



RAPPORT D'ACTIVITE
ET DE DEVELOPPEMENT
DURABLE
2012

Maroc
Telecom





DATES CLES

2001

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

2004

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

2005

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

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



33

millions de clients
+13,5% en un an

30,5

millions de clients
en téléphonie Mobile

1,57

million de clients
en téléphonie Fixe

2,3

millions de clients
actifs Internet

29,8

milliards de DH de chiffre d'affaires
-3%* par rapport à 2011

16,7

milliards de DH de résultat brut d'exploitation (EBITDA)
-1,6%* par rapport à 2011

7,5

milliards de DH de résultat net part du Groupe
-7,7%* par rapport à 2011

* A base comparable

2006

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

2007

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

2009

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

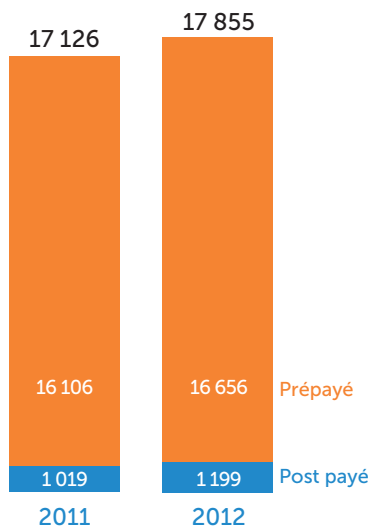
Les activités au Maroc

23,1

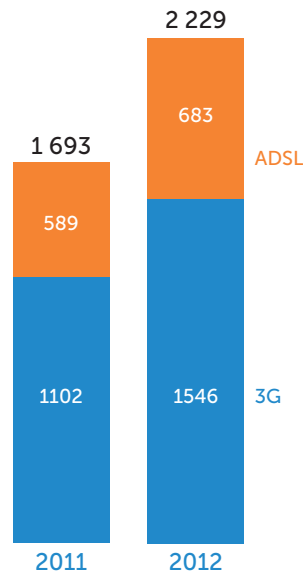
milliards de DH de chiffre d'affaires
-7,4% par rapport à 2011

13,4

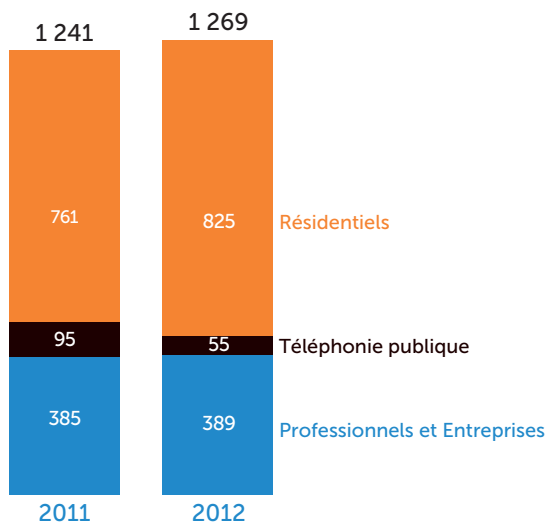
milliards de DH Résultat brut d'exploitation (EBITDA)
-7,9% par rapport à 2011



PARC MOBILE (EN MILLIERS)
 45,77% de part de marché (ANRT, T4-12)
 17,47 milliards de DH de chiffre d'affaires, -7,7% par rapport à 2011



PARC INTERNET (EN MILLIERS)
 47,22% de part de marché internet 3G (ANRT T4-12)
 99,92% de part de marché ADSL (ANRT T4-12)
 1,7 milliard de DH de chiffre d'affaires, -0,6% par rapport à 2010



PARC FIXE (EN MILLIERS)
 90,2%* de part de marché *Hors mobilité restreinte (ANRT T4-12)
 6,6 milliards de DH de chiffre d'affaires, -10,3% par rapport à 2011

Les activités dans les filiales

Gabon Télécom - Gabon

Parc Mobile +46,1%



2012

Part de marché
31,9%

Chiffre d'affaires (en milliards de DH)

1,291

+25,1% (+25,1% en base comparable)

Mauritel – Mauritanie

Parc Mobile +15,2%



2012

Part de marché
61,5%

Chiffre d'affaires (en milliards de DH)

1,375

+12,6% (+12,6% en base comparable)

Onatel – Burkina Faso

Parc Mobile +30,3%



2012

Part de marché
46%

Chiffre d'affaires (en milliards de DH)

2,067

+21% (+21,0% en base comparable)

Sotelma - Mali

Parc Mobile +37,6%



2012

Part de marché
41,2%

Chiffre d'affaires (en milliards de DH)

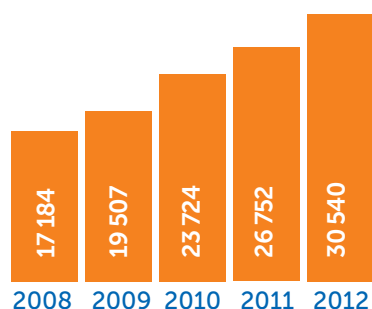
2,422

+15,7% (+15,7% en base comparable)

Les chiffres clés du Groupe

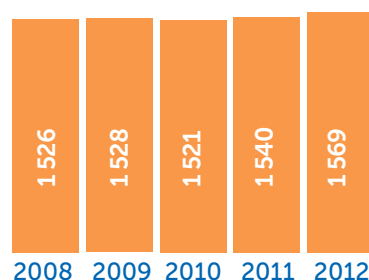
Nombre de clients Mobile

(en milliers)



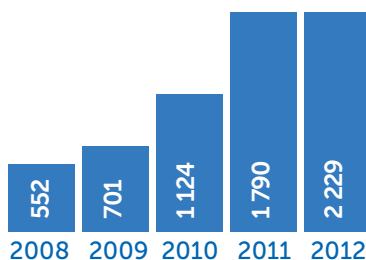
Nombre de lignes Fixes

(en milliers)



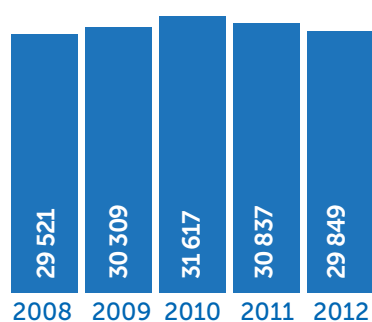
Nombre d'abonnés Internet

(y compris 3G) (en milliers)



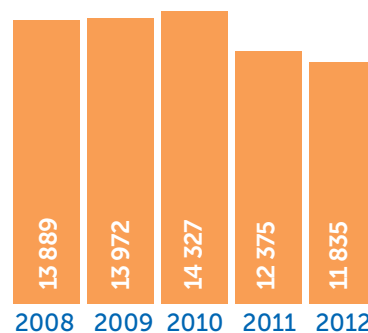
Chiffre d'affaires consolidé en normes IFRS

(en millions de Dirhams)



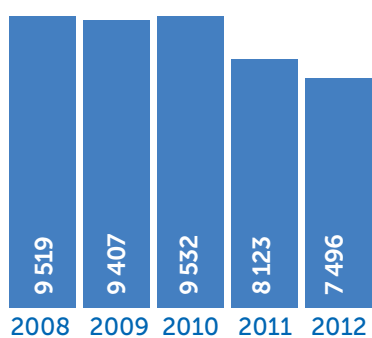
Résultat opérationnel (EBITA) consolidé en normes IFRS

(en millions de Dirhams)



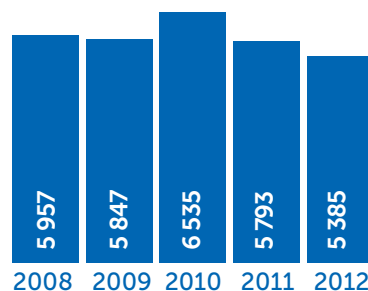
Résultat net consolidé part du groupe en normes IFRS

(en millions de Dirhams)

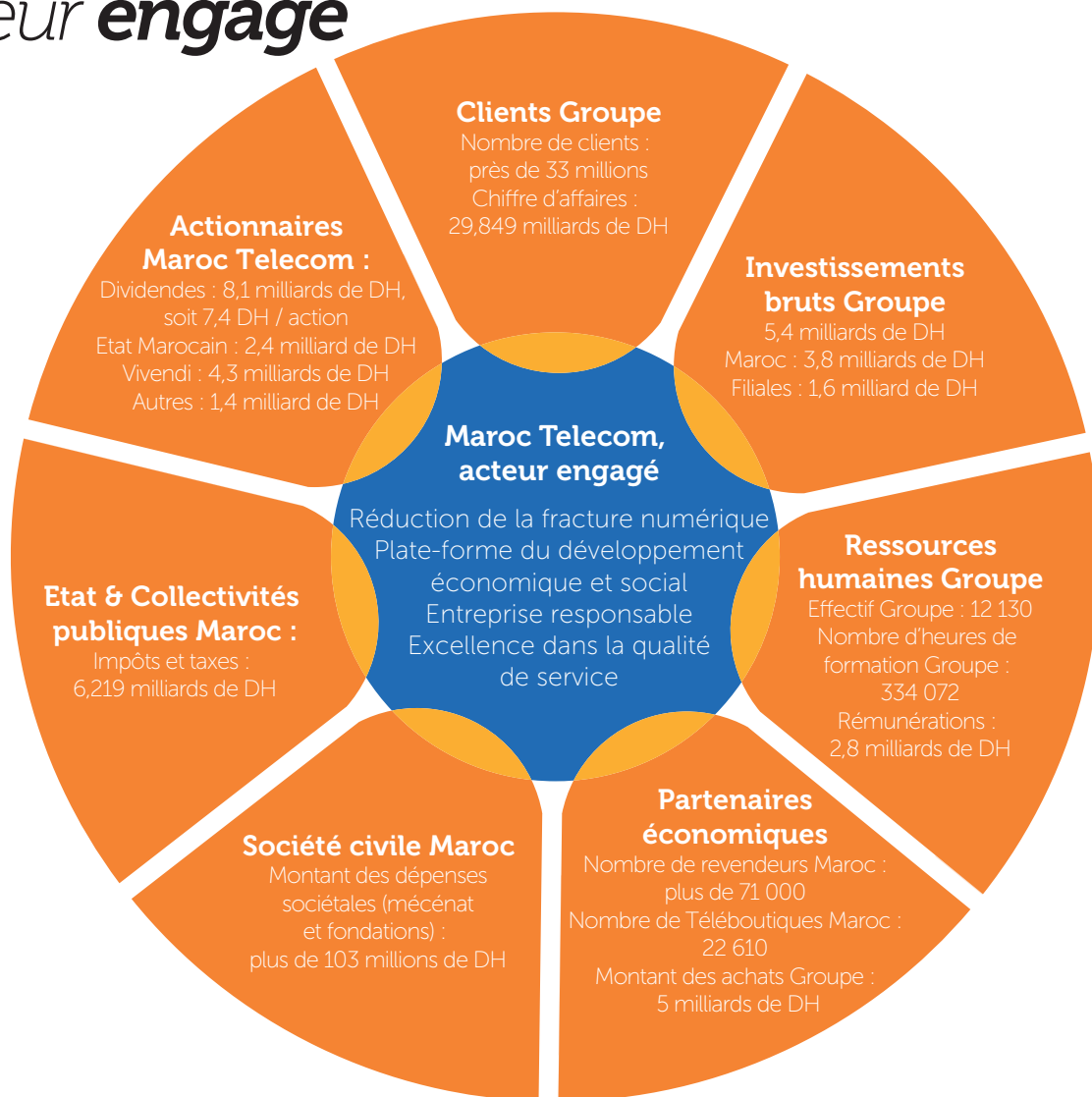


Investissements consolidés en normes IFRS

(en millions de Dirhams)



Un acteur engagé



ADHESION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES



En 2012, Maroc Telecom s'est affirmé comme Entreprise socialement responsable en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies par lettre du Président du Directoire au Secrétaire Général de l'Organisation des Nations Unies. A travers cette démarche volontaire, Maroc Telecom s'engage à intégrer et promouvoir les principes fondamentaux relatifs aux droits de l'homme, aux conditions de travail, à la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Chaque année, un rapport appelé Communication sur le Progrès (COP) expliquant les actions menées dans le cadre du Pacte Mondial est remis par l'entreprise.

CLASSEMENT INDICE S&P DOW JONES S&P DOW JONES INDICES

En décembre 2012, Maroc Telecom a été classé dans l'indice panarabe S&P/Hawkamah ESG (Environnement, Social et Gouvernance) : seule entreprise marocaine à faire partie de ce classement, le Groupe y figure en 10^{ème} position. L'indice S&P/Hawkamah ESG comprend 50 entreprises panarabes classées sur la base de leur performance par rapport à 200 indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance. L'objectif de cet indice, récemment créé par Standard & Poor's et Hawkamah (Institut pour la gouvernance d'entreprise pour la région MENA), est de mesurer la performance des entreprises qui se sont illustrées dans les domaines de la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance d'entreprise.

CAURIS D'OR

Maroc Telecom a été consacré «Entreprise la plus performante» du continent africain, toutes catégories confondues. Ce titre récompense les efforts accomplis pour le développement et l'accessibilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication en Afrique.

«Les Cauris d'Or» est un événement annuel organisé par le Mouvement des Entreprises du Sénégal (MEDS) qui met à l'honneur les entreprises et personnalités africaines ou opérant en Afrique qui se sont distinguées par leurs réalisations ou performances.



A PROPOS DE CE RAPPORT

Au travers du présent rapport, le Groupe Maroc Telecom rend compte de ses réalisations pour l'année 2012 au Maroc et dans les différents pays d'implantation de ses filiales (Burkina Faso, Gabon, Mali, Mauritanie).

Ce rapport offre une vision globale ainsi qu'une lecture simplifiée des résultats obtenus par le Groupe suivant ses principaux enjeux stratégiques et répond aux attentes des différentes parties prenantes (actionnaires, investisseurs, clients, salariés, fournisseurs, autorités de régulation, agences de notation).

Il met en lumière la capacité du Groupe Maroc Telecom à faire converger sa démarche de responsabilité sociale avec la croissance de ses activités et de sa performance financière.

Méthodologie

Ce rapport se réfère à la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012.

Il est le fruit des contributions de toutes les directions de Maroc Telecom et de ses filiales implantées au Burkina Faso (Onatel), au Gabon (Gabon Telecom), au Mali (Sotelma) et en Mauritanie (Mauritel). Les réalisations présentées couvrent l'ensemble des opérateurs du Groupe et les données concernant les filiales sont présentées selon l'ordre alphabétique de ces dernières.

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

En revanche, les données des indicateurs environnementaux concernent exclusivement Maroc Telecom, le processus de reporting environnemental sera mis en place dans les filiales à partir de 2013.

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

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

Le glossaire figurant à la fin du document regroupe l'ensemble des termes techniques et vise à faciliter la lecture de ce rapport.

Sommaire

LE MOT DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE	10
LA GOUVERNANCE DU GROUPE	14
LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES	18
LES FAITS MARQUANTS DE 2012	20
LA STRATEGIE DU GROUPE EN ACTIONS	26
• Rendre les technologies de l'information et de la communication accessibles à tous et réduire la fracture numérique	28
• Accompagner le développement économique et social	38
• Agir pour le bien-être des populations	44
• Agir en entreprise responsable	49
LES PERFORMANCES DU GROUPE MAROC TELECOM EN 2012	60
GLOSSAIRE	66

Le mot **du Président** **du Directoire**



De bons résultats, supérieurs aux attentes, malgré un contexte marqué par la crise économique mondiale et la concurrence intense sur les marchés, ainsi peut-on résumer l'année 2012 pour le groupe Maroc Telecom.

Avec ses quatre filiales africaines, Maroc Telecom qui comptait 33 millions de clients à la fin de décembre, constitue un groupe performant, l'un des plus rentables du secteur dans le monde et faiblement endetté.

Maroc Telecom a conservé son leadership dans l'ensemble de ses métiers. Tous ses parcs ont progressé, le Mobile, l'Internet 3G et l'ADSL et même le Fixe, à l'inverse de la tendance mondiale pour ce dernier. Les marges se sont maintenues à des niveaux élevés grâce à une politique rigoureuse d'optimisation des coûts.

Dans les filiales, les progressions sont partout des plus remarquables avec des croissances de parcs à deux chiffres et des résultats en hausse régulière. Au fil des ans, elles ont renforcé leur contribution aux performances du Groupe, démontrant la pertinence du choix irréversible du développement à l'International et le bien-fondé de la coopération Sud-Sud.

Le Groupe a une fois de plus concilié compétitivité et actions citoyennes. De nouvelles baisses de prix substantielles ont élargi l'accès aux nouvelles technologies de l'information pour de nouvelles couches de la population et permis aux consommateurs de communiquer plus et de se connecter davantage.

Des investissements considérables ont été lancés pour rénover le réseau de Maroc Telecom, améliorer la qualité de service et accroître les débits de l'Internet. Ils seront encore amplifiés en 2013. Les efforts se poursuivent aussi, au Maroc comme dans les pays des filiales, pour raccorder les régions les plus reculées.

Pour faire face à la demande légitime des internautes et mettre à leur disposition de véritables autoroutes de l'information, Maroc Telecom a mis en service, après le câble Atlas Offshore, un deuxième câble sous-marin, le Loukkos, et a presque achevé, avec ses filiales, le chantier du câble terrestre à fibre optique qui relie le Burkina Faso, le Mali et la Mauritanie au Maroc et, au-delà, à l'Europe et au reste du monde.

L'année 2012 a aussi été celle des plans de départs volontaires réussis, aussi bien chez Maroc Telecom que chez Mauritel et Sotelma, car ils repondaient aux attentes des collaborateurs qui souhaitaient en bénéficier pour réaliser leurs projets.

A l'écoute de tous ses interlocuteurs et en particulier de la société civile, le groupe a continué à soutenir de multiples initiatives dans les domaines culturel, humanitaire, environnemental et sportif. Son engagement social et sociétal lui a valu de nouveaux trophées et distinctions. Cette démarche résolue de responsabilité sociétale d'entreprise s'est poursuivie avec l'adhésion de Maroc Telecom au Pacte Mondial des Nations-Unies.

Confiant dans les politiques économiques menées par les pays où il est implanté, le groupe Maroc Telecom a abordé l'année 2013, avec détermination et sérénité, fort de ses résultats et conscient de la nécessité d'œuvrer sans relâche à la satisfaction des attentes de ses clients et de ses partenaires.

Abdeslam AHIZOUNE

كلمة رئيس مجلس الإدارة الجماعية

نتائج جيدة، تفوق التوقعات، في ظل ظرفية تتسم بالأزمة الاقتصادية العالمية واحتدام المنافسة على الأسواق. هذا ما يمكن استنتاجه من سنة 2012 بالنسبة لمجموعة اتصالات المغرب.

وصل عدد زبناء اتصالات المغرب بما في ذلك فروعها الإفريقية الأربعة، 33 مليون زبونا، مما يجعل منها مجموعة قوية، تعد من بين المجموعات الأكثر ربحية في مجالها على الصعيد العالمي، مع مديونية ضعيفة.

كما حافظت اتصالات المغرب على موقعها الريادي في جميع فروع نشاطها، حيث شهدت الحظيرة توسعا في كل من الهاتف النقال والأنترنيت من الجيل الثالث و ADSL ، وكذا الهاتف الثابت، عكس المنحى العالمي لهذه الخدمة. كما تم الحفاظ على هوامش الربح بمستويات عالية بفضل السياسة الصارمة المتبعة في ميدان ترشيد التكاليف.

فيما يخص الفروع، فقد حققت تقدما متميزا في جميع المجالات مع نمو للحظيرة بأرقام ثنائية ونتائج في ارتفاع منتظم. مع مرور السنوات قامت هذه الفروع بتدعيم مساهمتها في فاعلية المجموعة، مثبتة بذلك صواب الاختيار، الذي لا رجعة فيه، المتمثل في تعزيز تواجدها على الصعيد الدولي وكذا مزايا التعاون جنوب جنوب.

قامت اتصالات المغرب، مرة أخرى، بالتوفيق بين التنافسية والأنشطة المواطنة، همت تخفيضات مهمة في الأسعار الأساسية، أدت إلى توسيع الولوج إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف طبقات جديدة من المجتمع، ومكنت المستهلكين من التواصل والترابط أكثر.

كما تم إعطاء الانطلاقة لاستثمارات جديدة، تروم تجديد شبكة اتصالات المغرب، وتحسين جودة الخدمات، والرفع من صبيب الأنترنيت. كما سيتم توسيع مجال هذه الاستثمارات في سنة 2013، مع استمرار الجهود، في المغرب كما في بلدان الفروع، لربط المناطق النائية.

استجابة منها للطلب المشروع لمستعملي الأنترنيت، وحتى يتم توفير قنوات سريعة لنقل المعلومات، قامت اتصالات المغرب وبعد تشغيلها للحبل البحري «أطلس أوفشور»، بتشغيل حبل بحري ثان «لوكوس»، كما قاربت على الانتهاء من ورش الحبل تحت الأرضي ذو الألياف البصرية الذي يربط المغرب ببوركينا فاسو وموريطانيا وكذا أوروبا وباقي دول العالم بشراكة مع فروعها.

كانت سنة 2012 سنة المخططات الناجحة للمغادرة الطوعية في اتصالات المغرب وموريتل و سوتلما، استجابة لانتظارات المتعاونين الراغبين في القيام بمشاريع خاصة. واستجابة منها لنداء مخاطبيها، خاصة من المجتمع المدني، استمرت المجموعة في القيام بمبادرات عديدة في المجالات الثقافية والإنسانية والبيئية والرياضية.

وفي مقابل التزامها الاجتماعي والمجتمعي، تمت مكافئة اتصالات المغرب بجوائز تمييزية جديدة. كما تم تأكيد هذا النهج في مجال «المسؤولية المجتمعية للمقاولة» بانضمام اتصالات المغرب للميثاق العالمي للأمم المتحدة.

ثقة منها في السياسات الاقتصادية للبلدان التي استثمرت فيها، باشرت مجموعة اتصالات المغرب سنة 2013 العمل بكل عزم وثبات، قوية بنتائجها وواعية بضرورة مواصلة كافة الجهود للاستجابة لانتظارات زبائها وشركائها.

ተ.ጽዕዖ፤ | ግፀፀጸዝ | ተርፀ.ጽዕተ ተርጸፀተ

የጋራ ትኩረት ያዘጋጅ ለከፍተኛ ልማት ለሚረዳ ገንዘብ አገልግሎት ለሚሰጡ ተ.ፀ.ፀ.ተ ተለግፀው የሚሰጡ አገልግሎት ለተሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

የባንክ ተባባሪነት ለከፍተኛ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

በጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

ጋንታ ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

የጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

በጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

የጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

በጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

የጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

በጋራ ልማት ለሚረዳ ለሚሰጡ ሆዎች ለማቆም የሚደረግ ጥረት ሲያደርጉ ለጋራ ገንዘብ ማስገባት ሲረደብዎት ለሚረዳ ለጋራ ምንም ጋንታ ይገኛል።

La gouvernance **du Groupe**



Une structure de gouvernance dictée par le principe de transparence

Depuis 2001, Maroc Telecom a adopté une structure de gouvernance duale. En dissociant les fonctions de direction de l'entreprise confiée au Directoire des fonctions de contrôle assurée 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

Larbi Guedira
Directeur Général Services

Laurent Mairot
Directeur Général Administratif et Financier

Janie Letrot
Directrice Générale Réglementation et Affaires Juridiques

Rachid Mechahouri
Directeur Général Réseaux et Systèmes

Maroc Telecom comprend également 8 directions régionales rattachées au Président du Directoire.

Le Directoire administre et dirige la société sous le contrôle du Conseil de Surveillance.

Le Directoire se compose de cinq membres - dont le Président - qui représentent chacun les différents métiers de l'entreprise et en assurent collégalement 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 2012, le Directoire s'est réuni à 43 reprises, avec un taux moyen de présence de 95%.

Le Conseil de Surveillance

Président

Nizar Baraka

Ministre de l'Economie et des Finances

Vice-Président

Jean-René Fourtou

Président du Conseil de Surveillance de Vivendi

Membres

Mohand Laenser

Ministre de l'Intérieur

Samir Mohammed Tazi

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

Jean François Dubos

Président du Directoire de Vivendi

Philippe Capron

Directeur Financier et membre du Directoire de Vivendi

Régis Turrini

Directeur de la Stratégie et du Développement de Vivendi

Gérard Brémond

Président du Groupe Pierre et Vacances SA

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

Le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion de la société. Il présente à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice. En 2012, le Conseil de Surveillance s'est réuni à 3 reprises, pour approuver aussi bien les réalisations de l'entreprise que ses perspectives de croissance.

Le Comité d'Audit

Président

Philippe CAPRON

Directeur Financier et membre du Directoire de Vivendi

Membres

Noureddine BOUTAYEB

Wali, Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur

Monkid MESTASSI

Secrétaire Général du Ministère des Affaires Générales et de la Gouvernance*

Samir Mohammed TAZI,

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

Sandrine DUFOUR

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

Pierre TROTOT

Directeur Général délégué et administrateur de SFR

* parti à la retraite en juin 2012

Le Comité d'Audit a été créé en 2003 par le Conseil de Surveillance pour répondre à la volonté des actionnaires d'adopter les standards internationaux pour le gouvernement d'Entreprise et le Contrôle Interne de Maroc Telecom.

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

Le Comité d'Audit est composé d'un Président et de cinq membres permanents, à raison de trois représentants pour le Royaume du Maroc et trois pour Vivendi, dont le Président. Le Comité d'Audit a tenu 3 réunions en 2012.

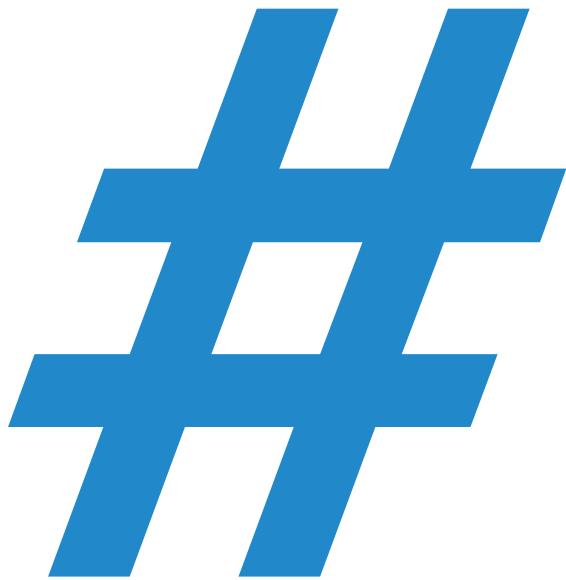


Les orientations stratégiques

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

- Rendre les technologies de l'information et de la communication accessibles à tous et réduire la fracture numérique en poursuivant la couverture géographique, notamment des zones isolées et en proposant des offres adaptées à toutes les clientèles, tout en pratiquant une politique de baisse des prix.
 - Accompagner le développement économique et social du pays en encourageant l'emploi et la création d'entreprises, et en facilitant l'accès à l'éducation et au savoir pour préparer les acteurs du développement futur.
 - Agir pour le bien-être des populations en soutenant de nombreuses initiatives humanitaires avec l'ambition d'aider les plus démunis et les personnes malades tout en poursuivant l'appui à la culture et au sport.
 - Agir en entreprise responsable dans la gestion de ses ressources humaines, dans la mise en œuvre de pratiques responsables et éthiques avec ses clients et partenaires et dans la protection de l'environnement.
-





Les faits marquants de 2012

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





MAROC TELECOM

L'innovation et l'enrichissement des offres, la poursuite des baisses de prix

- Lancement de Finja, application de localisation des points d'intérêt.
- Lancement du service Facebook Zéro
- Lancement de la facture en ligne
- Nouveaux «ForfaiFix» pour les Entreprises et Professionnels
- Pérennisation de la double et triple recharge Jawal (Mobile Prépayé)
- Heures supplémentaires dans les forfaits Mobile
- Baisse des tarifs vers l'International et vers le Mobile depuis le Fixe, jusqu'à 83%
- Nouvelles offres et baisses tarifaires Fixe et Mobile pour les Entreprises
- Doublement des débits ADSL et 3G et lancement de nouveaux débits

- Enrichissement des gammes Phony et MT Box : heures de communication et services à valeur ajoutée gratuits pour la MT Box Pro
- Intégration des SMS dans les Pass Jawal
- Refonte des recharges SMS/MMS avec une baisse du prix unitaire du SMS
- Enrichissement du service Mobicash par la recharge des Pass Jawal et le paiement des achats en ligne
- Nouveaux Terminaux Smartphones et tablettes tactiles.

Des investissements importants pour une meilleure qualité de service, la réduction de la fracture numérique, l'extension des réseaux

- Investissement dans les réseaux et systèmes d'information (SI) : 2,84 milliards pour accompagner les usages croissants des NTIC et améliorer la qualité de service.
- Près de 22% des investissements dans les réseaux sont consacrés à la réduction de la fracture numérique et à l'amélioration de la connectivité du Maroc avec le reste du Monde. Au Maroc, 1 011 nouvelles localités ont été désenclavées en 2012.



- Renforcement de la connectivité internationale avec la mise en service du câble sous-marin Loukkos et l'extension de la bande passante Internet à 250 Gbps fin 2012 (contre 110 Gbps fin 2011).
- Déploiement de 5 029 Km de câbles à fibre optique inter-filiales à fin 2012 (sur un total de 5 300 Km).
- Extension de la couverture 3G : le taux de couverture 3G s'établit à 64% de la population (contre 54,5% à fin 2011).

Responsabilité Sociale d'Entreprise et Développement Durable : de nouveaux engagements et de nouvelles distinctions

- Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies
- Participation au programme Compensation Volontaire Carbone de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement
- Partenariat avec la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc
- Participation à l'aménagement du nouveau jardin zoologique de Temara
- Trophée "Top performer RSE 2011" de Vigeo
- Classement en 10^{ème} position dans l'indice panarabe S&P/Hawkamah ESG (Environnement, Social et Gouvernance)



LES FILIALES



Gabon Télécom

- Nouvelle identité visuelle de Gabon Telecom
- Lancement du site web www.gabontelecom.ga
- Nouvelle numérotation du fixe : passage à 8 chiffres
- Doublement des débits et baisse des tarifs ADSL
- Lancement d'une offre BlackBerry
- Lancement du forfait international
- Lancement de Infinifixe Soirs et Weekends
- Extension de la plateforme HLR
- 53 nouvelles BTS, soit une augmentation de +18%
- Participation à l'organisation de la CAN 2012

Mauritel

- Nouvelle offre Duo Fixe + Internet
- Lancement de la 3G Prépayée (Data + Voix)
- Lancement du PASS Internet
- Lancement de Quatro : 3G, voix on-net et off-net, Data et SMS
- Lancement de Jawal Free
- Lancement du nouveau Pack Open en partenariat avec les banques locales
- Doublement des débits ADSL.
- Lancement du service Chat SMS «DARDACHAT»
- Lancement de l'offre USSD *999# : portail regroupant tous les services de Mauritel
- Gratuité du Roaming in en Arabie saoudite à l'occasion du pèlerinage
- Extension de la bande passante Internet d'un STM1
- Extension des plateformes IN et HLR
- 155 nouvelles BTS, soit une augmentation +25%
- Partenariat avec la Fédération Mauritanienne de Football
- Participation à la mise en place d'un reboisement des alentours de Nouakchott



Onatel

- Nouveaux forfaits Fixe illimités Soir & Week-end et Tout Temps
- Lancement d'une offre BlackBerry
- Lancement du transfert de recharge international avec Orange France
- Mise en service de la liaison FO avec le Niger
- Mise en service de la VOIP
- Introduction de la 3G à Ouagadougou
- Installation des équipements NGSDH et NGWDM de la liaison inter filiales
- Extension des plateformes HLR, IN et MGW
- 89 nouvelles BTS, soit une augmentation de +15%

Sotelma

- Baisse des prix des appels vers l'international
- Nouvelle offre Duo Fixe + Internet
- Lancement de la 3G Prépayée (Data only)
- Doublement des débits ADSL et introduction de nouveaux débits
- Extension des plateformes HLR, IN, VMS et SMSC
- Mise en service d'une boucle urbaine à Bamako
- Mise en service de 8 mini DSLAM
- Extension du réseau CDMA par l'ajout de 16 stations
- Remplacement des équipements de transmission MXA du câble CGFO permettant l'accès à l'international via le Sénégal par des équipements à 2,5Gbs
- Installation des équipements NGWDM de la liaison inter filiales

- 126 nouvelles BTS, soit une augmentation de +14%
- Participation à la remise de dons aux populations du Nord du Mali
- Participation à l'organisation de «la Flamme de la Paix».





La stratégie du Groupe en actions

Au fil des années, la politique de développement durable menée par le Groupe Maroc Telecom s'affirme et se renforce. Cette démarche s'inscrit dans le contexte spécifique du secteur des télécommunications, des engagements du Groupe Vivendi et des objectifs nationaux fixés par chaque territoire d'implantation. Les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux sont au cœur de la recherche d'innovation et de la performance économique du Groupe qui rend compte de ses activités auprès de l'ensemble des parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, société civile.

Ces actions ont un impact direct sur la croissance économique et le bien-être des populations dans le respect des principaux enjeux de développement durable tels le renforcement du lien social, l'accès à la connaissance et le développement socio-économique des communautés. Cette responsabilité est partagée par toutes les filiales du Groupe dont l'ambition est de permettre aux générations présentes et futures de combler leurs besoins en communication et divertissement, tout en participant à leur développement humain, social et économique.



Rendre les technologies de l'information et de la communication **accessibles à tous et réduire la fracture numérique**

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont un impact direct sur le développement social et économique des populations et l'amélioration de leurs conditions de vie. En favorisant la communication entre les individus, elles permettent un meilleur accès à l'information, l'éducation et l'emploi. En soutenant la croissance des entreprises, elles offrent la possibilité aux populations locales de bénéficier de nouveaux services et marchés.

C'est dans cette perspective que le Groupe Maroc Telecom a mis au point une gamme diversifiée de produits, services et contenus, afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque catégorie de la population marocaine et de celle des pays dans lesquels opèrent ses filiales.



Des offres et services plus accessibles et adaptés à tous les besoins

Pour assurer une large diffusion des NTIC et démocratiser leur utilisation, le Groupe Maroc Telecom a poursuivi en 2012 l'amélioration et la diversification de ses offres de téléphonie et d'Internet. Particulier, Professionnel ou Entreprise : chaque client peut choisir l'offre qui correspond le mieux à ses besoins et à ses moyens. Par ailleurs, le Groupe engage toute sa capacité d'innovation pour développer des contenus - accessibles via ses réseaux et infrastructures de télécommunications - d'utilité sociale, éducative, culturelle ou de loisirs.

POUR LES PARTICULIERS

Maroc Telecom

Afin de permettre à ses clients de communiquer toujours plus et à moindre coût, **Maroc Telecom** multiplie la valeur des recharges du Mobile Prépayé de manière récurrente depuis février 2012.

De nombreuses promotions ont été proposées à travers une gamme variée de Pass hebdomadaires (heures de communication et accès Internet 3G) : 5 min à 5 DH, 20 min à 10 DH, 1 heure à 20 DH et 3 Heures à 50 DH.

Grâce à l'instauration de l'offre permanente Pass Jawal à 100 DH, les clients Jawal et Jawal Thaniya ont pu bénéficier d'un crédit de 3 heures vers tous les Fixes et Mobiles nationaux, ainsi que d'un accès mensuel 3G à Internet.

En augmentant la durée des forfaits Mobile Postpayés sans en changer le prix et tout en intégrant des heures gratuites dans le forfait principal, **Maroc Telecom** a poursuivi sa politique d'amélioration de cette gamme et a ainsi offert à ses clients la possibilité de bénéficier de la totalité de leur crédit, 24h/24h, vers le National et l'International. Cette offre a été appliquée sur l'ensemble des forfaits, y compris les forfaits thématiques « Arrivadi » et « Universal Music ».



L'année 2012 a également été celle de la création des premiers forfaits sans terminaux permettant de souscrire aux forfaits particuliers et maîtrisés avec une réduction mensuelle allant de 25 DH à 35 DH selon le forfait choisi.

Enfin, les offres Phony Résidentiels ont connu une évolution majeure : de nouvelles formules Phony Tout Temps ont vu le jour, permettant ainsi de bénéficier d'une offre illimitée vers les Fixes Maroc Telecom 24h/24h à partir de 174 DH / mois seulement, et d'heures gratuites de communication vers tous les mobiles nationaux. En cours d'année, les anciennes formules Phony Tout Temps ont été enrichies par 3h de communication mensuelles gratuites 24h/24h vers tous les Mobiles nationaux et valables 1 mois.

Grâce à des offres adaptées et à des promotions régulières, **Gabon Télécom** a permis à ses clients de communiquer toujours plus et à moindre coût, avec notamment des double ou triple recharges pour le Mobile Prépayé. Concernant Internet et la téléphonie Fixe, les clients ont bénéficié de doublement de débit, de la gratuité des frais d'accès et de la gratuité des communications On-net.

Pour développer l'usage d'Internet, **Mauritel** a lancé en 2012 un produit Mobile Jaw@l Net avec des Pass Internet proposant des durées prépayées de connexion à Internet via le Mobile. L'offre Mobile Prépayé Jawal Free a également été enrichie avec un nouveau service offrant 1 heure de communications vers tous les opérateurs, 50 Mo de volumes Internet et des SMS et MMS illimités le soir de 20h00 à 8h00, valables 3 jours. Une offre «Du» (abonnement Double Play) a été introduite dans la gamme Fixe, combinant connexion ADSL et appels gratuits vers tous les Fixe Mauritel.



En 2012, **Onatel** a fait bénéficier tout client s'abonnant pour la première fois au service Mobile Prépayé ou réactivant son abonnement, d'un bonus de communications pouvant atteindre 300% du montant de la première recharge, de communications gratuites Intra-réseaux et d'une réduction sur le tarif des SMS Intra-réseaux.

Sotelma a lancé la 3G prépayée, procédé à l'augmentation gratuite des débits ADSL et à la mise en place des offres promotionnelles Mobile, telles que la promotion «Jour Et Nuit» (gratuité des appels intra-réseau entre 23h30 et 18h00 du jour suivant).

Mauritel

Nous faisons **avancer**
les technologies
en Mauritanie.

Les journées de la Mauritanie
PARIS | DU 22 AU 28 OCTOBRE 2012



POUR LES ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS

Maroc Telecom

2012 a vu la naissance de forfaits Mobile Intra-Entreprise. Cette gamme de 3 forfaits permet des appels illimités en intra-flotte, ainsi qu'un crédit optionnel de communication pour les appels externes à l'entreprise plafonné à 2H ou 3H par mois. Les forfaits Mobile « Optimis », très appréciés des entreprises du fait de leurs nombreux avantages, ont été améliorés : augmentation de la durée des forfaits, intégration d'heures gratuites dans le forfait principal, gratuité de l'option « Intra-flotte illimitée Voix » et ajout de l'option '1 Numéro Illimité national' à 39 DH HT/mois en complément aux options « 2, 5 et 7 Numéros illimités nationaux ».

Maroc Telecom a aussi lancé en 2012 une nouvelle gamme de forfaits Fixe conçue pour les entreprises et les professionnels. Cette-ci inclut l'abonnement téléphonique, ainsi que des heures de communication vers les lignes fixes, mobiles et les destinations Internationales.

Les offres Fixe « InfiniFix » pour les entreprises, « Phony Pro » (appels illimités vers tous les fixes de Maroc Telecom) et « MT Box Pro » pour les professionnels ont, quant à elles, été enrichies d'heures de communications gratuites valables 24H/24 vers tous les mobiles nationaux : 1 heure pour « InfiniFix » et « Phony Pro » et 3 heures pour la « MT Box Pro ».

Maroc Telecom accompagne les entreprises dans l'évolution de leurs besoins en termes de sécurisation et d'augmentation de capacité de leurs réseaux.

L'option « Partage de charge VPN » conçue en 2012 offre la possibilité de recourir à deux liaisons Data VPN. Que ce soit au niveau d'un seul ou plusieurs sites de l'entreprise, cette option permet que les deux liaisons soient utilisées simultanément et qu'elles puissent se secourir mutuellement.

Parallèlement à la technologie VPN, **Maroc Telecom** a lancé la solution « Lan to Lan Interurbain » via la technologie Ethernet pour offrir à ses clients la possibilité d'interconnecter leurs sites avec des débits allant de 256Kb/s à 1Gbs/s, selon l'architecture point à Multipoint ou Any to Any. S'agissant de l'Internet, **Maroc Telecom** propose aux entreprises une souscription à une 2^{ème} LL (liaison louée) Internet à moitié prix tandis qu'une adresse IP Fixe sur les accès Internet 3G Postpayé est désormais possible.

Gabon Télécom, Mauritel, Onatel et Sotelma ont tous mis en place des offres Mobile avec appels illimités intra-flotte pour les entreprises.

Mauritel a également conçu pour les entreprises une solution de téléphonie Fixe agrémentée de services leur permettant une meilleure gestion et la maîtrise de leurs communications : conférence à trois, transfert d'appel, identification d'appel en instance et contrôle des consommations.

Par ailleurs, considérant la mobilité comme étant un enjeu prioritaire pour les entreprises, **Onatel** a enrichi sa gamme Mobile avec l'introduction de l'offre Blackberry Entreprise (BBE).

DES BAISES DE PRIX IMPORTANTES ET REGULIERES

Afin de promouvoir et démocratiser l'utilisation des NTIC à travers toutes les régions du Royaume, **Maroc Telecom** mène depuis plusieurs années une politique volontariste de baisse des prix. Cette politique tarifaire s'applique à l'ensemble des offres (Mobile, Fixe, Internet) et revêt plusieurs formes :

- Baisse des tarifs de souscription aux offres et des minutes de communication
- Ajout de minutes de communication gratuite
- Augmentation des montants et de la durée de validité des bonus
- Doublement des débits sans impact sur les prix
- Promotions fréquentes et avantageuses.

FIXE + ADSL

Maroc Telecom

-50%

**sur tous
les packs fixe et ADSL**

Offre valable jusqu'au 30 juin

Baisses tarifaires Maroc Telecom en chiffres

Mobile

34,3% de baisse en 2012 (après une baisse de 25,1% en 2011, soit une baisse de 50,8% en 2 ans) favorisant une augmentation des usages de 42%. Les appels vers les Fixes et Mobiles des principales destinations européennes, nord-africaines et nord-américaines sont décomptés de l'ensemble des forfaits au même prix qu'un appel national pour le Prépayé (3,60 DH TTC).

Fixe

Jusqu'à 83% de baisse en 2012

Mise en place d'un tarif d'appels unifié à 1 DH TTC pour 2 mn vers les Fixes et Mobiles nationaux et les principales destinations internationales.

Sur le segment des Entreprises, le tarif vers le Mobile national et le tarif vers le Mobile international Zone 1* avec les options Privilège Mobile Privilège International ont baissé de 58% pour le premier et 79% pour le second.

Internet

Doublement gratuit des débits Internet ADSL et 3G. Depuis le lancement du service en décembre 2006, les débits ADSL ont été par six fois doublés gratuitement.

ADSL : 4 Mbits/s à 99 DH /mois

3G postpayé : 7,2 Mbits/s à 99 DH/ mois

* Zone 1 : Europe de l'ouest

ROAMING INTERNATIONAL

Maroc Telecom

Recevez vos appels à l'étranger pour

2 Dh/min
3 Dh/min

FRANCE ESPAGNE ITALIE
PAYS-BAS BELGIQUE SUISSE

Appels 777

DES SERVICES ET DES CONTENUS DIVERSIFIES

Le service de localisation « Finja »

En février 2012, **Maroc Telecom** a lancé une offre dédiée à la localisation des points d'intérêt. Grâce à cette application, un client disposant d'un terminal Mobile sans GPS ni abonnement Internet peut localiser sa position, une adresse donnée ou les points d'intérêt les plus proches. Plus de 170 000 points d'intérêts (pharmacies, restaurants, cafés, station-services, centres commerciaux, banques) ont ainsi été répertoriés dans 84 villes du Maroc

La TV sur ADSL

L'offre de TV sur ADSL de **Maroc Telecom** compte plus de 120 chaînes TV et radio nationales et internationales de référence, portant sur tous les univers thématiques. L'année 2012 a connu le lancement du nouveau décodeur STB équipé d'un disque dur ou mémoire permettant d'enregistrer des programmes et de les visualiser au moment souhaité.



MobiCash : la solution M-payment

MobiCash, le service de paiement Mobile de **Maroc Telecom** qui permet le transfert d'argent, la recharge des comptes Jawal (Mobile Prépayé de Maroc Telecom), le paiement des recharges Al Manzil du téléphone Fixe, le règlement des factures de téléphone Mobile, Fixe et Internet et des factures d'électricité (Redal et d'Amendis) a été enrichi en 2012 : les clients peuvent désormais recharger également les Pass Jawal et effectuer des achats en ligne via MobiCash.

Le Portail USSD

Le portail de service USSD de **Maroc Telecom** s'est doté en 2012 de nouvelles fonctionnalités de Self Care telles que l'activation et la désactivation de services de Boîte Vocale et MMS, tout comme le compte Fidelio client qui s'est vu agrémenter de nouveaux services de consultation : points Fidelio, date d'expiration du contrat, liste des terminaux disponibles dans le cadre du programme Fidelio.

DES SERVICES POUR LES JEUNES

Facebook Zéro, tous connectés

Lancée en décembre 2012, l'offre Facebook Zéro est une version simplifiée, rapide et textuelle du site Facebook. Depuis son Mobile et sans abonnement Internet 3G, il est désormais possible d'accéder gratuitement à son profil Facebook, effectuer les mises à jour, ajouter des amis, envoyer et recevoir des messages, poster des commentaires, consulter son mur et celui de ses amis.

Service Mobile Maroc Telecom

Avec MT-TALK
Accédez à vos réseaux sociaux sur votre mobile

Envoyez SMS « Instal » au 300, ou accédez au service depuis wap.MobileZone.ma

NOUVEAU
Le Pass à partir de **5Dh/jour**

Mobilezone s'enrichit

Pour répondre aux attentes des jeunes perpétuellement en demande de nouveautés, **Maroc Telecom** renouvelle régulièrement les contenus de sa plateforme de musique, jeux et logos Mobilezone accessible via le Mobile et via deux canaux Web ou Wap. En 2012, **Maroc Telecom** a également enrichi le catalogue du service A-GHANY (personnalisation de la tonalité d'accueil) en signant des accords avec EMI, Warner Music et Rotana : le catalogue compte aujourd'hui près de 6 500 tonalités contre seulement 4 500 en 2011 et 2 400 en 2010.

La Page Facebook de Maroc Telecom

Depuis 2011, **Maroc Telecom** dispose d'une page Facebook et l'anime en y diffusant des informations sur ses activités et en y proposant du divertissement et de nombreux jeux. Tout au long de l'année 2012, **Maroc Telecom** a innové en proposant également des Advergames interactifs qui ont permis à plusieurs internautes de remporter divers lots tels des voyages ou des tablettes électroniques, etc. A fin 2012, la page Facebook de **Maroc Telecom** comptait près de 490 000 fans.



DES INITIATIVES POUR FACILITER L'ACCES AUX NTIC

Des produits et services dans plusieurs langues

Maroc Telecom

TV et radio sur ADSL : 99 chaînes de télévision et 26 chaînes de radio nationales et internationales.

8 langues : Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Portugais, Espagnol et Chinois

TV via Mobile : 19 chaînes nationales et internationales.

MobileZone : plus de 4 000 contenus de divertissement (musique, jeux, vidéos...)

Terminaux dans 3 langues : Arabe et Français et pour certains, Amazigh

Les filiales

Des produits et services disponibles en plusieurs langues

Gabon Télécom : 2 (Français, Anglais)

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

Onatel : 4 (Français, Anglais, Mooré, Dioula)

Sotelma : 8 (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonraï, Tamachèque, Bodo, Manianka.

Des services dédiés aux agriculteurs

Afin de permettre aux habitants des zones rurales et reculées de bénéficier de recharges de communications et de packs GSM sur leur lieu de vie, Maroc Telecom réalise des ventes dites «déplacées» dans les souks hebdomadaires et encourage l'implantation de revendeurs locaux dans ces régions. Chaque année, **Maroc Telecom** participe au Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM) dont il est partenaire officiel et y propose aux agriculteurs des services (Voix et Internet) à tarifs préférentiels.



Des offres pour les personnes à déficience visuelle

En 2012, les personnes à déficience visuelle ont pu continuer à bénéficier de l'offre «Vocalis» de Maroc Telecom avec des terminaux spécialement équipés d'un logiciel «assistant Vocal».

SIAM

A l'occasion de sa participation à la 7^{ème} édition du SIAM, Maroc Telecom a présenté, dans le cadre de sa politique de développement durable, le «Cyber arbre» : une nouvelle solution technologique visant à protéger durablement les forêts marocaines contre les risques d'incendie. L'objectif est de doter les arbres placés aux abords des forêts récréatives à forte affluence, de systèmes de détection de fumée et de chaleur ainsi que de caméras vidéo. Ces équipements fonctionnent à l'énergie solaire et sont connectés, via le réseau mobile et 3G, aux centres de suivi et de contrôle des autorités compétentes. Ainsi, des SMS et images en «streaming vidéo» sont transmis en temps réel en cas de départ de feux. Cette initiative a valu à Maroc Telecom de recevoir le prix de «la meilleure recherche et innovation».

Des services accessibles partout

LA POURSUITE DE LA DESSERTE DES LOCALITES ISOLEES

La performance du Groupe Maroc Telecom résulte d'une politique de développement durable continue et cohérente à l'échelle du Groupe. C'est ainsi qu'une part importante de ses investissements est consacrée à la réduction de la fracture numérique, en particulier à la couverture des zones reculées. En travaillant sans relâche à l'amélioration de la couverture en télécommunications et en Internet pour le bénéfice de tous, le Groupe Maroc Telecom contribue activement à la création de richesses, à l'emploi et au bien-être des communautés.

Maroc Telecom a toujours œuvré pour la mise à disposition des nouvelles technologies à l'ensemble de la population, en particulier les communautés rurales dont l'accès aux télécommunications et aux médias ne peut s'accomplir qu'au travers d'un accompagnement et d'un soutien durables. Maroc Telecom a poursuivi durant toute l'année 2012 la couverture des localités isolées. C'est ainsi qu'en l'espace d'une année, 1 011 nouvelles localités auront été desservies, portant leur nombre total à 6 800. De 2008 à fin décembre 2012, Maroc Telecom aura réalisé près de 90% des objectifs fixés par le programme PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms).

En 2012, 80 nouvelles localités isolées ont été couvertes par les filiales de Maroc Telecom.



Trophée Vigéo

En reconnaissance de ses engagements sociétaux, notamment dans le domaine de la lutte contre la fracture numérique et des efforts accomplis en matière d'éthique et de prévention de la corruption, Vigéo, leader européen de la notation extra-financière, a décerné en 2012 à Maroc Telecom le Trophée "Top performer RSE 2011".



Gabon Télécom

47 nouvelles localités en 2012, soit 162 à fin 2012.

Mauritel

8 nouvelles localités en 2012, soit 54 à fin 2012.

Onatel

25 nouvelles localités en 2012, soit 432 à fin 2012.

Sotelma

560 localités couvertes à fin 2012.

UN ROAMING DE PLUS EN PLUS ACCESSIBLE

Maroc Telecom facilite les appels pour ses clients voyageant à l'étranger. A titre d'exemple, lors des périodes de pèlerinage «Omra» et «Hajj», les pèlerins ont bénéficié de la gratuité des appels reçus pendant toute la durée de leur séjour, sur l'ensemble des réseaux saoudiens. Par ailleurs, depuis juillet 2012, les tarifs de la data (3G/GPRS) en roaming out en Zone 1*** et Zone 2**** ont baissé respectivement de 43% et 34%.

Pour éviter à ses clients l'expérience du « Bill-Shock » pour la facturation data en roaming, **Maroc Telecom** a mis en place le Roaming data en option et donc à la demande du client. Cette option permettra au client d'accéder ou non à la Data à l'étranger.

*** Zone 1 : Europe de l'ouest

**** Zone 2 : Amérique du Nord, reste de l'Europe et MENA

Gabon Télécom

13 nouveaux accords de roaming international ont été signés avec des partenaires de plusieurs pays dont la Belgique, le Bénin, le Congo Kinshasa, la France, l'Allemagne, la Côte d'Ivoire, le Mali, la Mauritanie, le Burkina Faso, le Maroc, le Sénégal, le Togo et le Japon.

Mauritel

27 nouveaux accords de roaming international ont été signés avec des partenaires de plusieurs pays dont l'Albanie, le Canada, la République Tchèque, la Gambie, le Japon, Malte, Singapour et la Turquie.

Onatel

13 nouveaux accords de roaming international ont été signés avec des partenaires de plusieurs pays dont le Qatar, Haïti, la Nouvelle Zélande, le Danemark, le Pérou et la Tunisie.

Sotelma

14 nouveaux accords de roaming international ont été signés avec des partenaires de plusieurs pays dont l'Afrique du Sud, l'Algérie, l'Australie, le Canada, le Congo Brazaville, l'Espagne, l'Ethiopie, le Kenya, le Niger, le Sénégal, la Suisse et le Liban.

Le roaming Maroc Telecom en chiffres

- 134 partenaires dans 80 pays pour la 3G roaming (+34%), dont 76 pays pour la 3G Out (+31%)
- Signature des accords préférentiels roaming avec plus de 30 groupes et opérateurs internationaux.
- 537 accords pour le roaming Mobile avec des opérateurs partenaires dans 216 pays (+1%)
- 21 opérateurs dans 72 pays pour le roaming Prépayé (+9%), dont 64 pays pour le roaming out (+8%)
- 249 partenaires dans 122 pays pour le roaming GPRS et MMS (+19%)
- 448 opérateurs dans 204 pays pour l'envoi de SMS en roaming (+2%)
- 107 partenaires dans 63 pays pour la boîte vocale 333 et le service client 777
- 825 opérateurs pour le service MMS via MMVD



Accompagner le développement économique et social des pays en encourageant l'emploi et la création d'entreprises, et faciliter l'accès à l'éducation et au savoir pour les acteurs de demain.

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ont une incidence positive sur le développement économique des pays. La compétitivité globale d'un pays est en corrélation directe avec le développement de ses infrastructures de télécommunications. Les NTIC ont un impact sur l'emploi, notamment au travers des nouvelles qualifications requises dans les entreprises et sont à la base de l'économie du savoir : stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et sans surcoût. Le rôle du Groupe Maroc Telecom dans le développement économique local est de ce fait capital et déterminant.

DES INVESTISSEMENTS CONSIDÉRABLES

Dans le but d'accroître la qualité des services et permettre la diversification des offres, **Maroc Telecom** a engagé des investissements conséquents pour étendre la couverture, répondre aux besoins croissants du trafic mobile et de l'Internet Haut Débit, et améliorer la connectivité.



Les réseaux mobiles

L'extension des réseaux mobiles se poursuit au Maroc. Fin 2012, le réseau Mobile de Maroc Telecom (2G et 3G) couvrait l'intégralité des communautés urbaines et axes routiers, ainsi que la quasi-totalité des localités rurales. Grâce à la mise en place sur tout le territoire de plusieurs milliers de nouvelles antennes-relais, 98,9% de la population marocaine (réparties dans les différentes régions du Royaume) accèdent désormais à la téléphonie Mobile GSM.

La 3G gagne du terrain : 64,3% des Marocains (contre 54,5% à fin 2011) peuvent désormais avoir accès à l'Internet mobile et aux services «multimédia» (visioconférence, streaming, téléchargements, jeux en ligne) via le réseau 3G de Maroc Telecom.

Convention d'investissements

Programmes d'investissement 2012 (Groupe Maroc Telecom)

- 5,348 milliards de DH
- près de 18% du CA 2012

Convention d'investissement 2013-2015 entre l'Etat et Maroc Telecom : 10,5 milliards de DH

Les filiales

Couverture de la population par le réseau 2G

Gabon Telecom : 96% (contre 94% à fin 2011)

Mauritel : 94% (contre 90% à fin 2011)

Onatel : 92,1% (contre 91% à fin 2011)

Sotelma : 76% (contre 75% à fin 2011)

La fibre optique (FO) et la connectivité à l'International

Garantir la disponibilité du haut débit sur l'ensemble des territoires et faire face à l'utilisation croissante des nouvelles technologies est l'un des objectifs principaux du Groupe Maroc Telecom.

Maroc Telecom possède le plus vaste réseau de câbles de fibre optique du Maroc avec 30 410 km de câbles sur le territoire national à fin 2012, soit +15% par rapport à 2011.

Pour faire face à la demande légitime des internautes de disposer de toujours plus de bande passante, **Maroc Telecom** a mis en service en avril 2012 un deuxième câble sous-marin, Loukkos, financé sur ses fonds propres (à l'instar du câble Atlas offshore).

Reliant Asilah à Rota près de Séville via Cadiz, ce câble a ainsi renforcé et sécurisé la capacité en transmission internationale. La capacité de ce câble pourra être portée à 1 280 Gbps.

Maroc Telecom dispose désormais d'une bande passante Internet internationale dont la capacité a plus que doublé en un an, passant de 110 Gbps fin 2011 à 250 Gbps fin 2012.

Le **Groupe Maroc Telecom** a progressé dans le déploiement d'un câble terrestre à fibre optique reliant Maroc Telecom à ses filiales africaines. Cette véritable autoroute de l'information entre Agadir, Dakhla, Nouakchott, Bamako et Ouagadougou est aujourd'hui quasiment achevée (5 029 Km à fin 2012 sur un total de 5 380 Km).

Gabon Télécom dispose d'une bande passante Internet internationale de 2 Gbps à fin 2012.

Mauritel a poursuivi le chantier FO Nouakchott-Kobéni, tronçon du câble inter-filiale et a augmenté sa bande passante d'un STM1 en 2012.

En 2012, **Onatel** a finalisé le projet d'interconnexion avec le Niger par le déploiement de 180 km de FO reliant Fada et Kantchari (ville frontière avec la République du Niger).

Pour renforcer sa connectivité internationale, **Onatel** a mis en service 2 nouveaux liens STM1 avec le Ghana.

En 2012, **Sotelma** a augmenté son réseau FO national par la construction d'une artère entre Bamako et Koutiala, ainsi que sa connectivité internationale en achevant le déploiement de 514 Km de FO reliant Bamako à la frontière mauritanienne.

Le réseau Internet ADSL

Maroc Telecom poursuit l'équipement du plus grand nombre de foyers en proposant une offre Internet haut débit avec forfait maîtrisé.

A fin 2012, la quasi-totalité des lignes Fixes de Maroc Telecom étaient éligibles à l'ADSL et plus de 53% en étaient équipées.

La qualité des réseaux

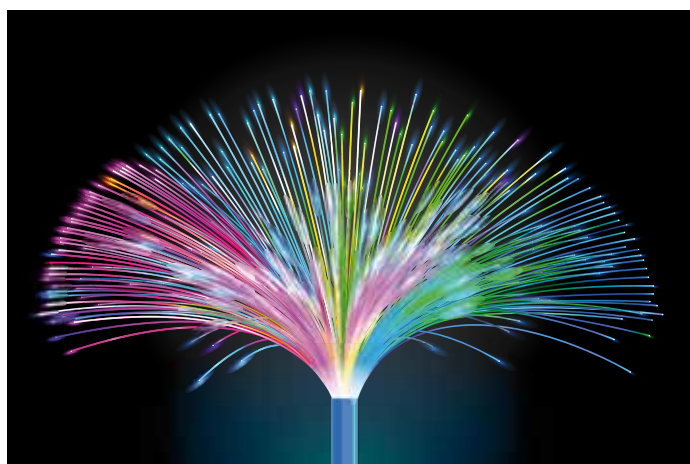
Le Groupe Maroc Telecom porte un soin particulier à la qualité technique des réseaux et à leur performance. En 2012, il a poursuivi ses efforts pour la généralisation

du haut débit, la convergence des services et la modernisation de ses plateformes de communication dans le fixe et le mobile.

Maroc Telecom a ainsi poursuivi le déploiement des équipements de dernière technologie tels que les plateformes IP Multimedia Subsystem (cœur de réseau) et les méga-routeurs (réseau Internet). Il en a été de même pour les MultiServices Acces Nodes (MSAN) qui fournissent un accès multiservice aux clients du Fixe (accès multiple voix, données et contenus audiovisuels).

Les réseaux du Groupe Maroc Telecom en chiffres

		2012	2011
Maroc Telecom	Antennes relais GSM 2G (BTS)	6 954	6 720
	Antennes relais 3G (NodeB)	3 813	3 539
Gabon Télécom	Antennes relais GSM 2G (BTS)	334	281
Mauritel	Antennes relais GSM 2G (BTS)	645	528
	Antennes relais 3G (NodeB)	132	94
Onatel	Antennes relais GSM 2G (BTS)	683	604
	Antennes relais 3G (NodeB)	10	/
Sotelma	Antennes relais GSM 2G (BTS)	930	807
	Antennes relais 3G (NodeB)	90	87



UNE CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE AUX RECETTES DE L'ETAT

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain. Au titre de l'année 2012, le Groupe a versé à l'Etat 2,44 milliards de DH de dividendes. Au terme de l'exercice 2012, les impôts et taxes acquittés par Maroc Telecom s'élevaient à près de 1,43 milliard de DH. Le Groupe a par ailleurs versé 3,27 milliards de DH en impôts sur les sociétés (IS).

UN SOUTIEN IMPORTANT AUX ENTREPRISES ET A L'EMPLOI

Offres, promotions, partenariats : **Maroc Telecom** accompagne les entrepreneurs et génère de nombreux emplois indirects.

Un plan d'action spécifiquement conçu pour les PME-PMI et professionnels a été mis au point par Maroc Telecom afin de les soutenir dans le développement de leur activité :

- Sont **offerts** pour tout nouvel abonnement professionnel à l'Internet ADSL ou à MT BOX PRO : un nom de domaine national de type www.masociete.ma, un espace d'hébergement gratuit pour un site web, une boîte de messagerie personnalisée et sécurisée ainsi qu'un espace disque de stockage.
- une **réduction** (Business GO) de 50% sur les factures Fixe, Mobile et Internet est appliquée pour les nouveaux créateurs d'entreprises pendant les trois premiers mois.



- Des **partenariats** pour soutenir le développement local, contribuer à la performance des entreprises et favoriser l'emploi sont mis en place par **Maroc Telecom** autour de plusieurs programmes spécialement conçus pour les PME. En 2012, ce sont plus de 200 petites et moyennes entreprises (PME) qui ont été équipées par Maroc Telecom dans le cadre des programmes «Infitah» et «pack Bidayati» lancés en 2011 par, respectivement, l'Agence Nationale pour la Promotion de la Moyenne et Petite Entreprise et le Centre Régional d'Investissement de Casablanca. L'objectif de ces deux programmes est de faire bénéficier les PME et les entreprises en phase de démarrage de prix préférentiels sur les produits télécoms.

Par ailleurs, le Groupe Maroc Telecom, qui compte lui-même 12 130 collaborateurs, est à l'origine de la création de plus de 200 000 emplois indirects (revendeurs, sous-traitants, centres d'appels, cyber-cafés, téléboutiques,...).

UN APPUI CONSTANT A L'EDUCATION ET A LA FORMATION DES JEUNES.

Encourager la création d'entreprises et donc l'emploi, tout en favorisant l'accès à l'éducation et au savoir font partie des priorités de Maroc Telecom.

La préparation des acteurs du développement de demain

D'importants moyens ont été mis en œuvre par **Maroc Telecom** pour soutenir la formation et encourager l'accès à la connaissance. Toutes ces actions ont pour objectif de contribuer à former les femmes et les hommes qui joueront un rôle dans le développement de leur pays.

Maroc Telecom encourage et récompense le mérite en remettant chaque année des **bourses d'études**, ainsi que des **prix d'excellence «Imtiyaz»**.



Depuis 2006, l'Association «Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi» (MT2E) accorde des bourses d'études. Celles-ci, d'une durée de 5 années (au Maroc ou à l'étranger), sont allouées à des bacheliers méritants dont les familles n'ont pas les moyens de financer les études supérieures : à fin 2012, 465 bourses ont été ainsi attribuées, dont 154 pour la seule année scolaire 2011-2012.

MT2E remet également chaque année des prix d'excellence «Imtiyaz» : depuis leur création 683 prix «Imtiyaz» ont été décernés, dont 127 à des enfants de collaborateurs qui ont obtenu le bac avec la mention «très bien».

Chaque année, **Maroc Telecom** accueille au sein de ses différents services des stagiaires issus de grandes écoles nationales et internationales. En 2012, Maroc Telecom a ainsi reçu 80 stagiaires. Ces **stages** s'inscrivent dans un projet pédagogique ayant pour finalité la mise en pratique des connaissances de l'étudiant en milieu professionnel afin de lui faciliter le passage du monde de l'enseignement à celui de l'entreprise. Durant toute la durée de son séjour, le stagiaire est encadré par un responsable, ce suivi donnant lieu à une évaluation à la fin de la période définie par la convention de stage.

Les programmes de connexion Internet pour la communauté scolaire et les établissements d'enseignement

La formation des jeunes fait partie des préoccupations sociétales de Maroc Telecom. Conscient qu'il s'agit d'un investissement indispensable au développement social et économique, **Maroc Telecom** est le principal contributeur aux programmes Génie (programme subventionné par le Fonds de Service Universel), Injaz (programme subventionné par le Fonds de Service Universel et les opérateurs) et Nafid@ (programme subventionné par la Fondation Mohammed VI de promotion des Œuvres Sociales, le Fonds de Service Universel et les opérateurs).



L'objectif commun de ces programmes est de favoriser l'accès aux NTIC et leur appropriation par la communauté enseignante et scolaire. Dans le cadre de ces programmes, **Maroc Telecom** a installé, à ce jour, des salles multimédia dans près de 1 300 établissements et a permis à près de 35 000 étudiants (dont 4 800 en 2012) et plus de 155 000 enseignants (dont près de 15 400 en 2012) de bénéficier de connexions Internet et de PC portables à des prix avantageux.

Mauritel a confirmé son intérêt pour la population étudiante en leur proposant notamment des offres spéciales avec des réductions sur les modems 3G et en augmentant le nombre de journées de promotion sur la recharge Internet.

Onatel a été partenaire de la Semaine Nationale de l'Internet (SNI) 2012. En équipant un stand au Salon de l'Internet (étape de la SNI), il a permis d'initier les élèves et les étudiants de Ouagadougou à la navigation sur Internet.

Dans le cadre de son soutien à l'association Biblio'brousse, Onatel a accordé 200 bourses d'études en 2012. Ces aides ont été attribuées à des élèves de classes de seconde et de première de Bobo Dioulasso (deuxième agglomération du Burkina Faso) pour leur permettre de suivre une formation en informatique et outils multimédia dispensée par cette même association. Cette dernière bénéficie également de 50% de réduction sur les frais de connexion à Internet haut débit.

Agir pour le bien-être des populations au travers d'actions sportives, culturelles et humanitaires

Maroc Telecom promeut la diversité culturelle et le sport, nécessaires à la cohésion sociale et au bien-être des populations, au travers de nombreuses initiatives propres ou issues de partenariats. Il se positionne également comme instigateur d'actions humanitaires avec l'ambition d'aider les plus démunis et les personnes malades.

UN SOUTIEN RÉGULIER AUX FONDATIONS ET ASSOCIATIONS HUMANITAIRES

En 2012, **Maroc Telecom** a poursuivi son engagement auprès de fondations et d'associations d'envergure nationale qui aident et assistent les personnes malades ou en situation de précarité. Il s'agit notamment de la Fondation Mohammed V pour la solidarité, la Fondation Lalla Salma - Prévention et traitement des cancers, l'Association l'Heure Joyeuse,...

Maroc Telecom soutient également l'Observatoire National des Droits de l'Enfant dont l'objectif est de garantir les droits élémentaires pour tous les enfants, notamment ceux en situation de précarité.

Conscient que chaque enfant doit pouvoir accéder à la santé et à l'instruction, **Maroc Telecom** apporte un appui constant aux fondations et associations prenant en charge les enfants handicapés telles la Fondation Lalla Asmaa pour les enfants malentendants et l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux Personnes Trisomiques.

Mauritel apporte un soutien aux populations les plus démunies en distribuant des Ftours durant le mois sacré de Ramadan et en fournissant des

moustiquaires. En 2012, Mauritel a équipé un dispensaire de lits médicaux.

En participant à l'opération Songtaaba initiée par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Burkina Faso (dans le cadre du mois de la Solidarité) **Onatel** a permis de collecter des fonds auprès des grandes entreprises pour venir en aide aux populations défavorisées.

Songtaaba signifie en langue nationale mooré «Entraidons-nous !»

Onatel soutient également l'Association KIMI venant en aide aux femmes démunies victimes de fistules obstétricales et intervenant également dans la prévention des cancers du sein et du col de l'utérus.

Pour venir en aide aux populations déplacées du Nord du Mali, **Sotelma** a mené plusieurs actions telles que la mise en place d'un numéro court « 35 37 3 » en partenariat avec l'Association « Cri de Cœur », la remise de denrées de première nécessité (huile, lait, farine et sucre) à la Croix Rouge Malienne ou encore la participation à l'organisation de « la Flamme de la Paix ».

UN ENGAGEMENT DURABLE POUR L'ACCÈS À LA CULTURE ET AU SAVOIR

En 2012, **Maroc Telecom** a participé à la conservation sous format numérique du patrimoine de la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc (BNRM) en apportant un soutien financier et technique pour l'acquisition d'une solution permettant de stocker, conserver et consulter des ouvrages précieux (manuscrits, lithographies...) voués à la disparition. Il a également apporté son soutien à la célébration de l'inscription de Rabat au Patrimoine mondial de l'Humanité.

Chaque année durant toute la période estivale, **Maroc Telecom** organise des concerts gratuits « Jawla » et met à l'honneur des artistes locaux, nationaux et internationaux. Cette manifestation qui se déroule dans plusieurs villes du Maroc attire chaque année plus de 3 millions de spectateurs. Par ailleurs, Maroc Telecom participe à la valorisation et la promotion du patrimoine culturel marocain à travers des partenariats mis en place avec les plus prestigieux festivals de musique et d'audiovisuel du Royaume et en soutenant de nombreux spectacles : Festival Mawazine, Génération Mawazine, Festival Rai d'Oujda, Festival des Musiques sacrées de Fès,



Festival des arts populaires de Marrakech, Festival Tourtite d'Ifrane, Festival Raisins de Bouznika, Festival Amazigh de Fès, Festival Amazigh de Tanger, Festival International du Film de Marrakech, spectacles Anazur et Takht Attourat. Par ce biais, il encourage également les talents locaux et concourt à l'attractivité du territoire national.

Mawazine

Maroc Telecom est partenaire Officiel du Festival Mawazine Rythme du monde depuis sa création, un rendez-vous très attendu par le public marocain. Chaque année, le festival reçoit des artistes de renommée mondiale mais aussi des troupes folkloriques, des spectacles de rue et une palette d'artistes nationaux.



Les jeunes talents

En 2012, Maroc Telecom a poursuivi sa politique de soutien à l'émergence de nouveaux talents.

25 «Soirées Jeunes Talents» ont été organisées dans le cadre du festival Jawla. Grâce à ces manifestations, des artistes en herbe ont pu se produire sur scène et se faire connaître du public marocain dans 9 villages d'animation Jawla : Saidia, Nador, Al Hoceima, Martil, M'diq, Tanger, Rabat, Casablanca et Agadir.

Maroc Telecom a soutenu le concours Génération Mawazine dont l'objectif est d'encourager et accompagner la créativité artistique, véritable tremplin ouvert à tous les jeunes talents marocains.

De par son partenariat avec la saison culturelle des Instituts Français au Maroc, Maroc Telecom contribue à la mise en place de sessions de formation professionnelle et d'un nouveau programme national de résidences de création pour les jeunes artistes marocains.

L'histoire et la culture du Maroc en photos

Maroc Telecom a participé à l'édition de plusieurs ouvrages dont notamment «60 ans de photographie au Maroc», «50 ans de photographie, Maradji, témoin de son époque», «Ecrits et Esprits» du peintre Mehdi Kotbi ou encore «Patrimoine Mondial UNESCO : les sites marocains».

Mauritel a renouvelé son soutien au Festival National des Villes anciennes de Ouadane réunissant plusieurs groupes musicaux de toutes les régions du pays ainsi que des programmes de télévision valorisant la musique traditionnelle. Il a également soutenu plusieurs festivals organisés par différentes villes de Mauritanie et de nombreuses actions culturelles et artistiques.

Onatel a de nouveau été partenaire du Festival des Masques, concours de danses et de masques des différentes régions du Burkina Faso.

Sotelma a soutenu le Festival du désert à Essakane près de Tombouctou (musique, culture et artisanat) et a organisé une douzaine de concerts avec la Diva de la chanson malienne Oumou Sagaré dans le cadre de son festival annuel « Malitel show » .



UN APPUI RENOUVELÉ AU SPORT

Depuis de nombreuses années, Maroc Telecom encourage le sport national. Il a ainsi noué des partenariats à long terme avec la Fédération Royale Marocaine de Football et la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme, dont il est sponsor officiel depuis respectivement 2000 et 1999. Il apporte parallèlement son concours à d'autres disciplines sportives : basketball, tennis, sports équestres, golf et sports nautiques.

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

Onatel a de nouveau soutenu en 2012 le Tour cycliste du Burkina Faso.

Sotelma est partenaire du Comité National Olympique et Sportif du Mali et des 12 fédérations qui lui sont affiliées, ainsi que de la Fédération Malienne de Tennis.



Les jeunes talents

Partenariat avec l'Académie Mohammed VI de Football, depuis 2007.

Chaque année, l'Académie accueille une centaine de jeunes joueurs pour suivre une formation de haut niveau dans l'espoir de devenir joueurs professionnels.

Soutien de la «Caravane de détection des jeunes talents» de la Fédération Royale Marocaine d'athlétisme, depuis 2009.

Chaque année, la caravane se déplace dans une région du Maroc à la recherche de jeunes à fort potentiel. Ces juniors au destin prometteur se voient attribuer des licences leur permettant d'intégrer les clubs d'athlétisme les plus proches de leur lieu de résidence.

L'Athletic Club de Rabat (ACR), créé par Maroc Telecom en 2001.

Cette école de sport dispense des formations en football et en athlétisme. Elle compte à ce jour plus de 600 élèves âgés de 6 à 17 ans, dont le tiers est constitué d'enfants de collaborateurs.

Au cours des trois dernières années, la section football de l'ACR a transféré ses meilleurs talents vers de grands centres de formation sportive, clubs nationaux ou internationaux : 3 vers l'Académie Mohammed VI de Football (dont l'un d'entre eux a été appelé en équipe nationale de sa catégorie d'âge), 9 vers des équipes nationales de 1^{ère} ou 2^{ème} division (FUS Rabat, l'AS Salé, AS FAR...), 1 vers le Mans en France et 1 autre vers le FC Séville en Espagne.

Quant à la section Athlétisme de l'ACR, elle est affiliée à la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme et est classée parmi les 35 meilleurs clubs nationaux.

Partenariat avec «Alkadam Addahabi» et «Al Aaddae Al Waed».

Maroc Telecom apporte son concours à ces émissions de télé-réalité ayant pour objectif de révéler de futures stars du football et de l'athlétisme.

UN INTÉRÊT PARTICULIER POUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Les nouvelles technologies de communication favorisent l'épanouissement de l'individu en contribuant au partage et à la connaissance.

En 2012, **Maroc Telecom** a confirmé son engagement pour l'enrichissement des contenus Web et a soutenu de nombreuses actions permettant aux jeunes de s'engager sur la voie de l'excellence dans le domaine des nouvelles technologies : le concours « Be My App », principal rendez-vous des jeunes créatifs issus du monde des technologies de l'information et de la communication, ou encore le « Ftour 2.0 » dont l'objectif est de regrouper les différentes compétences du Web et d'en stimuler les synergies par le biais de discussions thématiques.

Maroc Telecom a également procédé au lancement de la «Blogocup», tournoi sportif amateur destiné à renforcer les liens de proximité et de convivialité entre les membres de la blogosphère marocaine. Il a également mis en place le « BlogoFtour » dont le principe est de réunir des acteurs du web 2.0 marocain et des responsables du monde de l'entreprise autour de ftours et dans un cadre décontracté, pour leur permettre d'échanger sur des sujets divers et variés.

Enfin, **Maroc Telecom** a de nouveau été partenaire du «Maroc Web Awards» qui récompense les meilleurs talents du web. En 2012, Le Maroc Web Awards a primé 15 jeunes talents dans différentes catégories : blogueur/bloggeuse de l'année, personnalité de l'année, portail Web de l'année, twitter/twitteuse de l'année, etc.



L'édition 2012 du concours «Be My App»

Le concours a eu lieu simultanément au Maroc, en Belgique, en Tunisie et au Brésil.

Au Maroc

50 participants

20 projets réalisés

12 projets présélectionnés et 3 qualifiés en finale.

Le projet «Taxi Counter», application mise au point par des participants marocains a remporté le concours.

A propos de "Taxi Counter" : "Taxi Counter" permet d'estimer le prix d'un trajet en taxi en calculant la distance parcourue et le temps d'arrêt du taxi. Les paramètres de chaque ville, différents d'une ville à une autre, sont stockés dans un serveur que l'utilisateur peut consulter. Il peut également les enregistrer sur la base de données locale de son Smartphone. Cette application permettra donc aux passagers d'évaluer le prix d'un trajet en taxi en temps réel à n'importe quel endroit.

Agir en entreprise responsable



Valoriser le capital humain de l'entreprise et assurer le bien-être des collaborateurs, établir une relation de confiance avec les clients (transparence tarifaire, protection des données personnelles), être à l'écoute des riverains (santé et téléphonie), protéger les jeunes publics des risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies, recourir à des pratiques responsables avec les fournisseurs et contribuer à la protection de l'environnement : telles sont les priorités que s'est fixé Maroc Telecom.

LE DÉVELOPPEMENT CONTINU DES RESSOURCES HUMAINES

Maroc Telecom accorde une importance toute particulière au développement professionnel et à l'épanouissement de ses collaborateurs. Pour valoriser ses salariés et améliorer leur bien-être, Maroc Telecom et ses filiales poursuivent la modernisation de la politique de gestion des ressources humaines, à travers le développement des compétences, la formation et l'amélioration permanente des conditions de travail. Le groupe entretient aussi avec ses collaborateurs un dialogue régulier pour renforcer la cohésion sociale et mettre en place des avantages sociaux qui tiennent compte de leurs besoins prioritaires.

Les effectifs en chiffres

- Groupe Maroc Telecom : 12 130
- Maroc (Maroc Telecom) : 9 516 (Casnet) : 85
- Gabon (Gabon Télécom) : 397
- Mauritanie (Mauritel) : 405
- Burkina Faso (Onatel) : 1 060
- Mali (Sotelma) : 667

La formation Groupe en chiffres

8 804 salariés formés

La formation et la mobilité

Maroc Telecom dispose de deux centres de formation (Rabat et Imouzzer) et de formateurs dédiés. Il fait également appel aux constructeurs des équipements télécoms et à des cabinets externes de formation. En 2012, les dépenses de formation ont représenté environ 3,3% de la masse salariale et le plan de formation mis en œuvre a permis d'assurer en moyenne 3,6 jours de formation par collaborateur. Près de 7 374 collaborateurs (dont 2 514 venant d'agences commerciales et des centres d'appels) en ont ainsi bénéficié. 42 nouveaux thèmes relatifs aux différents métiers de l'entreprise ont enrichi le catalogue des formations en 2012.

En 2012, plus de 984 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité ou d'une promotion. Pour stimuler la mobilité interne, **Maroc Telecom** publie régulièrement la liste des postes à pourvoir, au Maroc ou dans les filiales, sur le site Intranet de l'entreprise.

Les avantages sociaux

Dans le cadre de l'opération Estivage 2012, 945 collaborateurs **Maroc Telecom** et leurs familles ont bénéficié de séjours au Maroc et à l'étranger. De nouvelles destinations ont été proposées et la capacité d'accueil à l'étranger a été doublée. L'année a été également marquée par l'ouverture d'un nouveau complexe social à Ifrane.

Le nombre de salariés ayant bénéficié de la subvention pour l'acquisition d'un moyen de transport a augmenté de 6% en un an tandis que 46 collaborateurs ont bénéficié d'une subvention pour se rendre dans les lieux saints de l'Islam.

Chez Maroc Telecom, toutes les demandes reçues au titre du prêt au logement ont été satisfaites, permettant ainsi à 139 collaborateurs de concrétiser leurs projets immobiliers.

Par ailleurs, des conventions avec des opérateurs immobiliers permettent aux salariés de Maroc Telecom de bénéficier de réductions pour l'achat de logement ou de terrain.

Maroc Telecom encourage la pratique du sport également en interne et met à la disposition de ses collaborateurs et de leur famille deux clubs sportifs : l'ACR et le Tennis Club de Rabat.

Enfin, depuis 2012, les collaborateurs de Maroc Telecom conservent l'intégralité de leur salaire en cas de congé maternité ou de congé maladie. L'indemnité de scolarité a été augmentée de 50%.

Le Tennis Club de Maroc Telecom, rénové, a lancé de nouvelles activités en 2012

Les salariés peuvent désormais profiter des nouvelles infrastructures et équipements sportifs d'un Club entièrement remis à neuf et offrant un large éventail d'activités sportives et de loisirs : en plus du tennis et de la piscine, fitness, foot, ateliers de peinture, ateliers de théâtre, etc.



La santé et le bien-être au travail

Depuis 2007, **Maroc Telecom** est particulièrement impliquée dans la lutte contre le tabac. L'ensemble des collaborateurs est sensibilisé aux méfaits du tabac et un soutien est apporté à ceux qui désirent arrêter de fumer. Le suivi médical est assuré par des médecins et des assistantes sociales formés en tabacologie tandis que le produit de sevrage tabagique est fourni par l'entreprise avec une contribution financière symbolique de la part du salarié. A ce jour, plus de 750 personnes ont arrêté de fumer et près de 350 ont réduit leur consommation de cigarettes. En 2012, les collaborateurs ayant rechuté suite à une première tentative de sevrage tabagique ont pu bénéficier d'un deuxième traitement. Pour l'ensemble de ces actions, Maroc Telecom a reçu en 2012, et pour la 3^{ème} année consécutive, le label OR Entreprise sans tabac de la Fondation Lalla Salma – Prévention et traitement des cancers.

En 2012, la formation « Gestion du stress », organisée en 33 sessions réparties sur 2 jours, a été dispensée à 315 collaborateurs Maroc Telecom.

Par ailleurs, et conformément aux exigences réglementaires, neuf comités d'hygiène et de sécurité sont mis en place chez **Maroc Telecom**.

Le dialogue avec les partenaires sociaux

Maroc Telecom veille à établir et maintenir un dialogue social régulier et de qualité avec les 86 représentants du personnel, répartis entre les 8 directions régionales et les services centraux du siège. Il en est de même pour toutes les **filiales** du Groupe qui ont maintenu un dialogue régulier avec les partenaires sociaux.

Les plans de départs volontaires

L'année 2012 a aussi été celle des plans de départs volontaires réussis, aussi bien pour **Maroc Telecom** que pour **Mauritel** et **Sotelma**. Ces plans de départs volontaires, qui ont concerné 1 521 personnes, dont 1 404 au Maroc, répondaient aux attentes de collaborateurs dont beaucoup pourront ainsi réaliser des projets personnels.

L'année 2012 a connu chez **Gabon Télécom** la mise en place de l'Evaluation Annuelle des Performances (EAP) et l'instauration d'une prime variable sur objectifs. La formation s'est poursuivie dans des domaines variés (accueil, juridique, fiscalité, finance...). Enfin, une fête autour d'un arbre de Noël a été organisée pour les enfants des collaborateurs et une tombola a permis à des salariés de gagner de multiples lots.

Plus de 40% de l'effectif **Mauritel** a bénéficié de formations en 2012. Le programme a été enrichi afin d'y inclure de nouveaux modules dans différentes domaines (réseaux, management, communication...).

En 2012, la contribution patronale d'**Onatel** à la caisse de retraite a augmenté et les pèlerinages à la Mecque et aux autres lieux sacrés sont désormais pris en charge. Par ailleurs, la formation a concerné près de 60% des collaborateurs d'**Onatel** dans différents domaines (réseaux, comptabilité, marketing, communication, achats, audit qualité interne...).

En 2012, une grande cérémonie a été organisée au parc de Bamako avec l'ensemble du personnel de **Sotelma** et leurs enfants pour couronner une année riche en réalisations.

UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

La transparence des offres et des grilles tarifaires

La relation de confiance qu'entretient **Maroc Telecom** avec ses clients est le fruit d'une politique de transparence et de simplicité en matière d'information et de tarification des offres. Maroc Telecom a procédé progressivement depuis 2011 à la suppression d'un certain nombre d'offres pour simplifier son catalogue.

La grille des tarifs des appels Fixe a été également simplifiée en 2012. Un tarif unique de 1 DH toutes les 2 minutes est appliqué vers toutes les destinations nationales et les principales destinations internationales.

Gabon Télécom a publié l'ensemble de ses offres ainsi que le catalogue des tarifs de ses produits sur son site web.

Onatel a publié le catalogue des tarifs de l'ensemble de ses produits sur son site web.

Les certifications et la protection des données personnelles des clients

La protection des données personnelles des clients

Maroc Telecom met tout en œuvre pour assurer la protection de la vie privée et de la confidentialité des données de ses clients. Les données personnelles des clients de Maroc Telecom font l'objet de procédures de sécurité strictes et ne sont accessibles qu'aux collaborateurs habilités.

Toutes les opérations effectuées sur les systèmes d'information donnant accès à ces données sont tracées et leurs transferts sur les réseaux internes de Maroc Telecom sont tous cryptés.

En 2012, la charte Sécurité de l'Information de Maroc Telecom a été mise à jour.

Afin de respecter les dispositions de la loi 09-08 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, applicables depuis le 15 novembre 2012, Maroc Telecom a accompli auprès de la Commission Nationale de Contrôle et de la Protection des Données à Caractères Personnel (C.N.D.P) les formalités déclaratives pour l'ensemble des traitements des données personnelles qu'il est amené à réaliser du fait de son activité.

Maroc Telecom a également mis en conformité les contrats de services et documents contractuels ainsi que les conditions générales et particulières figurant sur ses sites Web avec les exigences de la loi. En outre, Maroc Telecom entretient des relations régulières avec les services de la CNDP pour répondre à toutes les exigences réglementaires en vigueur.



Les certifications

Le Système de Management Qualité et Sécurité de l'Information mis en place par **Maroc Telecom** permet de mesurer la performance des différentes activités de l'entreprise, au travers de procédures et d'indicateurs de performance spécifiques. En 2012, 32 missions d'audit interne et externes ont permis de s'assurer de l'efficacité de ce dispositif et de sa conformité aux exigences des normes ISO 9001 et ISO 27001.

Le bien-être des clients

Afin d'accroître la proximité avec ses clients, le **Groupe Maroc Telecom** a opté pour une stratégie commerciale basée sur le déploiement d'un réseau étendu de revendeurs, venant compléter le réseau d'agences commerciales détenues en propre. Le Groupe met également l'accent sur le confort de sa clientèle en procédant régulièrement à la modernisation de ses agences commerciales et veille à réduire les délais d'attente.



Un important réseau de revendeurs de proximité

Grâce à son réseau commercial indirect de plus de 71 000 points de vente référencés fin 2012, **Maroc Telecom** a couvert l'ensemble du pays et des zones les plus isolées. Ce large réseau a permis de satisfaire pleinement les exigences des clients en matière de proximité et de disponibilité, tout en contribuant de façon significative à l'emploi dans les régions.

La vente des produits Maroc Telecom est assurée par 9 distributeurs nationaux et régionaux, dont 4 dédiés aux « Entreprises ». Lancé en 2010.

Le réseau de distribution des Revendeurs "Plus full image" s'est également développé pour atteindre 94 Revendeurs Plus fin 2012.

La modernisation et l'extension des agences commerciales

Maroc Telecom a poursuivi en 2012 sa politique d'extension et de modernisation de son réseau d'agences. 20 nouvelles agences ont été créées pour porter leur nombre total à 378.

En 2012, trois nouvelles agences Entreprises ont été ouvertes (Ouarzazate, Errachidia et Aït Melloul) venant s'ajouter aux 24 agences Entreprises déjà existantes.



Par ailleurs, le programme de réaménagement des agences s'est poursuivi et a concerné une quinzaine d'entre elles avec un objectif principal : améliorer les conditions d'accueil. Les clients peuvent y découvrir librement les nouveaux services et tester les terminaux exposés, avec l'assistance de conseillers et sans contrainte de file d'attente.



Un service clients de qualité

La relation client fait partie des principaux axes de la démarche qualité de **Maroc Telecom**. Son amélioration s'est poursuivie avec la mise en place d'outils permettant aux centres d'appels, centres de renseignements et centres de service après-vente, une prise en charge plus rapide du client, que ce soit pour la demande d'information, la prise de commande ou le traitement de réclamations.

Le système de diagnostic à distance des lignes ADSL, installé fin 2011, a permis en 2012 une amélioration significative de la qualité de service. En effet, grâce à son module de réparation automatique des instabilités de lignes, ce système préventif permet d'éviter certaines pannes. Enfin, les collaborateurs des centres de relation client ont également bénéficié d'un programme étendu de formations pour optimiser la prise en charge des clients.

UNE PROTECTION RENFORCÉE DE LA JEUNESSE

L'année 2012 a vu le lancement d'un programme ambitieux d'investissements, portant sur l'amélioration du débit et de la qualité de service pour Internet et la TV/ADSL. En procédant à l'installation d'équipements actifs à proximité des clients, des gains importants en termes de débit et de fiabilité des lignes ont été obtenus.

Par ailleurs, la mise en service du câble Loukkos a permis une augmentation significative de la bande passante internationale de Maroc Telecom et, par conséquent, une nette amélioration de la navigation sur Internet.

En 2012, **Sotelma** a renforcé son réseau de vente indirecte par le recrutement de plusieurs milliers de revendeurs pour la recharge électronique et par la poursuite du développement de la vente de proximité. Sotelma a également mis en place un système de paiement virtuel ainsi qu'un système de gestion de file d'attente dans ses agences. En réalisant différentes enquêtes de satisfaction auprès de ses clients, il a pu cibler leurs besoins et apporter les meilleures réponses à leurs attentes.

La protection des jeunes publics à l'égard des risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies est une priorité pour **Maroc Telecom** qui a pris plusieurs initiatives : sélection rigoureuse des contenus, contrôle parental pour le service TV sur ADSL, modération du service SMS-MMS Zone (espaces de discussion via SMS ou MMS), modération de la page Facebook de Maroc Telecom visant les messages à caractère raciste, haineux, pédophile, pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine, mise en place d'une charte déontologique relative au contenu des services de Maroc Telecom Kiosques SMS commercialisés par des tiers.

Le portail Menara, développé par la filiale de Maroc Telecom « Casanet », propose des contenus diversifiés et adaptés aux différentes cibles (enfants, adolescents et jeunes adultes, parents, enseignants). En publiant des articles les informant des dangers potentiels d'une navigation non contrôlée et de données personnelles non protégées, Menara sensibilise les internautes à travers une démarche de responsabilité citoyenne.



DES PRATIQUES RESPONSABLES ET ETHIQUES AVEC L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES : REGULATEUR, INVESTISSEURS, FOURNISSEURS ET RIVERAINS

Des échanges réguliers avec l'ANRT et les investisseurs

Au Maroc, tout comme dans les pays où opèrent les filiales du Groupe Maroc Telecom, le secteur des télécommunications est contrôlé par des autorités de régulation. Leur objectif est de veiller au respect de la réglementation en vigueur et au maintien d'une concurrence loyale entre opérateurs afin de garantir un développement harmonieux du secteur.

Au Maroc, le Groupe entretient un dialogue constant avec l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT), mettant à sa disposition toutes les informations nécessaires.

Maroc Telecom publie annuellement un document de référence, consultable et téléchargeable sur son site Internet. Ce document contient des informations détaillées sur l'activité, la situation financière et les perspectives du Groupe. Les présentations aux investisseurs et analystes financiers, ainsi que les différents communiqués de presse, sont également diffusés en ligne. Maroc Telecom publie également chaque année un rapport d'activité et de développement durable qui présente l'ensemble des informations relatives à ses activités économiques et à ses actions en faveur du développement durable. Il met en lumière la place primordiale des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux qui sont au cœur de la création de valeur du Groupe et de sa performance. Ce rapport, consultable sur le site Internet de Maroc Telecom, est destiné à l'ensemble des parties prenantes. Il traduit la volonté du Groupe de faire partager en toute transparence la démarche de progrès permanent dans laquelle il s'est engagé.

Des pratiques transparentes avec les fournisseurs

Maroc Telecom veille à instaurer avec ses fournisseurs, réseaux de distribution et sous-traitants, des relations équitables et constructives fondées sur des valeurs communes.

La sélection des fournisseurs de Maroc Telecom s'effectue en toute transparence, suivant une procédure spécifique. De plus, des critères de développement durable sont inclus dans les clauses de leurs contrats et font l'objet d'audits par Maroc Telecom.

Par ailleurs, les réseaux de distribution bénéficient d'un partage équitable des coûts et des revenus, ainsi que d'actions de formation régulières.

Des mesures régulières du champ électromagnétique

Maroc Telecom respecte les normes environnementales et les principes de précaution internationaux dans l'ensemble de ses sites techniques et exerce une vigilance active en matière de santé publique et de téléphonie mobile. Il veille au respect des limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques (CEM). En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, Maroc Telecom entreprend chaque année des campagnes de mesures d'intensité des ondes électromagnétiques : 547 sites ont ainsi été contrôlés en 2012. Pour l'ensemble des sites inspectés, les rayonnements CEM se sont révélés conformes aux normes internationales.

UNE POLITIQUE ACTIVE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Maroc Telecom a adopté une démarche volontariste qui lui permet de minimiser l'impact de l'activité du Groupe sur l'environnement et, notamment, de lutter contre le changement climatique en **réduisant ses émissions directes et indirectes des gaz à effet de serre**.

De nombreuses actions ont été mises en place à cet effet :

- réduction des consommables (électricité et papier), notamment par le biais de campagnes de sensibilisation et par la mise en service de la facture en ligne, qui est appelée à remplacer progressivement la facture papier.
- diminution de la consommation de carburant par la réduction globale du parc, le rajeunissement du parc détenu en propre et le recours à la location longue durée chaque fois que cela est possible. Ces décisions permettent de bénéficier des avancées technologiques réalisées sur les moteurs et, de ce fait, de consommer moins de combustible, réduisant ainsi les émissions de CO₂.

- recours de plus en plus fréquent aux énergies renouvelables, en particulier pour alimenter les sites techniques éloignés. A fin 2012, 525 sites Maroc Telecom sont alimentés en énergie solaire. Deux sites pilotes d'ateliers d'énergie hybride (solaire et éolienne) ont aussi été équipés durant cette même année. Les équipements de ventilation free-cooling, installés dans 40 sites pilotes, ont permis un gain d'énergie pouvant aller jusqu'à 70% par site, le climatiseur n'étant déclenché que lorsque la température extérieure atteint un niveau élevé.



Par ailleurs, Maroc Telecom a participé au «Programme Compensation Volontaire Carbone» de la Fondation Mohammed VI pour l'Environnement. L'objectif de ce programme est d'inciter les organismes à réduire leurs émissions de CO2, en limitant celles liées à leurs déplacements professionnels ou en compensant celles irréductibles. Il repose également sur la participation des organismes au financement de projets de réduction et de séquestration de Gaz à Effet de Serre, tels que l'utilisation de l'énergie solaire dans les écoles rurales, la plantation de palmiers et d'arbres dans les oasis et forêts, ainsi que l'élaboration de Kits pédagogiques et didactiques pour l'éducation environnementale des plus jeunes

Par ailleurs, Maroc Telecom poursuit son implication dans le programme Plages Propres dont la Fondation Mohammed VI pour l'Environnement est aussi instigatrice. Depuis 2001, chaque année, des travaux d'équipement et d'aménagement sont réalisés par Maroc Telecom au niveau de seize plages du Royaume dont trois arborent le Pavillon bleu, label européen attestant de la propreté, d'une bonne qualité de l'eau de baignade et d'un aménagement optimal de la plage.

En matière de **gestion des déchets**, Maroc Telecom a réalisé un audit et a lancé les travaux pour déterminer un processus de traitement des déchets respectueux de l'environnement. Il a totalement abandonné l'emploi de sacs d'emballage plastifiés dans les agences Maroc Telecom au profit de sacs en papier ou en plastique dégradable et remplace progressivement l'utilisation de cartes de recharge prépayées en plastique par des modes de recharges électroniques alternatifs.

- Gabon Télécom** : 23 sites en 2012, soit 173 à fin 2012.
- Mauritel** : 62 sites en 2012, soit 104 à fin 2012.
- Onatel** : 17 sites en 2012, soit 235 à fin 2012.
- Sotelma** : 40 sites en 2012, soit 581 à fin 2012.



En 2012, Maroc Telecom a défini un plan d'actions assorti de **nouveaux projets** en vue de réduire l'impact de son activité sur l'environnement : traitement des déchets selon des procédés respectueux de l'environnement, recyclage des terminaux Mobiles, mise en place d'une charte RSE pour les fournisseurs (comprenant un volet sur la protection de l'environnement).

Une campagne de **sensibilisation** et d'information sur les enjeux environnementaux de Maroc Telecom a été lancée en 2011 auprès de l'ensemble des collaborateurs, auxquels ont été remises des recommandations pour réduire la consommation d'énergie électrique, de carburant et de papier qui sont à l'origine d'importants rejets directs ou indirects de gaz à effet de serre dans l'atmosphère. En 2012, de nouvelles actions de sensibilisation ont été organisées au profit des salariés et de leurs enfants, notamment à l'occasion de l'atterrissage de l'avion solaire en juin à Rabat.

Dans le cadre du partenariat avec le Zoo de Temara, Maroc Telecom participe à la sensibilisation des jeunes publics à l'égard de la diversité animale et végétale, en soutenant l'organisation d'ateliers pédagogiques autour des 3 thèmes suivants : «Prends soin de la terre», «A la découverte des animaux» et «Sais-tu ce que je mange ?».

Enfin, pour les internautes, Maroc Telecom a lancé le jeu « Koulchi kaych3al » (Tout brille) sur sa page Facebook : un jeu incitatif basé sur le nettoyage des plages et le tri des déchets.

En 2012, les **filiales** ont toutes progressé dans l'utilisation des énergies renouvelables pour l'alimentation des sites techniques.



LE REPORTING EXTRA FINANCIER

Depuis 2009, Maroc Telecom a mis en place un reporting extra financier.

Des données extra-financières (environnementales, sociales et sociétales) associées à la démarche de développement durable du groupe Vivendi sont ainsi fournies et publiées chaque année. Durant l'exercice 2012, Maroc Telecom a renseigné 221 indicateurs extra-financiers, dont 60 indicateurs sociétaux, 33 indicateurs environnementaux et 128 indicateurs sociaux. Les filiales documentent des indicateurs sociaux et sociétaux et vont adopter à partir de 2013 un processus de reporting environnemental.

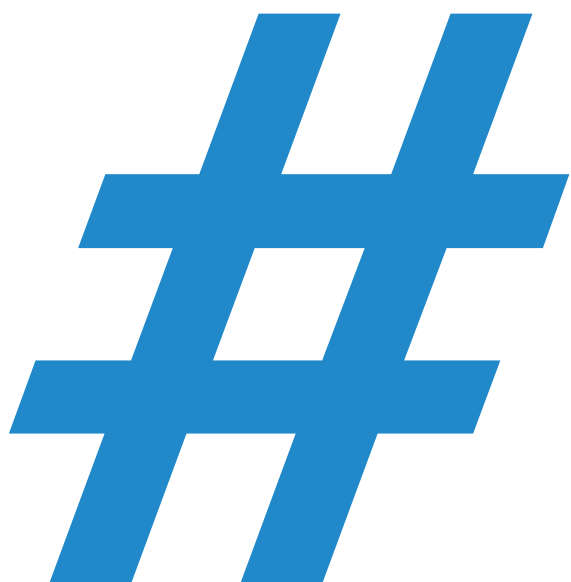
Par ailleurs, des travaux de vérification du reporting extra-financier sont réalisés chaque année par les équipes responsables de l'audit interne et par les commissaires aux comptes de Vivendi chargés de l'audit externe. Ces travaux garantissent aux différentes parties prenantes (investisseurs, agences de notation extra-financière, etc.) que le reporting a bel et bien été réalisé en conformité avec les procédures du groupe Vivendi et qu'il répond aux critères d'exhaustivité et de fiabilité.

L'ÉVALUATION RSE DES FOURNISSEURS

Afin d'inciter ses fournisseurs à s'engager dans le développement durable, Maroc Telecom a mené en 2012 des audits auprès de 10 d'entre eux afin de vérifier le respect des clauses de développement durable figurant dans les contrats (respect des principes fondamentaux en matière de droits de l'homme et de droit du travail, respect des engagements relatifs à la protection de l'environnement et en matière de lutte contre la corruption). Ces clauses «Développement Durable» sont intégrées dans la totalité des contrats fournisseurs depuis 2010.

LES AUDITS DE CONFORMITE AUX EXIGENCES REGLEMENTAIRES EN MATIERE D'HYGIENE, SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

En application du Programme de conformité aux normes d'environnement, de santé et de sécurité au travail, adopté depuis 2000 par le groupe Vivendi, des audits internes sont réalisés chaque année. En 2012, 7 audits ont permis de confirmer que ces exigences réglementaires avaient été respectées.



*Les performances
du Groupe
en 2012*



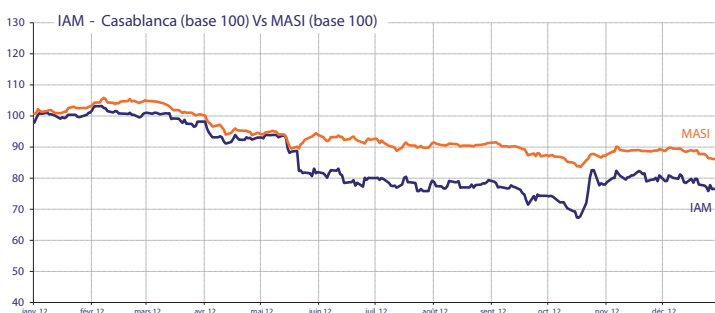
Le titre IAM sur les places boursières

Evolution du titre IAM à la bourse de Casablanca

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

Code 8001

IAM-Casablanca (dirhams) VS MASI



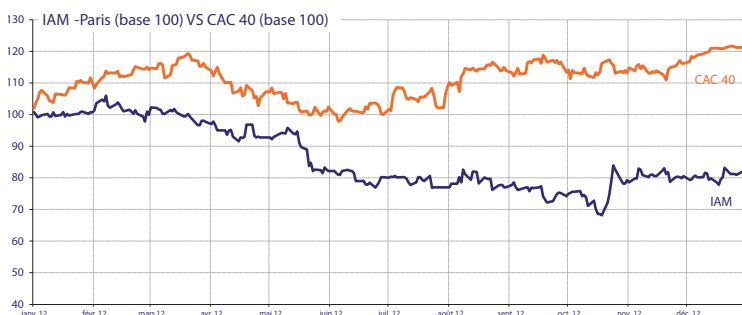
Evolution du titre IAM à la bourse de Paris

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 2013

Calendrier des événements 2012

Date	Événement
Jeudi 21 février 2012	Chiffre d'affaires – Résultats exercice 2012 : communiqué de presse, conférence de presse & conférence Analystes et Investisseurs
Mercredi 24 avril 2013	Assemblée Générale des Actionnaires
Mardi 30 avril 2013	Chiffre d'affaires – Résultats 1 ^{er} trimestre 2013 : communiqué de presse
Jeudi 25 juillet 2013	Chiffre d'affaires – Résultats 1 ^{er} semestre 2013 : communiqué de presse, conférence de presse & conférence Analystes et Investisseurs
Jeudi 31 octobre 2013	Chiffre d'affaires – Résultats 3 ^{ème} trimestre 2013 : communiqué de presse

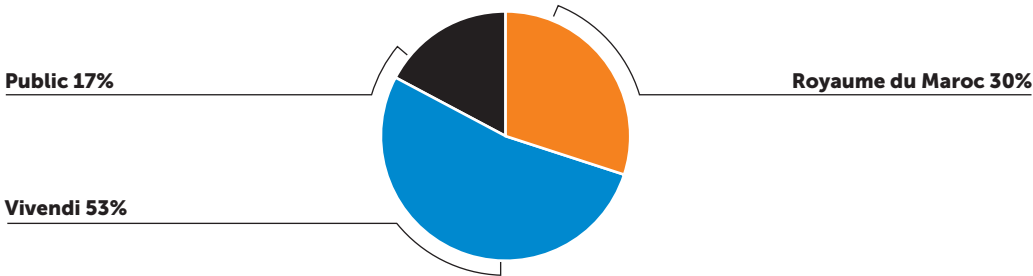
Les dividendes distribués

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

Année de mise en distribution	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
Dividende ordinaire (millions de Dirhams)	6 927	8 088	9 521	9 063	9 301	8 140	6 500
Dividende ordinaire par action (Dirhams)	7,88	9,20	10,83	10,31	10,58	9,60	7,40

* Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale du 24 avril 2013

La répartition du Capital au 31/12/2012



GRAPHE DE RÉPARTITION DU CAPITAL ENTRE VIVENDI, LE ROYAUME DU MAROC ET LE PUBLIC

Les indicateurs **extra financiers**

Indicateurs environnementaux / Maroc Telecom

Consommation d'électricité (milliers de kWh) : 310 455

Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels (Kg) : 101 156

Consommation de fuel (groupes électrogènes) (L) : 6 053 174

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

- Essence 186
- Diesel 8 405

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

- Electricité 219 802
- Autres sources 21 723

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

- Train 154
- Avion 154

Indicateurs sociaux / Groupe Maroc Telecom

Effectif total : 12 130

Effectif féminin : 2 890

Effectif masculin : 9 240

Entrées de collaborateurs : 96

Sorties de collaborateurs : 1 772

Age moyen

- Maroc Telecom : 44,5 ans
- Dans les filiales : 44,1 ans

Ancienneté moyenne :

- Maroc Telecom : 19 ans
- Filiales : 17,4 ans

Collaborateurs ayant moins de 25 ans : 163

Pourcentage de femmes cadres : 27%

Taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt) : 2,86

Nombre d'heures de formation : 334 072

Durée moyenne de formation par salarié ayant bénéficié de formation : 37,9

Indicateurs sociétaux / Groupe Maroc Telecom

Impact territorial, économique et social

21,77% des investissements réseaux de Maroc Telecom sont consacrés à la réduction de la fracture numérique

Emplois indirects créés par le Groupe : Près de 210 000. Plus de 113 000 au Maroc et près de 94 500 dans les pays des filiales

52% des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Communes rurales isolées couvertes dans l'année : 1 011 au Maroc, 47 au Gabon, 8 en Mauritanie, 25 au Burkina Faso

Couverture des populations

98,9% au Maroc, 96% au Gabon, 94% en Mauritanie, 92,1% au Burkina Faso et 76% au Mali

Fibre optique

30 410 km de câbles à fibre optique au Maroc

5 029 Km de câble terrestre à fibre optique reliant Maroc Telecom à ses filiales

Promotion de la diversité linguistique

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

Maroc Telecom : 8

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

Gabon Télécom : 2 (Français, Anglais)

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

Onatel : 4 (Français, Anglais, Mooré, Dioula)

Sotelma : 8 (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonraï, Tamachèque, Bodo, Manianka)

Santé et Sécurité des consommateurs

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées à proximité des antennes-relais : 1 462

Glossaire

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

Advergame ou jeu vidéo publicitaire : jeu vidéo qui promeut l'image d'une marque.

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

CDMA (Code Division Multiple Access) : système de codage utilisé dans les transmissions Radio qui permet à plusieurs signaux d'utiliser simultanément une même fréquence porteuse (un même canal de communication radio) contrairement à la technique GSM qui partage l'accès au canal entre les signaux en allouant à chacun des intervalles de temps distincts. Le débit offert par le CDMA est par conséquent plus important permettant aux signaux de transporter aussi bien la voix que des données haut débit.

CGFO : Câble de Garde à Fibre Optique

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

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

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

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

IN : Réseau Intelligent

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

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

MGW (Media Gateway) : équipement de commutation qui convertit des flux multimédia entre des réseaux utilisant des techniques de codage différentes

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

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

NGSDH et NGWDM : techniques de transmission nouvelles génération utilisées en communications optiques

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

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

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

Plateforme SMSC : plateforme de gestion des SMS

Plateforme VMS : plateforme de gestion des messageries vocales

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

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

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

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

SMS / MMS (Short Message Service et Multimedia Messaging Service) : services de la téléphonie mobile qui permettent de transmettre respectivement de courts messages textuels et des messages multimédias.

STM (Synchronous Transport Module level-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.

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

Unstructured Supplementary Service Data (USSD) : fonctionnalité des téléphones GSM ou 3G, généralement associée aux services de téléphonie de type temps réel ou de messagerie instantanée

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

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

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

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

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

