS ILLIMITÉS

ONATEL

DOUBLE DE VOLUME

120 Fcfa*
24 HEURES DE VALIDITÉ
10min + 10SMS + 20Mo
146*220#

Plus de forfaits sur *200*3#

SUIVEZ-NOUS SUR




#LEBEST
LE MEILLEUR DE L'INTERNET !

LE MEILLEUR RESEAU

LES MEILLEURES OFFRES

4G+

LA MEILLEURE TECHNOLOGIE

Gabon Telecom



Suite au lancement de la technologie 4G+, l'**Onatel** a proposé à ses clients plusieurs offres généreuses (Bon Plans 4G+ Advanced) et d'autres permanentes (Bonus Transformers, forfait Internet Smart). Il a également procédé à la refonte de ses forfaits Liberts. Il a, par ailleurs, lancé « Facebook Flex » permettant d'utiliser le réseau social (en mode basique) sans incidence sur la consommation Data.

Sotelma a enrichi sa gamme de forfaits Mobile et Internet et les services proposés par Mobicash (transfert d'argent vers le Togo, paiement des factures

d'eau). Il a également procédé au lancement de la Fibre optique pour les Résidentiels. Ses services à valeur ajoutée ont été enrichis par « Mon Répertoire » pour la sauvegarde du répertoire, « XPRIM » (service de signature d'appels) et « Angata » (service de connexion Internet via le compte bonus ou principal).

Tigo Tchad a lancé un ensemble de nouvelles offres Voix, Data et Mixte. Il a également proposé des packs internationaux permettant d'appeler à moindre coût tout en élargissant le Roaming.

POUR LES PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

En 2019, Maroc Telecom a maintenu sa stratégie d'amélioration continue de la compétitivité et de l'attractivité de ses offres B2B.

Pour satisfaire le besoin croissant en Data mobile et en offres postpayées, **les forfaits existants ont été réajustés :**

Enrichissement des Forfaits Mobile (35H et 50H) avec des volumes Data 4G+ supplémentaires ; Lancement d'un nouveau forfait (30H vers le National et l'international, 15 Go d'Internet, illimité intra-flotte) ; Lancement de promotions « Pack Smartphone Business » pour les nouveaux clients (smartphone 4G, 3 mois d'abonnement inclus au Forfait 10H, 2 Go d'Internet et l'illimité Intra-flotte).

Dans le cadre de sa stratégie d'accompagnement des entreprises dans

leur transformation digitale, Maroc Telecom a lancé son service « MT Visio ». Il s'agit d'une solution innovante hébergée dans ses propres Datacenters et gérée sur un cloud souverain. Elle offre une expérience de visio-conférence fluide et adaptée aux différents besoins des clients Entreprises en leur permettant de tenir des réunions virtuelles et de partager du contenu à travers un système fiable et sécurisé.

Par ailleurs, **Maroc Telecom propose aux entreprises des offres à la pointe de la technologie qui tiennent compte de la spécificité et du besoin de chacune d'entre elles** : accès Fibre optique, solutions VPNIP, solutions de communication basées sur la VoIP, solution de Mobilité MDM, pack sécurité, solutions spécifiques, solutions clé en main composées d'accès Internet, de matériel informatique, d'intranet, etc.

MAROC TELECOM BUSINESS SERVICES

Maroc Telecom

L'innovation
au service de votre performance

FIXE MOBILE DATA CLOUD

Atlantique Telecom Centrafrique continue de proposer à ses clients Entreprises des prix compétitifs pour leurs forfaits. Il couvre, par ailleurs, la totalité du pays par l'Internet haut débit via satellite (MIHD).

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a conçu pour les Entreprises des offres sur mesure tout en leur proposant la gratuité des équipements Data. Il a également mis sur le marché une offre Data à partir de 2.000 FCFA.

Atlantique Telecom Niger a mis sur le marché une solution offrant de l'Internet Haut débit partagé (Mourna).

Pour **Atlantique Telecom Togo**, l'année a enregistré le lancement de plusieurs promotions et bonus pour ses clients Entreprises.

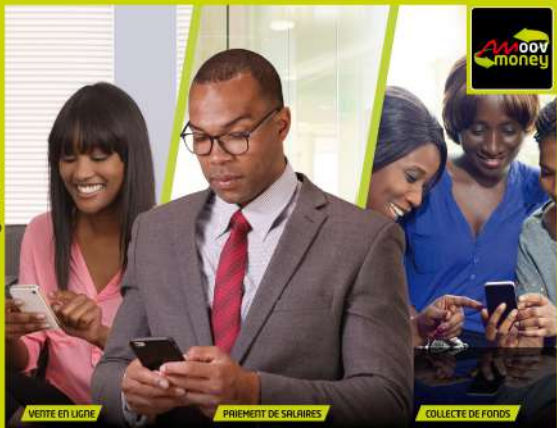
Etisalat Bénin a mis l'accent sur la Data en rendant accessible les terminaux et améliorant l'expérience client (promotion et gratuité des routeurs, enrichissement de l'offre Corporate avec des avantages Data)

Gabon Télécom a procédé à une refonte des Liaisons Louées Points à points avec augmentation du débit pour les clients existants. Il a également lancé des solutions Internet en remplacement des liaisons satellites. Les entreprises ont également accès au service VPN 3G/4G+.

Mauritel a effectué une migration de toutes les Liaisons Louées Internet vers la FO et une refonte du catalogue des Liaisons Spécialisées.

Onatel a lancé, cette année, plusieurs offres à destination des entreprises : L'offre « MY BOX ONATEL » pour les PME, les solutions de connectivité Internet « TELIA PLUS PRO et BUSINESS ».

Tigo Tchad propose à ses clients de nombreuses offres et services (offres mixtes, forfaits Internet Mobile, service Tracking/M2M et service Web2SMS). Il met également en location des espaces de stockage au niveau de son Datacenter.



Moov Money Solutions Entreprises

Moov Money fait tout

Vous êtes Chef d'entreprise, Commerçant, Responsable d'association ?

Optez pour les solutions entreprises MOOV MONEY sécurisées, conçues pour réduire les déplacements et gagner du temps.

Moov Money Solutions Entreprises, c'est :

- Paiement de salaire : Payez sereinement les salaires, les frais de mission et primes de vos agents.
- Paiement en ligne : Offrez à vos clients une solution d'achat sécurisée et rapide
- Collecte de Fonds : Recouvrez plus facilement et en toute sécurité vos cotisations

Veuillez contacter le service Partenaires Business Moov Money à l'adresse suivante : MoovMoneyPartenairesBusiness@moov.com

Profitez !

moov.com RDV en agence Appelez le 1011



Moov Money Solutions Entreprises

Pour des transferts simplifiés de compte à compte

Chief d'entreprise, commerçant, responsable d'association.

Pour votre sécurité et celle de vos opérations, Moov Côte d'Ivoire vous offre des services sans cash via Moov Money Solutions Entreprises.

Avec Moov Money Solutions entreprises :

- encaissez les règlements de vos produits et services.
- transférez de l'argent de votre compte Moov Money vers votre compte bancaire BACI et vice versa.

Moov Money Solutions Entreprises, c'est pratique, sécurisé, rapide et disponible 24h/24, 7j/7.

Profitez !

moov.com RDV en agence Appelez le 1011

DES CONTENUS NUMÉRIQUES CONSTAMMENT ENRICHIS

Cette année, Maroc Telecom a poursuivi sa politique d'innovation en mettant en place la nouvelle option de paiement des achats d'applications sur Google Play Store « Facturation par Maroc Telecom », suite à un partenariat avec Google.

Cette option de paiement simple et sécurisée, est disponible pour les clients postpayés et prépayés : La facturation des achats d'applications via Maroc Telecom se fait par décompte du compteur Services Premium (*9), pour les clients prépayés, et via un report sur facture pour les clients postpayés.

Maroc Telecom donne, ainsi, la possibilité à ses clients (notamment les jeunes) de profiter de toutes les applications disponibles sur le store de Google sans avoir à disposer d'une carte bancaire.

Quant au catalogue des contenus numériques à valeur ajoutée, il continue à être le plus riche du pays grâce à plusieurs partenariats avec les plus grands éditeurs de la région.

STARZPLAY

Service SVoD en illimité, offrant un contenu diversifié avec spécialement les plus grandes productions américaines pour adultes et enfants (avec un catalogue adapté à tous les goûts : Hollywood, Arabe, Bollywood en plus du catalogue Disney) et un double accès simultané sur Smartphone, Smart TV, Tablette, ordinateur ou console de jeux.



Un service musical (en partenariat avec Universal Music) mettant en avant chaque semaine des listes de lecture élaborées par les meilleurs playlisters. Un véritable DJ personnel pour tous les styles : Rock, Pop, Hip-hop, Rai, Nouvelle-scène, Oriental, Oldies.



Service de contenu musical en streaming. Cette application offre un accès illimité à un catalogue riche et diversifié de plus de 20 millions de morceaux. Tous les genres musicaux y sont représentés.





Application pour les amateurs du football

Maroc Telecom a entrepris d'autres initiatives pour enrichir le contenu proposé aux clients. Il a lancé une nouvelle application pour les amateurs de football qui propose des fonctionnalités variées : Actualité du Foot, vidéos, buts en 3D, classement des meilleures Ligues, quiz et pronostics ainsi que l'attribution de lots aux abonnés du service pour assister aux plus grands matches.



La diversité culturelle et linguistique

TV et radio sur ADSL : 100 chaînes de télévision et de radio nationales et internationales. Huit langues : Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Chinois et Japonais.

Anghami & Digster (applications de streaming musical) : plus de 20 millions de titres dans des registres musicaux très variés: occidental, oriental, marocain, etc.

Starzplay : Plus de 20 000 heures de films, séries, animations et documentaires (cinéma américain, indien et arabe).

Terminaux en trois langues : Arabe, Français et Amazigh (pour certains).

Messagerie vocale : Arabe, Français et Amazigh.

Atlantique Telecom Niger, en partenariat avec la Nigelec, a mis en place le rechargement des compteurs prépayé. Avec Banque Atlantique, il a procédé au lancement d'opérations bancaires via le mobile.

Atlantique Telecom Togo a enrichi ses services de paiement mobile « Flooz » : Lancement de la Tontine et de la solution « Zem Assur » destinée à couvrir les conducteurs detaxi-moto en cas d'accident.

Etisalat Bénin a, pour sa part, lancé « Facebook Flex Up Sell » permettant d'utiliser le réseau social (en mode gratuit) sans avoir besoin d'un forfait internet.

Gabon Télécom a lancé plusieurs innovations en vue de faciliter le parcours clients : applications mobiles « MyGT » et « Mobicash », Selfcare pour les clients Entreprise, digitalisation du centre d'appels avec accès multicanal, dématérialisation du paiement des factures, identification des clients prépayés – localisation de l'agence GT la plus proche – prise de rendez-vous via application Mobile).

Tigo Tchad sensibilise ses abonnés via des contenus pédagogiques sur les TIC et le digital. Il a accompagné le « Mois du Numérique » de l'Institut français du Tchad (IFT).

Jusqu'au 5 Septembre 2019

En partenariat avec

CANAL+

TAPEZ

*155*48#

✓ 100 Mo de Bonus

offert pour un abonnement à partir de 10.000f via Flooz

Gagne des mégas avec Flooz !

1 mois de réabonnement gratuit à la formule Evasion offert aux 5 premiers abonnés. Bonus cumulable. Solde bonus : *101*133# - Validité : 1 jour

www.mt.com | Service client : 777 (gratuit) | @montagiffici | #montagiffici | #montagiffici

COMMUNICATION

En 2019, Maroc Telecom a continué de prôner les valeurs de leadership et de performance à travers ses campagnes de communication.

L'entreprise a assuré une prise de parole régulière sur le digital via la production de capsules didactiques ayant pour but de détailler les parcours clients et d'expliquer les bénéfices et les avantages des offres et services.

Pour renforcer sa proximité auprès des jeunes, Maroc Telecom a continué de concevoir des campagnes de communication investissant les codes du jeune public (lancement du service « Switch-conversion des soldes » et de campagnes mettant en avant la qualité du réseau 4G).



اتصالات
المغرب

متواصلين
مع عالم
من الابتكار

N°1



اتصالات
المغرب

متواصلين
مع عالم
من المتعة

N°1



اتصالات
المغرب

متواصلين
مع عالم
من المتعة

N°1



Assurer une large couverture des territoires et une accessibilité partout dans le monde

Le Groupe poursuit l'extension de ses réseaux pour permettre aux individus, jusque dans les zones les plus reculées, de téléphoner et d'accéder à Internet. Il renforce la capacité et la qualité de la connectivité internet de ses pays de présence, participant ainsi activement à la lutte contre l'exclusion numérique.

LA COUVERTURE DES RÉSEAUX

Maroc Telecom continue d'étendre la couverture de ses réseaux afin de réduire les disparités géographiques d'accès aux TIC et lutter contre la fracture numérique. Grâce à sa politique volontariste en matière d'investissements, la couverture des réseaux mobiles de la population au Maroc continue de croître :

Maroc Telecom dispose de la couverture la plus étendue du Maroc, avec plus de 10 000 sites mobiles : 99,5% de la population est couverte en 2G, 99% en 3G (contre 98% fin décembre 2018) et 99% en 4G (contre 97% fin 2018).

Afin de réduire la fracture numérique, Maroc Telecom a entrepris plusieurs actions visant à offrir au plus grand nombre l'accès à Internet :

- Au Maroc, il a couvert près de 7 300 zones blanches au titre du programme du Service Universel PACTE.
- Au niveau des filiales, après le lancement de la 4G au Gabon, en Côte d'Ivoire, au Bénin, au Togo et au Mali, la filiale Burkinabé a lancé son propre réseau 4G en 2019. Depuis 2018, l'ensemble des filiales disposent de réseaux 3G.
- Les filiales travaillent également sur des programmes ambitieux pour couvrir les zones reculées et assurer auprès des populations un accès aux services de télécommunications. Au total, ce sont près de 400 sites mobiles qui ont été installés sur l'ensemble des filiales en 2019.
- Ces nouveaux sites mobiles, combinés à des rénovations d'équipements existants, ont permis de couvrir plus de 240 nouvelles localités et de déployer le service 3G sur plus de 550 communes et de 400 communes en 4G.



COUVERTURE DES RÉSEAUX MOBILES DANS LES PAYS DES FILIALES DE MAROC TELECOM

Atlantique Telecom Centrafrique

36%

de la population couverte en 3G

17 localités

à l'intérieur du pays, couvertes en 3G++

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire

54.6%

de la population couverte en 3G

37.6%

de la population couverte en 4G

Atlantique Telecom Niger

54%

de la population couverte en 3G

15%

de la population couverte en 4G

Atlantique Telecom Togo

59%

de la population couverte en 3G/4G

Etisalat Bénin

90%

de la population couverte en 3G

35%

de la population couverte en 4G

Gabon Télécom

95%

de la population couverte en 2G

85%

de la population couverte en 3G

83%

de la population couverte en 4G

Mauritel

60%

de la population couverte en 3G

Onatel

40%

de la population couverte en 3G

10%

de la population couverte en 4G

(lancement de la 4G+ en mars 2019)

Sotelma

47.4%

de la population couverte en 3G

25.3%

de la population couverte en 4G

Tigo Tchad

86.08%

de la population couverte en 3G

22.5%

de la population couverte en 4G



LE RENFORCEMENT DU ROAMING

Le Groupe Maroc Telecom multiplie ses accords avec les opérateurs à travers le monde pour permettre à ses clients de disposer de tous les services existants (Voix, SMS et DATA), en émission et réception depuis l'étranger, et ce quelle que soit la destination.

Promotion Roaming



**2
Go
100DH**

Valable pour les clients des forfaits Mobile

LE ROAMING INTERNATIONAL EN CHIFFRES

Maroc Telecom dispose à fin 2019 de 682 accords avec des opérateurs étrangers de 234 destinations et/ou pays (+1% Vs 2018), dont 592 ouverts en GSM dans 223 destinations.

502

partenaires

dans 211 destinations et/ou pays offrent le Roaming pour la 3G (+4% par rapport à 2018), dont 453 opérateurs pour la 3G Out

253

opérateurs

de 141 destinations et/ou pays ouverts en Roaming 4G (+22% par rapport à 2018) dont 226 opérateurs pour le Roaming Out.

411

opérateurs

dans 202 destinations et/ou pays permettent le Roaming Prépayé (+8% par rapport à 2018), dont 354 opérateurs pour le Roaming Out

527

partenaires

dans 212 destinations et/ou pays permettent le Roaming GPRS et MMS (+4% par rapport à 2018).

Poursuivre les baisses des prix pour rendre les services toujours plus abordables

L'engagement du Groupe pour lutter contre la fracture numérique et assurer une large diffusion des TIC se traduit également par sa politique résolue depuis plusieurs années, de baisse des prix des services Voix et Internet.

En 2019, Maroc Telecom a maintenu sa stratégie de baisse tarifaire de ses offres et services afin de démocratiser l'accès des nouvelles technologies au niveau de la population. Cette baisse revêt plusieurs formes :

- Remise dans le tarif des offres packagées Mobile voix et data
- Nouvelle baisse tarifaire des routeurs Internet FTTH
- Promotions fréquentes et avantageuses sur le prix des équipements Fibre Optique, Fixe et ADSL
- Enrichissement des forfaits Mobile avec des minutes de communications et de volumes Data
- Augmentation des bonus offerts
- ...

BAISSES TARIFAIRES EN CHIFFRES

Entre 2018 et 2019, la baisse du prix moyen du Go (Internet Mobile) a atteint

10%

Sur les trois dernières années, la baisse du prix minute moyen sortant Mobile atteint 2% (entre 2016 et 2019)



En réduisant les prix de terminaison des appels entrants vers son réseau fixe, Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches au pays. Plusieurs opérateurs étrangers ont ainsi proposé des offres intégrant des appels illimités à bas prix vers le Maroc (France, Espagne, Italie et Belgique) et lancent régulièrement des promotions sur les tarifs d'appels vers le Maroc.

Les négociations et les accords avec les partenaires étrangers et l'optimisation des charges de terminaison des appels internationaux sortants permettent à Maroc Telecom de mieux maîtriser ses coûts, proposer une meilleure qualité de service et des offres adaptées aux besoins.

Maroc Telecom a procédé, en 2019, à la refonte de sa gamme de Pass Internationaux permettant d'offrir aux clients mobiles prépayés et ceux ayant des forfaits plafonnés une consommation contrôlée, selon le montant du Pass acheté : Refonte du Pass Mixte *7 (SMS, Voix et Data) par l'ajout de nouvelles destinations afin de couvrir les 30 pays les plus visités par ses clients.

En parallèle, Maroc Telecom a maintenu ses offres promotionnelles :

- Promotions pour les pèlerins en périodes de Omra et du Hajj permettant la gratuité des appels reçus en Roaming sur l'ensemble des réseaux saoudiens, ainsi que des tarifs compétitifs pour Internet ;
- Promotions d'été et de fin d'année offrant des tarifs attractifs sur les services de données et d'Internet aux clients prépayés en Roaming en Espagne, en France, aux Emirats Arabes Unis, aux Etats-Unis, en Arabie Saoudite, en Allemagne et au Royaume-Uni.



Les filiales de Maroc Telecom ont également réalisé d'importantes baisses tarifaires.

Atlantique Telecom Centrafrique a effectué des baisses de prix sur ses terminaux (smartphones et tablettes) et sur ses forfaits Data. Il a également baissé ses prix vers l'international.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a appliqué des baisses de tarifs sur les équipements Data et terminaux entrée de gamme ainsi que des promotions Bonus régulières. Il propose également à ses clients des tarifs compétitifs sur la Voix, les SMS et la Data et les services à valeur ajoutée (SVA).

Etisalat Bénin a opéré des baisses de prix sur ses équipements et terminaux 3G/4G.

Gabon Télécom a poursuivi sa politique de baisse des prix de ses équipements et terminaux

(Box Wifi, Box fibre optique, smartphones). Il a également procédé à la refonte du catalogue des forfaits Internet 4G pour plus de compétitivité.

Onatel a proposé de nouveaux forfaits et des offres promotionnelles à la fois sur le mobile et Internet.

Mauritel a baissé le prix minute de 13% par rapport à 2018. Il a également procédé au doublement du débit LL Internet.

Tigo Tchad a réduit de 50% les prix des appels vers le Nigéria et d'autres filiales de Maroc Telecom, notamment le Niger, le Mali et la Mauritanie. Il a également baissé les prix de ses offres Internet. Les entreprises de grande taille ont profité d'une réduction des prix du GFU (groupe fermé d'utilisateurs).

The advertisement is for Moov Business, featuring a woman smiling while using a smartphone. The background is a blurred office setting. The text is in French and promotes a data boost offer.

Moov Business

no limit

Boostez votre data !

IZI Medium 1

- 7,2Go ~~3,6Go~~
- 4500F

Validité : 10 jours
Solde : *400*4#

PROMO x2

***400*2*2*#Option 3**

no limit

www.moov.tg | Service clients : 777 (payant) | f moovtagofficiel | t moovtagofficiel | i moovtagofficiel

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Les infrastructures haut et très haut débit représentent un enjeu crucial pour le développement de l'Afrique et sa compétitivité sur les marchés mondiaux et régionaux. Elles stimulent les échanges, entraînent la croissance et créent des emplois.

Le Groupe Maroc Telecom engage des investissements massifs pour doter les pays où il est implanté d'une infrastructure fiable, moderne et performante. Ses activités ont une conséquence directe sur le développement social et économique de ces pays.

Les actions du Groupe pour favoriser une intégration judicieuse des TIC dans tous les domaines de la vie au quotidien, conjuguées à ses initiatives pour soutenir les jeunes, l'entrepreneuriat ou encore la création de l'emploi, profitent socialement, économiquement et financièrement aux populations, aux entreprises et aux Etats dans les pays d'implantation.





Poursuivre les investissements pour accroître les performances des infrastructures et la bande passante internationale

En 2019, le Groupe Maroc Telecom a poursuivi sa stratégie d'investissements dans l'ensemble des pays où il est présent.

Leader technologique, Maroc Telecom a consacré plus de 10 milliards de dirhams au Maroc sur 3 ans (2017-2018-2019) à la rénovation et la mise à niveau de ses infrastructures ainsi qu'au développement du très haut débit afin d'accompagner les fortes évolutions des usages de ses clients, en particulier sur la Data.

Dans les filiales, des moyens importants sont également consacrés à la couverture de nouvelles zones, à la modernisation des réseaux, à l'amélioration de la qualité de service et à l'extension de la connectivité internet internationale.

LA MODERNISATION DES INFRASTRUCTURES

Le réseau d'accès mobile de Maroc Telecom a été totalement rénové par la technologie Single RAN afin d'offrir un accès aux technologies 2G, 3G et 4G.

sur les dernières technologies de transmission et permet de véhiculer jusqu'à 8 Tbps sur une seule paire de fibres.

La modernisation et le renforcement du réseau Fixe s'est poursuivi en 2019, y compris celui relatif à la technologie optique FTTH dont le débit théorique descendant peut atteindre jusqu'à 200 Mb/s.

Ces connexions à haut débit sont hautement sécurisées grâce à des configurations maillées et à la technologie ASON (Automatically Switched Optical Network).

Le Backbone de transmission nationale a été étendu sur l'ensemble du territoire. Ce Backbone est basé

INVESTISSEMENTS DU GROUPE MAROC TELECOM EN 2019

Près de **3** Au Maroc
milliards de DH

Soit **13,9%**
du chiffre d'affaires au Maroc

3,8 Dans les pays
des filiales de
Maroc Telecom
milliards de DH

Soit **23,4%**
du chiffre d'affaires des filiales

La contribution substantielle du Groupe Maroc Telecom aux recettes de l'Etat

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain avec 210 milliards de dirhams depuis 2001.

En 2019, le Groupe a versé à l'Etat 1,8 milliard de DH de dividendes au titre de l'année 2018.

Les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élèvent à près de 6,9 milliards de DH, pour l'année 2019.

LE RENFORCEMENT DE LA CONNECTIVITÉ DES PAYS



Maroc Telecom dispose d'une connectivité internationale avoisinant 2,5 Tb/s à fin 2019. Grâce à son réseau optique international et à ses systèmes de caches installés au Maroc, il a pu faire face aux fortes croissances de trafic Internet sur l'année 2019 qui a plus que doublé par rapport à 2018.

Les filiales ont également augmenté la capacité de leur bande passante internationale (BPI). A titre d'exemple, la BPI de **Mauritel** est passée à 22.5 Gbps à fin 2019 ; celle de l'**Onatel** a atteint 25 Gbps. **Gabon Télécom** a sécurisé sa bande passante via le câble ACE.

Tigo Tchad a mis en place un lien d'interconnexion direct avec Maroc Telecom, tout en améliorant la capacité de la bande passante internet pour une meilleure expérience client.

Le réseau international de Maroc Telecom

- Toutes les destinations internationales sont accessibles à partir des réseaux de Maroc Telecom (plus de 230 destinations).
- Plus de 50 relations directes établies avec les grands opérateurs et groupes de télécommunications internationaux en utilisant les différentes technologies en terme d'interconnexions via VoIP, IP dédié, Satellite, Câbles terrestres et via Câbles sous-marins (SAT3, SMW3, Tétouan-Estepona, FLAG, Atlas Offshore et Loukkos).
- Liens directs bien dimensionnés et sécurisés avec les principaux partenaires internationaux pour assurer un écoulement fluide du trafic international entrant et sortant, même en cas de pannes techniques touchant la transmission internationale et/ou les plateformes/commutateurs internationaux.
- Une présence au niveau des POP internationaux importants (Marseille, Paris, Lisbonne, Séville et Londres) pour faciliter les interconnexions avec les partenaires internationaux.
- Plusieurs partenaires internationaux pour la Data afin de répondre aux besoins en réseaux à haut débit des Entreprises.
- Relations directes suffisamment dimensionnées et sécurisées (établies sur deux chemins internationaux différents, en plus des relations en VoIP) avec les 10 filiales de Maroc Telecom en Afrique.
- Ces liens internationaux entre Maroc Telecom et ses filiales facilitent également l'écoulement du trafic international entre les réseaux des filiales et le reste du monde à travers le réseau international de Maroc Telecom. La mise en place des relations VoIP avec les filiales se poursuit pour renforcer et sécuriser davantage la capacité des liens directs de ces relations.

Le Groupe Maroc Telecom se positionne comme un hub incontournable sur le marché du trafic Wholesale Voix échangé entre l'Afrique et le reste du monde et intra-Afrique.

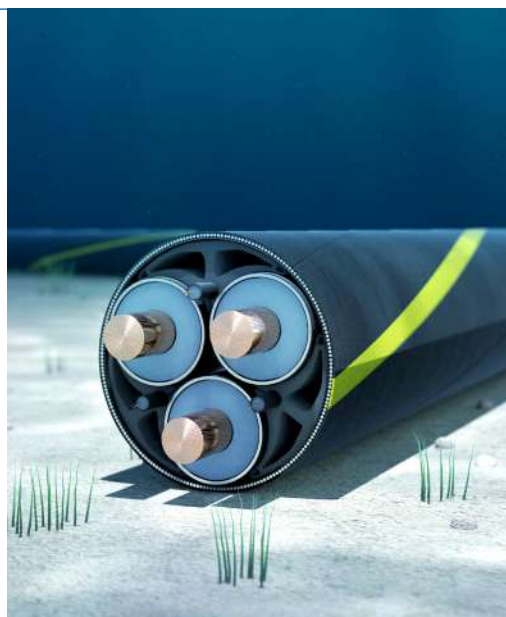
Des projets d'infrastructures d'envergure pour renforcer la connectivité de l'Afrique

Le Groupe Maroc Telecom a réalisé en propre trois importants projets de construction **de câbles en fibre optique**:

Le câble sous-marins Atlas Offshore, d'une longueur de plus de 1 600 kilomètres entre le Maroc (Asilah) et la France (Marseille) ;

Le câble sous-marin Loukkos, d'une longueur totale de 437 kilomètres entre le Maroc (Asilah) et l'Espagne (Rota-Séville) ;

Le Câble Transafricain, câble terrestre de 5 700 kilomètres de long, partant du Maroc vers le Burkina Faso et le Niger, en passant par la Mauritanie et le Mali.





Soutenir l'emploi et la création d'entreprises

Maroc Telecom encourage la création d'entreprises grâce à des offres d'accompagnement au démarrage des PME-PMI et des professionnels tels qu'une réduction sur les 3 premières factures du Fixe, Mobile et Internet, des prix avantageux sur les routeurs ADSL, modems 4G & terminaux du Fixe, une insertion sur l'annuaire Professionnel et des boîtes de messagerie personnalisées.

L'application MT Pro de Maroc Telecom met à la disposition des professionnels dans plusieurs secteurs (BTP, Santé, Juridique et Agriculture) un bouquet d'informations pratiques répondant à leurs besoins, telles que : l'actualité d'une sélection de métiers majeurs, l'agenda des événements nationaux et internationaux relatifs à leurs domaines d'activité, les prix des fruits et légumes par région du Maroc (pour les agriculteurs), et un référencement gratuit des numéros mobiles sur les Pages Jaunes de Maroc Telecom.

Maroc Telecom est à l'origine de la création de près de 115 000 emplois, notamment dans le réseau de vente indirecte (plus de 110 000 emplois). L'activité de l'Entreprise, elle, fait travailler des milliers de sous-traitants. L'entreprise favorise l'économie locale en confiant 65% de ses commandes à des fournisseurs locaux.

En faisant le choix de payer immédiatement et sans délais les fournisseurs dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas 10 millions de DH, Maroc Telecom favorise le développement des petites et moyennes entreprises (PME).

Au niveau des pays d'implantation de ses filiales, près de 740 000 emplois indirects y sont créés.

Valoriser et accompagner les jeunes

Le Groupe Maroc Telecom apporte un appui constant aux jeunes, moteur du développement économique et social de demain, en multipliant les actions leur permettant d'enrichir leurs connaissances, en encourageant leurs initiatives culturelles et artistiques et en contribuant à la détection et à la formation de jeunes talents sportifs.

LE SOUTIEN À LA FORMATION ET LA CONTRIBUTION À L'ENRICHISSEMENT DES CONNAISSANCES DES JEUNES

Depuis sa création en 2005, l'Association "Mossanada" de Maroc Telecom a accompagné plus de 120 jeunes promoteurs dans la création de leurs entreprises, en leur accordant des prêts sans intérêts ainsi que plus de 720 jeunes brillants issus de familles modestes, sélectionnés en partenariat avec le Ministère de l'Éducation Nationale, dans la poursuite de leurs études supérieures au Maroc ou à l'étranger, en leur octroyant des bourses pour cinq années universitaires.



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a formé les pensionnaires de l'Institut de Formation et d'Education Féminine (IFEFF) sur l'entrepreneuriat dans deux villes de l'intérieur du pays.

Atlantique Telecom Niger contribue à la formation des jeunes à travers l'accueil régulier des stagiaires au sein des différentes directions de l'entreprise.

Gabon Télécom a organisé la 5^{ème} édition de remise du « Prix de l'Excellence » pour récompenser les enfants des salariés qui ont obtenus les meilleurs résultats aux examens de fin d'année avec mention (CEPE, BEPC, BAC).

La Fondation **Etisalat Bénin** a procédé à la remise de kits professionnels de coiffure à des jeunes filles en difficulté. Ces kits de coiffure leur permettront de se former et de se préparer un meilleur avenir.

Onatel a fait don d'équipements télécoms à l'Université Aube Nouvelle. Ce qui permettra aux étudiants de disposer d'un laboratoire équipé dans le domaine des télécommunications dans le but de parfaire leur apprentissage.

Sotelma soutient la Jeune Chambre Internationale (JCI) du Mali, une association qui a pour objectif le renforcement de la citoyenneté et des compétences des jeunes dans plusieurs domaines. Elle soutient également des activités de promotion de l'entrepreneuriat jeunes à travers des débats au cours d'une émission télévisuelle (le Forum de la Presse).

Pour sa part, **Tigo Tchad** a envisagé un certain nombre d'actions : Partenariat public-privé avec les structures publiques qui œuvrent pour l'emploi des jeunes et faire payer certaines prestations y afférentes via Tigo cash ; Partenariats avec des universités pour permettre aux étudiants de se familiariser avec le monde de l'entreprise à travers des stages, programmes d'insertions et journées portes-ouvertes, Partenariats avec les universités et écoles de formations.

LA PROMOTION DES TIC AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS SCOLAIRES ET UNIVERSITAIRES

Maroc Telecom demeure le principal contributeur aux programmes nationaux qui favorisent l'intégration des TIC dans l'enseignement et l'apprentissage.

A fin 2019, Maroc Telecom a équipé plus de 286 254 enseignants, ce qui représente une contribution de 71% au programme Nafid@ (parmi 3 opérateurs).

Maroc Telecom a participé, par ailleurs, à hauteur de 69% au programme Injaz (parmi 3 opérateurs).

Dans le cadre de ce programme, 88 600 étudiants ont bénéficié de PC portables, de tablettes et de connexions Internet à des prix avantageux, fournis par Maroc Telecom.

Dans le cadre de son initiative « Cyberlab », **Atlantique Telecom Côte d'Ivoire** a formé plus de 6.000 jeunes sur les métiers du numérique dans 20 villes et communes à travers le pays. Il a également organisé des conférences-débats sur les risques télécoms dans deux universités.

Tigo Tchad dispose de plusieurs projets qu'il compte lancer : mise en place d'un programme annuel de conférences-débats dans les écoles et universités ; lancement des clubs Tigo Numérique dans tous les établissements ; coaching des élèves et étudiants avec des contenus pédagogiques sur les TIC et le digital ; installation de bibliothèques numériques et de salles dédiées à l'apprentissage des TIC dans des écoles.



LA DÉTECTION ET LA PROMOTION DES TALENTS

Maroc Telecom est partenaire de nombreuses initiatives qui encouragent les jeunes à exprimer leur créativité et valorisent leurs talents contribuant ainsi au renforcement de leur participation à la vie sociale et culturelle.

En 2019, il a reconduit son appui au festival « Jidar, Toiles de rue », une célébration de l'art urbain dans la capitale du Royaume (fresques, graffitis et peintures sur plusieurs murs de la ville) qui donne carte blanche à des artistes dont le travail s'inspire du patrimoine populaire et des cultures anciennes - celles de leurs pays ou tout simplement celles qui les fascinent.

Maroc Telecom a également été partenaire du festival Oasis, le plus grand festival de la musique électronique au Maroc qui réunit des stars mondiales et les jeunes talents marocains de la scène.

Maroc Telecom dispose de sa propre école de sport, créée en 2001. L'école dispense des cours de football pour les enfants âgés de 6 à 16 ans. Elle accueille chaque année entre 200 et 250 enfants.

Maroc Telecom est partenaire de longue date de l'Académie Mohammed VI de football. L'Académie dispense une formation de haut niveau et contribue à la préparation de joueurs professionnels.



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a organisé un concours de développement d'applications mobiles pour plusieurs secteurs (santé, divertissement, éducation, transport, etc.). Les huit meilleures applications ont été récompensées à hauteur de 6 millions de FCFA.

Atlantique Telecom Togo continue d'organiser le « Moov Summer Time To Dance », un concours de danse, dans lequel s'affrontent des groupes de jeunes artistes. Les gagnants bénéficient d'un soutien financier et d'un accompagnement artistique. Cette année, AT Togo a également soutenu « Miss Togo 2019 », le plus prestigieux concours de beauté du pays.

En 2019, **l'Onatel** a organisé une compétition de Battle-danse, de musique et de ballets en faveur des lycéens et collégiens. Il a également soutenu 'Faso Academy 2019' consacré à des compétitions artistiques et de chansons tirées du répertoire national et international.

Sotelma contribue à donner la parole aux jeunes et leur permettre de s'exprimer (vie culturelle, vie numérique, vie citoyenne, ...). Il a soutenu plusieurs initiatives et manifestations, tels que le « Maxi Tour School », une compétition culturelle entre écoles, et « les vacances citoyennes », des camps de vacances autour de valeurs humaines et de patriotisme.

Tigo Tchad a, pour sa part, organisé le concours « Kelou Digital Challenge 2019 ». Une initiative qui vise à valoriser l'entrepreneuriat féminin au Tchad. Les projets innovants qui intègrent la dimension numérique sont sélectionnés et financés.



AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES POPULATIONS

Le Groupe Maroc Telecom s'implique dans le développement humain des pays où il est présent à travers des actions diverses.

Le Groupe s'engage auprès de la société civile, pour promouvoir la solidarité et venir en aide aux populations dans le besoin.

Il est impliqué, depuis plusieurs années, dans le soutien de l'art et de la culture. L'objectif étant de contribuer à la préservation du patrimoine culturel, à la valorisation et au rayonnement de la culture dans toute sa diversité.

Il apporte, en outre, un soutien continu au sport, outil économique de grande portée au service des populations et porteur de plusieurs valeurs (fraternité, respect, citoyenneté).





Soutenir les causes humanitaires

Conscient que la solidarité est inhérente au développement durable des populations, **Maroc Telecom** est engagé auprès de nombreuses fondations et associations d'envergure nationale, telles que **la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation Lalla Salma-Prévention et traitement des cancers, la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, ONU Femmes, etc.**

Il apporte également son soutien à des associations et organisations qui agissent en faveur de la promotion et la protection des droits de l'enfant comme **l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux personnes Trisomiques, l'Observatoire national des droits de l'enfant, la Fondation Lalla Asmaa pour les Enfants Sourds et l'association Al Ihssane** qui œuvre au profit des orphelins de la maison d'enfant Lalla Hasnaa.

Les filiales du Groupe participent et soutiennent également des actions humanitaires.



Atlantique Telecom Centrafrique a apporté son assistance aux victimes des inondations : distribution de vivres en collaboration avec le GICA.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a fait don de deux cybercafés équipés au GIEHP-CI (Groupement pour l'insertion des Etudiants et Personnes Handicapées), deux salles informatiques en zones rurales enclavées, une salle multimédia à l'Université FHB de Cocody, de matériel de travail à l'Institut de Formation et d'Education Féminine. Il a également équipé un laboratoire télécoms à la Faculté de Mats-Info de l'Université FHB de Cocody.

Atlantique Telecom Niger soutient, pour sa part, les femmes disposant de petits commerces.

La Fondation **Etisalat Bénin** a initié, en 2019, plusieurs actions : distribution de 5.000 kits scolaires lors de la rentrée scolaire 2019, opération de don de sang du personnel, achat de cannes anglaises et de cannes blanche en guise de soutien aux artisans handicapés, dons de vivres à l'occasion du mois de Ramadan.

Gabon Télécom a octroyé d'importants dons aux orphelins de la Maison d'ESSASSA, aux personnes âgées du centre de gériatrie de Melen et aux orphelins malades du Sida traités par le Centre de traitement ambulatoire de Nkembo.

Mauritel apporte également son soutien à la population mauritanienne à travers plusieurs actions (distribution de kits alimentaires pendant Ramadan, initiatives pour la réduction de la pauvreté socio-économique des femmes, soutien aux populations de Sélibabi sinistrées suite aux intempéries hivernales).

Onatel a initié les actions suivantes en soutien à la population : don d'un groupe électrogène à un hôpital, don de boxes polices, don d'imperméables aux Volontaires Adjoints de Sécurité qui gèrent la circulation routière.

Sotelma a participé au Mois de La Solidarité en faisant don de vivres aux structures en charge de l'enfance défavorisée, des fauteuils roulants à la Fédération des Handicapés, des équipements à la Fédération des Handicapés, à la Pédiatrie de l'Hôpital Gabriel Touré et à la banque de sang. Il a également offert des équipements de forages aux populations de quartiers de la périphérie de Bamako, qui ont désormais accès à l'eau potable. Plusieurs centres de santé ont bénéficié d'un programme d'équipement et de rénovation.

Tigo Tchad soutient régulièrement des associations, promeut l'entrepreneuriat social, effectue des forages pour les sites sans eaux potables et construit des salles de classes.



Promouvoir la culture sous ses diverses formes

Maroc Telecom apporte son soutien à la culture et à l'art depuis plusieurs années et en assure la promotion.

Maroc Telecom s'associe, chaque année, aux plus grands et célèbres festivals du Royaume, qui promeuvent la diversité du patrimoine artistique marocain et accueillent les plus grands artistes nationaux et internationaux.

En 2019, il a été partenaire de plusieurs festivals de musique de renommée internationale: Festival Mawazine, Festival de Fès des musiques sacrées du monde, Festival Timitar et le Concert pour la tolérance.

Maroc Telecom apporte également son soutien à plusieurs festivals régionaux qui visent à perpétuer les arts populaires traditionnels tels, que le Festival des chants du Cèdre d'Ifrane, Festival Jawhara d'El Jadida, Festival du Raisin de Charrat, Festival Imilchil des musiques de cimes et des fiançailles.

Il continue d'apporter son appui au Festival International du Film de Marrakech, la principale manifestation consacrée au 7^{ème} art au Maroc.



Maroc Telecom est partenaire du Forum « Crans Montana », rendez-vous annuel des dirigeants d'entreprises et des gouvernements. Cet événement unique a pour but de contribuer au renforcement de la coopération internationale en favorisant les bonnes pratiques et en permettant un dialogue permanent entre les décideurs dont dépend l'avenir de notre Monde.

Cette année, Maroc Telecom a été partenaire des Impériales 2019 regroupant tous les professionnels du secteur de la communication.



SPONSOR OFFICIEL



Sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI

2^{ÈME}
ÉDITION



OUALAS
RACHID BADOURI
REDOUANE
WAHID BOUZIDI
YOUSSEF KSIYER
DAHICO
DIGBEU CRAVATE
GOHOU MICHEL
AMOUTATI
PATSON
SAIDOU ABATCHA

22 JANVIER 2019

À CASABLANCA
MEGARAMA - 20H30

Maroc Telecom a soutenu la première édition du festival "L'AFRIQUE DU RIRE", une initiative qui vise à unir l'Afrique sur une même scène, et qui regroupe les têtes d'affiche de l'humour de plus d'une dizaine de pays africains représentés.

Le Festival des plages de Maroc Telecom, le rendez-vous incontournable de l'été

Depuis 2002, Maroc Telecom organise chaque année, durant la période estivale, son festival des plages dans les principales villes côtières du Royaume. Gratuit, le Festival des Plages draine chaque année plusieurs millions de spectateurs. Avec pas moins de 135 concerts d'artistes et de groupes locaux et régionaux, l'édition 2019 a permis aux festivaliers de vibrer aux rythmes des grands classiques et tubes à succès des artistes nationaux en hommage à la diversité musicale et culturelle du Royaume.



Maroc Telecom encourage plusieurs expressions culturelles à travers notamment son partenariat avec le Théâtre National Mohammed V de Rabat et sa participation à l'édition de nombreux ouvrages qui racontent l'histoire ou la culture du Royaume.

En 2019, il a soutenu le « Welsh National Opera ». Ce spectacle s'est produit pour la première fois au Maroc et fait partie des 3 meilleurs opéras du Royaume Uni et un des meilleurs au monde. Il a été organisé par l'Ambassade du Royaume-uni au Maroc



Le Musée de Maroc Telecom : Histoire du secteur des télécommunications

Inauguré en septembre 2001, le musée de Maroc Telecom est le premier musée technique au Maroc; il contribue à la sauvegarde du patrimoine culturel national et offre aux générations actuelles et futures l'occasion de découvrir l'évolution technologique et institutionnelle des télécommunications au Maroc. Ouvert et gratuit pour tous, il organise régulièrement des activités d'animations et des visites guidées à la fois ludiques et pédagogiques.

Le musée se distingue par le mode de présentation des collections qui répond à un but didactique où la plupart des appareils et équipements exposés fonctionnent, même les plus anciens.

En 2019, le Musée a célébré la Journée Internationale des Musées (JIM) en présence du Dr. Peter Keller, le Directeur Général du Conseil International des Musées (ICOM). Il s'agit de la 1^{ère} célébration de la JIM par l'ICOM dans un pays africain.

Le Musée a poursuivi son cycle de visites guidées animées par des clowns, des projections de films éducatifs sur les télécommunications et des ateliers de coloriage et peinture pour plus de 130 enfants.

Le Musée de Maroc Telecom est membre institutionnel actif du Conseil International des Musées depuis 2002 et préside depuis 2016 le Comité International des Musées des Sciences et Techniques (CIMUSET).



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a lancé et soutenu plusieurs manifestations culturelles: Moov Tour 2019, Festival Abidjan By Night, 'FESTICA' (Festival Culturel des Arts).

Atlantique Telecom Togo a lancé l'édition 2019 de l'évènement phare de la période estivale « Moov Summer Time » et a soutenu la compétition « Miss Togo ».

Etisalat Bénin soutient plusieurs grands évènements culturels et communautaires (festival « Wemexwe », fête de l'igname à Savalou, foire Internationale de Parakou, etc.)

Mauritel a sponsorisé « Le Festival Des Villes anciennes » sous le parrainage du Président de la République. Il a également soutenu le Festival du 'Waaloo', un évènement socio-culturel des wolofs de Mauritanie.

Onatel a soutenu plusieurs activités culturelles, notamment la Fête de la musique, le 'FESPACO 2019' (Festival Panafricain du Cinéma et de la Télévision de Ouagadougou), la 4^e édition des 'Sotigui Awards' (un évènement qui contribue à la valorisation du métier des comédiens de cinéma africains et de la diaspora).

Sotelma a participé à de nombreux festivals et soirées culturelles pour promouvoir la diversité culturelle et musicale du Mali (Concert pour la Saint Valentin, Festival itinérant AFRIMAGE, etc.). Il continue d'apporter son appui à des émissions culturelles, qui valorisent les arts maliens telles que Sambé – Sambé et Niaga.

Tigo Tchad a, pour sa part, lancé des programmes culturels comme 'Tigo Musique' et 'Tigo Fou Rire'.



Encourager le Sport

Maroc Telecom valorise et encourage le sport national, notamment deux disciplines sportives les plus appréciées, le football et l'athlétisme au travers de son partenariat de longue date avec la Fédération Royale Marocaine de Football et la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme.

Il est également partenaire de plusieurs autres fédérations ou associations sportives nationales : la Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres (FRMSE), la Fédération Royale Marocaine de Golf (FRMG), l'Association Sportive des FAR (ASFAR), l'Association du Trophée Hassan II de Golf (ATH), la Fédération Royale Marocaine de Tennis (FRMT), l'association du Royal Golf de Dar Es Salam de Rabat, sans oublier le Grand Prix Moulay El Hassan de course automobile.



En 2019, Maroc Telecom a accompagné de nombreuses manifestations sportives d'envergure telles que : la 6^e édition du Marathon International de Rabat, la 12^e édition du Meeting International d'Athlétisme Mohammed VI, la 15^e édition du Trophée Galop des étoiles, le Trophée Hassan II des Arts Equestres Traditionnels (Tbourida), la Semaine du Cheval, la 35^e édition du Grand Prix Hassan II et de la coupe Lalla Meriem de Tennis, l'édition 2019 de l'Atlas PRO TOUR, la 46^e édition du Trophée Hassan II de golf, la 25^e édition de la Coupe Lalla Meryem de golf, la 10^e édition du Marrakech grand prix Moulay El Hassan et le Rallye du Maroc.



A travers sa fondation, **Etisalat Bénin** a soutenu les « Foulées anti Polio » en partenariat avec le Rotary International ; une opération de soutien humanitaire par le sport.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a organisé le Moov Tour 2019, un tournoi de Maracaña qui a lieu dans 6 villes de l'intérieur du pays.

Mauritel est le Sponsor officiel de la Fédération Mauritanienne de Football et partenaire Tire à la cible, sport populaire dans le pays.

Onatel poursuit son soutien à la Fédération Burkinabé de Football, en renouvelant son appui à l'organisation effective du championnat national de Football.

A travers un partenariat avec le Comité National Olympique du Mali, **Sotelma** apporte son appui aux fédérations sportives. Il sponsorise, par ailleurs, l'émission sportive « Chronique des Expatriés » qui donne la parole aux sportifs maliens qui jouent dans des clubs en Europe.



AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE

Le Groupe Maroc Telecom maintient un dialogue structuré et actif basé sur la confiance, l'écoute et la transparence, avec ses salariés, clients, fournisseurs et partenaires pour répondre à leurs attentes.

Le Groupe s'engage à intégrer des préoccupations sociales, environnementales et sociétales dans l'exercice de ses activités.

Maroc Telecom continue par ailleurs de renforcer les synergies mises en place avec ses filiales pour valoriser les investissements du Groupe, en partageant le savoir-faire et les expertises technologiques et opérationnelles.





Favoriser l'épanouissement des salariés et valoriser leur engagement

Les Ressources Humaines sont la première richesse du Groupe. Parce que les hommes et les femmes de l'entreprise sont le principal levier de croissance, le Groupe axe sa politique de Ressources Humaines sur la reconnaissance de la performance et la valorisation des compétences.

Maroc Telecom suit une démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi, en faisant de la formation et de la mobilité des outils privilégiés du développement des compétences ; il agit au quotidien pour le bien-être et la santé de ses salariés au travers d'une amélioration continue des conditions de travail, un dialogue social régulier et des avantages sociaux qui prennent en compte leurs priorités.

LES EFFECTIFS À FIN 2019



COMPOSITION DES RESSOURCES HUMAINES DE MAROC TELECOM



LA FORMATION ET LA MOBILITÉ

La formation est au centre des priorités RH de Maroc Telecom. Elle constitue l'un des leviers majeurs de la performance de l'entreprise et favorise l'épanouissement des salariés.

Maroc Telecom dispose d'un centre de formation à Rabat et de formateurs internes qualifiés. Environ 58% des formations sont assurées en interne.

En 2019, le plan de formation a été enrichi. Il compte plus de 200 modules, conçus pour développer les compétences des salariés en fonction des évolutions stratégiques, technologiques et des métiers de l'entreprise.

Plusieurs formations ont été dispensées en 2019 pour sensibiliser les salariés concernés sur les enjeux de la transformation digitale, qui concerne de nombreuses activités de Maroc Telecom. Environ 230 salariés ont été formés.

De nouveaux modules ont été introduits dans les formations liées à la satisfaction client et dispensés en 2019, afin de consolider davantage l'engagement des salariés et leur mobilisation dans la recherche permanente de la satisfaction client.



Près de
7 000
salariés formés

Près de
13 300 participants
aux formations

Les filiales du Groupe continuent de renforcer les capacités et le potentiel de leur capital humain à travers une politique de formation et de mobilité reposant sur l'analyse et l'identification réelle des besoins.

Près de **4.600** salariés
ont été formés cette
année, soit 62%
de l'effectif de
Maroc Telecom.

En 2019, plus de **600**
salariés de l'entreprise
ont bénéficié d'une
mobilité ou d'une
promotion.

LES PRESTATIONS SOCIALES

Maroc Telecom a mis en œuvre une politique sociale dynamique pour contribuer au bien-être de ses salariés et de leur famille.

En matière de couverture médicale, **en plus de la couverture santé obligatoire, les salariés peuvent bénéficier d'une assurance maladie complémentaire, d'une assurance qui couvre les pathologies lourdes et qui leur permet de se faire soigner dans des hôpitaux de renoms ainsi que d'une assistance pour le transport sanitaire** à travers tout le Royaume 24H/24H et 7j/7j.

En matière de retraite, **Maroc Telecom a un contrat avec une caisse de retraite afin de faire bénéficier ses salariés d'une retraite complémentaire. L'entreprise prend en charge une partie des cotisations.**

Par ailleurs, l'entreprise souscrit un contrat d'assurance vie pour l'ensemble de ses salariés et retraités.

De nombreux autres avantages sociaux sont également mis en place :

- Des subventions pour les crédits immobiliers, pour l'acquisition d'un moyen de transport ou encore pour accomplir le pèlerinage,
- Des centres de vacances dans plusieurs villes et des conventions avec des opérateurs privés dans plusieurs villes, pour répondre à la forte demande pendant l'été (une partie des frais de séjour sont pris en charge par Maroc Telecom).

En 2019, 100% des demandes formulées par les salariés ont été satisfaites.

Les salariés de Maroc Telecom participent deux fois par année aux campagnes de don de sang dans plusieurs villes du Royaume en collaboration avec le centre national de transfusion sanguine.



LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Dans l'objectif de préserver la santé des salariés, les médecins de travail assurent les visites médicales pour les salariés ainsi que des visites régulières des locaux de l'entreprise.

Neuf comités d'hygiène et de sécurité se réunissent régulièrement pour analyser les risques relatifs à la santé et à la sécurité au travail et mettre en place les actions de prévention nécessaires.

Maroc Telecom poursuit ses efforts de lutte contre le tabagisme, en accompagnant tout salarié qui le souhaite dans sa démarche d'abandon de la cigarette. Plus de **1000 salariés** ont cessé de fumer et près de **350** ont réduit leur consommation de cigarettes à fin 2019.

L'entreprise offre à ses salariés la possibilité de se faire vacciner chaque année gratuitement contre la grippe saisonnière.

L'ensemble des salariés est formé et sensibilisé sur les règles de sécurité contre les risques d'incendie. Des responsables de sécurité et de prévention contre les incendies sont désignés au niveau de chaque bâtiment/site de Maroc Telecom, pour veiller à l'application et au respect de ces règles.

La sensibilisation sur les conditions de sécurité « Immeubles Grande Hauteur » est organisée chaque année pour les ELS (Equipe Locale de Sécurité) et les nouveaux salariés de la Tour MT.

Plusieurs formations sont organisées portant sur la gestion du stress et des émotions au travail : « Gestion du stress », « Intelligence émotionnelle », « Communication positive » etc.

En 2019, près de **400 salariés** ont bénéficié de ces formations.

Atlantique Telecom Niger a concrétisé la mise en place d'un comité d'hygiène et de sécurité au travail. Il a organisé une campagne de vaccination contre la Méningite au profit des salariés et leurs familles.



Mauritel a mis en place une assurance maladie complémentaire pour ses salariés permettant une prise en charge qui couvre 100% des frais médicaux et d'hospitalisation dans les structures de santé publique et 90% dans le privé.

Onatel figure parmi les entreprises burkinabè ayant l'une des politiques sociales les plus favorables pour les employés. En effet, les salariés bénéficient d'une prise en charge à 80% des consultations, examens et 100% des cas d'hospitalisation avec possibilités d'évacuation à l'étranger. Il dispose également de Comités de Sécurité et Santé au Travail (CSST) dans tous ses établissements.



LES ÉVÉNEMENTS POUR LES SALARIÉS ET LEURS PROCHES



Maroc Telecom entreprend plusieurs actions pour renforcer les occasions de rencontres des salariés en dehors du cadre professionnel.

L'édition 2019 du concours **"Mawahib Itissalat"** a permis de révéler et de célébrer plusieurs talents artistiques et sportifs de salariés ou de leurs proches. Un jury composé de grands artistes nationaux a procédé, à travers des auditions, à la présélection des finalistes ; la cérémonie de clôture a mis à l'honneur les meilleurs talents en présence de leurs familles et collègues.

Des **kermesses** ont été organisées en début d'été, dans plusieurs villes, au profit des salariés et leurs enfants. Petits et grands ont été enchantés par de nombreux jeux, diverses animations et plusieurs surprises, qui étaient au rendez-vous, pour clore en beauté et célébrer la fin de l'année scolaire.



Un spectacle a été organisé spécialement pour les enfants des salariés à l'auditorium avec une multitude d'animations : acrobatie, magie, ventriloquie, danse, humour, musique, etc.

Des tournois de foot ont eu lieu pour la 3^{ème} année dans l'ensemble des régions. Les neuf équipes gagnantes se sont confrontées pour consacrer la grande équipe gagnante du **grand Tournoi Maroc Telecom** lancé cette année pour la première fois. L'équipe gagnante a représenté Maroc Telecom à un grand tournoi inter-entreprises réunissant une quarantaine d'entreprises à Marrakech.

Des visites guidées sont organisées pour les enfants de salariés, les mercredis après-midi et les samedis matin au Musée de Maroc Telecom ; et des Journées portes ouvertes permettent de faire découvrir aux enfants l'environnement de travail de leurs parents.



LE DIALOGUE SOCIAL

Maroc Telecom veille à maintenir un dialogue social permanent et régulier avec ses partenaires sociaux. Ce dialogue est favorisé par la présence d'organisations syndicales structurées et représentatives.

Les délégués du personnel sont élus au sein des huit directions régionales et les services centraux du siège.

Les réunions des comités de sécurité et d'hygiène et du comité d'entreprise ainsi que celles tenues avec les délégués du personnel permettent de discuter divers sujets relatifs au bien être des salariés.

En outre, des réunions régulières ont été tenues avec les délégués du personnel au niveau central et régional, et ce, dans le cadre de la mission des délégués.





Partager le savoir-faire et les expertises au sein du Groupe

Maroc Telecom poursuit le développement des synergies avec ses filiales, qui ont pour objectifs de valoriser les investissements et de partager les expertises technologiques et opérationnelles.

Plusieurs projets sont menés par Maroc Telecom au niveau de ses filiales dans le cadre de l'échange d'expérience et la mise à niveau des processus de gestion, notamment la comptabilité analytique, le marketing et la distribution, la lutte contre la fraude ou encore la qualité de service et la sécurisation des infrastructures pour assurer un service continu aux clients.

En 2019, 68 collaborateurs de Maroc Telecom se sont rendus dans les filiales dans le cadre de missions d'appui, d'assistance et de transfert de compétences dans différents domaines, réalisant un total de travaux de 432 jour-homme.

Maintenir une relation Client basée sur la confiance

Le Groupe Maroc Telecom mise sur l'écoute et la proximité pour enrichir et développer l'expérience client. L'objectif est que ses clients profitent d'usages à la pointe de l'innovation avec un service exemplaire, qui répond aux exigences et anticipe les attentes.

La protection des données personnelles est aussi un élément clé pour consolider la relation de confiance.

LA SATISFACTION DES CLIENTS

Maroc Telecom accorde une attention particulière à la satisfaction de ses clients ; il la mesure régulièrement afin de répondre au mieux à leurs besoins.

Ainsi, Maroc Telecom permet à ses clients d'exprimer leur opinion, par le biais d'enquêtes, aussi bien sur la qualité de ses produits et services de télécommunications que sur celle de ses prestations avant-vente et après-vente (accueil, conseil, traitement des demandes et des réclamations, facturation, etc.)

Une enquête de satisfaction client via un sondage Web a été mise en place, accessible à travers un lien hypertexte envoyé au client sous forme d'un SMS. En effet, suite à chaque souscription à une offre Mobile, Fixe ou Internet en agence, le client reçoit systématiquement un SMS de bienvenue l'invitant à évaluer la qualité de l'accueil en agence.

Pour évaluer et apprécier la qualité des services Mobile offerte par ses réseaux, Maroc Telecom réalise également des mesures techniques sur le terrain.

L'ensemble des résultats des enquêtes et mesures menées conduit à des actions d'améliorations.



Dans la continuité de sa stratégie de transformation digitale, Maroc Telecom met à la disposition de ses clients des solutions variées visant à améliorer l'expérience client et la qualité de ses services.

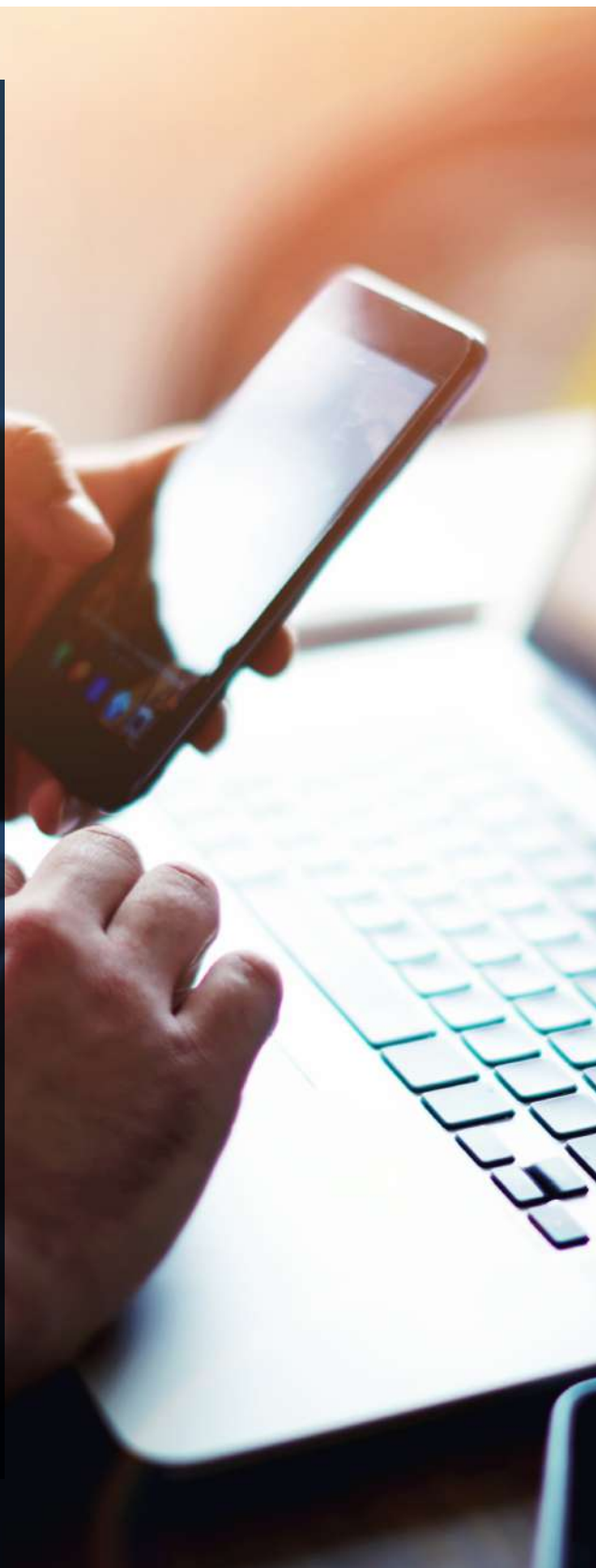
Plusieurs services novateurs ont été généralisés dans toutes les agences Maroc Telecom. Le client peut désormais bénéficier des bornes interactives pour le paiement des factures, des recharges ainsi que de l'auto-identification. D'un autre côté, la dématérialisation des dossiers d'abonnement a été généralisée; le traitement des dossiers clients est fait de manière digitale avec le déploiement des tablettes de signature électronique.

Toujours dans le cadre de la digitalisation de l'identification, de nouvelles fonctionnalités ont été déployées sur l'application identification mobile des clients prépayés par les revendeurs.

Un nouveau système de gestion de file d'attente est en cours de généralisation dans toutes les agences afin d'offrir aux clients un accueil dans les meilleures conditions.

Maroc Telecom poursuit la diversification des moyens de paiement qui ont été largement adoptés par les clients : paiement via application mobile Maroc Telecom, par prélèvement bancaire, via borne multiservices, via applications bancaires, via site internet de Maroc Telecom, par guichets automatiques bancaires ou à travers le service Mobicash de mobile payment ainsi qu'un large réseau de partenaires.

Enfin, Maroc Telecom met à la disposition de ses clients un nouveau Selfcare qui regroupe les services dans un seul espace web unifié afin de gérer dans un seul compte, les lignes Mobiles, Fixes et Internet de manière plus autonome. Ce service est également accessible aux clients Professionnels et Entreprises.



Maroc Telecom continue d'améliorer les outils et les moyens mis en œuvre pour la Gestion de la Relation Client (GRC).

Pour plus de performances et d'efficacité de ses centres d'appels, Maroc Telecom a déployé une nouvelle plateforme téléphonique assurant un routage plus dynamique des appels. Les collaborateurs ont été formés pour être polyvalents, tout en étant organisés en trois centres distincts Fixe, Internet et Mobile.

Les centres d'appels de Maroc Telecom initient ou collaborent dans la mise en place de nouveaux outils et moyens permettant de digitaliser certains services, d'améliorer l'accessibilité des centres de relation client et la satisfaction des clients : Selfcare, automatisation de certaines fonctionnalités et services proposés via le Serveur Vocal Interactif (SVI), l'élargissement des canaux de communication par le Tchat et le mailing, demande de rappel par un chargé de relation clients... , la mise en place d'un numéro d'appel dédié aux clients professionnels pour le traitement de l'ensemble de leurs demandes (Fixe, internet et mobile).

L'objectif est d'assurer plus de simplicité et d'efficacité dans le traitement des demandes.

Les centres d'appels de Maroc Telecom organisent régulièrement des campagnes d'appels sortants pour s'assurer du traitement complet des demandes des clients et de collecter leurs motifs d'insatisfaction afin d'y remédier.

Enfin, l'amélioration continue des conditions de travail des collaborateurs et l'organisation de challenges périodiques sont des actions continues permettant de maintenir un environnement favorisant une prestation de grande qualité.



Pour plus de proximité avec ses clients, Maroc Telecom poursuit l'extension de son réseau de points de vente et ce, tout en améliorant en continu les conditions d'accueil.

En 2019, trois nouvelles agences commerciales ont été ouvertes, portant le total à 444 agences (413 Grand Public, 27 dédiées aux Entreprises et 4 dédiées aux clients Grands Comptes).

Deux agences ont été rénovées cette année, portant à près de 352 le nombre d'Agences Nouvelle Génération.

Le réseau de distribution indirect a un double intérêt : rapprocher les services des clients et contribuer de façon significative à la création d'emplois dans les régions.

A fin 2019, ce sont plus de 75 000 revendeurs qui proposent les services prépayés Mobile à travers le Royaume. Ce canal de vente est encadré par un réseau d'agences commerciales IAM spécialisées dans la gestion des revendeurs de proximité. Le nombre de ces agences est désormais de 50 suite à 12 nouvelles créations réalisées cette année.

Le réseau de revendeurs « Full Image », porteurs de l'enseigne Maroc Telecom, se développe et a atteint près de 430 points de vente.

Maroc Telecom est certifiée ISO 9001 (système de management de la qualité) depuis 2004 et ISO 27001 (système de management de la Sécurité de l'information) depuis 2007.

La démarche intégrée de la Qualité et Sécurité de l'Information permet de mieux servir les clients tout en veillant à la protection de leurs données personnelles.

Actuellement les filiales acquises par Maroc

Telecom sont toutes certifiées ISO 9001 version 2015 à l'exception de la république centrafricaine et Tigo Tchad qui sont en cours de certification.

En 2019, l'entreprise a passé avec succès l'audit de renouvellement de la certification intégrée Qualité et sécurité de l'information conformément à la norme ISO 9001 v 2015 et ISO 27001 v 2013.

Gabon Télécom a lancé un ambitieux projet de digitalisation portant sur la mise en place d'un Selfcare, de la digitalisation du centre d'appel, de lancement des applications Mobile, etc.

Onatel a poursuivi l'extension de son réseau de distribution pour être plus proche de la clientèle. Il a également procédé à l'automatisation et la digitalisation du processus de ventes des kits et de l'identification des clients.

Sotelma réalise un baromètre de satisfaction Client. Aussi les réclamations clients font l'objet d'une prise en charge quotidienne par les Services de Relation Clients.

Tigo Tchad a renforcé la proximité de ses agences commerciales et a mis en place sa plateforme « My Tigo Business » permettant au client de gérer efficacement son parc, consulter ses rechargements et monitorer sa consommation en ligne. Il a également procédé à l'automatisation de la facturation de la plupart des produits B2B.



LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS



La certification ISO 27001 obtenue depuis 2007 par Maroc Telecom garantit la protection de l'information de l'entreprise, notamment les données personnelles ; elle est renouvelée tous les trois ans.

En 2015, Maroc Telecom a passé avec succès l'audit de transition vers la version 2013 de la norme.

Comme chaque année, des audits internes sont réalisés pour s'assurer de la conformité aux exigences des normes **ISO 27001 et ISO 9001**.

En 2019, ce sont 13 audits qui ont été réalisés au niveau des services centraux avec un total de 142 jours/homme d'audit et 16 missions d'audit internes au niveau des 8 directions régionales de Maroc Telecom avec un total de 190 J/H d'audit couvrant ainsi l'ensemble des processus et 328 sites.

S'agissant des systèmes d'information (SI), Maroc Telecom continue de déployer les mesures pour renforcer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données informatiques.

L'entreprise assure également une surveillance permanente des menaces de cyber attaques et met en place les mesures nécessaires pour contrer les risques liés à la cyber sécurité.

Promouvoir la loyauté des pratiques

Le Groupe Maroc Telecom s'appuie sur les pratiques éthiques dans l'entreprise et auprès de ses partenaires.

Doté d'un code d'éthique depuis 2006, Maroc Telecom continue d'orienter et d'encadrer les comportements professionnels de l'ensemble des collaborateurs conformément aux meilleures pratiques en la matière.

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Maroc Telecom mène différentes actions pour prévenir le risque de corruption et de fraude dans toutes ses opérations :

- Des formations et des campagnes de sensibilisation au profit des collaborateurs ;
- Des procédures de contrôles rigoureux, des instruments de suivi et des mesures disciplinaires pour les cas de corruption avérés ;
- Des missions d'audit interne planifiées régulièrement pour l'ensemble des activités de l'entreprise, notamment en vue de prévenir et détecter la fraude ;
- Un responsable de la déontologie, désigné pour conseiller les salariés et veiller à la bonne application du code d'éthique.

Etisalat Bénin a intégré des clauses dans les contrats d'achats portant sur la lutte contre la corruption.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a réalisé pour ses collaborateurs des formations portant sur le système de management anti-corruption (ISO 37001).



ANTI-CORRUPTION

LA SANTÉ ET LES RADIOFRÉQUENCES

Maroc Telecom est vigilant en matière d'incidence des télécommunications sur la santé.

Pour l'installation de ses antennes, il choisit des sites appropriés et respecte les principes de précaution internationaux. Il veille au respect des limites internationales d'exposition du public aux champs électromagnétiques.

En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, Maroc Telecom entreprend lui-même des campagnes de mesures chaque année pour s'assurer de la conformité des rayonnements aux normes internationales. En 2019, 636 mesures ont été effectuées ; les niveaux relevés ont été très inférieurs aux seuils des normes en vigueur.

Maroc Telecom informe en toute transparence et maintient un dialogue constructif avec les personnes et les riverains qui souhaitent s'informer en matière de santé et de téléphonie Mobile. Par ailleurs, une brochure d'information intitulée « Du bon usage de la téléphonie Mobile », élaborée par l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), dont Maroc Telecom est membre, est disponible sur le site www.iam.ma.



LA PROMOTION DE LA RSE AUPRÈS DES PARTENAIRES

Depuis 2010, des clauses « Développement Durable » sont intégrées dans la totalité des contrats de Maroc Telecom avec ses fournisseurs. Ces clauses concernent le respect des principes fondamentaux des droits de l'Homme et du droit du travail ainsi que des engagements relatifs à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Le département « audit interne » de Maroc Telecom procède chaque année, depuis 2012, à l'audit de fournisseurs pour vérifier le respect des exigences de ces clauses.

Depuis 2014, une charte portant sur ces mêmes principes est déployée auprès des distributeurs et des revendeurs « Full Image » de Maroc Telecom.

Les distributeurs et les revendeurs « Full Image » ont été intégrés, depuis 2015, dans le périmètre de cette vérification.

À fin décembre 2019, 79 missions d'audit ont été réalisées auprès de 74 partenaires.

Maroc Telecom a entrepris en 2015 des travaux pour mettre en place une démarche d'achats responsables visant notamment à intégrer, dans les critères de sélection et d'évaluation des fournisseurs, leur niveau d'engagement en matière de développement durable.

Contribuer à la protection de l'environnement

En poursuivant ses efforts pour généraliser l'usage des TIC, outils qui permettent d'optimiser les déplacements, la consommation des énergies et de matières premières, le Groupe contribue à la diminution des émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère et à la protection de l'environnement.

Maroc Telecom dispose d'une politique environnementale fondée sur plusieurs engagements qui portent aussi bien sur la réduction de l'impact environnemental des activités de l'entreprise que sur sa mobilisation, au côté de la société civile, pour faire face aux grands enjeux environnementaux (changement climatique, biodiversité, etc.).

LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES À LA CONSOMMATION DES ÉNERGIES FOSSILES

Intervenant dans un secteur pouvant jouer un rôle crucial dans la lutte contre le changement climatique, **Maroc Telecom** a inscrit la contribution à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) parmi les objectifs poursuivis dans le cadre de sa politique environnementale.

Il s'appuie sur les technologies de pointe pour réduire ses émissions directes et indirectes de GES, essentiellement liées à la consommation des énergies fossiles.

Au Maroc, 268 sites mobiles isolés sont alimentés par des ateliers solaires. Des systèmes intelligents de ventilation (« Free cooling ») sont installés dans les sites mobiles équipés de shelters afin d'optimiser la consommation énergétique des climatisations.

Au niveau des filiales, plus de **2 600 ateliers d'énergie** solaire sont déployés.

Pour réduire la facture énergétique, **Etisalat Bénin** a procédé au déploiement de sites Outdoor et d'un système hybride. Le renforcement de l'autonomie des sites s'effectue via l'utilisation de batteries.

Onatel déploie depuis plusieurs années l'énergie solaire pour alimenter ses sites, réduisant de manière sensible sa consommation en énergie fossile.

Maroc Telecom minimise les émissions de GES liées aux déplacements professionnels (combustion de carburant), en recourant notamment à la location longue durée pour ses véhicules : il renouvelle ainsi régulièrement une partie de son parc et profite des avancées technologiques pour disposer de voitures à moteurs moins polluants. **En 2019, 599 véhicules ont été remplacés par des véhicules neufs et plus écologiques.**



L'OPTIMISATION DE LA CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES

Maroc Telecom met en place, de manière continue, plusieurs actions pour réduire et optimiser sa consommation de papier et de matières premières.

Pour minimiser les documents papiers internes de l'entreprise, un système de Gestion Electronique des Documents (GED) est en cours de mise en place : un procédé informatisé pour mieux organiser, gérer et partager les documents, sous format électronique.

Des actions permanentes et continues ont été mises en place afin de réduire et d'optimiser la consommation de papier avec la digitalisation de la facture client.

La facture électronique devient accessible sur le Selfcare à partir d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur.

Toujours dans la même optique, l'optimisation des méthodes d'impression des factures a permis de faire des économies importantes en papier d'impression, en enveloppes et en consommables des machines.

Pour l'achat de crédits de communications prépayées Mobile, les clients disposent de plusieurs moyens pratiques dématérialisés alternatifs aux cartes à gratter : Internet, Guichet Automatique Bancaire, ou chez le revendeur qui active le crédit directement sur le Mobile.

A fin 2019, ces moyens dématérialisés de recharges représentaient 33% du montant des recharges.

Depuis 2015, Maroc Telecom fournit à ses clients la carte SIM triple découpe (3 formats de carte SIM : Macro, Micro et Nano en une seule SIM), compatibles avec tous les téléphones du marché. Il réduit ainsi sa quantité d'approvisionnement en cartes SIM.



D'autres actions ont été mises en place :

- Utilisation d'emballages 100% recyclables et réutilisables pour l'acheminement des terminaux à réparer ;
- Réduction du nombre de formulaires SAV en fusionnant le « Bon De Prise En Charge SAV » et le « Bon De Réparation SAV » ;
- Diversification des moyens de dématérialisation de la recharge Express ;
- Réduction de la taille de la pochette Jawal (-50% de papier) ;
- Réduction de la taille de la carte SIM de moitié (-50% de papier et plastique).

LA GESTION DES DÉCHETS

Après avoir identifié et classé l'ensemble des déchets issus de ses activités, Maroc Telecom met en place les actions nécessaires pour les valoriser conformément aux réglementations en vigueur et les bonnes pratiques du secteur.

L'INTÉGRATION PAYSAGÈRE DES ANTENNES

Pour préserver les paysages et limiter les nuisances visuelles que l'installation des antennes pourrait générer, Maroc Telecom déploie des pylônes esthétiques pouvant revêtir différentes formes, dont des formes d'arbres et de poteaux d'éclairage.

A fin 2019, cette démarche d'intégration paysagère a concerné près de 270 sites mobiles au Maroc.



LA RÉHABILITATION DES ESPACES VERTS

Les jardins et les espaces verts dans les villes ont un impact positif sur l'environnement et la qualité de l'air mais aussi sur la santé et le bien-être humain.

Maroc Telecom a participé à l'aménagement numérique du « Parc Hassan II » de la ville de Rabat. D'une superficie globale de 32 hectares, cet espace de détente et de loisirs vient consacrer Rabat comme capitale verte dans le cadre du programme intégré « Rabat, Ville lumière ».

Le Parc est pourvu d'une connectivité internet sans fil à très haut débit entièrement mise en place par Maroc Telecom.

Après avoir réhabilité en 2002-2003 -sous l'impulsion de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement- le parc Arsat Moulay Abdeslam, l'un des plus grands jardins de la ville de Marrakech, Maroc Telecom en assure depuis l'entretien.

Les travaux de rénovation ayant été réalisés dans le strict respect de l'existant, ont permis de faire retrouver à l'Arsat Moulay Abdeslam, ses qualités paysagères et sa mémoire, tout en y introduisant la technologie (Fibre optique, Wifi, ADSL).

Chaque jour, plus de 3000 visiteurs peuvent apprécier une variété remarquable de plantes et se connecter gratuitement aux multiples bornes interactives multimédias installées par Maroc Telecom.

L'Onatel a effectué une trentaine de reboisements compensatoires dans le cadre des projets fibre optique interurbain.

LES PLAGES PROPRES

Maroc Telecom accompagne le programme « Plages Propres » de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement depuis son lancement en 2001. Des travaux d'équipement et d'aménagement sont réalisés chaque année au niveau de plusieurs plages.



LA COMPENSATION VOLONTAIRE CARBONE

Maroc Telecom poursuit sa participation au programme de Compensation Volontaire Carbone de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement. Grâce à ce programme, Maroc Telecom compense une partie de ses émissions irréductibles de Gaz à Effet de Serre (GES) par le financement de projets de séquestration des GES comme l'équipement des écoles rurales en énergie solaire et l'élaboration de guides pédagogiques pour l'éducation environnementale.



Partenaire officiel du Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM), Maroc Telecom y participe chaque année avec des innovations technologiques au service de l'agriculture et en faveur de la protection de l'environnement.

Lors de l'édition 2019, Maroc Telecom a présenté en avant-première le concept « serre intelligente » permettant une meilleure production agricole et une meilleure rentabilité d'exploitation.

Basée sur la technologie de l'Internet des objets (IoT), la serre permet de collecter et analyser en temps réel les indicateurs bioclimatiques et les transmet, via le réseau de Maroc Telecom, à une plateforme Analytics hébergée sur le cloud de l'opérateur télécoms.

Grâce à cette solution, l'agriculteur pourra assurer une gestion autonome de la serre en suivant, à distance, ses indicateurs bioclimatiques.



A travers son partenariat avec le Jardin zoologique national pour son « **Projet de conservation des espèces sauvages** », Maroc Telecom soutient les efforts du zoo pour préserver des espèces menacées ou en voie de disparition, comme le lion de l'Atlas ou les antilopes sahariennes, un projet qui consiste à étudier et à protéger ces espèces non seulement au zoo, mais aussi dans leur milieu grâce à des actions relatives notamment à la recherche scientifique, à la conservation et la réalisation d'opérations de réintroduction et à la sensibilisation du grand public sur la nécessité de préservation de la vie sauvage.

حديقة الحيوانات بالرباط



JARDIN ZOOLOGIQUE DE RABAT



LES
PERFORMANCES
DU GROUPE
EN 2019

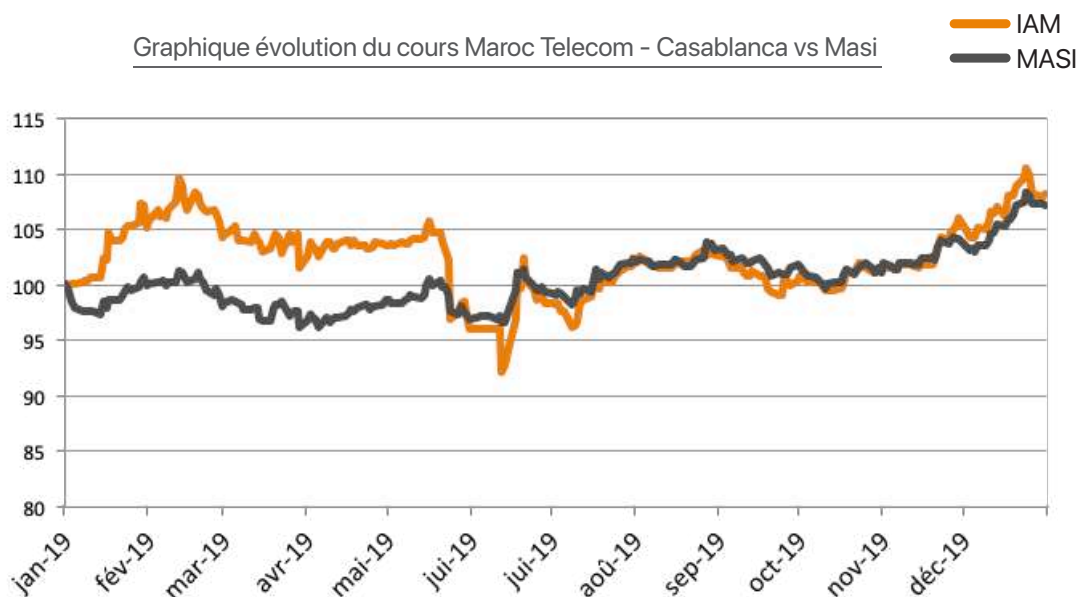
LE TITRE IAM SUR LES PLACES BOURSINIÈRES

Evolution du titre IAM à la bourse de Casablanca

L'action de Maroc Telecom est cotée sur le Marché Principal de la Bourse de Casablanca sous l'appellation IAM.

Code 8001

IAM-Casablanca (dirhams) VS MASI



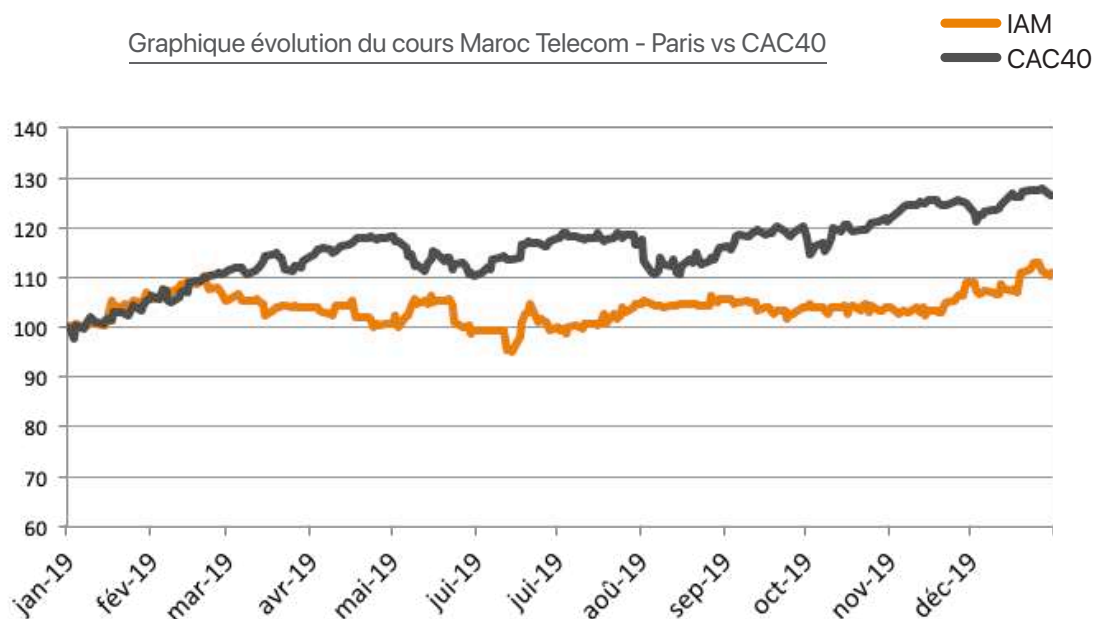
Evolution du titre IAM à la bourse de Paris

L'action de Maroc Telecom est également cotée sur NYSE EURONEXT Paris - valeurs étrangères sous l'appellation IAM.

Code ISIN MA 00000 11488

Eligible au SRD

IAM-Paris (euros) VS CAC40



LES RENDEZ-VOUS FINANCIERS 2020

Calendrier des événements 2020

*Date	Événement
17 février 2020	Résultats T4-2019 et FY 2019
20 avril 2020	Résultats T1-2020
29 avril 2020	Assemblée générale des actionnaires
20 juillet 2020	Résultats S1 2020
19 octobre 2020	Résultats T3 2020

* avant bourse

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.

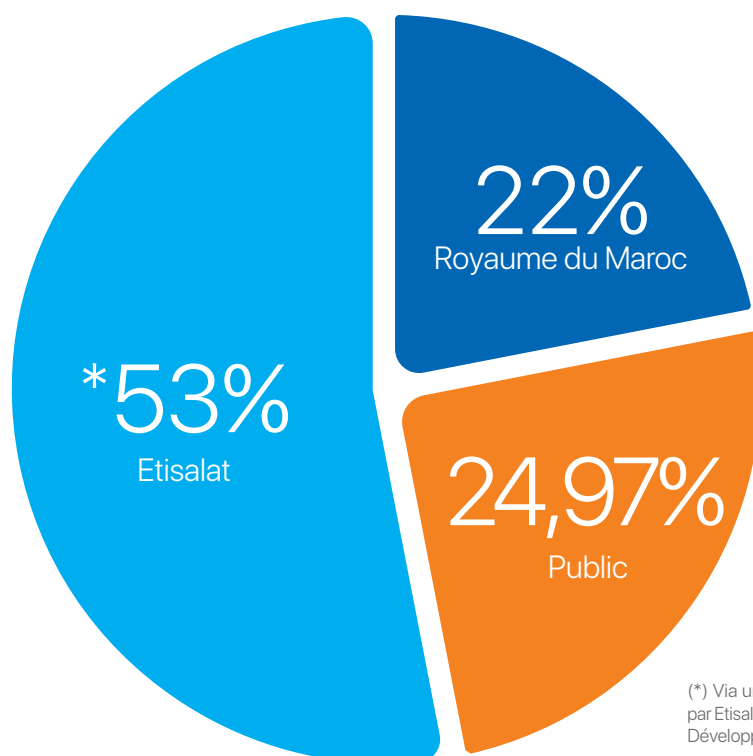
Tableau récapitulatif des dividendes distribués

Année de mise en distribution	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Dividende ordinaire (millions de Dirhams)	6927	8088	9517	9063	9301	8137	6501	5275	6065	5591	5697	6004	4870
Dividende ordinaire par action (Dirhams)	7,88	9,2	10,83	10,31	10,58	9,6	7,4	6,0	6,9	6,36	6,48	6,83	5,54

*Montant proposé à l'Assemblée Générale Ordinaire du 24 avril 2018. 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 31/12/2019

Graphique de répartition du capital entre Etisalat, le Royaume du Maroc et le Public



(*) Via un holding détenu à 91,3% par Etisalat et à 8,7% par le Fonds de Développement d'Abu Dhabi



LE REPORTING EXTRA-FINANCIER

Maroc Telecom a mis en place un reporting extra financier depuis 2009. Des données extra-financières (environnementales, sociales et sociétales) sont renseignées dont une partie est publiée annuellement. Durant l'exercice 2019, Maroc Telecom a renseigné près de 170 indicateurs extra-financiers, dont 48 indicateurs sociétaux, 23 indicateurs environnementaux et plus de 100 indicateurs sociaux.

Indicateurs environnementaux / Maroc Telecom

Consommation d'électricité (milliers de KWh) : 572 209

Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels (Kg) : 172 580

Consommation de carburant (groupes électrogènes) (L) : 9 452 822

Total Emissions CO2 de Maroc Telecom (kg CO2) : 457 831 921*

- Émissions de CO2 imputables aux consommations des sources mobiles (teq CO2)

- Essence : 59

- Diesel : 9 236

- Émissions de CO2 imputables aux consommations des sources fixes (teq CO2)

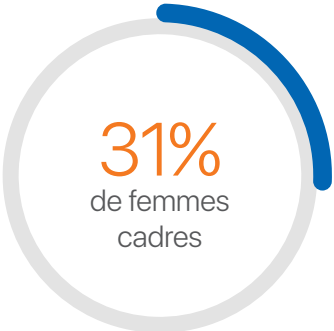
- Électricité : 412 277

- Autres sources : 35 749

- Émissions de CO2 imputables aux voyages d'affaires (teq CO2)

- Train : 122

- Avion : 388



31%
de femmes
cadres

Indicateurs sociaux / Groupe Maroc Telecom

Effectif total : 10 422

Effectif masculin :

7 652



Effectif féminin :

2 770



Age moyen :

Maroc Telecom :

48 ans

Dans les filiales :

45 ans

Ancienneté moyenne :

Maroc Telecom :

23 ans

Dans les filiales :

16 ans

101

Salariés ayant moins de 25 ans

Indicateurs sociétaux / Groupe Maroc Telecom

Impact territorial, économique et social

Emplois indirects créés par le Groupe :



65% des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Communes rurales isolées couvertes dans l'année : **39 au Bénin, 22 au Burkina Faso, 4 en Côte d'Ivoire, 11 au Gabon, 53 au Mali, 9 en Mauritanie, 37 au Niger, 3 au Tchad et 15 au Togo.**

Couverture 2G des populations : **99,5% au Maroc, 98% au Bénin, 95% au Gabon, 94% au Burkina Faso, 92,67% en Côte d'Ivoire, 70,3% au Mali, 96% en Mauritanie, 54% au Niger, 36% en République Centrafricaine.**

Couverture Haut débit (3G) : **99% au Maroc, 90% au Bénin, 40% au Burkina Faso, 54,60 % en Côte d'Ivoire, 58% en Mauritanie, 47,4% au Mali, 15% au Niger, 36% en République Centrafricaine, 85% au Gabon, 59% au Togo, 86,08% au Tchad.**

Couverture Haut débit (4G) : **99% au Maroc, 35% au Bénin, 10% au Burkina Faso, 37,6% en Côte d'Ivoire, 25,3% au Mali, 83% au Gabon, 59% au Togo, 22,5% au Tchad.**

Promotion de la diversité linguistique

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

Maroc Telecom : **8**

- L'ensemble des terminaux Mobile commercialisés par Maroc Telecom contiennent les langues Arabe et Français. Certains terminaux contiennent en plus la langue Amazighe
- Huit langues sont utilisées dans les programmes diffusés par les "TV et Radio sur ADSL" de Maroc Telecom : *Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Japonais et Chinois*

Atlantique Telecom Centrafrique: **2** (*Français et Sango*)

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire: **2** (*Malinké et Moré*)

Atlantique Telecom Niger : **3** (*Français, Djerma, Haoussa*)

Atlantique Telecom Togo : **4** (*Français, Dialectes locaux notamment Mina, Kabye, Kotokoli*)

Etisalat Bénin : **6** (*Français, Fon, Goun, Bariba, Dendi et Mina*)

Gabon Télécom : **2** (*Français, Anglais*)

Mauritel : **5** (*Arabe, Poular, Soninké, Wolof, Français*)

Onatel : **3** (*Français, Mooré, Dioula*)

Sotelma : **9** (*Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonrhäi, Tamachèque, Bobo, Minianka, dogon*)



Santé et Sécurité des consommateurs

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées par Maroc Telecom

Plus de **600**

GLOS

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

Backbone : Epine dorsale d'un réseau de télécommunications. Les réseaux backbone des opérateurs sont des artères à très haut débit de transmission, qui relient les principaux nœuds du réseau, et sur lesquelles des liaisons de plus faible capacité de transmission sont raccordées.

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

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.

FTTC (Fiber To The Curb) : Fibre jusqu'au trottoir, elle correspond au déploiement de la fibre optique depuis le lieu d'implantation des équipements de transmission de l'opérateur jusque sur les bordures près des maisons ou locaux à usage professionnel

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)

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

PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms) : programme du Service Universel, lancé en novembre. L'objectif est de couvrir 9 263 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

Roaming : itinérance : possibilité pour un abonné d'un réseau de téléphonie mobile de pouvoir appeler ou être appelé et de pouvoir échanger des données via le réseau d'un opérateur mobile autre que le sien

Roaming IN : Itinérance de clients étrangers ; Roaming Out : Itinérance depuis l'étranger

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

MultiService Access Node (MSAN) : nouvelle technologie de télécommunications qui permet de rapprocher les équipements des clients, ce qui autorise des débits plus élevés et intégrant l'ADSL et la voix ainsi que certains services comme la visiophonie, conférence à trois, etc...

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

S A I R E

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

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

Multipplay : offre commerciale dans laquelle un opérateur propose à ses abonnés un ensemble de services dans le cadre d'un contrat unique : téléphone Fixe, Internet, télévision, etc

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+...

4G (la quatrième génération) : désigne une génération de normes de téléphonie Mobile succédant à la 2G et la 3G ; elle permet le « très haut débit mobile », c'est-à-dire des transmissions de données à des débits théoriques supérieurs à 100 Mbit/s, voire supérieurs à 1 Gbit/s

