



R A P P O R T
D'ACTIVITÉ
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE **2017**







1 | **Maroc Telecom**

2 | **Casnet**
Maroc Telecom : 100%

3 | **Mauritel**
Maroc Telecom : 51,527%*
(*) Contrôlé à 51,527% via CMC, société de droit mauritanien

4 | **Onatel**
Maroc Telecom : 51%

5 | **Gabon Télécom**
Maroc Telecom : 51%

6 | **Sotelma**
Maroc Telecom : 51%

7 | **AT Côte d'Ivoire**
Maroc Telecom : 85%

8 | **Etisalat Benin**
Maroc Telecom : 100%

9 | **AT Togo**
Maroc Telecom : 95,06%

10 | **AT Niger**
Maroc Telecom : 100%

11 | **AT Centrafrique**
Maroc Telecom : 100%

AT : Atlantique Telecom



UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DANS **10 PAYS** DU CONTINENT AFRICAIN

- PRÈS DE **57 MILLIONS DE CLIENTS**, + **5,5 %** EN UN AN
- **53,50 MILLIONS DE CLIENTS** EN TÉLÉPHONIE **MOBILE**
- **2,0 MILLIONS DE CLIENTS** EN TÉLÉPHONIE **FIXE**
- **10,84 MILLIONS DE CLIENTS** ACTIFS **INTERNET**
- **35 MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE D'AFFAIRES**, - **0,9 %*** PAR RAPPORT À **2016**
- **17,16 MILLIARDS DE DH** DE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (EBITDA),
+ **%1,5*** PAR RAPPORT À **2016**
- **5,87 MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT NET** PART DU GROUPE

2001

OUVERTURE DU CAPITAL DE MAROC
TELECOM (FÉVRIER)

ACQUISITION DE 54% DE MAURITEL,
L'OPÉRATEUR HISTORIQUE DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS EN MAURITANIE
(AVRIL)

2004

INTRODUCTION EN BOURSE SUR LES
PLACES DE CASABLANCA ET DE PARIS
DE 14,9% DU CAPITAL (DÉCEMBRE)

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)

2009

ACQUISITION DE 51% DE SOTELMA, L'OPÉRATEUR
HISTORIQUE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS AU MALI
(JUILLET)

2014

ACQUISITION PAR ÉTISALAT DES 53% DÉTENUS PAR
VIVENDI DANS LE CAPITAL DE MAROC TELECOM (MAI)

2015

ACQUISITION AUPRÈS D'ÉTISALAT DE SIX OPÉRATEURS
AU BENIN, EN CÔTE D'IVOIRE, AU GABON, AU NIGER, EN
RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE ET AU TOGO (JANVIER)

(*) A taux de change constant

LES ACTIVITÉS AU MAROC

20,48

MILLIARDS DE DH
DE CHIFFRE D'AFFAIRES,
- 3,6 % PAR RAPPORT À 2016

10,80

MILLIARDS DE DH
DE RÉSULTAT ABRUT
D'EXPLOITATION (EBITDA),
- 1,8 % PAR RAPPORT À 2016



PARC MOBILE

(en milliers)



42,13% de part de marché
(source : ANRT, T4-17)

13,34 de chiffre d'affaires,
milliards de DH, -5,5% par rapport à 2016



PARC FIXE

(en milliers)



93,1%* de part de marché
(source : ANRT, T4-17)

8,96 de chiffre d'affaires,
milliards de DH, +1,5% par rapport à 2016

(*) Hors mobilité restreinte

@ PARC INTERNET

(en milliers)



45,52% de part de marché
Internet 3G/4G
(source : ANRT, T4-17)

99,99% de part de marché
Internet ADSL
(source : ANRT, T4-17)

LES ACTIVITÉS DANS LES FILIALES

15,73

MILLIARDS DE DH
DE CHIFFRE D'AFFAIRES,
+ 2,4 %* PAR RAPPORT À 2016

6,36

MILLIARDS DE DH
DE RÉSULTAT BRUT
D'EXPLOITATION (EBITDA),
- 7,6 %* PAR RAPPORT À 2016

* A base comparable

Atlantique Telecom Centrafrique

République Centrafricaine

Parc Mobile 2017** : 144 (+0,1%)

Part de marché* : 15%

Atlantique Télécom

Côte d'Ivoire

Côte d'Ivoire

Parc Mobile 2017** : 7 734 (+13,1%)

Part de marché* : 23%

Gabon Télécom

Gabon

Parc Mobile 2017** : 1 547 (-8,4%)

Part de marché* : 56%

Atlantique Telecom Niger - Niger

Parc Mobile 2017** : 2 114 (+49,0%)

Part de marché* : 24%

Atlantique Telecom Togo

Togo

Parc Mobile 2017** : 2 943 (+19,5%)

Part de marché* : 47%

Etisalat Bénin

Bénin

Parc Mobile 2017** : 3 960 (+6,2%)

Part de marché* : 42%

Mauritel

Mauritanie

Parc Mobile 2017** : 2 139 (+7,8%)

Part de marché* : 59%

Onatel

Burkina Faso

Parc Mobile 2017 : 7 196 (+2,6%)

Part de marché* : 41%

Sotelma

Mali

Parc Mobile 2017** : 7 190 (+1,5%)

Part de marché* : 34%

*Source : Dataxis - T3 2017

** En milliers



LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE

Nombre de clients Mobile

(en milliers)

2015 : **47 722**

2016 : **50 745**

2017 : **53 500**



Nombre de lignes Fixe

(en milliers)

2015 : **1 860**

2016 : **1 931**

2017 : **2 027**



Nombre d'abonnés Internet

(en milliers)

2015* : **7 731**

(6 502 3G et 4G //1 229 ADSL)

2016* : **9 183**

(7 844 3G/4G //1 339 ADSL)

2017* : **10 950**

(9 481 3G/4G //1 469 ADSL)



* Les données 3G/4G concernent le Maroc uniquement / L'ADSL représente le parc Groupe





Chiffre d'affaires consolidé en normes IFRS

(en millions de Dirhams)

2015 : **34 134**

2016 : **35 252**

2017 : **34 963**

Résultat opérationnel (EBITA) consolidé en normes IFRS

(en millions de Dirhams)

2015 : **10 340**

2016* : **10 426**

2017* : **10 553**

* EBITA ajusté de l'impact des charges de restructuration en 2017 et 2016 et de la cession immobilière en 2016

Résultat net consolidé part du Groupe en normes IFRS

(en millions de Dirhams)

2015 : **5 595**

2016* : **5 622**

2017* : **5 871**

* RNPG ajusté de l'impact des charges de restructuration en 2017 et 2016 et de la cession immobilière en 2016

Investissements consolidés en normes IFRS

(en millions de Dirhams)

2015 : **8 835**

2016 : **7 983**

2017 : **8 232**

UN ACTEUR **ENGAGÉ**

Clients et chiffre d'affaires Groupe

Nombre de clients :

PRÈS DE
57
MILLIONS

Chiffre d'affaires :

34,96
MILLIARDS DE DH

Investissements bruts Groupe

8,2

MILLIARDS DE DH

Maroc

4,6

MILLIARDS DE DH

Filiales

3,6

MILLIARDS DE DH

Ressources humaines Groupe

Effectif :

10 879

Nombre d'heures de formation Groupe:

PLUS DE
304 000

Rémunération :

3,1
MILLIARDS DE DH

Partenaires économiques Maroc

Nombre de revendeurs :

PLUS DE

75 000

Nombre de lignes téléboutiques :

PLUS DE

3 500

Etat & Collectivités publiques Maroc :

Impôts et taxes :

5,67

MILLIARDS DE DH

Actionnaires Maroc Telecom

Dividendes :

5,591

MILLIARDS DE DH

soit

6,48

DH / ACTION

Etat Marocain :

1,677

MILLIARDS DE DH

SPT***

2,963

MILLIARDS DE DH

Autres

950

MILLIONS DE DH

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

QUATRIÈME TITRE «TOP PERFORMER EN RESPONSABILITÉ SOCIALE»

Le 22 mai 2017, Maroc Telecom reçoit pour la quatrième fois consécutive, le trophée «Top Performer» de la part de l'agence internationale Vigeo Eiris, leader du rating social.

Pour la quatrième fois depuis 2012, Vigeo Eiris décerne ses Trophées «Top Performers RSE» aux entreprises listées à la bourse de Casablanca ou émettrices de titres obligataires qui ont recueilli les scores les plus élevés sur des facteurs précis de responsabilité sociale notés par l'agence.



Le «Top Performer 2017» a été décerné à Maroc Telecom pour avoir obtenu des scores parmi les plus élevés de 43 entreprises faisant partie du panel, sur les facteurs de responsabilité sociale relatifs à la prévention de la corruption, à la relation responsable avec les clients, au respect des droits fondamentaux et à la prévention des atteintes à ces droits, à la maîtrise des consommations d'énergie et à la réduction des émissions polluantes ainsi qu'à l'amélioration des conditions de santé-sécurité.

Maroc Telecom avait également été primé par Vigeo à l'issue de ses trois précédentes évaluations extra-financières:

- Le trophée «Top performer RSE 2011», a été obtenu en reconnaissance des efforts accomplis dans le domaine de la lutte contre la fracture numérique et en matière d'éthique et de prévention de la corruption.
- Le trophée «Top performer RSE 2013», pour le pilotage stratégique de la RSE par le Directoire, la politique de prévention de la corruption, l'intégration de la RSE dans le périmètre d'audit et contrôle interne, ainsi que le reporting sur la RSE, jugé «parmi les mieux structurés de la place».
- Et le trophée «Top Performer 2015», pour la meilleure performance en matière d'amélioration continue des conditions de santé et de sécurité au travail, de maîtrise des consommations d'énergie et de réduction des émissions polluantes, de développement et d'accessibilité de ses produits et services ainsi que pour la qualité de son reporting sur la responsabilité sociale.

PRÉSENCE DANS LE PALMARÈS « BEST EM PERFORMERS »

DE VIGEO EIRIS, DÉDIÉ AUX PAYS ÉMERGENTS

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

Depuis qu'il a intégré l'univers de cette distinction dès son lancement en 2015, Maroc Telecom est présent chaque année dans le palmarès «Best EM Performers» de Vigeo Eiris, mettant en exergue une sélection d'entreprises cotées sur les marchés des pays en développement et dont les démarches responsabilité sociale sont les plus avancées.

La composition de ce palmarès étant actualisée deux fois par an, en juin et décembre, Maroc Telecom est apparu 2 fois en 2017 et pour la

troisième année consécutive parmi les 100 entreprises primées par Vigeo Eiris sur un univers de 850 émetteurs cotés dans 31 pays et qui ont obtenu les scores les plus élevés de leur univers en matière de respect des droits de l'homme, de travail décent et de valorisation du capital humain, de protection de l'environnement, de gouvernance, d'éthique des affaires et de contribution au développement économique et social des territoires d'activité.

La présence de Maroc Telecom dans ce palmarès illustre l'importance que l'entreprise accorde aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux et témoigne de son engagement depuis plusieurs années, dans une démarche de développement durable.



vigeo eiris

BEST EM PERFORMERS

«TELECOM REVIEW EXCELLENCE AWARDS 2017»

MAROC TELECOM, «MEILLEUR OPÉRATEUR AFRICAIN»

Le Groupe Maroc Telecom a été primé lors des « Telecom Review Excellence Awards 2017 », en récompense aux efforts accomplis par le Groupe sur le continent africain.

Le Groupe Maroc Telecom a remporté le prix du «Meilleur opérateur africain», pour avoir desservi près de 57 millions de clients, dont 53,5 millions pour le Mobile dans les 10 pays où il opère.

La cérémonie de remise des prix a eu lieu lors du «Telecom Review Leaders Summit 2017», qui a rassemblé les meilleurs leaders de l'industrie des télécommunications et des TIC, mettant en exergue les tendances de l'industrie des télécommunications.



OBTENTION DE LA CERTIFICATION IIA (INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS) POUR LES ACTIVITÉS D'AUDIT INTERNE

Maroc Telecom a obtenu la certification IIA (Institute of Internal Auditors), pour ses activités d'audit interne, décernée par le comité de certification IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne), conformément au Référentiel Professionnel de l'audit Interne (RPAI) basé sur les Normes Internationales de l'Audit Interne.

Maroc Telecom est ainsi la première entreprise cotée à la Bourse de Casablanca à obtenir cette certification qui atteste que ses activités d'audit interne répondent à des critères stricts d'indépendance et de compétence et contribuent fortement à l'amélioration continue des processus opérationnels.

La certification IFACI garantit le respect et la mise en application des 25 exigences du Référentiel Professionnel 2015 de l'Audit interne classées selon trois niveaux : les moyens dont dispose l'Audit Interne de Maroc Telecom (indépendance, objectivité, charte, déontologie...), les prestations qu'il met en application (plan d'audit fondé sur les risques, gouvernance de l'entreprise, méthodologie et travaux d'audit ...) et le pilotage et le contrôle de l'Audit (supervision, programme d'assurance & d'amélioration qualité...).



«ARAB BEST AWARD 2017» MAROC TELECOM « MEILLEURE SOCIÉTÉ ARABE DANS LE SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS »



Maroc Telecom a été consacré « **Meilleure société arabe dans le secteur des télécommunications en 2017** » en reconnaissance aux efforts accomplis par l'entreprise pour développer les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication sur le continent africain et les rendre accessibles au plus grand nombre.

« Arab Best Award » évalue les candidats selon des critères de réussite, leur niveau de compétitivité, la responsabilité sociale, la capacité d'extension au niveau arabe, la qualité des produits et services, et la qualité des staffs administratifs.



L'ÉVALUATION CONTINUE ET RÉGULIÈRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

En 2014, Maroc Telecom a obtenu le label de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM). Ce label atteste de l'engagement de l'entreprise à défendre et à promouvoir les principes universels de responsabilité sociale et de développement durable. Il a été accordé après évaluation du respect de la charte de responsabilité sociale de la CGEM, charte qui satisfait à la législation nationale et conforme aux normes, conventions et recommandations des organisations internationales ONU, OIT, OCDE. Elle est en phase avec les lignes directrices de la norme ISO 26 000.

Poursuivant sa démarche de progrès continu en matière de développement durable, Maroc Telecom a fait appel en 2017 à un tiers-expert

indépendant pour mesurer ses performances de responsabilité sociétale au regard d'un référentiel mondialement connu : la norme ISO 26000.

Cette première évaluation a été réalisée par Vigeo ERIS, leader européen de l'analyse extra-financière ; ce dernier a décerné à Maroc Telecom l'attestation Vigeo- Eiris 26 000 avec un score donnant lieu à un positionnement de niveau «Avancé», niveau le plus élevé sur l'échelle de classification des performances des entreprises sous revue de l'agence.

Ce score confirme les résultats probants régulièrement relevés par les diagnostics externes portant sur les démarches environnementales et sur les politiques RH et qualité de Maroc Telecom.

A PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2017 dans les différents pays de son implantation : Maroc, Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali, Mauritanie, Niger, République Centrafricaine et Togo.

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

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

MÉTHODOLOGIE

Ce rapport concerne la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2017. Il consolide toutes les actions de Maroc Telecom et de ses filiales au Bénin (Etisalat Bénin), au Burkina Faso (Onatel), en Côte d'Ivoire (Atlantique Telecom Côte d'Ivoire), au Mali (Sotelma), au Gabon (Gabon Télécom), en Mauritanie (Mauritel), au Niger (Atlantique Telecom Niger), en République Centrafricaine (Atlantique Telecom Centrafrique) et au Togo (Atlantique Telecom Togo).

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

Les indicateurs sociaux et sociétaux concernent le Groupe Maroc Telecom. Les indicateurs environnementaux concernent uniquement Maroc Telecom.

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

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



SOMMAIRE

LE MOT DU PRÉSIDENT	21
LA GOUVERNANCE DU GROUPE	22
LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	26
LES FAITS MARQUANTS DE 2017	28
LA STRATÉGIE DU GROUPE EN ACTION	32
<ul style="list-style-type: none">• RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ET ASSURER UNE LARGE DIFFUSION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION• CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL• AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES POPULATIONS• AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE	
LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2017	93
LE GLOSSAIRE	99





LE MOT DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

D'année en année, le Groupe Maroc Telecom confirme son profil d'opérateur panafricain de référence grâce à son modèle de développement, centré sur l'investissement et l'innovation.

La stratégie du Groupe demeure fondée sur la différenciation par la qualité de ses réseaux et de ses services aussi bien au Maroc que dans les pays de présence. Ainsi, pas moins de 8,2 milliards de dirhams ont été investis en 2017 dans l'extension de ses réseaux et l'introduction des dernières nouveautés technologiques.

Au Maroc, l'année 2017 a été marquée par le renforcement de sa position de leader sur le marché du Haut et Très Haut Débit en assurant à ses clients, via les technologies FTTH (Fiber To The Home), 4G+ (93% de la population couverte) et VSAT, un accès à Internet haut débit sur l'ensemble du Royaume.

Les filiales du Groupe ont également mis en œuvre des programmes ambitieux d'investissements permettant le déploiement des nouvelles technologies du Haut et Très Haut débit.

Afin d'accompagner le développement de ses réseaux, le Groupe Maroc Telecom continue d'adopter une politique commerciale dynamique, qui lui impose, à la fois, une adaptation aux changements des comportements de consommation et un service client de qualité.

Le Groupe poursuit ainsi sa digitalisation en lançant des projets innovants pour ses

clients (bornes interactives multiservices, auto-identification des clients en agence, etc.).

Parmi les belles réalisations également de cette année, le lancement de la première campagne institutionnelle consacrant la solidarité et la collaboration exemplaire des filiales du Groupe Maroc Telecom. Son objectif premier est de mettre en avant les valeurs et les forces communes à toutes les marques et filiales de notre ensemble : respect, transparence, prospérité mutuelle et développement durable.

Au quotidien, nous veillons à ce que notre développement concilie progrès économique, sociale et environnemental. En témoigne le soutien inconditionnel de Maroc Telecom à de nombreuses initiatives humanitaires, culturelles, sportives ou de protection de l'environnement.

L'engagement social et sociétal de Maroc Telecom lui a valu l'obtention de nombreuses marques de reconnaissance, dont notamment la présence dans le palmarès «Best EM Performers 70», dédié aux pays émergents et l'obtention pour la quatrième fois consécutive, du trophée «Top Performer» de Vigeo Eiris, leader du rating social.

Attentif aux mutations de son marché et visant constamment à améliorer ses performances, Maroc Telecom est en ordre de marche pour franchir de nouveaux paliers de croissance.

ABDESLAM AHIZOUNE

LA GOUVERNANCE DU GROUPE



UNE STRUCTURE DE GOUVERNANCE FONDÉE SUR LE PRINCIPE DE TRANSPARENCE

Depuis 2001, Maroc Telecom a adopté une structure de gouvernance duale.

En dissociant les fonctions de direction de l'entreprise confiées au Directoire, des fonctions de contrôle assurées par le Conseil de Surveillance, le Groupe a opté pour les principes de transparence et de collégialité.



LE DIRECTOIRE

PRÉSIDENT

Abdeslam Ahizoune,
Président du Directoire

MEMBRES

Larbi Guedira,
Directeur Général Services

Hassan Rachad,
Directeur Général Réseaux et Systèmes

Brahim Boudaoud,
Directeur Général Réglementation
et Affaires Juridiques

François Vitte,
Directeur Général Administratif
et Financier

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

Il se compose de cinq membres - dont le Président - qui représentent chacun les différents métiers de l'entreprise et en assurent 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 2017, le Directoire s'est réuni à quarante reprises, avec un taux moyen de présence de ses membres de 99%.



MAROC TELECOM
COMPREND AUSSI
8 DIRECTIONS
RÉGIONALES

RATTACHÉES AU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE.



LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

MEMBRES

Abdelouafi Laftit,
Ministre de l'Intérieur

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

Mohamed Hadi Al Hussaini,
Administrateur d'Etisalat
Group

PRÉSIDENT

Mohamed BOUSSAÏD,
Ministre de l'Economie et des Finances

VICE-PRÉSIDENT

Eissa Mohamed Ghanem AL SUWAIDI,
Président d'Emirates
Telecommunications Corporation
(Etisalat)

Saleh Al Abdooli,
Directeur Général d'Etisalat Group

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

Hatem Dowidar,
Directeur Général, Etisalat
International

Serkan Okandan,
Directeur Général Finances d'Etisalat

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

Le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion de la société. Il présente à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire, ainsi que sur les comptes de l'exercice. En 2017, le Conseil de Surveillance s'est réuni à trois reprises, avec un taux moyen de présence de ses membres de 85%.



LE COMITÉ D'AUDIT

PRÉSIDENT

Mohamed Hadi AL HUSSAINI,
Membre du Conseil d'Administration
d'Etisalat

MEMBRES

Mohamed Samir TAZI,
Wali, Directeur Général des Collectivités
Locales

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

Serkan OKANDAN,
Directeur Général Finances d'Etisalat

Mohammed DUKANDAR,
Directeur Audit Interne d'Etisalat

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

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

Le Comité d'Audit est composé de cinq membres permanents, à raison de deux représentants pour le Royaume du Maroc et de trois pour Etisalat, dont le Président. Le Comité d'audit a tenu cinq réunions en 2017.



LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

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

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

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

- **Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des NTIC**

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

- **Contribuer au développement économique et social**

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

- **Agir pour le bien-être des populations**

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

- **Agir en entreprise responsable**

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



LES FAITS MARQUANTS DE 2017

MAROC TELECOM

- Lancement d'un nouveau forfait mobile Postpayé à 59 DH offrant 3H de communications nationales et internationales et 3 Go Internet 4G+
- Enrichissement de la nouvelle gamme des forfaits mobiles Postpayés en y introduisant au même prix des volumes Data allant jusqu'à 10 Go d'internet 4G+ supplémentaires
- Lancement d'une nouvelle variante du forfait maîtrisé mobile orientée Data : 25 Go de l'internet 4G+ , 10H de communications nationales et internationales à 203 DH TTC
- Baisse des tarifs internationaux allant jusqu'à 80%, sur les principales destinations internationales dans les forfaits mobiles postpayés Résidentiels, Professionnels et Entreprises
- Elargissement du Pass Prépayé voix international à toutes les destinations internationales
- Enrichissement du Pass MT Talk par l'introduction de l'application Instagram



- Enrichissement des offres Internet 4G+ Postpayés en plus du lancement d'une nouvelle Offre Data 4G Postpayé 7 Go à 59 DH
- Enrichissement de l'offre Fibre Optique destinée aux clients Résidentiels et Professionnels : Doublement de débit (jusqu'à 200 Méga), baisse tarifaire sur toute la gamme et intégration d'une ligne Fixe gratuite
- Lancement d'une offre Double Play ADSL 12 Méga à 249 DH TTC et baisse tarifaire de l'ADSL 20 Méga
- Enrichissement de la gamme des forfaits entrée de gamme du segment Entreprise avec l'ajout de 2 forfaits : Forfait 4H+2Go à 72DH TTC et forfait 10H+3Go à 120 DH TTC
- Lancement du nouveau forfait pour les Entreprise et Professionnel avec 12H de communication national et international, 12 Go d'internet et l'illimité intra flotte à 159 DH TTC
- Enrichissement du forfait 8H à 99DH TTC avec 10H + 2Go +IFG au même prix
- Lancement de nouvelles offres Internet et VPN par satellite VSAT, permettant aux clients de se connecter à haut débit sur l'ensemble du territoire marocain
- Lancement de l'offre hébergement Datacenter, proposant aux clients Entreprises des structures d'hébergement fiables et sécurisées pour accueillir leurs infrastructures IT
- Lancement de l'offre « Smart Car » pour automatiser la gestion et optimiser l'usage des flottes de voitures
- Lancement de l'offre cloud Business Office 365 en partenariat avec Microsoft leader mondial en solution cloud pour les entreprises
- Lancement des offres « sécurité DDoS » et « Sécurité Web & Email » pour accompagner les entreprises et sécuriser leur transformation digitale
- Obtention du Prix du « Meilleur Réseau Mobile au Maroc », décerné par Ookla Speed Test, pour la 2e année consécutive
- Activation de la fréquence 900 Mhz sur la 3G permettant d'améliorer la couverture Indoor et Outdoor
- Forte croissance de la capacité de la bande passante internationale et doublement de la capacité du Réseau Data Mobile en un an
- Extension du réseau d'accès Fibre Optique résidentiel afin d'accompagner la croissance du nombre de clients Fibre
- Présence dans les palmarès «Emerging Market 70», des meilleures entreprises en responsabilité sociale dans des pays émergents, pour la 3ème année consécutive
- Obtention de l'attestation ISO 26 000 avec le niveau de performance le plus élevé, et le trophée « Top Performer RSE » pour la 4ème fois consécutive, délivrés par Vigeo-EIRIS



MAURITEL

- Lancement du projet de swap intégral des infrastructures GSM de Nouakchott et Nouadhibou en préparation au lancement de la 4G
- Lancement du projet de couverture intégrale de Nouakchott et Nouadhibou en fibre optique
- Lancement de nouvelles offres Prépayées Mobile permettant aux clients d'accéder aux services internet et réseaux sociaux (Free Facebook, PASS Whatsapp, Grati plus)

GABON TÉLÉCOM

- Poursuite du déploiement de la technologie FTTH pour desservir les clients résidentiels en Fibre optique
- Doublement de débit ADSL et promotion de gratuité des frais d'accès ADSL et Fixe
- Lancement du service VOD, « Play VOD »
- Lancement de GT LAB : Aménagement d'un espace dédié à la formation numérique aux jeunes

ONATEL

- Mise en service de la nouvelle plateforme Mobile-Money Mobicash
- Extension des capacités Mobile de 9 à 15 millions de clients
- Installation de 90 MBTS avec SWAP de 70 anciennes BTS
- Mise en œuvre effective du Free Roaming dans les 6 pays signataires du protocole d'Abidjan
- Extension continue de la bande passante internet internationale (portée à 15GB)
- Lancement des travaux des projets de câbles en fibre optique (Interurbains et urbains) et acquisition de 156 bonds FH

SOTELMA

- Enrichissement du service Mobicash par l'introduction du paiement de nouveaux abonnements (Canal+, EDM, frais de scolarité)
- Lancement et enrichissement d'offres exclusives innovantes (Mobile, Fixe et Internet)
- Doublement gratuit des débits ADSL
- Lancement du service « DEME » (avance de crédit) pour les clients dont le crédit est épuisé



AT CÔTE D'IVOIRE

- Lancement de « Maxi Bonus » ouvert vers tous les réseaux et d'un bonus de 300% systématique pour toute nouvelle souscription à un forfait
- Lancement du service de transfert d'argent de compte bancaire à compte mobile, en partenariat avec la Banque Atlantique
- Formation de plus de 5.200 jeunes aux outils numériques et aux métiers du web

ETISALAT BÉNIN

- Lancement de la 4G à Cotonou et dans les grandes villes du Bénin
- Lancement de la souscription des forfaits voix et data via Moov Money
- Lancement des « forfaits tous réseaux » permettant aux abonnés d'acheter un volume de minute à coût réduit et d'appeler tous les opérateurs du Bénin
- Lancement de la nouvelle offre « Moov Business » destinée aux entreprises
- Organisation de « Moov Business Nite », une plateforme d'échange B2B au Bénin
- Organisation du « Moov Dance Crew 2017 », compétition de danse urbaine à Cotonou et dans les grandes villes du Bénin

AT TOGO

- Lancement de deux nouveaux kit mobile « Kit 3 en 1 » et « Kit Woezon »
- Diversification des forfaits par la mise en place de forfaits Mix
- Lancement de nouveaux services mobile money (QR code et NFC)
- Lancement du Mobile Banking volet Microfinance

AT NIGER

- Déploiement de la 3G++ dans la région de Niamey et extension du réseau
- Lancement de nouvelles offres innovantes riches en contenu
- Poursuite du développement du transfert d'argent à l'international « Flooz » vers le Togo, le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire

AT CENTRAFRIQUE

- Déploiement d'un nouveau réseau 2G à Bangui dans le cadre de la modernisation des équipements
- Lancement des bonus de 300% sur les recharges

LA STRATÉGIE DU GROUPE EN ACTION

Présent dans 10 pays en Afrique, à fort potentiel économique et démographique et pour lesquels les NTIC représentent un véritable accélérateur de croissance, le Groupe Maroc Telecom a pour priorité de faciliter l'accès à ces outils, au plus grand nombre et de répondre au mieux à une demande croissante pour de nouveaux usages numériques. Il favorise ainsi l'épanouissement des populations et la participation active de chaque individu à la vie sociale, culturelle et économique de la société.

Le Groupe construit une présence durable sur le continent africain, en nouant des partenariats solides basés sur le partage mutuel, l'échange des savoir-faire et le respect de la diversité.

Dans l'ensemble des pays où il est présent, le Groupe mène des programmes de couverture intensifs des territoires par ses réseaux de télécommunications, se distinguant ainsi par la performance, la qualité et l'étendue de ses infrastructures. Il recourt aux avancées technologiques pour

que ses réseaux soient toujours capables de supporter les flux croissants de la voix et des données.

Toute l'expérience de Maroc Telecom, accumulée au cours de nombreuses années de développement, se concentre dans la conception de solutions en parfaite adéquation avec les besoins spécifiques de chaque pays où il intervient. C'est ainsi que le Groupe a réussi à attirer et à fidéliser près de 57 millions de clients qui font confiance à ses compétences et à la qualité de ses services.

Le Groupe Maroc Telecom a conclu l'exercice 2017 avec des résultats au-dessus de ses objectifs ; ce qui démontre la pertinence de sa stratégie fondée sur l'innovation et l'investissement soutenu.



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

Le Groupe Maroc Telecom consacre des moyens importants à la généralisation de l'accès aux NTIC. Il promeut leur appropriation et leur utilisation par le plus grand nombre, pour favoriser les échanges, le partage de connaissances et d'informations. Il contribue de ce fait à améliorer le bien-être et le confort de vie des populations et à stimuler l'économie.

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

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

Toujours à l'écoute de ses clients, le Groupe Maroc Telecom adapte ses produits à la diversité des populations auxquelles il s'adresse.

Il met à profit sa capacité d'innovation reconnue pour proposer des solutions qui promeuvent non seulement l'accès à la téléphonie et à Internet mais également à une multitude de médias et de contenus numériques.

Le Groupe apporte de nombreux services à valeur ajoutée, des loisirs aux services pratiques ou encore vitaux, ainsi que des services adaptés aux entreprises quelle que soit leur taille, soutenant ainsi leur productivité et leur performance.

POUR LES PARTICULIERS

Dans le cadre de l'enrichissement continu de ses offres, Maroc Telecom a lancé **sur le segment prépayé** une nouvelle promotion Recharge x12 pour les communications et l'internet 4G+, et ce à partir de 5 DH.

Aussi, et dans le but de **renforcer l'accessibilité de l'international** dans ses offres mobiles prépayées et post payées, le décompte des principales destinations internationales a été revu à la baisse et le Pass intègre actuellement toutes les destinations du Monde dans le Pass International *4.

S'agissant des **offres post payées**, Maroc Telecom a lancé un nouveau forfait sans engagement à 59 DH qui offre 3Go + 3H + 300 SMS. Ainsi, Maroc Telecom confirme sa volonté de renforcer l'accessibilité du post payé et encourager la migration depuis le prépayé.

En outre, afin d'accompagner l'évolution des usages clients vers la data, Maroc Telecom a lancé une nouvelle formule post payée riche en data offrant 25 Go + 10H à 203 DH, et ce en parallèle à l'offre existante orientée voix 20H + 6Go.



Maroc Telecom : «Meilleur Réseau Mobile au Maroc» pour la deuxième année consécutive

L'année 2017 a été marquée par la **consécration du réseau Maroc Telecom comme le réseau mobile le plus rapide, et ce pour la deuxième année consécutive**. Cette distinction de Ookla Speed Test, référence mondiale des tests de bandes passantes est le fruit d'une politique soutenue d'investissement réseau pour la mise en avant de la technologie 4G+ avec des débits allant jusqu'à 225 Méga.

Afin de soutenir l'utilisation de **l'Internet Mobile**, Maroc Telecom a augmenté les volumes de l'ensemble des forfaits mobiles et a lancé la nouvelle formule de la gamme des offres Data 7 Go accessible à 59 DH.

Face à l'engouement sans précédent que connaît actuellement le marché de l'Internet à domicile, Maroc Telecom a lancé, en 2017, son **offre Double Play ADSL 12 Méga**, tant attendu, afin de permettre à un plus grand nombre de bénéficier de plus de confort de navigation.

S'agissant du marché du Très Haut Débit, **Maroc Telecom a accéléré le déploiement de ses infrastructures Fibre Optique sur tout le Royaume** afin de répondre à la forte demande client. Ce plan de déploiement technique a été accompagné d'une politique promotionnelle. L'offre commerciale destinée au grand public a connu, également, des améliorations importantes : doublement gratuit du débit, baisse tarifaire et enrichissement de l'accès par une ligne voix gratuite.

Afin de renforcer sa position de leader sur le marché du Haut Débit, Maroc Telecom a introduit de nouvelles **offres Internet par Satellite VSAT** en 2017, assurant à ses clients l'accès à Internet haut débit sur l'ensemble du Royaume.



«Smart Car» : Première offre intégrée de gestion intelligente de véhicules au Maroc

Après le lancement réussi des offres « Smart Home » et « Smart Kids » Maroc Telecom confirme une nouvelle fois sa politique d'innovation et enrichit son catalogue de services d'Objets Connectés en lançant le service « Smart Car », la première offre intégrée de gestion intelligente de véhicules au Maroc.

Grâce à l'offre Smart Car, Maroc Telecom offre la possibilité à ses clients de gérer et localiser leurs véhicules à distance ainsi qu'optimiser la gestion de flottes de véhicules.

Etisalat Bénin a innové en étant le premier opérateur à lancer sur le marché des forfaits voix vers tous les réseaux au niveau national à prix réduit.

Il a également lancé la 4G avec la plus large couverture au Bénin en assurant sa présence à Cotonou et dans les grandes villes afin de permettre à la population d'avoir accès au haut débit.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a lancé une nouvelle offre Mobile : Les forfaits illimités Izy flex qui offrent de la data, des appels et des SMS vers tous les réseaux. Il a également lancé de nouveaux Bonus Voix et Internet.

Gabon Télécom a procédé à une refonte tarifaire des forfaits Data 4G+, au lancement du forfait 4G+week end, d'un service de Vidéo à la demande « Play VOD », d'un nouveau débit FTTH de 100 Méga, des Pass Data Prépayé Confort 4G offrant plus de volume.

En 2017, il a poursuivi sa politique de baisse des prix par le biais d'Offres attractives tel que l'appel à l'international vers les autres filiales du Groupe, de doublement du débit ADSL, la baisse des redevances mensuelles, baisse des prix des modems et baisse des frais d'installation de 50 %,

Mauritel a développé et amélioré le « Pass Confort Internet » et « Gratiplus », avec plusieurs volumes de navigation et téléchargement Internet

Une nouvelle offre Mobile « Kit Moov » a été conçue par **Atlantique Telecom Niger** avec un crédit initial pour permettre le recrutement massif d'abonnés.

Onatel a favorisé l'accès au service mobile pour toute la population en lançant un Kit avec de nombreux avantages (5H appels gratuits ON-NET, un bonus exceptionnel de 500% sur la première recharge, 5Mo gratuits par jour pendant 3 mois, un crédit Intra réseau, etc.)

Il a également lancé l'offre «Forfait Connect» qui permet à tout abonné mobile prépayé d'avoir accès à Facebook, Whatsapp, et YouTube et/ou à d'autres réseaux sociaux en illimité dans la journée moyennant un forfait.

Atlantique Telecom Centrafrique a introduit le Quadruple Crédit, a lancé le bonus 300% chaque Vendredi, a réduit le prix des forfaits GPRS. Il a également procédé à la refonte des PASS avec beaucoup plus d'avantages en minutes VOIX et SMS.



Sotelma a lancé son application de self-care appelée Malitel Da, qui donne un accès très convivial et facilite l'accès à l'information sur toutes les offres et promotions.

Le service MOBICASH a également été enrichi par le paiement des abonnements à de nouveaux services, tels que les frais de scolarité.

Atlantique Telecom Togo a conçu deux nouveaux kit Mobile plus avantageux avec les mêmes spécificités «Kit Unique» et «Kit Woezon», pour les nouveaux clients. il a effectué une refonte tarifaire et a diversifié ses forfaits Voix, SMS et Data, pour renforcer son image d'entreprise innovante.





POUR LES PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

En 2017, Maroc Telecom a lancé des forfaits sur mesure pour satisfaire les besoins du segment Entreprise et Professionnel :

En effet, deux nouveaux forfaits entrée de gamme pour l'entreprise ont été lancés à des tarifs compétitifs : forfait 4H+2Go à 72DH TTC et forfait 10H+3Go à 120 DH TTC.

De plus, le forfait 8 H Entreprise et Pro a été enrichi avec 2H et 1Go supplémentaires pour offrir 10 heures de communication vers le national et l'international ainsi que 2Go d'Internet et l'intra flotte illimitée à 99 DH DH/mois.

L'année 2017 a été marquée également par le lancement du nouveau Forfait Mobile

Entreprises et Professionnels 12H à 159 DH TTC qui vient renforcer notre positionnement sur le marché avec une formule généreuse aussi bien en communications Voix qu'en Data. Ce nouveau forfait offre 12 Heures de communications vers les destinations nationales et internationales et 12 Go d'Internet Mobile en plus de l'illimité Intra-Flotte.

Maroc Telecom, en tant que leader sur le marché de l'Internet et Data, a lancé en 2017 de nouvelles offres Internet et VPN par satellite VSAT, permettant ainsi à ses clients de se connecter et connecter leur sites en haut débit sur l'ensemble du territoire marocain.

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

Usant de sa longue expérience en technologies numériques et capitalisant sur la force et la robustesse de ses infrastructures télécoms, Maroc Telecom a été le premier acteur au Maroc à introduire des offres et services facilitant la transition du tissu économique marocain au monde 100% digital. Allant de l'offre hébergement Datacenter aux offres cloud IaaS et SaaS, les entreprises profiteront d'un large choix de services innovants pour réussir à moindre coût leurs chantiers de transformation digitale. En complément Maroc Telecom propose aussi des services de sécurité digitale pour accéder sereinement à ce nouveau monde.

En matière de services lot Maroc Telecom a introduit en avant-première au Maroc le service Smart Car pour les professionnels et entreprises désirant suivre et digitaliser l'usage de leurs flottes de voitures.



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a conçu une offre d'activation terrain « Business One » pour le recrutement massif de +100K Nets Adds sur le segment des Business prépayés (Paiement Par Rechargement). Il a également mis sur le marché des offres liaisons spécialisées (LS).

Gabon Télécom a lancé une offre FTTH+ qui consiste à migrer du haut débit ADSL vers la technologie FTTH à des prix compétitifs.

Les forfaits Mobile Business Control de **Mauritel** ont été développés afin de permettre aux entreprises d'optimiser leur budget Télécoms. Ils offrent des packages allant de 5 h et 30h de communications valables vers les opérateurs nationaux mais également vers l'International ainsi qu'un volume internet et durées gratuites de communications vers les Mobile Nationaux.

Onatel a lancé une offre de « repositionnement de l'ADSL avec des baisses tarifaires » qui s'est traduite par un doublement du débit pour le même coût pour certains abonnés.

Une offre de « liaison back up SHDSL » (ou liaison secours) a été également proposée aux clients-entreprises et Onatel Business. Celle-ci garantit une continuité de service maximale de l'offre Internet des entreprises en associant deux technologies d'accès (les liaisons spécialisées internet et l'accès SHDSL en Back up) sur deux infrastructures ONATEL différentes.

Sotelma a conçu de nouvelles offres HVC & Corporate avec comme offre phare « Flexi ».

DES CONTENUS NUMÉRIQUES CONSTAMMENT ENRICHIS

Dans la continuité de sa stratégie de développement de l'accès aux contenus numériques, le Groupe Maroc Telecom a noué plusieurs partenariats avec des éditeurs de renoms dans la région et à l'échelle mondiale. Le catalogue des contenus numériques à valeur ajoutée a ainsi été enrichi par l'introduction de plusieurs services de vidéo et de musique.

Maroc Telecom a enrichi en 2017 son catalogue de services de contenus à la demande avec :

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

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

« **PASS MT-Talk** » : Maroc Telecom s'est associé à Facebook pour enrichir son Pass MT-Talk en y introduisant en avant-première, l'application Instagram.

Le Pass MT-Talk devient ainsi, le Pass prépayées Data Mobile dédié aux réseaux sociaux, le plus complet du marché marocain. Il donne accès, pour le même prix à Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram et MTV

Maroc Telecom a lancé pour ses clients Jawal, la fonctionnalité OCR (Reconnaissance Optique). Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité exclusive proposée sur l'application Jawal Android et iOS.

Elle permet de scanner le code de sa recharge en un temps record sans avoir à saisir manuellement les 16 digits de la recharge. De plus, l'application permet de choisir le Pass souhaité en 1 seul clic.



LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET LINGUISTIQUE

- **TV et radio sur ADSL** : 100 chaînes de télévision et 25 chaînes de radio nationales et internationales. Huit langues : Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Chinois et Japonais.
- **TV via Mobile** : 25 chaînes nationales et internationales.
- **Anghami & Digster** (applications de streaming musical) : plus de 12 millions de titres dans des registres musicaux très variés (occidental, oriental, marocain, etc.)
- **Icflix & Starzplay** : Plus de 20 000 heures de films, séries, animations et documentaires (cinéma américain, indien et arabe).
- **Terminaux en trois langues** : Arabe, Français et Amazigh (pour certains terminaux).
- **Messagerie vocale** : Arabe, Français et Amazigh.



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a mis au point « Moov Ecole », un portail d'agrégation des écoles qui permet aux parents d'élèves, abonnés Moov, d'effectuer des paiements liés à la scolarité de leurs enfants et de suivre en temps réel leurs résultats scolaires.

Avec «Fratmat Actu+», les abonnés d'Atlantique Telecom Côte d'Ivoire peuvent recevoir quotidiennement les informations et annonces spécifiques au quotidien National Fraternité Matin.

Atlantique Telecom Niger a mis sur le marché une offre de contenus Mobile : «MyCanal & Iroko+» permettant aux clients d'accéder aux chaînes Canal+ et Iroko via leur application mobile.



Sotelma a enrichi son service Mobicash par l'introduction du paiement de nouveaux abonnements (Canal+, EDM, frais de scolarité.

Sotelma a également lancé son Self-care avec l'application « Malitel Da »





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

Le Groupe déploie ses réseaux sur tous les territoires jusqu'aux zones les plus reculées et renforce la capacité et la qualité de la connectivité internet du continent, participant ainsi activement à la lutte contre l'exclusion numérique en Afrique.

LA COUVERTURE DES RÉSEAUX

Grâce à la politique volontariste de Maroc Telecom en matière d'investissements, la couverture des réseaux mobiles de la population au Maroc continue de croître :

Avec près de 9 600 sites mobiles, Maroc Telecom dispose de la couverture la plus étendue du Maroc : 99,5% de la population est couverte en 2G et 96% en 3G (87% fin décembre 2016).

Maroc Telecom a poursuivi son programme de couverture Haut Débit Mobile 4G, un programme permettant de couvrir, à fin décembre 2017, 93% de la population (contre 73% fin 2016).

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

- Au Maroc, Maroc Telecom a couvert près de 7 300 zones blanches au titre du programme du Service Universel PACTE, soit une contribution majeure de près de 80% à ce programme. En dehors du programme PACTE, Maroc Telecom avait également couvert 20 000 autres localités

rurales isolées. • Au niveau des filiales, après le lancement de la 4G au Gabon et en Côte d'Ivoire, le Bénin a lancé son propre réseau 4G en 2017 et le Niger propose dorénavant à ses clients un accès à la 3G.

- Les filiales travaillent également sur des programmes ambitieux pour couvrir les zones reculées et assurer auprès des populations un accès aux services de télécommunications. Au total, ce sont près de 350 sites mobiles qui ont été installés sur l'ensemble des filiales en 2017.

- Les filiales ont couvert 131 nouvelles localités en 2017 au Bénin, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Gabon, au Mali, en Mauritanie et au Niger.

Couverture des réseaux mobiles dans les pays des filiales de Maroc Telecom



Atlantique Telecom Centrafrique

41% de la population couverte en 2G, avec des projets d'extension et déploiement de 3G en cours pour 2018 et l'augmentation de la bande passante.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire

92,21% de la population couverte par les réseaux AT Côte d'Ivoire
66% de la population couverte en 3G
98% de la population couverte en 4G

Atlantique Telecom Niger

30,71% de la population couverte en 2G

Atlantique Telecom Togo

92% de la population couverte en 2G/3G

Etisalat bénin

98,24% de la population couverte en 2G
55% de la population couverte en 3G

En 2017, Etisalat bénin a mis en service la 4G sur les grandes villes (130 sites 4G sur 10 localités)

Gabon Télécom

88% de la population couverte en 2G
83% de la population couverte en 3G
79% de la population couverte en 4G

Mauritel

95,05% de la population couverte en 2G
39,71% de la population couverte en 3G

Onatel

93,2 % de la population couverte par les réseaux Onatel
30% de la population couverte en 3G

Sotelma

80% de la population couverte en 2G



L'ÉLARGISSEMENT DU ROAMING

Le Groupe Maroc Telecom dispose de nombreux accords de Roaming, pour que ses clients puissent se connecter et accéder à ses services, à partir de réseaux mobiles de plusieurs autres pays.

Le Roaming international en chiffres

Maroc Telecom

- 641 accords pour le Roaming Mobile avec des opérateurs dans 227 destinations et/ou pays (+2% par rapport à 2016)
- 446 partenaires dans 196 destinations et/ou pays offrent le Roaming pour la 3G (+10 % par rapport à 2016), dont 398 opérateurs pour la 3G Out (+9% par rapport à 2016)
- 147 opérateurs de 82 destinations et/ou pays permettent le Roaming en 4G (+69% par rapport à 2016) dont 127 opérateurs pour le Roaming Out. (+69% par rapport à 2016)
- Signature d'accords préférentiels Roaming avec plus de 370 réseaux internationaux en 2017

- 349 opérateurs dans 189 destinations et/ou pays permettent le Roaming Prépayé (+9% par rapport à 2016)*, dont 327 opérateurs pour le Roaming Out (+11% par rapport à 2016)
- 471 partenaires dans 197 destinations et/ou pays permettent le Roaming GPRS et MMS (+6% par rapport à 2016)
- 549 opérateurs dans 216 destinations et/ou pays permettent l'envoi du SMS en Roaming (+4 % par rapport à 2016)
- 118 partenaires dans 70 Pays offrent des services pour la boîte vocale 333 et le service client 777 en Roaming
- 826 opérateurs relaient le service MMS via MMVD

Atlantique Telecom Centrafrique

4 nouvelles ouvertures en Postpayé et 1 en Prépayé en 2017

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire

12 nouvelles ouvertures en Postpayé, 15 en Prépayé, 6 en Data (GPRS), 13 en 3G et 12 en LTE/4G en 2017

Atlantique Telecom Niger

4 nouvelles ouvertures en Postpayé, 13 en Prépayé, 6 en Data (GPRS) et 5 en 3G en 2017

Atlantique Telecom Togo

36 nouvelles ouvertures en Postpayé, 35 en Prépayé, 39 en Data (GPRS) et 37 en 3G en 2017

Etisalat Bénin

11 nouvelles ouvertures en Postpayé, 15 en Prépayé, 16 en Data (GPRS) et 20 en 3G en 2017

Gabon Télécom

15 nouvelles ouvertures en Postpayé, 10 en Prépayé, 15 en Data (GPRS), 20 en 3G et 16 en LTE/4G en 2017

Mauritel

6 nouvelles ouvertures en Postpayé, 12 en Prépayé, 6 en Data (GPRS) et 13 en 3G en 2017

Onatel

5 nouvelles ouvertures en Postpayé, 15 en Prépayé, 15 en Data (GPRS) et 11 en 3G en 2017

Sotelma

5 nouvelles ouvertures en Postpayé, 15 en Prépayé, 6 en Data (GPRS) et 7 en 3G en 2017

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

Le Groupe mène depuis plusieurs années une politique résolue de baisses des prix, aussi bien pour les communications Voix que Data. Il s'agit d'un autre instrument pour relever le défi de la lutte contre la fracture numérique et ce, en plus de l'étendue de ses réseaux.

En 2017, Maroc Telecom a de nouveau réduit substantiellement les tarifs de ses offres et services. Une baisse qui revêt plusieurs formes :

- Remise dans le tarif des offres packagées voix et data
- Doublement de débit gratuit
- Promotions fréquentes et avantageuses sur les tarifs d'abonnement, le prix des équipements ou sur des services
- Baisse du prix de la minute de communication
- Ajout de minutes de communications gratuites et de volumes Data gratuits
- Augmentation de bonus offerts
- Ajout gratuit d'un service etc...



Baisses tarifaires du Mobile en chiffres

Sur les trois dernières années, la baisse du prix du Mobile a atteint 30% (entre 2014 et 2017), notamment grâce à des offres d'abondance et à des promotions fréquentes.

En réduisant les prix des appels entrant vers son réseau fixe, Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches au pays. Plusieurs opérateurs étrangers peuvent ainsi proposer des offres intégrant des appels illimités vers le Maroc, notamment depuis la France et la Belgique et lancent régulièrement des promotions sur les prix d'appels vers le Maroc.

Pour que l'Internet Mobile à l'étranger devienne pleinement accessible, Maroc Telecom a de nouveau baissé les tarifs de la Data en Roaming en 2017, jusqu'à 80%. Plus encore, Maroc Telecom a offert 1Go à 100DH pendant la promotion de fin d'année.

Comme chaque année depuis 8 ans, les pèlerins ont bénéficié en 2017 de la gratuité des appels reçus en Roaming sur l'ensemble des réseaux saoudiens, du 15 mai jusqu'au 15 septembre, couvrant les périodes de la Omra et du Hajj.

Dans le cadre des promotions estivales et de fin d'année, Maroc Telecom a offert des tarifs des appels (émis et reçus), des SMS et de l'Internet, à ses clients en Roaming en France et aux Etats Unis, en UAE, en Espagne et en Arabie saoudite.

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

Atlantique Telecom Centrafrique a baissé jusqu'à 20% le tarif des appels téléphoniques du Mobile.

Atlantique Telecom Togo a mis en place des forfaits internationaux réduisant les prix des appels vers l'Afrique de l'ouest (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire et Niger) et ceux des appels vers la zone Europe, Amérique et Asie (10 destinations)

Etisalat Bénin a introduit le forfait Nuit, une offre spécifique volume Data Mobile, 80% moins chère que le forfait traditionnel.

Gabon Télécom offre à ses clients un double crédit Mobile permanent valable vers les destinations nationales et

internationales ; il a également baissé les prix des forfaits Internet Mobile en augmentant leurs volumes.

Onatel propose régulièrement des forfaits et des offres de bonus à la fois sur le fixe, le mobile et Internet. Ces offres ont considérablement rendu accessibles les tarifs Onatel au plus grand nombre. Le prix moyen appliqué est souvent porté à moins du 1/3 du tarif facial pour les principaux services.

Sotelma a opéré des réductions sur les tarifs de forfaits Mobile (Voix et Data) ainsi qu'une augmentation de leurs avantages, tout en améliorant la stratégie promotionnelle avec des bonus plus généreux et ouverts à tous les réseaux. Sotelma a également doublé gratuitement les débits ADSL.

300F sur compte principal + 50 SMS vers Moov + 15 Mo*

moov no limit

500 FCFA

moov Kit

Le kit 3 en 1 à 500 F CFA seulement !

*Valable pour 3 jours

www.moov.tg | Service clients: 777 (gratuit) ou 3999 7777 (payant) | @moovtogo | @moovtogo

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Les activités du Groupe Maroc Telecom impactent directement, de manière positive, le développement social et économique dans l'ensemble des pays où il est implanté.

Les infrastructures Haut et Très Haut débit représentent un enjeu majeur pour le développement de l'Afrique et de sa compétitivité sur les marchés mondiaux et régionaux.

En engageant des investissements conséquents dans les infrastructures de télécommunications, le Groupe contribue à renforcer l'attractivité de ses pays de présence, à développer les échanges entre eux et avec le reste monde et à soutenir l'innovation.

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

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

En 2017, le Groupe Maroc Telecom a poursuivi sa stratégie d'investissements dans l'ensemble des pays où il est présent.

Leader technologique, **Maroc Telecom a consacré plus de 10 milliards de dirhams au Maroc sur 3 ans (2015-2017)** à la rénovation et la mise à niveau de ses infrastructures ainsi qu'au développement du très haut débit afin d'accompagner les fortes évolutions des usages de ses clients, en particulier sur la Data.

Dans les filiales, le Groupe a consacré des moyens importants pour la modernisation des réseaux, l'amélioration de la qualité de service et l'augmentation de la bande passante Internet.

Après le lancement de la 4G au Gabon et en Côte d'Ivoire, le Bénin a lancé son propre réseau 4G en 2017 et le Niger propose dorénavant à ses clients un accès à la 3G.





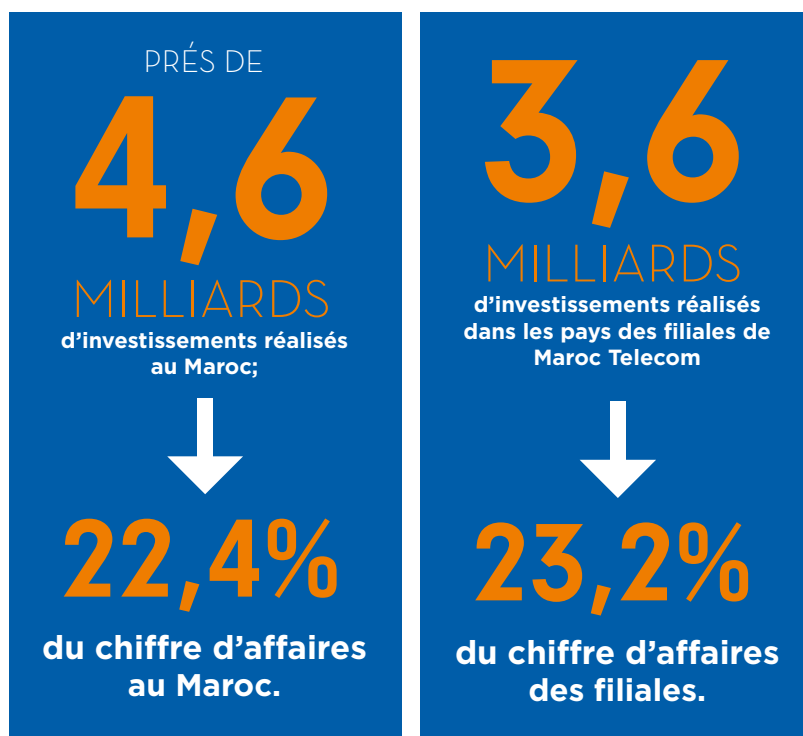
LA MODERNISATION DES INFRASTRUCTURES

Maroc Telecom a lancé en 2013 un important programme de rénovation de son réseau mobile au Maroc. A fin décembre 2017, plus de 92% des sites mobiles de Maroc Telecom sont dorénavant rénovés.

Le renforcement du réseau d'accès permet d'acheminer le trafic Voix et Data Fixe sur le réseau de Maroc Telecom, avec une qualité de service performante et un débit théorique descendant allant jusqu'à 200Mb/s, notamment dans le cas du FTTH.

Le Backbone de transmission nationale, basé sur les dernières technologies de transmission, permet de véhiculer jusqu'à 8 Tbps sur une seule paire de fibres. Ces connexions à haut débit sont hautement sécurisées grâce à des configurations maillées et à la technologie ASON (Automatically Switched Optical Network).

Les investissements du Groupe Maroc Telecom en 2017(*)



(*) y compris les licences et fréquences

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

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain avec **170 milliards de dirhams depuis 2001**

En 2017, le Groupe a versé à l'Etat **1,68 milliard de DH de dividendes au titre de l'année 2016**.

Les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élèvent à près de **4,7 milliards de DH, pour l'année 2017**.

LE RENFORCEMENT DE LA CONNECTIVITÉ DES PAYS

Maroc Telecom dispose d'une connectivité internationale avoisinant **1 Tb/s à fin 2017**.

Grâce à son réseau optique international, il a pu faire face aux fortes croissances de trafic Internet sur l'année 2017 **(plus de 70% sur un an)**.



Le réseau international de Maroc Telecom

- Plus de 230 destinations
- Plus d'une cinquantaine de relations directes par câbles terrestres et sous-marins (SAT3, SMW3, Tétouan-Estepona, FLAG, Atlas Offshore et Loukkos).
- Liens directs bien dimensionnés et sécurisés avec les principaux partenaires internationaux pour assurer un écoulement fluide du trafic international entrant et sortant même en cas de pannes techniques touchant la transmission internationale et/ou les plateformes/commutateurs internationaux.
- Une présence au niveau des POP internationaux importants (Marseille, Lisbonne, Séville, Paris, Londres) pour faciliter les interconnexions avec de nouveaux partenaires internationaux.
- Plus de 5 partenaires internationaux pour la Data afin de répondre aux besoins en réseaux à haut débit des Entreprises
- La capacité en circuits avec les filiales a évolué de +47% en 2017 vs 2016. La mise en place des relations VoIP avec les filiales est en cours pour renforcer et sécuriser davantage la capacité des liens directs de ces relations.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire est passé d'une capacité internationale de 116 E1 en 2015 à 185 E1, soit une hausse de 69 E1 (37%).

La bande passante Internet de **Etisalat Bénin** est passée de 1,244 Gbps (2 x STM-4) à 4,244 Gbps (3 x 1 Gbps + 2 x 1 STM-4). Etisalat Bénin a diversifié sa connexion Internet, en empruntant le nouveau câble sous-marin ACE.

La bande passante Internet de **Mauritel** a passé de 8.1Gbps en 2016 à 12.5Gbps à fin 2017.

Pour la bande passante internationale de l'Onatel, elle est passée à 15Gbps soit près de 70% de la BPI disponible au niveau national.

La bande passante de Sotelma a progressé de 2.24 Gbps en 2015 à 10 Gbps à fin 2017.

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

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

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

Le câble sous-marin Loukkos, d'une longueur totale de 187 kilomètres entre le Maroc (Asilah) et l'Espagne (Rota-Séville) ;

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



Soutenir l'emploi et la création d'entreprises

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

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

Maroc Telecom est à l'origine de la création de près de 127 000 emplois, notamment dans le réseau de vente indirecte (près de 125 000 emplois). L'entreprise favorise l'économie locale en confiant plus de la moitié de ses commandes à des fournisseurs locaux.

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

Dans les pays d'implantation de ses filiales, ce sont **plus de 1 045 000** emplois indirects qui sont créés.



Etisalat Bénin a travaillé en 2017 au développement de son réseau de points agents Moov Money en l'amenant à plus de 11.000 agents soit une progression de 175% par rapport à 2016.

Mauritel apporte un soutien considérable à l'emploi et à la création des entreprises à travers l'externalisation de certaines activités (ex : externalisation du centre d'appels).

Dans le cadre de son programme « Weena » pour l'accompagnement et le soutien des activités économiques des femmes en milieu rural, **Atlantique Telecom Togo** a renforcé son soutien financier aux femmes du Togo tout en assurant leur autonomisation. En effet, sous la sous-marque Weena, Moov a octroyé près de 23 millions de francs Xof à des femmes veuves en les installant comme point de ventes et autres.

Par ailleurs, le programme Weena permet aux associations féminines de bénéficier de tarifs préférentiels sur les services de télécommunications ainsi que d'une épargne alimentée à chaque communication (appels ou sms) effectuée. Cette épargne sert à financer un bien ou un projet de l'association.

Onatel a organisé avec succès la 3ème édition du « Trophée Baramouso » (femmes battantes), un challenge mettant en compétition des associations féminines à but non lucratif les plus dynamiques du pays. Baramouso offre des prix aux cinq associations lauréates leur permettant d'initier des activités génératrices de revenus et bénéfiques pour les membres de ces groupements de femmes battantes.





Valoriser et accompagner les jeunes

Convaincu que les jeunes constituent le moteur de développement économique et social de demain, le Groupe Maroc Telecom leur apporte son soutien constant.

Il multiplie les actions leur permettant d'enrichir leurs connaissances, encourage leurs initiatives culturelles et artistiques et contribue à la détection et à la formation de jeunes talents sportifs.

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

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

Maroc Telecom apporte son appui à de nombreuses manifestations, renforçant les compétences des jeunes dans plusieurs domaines. Il a mis en place un laboratoire de langues au Lycée Dar Essalam à Rabat, en plus de la formation à distance via des outils interactifs dans 347 établissements de la province Rhamna. Il a également équipé des établissements en accès Internet et en salles multimédia (programme de Généralisation des TIC dans l'Enseignement (GENIE))...

Mauritel accorde à l'université de Nouakchott ainsi qu'aux écoles d'ingénieurs des réductions sur les coûts des liaisons Haut débit.

Pour encourager l'enseignement technique et professionnel, Mauritel accorde, en priorité, les stages de formation aux ressortissants des écoles techniques et d'ingénieries

Dans le cadre de son partenariat avec l'Université Ouaga I Joseph-Ki-Zerbo, **Onatel** a attribué des bourses à 200 étudiants méritants, doublé la bande passante internet de l'Université et réduit sensiblement la redevance mensuelle due à l'entreprise.

Onatel a soutenu l'organisation de Journées d'Excellence dans de nombreuses écoles primaires et secondaires à travers le pays.

Sotelma apporte son soutien à « La Jeune Chambre Internationale (JCI) » du Mali, une association qui a pour objectif le renforcement de la citoyenneté et des compétences des jeunes dans plusieurs domaines.

Sotelma soutient également des activités de promotion de l'entrepreneuriat des jeunes à travers des séances d'échange et de débat au cours d'une émission télévisée (le Forum de la Presse).



LA PROMOTION DES TIC AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS SCOLAIRES ET UNIVERSITAIRES

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

A fin 2017, Maroc Telecom avait équipé plus de 249 000 enseignants, ce qui représente une contribution de 71% au programme Nafid@ (parmi 3 opérateurs).

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

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

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a lancé « Cyberlab », une initiative qui a permis de former plus de 5 000 jeunes dans 15 villes à travers le pays entre Mars et Juin 2017.

Il a, par ailleurs, mis au point des forfaits prépayés Internet, correspondant à plusieurs et différents volumes de navigation et téléchargement, spécialement destinés aux étudiants de l'université Félix Houphouët-Boigny. Ces forfaits permettent à ces étudiants d'accéder à Internet, à travers le réseau Wifi de l'université, à des tarifs très avantageux.

Gabon Télécom accompagne de jeunes gabonais par des formations numériques dénommées « GT LAB ». Ces formations sont organisées sous forme d'ateliers et sont animées par des professionnels du web.





Onatel est l'un des principaux soutiens de la « Semaine Nationale de l'Internet ». En 2017, il a sponsorisé la « Soirée des Grands Prix TIC », l'activité phare de cet évènement.

Dans le cadre d'une convention avec l'Université Ouaga I Professeur-Joseph-Ki-Zerbo, Onatel s'est engagé à augmenter la bande passante à l'Université et à fournir les divers produits et services de communication, notamment le transfert d'argent Mobicash et Internet à des tarifs préférentiels à la communauté universitaire.



LA DÉTECTION ET LA PROMOTION DES TALENTS

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

En 2017, il a reconduit son appui au festival «Jidar, Toiles de rue», une célébration de l'art urbain dans la capitale du Royaume (fresques, grafitis et peintures sur plusieurs murs de la ville). Des ateliers pour des semi-professionnels et des sessions d'initiation ont été organisées pendant ce festival.

Maroc Telecom a également été partenaire du festival Oasis, le plus grand festival de la musique électronique où des jeunes talents marocains côtoient des artistes internationaux confirmés.

Maroc Telecom a continué à soutenir le « Ftour 2.0 », une rencontre de jeunes créatifs du Web et des nouvelles technologies autour d'un Ftour pour échanger des idées et s'exprimer. La septième édition du Ftour 2.0, a rassemblé en 2017 près de 200 acteurs de la communauté web marocaine et a été marquée par le lancement de deux grandes nouveautés : le « Digital Act », 1^{er} Think Tank digital marocain et les « Digital Trophées », pour encourager et récompenser les meilleurs talents et entrepreneurs.

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

Depuis 2007, Maroc Telecom est partenaire de l'Académie Mohammed VI de football. L'Académie dispense une formation de haut niveau et contribue à la préparation de joueurs professionnels.

Atlantique Telecom Togo organise chaque année depuis 2011 le « Moov Summer Time To Dance », un concours de Break Dance, dans lequel s'affrontent des groupes de jeunes artistes venus de différents quartiers de Lomé. Les gagnants bénéficient d'un soutien financier et d'un accompagnement artistique pendant un an.

En 2017, Atlantique Telecom Togo a également soutenu « Miss Togo 2017 », le plus prestigieux concours de beauté au Togo.

Etisalat Bénin organise, chaque année depuis 2012, une compétition de dance urbaine « Moov dance Crew », offrant une formidable plateforme d'expression à des jeunes talents béninois.

Gabon Télécom jeunes talents dans le domaine musical à travers la compétition « Slam gabonais ».

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



The event logo for Smart Days Maroc Telecom, featuring the text 'SMART DAYS' in orange and blue, 'MAROC TELECOM' in grey, and a large blue crescent shape on the right.

SMART DAYS MAROC TELECOM

LE RENDEZ-VOUS DE L'INNOVATION AU MAROC & EN AFRIQUE

Smart Days Maroc Telecom, le rendez-vous de l'innovation au Maroc et en Afrique

Dans le cadre de son engagement continu en termes de transformation numérique de la société et des entreprises, Maroc Telecom a organisé la première édition des SMART DAYS, un rendez-vous dédié à la transformation numérique au Maroc et en Afrique.

Cet évènement est destiné à l'ensemble des acteurs de la transformation numérique au Maroc et en Afrique souhaitant s'informer, échanger et découvrir les tendances technologiques de demain.

Les SMART DAYS viennent confirmer l'engagement de Maroc Telecom pour le développement numérique au profit des particuliers et des entreprises.



AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES POPULATIONS



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

- Sa mobilisation auprès de la société civile, pour promouvoir la solidarité et venir en aide aux populations dans le besoin.
- Son implication depuis plusieurs années dans le soutien de l'art et de la culture, piliers du développement durable des populations. L'objectif est de contribuer à la préservation du patrimoine culturel, à la valorisation et au rayonnement de la culture dans toute sa diversité.
- Son soutien continu au sport, porteur de valeurs de fraternité, de respect et de citoyenneté mais également un outil économique de grande portée au service des populations.

Soutenir les causes humanitaires

Maroc Telecom est engagé auprès de nombreuses fondations et associations d'envergure nationale qui mènent des actions humanitaires au profit de personnes malades ou en situation de précarité, telles que **la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation Lalla Salma, prévention et traitement des cancers, l'Association l'Heure Joyeuse, etc.**

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



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

Atlantique Telecom Centrafrique a participé à l'organisation de la journée de réconciliation nationale intitulée « FIESTA SIRIRI » au Centre de jeunes DON BOSCO.

Il a également participé à la Marche de solidarité et de cohésion sociale soutenue par l'Amicale des Magistrats Centrafricains (AMCA) tenue à Bangui

Atlantique Telecom Niger a distribué des vivres pendant le mois de Ramadan

En 2017, la Fondation **Etisalat Bénin** a fait « Don de bourses scolaires à des élèves en situation d'handicap auditif ».

De même des tricycles ont été octroyés aux personnes en situation d'Handicap moteur. En facilitant leur mobilité, les bénéficiaires pourront avoir une source de revenus.

La Fondation s'est mobilisée pour soutenir la campagne de lutte contre la malnutrition infantile au Bénin.

A l'occasion de l'édition 2017 du Moov Dance Crew et à travers le «Bus de la solidarité », des vivres ont été distribués dans plusieurs orphelinats des villes où se sont déroulées les concerts.

Gabon Télécom a mené des actions sociales auprès des orphelins et des personnes âgées par la remise de dons de produits de premières nécessités. Les actions ont été menées dans les centres d'accueils et les centres de gériatrie.

Mauritel continue d'apporter son appui à plusieurs ONG qui luttent contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Atlantique Telecom Niger a fait dons de produits pharmaceutiques, d'entretiens et de vivres au profit des femmes fistuleuses. Il a également procédé à la distribution de repas pendant le mois de ramadan aux couches sociales les plus démunies.



Onatel soutient les enfants en situation de détresse du centre « SOS Village». Il apporte également son soutien au Ministère en charge de la femme, de la solidarité et de la famille, pendant le Mois de la Solidarité.

Il a organisé une collecte de sang en faveur du centre national de transfusion sanguine en plus du soutien financier.

Sotelma a participé au Mois de La Solidarité en faisant don de matériels médicaux aux différents hôpitaux du Mali et a offert des équipements de forages aux populations de quartiers de la périphérie de Bamako, qui ont désormais accès à l'eau potable.



Il a noué un partenariat avec les structures de Santé communautaire pour la rénovation, l'équipement et le Renforcement du plateau Sanitaire de 3 centres de santé communautaire.

Sotelma a soutenu la Caravane chirurgicale « Caravane du Cœur », destinée aux malades du cœur.



Promouvoir la culture sous ses diverses formes

Maroc Telecom favorise la promotion de l'art et la culture dans toute leur diversité, des éléments indispensables à l'épanouissement individuel et collectif des populations.

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

En 2017, il a été partenaire de festivals de musique de renommée internationale: Festival Mawazine, Festival Gnaoua d'Essaouira et Festival de Fès des musiques sacrées du monde, etc.

Maroc Telecom apporte également son soutien à plusieurs festivals régionaux qui visent à perpétuer les arts populaires traditionnels tels que le Festival Twiza de Tanger, le Festival Jawhara d'El Jadida et le Festival Meknès des Arts patrimoniaux.

Maroc Telecom a soutenu la première édition du Festival « L'Afrique du Rire ». Un festival qui vise à unir l'Afrique sur une même scène, et qui regroupe les têtes d'affiche de l'humour de plus d'une dizaine de pays africains représentés.



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

Depuis 2002, Maroc Telecom organise chaque année, durant la période estivale, son festival des plages dans les principales villes côtières du Royaume. Gratuit, le festival des plages draine chaque année plusieurs millions de spectateurs. Avec plus de 140 concerts et spectacles, l'édition 2017 du festival des plages a réuni plus de 5 millions de spectateurs, en mettant à l'honneur de **grandes stars de la chanson marocaine et arabe ainsi que des artistes locaux.**

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

Le Musée de Maroc Telecom

Inauguré en septembre 2001, le musée de Maroc Telecom raconte plus de 200 années d'histoire des télécommunications en général et du Maroc en particulier, depuis le premier télégraphe aérien en 1793 jusqu'à nos jours. Il présente une exposition sur plus de 800 m², qui retrace l'évolution technologique et institutionnelle des télécommunications au Maroc.

Le musée de Maroc Telecom est un vrai lieu d'apprentissage où la plupart des équipements fonctionnent, même les plus anciens.

En 2017, le Musée de Maroc Telecom a célébré la Journée Internationale de la Femme, le 8 mars, en organisant des cycles de visites guidées au profit de 75 femmes membres de l'American International Women's Association et l'Association des Femmes du Secteur de la Culture au Maroc.

A l'occasion de la Journée Internationale des Musées (célébrée au monde le 18 mai de chaque année), le Musée a réalisé un programme culturel composé de visites guidées et des ateliers de peinture et de modelage au profit des membres d'une association d'enfants cancéreux avec leurs familles.

Pour la première fois en Afrique et dans le monde arabe, le Musée de Maroc Telecom,



qui préside le Comité International des Musées des Sciences et Techniques (CIMUSET), a organisé la 45ème conférence de cette organisation muséale internationale du 5 au 8 décembre 2017.

Le musée de Maroc Telecom a organisé des cycles de visites guidées pour les nouveaux collaborateurs de Maroc Telecom. Avec ces visites, le musée est devenu un passage obligé pour s'informer sur l'histoire de Maroc Telecom.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a lancé et soutenu plusieurs manifestations culturelles : « Moov Tour 2017 », « Moov Show », « Popo Carnaval », « Festival Abidjan By Night » et « Festica ».

En plus des festivals nationaux et locaux, **Mauritel** soutient le festival des villes anciennes qui promeut le développement durable des cités anciennes, à travers notamment la valorisation de leur patrimoine culturel.

Atlantique Telecom Niger promeut le patrimoine culturel Touareg à travers son soutien à la cure salée (Fête annuelle des éleveurs édition 2017).

En 2017, **Onatel** a soutenu plusieurs activités culturelles : la 5ème édition de « Festicham Gorom », le Festival Top Vacances Culture « weltaare n'dungu » de Dori, l'émission de télé-réalité de découverte de jeunes artistes musiciens Faso Academy.

Sotelma a participé à de nombreux festivals et soirées culturelles pour promouvoir la diversité culturelle et musicale du Mali : Le Festival du désert, le Festival du Sinakuya. Il continue d'apporter son appui à des émissions culturelles, qui valorisent les arts maliens telles que Sambé - Sambé et Niaga.

Atlantique Telecom Togo a accompagné les populations rurales de la préfecture de Zio (dans la région maritime, au Sud du Togo) pendant leur fête traditionnelle AYIZAN, DUNENYO ZA, HOGBEZA et autres.



Festival Abidjan By Night



Festival Abidjan By Popo Carnaval

Encourager le Sport



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

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

Maroc Telecom a accompagné en 2017 de nombreuses manifestations sportives d'envergure telles que : La 33ème édition du Grand Prix Hassan II et de la Coupe Lalla Meriem du Tennis, la 8ème édition de l'ATH "Atlas Pro Tour", l'ATH « Trophée Hassan II de golf, l'ATH « Coupe Lalla Meryem de golf», l'ATH "Lalla Aicha Tour School", la 8ème édition du Marrakech grand prix My EL HASSAN », la 5ème édition du Trophées Mars d'Or, la 3ème édition de la World Series of Boxing,

En 2017, Maroc Telecom a soutenu le « World Judo Championships Open », Premier Championnat du Monde de judo sur le continent Africain. Sous le Haut Patronage de sa Majesté Mohammed VI , plus de 90 athlètes ont participé à cette compétition, dont les meilleurs Mondiaux et Médailleurs Olympiques y compris Teddy Riner qui a remporté son 10ème Titre Mondial au Maroc



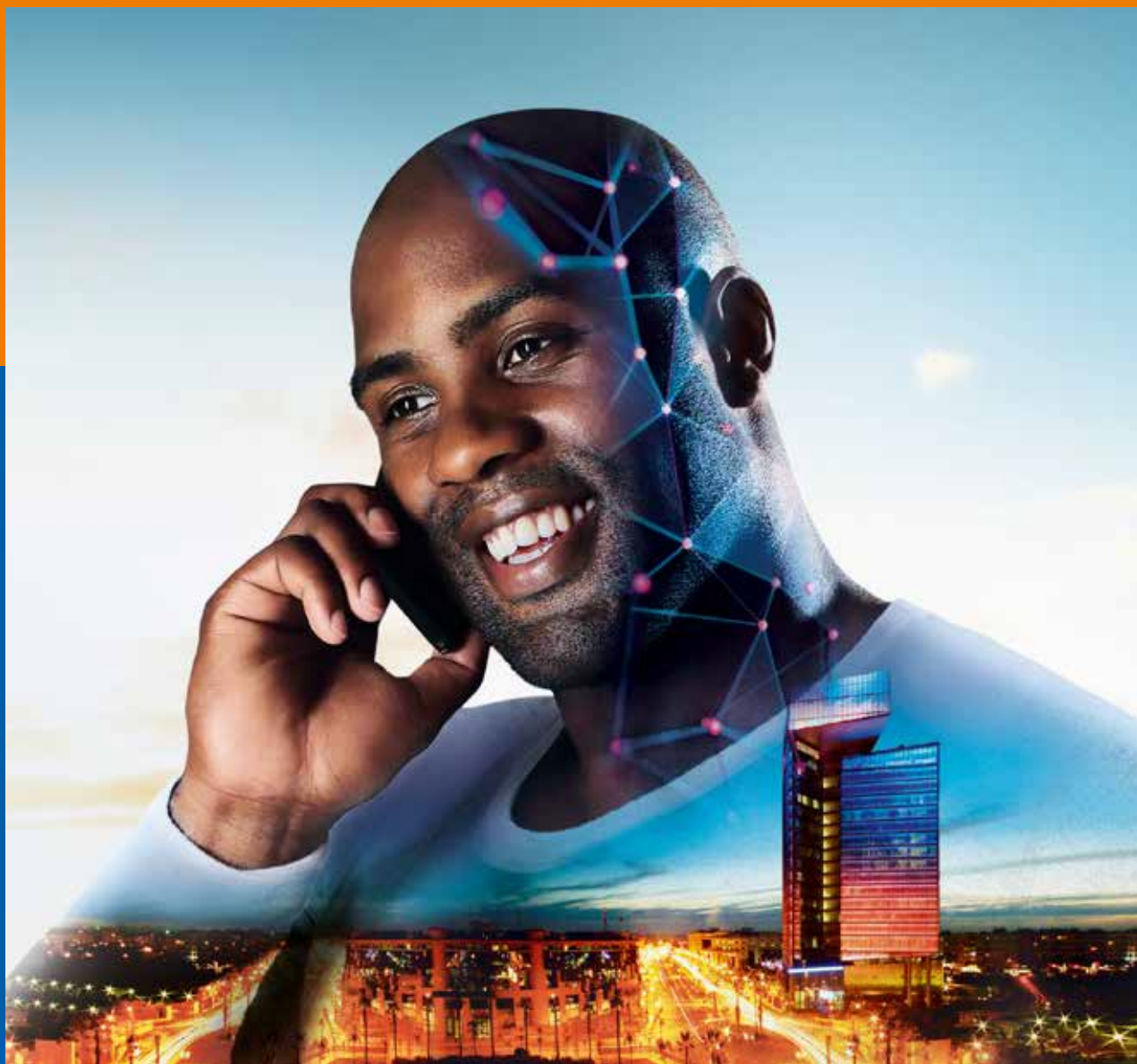
Depuis plusieurs années, **Atlantique Telecom Togo** accompagne l'une des meilleures équipes de Basket Ball « La Modèle de Lomé », championne du Togo en 2015 dans la catégorie senior homme et junior dame. Il a également renouvelé son soutien au Togo Moto Club, pour la 13^{ème} édition de la course internationale d'enduro (moto cross) de Pâques.

Pour promouvoir le football national, **Mauritel** a signé une convention avec la Fédération mauritanienne de football, d'une durée de 4 ans. En 2017, Mauritel a également soutenu d'autres disciplines sportives (tir, sport automobile, pétanque etc.)

Onatel est partenaire de la Fédération Burkinabè de Football (FBF) depuis 3 ans. Il accorde également son soutien à l'organisation de nombreuses compétitions de football ou de Maracana qui ont lieu pendant les vacances scolaires dans plusieurs localités.

A travers un partenariat avec le Comité National Olympique du Mali, **Sotelma** apporte son appui à quatorze fédérations sportives. Il sponsorise, par ailleurs, le Tour Cycliste du Mali à travers le Comité Olympique ainsi que l'émission la Chronique des Expatriés sur l'ORTM qui se veut une tribune pour les sportifs internationaux.





Maroc Telecom et Teddy Riner : La PERFORMANCE au cœur de la stratégie de développement du Groupe

Fort de ses réalisations et atouts, le Groupe Maroc Telecom s'est associé à l'une des plus grandes figures du sport toujours en activité, double champion olympique de judo et 10 fois champion du monde, autour de valeurs communes de respect, de confiance et de sérénité dans une quête continue de performance.

La rencontre entre le Groupe Maroc Telecom et Teddy Riner symbolise l'énergie de tout un continent en vue d'un avenir prometteur, avec un rêve commun : celui d'offrir la possibilité à chaque africain de réaliser ses projets, d'apprendre, de se comprendre et d'entreprendre.



AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE

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

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

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

Favoriser l'épanouissement des salariés et valoriser leur engagement

Le Groupe Maroc Telecom place le développement professionnel et l'épanouissement de ses collaborateurs au cœur de sa gestion des ressources humaines

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

LES EFFECTIFS

10 879

GROUPE
MAROC
TELECOM

7 920

MAROC
(Maroc Telecom)

2 959

FILIALES

COMPOSITION DES RESSOURCES HUMAINES DE MAROC TELECOM

25%

DES SALARIÉS
SONT DES
FEMMES

30%

DES CADRES
SONT DES
FEMMES

PRÈS DE

835

EFFECTIF
JEUNES
COLLABORATEURS

(< 30 ans)



LA FORMATION ET LA MOBILITÉ

La formation est primordiale pour développer les compétences techniques et relationnelles des salariés. Elle leur permet d'être en phase avec l'évolution technologique et des métiers de l'entreprise.

Maroc Telecom dispose d'un centre de formation à Rabat et de formateurs internes qualifiés (environ **52 % des formations sont assurées en interne**). Des prestataires externes sont sollicités particulièrement pour assurer des formations ponctuelles ou pointues.

En 2017, le plan de formation a été enrichi par l'introduction de plus de **40 nouveaux** modules, pour accompagner notamment des évolutions technologiques, organisationnelles et stratégiques.

Près de **4 100 collaborateurs** ont été formés en 2017, soit **52 %** de l'effectif de Maroc Telecom et un nombre moyen de **3 jours de formation par salarié**.

Des formations sur les enjeux du développement durable et RSE ont profité, depuis 2010, à **près de 350 collaborateurs** de Maroc Telecom.

Par ailleurs, près de **1 200 collaborateurs** ont suivi des formations sur l'environnement, l'énergie & climatisation, l'exploitation et la maintenance des équipements d'énergie depuis 2010, soit près de la totalité de la population concernée.

Des programmes ponctuels de sensibilisation et prévention contre la fraude ont été mis en place :

-Sur la sécurisation des stocks, au profit des directeurs d'agences et du management commercial en régions (près de **500 managers formés entre 2016-2017**)

-Sur les contrôles de conformité des prestations réseaux au profit des managers techniques en régions (**186 managers formés en 2017**).

En 2017, **près de 700 collaborateurs** de Maroc Telecom ont bénéficié d'une mobilité ou d'une promotion.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire et Atlantique Telecom Niger ont assuré des formations au profit de commerciaux ainsi que des formations sur le système de management de la qualité.

Mauritel continue de renforcer les capacités et le potentiel de son capital humain à travers une politique de mobilité et de formation reposant sur l'analyse et l'identification réelle des besoins et défis pour une exploitation optimale des moyens.

Chez **Sotelma**, des formations sur l'exploitation de la nouvelle norme Qualité ISO 9001 V2015 ont été dispensées aux pilotes de processus et responsables d'entités et l'ensemble des collaborateurs a été sensibilisé sur les exigences de cette nouvelle norme. Les techniciens, pour leur part, ont été formés sur les nouveaux équipements.



La formation dans le Groupe en 2017

PLUS DE
7 755
SALARIÉS FORMÉS

PLUS DE
14 589
PARTICIPANTS AUX FORMATIONS

LES PRESTATIONS SOCIALES

Les salariés de Maroc Telecom bénéficient de différents avantages sociaux :

- Une offre d'estivage à des prix avantageux, enrichie chaque année par de nouvelles destinations. Environ **1 000 collaborateurs** et leurs familles en ont bénéficié durant l'été 2017
- Des subventions pour l'acquisition d'un moyen de transport : **674 bénéficiaires en 2017**
- Des subventions pour accomplir le devoir du pèlerinage : **47 bénéficiaires en 2017**
- Des réductions négociées avec des promoteurs immobiliers pour l'acquisition de logement ou de terrain : **plus de 140 bénéficiaires jusqu'au 2017**
- Des subventions pour les crédits immobiliers : **74 crédits subventionnés en 2017**

LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Depuis 2015, un large chantier de formations sur la sécurité et prévention contre les incendies a été lancé. Près de **80%** des collaborateurs ont été sensibilisés.

La sensibilisation sur les conditions de sécurité « Immeubles Grande Hauteur » est organisée chaque année pour les ELS, Equipe Locale de Sécurité, (**60 ELS formés en 2017**) et les nouveaux salariés de la Tour MT.

De plus, en 2017, un nouveau programme de formation sur le Sauvetage Secourisme au Travail a profité à **280** collaborateurs parmi les ELS et les responsables de sécurité désignés au niveau des locaux de Maroc Telecom.

Le Catalogue de formation propose plusieurs modules en développement personnel. S'agissant du bien-être au travail, les formations « Gestion du stress », « Intelligence émotionnelle » et Communication positive » sont organisées en continue au profit des collaborateurs. En 2017, 400 collaborateurs ont suivi ces modules.

Atlantique Telecom Niger a reconduit les campagnes de vaccination contre la méningite, au profit de ses salariés et de leurs familles.

Onatel a concrétisé la mise en place des comités de sécurité et de santé au travail dans toutes les entités dont les effectifs et les caractéristiques le requièrent selon des textes règlementant la sécurité et la santé au travail au Burkina Faso.



LE DIALOGUE SOCIAL

Maroc Telecom veille à maintenir un dialogue social de qualité. Ce dialogue est favorisé par la présence d'organisations syndicales structurées et représentatives.

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

En 2017, des réunions régulières ont été tenues avec les délégués du personnel au niveau central et régional, et ce, dans le cadre de la mission des délégués.

En outre, les réunions des comités de sécurité et d'hygiène et du comité d'entreprise sont tenues suivant un planning conforme aux dispositions de code du travail.



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

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

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

En 2017, plus de 114 collaborateurs de Maroc Telecom se sont rendus dans les filiales dans le cadre de missions d'appui, d'assistance et de transfert de compétences différents domaines; réalisant un total de travaux de 784 jour-homme.

Par ailleurs, près de 160 collaborateurs des filiales ont assisté, en 2017, chez Maroc Telecom à des workshops et séminaires, portant sur des thématiques diversifiées dans plusieurs domaines d'activités : audit, finances, réseaux, marketing, commercial, etc.



Maintenir une relation Client basée sur la confiance

Le Groupe Maroc Telecom privilégie la proximité et l'écoute dans un objectif d'offrir toujours un meilleur service à sa clientèle et de satisfaire ses attentes.

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



LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

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

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

L'ensemble des résultats conduit à des actions d'améliorations.

En 2017, Maroc Telecom a testé un nouveau moyen pour mesurer la satisfaction des clients au niveau des agences commerciales ; il s'agit d'un questionnaire qui serait intégré au niveau de la borne de paiement déjà existante au sein de l'Agence qui se substitue aux formulaires d'enquêtes en papier et qui permet aux clients de donner rapidement leur avis sur la qualité de l'accueil et des services fournis en agence.

La solution sera déployée au niveau des principales agences commerciales de Maroc Telecom

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

Pour plus de performances et d'efficacité de ses centres d'appels, une nouvelle plateforme téléphonique, assurant un routage plus dynamique des appels a été déployée ; les collaborateurs ont été formés pour être polyvalents, tout en étant organisés en trois centres distincts Fixe, Internet et Mobile. Ils peuvent ainsi répondre à toute demande du client même si elle ne correspond pas au centre contacté.

Par ailleurs, un processus de recrutement permanent est mis en place afin de renforcer les ressources et ainsi permettre de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des clients.

Aussi, des campagnes d'appels sortants sont régulièrement organisées pour s'assurer du traitement complet des demandes des clients et de collecter leurs éventuels motifs d'insatisfaction afin d'y remédier.

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

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

5 nouvelles agences commerciales ont ouvert en 2017, portant le total à 448 agences (417 Grand Public et 27 dédiées aux Entreprises et 4 dédiées aux clients Grands Comptes).

14 agences ont été rénovées en 2017, portant à près de 359 le nombre d'Agences Nouvelle Génération.

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

A fin 2017, ce sont plus de 75 000 revendeurs qui proposent les services prépayés Mobile à travers le Royaume. Le réseau de revendeurs « Full Image », porteurs de l'enseigne Maroc Telecom, se développe et a atteint près de 462 points de vente à fin 2017.



Maroc Telecom continue dans sa transformation digitale en lançant des projets innovants pour ses clients.

Des bornes interactives multiservices dotées d'un écran tactile ont été mis en place dans le réseau d'agences afin d'améliorer l'expérience client. En quelques minutes, le client peut payer sa facture Mobile, Fixe ou Internet, identifier une carte prépayé ainsi que recharger sa ligne mobile de manière rapide et autonome.

La digitalisation de l'identification des clients avec un système novateur d'auto-identification en agence permettant ainsi au client de s'auto-identifier de manière fiable et sécurisée. Les revendeurs sont également dotés d'une application smartphone d'identification permettant le traitement numérique et sans papier de l'opération d'identification.

Maroc Telecom offre également à ses clients un large choix de moyens de paiement innovants : paiement par prélèvement bancaire, paiement via le site internet de Maroc Telecom, de guichets automatiques bancaires ou à travers le service Mobicash de mobile payment.

Le développement des paiements des factures IAM via Internet se confirme avec l'utilisation des applications mobiles de Maroc Telecom et des banques partenaires, offrant le service gratuit, à distance, 24/7, rapide et sécurisé. Ces applications feront partie des canaux de paiements et de recharges les plus utilisés.



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

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

En 2010, afin d'assurer une cohérence et une synergie du groupe, Maroc Telecom a entrepris la mise en place de la démarche qualité au sein de ses premières filiales africaines.

Ainsi, Mauritel, Sotelma, Onatel et Gabon Télécom ont tous été certifiés ISO 9001 v 2008 et ont réussi leur audit de re-certification en 2013.

Le troisième cycle de certification a été entamé en 2016 avec la transition à la version 2015 de la norme ISO 9001.

Actuellement les filiales acquises par Maroc Telecom sont toutes certifiées ISO 9001 version 2015 à l'exception de la république centrafricaine qui est en cours de certification.

En 2017, Maroc Telecom a passé sa transition à la version 2015 de la norme ISO 9001 tout en continuant d'œuvrer pour garantir une meilleure qualité de service à ces clients et ses parties prenantes.

Le cabinet international Veritas a délivré les certificats à Maroc Telecom.

Atlantique Telecom Niger a créé une nouvelle agence pour permettre davantage la disponibilité des produits et favoriser la vente à proximité.

Onatel a poursuivi l'équipement et le renforcement de son entité Onatel Business, créée en 2016, pour s'occuper exclusivement avec célérité et efficacité des clients Grands Comptes & Entreprises.

Chez **Sotelma**, un baromètre de satisfaction Client a été réalisé sur le premier semestre 2017. Les actions correctives issues de cette écoute ont été planifiées par les processus concernés. Aussi les réclamations clients font l'objet d'une prise en charge quotidienne par les Services de Relation Clients.



LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS

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

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

Comme chaque année, des audits internes sont réalisés pour s'assurer de la conformité aux exigences des normes **ISO 27001 et ISO 9001**. En 2017, ce sont 24 audits qui ont été réalisés au niveau des services centraux et des 8 directions régionales de Maroc Telecom couvrant ainsi l'ensemble des processus et 375 sites.

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

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





ENCOURAGER LES PRATIQUES ETHIQUES

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

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

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Dans un souci de prévention de risque de corruption et de fraude dans toutes ses opérations, **Maroc Telecom** mène différentes actions :

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

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire et Onatel ont réalisé en 2017 des actions de sensibilisation sur les pratiques éthiques et la lutte contre la corruption.

LA SANTÉ ET LES RADIOFRÉQUENCES

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

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

En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, Maroc Telecom entreprend lui-même des campagnes de mesures chaque année pour s'assurer de la conformité des rayonnements aux normes internationales. En 2017, près de 300 mesures ont été effectuées ; les niveaux relevés ont été très inférieurs aux seuils des normes en vigueur.

Maroc Telecom informe en toute transparence les personnes qui le souhaitent en matière de santé et de téléphonie Mobile : des réunions d'information sont organisées avec les riverains afin de répondre aux questions relatives à l'implantation d'antennes-relais. Par ailleurs, une brochure d'information intitulée « Du bon usage de la téléphonie Mobile », élaborée par l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), dont Maroc Telecom est membre, est disponible sur le site www.iam.ma.





LA PROMOTION DE LA RSE AUPRÈS DES PARTENAIRES

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

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

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

Et c'est depuis l'année 2015 que les distributeurs et les revendeurs «Full Image» ont été intégrés, dans le périmètre de cette vérification.

À fin décembre 2017, 60 missions d'audit ont été réalisées auprès de 55 partenaires.

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

Contribuer à la protection de l'environnement

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

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



Ensemble, préservons notre environnement

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

Maroc Telecom a inscrit, parmi les objectifs poursuivis dans le cadre de sa politique environnementale, la contribution à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).

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

Maroc Telecom a déployé **71 ateliers solaires** afin d'alimenter en énergie les sites mobiles isolés. Il poursuit l'installation des systèmes intelligents de ventilation (« Free cooling ») dans les shelters mobiles dans un but d'optimisation de la consommation énergétique des climatisations.

Une solution logicielle optimisant la consommation des postes de travail informatique des collaborateurs de Maroc Telecom a été déployée sur plus de 6 000 postes de travail. Cette solution permet un gain énergétique moyen de 20%

Enfin, au niveau des filiales, plus de **150 ateliers d'énergie solaire** ont été mis en service.

Maroc Telecom a revu depuis plusieurs années le mode de gestion de son parc automobile. Il minimise les émissions de GES liées aux déplacements professionnels (combustion de carburant), en recourant à la location longue durée pour ses véhicules.

Il renouvelle ainsi régulièrement une partie de son parc et profite des avancées technologiques pour disposer de voitures à moteurs moins polluants. **En 2017, 522 véhicules ont été remplacés par des véhicules neufs et plus écologiques.**



L'OPTIMISATION DE LA CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES

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

La facturation électronique a donné une très bonne satisfaction en particulier auprès des clients Entreprises. Elle permet aux clients de consulter en ligne, télécharger leurs factures, et de suivre les consommations à l'aide de tableaux et de graphiques. Ce service a été aussi amené à évoluer pour intégrer le Selfcare client Maroc Telecom dans une vision de transformation digitale globale.

Le service e-facture remplacera progressivement la facture papier. Il est en phase avec les objectifs environnementaux de Maroc Telecom.

Les clients Maroc Telecom disposent de plusieurs moyens pratiques dématérialisés alternatifs aux cartes à gratter, pour l'achat de crédits de communications prépayées Mobile, à savoir : Internet, Guichet Automatique Bancaire ou chez le revendeur qui active le crédit directement sur le Mobile. **A fin 2017, ces moyens dématérialisés de recharges représentaient 42% du montant des recharges.**

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

- Utilisation d'emballages 100% recyclables renforcés et réutilisables pour l'acheminement des terminaux à réparer.
- Réduction du nombre de formulaires SAV en fusionnant le Bon De Prise En Charge SAV et le Bon De Réparation SAV
- Diversifier les moyens de dématérialisation de la recharge (action en cours pour la recharge Express)

Les filiales promeuvent également les moyens dématérialisés pour l'achat de crédits de communications Mobile.

A titre d'exemple, 98% et près de 60% des recharges sont électroniques, respectivement chez **Atlantique Telecom Côte d'Ivoire** et **Sotelma**.

Par ailleurs, Sotelma a mis en place un SI de suivi de la consommation d'eau et d'électricité. De plus, la moitié du parc radio d'accès est solarisée.



LA GESTION DES DÉCHETS

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





L'INTÉGRATION PAYSAGÈRE DES ANTENNES

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

A fin 2017, cette démarche d'intégration paysagère a concerné près de 250 sites mobiles.

LA RÉHABILITATION DES ESPACES VERTS

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

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

Étalé sur une superficie de plus de 8 hectares au cœur de Marrakech, Arsat Moulay Abdeslam, parc de plus de 300 ans, est aujourd'hui un lieu

de promenade privilégié, associant nature et nouvelles technologies.

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

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

En partenariat avec la Sodefor, **Atlantique Telecom Côte d'Ivoire** a procédé au reboisement de plus de 40 hectares de forêt à travers les forêts classées du pays.

Sotelma soutient le Parc National du Mali et contribue, de ce fait, à la protection d'espèces de plantes menacées de disparition. En outre, il accompagne les services des eaux et Forêts à travers les activités inscrites dans les Etudes d'Impact Environnemental et Social des projets Fibres Optiques.

LES PLAGES PROPRES

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





LA COMPENSATION VOLONTAIRE CARBONE

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



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

Lors de l'édition 2017, Maroc Telecom a présenté « souk-e.ma », une solution gratuite, rapide et simple d'accès pour les agriculteurs. Il s'agit d'une plateforme de mise en relation entre agriculteurs au Maroc pour la location de matériels agricoles, la mutualisation des ressources humaines et l'achat ou la vente des productions agricoles.



LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2017

LE TITRE IAM SUR LES PLACES BOURSIÈRES

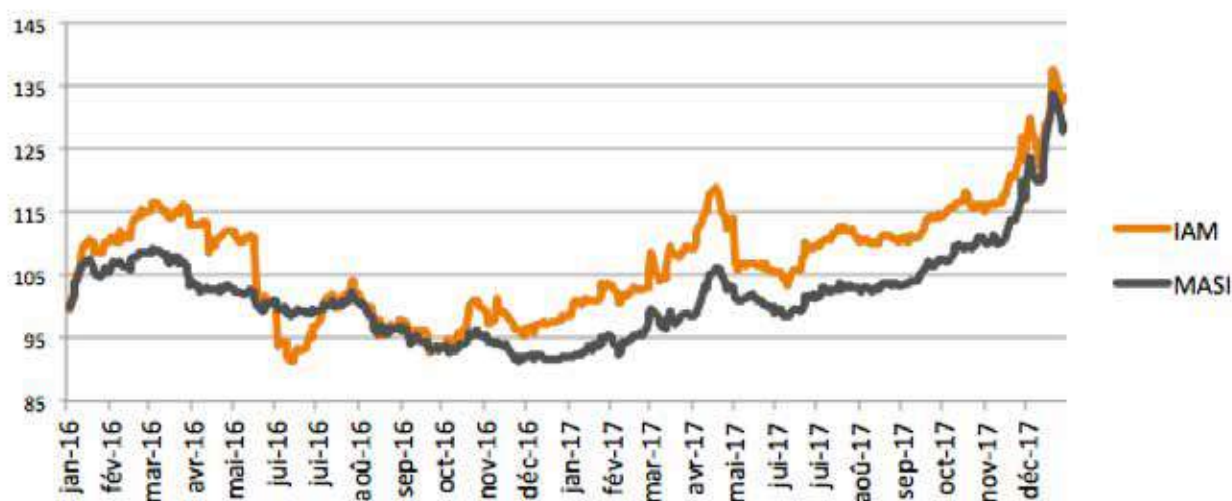
Evolution du titre IAM à la bourse de Casablanca

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

Code 8001

IAM-Casablanca (dirhams) VS MASI

Graphique évolution du cours Maroc Telecom Casablanca vs Masi



Evolution du titre IAM à la bourse de Casablanca

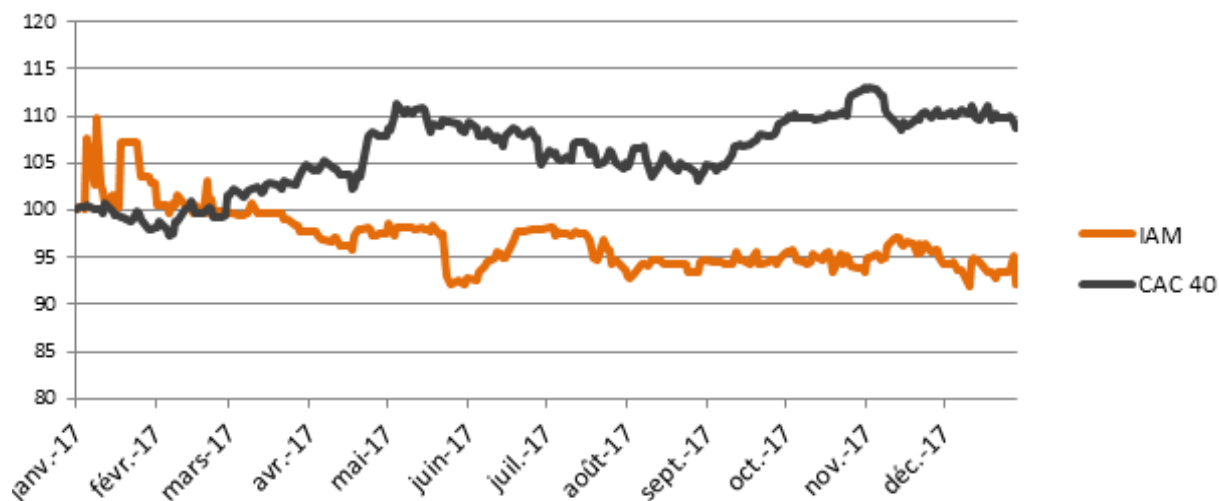
L'action de Maroc Telecom est également cotée sur NYSE EURONEXT Paris - valeurs étrangères sous l'appellation IAM.

Code ISIN MA 00000 11488

Eligible au SRD

IAM-Paris (euros) VS CAC40

Graphique évolution du cours Maroc Telecom Paris vs CAC40



LES RENDEZ-VOUS FINANCIERS 2018

Calendrier des événements 2018

*Date	Événement
Lundi 19 février 2018	Résultats - FY 2017
Lundi 23 avril 2018	Résultats T1-2018
Mardi 24 avril 2018	Assemblée générale des actionnaires
Lundi 23 juillet 2018	Résultats S1 2018
Lundi 22 octobre 2018	Résultats T3 2018

* avant bourse

LES DIVIDENDES **DISTRIBUÉS**

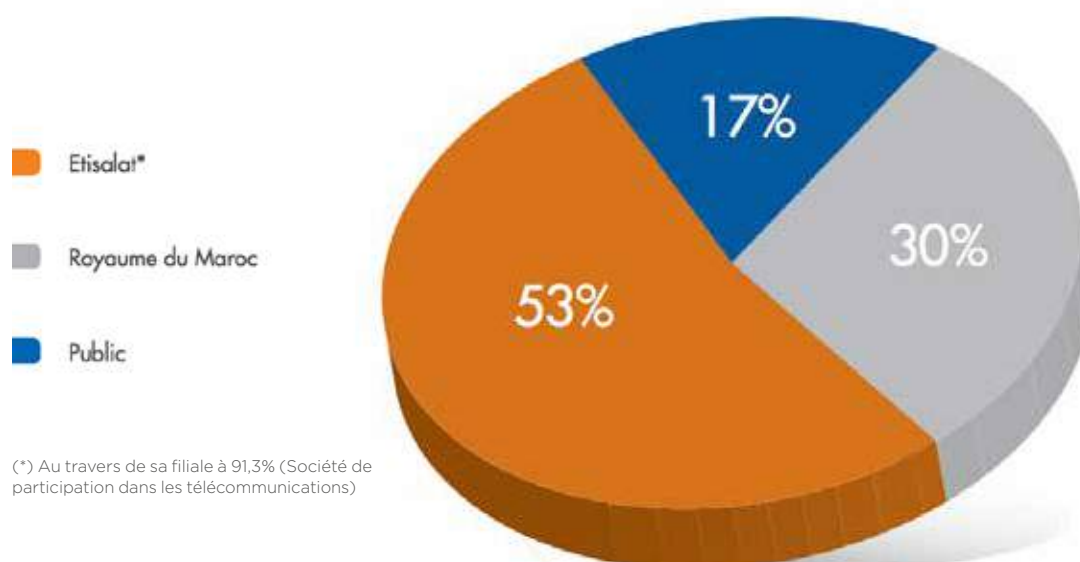
Depuis l'ouverture de son capital, Maroc Telecom a toujours été soucieux de rémunérer ses actionnaires de manière satisfaisante tout en garantissant les moyens de son développement. Maroc Telecom a l'intention de poursuivre une politique de distribution régulière et significative, en fonction de la conjoncture,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

Tableau récapitulatif des dividendes distribués

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

*Montant proposé à l'Assemblée Générale Ordinaire du 24 avril 2018. Ce montant devra être ajusté pour tenir compte du nombre d'actions d'autocontrôle détenues à la date de paiement du dividende.

LA RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31/12/2017



LE REPORTING EXTRA-FINANCIER

Maroc Telecom a mis en place un reporting extra financier depuis 2009. Des données extra-financières (environnementales, sociales et sociétales) sont renseignées dont une partie est publiée annuellement. Durant l'exercice 2017, Maroc Telecom a renseigné plus de 170 indicateurs extra-financiers, dont 48 indicateurs sociétaux, 23 indicateurs environnementaux et plus de 100 indicateurs sociaux.

Des travaux de vérification du reporting sont réalisés par les équipes de l'audit interne. Ces travaux garantissent que le reporting est réalisé en conformité avec les procédures en vigueur et qu'il répond aux critères d'exhaustivité et de fiabilité.



Indicateurs environnementaux / Maroc Telecom

Consommation d'électricité (milliers de KWh) : **509 451**

Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels (Kg) : **11 169**

Consommation de fuel (groupes électrogènes) (L) : **7 214 340**

Total Emissions CO2 de Maroc Telecom (kg CO2) : **401 120 965**

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

• Essence : **120**

• Diesel : **6 860**

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

• Electricité : **362 729**

• Autres sources : **30 691**

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

• Train : **148**

• Avion : **573**

Indicateurs sociaux / Groupe Maroc Telecom

Effectif total : **10 879**

Age moyen :

• Maroc Telecom : **46,2 ANS**

• Dans les filiales : **44,1 ANS**

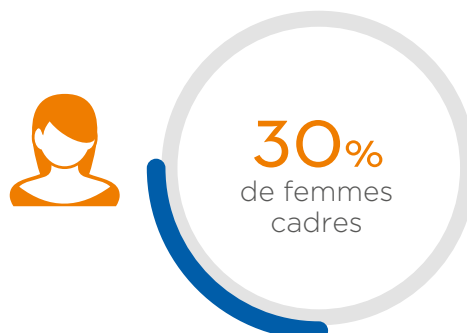
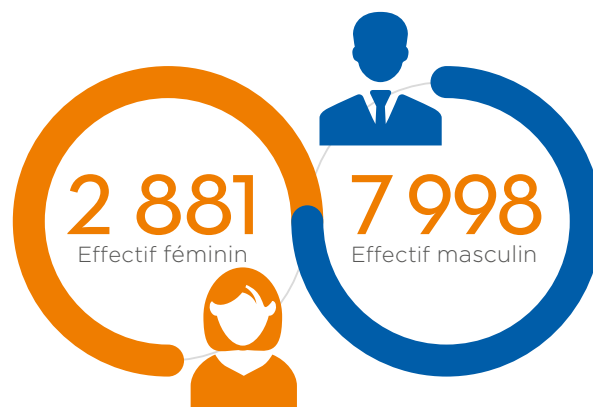
Ancienneté moyenne :

• Maroc Telecom : **21 ANS**

• Filiales : **16 ANS**

Collaborateurs ayant moins de 25 ans : **279**

Durée moyenne (en jour) de formation par salarié : **3**



Indicateurs sociétaux / Groupe Maroc Telecom Impact territorial, économique et social

Emplois indirects créés par le Groupe :

Près de 1,17 million d'emplois. Près de **125 000** au Maroc et **plus de 1 045 000** dans les pays des filiales

60% des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Communes rurales isolées couvertes dans l'année : **11 au Maroc, 2 au Burkina Faso, 6 au Gabon, 18 au Mali, 8 en Mauritanie, 20 au Niger et 51 en Côte d'Ivoire**

Couverture 2G des populations : **99,5% au Maroc, 98,24 % au Bénin, 93 % au Burkina Faso, 92,5% en Côte d'Ivoire, 88% au Gabon, 80% au Mali, 95,05% en Mauritanie, 30,71% au Niger, 41% en République Centrafricaine et 92% au Togo**

Couverture Haut débit (3G) : **96 % au Maroc**

Couverture Haut débit (4G) : **93 % au Maroc**

Promotion de la diversité linguistique

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

Maroc Telecom : 8

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

Atlantique Telecom Centrafrique: 2 (Français et Sango)

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire: 15 (Français, langues vernaculaires (Baoulé, Bété, Malinké, Agni, Yacouba, Gouro, Sénoufo...), langues sous régionale (Bénin, Togo, Sénégal, Niger, Mali, Burkina Faso, Ghana...))

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

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

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

Gabon Télécom : 2 (Français, Anglais)

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

Onatel : 3 (Français, Mooré, Dioula)

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

Santé et Sécurité des consommateurs

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées par Maroc Telecom : **près de 300**





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

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

Câble ACE (Africa Coast to Europe): câble en fibre optique, sous-marin reliant l'Europe à la côte ouest de l'Afrique. Il est géré par un consortium de 17 opérateurs dont le Groupe Orange.

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

FTTH (Fiber To The Home): Fibre jusqu'à l'abonné, elle correspond au déploiement de la fibre optique depuis le lieu d'implantation des équipements de transmission de l'opérateur jusque dans les logements ou locaux à usage professionnel.

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

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

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

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

PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms) : programme du Service Universel, lancé en novembre. L'objectif est de couvrir 9 263 localités rurales reculées au Maroc, en téléphonie mobile et Internet, par le biais des réseaux 2G et 3G. Les zones principalement ciblées sont des zones blanches, non desservies par les opérateurs

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

