



RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE

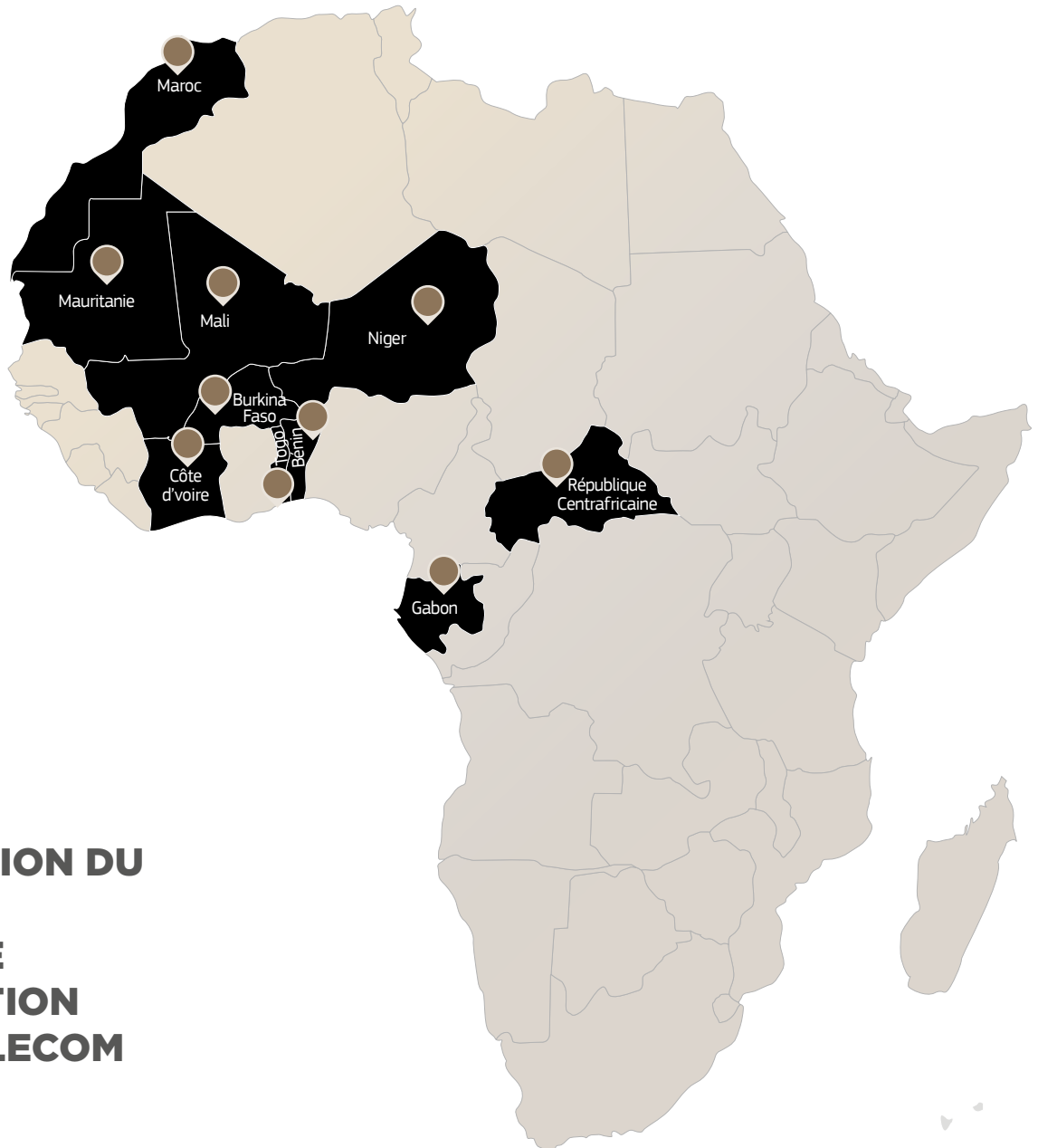
2018





RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2018



IMPLANTATION DU GROUPE ET TAUX DE PARTICIPATION MAROC TELECOM

MAROC TELECOM (MAROC)
CASANET (MAROC)
MAROC TELECOM : 100%

SOTELMA (MALI)
MAROC TELECOM : 51%

ONATEL (BURKINA FASO)
MAROC TELECOM : 61%

MAURITEL (MAURITANIE)
MAROC TELECOM : 51,527%(*)

GABON TÉLÉCOM (GABON)
MAROC TELECOM : 51%

AT CÔTE D'IVOIRE (CÔTE D'IVOIRE)
MAROC TELECOM : 85%

ETISALAT BÉNIN (BÉNIN)
MAROC TELECOM : 100%

AT TOGO (TOGO)
MAROC TELECOM : 95,06%

AT NIGER (NIGER)
MAROC TELECOM : 100%

AT CENTRAFRIQUE
(RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE)
MAROC TELECOM : 100%

AT : Atlantique Telecom

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

UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DANS 10 PAYS DU CONTINENT AFRICAIN

* A taux de change constant

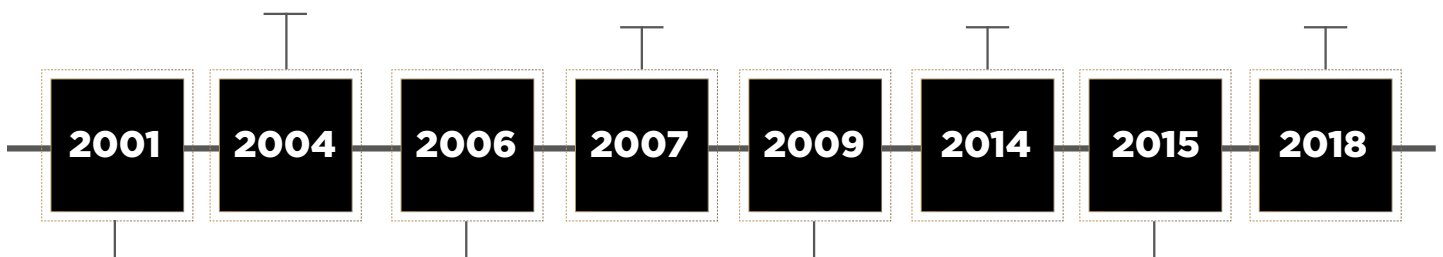


Introduction en bourse sur les places de Casablanca et de Paris de 14,9% du capital (décembre)

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

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

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



Ouverture du capital de Maroc Telecom (février)

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

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

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

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

LES ACTIVITÉS AU MAROC



**21,41
MILLIARDS**

de DH de chiffre d'affaires,
+4,6% par rapport à 2017



**11,46
MILLIARDS**

de DH de résultat brut d'exploitation
(EBITDA), +6,1% par rapport à 2017



PARC MOBILE (EN MILLIERS)

	2017	2018	42,65%	13,97
Postpayé	1 767	1 993	de part de marché (source : ANRT, T3-18)	milliards de DH de chiffre d'affaires, +4,7% par rapport à 2017
Prépayé	16 766	17 068		
Total	18 533	19 062 (hausse de 2,9% sur un an)		



PARC FIXE (EN MILLIERS)

	2017	2018	95,8%*	9,24
Professionnels et Entreprises	411	405	de part de marché (source : ANRT T3-18)	milliards de DH de chiffre d'affaires, +3,1% par rapport à 2017
Résidentiels	1 313	1 413		
Total	1 725	1 818 (hausse de 5,4%)		

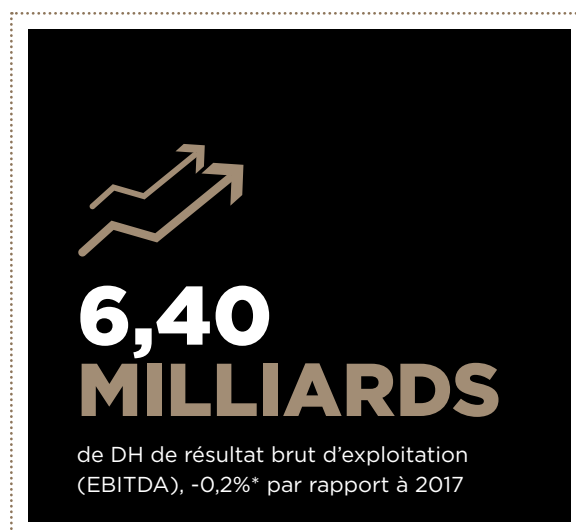
(*) Hors mobilité restreinte



PARC INTERNET (EN MILLIERS)

	2017	2018	50,02%	99,89%
3G/4G	9 481	10 828 (+14,2% sur un an)	de part de marché Internet 3G/4G (source : ANRT T3-18)	de part de marché ADSL (source : ANRT T3-18)
ADSL	1 363	1 484 (+8,9%)		
Total	10 844	12 311		

LES ACTIVITÉS DANS LES FILIALES



ATLANTIQUE TELECOM CENTRAFRIQUE RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
140 (-2,6%) : 10%

ATLANTIQUE TELECOM CÔTE D'IVOIRE CÔTE D'IVOIRE



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
8 646 (+11,8%) : 26%

GABON TELECOM GABON



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
1 620 (+4,7%) : 57%

ATLANTIQUE TELECOM NIGER NIGER



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
2 485 (+17,5%) : 25%

ATLANTIQUE TELECOM TOGO TOGO



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
3 405 (+15,7%) : 55%

ETISALAT BÉNIN BÉNIN



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
4 279 (+8,1%) : 47%

MAURITEL MAURITANIE



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
2 397 (+12,0%) : 62%

ONATEL BURKINA FASO



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
7 634 (+6,1%) : 39%

SOTELMA MALI



PARC MOBILE 2018** : PART DE MARCHÉ*
7 320 (+1,8%) : 45%

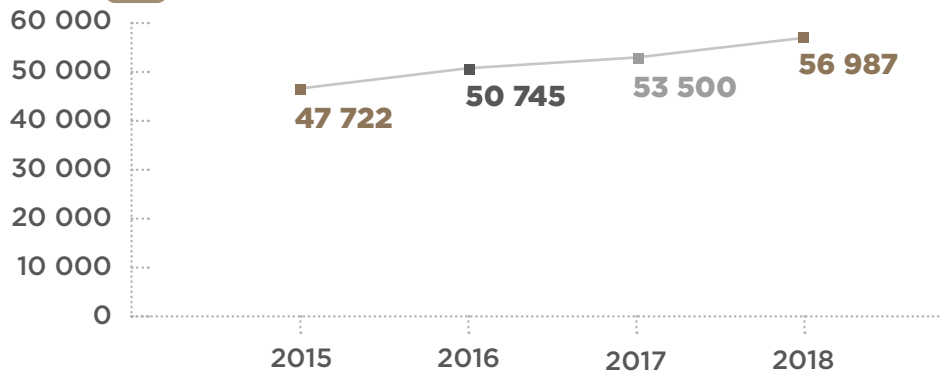
(*) A taux de change constant - Source : Dataxis - T3 2018. (**) En milliers



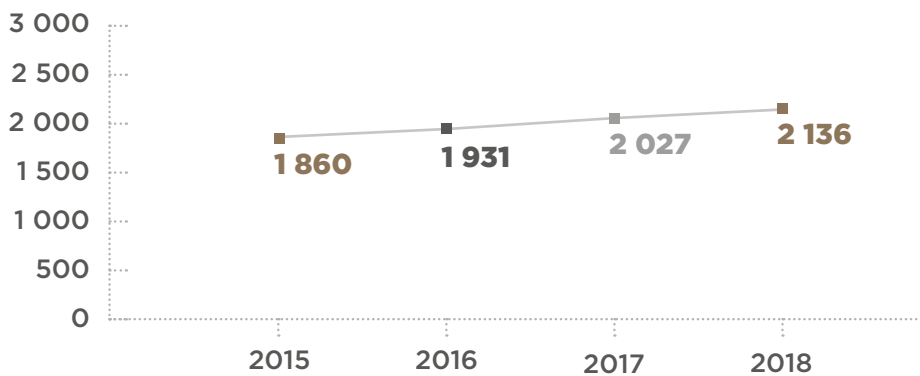
LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE



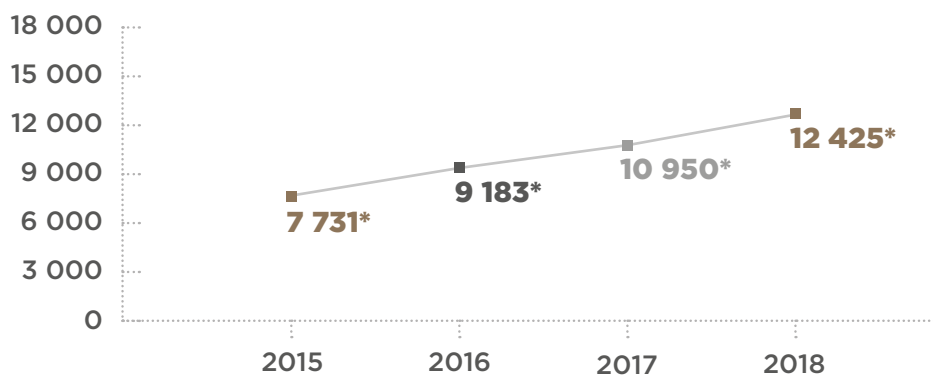
NOMBRE DE CLIENTS MOBILE (EN MILLIERS)



NOMBRE DE LIGNES FIXE (EN MILLIERS)



NOMBRE D'ABONNÉS INTERNET (EN MILLIERS)



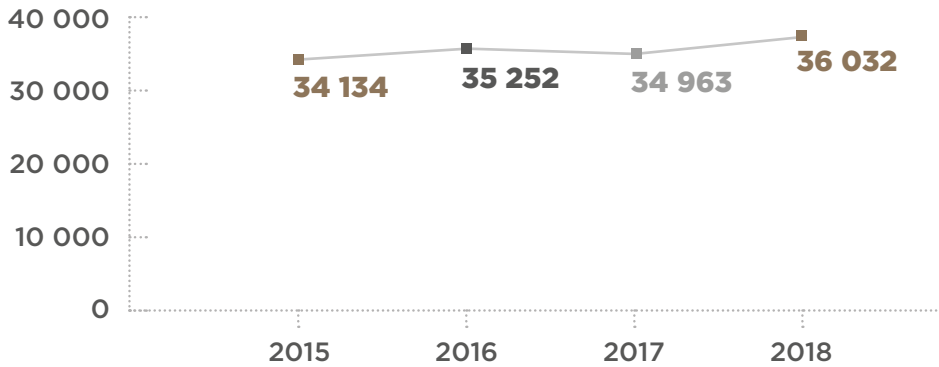
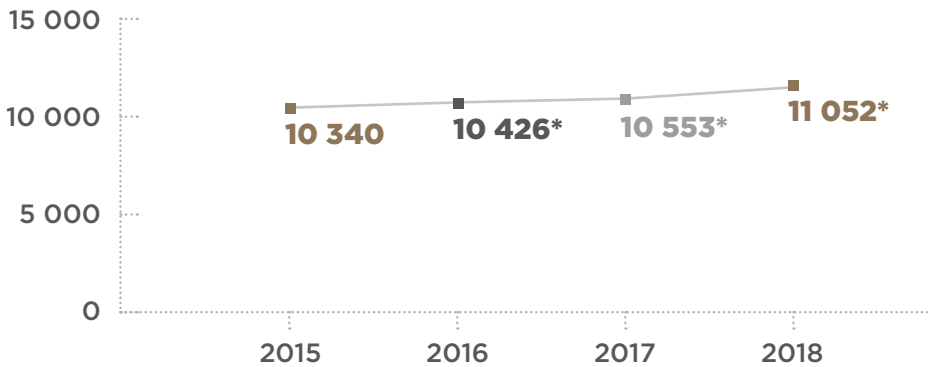
* 2015 : (6 502 3G ET 4G //1 229 ADSL)

* 2016 : 9 183 (7 844 3G/4G //1 339 ADSL)

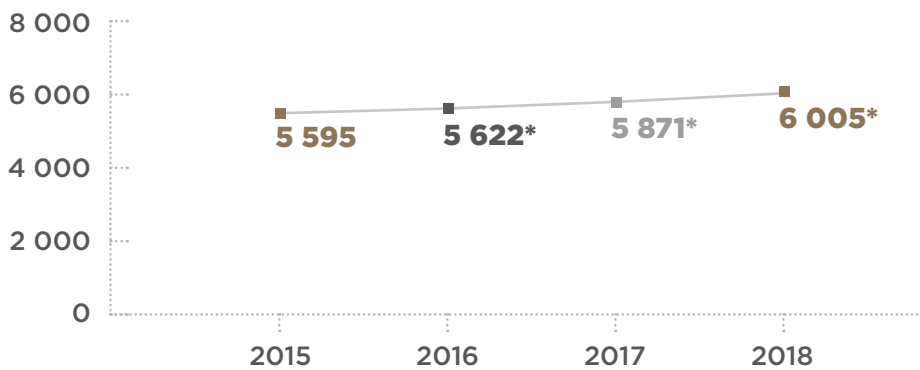
* 2017 : 10 950 (9 481 3G/4G //1 469 ADSL)

* 2018 : 12 425 (10 828 3G/4G //1 597 ADSL)

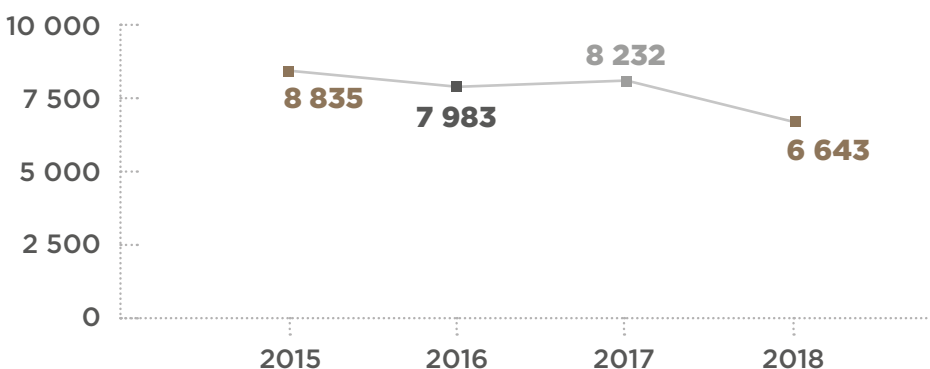
Les données 3G/4G concernent le Maroc uniquement / L'ADSL représente le parc Groupe

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ EN NORMES IFRS*(EN MILLIONS DE DIRHAMS)***RÉSULTAT OPÉRATIONNEL (EBITA) CONSOLIDÉ EN NORMES IFRS***(EN MILLIONS DE DIRHAMS)*

* EBITA ajusté de l'impact des charges de restructuration en 2018, 2017 et 2016 et de la cession immobilière en 2016

RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ PART DU GROUPE EN NORMES IFRS*(EN MILLIONS DE DIRHAMS)*

* RNPG ajusté de l'impact des charges de restructuration en 2018, 2017 et 2016 et de la cession immobilière en 2016

INVESTISSEMENTS CONSOLIDÉS EN NORMES IFRS*(EN MILLIONS DE DIRHAMS)*

UN ACTEUR ENGAGÉ



CLIENTS ET CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE

Nombre de clients :
près de

61
millions

Chiffre d'affaires :
36,03
milliards de DH

INVESTISSEMENTS BRUTS GROUPE

6,6
milliards de DH

MAROC
2,7
milliards de DH

FILIALES
3,9
milliards de DH

RESSOURCES HUMAINES GROUPE

Effectif

10 609

Nombre d'heures
de formation Groupe
plus de

230 000

Rémunération

2,8
milliards de DH

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES MAROC

Nombre de revendeurs :
plus de

75 000

Nombre de lignes téléboutiques :
plus de

2 400

ÉTAT & COLLECTIVITÉS PUBLIQUES MAROC :

Impôts et taxes

5,47
milliards de DH

ACTIONNAIRES MAROC TELECOM :

Dividendes

5,696
milliards de DH

SOIT

6,48
DH/action

Etat Marocain :

1,709
milliard de DH

SPT*** :

3,019
milliards de DH

Autres :

967
millions de DH

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

CINQUIÈME TITRE « TOP PERFORMER EN RESPONSABILITÉ SOCIALE »

En 2018, Maroc Telecom a reçu pour la cinquième fois consécutive, le trophée «Top Performer» de la part de l'agence internationale Vigeo Eiris, leader du rating social.

Le «Top Performers RSE 2018» a été décerné à Maroc Telecom pour sa performance globale, faisant ainsi partie des 10 entreprises lauréates sélectionnées par le cabinet parmi les 44 plus grandes capitalisations du Maroc.

Maroc Telecom a intégré de ce fait l'indice « Casablanca ESG 10 » lancé en septembre 2018 par la Bourse de Casablanca et regroupant les 10 valeurs cotées ayant obtenu les meilleures notations ESG (environnementales,

sociales et de gouvernance) de Vigeo Eiris.

En plus de s'être distingué par sa performance globale, Maroc Telecom a obtenu des scores parmi les plus élevés du panel sur plusieurs facteurs spécifiques de responsabilité sociale tels que : le respect des droits humains fondamentaux et la prévention des atteintes à ces droits ; l'efficacité des dispositifs d'audits et de contrôles internes ; la prévention des discriminations et la promotion de l'égalité ; le respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective et la maîtrise de la consommation d'énergie et la réduction des émissions polluantes.

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

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

La composition de ce palmarès étant actualisée deux fois par an, en juin et décembre, Maroc Telecom est apparu 2 fois en 2018 et pour la quatrième année

consécutive parmi les 100 entreprises primées par Vigeo Eiris sur un univers de 800 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.



L'ÉVALUATION CONTINUE ET RÉGULIÈRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

En 2018, Maroc Telecom a reçu sa deuxième attestation Vigeo Eiris 26 000, en maintenant son niveau "Avancé". Cette distinction vient suite à un audit de renouvellement qui a mesuré la conformité des engagements au regard de

la norme ISO 26 000 ainsi que les progrès réalisés. Les résultats ont ainsi confirmé la poursuite du déploiement effectif des pratiques RSE et l'intégration de la RSE dans les politiques et la stratégie de croissance de l'entreprise.



TROISIÈME ÉDITION DES «ARAB BEST AWARDS» : TRIPLE DISTINCTION ARABE POUR M. ABDESLAM AHIZOUNE ET MAROC TELECOM

Pour la deuxième année consécutive, Maroc Telecom et M. Abdeslam Ahizoune ont été primés lors de la 3^{ème} édition des « Arab Best Awards ». Une consécration qui vient couronner les efforts accomplis par le Groupe et son Président du Directoire.

M. Abdeslam Ahizoune, Président du Directoire de Maroc Telecom, s'est vu décerner deux prix ; celui de « Meilleur Président Exécutif Arabe dans le secteur des télécommunications en 2018 » et des « 100 meilleurs Présidents Exécutifs Arabes en 2018 » dans lequel il figure au 3^{ème} rang.

« Arab Best » a, par ailleurs, décerné à Maroc Telecom le Prix du « Meilleur Opérateur Télécom Arabe en 2018 ». Une nouvelle consécration qui témoigne des efforts accomplis par l'entreprise pour développer les TIC sur le continent africain.

« TELECOM REVIEW EXCELLENCE AWARDS 2018 » : MAROC TELECOM, PRIMÉ «MEILLEUR OPÉRATEUR AFRICAIN» POUR LA DEUXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE

Le Groupe Maroc Telecom a remporté, pour la deuxième année consécutive, le prix du «Meilleur opérateur africain» lors des « Telecom Review Excellence Awards 2018 ».

Cette distinction vient récompenser les efforts accomplis par le Groupe sur le continent africain.

La cérémonie de remise des prix a eu lieu lors du «Telecom Review Leaders Summit 2018 », qui a rassemblé les leaders du secteur des télécommunications et des nouvelles technologies.

La sélection des gagnants a été effectuée par un jury composé des experts de l'industrie des télécommunications et du secteur des TIC.





À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2018 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 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. Il consolide toutes les actions de Maroc Telecom et de ses filiales au Bénin (Etisalat Bénin), au Burkina Faso (Onatel), en Côte d'Ivoire (Atlantique Telecom Côte d'Ivoire), au Gabon (Gabon Télécom), au Mali (Sotelma), en Mauritanie (Mauritel), au Niger (Atlantique Telecom Niger), en République Centrafricaine (Atlantique Telecom Centrafrique) 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

19 | Le Mot du Président du Directoire

20 | La gouvernance du groupe

24 | Les orientations stratégiques

26 | Les faits marquants de 2018

30 | La stratégie du groupe en action

- Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication

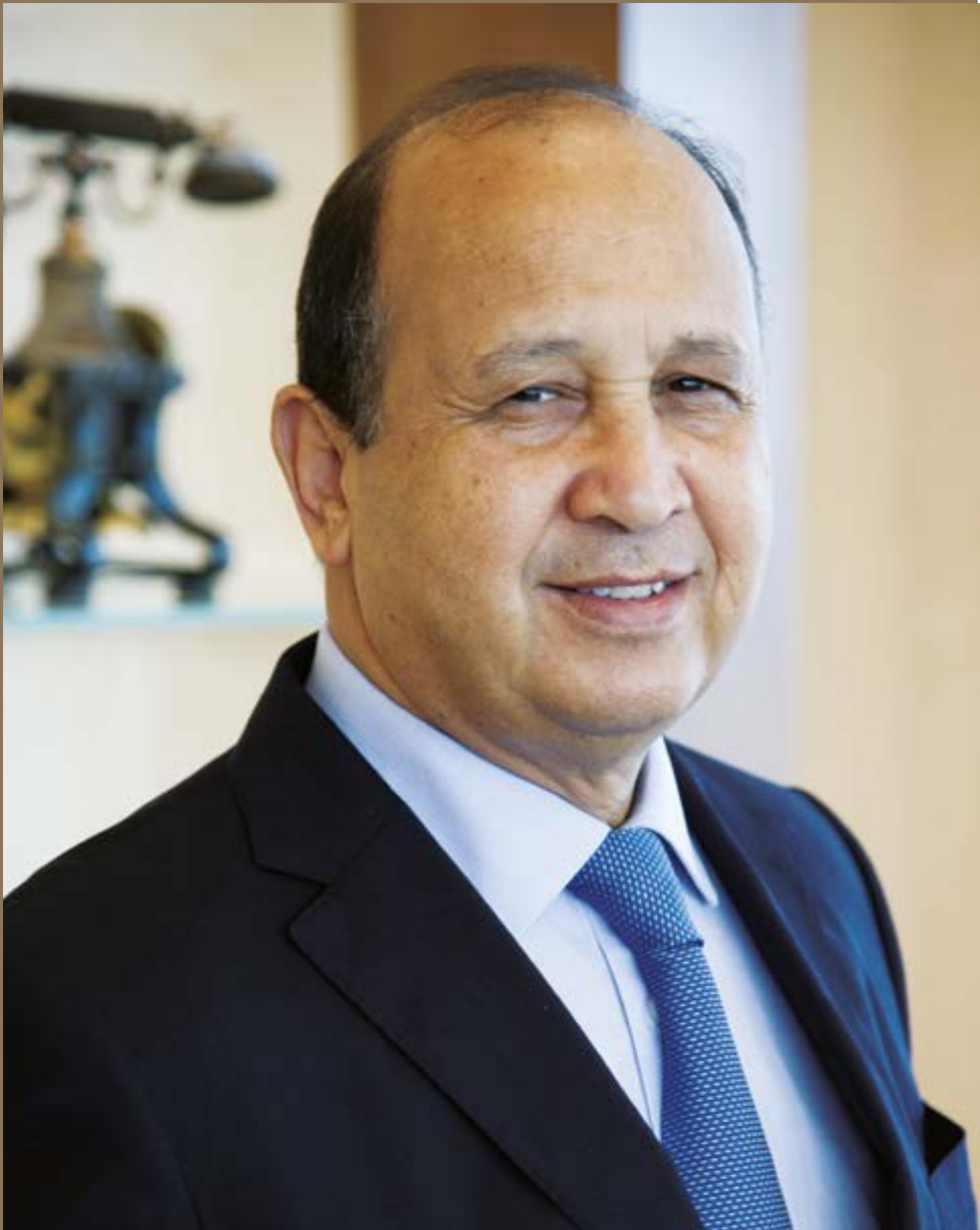
- Contribuer au développement économique et social

- Agir pour le bien-être des populations

- Agir en entreprise responsable

74 | Les performances du groupe en 2018

78 | Le glossaire



LE MOT DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

Dans un environnement marqué par de profondes transformations et un contexte concurrentiel intense, le Groupe Maroc Telecom a enregistré, en 2018, une progression soutenue de ses principaux indicateurs de performance dans l'ensemble des marchés.

Cette tendance positive confirme d'une part la pertinence de la stratégie et l'efficacité du modèle adopté et, d'autre part, permet de relever ses perspectives de développement.

Avec une croissance accélérée des activités au niveau national, Maroc Telecom capitalise sur la qualité de son réseau et de ses services afin d'accompagner l'usage croissant des clients pour le Très Haut Débit Mobile et Fixe.

Les filiales africaines, malgré une forte pression concurrentielle et réglementaire, maintiennent une dynamique positive avec une contribution significative aux résultats du groupe, confortant ainsi les choix de croissance externe, entrepris sur des marchés à fort potentiel.

Maroc Telecom continue d'investir massivement pour étendre et renforcer ses réseaux sur tous les territoires, et offrir les technologies les plus récentes à ses clients.

Au niveau des filiales, la généralisation des technologies Haut-Débit s'est matérialisée en 2018 par le lancement de nouvelles générations de réseaux et l'obtention de nouvelles licences (au Mali, au Togo, et en République Centrafricaine).

L'année 2018 aura également marqué un jalon important dans l'exécution des chantiers de transformation digitale du Groupe, qui s'inscrivent dans une démarche d'innovation permanente afin d'améliorer l'expérience clients.

La digitalisation touche également l'environnement de travail de nos salariés à travers la refonte des outils et processus existant, ainsi que des formations dispensées afin de les sensibiliser sur les enjeux de la transformation digitale.

En 2019, la transformation digitale et l'innovation feront davantage partie de nos priorités stratégiques.

ABDESLAM AHIZOUNE

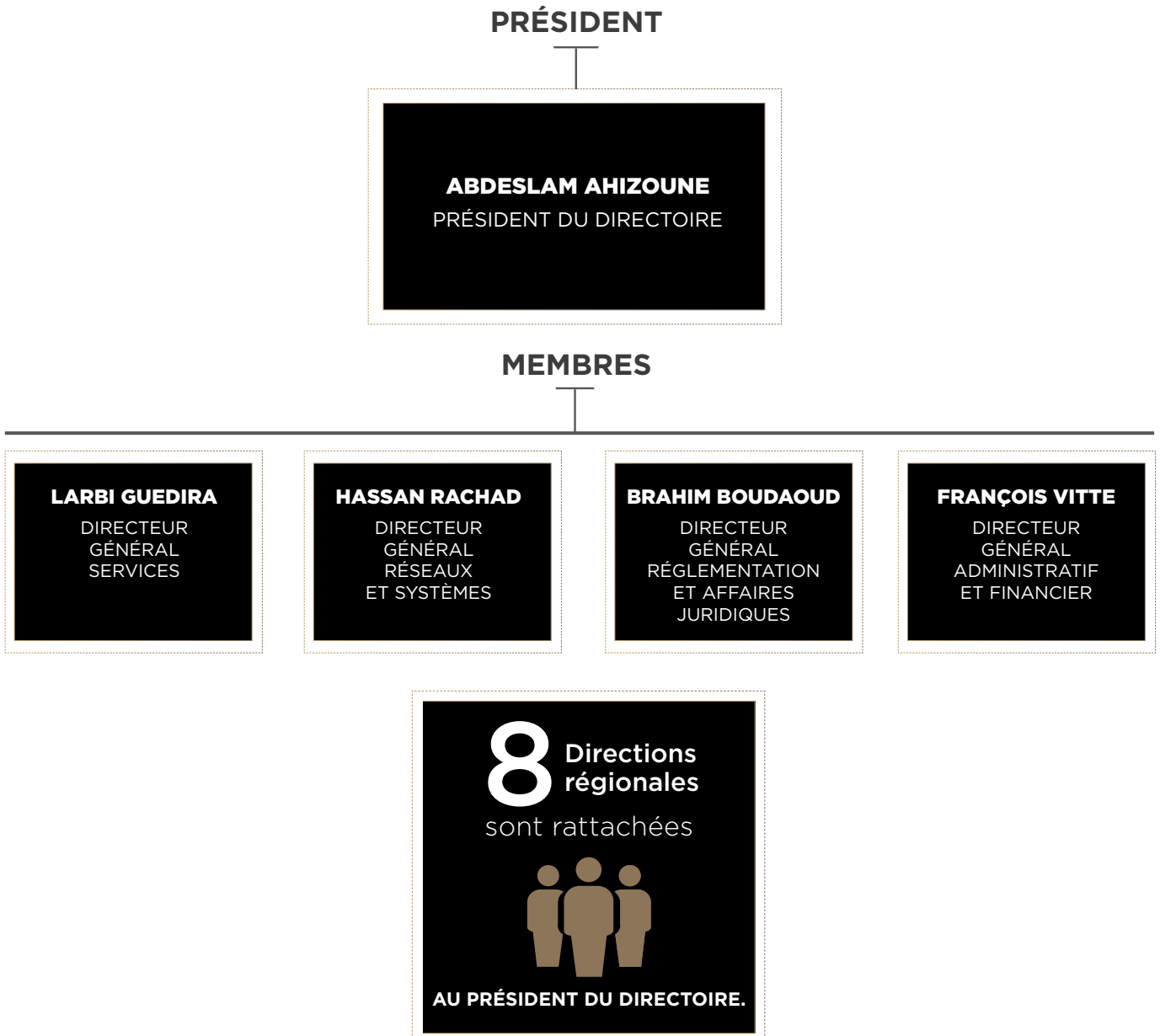
LA GOUVERNANCE DU GROUPE



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



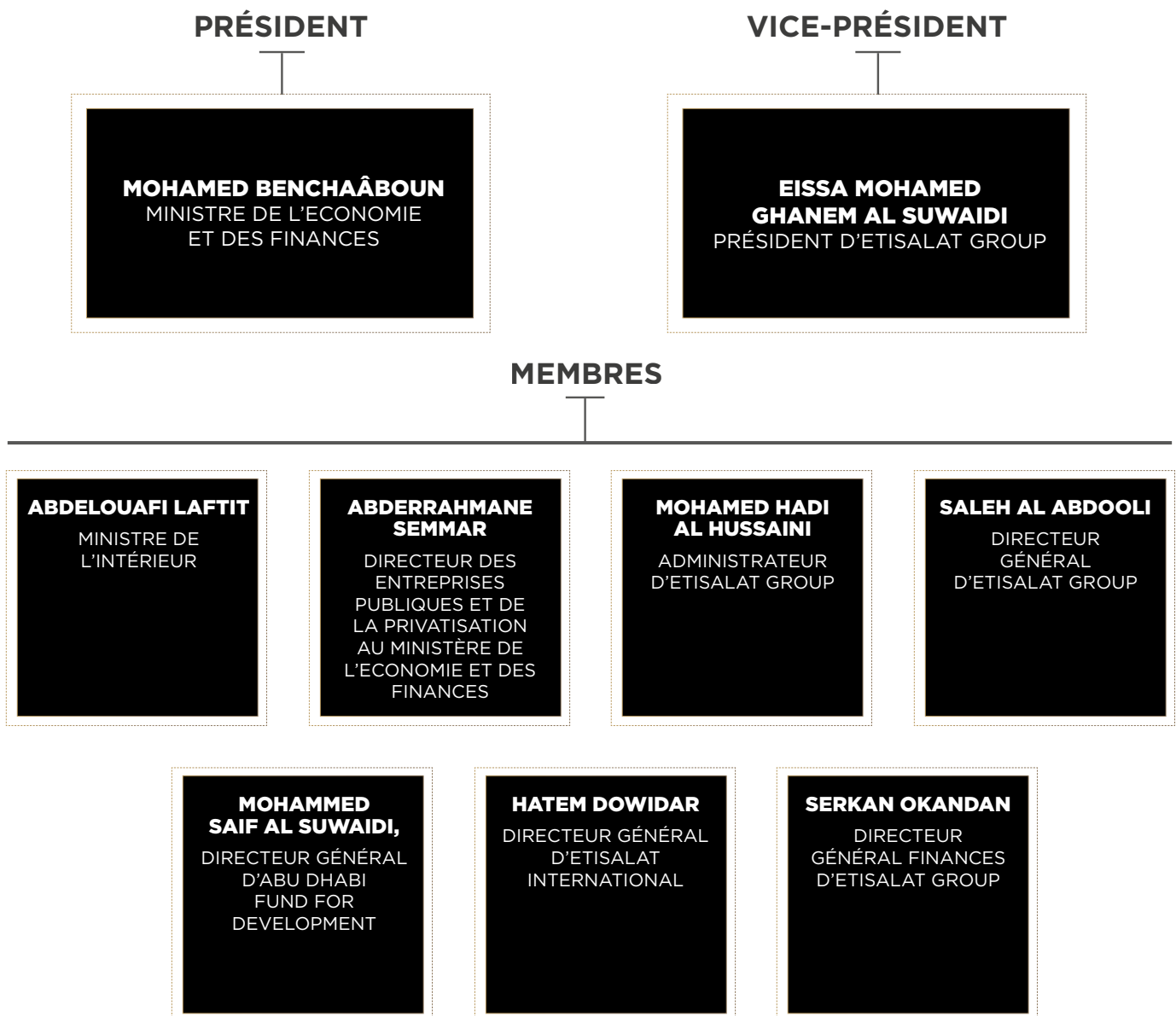
Le Directoire administre et dirige la société sous le contrôle du Conseil de Surveillance.

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 2018, le Directoire s'est réuni à plus de trente reprises, avec une présence effective de tous les membres.

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE



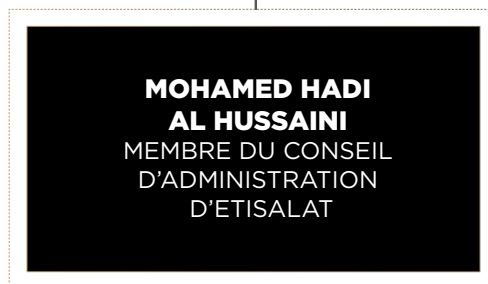
Le Conseil de Surveillance est composé de neuf membres nommés pour six ans. Trois représentent le Royaume du Maroc et six représentent Etisalat.

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 2018, le Conseil de Surveillance s'est réuni à trois reprises, avec un taux moyen de présence de ses membres de 82%.

LE COMITÉ D'AUDIT

PRÉSIDENT



MEMBRES



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 2018.

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 2018

L'ANNÉE 2018 A ÉTÉ MARQUÉE PAR :

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



MAROC TELECOM

- Couverture de 97% de la population par la technologie 4G
- Poursuite des investissements dans le déploiement de la fibre optique et du renforcement du réseau Mobile

• Distinctions RSE :

- Présence dans les palmarès «Emerging Market 70», des meilleures entreprises en responsabilité sociale dans des pays émergents, pour la 4^{ème} année consécutive
- Obtention de la 2^{ème} attestation ISO 26 000 en maintenant le niveau de performance le plus élevé, délivrée par Vigeo EIRIS
- Obtention du trophée « Top Performer RSE » de Vigeo Eiris, pour la 5^{ème} fois consécutive.



MAURITEL

- Enrichissement de l'offre Internet Haut Débit
- Diversification des offres mobiles pour les entreprises
- Démocratisation de l'accès aux applications communautaires avec l'enrichissement des offres existantes
- Extension de la couverture 3G

GABON TÉLÉCOM

- Enrichissement de l'offre Internet Très Haut Débit (FTTH)
- Poursuite du déploiement de la Fibre optique
- Unification et simplification de l'offre Mobile Money
- Digitalisation de la prise de commande par les clients (lancement de l'application «MyGT»)

ONATEL

- Extension des capacités du réseau Mobile à travers le tout IP
- Mobile paiement : Elargissement du réseau de distribution de Mobicash

SOTELMA

- Lancement de la 4G
- Enrichissement de l'offre Internet Haut Débit (ADSL)
- Renforcement du programme de fidélité
- Mobile Money : Elargissement des services proposés de paiement au transfert d'argent à l'international

AT CÔTE D'IVOIRE

- Mobile Money : Lancement de nouvelles options de paiement
- Enrichissement du bouquet des applications Mobile avec Moov TV

ETISALAT BÉNIN

- Mobile Money : Lancement du paiement par NFC et QR
- Free Roaming vers six pays de la sous-région (Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée-Conakry, Mali, Sénégal, Togo)
- Enrichissement des offres Mobile avec des « forfaits tous réseaux »

AT TOGO

- Lancement de la 4G
- Mobile Banking : Extension du réseau existant
- Enrichissement de l'offre Mobile avec le lancement de nouveaux forfaits Voix et Data

AT NIGER

- Enrichissement des offres Mobile et Internet
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée

AT CENTRE-AFRIQUE

- Lancement de la 3G++
- Refonte de la tarification client





LA STRATÉGIE DU GROUPE EN ACTION

Le Groupe Maroc Telecom a pour priorité de faciliter l'accès des NTIC au plus grand nombre et de répondre au mieux à une demande croissante pour de nouveaux usages numériques. Présent dans 10 pays en Afrique, à fort potentiel économique et démographique, il favorise l'épanouissement des populations et leur participation active à la vie sociale, culturelle et économique de la société.

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

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

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

En s'appuyant sur son expérience, accumulée au cours de nombreuses années de développement, dans la conception de solutions en parfaite adéquation avec les besoins spécifiques de chaque pays où il intervient, le Groupe a réussi à attirer et à fidéliser près de 61 millions de clients qui font confiance à ses compétences et à la qualité de ses services.

Le Groupe Maroc Telecom a conclu l'exercice 2018 avec des résultats au-dessus de ses objectifs; ce qui démontre la pertinence de sa stratégie fondée sur l'innovation et l'investissement soutenu.





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

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

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

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



DIVERSIFIER LES OFFRES POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS ET FACILITER LES USAGES

LE GROUPE MAROC TELECOM ANTICIPE LES ATTENTES DE SES CLIENTS ET S'ADAPTE À LEURS NOUVEAUX COMPORTEMENTS. IL CONTINUE À OFFRIR DES SERVICES ACCESSIBLES À TOUS ET DES CONTENUS NUMÉRIQUES DIVERSIFIÉS.

IL MET À PROFIT SA CAPACITÉ D'INNOVATION RECONNUE POUR PROPOSER 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

Maroc Telecom enrichit en continu ses offres Mobile. Il a lancé sur le segment prépayé un nouveau programme de Fidélité prépayé **Fidelio Jawal** pour récompenser les clients chaque semaine avec des bonus en minutes, SMS, internet mobile et autres cadeaux. Dans le but de renforcer l'attractivité de ses offres postpayées, Maroc Telecom a opéré une refonte des forfaits avec des formules plus généreuses :



- Forfaits Liberté orientés Data (15 Go d'internet 4G+ et 5H de communications) ou Voix (15H de communications et 5 Go d'internet) à 99 DH TTC.
- Forfait équilibré en voix et data offrant 16 H de communications nationales et internationales et 16 Go d'internet à 159 DH TTC.



S'agissant des offres Internet mobile, Maroc Telecom a lancé la **BOX Wifi 4G** avec une offre composée d'un accès Internet illimité et un volume horaire à partir 199 DH TTC / mois. Une fois le plafond atteint, la connexion n'est pas interrompue. Le client peut continuer à accéder à Internet en illimité avec un débit réduit garantissant une bonne expérience client.

A l'occasion de la Coupe du Monde Russie 2018, Maroc Telecom a lancé l'**Opération communauté Oussoud** : pour chaque but marqué par l'Equipe Nationale, les clients Jawal de la communauté Oussoud bénéficient d'un bonus de communications nationales ou d'internet Mobile valable le jour du match.

Grâce au déploiement de son réseau d'accès à Internet FTTH sur l'ensemble des agglomérations et à l'attractivité et la qualité de service de ses offres Internet Très Haut Débit, Maroc Telecom touche un plus grand nombre de clients Internet qui bénéficient grâce à cette offre d'une expérience de connexion plus puissante et encore plus rapide.

L'élargissement de la couverture Fibre Optique a été accompagné, également, par une baisse des prix des équipements et mise en place de promotions généreuses et régulières.

Afin d'améliorer la couverture Wi-Fi chez le client, aussi bien en ADSL qu'en FTTH, un large catalogue d'accessoire a été conçu pour répondre à tous les besoins. Des répéteurs, points d'accès, CPL et routeur Mesh sont proposés aux clients à partir de 159 DH TTC sans engagement.

Atlantique Telecom Centrafrique a introduit ses offres Data 3G++ avec des tarifs très compétitifs, a lancé des offres 3 en 1 (Voix, SMS, Data) et d'un nouveau Kit enrichi en Data. En mars 2018, il a procédé au passage à la tarification à la seconde.



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire offre régulièrement des Bonus Voix et Data. Il a lancé « Izy Flex », un ensemble de forfaits illimités qui offrent de la data, des appels et des SMS vers tous les réseaux.

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

Pour renforcer son image d'entreprise innovante, **Atlantique Telecom Togo** a effectué une refonte de ses forfaits en lançant de nouveaux forfaits mixtes plus avantageux et a diversifié ses forfaits Voix, SMS et Data. L'année 2018 a été également animée par le lancement de deux grands concepts « Promo Conso » et « Promo Flooz » tous deux des promotions à la consommation.



Gabon Télécom a procédé au lancement d'un nouveau débit FTTH de 100 Mbps et d'une offre triple crédit sur les recharges et de bonus de 50% sur les forfaits 4G via Mobicash, et ce de manière permanente.

En 2018, il a poursuivi la baisse des prix de ses équipements en baissant les tarifs des routeurs FTTH de plus de 50%. Il a également procédé au lancement de smartphones 4G.



Etisalat Bénin est 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 dans le pays en assurant sa présence dans les grandes villes.

Mauritel a conçu de nouvelles offres prépayées Mobile permettant aux clients d'accéder aux services SMS, Internet :

« Pass Grati-média » dédié aux réseaux sociaux,
« Pass Grati-SMS » offrant des volumes SMS.

Favorisant l'accès au service Mobile, **Onatel** a lancé de nouveaux forfaits Voix, Data et SMS à moindre coût. En plus d'un Kit avec plusieurs avantages

(300% de bonus On-Net sur la première recharge du mois, 100Mo + 100 SMS sur la première recharge du mois, une tonalité MUZIKI gratuite par défaut valable un mois, un crédit initial de 250 FCFA).

Sotelma a procédé au lancement de ses services 4G et à l'amélioration et l'enrichissement de ses forfaits en augmentant leurs avantages et de son catalogue de produits Mobicash. Ses services à valeur ajoutée ont été enrichis par « Malitel Games » et « Malitel Voice ».





POUR LES PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

En 2018, Maroc Telecom a enrichi le catalogue d'Offres B2B pour satisfaire le besoin croissant en Data mobile et en offres plus accessibles pour le segment Entreprise et Professionnel.

Dans le but de renforcer l'attractivité de ses offres postpayées, Maroc Telecom a procédé à un réajustement des offres forfaitaires avec des formules plus généreuses :

- Enrichissement des formules moyenne et haute gamme 30H, 35H et 40H avec des volumes de data gratuite allant jusqu'à 5Go supplémentaires;

- Lancement d'un nouveau forfait généreux à 149 DH TTC avec 20H vers le National et International +5 Go + Illimité Intra flotte voix.

Afin de permettre aux entreprises de connecter à l'internet ses sites distants de façon sécurisée et fiable partout au Maroc et même dans les régions peu desservies, Maroc Telecom a revu à la baisse les tarifs du kit Internet et VPN VSAT (Modem+ antenne) : 6 650 DH HT au lieu de 13 600 DH HT.

De plus, Maroc Telecom a procédé à une refonte globale des tarifs et du zoning vers l'international pour les offres et options du Fixe et à une revue des tarifs vers les destinations satellitaires.

MAROC TELECOM BUSINESS SERVICES





L'innovation au service de votre performance



FIXE



MOBILE



DATA



CLOUD

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.

Atlantique Telecom Centrafrique a lancé ses offres Data 3G++ des tarifs spécifiques pour les professionnels et les entreprises. Il a également déployé son offre BLR (Boucle locale radio) pour l'Internet illimité à Bangui. Par ailleurs, la totalité du pays a été couverte par l'Internet haut débit via satellite (MIHD).

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 pré-payés (Paiement Par Rechargement). Il a également mis sur le marché des offres liaisons spécialisées (LS).

Atlantique Telecom Niger a procédé à une interconnexion de données (Data + Internet) pour une dizaine d'entreprises.

Pour **Atlantique Telecom Togo**, l'année a enregistré le lancement effectif des offres HVC & Corporate.

Gabon Télécom a procédé à la baisse des redevances des accès internet Fibre Optique pour les entreprises en proposant aux clients de migrer vers le débit supérieur gratuitement. Il a également baissé les redevances des forfaits 4G postpayés avec une offre de volume supérieur gratuit.

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 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.

Sotelma a conçu les offres Fibre optique et « Web to SMS » et a procédé à l'amélioration d'Optimo+ et des offres GPON et LS.

Abonnés Particuliers et Entreprises

Forfait Data Corporate

	Volume forfait souscrit	Volume supplémentaire octroyé	Validité	Code de souscription	Tarifs
izi' Small	1,5 Go	500 Mo	30 jours	*400*2*2*1#	4 500 F
izi' Medium	3,5 Go	1,5 Go	30 jours	*400*2*2*2#	10 000 F
izi' Large	6 Go	3,5 Go	30 jours	*400*2*2*3#	15 000 F
izi' XL	12 Go	3,5 Go	30 jours	*400*2*2*4#	30 000 F

En abonnement vous avez plus d'avantages distinctifs !

www.moov.ma | Service clients : 777 (gratuit) | @moov.ma | #moov.ma

DES CONTENUS NUMÉRIQUES CONSTAMMENT ENRICHIS

En 2018, Maroc Telecom a poursuivi sa politique d'innovation en lançant, en exclusivité au Maroc, le service « Facebook Flex ».

Il s'agit d'une version allégée de Facebook (application et site web mobiles), accessible pour les clients prépayés, gratuitement et sans frais de données et qui est ergonomiquement similaire au site normal à l'exception des photos et vidéos qui ne sont pas téléchargées. L'utilisateur peut à tout moment, et sans quitter l'application ou le site web, basculer de façon transparente vers le mode payant pour pouvoir les visualiser en utilisant son volume Data existant.

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

« ICFLIX » en exclusivité (premier service 100% légal dans la région MENA de contenu SVoD multi-terminaux et en qualité HD : films, séries, animations et documentaires) ;

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



« DIGSTER » : service musical (en partenariat avec Universal Music) mettant en avant chaque semaine des listes de lecture élaborées par les meilleurs playlists (Rock, Pop, Hip-hop, Rai, Nouvelle scène, Oriental, Oldies) ;

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

« PASS MT-TALK » PROMOTION DOUBLE VOLUME

Après l'introduction de l'application Instagram, rendant MT-Talk, le Pass prépayé Data Mobile dédié aux réseaux sociaux, le plus complet du marché marocain.

Une nouvelle promotion a été développée pour permettre aux jeunes clients de bénéficier de plus de volume et de profiter de tous les avantages des réseaux sociaux.



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 20 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).
- **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 peuvent recevoir les informations et annonces spécifiques au quotidien National Fraternité Matin.

Atlantique Telecom Niger, en partenariat avec la SEEN (Société d'exploitation des Eaux), a mis sur le marché des solutions VAS SMS pour l'alerte et le paiement des factures d'eau.

Atlantique Telecom Centrafrique a lancé ses comptes officiels sur Twitter «@MCentrafrique» et Facebook «Nolimit Moov Centrafrique»

Sotelma a procédé au lancement de son Selfcare avec l'application «Malitel Da», ainsi que l'application Malitel Games. Le paiement des factures via Mobicash a été facilité. Afin de simplifier le parcours du client, le Portail #555#, a été simplifié avec menu détaillé unique.

Pour sa solution de Mobile Money «Flooz», **Atlantique Telecom Togo** a étendu son réseau existant et a lancé plusieurs services facilitant le parcours client.

UNE COMMUNICATION CIBLÉE

La communication de Maroc Telecom durant l'année 2018 a continué de prôner les valeurs de réussite, de leadership et de performance en s'associant à l'actualité sportive phare de l'année, à savoir la Coupe Du Monde Russie 2018.

Afin d'appuyer sa position de leadership sur le marché de l'Internet Haut débit,

Maroc Telecom a renforcé l'accessibilité aux nouvelles technologies tout en mettant l'accent sur l'usage familial d'internet à la maison.

Enfin, Maroc Telecom a assuré une prise de parole régulière sur le digital via des capsules didactiques ayant pour but d'accompagner les clients dans l'usage des services.



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 REÇULÉES 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

La couverture des réseaux mobiles de la population au Maroc continue de croître grâce à la politique d'investissement de Maroc Telecom.

Avec plus de 9 850 sites mobiles, Maroc Telecom dispose de la couverture la plus étendue du Maroc : 99,5% de la population est couverte en 2G et 98% en 3G (96% fin décembre 2017).

Maroc Telecom a poursuivi son programme de couverture Haut Débit Mobile 4G. Ce qui lui a permis de couvrir 97% de la population à fin 2018 (contre 93% fin 2017).

Dans le but de réduire la fracture numérique dans le Royaume et dans les pays des filiales, Maroc Telecom a entrepris plusieurs actions. Celles-ci visent 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.

- Au niveau des filiales, après le lancement de la 4G au Gabon, Côte d'Ivoire et au Bénin, le Togo et le Mali ont lancé leur propre réseau 4G en 2018 et la filiale Moov en République Centrafricaine 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 540 sites mobiles qui ont été installés sur l'ensemble des filiales en 2018.

- Plus de 150 nouvelles localités ont été couvertes par les filiales ; le service 3G a été déployé sur près de 400 nouvelles communes ainsi que sur plus de 100 communes pour la 4G.

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

ATLANTIQUE TELECOM CENTRAFRIQUE

41% de la population couverte en 2G et 25% de la population couverte en 3G (Bangui et périphéries). Des projets d'extension et déploiement de la 3G sont en cours sur les autres localités. Augmentation de la bande passante Internet de 28 à 150 Mb.

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

32% de la population couverte en 2G
14% de la population couverte en 3G

ATLANTIQUE TELECOM TOGO

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

ETISALAT BÉNIN

98,88% de la population couverte en 2G
85,90% de la population couverte en 3G
Le nombre de site 4G passe à 179 en 2018

GABON TÉLÉCOM

92 % de la population couverte en 2G
85 % de la population couverte en 3G
82 % de la population couverte en 4G

MAURITEL

58% de la population couverte en 3G

ONATEL

93.2% de la population couverte en 2G
30 % de la population couverte en 3G

SOTELMA

69% de la population couverte en 2G
41% de la population couverte en 3G
22% de la population couverte en 4G
(Le lancement de la 4G a lieu le 27 novembre 2018)

L'ÉLARGISSEMENT DU ROAMING

Pour que ses clients puissent se connecter et accéder à ses services, à partir de réseaux mobiles de plusieurs autres pays, le Groupe Maroc Telecom a noué plusieurs accords de Roaming.

PASS ROAMING

Maroc Telecom

*7 = Internet + SMS + Appels Roaming

LE ROAMING INTERNATIONAL EN CHIFFRES MAROC TELECOM

- 673 accords pour le Roaming avec des opérateurs dans 227 destinations et/ou pays (+5% par rapport à 2017). (dont 575 opérateurs de 220 destinations ouverts en GSM)
- 482 partenaires dans 206 destinations et/ou pays offrent le Roaming pour la 3G (+8% par rapport à 2017), dont 430 opérateurs pour la 3G Out
- 208 opérateurs de 116 destinations et/ou pays permettent le Roaming en 4G (+41% par rapport à 2017) dont 182 opérateurs pour le Roaming Out.
- Signature d'accords préférentiels Roaming avec plus de 400 réseaux internationaux en 2018.
- 381 opérateurs dans 199 destinations et/ou pays permettent le Roaming Prépayé (+9% par rapport à 2017), dont 354 opérateurs pour le Roaming Out
- 508 partenaires dans 207 destinations et/ou pays permettent le Roaming GPRS et MMS (+8% par rapport à 2017).

Maroc Telecom

PARTOUT CONNECTÉS EN TOUTE SIMPLICITÉ !

PASS ROAMING *7 = 2Go + 2H + 200 SMS



POUR SUIVRE LES BAISSSES DES PRIX POUR RENDRE LES SERVICES TOUJOURS PLUS ABORDABLES

LE GROUPE MÈNE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES UNE POLITIQUE RÉVOLUE DE BAISSSE 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.

Maroc Telecom a maintenu sa stratégie de baisse tarifaire de ses offres et services afin de démocratiser l'accès des nouvelles technologies au niveau de la population.

Plusieurs types de baisses tarifaires ont été opérés durant l'année 2018 :

- Remise dans le tarif des offres packagées Mobile voix et data

- Baisse tarifaire des routeurs Internet FTTH
- Promotions fréquentes et avantageuses sur le prix des équipements Fixe et ADSL
- Enrichissement des forfaits Mobile avec des minutes de communications et de volumes Data gratuitement
- Augmentation des bonus offerts

BAISSSES TARIFAIRES DU MOBILE EN CHIFFRES

SUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, LA BAISSSE DU PRIX DU MOBILE SORTANT A ATTEINT 15% (ENTRE 2015 ET 2018), NOTAMMENT GRÂCE À DES OFFRES D'ABONDANCE ET À DES PROMOTIONS FRÉQUENTES.

En réduisant les prix des appels entrants 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, l'Espagne, l'Italie et la Belgique et lancent régulièrement des promotions sur les tarifs d'appels vers le Maroc.

Pour que l'Internet Mobile à l'étranger devienne pleinement accessible, Maroc Telecom a lancé le « Pass Roaming » à partir de 100 DH. Le client peut activer son Pass (*7) et alimenter son compteur Voix, SMS et Data.

Les volumes attribués sont valables en situation de Roaming dans plusieurs destinations.

Comme chaque année depuis 9 ans, les pèlerins ont bénéficié en 2018 de la gratuité des appels reçus en Roaming sur l'ensemble des réseaux saoudiens, du 15 mai jusqu'au 31 août, couvrant les périodes d'Al 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 spécialement de l'Internet, à ses clients en Roaming en France, Espagne, Émirats Arabes Unis, Russie, Turquie, Canada et aux États Unis.

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

Etisalat Bénin a introduit des offres plus généreuses (forfaits Voix et Data).

Gabon Télécom offre à ses clients un triple 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 au plus grand nombre.

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 et a baissé les prix de l'offre Double Play.

Mauritel a baissé le prix minute de 15% et de 23% du prix du Go par rapport à 2017.

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 du 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



POUR SUIVRE LES INVESTISSEMENTS POUR ACCROITRE LES PERFORMANCES DES INFRASTRUCTURES ET LA BANDE PASSANTE INTERNATIONALE

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

Au Maroc, il a consacré d'importants investissements 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.

Les filiales du Groupe ont également consenti des moyens importants pour la modernisation des réseaux, l'amélioration de la qualité de service et l'augmentation la bande passante Internet.

Sotelma et Atlantique Telecom Togo ont proposé en 2018 à leurs clients un accès à la 4G, alors qu'Atlantique Telecom Centrafrique a lancé son réseau 3G++.

La modernisation des infrastructures

A fin décembre 2018, 99% des stations mobiles de Maroc Telecom ont été rénovées et offrent un accès aux technologies 2G, 3G et 4G.

En parallèle, la fiabilisation et le renforcement du réseau d'accès Fixe notamment le FTTH s'est poursuivi en 2018, ce qui a permis d'acheminer le trafic Voix et Data sur le réseau de Maroc Telecom et améliorer davantage les services rendus aux clients, à travers une qualité de service performante et des débits cohérents avec leur besoin.

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

dernières technologies de transmission et permet de véhiculer jusqu'à 8 Tbps sur une seule paire de fibres. Les connexions à haut débit de Maroc Telecom sont hautement sécurisées grâce à des configurations maillées et à la technologie ASON (Automatically Switched Optical Network).



INVESTISSEMENTS DU GROUPE MAROC TELECOM EN 2018

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS AU MAROC

près de
2,7
milliards de DH

chiffre d'affaires au Maroc

12,8%

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS DANS LES PAYS DES FILIALES*

3,2
milliards de DH

chiffre d'affaires des filiales

19,8%
*hors fréquences et licences

LA CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE DU GROUPE MAROC TELECOM AUX RECETTES DE L'ÉTAT

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain avec 183 milliards de dirhams depuis 2001. En 2018, le Groupe a versé à l'Etat 1,71 milliard de DH de dividendes au titre de l'année 2017.

Les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élèvent à près de 5,5 milliards de DH, pour l'année 2018.

Le renforcement de la connectivité des pays

Maroc Telecom dispose d'une connectivité internationale avoisinant 1.5 Tb/s à fin 2018.

Grâce à son réseau optique international, il a pu faire face aux fortes croissances de trafic Internet sur l'année 2018 (plus de 40% sur un an).

La bande passante Internet d'Etisalat Bénin est passée de 1,244 à 6 Gbps. Il a diversifié sa connexion Internet, en empruntant le nouveau câble sous-marin ACE.

La bande passante Internet de Mauritel est passée de 12.5Gbps en 2017 à 17.5Gbps à fin 2018.

Pour la bande passante internationale de l'Onatel, elle est passée à 20 Gbps.

La bande passante internationale de Gabon Télécom est passée de 2,5 Gbps à 30 Gbps en 4 ans et représente 90% de l'internet du Gabon.

LE RÉSEAU INTERNATIONAL DE MAROC TELECOM

- Toutes les destinations internationales sont accessibles à partir des réseaux de Maroc Telecom (plus de 230 destinations).
- Plus de 50 relations directes établies avec les grands opérateurs de télécommunications internationaux en utilisant les différentes technologies en terme d'interconnexions via VoIP, via Satellite, via Câbles terrestres et via Câbles sous-marins (SAT3, SMW3, Tétouan-Estepona, FLAG, Atlas Offshore et Loukkos).
- Liens directs bien dimensionnés et sécurisés avec les principaux partenaires internationaux pour assurer un écoulement fluide du trafic international entrant et sortant même en cas de pannes techniques touchant la transmission internationale et/ou les plateformes/ commutateurs internationaux.
- Une présence au niveau des POP internationaux importants (Marseille, Paris, Lisbonne, Séville et Londres) pour faciliter les interconnexions avec les partenaires internationaux.
- Plus de 5 partenaires internationaux pour la Data afin de répondre aux besoins en réseaux à haut débit des Entreprises
- Relations directes suffisamment dimensionnées et sécurisées avec les filiales de Maroc Telecom. Ces liens facilitent également l'écoulement du trafic international entre les filiales et le reste du monde à travers Maroc Telecom. 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.

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

DES PROJETS D'INFRASTRUCTURES D'ENVERGURE POUR RENFORCER LA CONNECTIVITÉ DE L'AFRIQUE

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

- Le câble sous-marins Atlas Offshore, d'une longueur de plus de 1 600 kilomètres entre le Maroc (Assilah) et la France (Marseille) ;
- Le câble sous-marin Loukkos, d'une longueur totale de 437 kilomètres entre le Maroc (Asilah) et l'Espagne (Rota-Séville) ;
- Le Câble Transafricain, câble terrestre de 5 700 kilomètres de long, partant du Maroc vers le Burkina Faso et le Niger, en passant par la Mauritanie et le Mali.



SOUTENIR L'EMPLOI ET LA CRÉATION D'ENTREPRISES

MAROC TELECOM ENCOURAGE LA CRÉATION D'ENTREPRISES GRÂCE À DES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT AU DÉMARRAGE DES PME-PMI ET DES PROFESSIONNELS TELS QU'UNE RÉDUCTION SUR LES 3 PREMIÈRES FACTURES DU FIXE, MOBILE ET INTERNET, DES PRIX AVANTAGEUX SUR LES ROUTEURS ADSL & MODEMS 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, tels que : l'actualité d'une sélection de métiers majeurs, l'agenda des événements nationaux et internationaux relatifs à leurs domaines d'activité, les prix des fruits et légumes par région du Maroc (pour les agriculteurs), et un référencement gratuit des numéros mobiles sur les Pages Jaunes de Maroc Telecom .



Maroc Telecom est à l'origine de la création de près de 125 000 emplois, notamment dans le réseau de vente indirecte (plus de 120 000 emplois) ; tandis que l'activité de l'entreprise fait travailler des milliers de sous-traitants. 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 près de 620 000 emplois indirects qui sont créés.

Atlantique Telecom Togo a renforcé son soutien financier aux femmes du Togo tout en assurant leur autonomisation. Plus de 45 groupements de femmes ont été identifiés et bénéficient d'un appui financier à ce jour : 1.100 femmes ont reçu un appui financier et plus de 400 ont été installés en points de vente Moov.

Etisalat Bénin a créé en 2018 plus de 92.000 emplois, contre plus de 78.000 en 2017.

Gabon Télécom, pour sa part, a créé près de 16.000 emplois indirects.

Onatel a récompensé 6 plans d'affaires proposés par des jeunes à la nuit du mérite, à l'occasion de la 13^{ème} édition des journées de l'entreprenariat burkinabé (JEB).

Pour la 4^{ème} fois consécutive, Onatel a tenu le pari d'organiser le trophée BARAMOUSSO 2018 qui récompense les associations féminines battantes du Burkina Faso.





VALORISER ET ACCOMPAGNER LES JEUNES, MOTEUR DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE DEMAIN

LE GROUPE MAROC TELECOM APPORTE AUX JEUNES SON SOUTIEN CONSTANT EN MULTIPLIANT LES ACTIONS LEUR PERMETTANT D'ENRICHIR LEURS CONNAISSANCES, EN ENCOURAGEANT LEURS INITIATIVES CULTURELLES ET ARTISTIQUES ET EN CONTRIBUANT À LA DÉTECTION ET À LA FORMATION DE JEUNES TALENTS SPORTIFS.

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

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.

La fondation **Etisalat Bénin** était aux côtés de l'Ambassadeur du Maroc pour récompenser les meilleurs élèves des Collèges d'Enseignement Général de la commune d'ATOMEY et de BASSILA.

Elle a fait don de livres à la bibliothèque universitaire d'Abomey Calavi et à distribué des kits scolaires à la rentrée scolaire 2018 2019.

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a initié deux concours récompensant les meilleures applications mobiles et les meilleurs projets de startups.



Onatel a lancé, en partenariat avec le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche scientifique et de l'Innovation, le paiement des frais d'inscription via Mobicash.

Elle a également octroyé des Bourses aux meilleurs étudiants de l'Institut Supérieur des Filières Professionalisantes de Bobo Dioulasso. Et pour encourager l'employabilité des étudiants, les kiosques qui seront gérés par les étudiants, ont été installés au sein des universités.

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. Elle 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 2018, Maroc Telecom avait équipé plus de 268 630 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% de ce programme (parmi 3 opérateurs).

Dans le cadre de son initiative « Cyberlab », **Atlantique Telecom Côte d'Ivoire** a formé plus de 6.000 jeunes sur les métiers du numérique dans 11 villes à travers le pays

Gabon Telecom a équipé l'institut National des Postes et des Nouvelles Technologies de communication (INPTIC) d'un laboratoire de Fibre optique pour initier les techniciens de l'institut aux métiers de la fibre et du FTTH. Elle a également pris en charge une liaison internet au sein d'un établissement secondaire de l'intérieur du pays.

Plus de 1700 jeunes ont bénéficié de formations gratuites sur les métiers du web.

Pour renforcer ses partenariats avec les universités publiques et privées (Université Norbert Zongo de Koudougou, IBAM, Université

Aube Nouvelle), **Onatel** a augmenté la bande passante et offert des wifi gratuits à ces établissements universitaires.

Mauritel a mis en place une offre spécifique de liaisons HB pour les universités et les Ecoles d'Ingénieurs

Sotelma a aménagé des salles Multimédias dans plusieurs lycées des communes défavorisées pour réduire la fracture numérique et initier les lycéens aux TIC.

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 2018, il a reconduit son appui au festival «Jidar, Toiles de rue», une célébration de l'art urbain dans la capitale du Royaume (fresques, graffitis et peintures sur plusieurs murs de la ville).

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 « Ffour 2.0 », une rencontre de jeunes créatifs du Web et des nouvelles technologies autour d'un Ffour pour échanger des idées et s'exprimer. La huitième édition du Ffour 2.0, a rassemblé en 2018 plus de 200 acteurs de la communauté web marocaine. Avec le concours de Maroc Telecom, une étude mettant à contribution des entrepreneurs de la scène digitale marocaine a été publiée pour apporter une valeur ajoutée à l'événement. Des trophées d'excellence digitale et un concours vidéo (Vlog Challenge) ont également été au menu de cette édition.

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 Niger a sponsorisé le concours « E-TAKARA » ; un concours qui s'inscrit dans le cadre du programme « NIGER 2.0 », application digitale du plan « NIGER 2035 ». L'objectif de cette

compétition est de démocratiser les TIC, permettant ainsi l'accès au numérique à tous les nigériens.

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 2018, **Atlantique Telecom Togo** a également soutenu « Miss Togo 2018 », le plus prestigieux concours de beauté au Togo.

Gabon Telecom organise des animations hebdomadaires sur la plage avec des prestations de groupes locaux et concours de chant et de danse.

Sotelma a soutenu plusieurs initiatives et manifestations pour donner la parole aux jeunes et leur permettre de s'exprimer (vie culturelle, vie numérique, vie citoyenne, ...) 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.



ORGANISATION DE LA DEUXIÈME ÉDITION DES « SMART DAYS » « LA TRANSFORMATION DIGITALE : QUELS MODÈLES ET ENJEUX POUR LES ENTREPRISES EN AFRIQUE »



Maroc Telecom a organisé, le 10 avril 2018, la deuxième édition des « Smart Days » son rendez-vous dédié à la transformation digitale au Maroc et en Afrique avec la participation d'experts internationaux de renom : Gilles Babinet, multi-entrepreneur et premier président du Conseil national du numérique en France et Rebecca Enonchong, entrepreneuse camerounaise, présidente d'AppsTech, multinationale spécialisée dans la création de logiciels.

Organisée sous le thème « La transformation digitale : Quels modèles et enjeux pour les entreprises en Afrique », cette édition des « Smart Days » a vu l'intervention d'experts dans le domaine.

Après le succès de la première édition, les « Smart Days » de Maroc Telecom ambitionnent de conforter davantage leur positionnement de plateforme de réflexion dédiée aux tendances digitales mondiales.

Cet événement traduit aussi l'engagement de Maroc Telecom en faveur de la transformation digitale de la société et des entreprises, et son action pour la démocratisation de l'accès aux technologies de l'information et de la communication.



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

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 Niger a procédé à la distribution gratuite de moutons aux populations démunies abonnés de Moov pour la fête de Tabaski.

Les salariés **Atlantique Telecom Centrafrique** ont visité une Maison d'arrêt de Bimbo et ont fait don de plusieurs articles.

Atlantique Telecom Togo a soutenu plusieurs orphelinats dans le pays ainsi que la Fondation « Nana Ane ».

La Fondation **Etisalat Bénin** a financé des opérations chirurgicales de bec de lievre et autres malformations faciales des enfants.

La Fondation s'est également mobilisée pour lutter contre les épidémies scolaires en offrant des dispositifs de lavage à cent écoles frontalières au nord du Bénin. L'objectif est de dispenser des

mesures d'hygiène dans les écoles afin d'éradiquer les épidémies. A l'occasion des festivités de Noël, **Gabon Télécom** a rendu visite aux enfants hospitalisés du centre hospitalier universitaire de Libreville : Remise de cadeaux et spectacles de Noël offerts à une centaine d'enfants.

Une formation gratuite sur les nouveaux outils du web a été également dispensée à un public de personnes à besoins spécifiques.

Mauritel a signé un partenariat avec « Secours sans frontières » à travers la réservation d'un numéro court SMS dédié à la Collecte de fonds pour subvenir aux besoins des insuffisants rénaux. Il apporte également un appui logistique et financier à plusieurs associations pour des Caravanes Médicales.

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 opération de don de sang pour sauver des vies.

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. Sotelma a soutenu l'association « Mécénat Enfants malades du cœur » et a pris en charge les frais des opérations de plusieurs enfants.

Il a également offert des salles Multimédias à plusieurs lycées dans des communes défavorisées pour réduire la fracture numérique et initier les lycéens aux TIC.



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 festivals du Royaume, qui promeuvent la diversité du patrimoine artistique marocain et accueillent les plus grands artistes nationaux et internationaux.

En 2018, il a été partenaire de plusieurs festivals de musique de renommée internationale : Festival Mawazine, Festival

Gnaoua d'Essaouira et Festival de Fès des Musiques Sacrées du Monde, Festival Timitar, etc.

Maroc Telecom apporte également son soutien à plusieurs festivals régionaux qui visent à perpétuer les arts populaires traditionnels tels que le Festival international de l'art de Boughanem, Festival Amazigh de Fès, Festival des chants du Cèdre d'Ifrane, Festival Jawhara d'El Jadida, Festival Thamusida de Kenitra, Festival IZOURAN d'Ajdir.

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 135 concerts et spectacles, l'édition 2018 a permis aux festivaliers de vibrer au rythme des grands classiques et tubes à succès des artistes nationaux en hommage et à la diversité musicale et culturelle du Royaume.

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

LE MUSÉE DE MAROC TELECOM : HISTOIRE DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Inauguré en septembre 2001, le musée de Maroc Telecom, premier musée technique au Maroc, retrace l'histoire du secteur des télécommunications ; il contribue à la sauvegarde du patrimoine culturel national et offre aux générations actuelles et futures l'occasion de découvrir l'évolution technologique et institutionnelle des télécommunications au Maroc. Ouvert et gratuit pour tous, il organise régulièrement des activités d'animations et des visites guidées à la fois ludiques et pédagogiques. Le musée se distingue par le mode de présentation des collections qui répond à un but didactique où la plupart des appareils et équipements exposés fonctionnent, même les plus anciens.

En 2018, le musée a organisé un programme spécial de visites guidées au profit des collaborateurs et leurs familles.

Ils ont eu l'occasion de manipuler les anciens équipements de télécommunication du début du siècle dernier encore opérationnels au musée.

Le Musée de Maroc Telecom a organisé des journées portes ouvertes du 15 au 18 mai 2018, à l'occasion de la Journée Internationale des Musées. Les élèves de quelques écoles ont été reçus. Des visites guidées et des projections leur ont été organisées ainsi qu'aux autres visiteurs, des brochures du Musée leur ont également été distribuées.

Le Musée a organisé deux journées de visites de découverte au profit des enfants du Scoutisme Hassania Marocain, branche Tanger et Dchira les 15 et 29 août 2018.



Atlantique Telecom Côte d'Ivoire a lancé et soutenu plusieurs manifestations culturelles : Moov Tour 2018, Moov Shox, Festival Abidjan By Night, Festival culturel des arts à Abolo « Festica ».

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

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.

Gabon Télécom soutient les activités culturelles annuelles de l'Institut Français du Gabon (cinéma, théâtre, arts et danses).

Mauritel a sponsorisé « Le Festival Des Villes anciennes » sous le parrainage du Président de la République. Il a également soutenu le Festival de Cinéma de Mauritanie.

Onatel a soutenu plusieurs activités culturelles : « Faso Academy 2018 », une émission de télé-réalité de découverte de jeunes artistes musiciens ; « Couleur vacances 2018 », une compétition de Battle-danse, de musique et de ballets des lycéens et collégiens.

Sotelma a participé à de nombreux festivals et soirées culturelles pour promouvoir la diversité culturelle et musicale du Mali : Le Festival du désert, festival des Masques et Marionnettes de Markala (FESMAMAS), 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.



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 grand prix Moulay El Hassan de course automobile.



En 2018, Maroc Telecom a accompagné de nombreuses manifestations sportives d'envergure telles que : 5^e édition du Marathon International de Rabat, 12^e édition du Meeting International d'Athlétisme Mohammed VI, 29^e édition du Marathon International de Marrakech, 14^e édition du Trophée Galop des étoiles, Championnat d'Afrique de boxe Junior, 34^e édition du Grand Prix Hassan II et de la coupe Lalla Meriem de Tennis, 9^e édition de l'Atlas PRO TOUR, 45^e édition du Trophée Hassan II de golf, 24^e édition Coupe Lalla Meryem de golf, 7^e édition de Lalla Aicha Tour School, 9^e édition du Marrakech grand prix My EL HASSAN, 6^e édition du Trophées Mars d'Or, Tournoi Final du Championnat d'Afrique des Nations de Football.

Atlantique Telecom Centrafrique a soutenu la ligue de Bangui de Taekwondo qui a organisé les éliminatoires des Juniors en mars 2018.

Gabon Télécom a sponsorisé le Marathon de Libreville en 2018.

Mauritel est le Sponsor officiel de la Fédération Mauritanienne de Football.

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

A travers un partenariat avec le Comité National Olympique du Mali, Sotelma apporte son appui à quatorze fédérations sportives. Il sponsorise, également, le Tour Cycliste du Mali ainsi que l'émission la Chronique des Expatriés sur l'ORTM. Sotelma a, par ailleurs, accompagné l'association Malienne de Sports pour Déficiants Auditifs (AMASDA) en soutenant ses sportifs qui participent à la coupe d'Afrique de l'Ouest de football des sourds.



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.

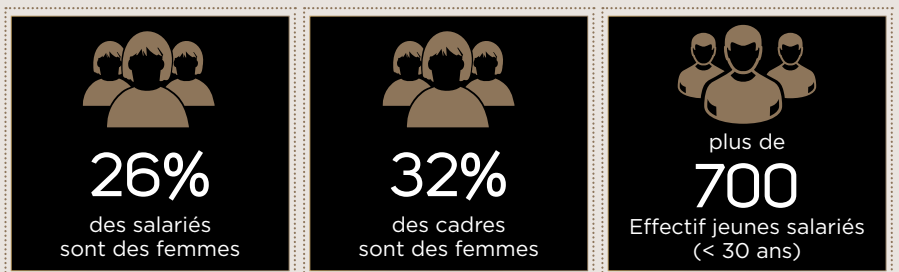
Maroc Telecom suit une démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi, en faisant de la formation et de la mobilité

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 À FIN 2018



COMPOSITION DES RESSOURCES HUMAINES DE MAROC TELECOM



LA FORMATION ET LA MOBILITÉ

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

Maroc Telecom dispose d'un centre de formation à Rabat et de formateurs internes qualifiés. Environ 57% des formations sont assurées en interne.

En 2018, le plan de formation a été enrichi. Il compte plus de 210 modules, conçus pour développer les compétences des salariés en fonction des évolutions stratégiques, technologiques et des métiers de l'entreprise.

Plusieurs formations ont été dispensées en 2018 pour sensibiliser les salariés concernés sur les enjeux de la transformation digitale, qui concerne de nombreuses activités de Maroc Telecom. Environ 1500 salariés ont été formés.

De nouveaux modules ont été introduits dans les formations liées à la satisfaction client et dispensés en 2018, afin de consolider davantage l'engagement des salariés et leur mobilisation dans la recherche permanente de la satisfaction client.

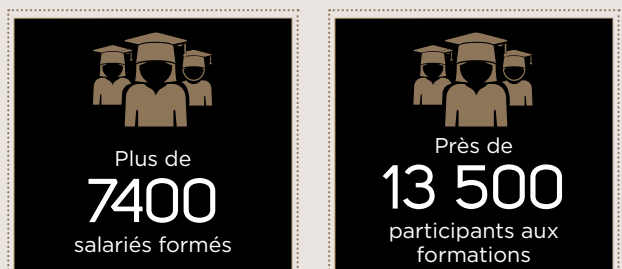
Près de 4.400 salariés ont été formés en 2018, soit 57 % de l'effectif de Maroc Telecom et un nombre moyen de 3 jours de formation par salarié.

Une formation généraliste sur les enjeux de développement durable est inscrite dans le catalogue de formation depuis 2009. Les salariés concernés suivent également des formations spécifiques, liées à leurs métiers (Achats responsables, Audit et responsabilité sociale ; exigences réglementaires en matière de protection de l'environnement, etc.).

Les formations liées au développement durable ont profité à ce jour à près de 400 salariés.

En 2018, plus de 300 salariés de Maroc Telecom ont bénéficié d'une mobilité ou d'une promotion.

LA FORMATION DANS LE GROUPE EN 2018



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

LES PRESTATIONS SOCIALES

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

En plus de la couverture santé obligatoire, les salariés peuvent bénéficier d'une assurance maladie complémentaire, d'une assurance qui couvre les pathologies lourdes et qui leur permet de se faire soigner dans des hôpitaux de renom ainsi que d'une assistance pour le transport sanitaire à travers tout le Royaume.

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

Par ailleurs, Maroc Telecom souscrit un contrat d'assurance vie

pour l'ensemble de ses salariés et retraités.

De nombreux autres avantages sociaux sont également mis en place, répondant aux priorités des salariés. Exemples :

- Des subventions pour les crédits immobiliers, pour l'acquisition d'un moyen de transport ou encore pour accomplir le pèlerinage ;
- Des centres de vacances et des conventions avec des opérateurs privés dans plusieurs villes.

En 2018, 100% des demandes formulées par les salariés ont été satisfaites.

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

LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

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

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

Maroc Telecom poursuit ses efforts de lutte contre le tabagisme, en accompagnant tout salarié qui le souhaite dans sa démarche d'abandon de la cigarette. Plus de 1000 salariés ont cessé de fumer et près de 350 ont réduit leur consommation de cigarettes à fin 2018.

L'entreprise organise chaque année une campagne de vaccination contre la grippe saisonnière, les salariés qui le souhaitent bénéficient d'un vaccin gratuit.

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

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

Plusieurs formations sont organisées portant sur la gestion du stress et des émotions au travail : « Gestion du stress », « Intelligence émotionnelle », « Communication positive », « Gestion des conflits » etc. En 2018, 400 salariés ont bénéficié de ces formations.

Les responsables RH ont suivi une formation en 2018 relative à la prévention des risques psycho-sociaux.

Atlantique Telecom Niger a concrétisé la mise en place d'un comité d'hygiène et de sécurité au travail.

Gabon Télécom a initié deux actions majeures, à savoir la formation de salariés à la sécurité et le dépistage des cancers du col de l'utérus et du sein pour les femmes.

Mauritel a mis en place une assurance maladie complémentaire pour ses salariés permettant une prise en charge qui couvre 90% des frais médicaux et d'hospitalisation.

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



LES ÉVÉNEMENTS POUR LES SALARIÉS ET LEURS PROCHES

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

L'édition 2018 du concours "Mawahib Itissalat" a permis de révéler et de célébrer plusieurs talents artistiques et sportifs de salariés ou de leurs proches. Un jury composé de grands artistes nationaux a procédé, à travers des auditions, à la présélection des finalistes ; la cérémonie de clôture a mis à l'honneur les meilleurs talents en présence de leurs familles et collègues.

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



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

Des rencontres de foot sont organisées les mercredis après-midi et les samedis matin à l'école de football de Maroc Telecom.

LE DIALOGUE SOCIAL

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

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

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

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

PARTAGER LE SAVOIR-FAIRE ET LES EXPERTISES AU SEIN DU GROUPE

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

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

En 2018, pas moins de 100 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 696 jour-homme.



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.

Fin 2018, Maroc Telecom a mis en place une enquête de satisfaction client via un sondage Web, accessible à travers un lien hypertexte envoyé au client par SMS.

En effet, suite à chaque souscription à une offre Mobile, Fixe ou Internet en agence, le client reçoit systématiquement un SMS de bienvenue l'invitant à évaluer la qualité de l'accueil en agence.

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

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

Maroc Telecom a procédé à 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 sécurisé. Les revendeurs sont également dotés d'une application smartphone d'identification permettant le traitement numérique l'opération.

Il a également mis à disposition de ses clients des tablettes électroniques en agence commerciale pour la signature des contrats : Pratique, rapide et sécurisé, la signature sur tablette du contrat électronique permet de simplifier et d'optimiser le temps des diverses opérations en agence.

Maroc Telecom a développé d'autres moyens de paiement innovants : paiement via application mobile Maroc Telecom, par prélèvement bancaire, à travers les bornes multiservices, via les applications bancaires, à travers le site internet de Maroc Telecom, par guichets automatiques bancaires ou à travers le service Mobicash ou via l'intermédiaire d'un large réseau de partenaires.



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

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

Les centres d'appels de Maroc Telecom initient ou collaborent dans la mise en place de nouveaux outils et moyens permettant de digitaliser certains services, d'améliorer l'accessibilité des centres de relation client et la satisfaction des clients : Selfcare, automatisation de certaines fonctionnalités et services proposés via le Serveur Vocal Interactif (SVI), l'élargissement des canaux de communication par le Tchat et le mailing, L'objectif est d'assurer plus de simplicité et d'efficacité dans le traitement des demandes.

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

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

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

En 2018, 16 nouvelles agences commerciales ont ouvert, portant le total à 462 agences (431 Grand Public, 27 dédiées aux Entreprises et 4 aux clients Grands Comptes).

6 agences ont été rénovées cette année, portant à près de 369 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 2018, 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 460 points de vente.

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

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

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

En 2018, Maroc Telecom a passé avec succès l'audit de suivi Qualité et sécurité de l'information conformément à la norme ISO 9001 v 2015 et ISO 27001 v 2013

Mauritel adapte, en continue, ses produits et services aux besoins de ses clients exprimés via les différents canaux déployés (Centre d'appels, enquêtes de satisfaction clients, réseaux sociaux, etc.).

Onatel a poursuivi l'extension de son réseau d'agences : 27 nouveaux points de vente Onatel-Market créés pour être plus proche de la clientèle.

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





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 2018, ce sont 13 audits qui ont été réalisés au niveau des services centraux avec un total de 133 jours/homme d'audit et 16 missions d'audit internes au niveau des 8 directions

régionales de Maroc Telecom avec un total de 210 J/H d'audit couvrant ainsi l'ensemble des processus et 361 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.

PROMOUVOIR LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

LE GROUPE MAROC TELECOM S'APPUIE SUR LES PRATIQUES ÉTHIQUES DANS L'ENTREPRISE ET AUPRÈS DE SES PARTENAIRES. DOTÉ D'UN CODE D'ÉTHIQUE DEPUIS 2006, MAROC TELECOM CONTINUE D'ORIENTER

ET D'ENCADRER LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS CONFORMÉMENT AUX MEILLEURES PRATIQUES EN LA MATIÈRE.

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

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

Atlantique Telecom Côte d'Ivoire et Onatel ont réalisé en 2018 des actions de sensibilisation sur les pratiques éthiques et la lutte contre la corruption.

Gabon Télécom a développé une culture éthique et a mis en place un dispositif de contrôle interne robuste. Il réalise des actions de sensibilisation sur les risques de fraude.

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 2018, 542 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

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

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

À fin décembre 2018, 70 missions d'audit ont été réalisées auprès de 65 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.



Ensemble, préservons notre environnement

CONTRIBUER À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

EN POURSUIVANT SES EFFORTS POUR GÉNÉRALISER L'USAGE DES TIC, OUTILS QUI PERMETTENT D'OPTIMISER LES DÉPLACEMENTS, LA CONSOMMATION DES ÉNERGIES ET DE MATIÈRES PREMIÈRES, LE GROUPE CONTRIBUE À LA DIMINUTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DANS L'ATMOSPHÈRE ET À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT.

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

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

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

Maroc Telecom a déployé 247 ateliers solaires afin d'alimenter en énergie les sites mobiles isolés.

Des systèmes intelligents de ventilation (Free cooling) dans les shelters mobiles ont été installés 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, près de 2 000 ateliers d'énergie solaires sont déployés.

Onatel déploie exclusivement l'énergie solaire pour l'alimentation de ses sites ruraux dans les localités non couvertes par

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).

le réseau d'électricité public. A ce jour, près de la moitié des sites radio sont alimentés par des ateliers d'énergie solaire.

Mauritel poursuit sa politique de transformation des sites GSM Indoor en sites Outdoor, ce qui a l'intérêt de réduire la facture énergétique.

Maroc Telecom minimise les émissions de GES liées aux déplacements professionnels (combustion de carburant), en recourant notamment à la location longue durée pour ses véhicules : il renouvelle ainsi régulièrement une partie de son parc et profite des avancées technologiques pour disposer de voitures à moteurs moins polluants. En 2018, 499 véhicules ont été remplacés par des véhicules neufs et plus écologiques.



L'OPTIMISATION DE LA CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES

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

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



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 efacture remplace 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 2018, ces moyens dématérialisés de recharges représentaient 38% du montant des recharges.

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
- Diversification des moyens de dématérialisation de la recharge Express
- Réduction de la taille de la pochette Jawal (-50% de papier).

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

A titre d'exemple, 98% et près de 73% des recharges sont électroniques, respectivement chez Atlantique Telecom Côte d'Ivoire et Sotelma.

Par ailleurs, Sotelma a mis en place un SI accessible aux collaborateurs pour la consultation des documents ou la saisie des informations (SI RH, SI FINANCE, SI SMQ, intranet documentaire)

LA GESTION DES DÉCHETS

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

L'INTÉGRATION PAYSAGÈRE DES ANTENNES

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

A fin 2018, cette démarche d'intégration paysagère a concerné plus de 250 sites mobiles au Maroc.

Au niveau de quelques filiales, des antennes esthétiques (type palmier) sont installées en zone urbaines afin de s'intégrer facilement à l'architecture existante

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.

En 2018, Maroc Telecom a participé à l'aménagement numérique du nouveau « Parc Hassan II » de la ville de Rabat. D'une superficie globale de 32 hectares, ce nouvel espace, de détente et de loisirs, vient consacrer Rabat comme capitale verte dans le cadre du programme intégré « Rabat, Ville lumière ».

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

Après avoir réhabilité en 2002-2003 sous l'impulsion de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement le parc Arsat Moulay Abdeslam, l'un des plus grands jardins de la ville de Marrakech, Maroc Telecom en assure depuis l'entretien. Les travaux de rénovation ayant été réalisés dans le strict respect de l'existant, ils ont permis de faire retrouver à l'Arsat Moulay Abdeslam, ses qualités paysagères et s mé-moire, 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 40 hectares de forêt à travers les forêts classées du pays.

Gabon Télécom a mis en place une solution de connexion internet via Fibre Optique pour la supervision des forêts protégées par l'Agence nationale des parcs nationaux.

Sotelma continue de soutenir le Parc National du Mali et contribue, de ce fait, à la protection d'espèces de plantes menacées de disparition.

LES PLAGES PROPRES

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



LA COMPENSATION VOLONTAIRE CARBONE

Maroc Telecom poursuit sa participation au programme de Compensation Volontaire Carbone de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement. Grâce à ce programme, Maroc Telecom compense une partie de ses émissions irréductibles de Gaz à Effet de Serre (GES) par le financement de projets de séquestration des GES comme : l'équipement des écoles rurales en énergie solaire et l'élaboration de guides 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 2018, Maroc Telecom a présenté trois concepts de « Smart Agriculture » : Ferme Connectée, Tracking Troupeau et Smart Irrigation.

Ces technologies offrent aux agriculteurs la possibilité de suivre et gérer à distance leur processus de gestion des fermes, troupeaux, et terres agricoles.

نبتكر لخدمة الفلاحة

اتصالات المغرب

اتصالات المغرب المساند الرسمي

مكناس من 24 إلى 29 أبريل 2018

SIAM
الجمعية المغربية
للزراعة والتنمية الريفية

LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2018

ÉVOLUTION DU TITRE IAM À LA BOURSE DE CASABLANCA

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

Code 8001

IAM-Casablanca (dirhams) VS MASI



ÉVOLUTION DU TITRE IAM À LA BOURSE DE PARIS

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

Code ISIN MA 00000 11488

Eligible au SRD

IAM-Paris (euros) VS CAC40



LES RENDEZ-VOUS FINANCIERS 2019

Calendrier des événements 2019

Date*	Événement
18 février 2019	Résultats T4-2018 et FY 2018
22 avril 2019	Résultat T1-2019
23 avril 2019	Assemblée générale des actionnaires
22 juillet 2019	Résultat S1-2019
21 octobre 2019	Résultat T3-2019

*avant bourse

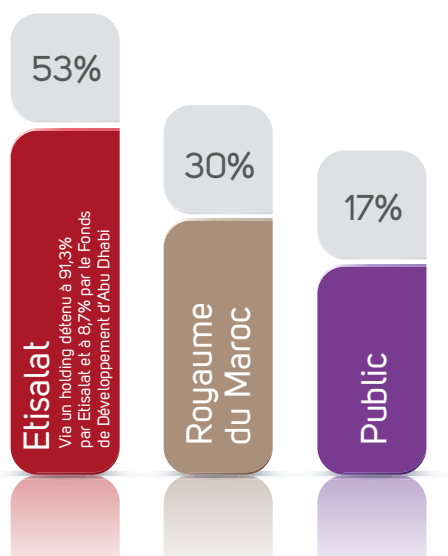
LES DIVIDENDES DISTRIBUÉS

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	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Dividende ordinaire (millions de Dirhams)	6 927	8 088	9 517	9 063	9 301	8 137	6 501	5 275	6 065	5 591	5 697	6 004
Dividende ordinaire par action (Dirhams)	7,88	9,2	10,83	10,31	10,58	9,6	7,4	6,0	6,9	6,36	6,48	6,83*

LA RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31/12/2018



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 renseignés dont une partie est publié annuellement. Durant l'exercice 2018, Maroc Telecom a renseigné près 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) : 543 543
- Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels (Kg) : 68 848
- Consommation de fuel (groupes électrogènes) (L) : 7 735 007
- Total Emissions CO2 de Maroc Telecom (kg CO2) : 425 596 924
- Emissions de CO2 imputables aux consommations des sources mobiles (teq CO2) :
 - Essence : 57
 - Diesel : 6 876
- Emissions de CO2 imputables aux consommations des sources fixes (teq CO2) :
 - Electricité : 387 003
 - Autres sources : 31 128
- Emissions de CO2 imputables aux voyages d'affaires (teq CO2) :
 - Train : 131
 - Avion : 403

INDICATEURS SOCIAUX / GROUPE MAROC TELECOM

- Effectif total : 10 609
- Effectif féminin : 2 798
- Effectif masculin : 7 811
- Age moyen :
 - Maroc Telecom : 47 ans
 - Dans les filiales : 45 ans
- Ancienneté moyenne :
 - Maroc Telecom : 22 ans
 - Filiales : 16 ans
- Salariés ayant moins de 25 ans : 189
- Pourcentage de femmes cadres : 33%
- Durée moyenne (en jour) de formation par salarié: 3

INDICATEURS SOCIÉTAUX / GROUPE MAROC TELECOM

Impact territorial, économique et social
Près de 740 000 d'emplois : Près de 123 000 au Maroc et près de 620 000 dans les pays des filiales
68% des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Communes rurales isolées couvertes dans l'année : 17 au Bénin, 29 au Burkina Faso, 19 en Côte d'Ivoire, 13 au Gabon, 38 au Mali, 4 en Mauritanie, 64 au Niger et 12 au Togo

Couverture 2G des populations : 99,5% au Maroc, 98,4% au Bénin, 93,2% au Burkina Faso, 92,5% en Côte d'Ivoire, 92% au Gabon, 69% au Mali, 96% en Mauritanie, 32% au Niger, 41% en République Centrafricaine et 92% au Togo

Couverture Haut débit (3G) : 98 % au Maroc, 65,7% au Bénin, 30% au Burkina Faso, 85% au Gabon, 56% en Mauritanie, 41% au Mali, 14% au Niger, 25% en République Centrafricaine,

Couverture Haut débit (4G) : 97 % au Maroc, 22% au Mali, 82% au Gabon

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, Ma-linké, 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 locaux notamment Mina, Kabye, Kotokoli)

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

Gabon Télécom : 2 (Français, Anglais)

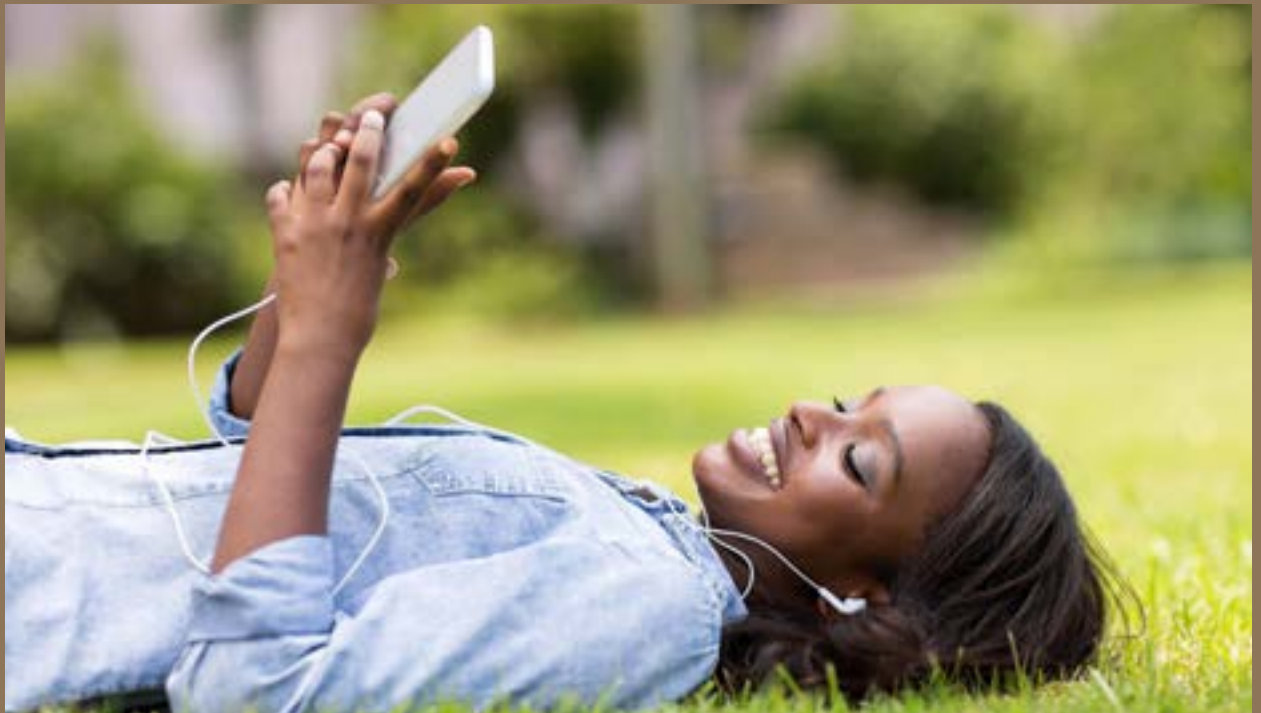
Mauritel : 5 (Arabe, Poular, Soninké, Wolof, Français)

Onatel : 3 (Français, Mooré, Dioula)

Sotelma : 09 (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonrhaï, Tamachèque, Bobo, Minianka, dogon)

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées par Maroc Telecom : plus de 500



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 263 9 localités rurales reculées au Maroc, en téléphonie mobile et Internet, par le biais des réseaux 2G et 3G. Les zones principalement ciblées sont des zones blanches, non desservies par les opérateurs.

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 Virtual 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-) : 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.

Multiplay : 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

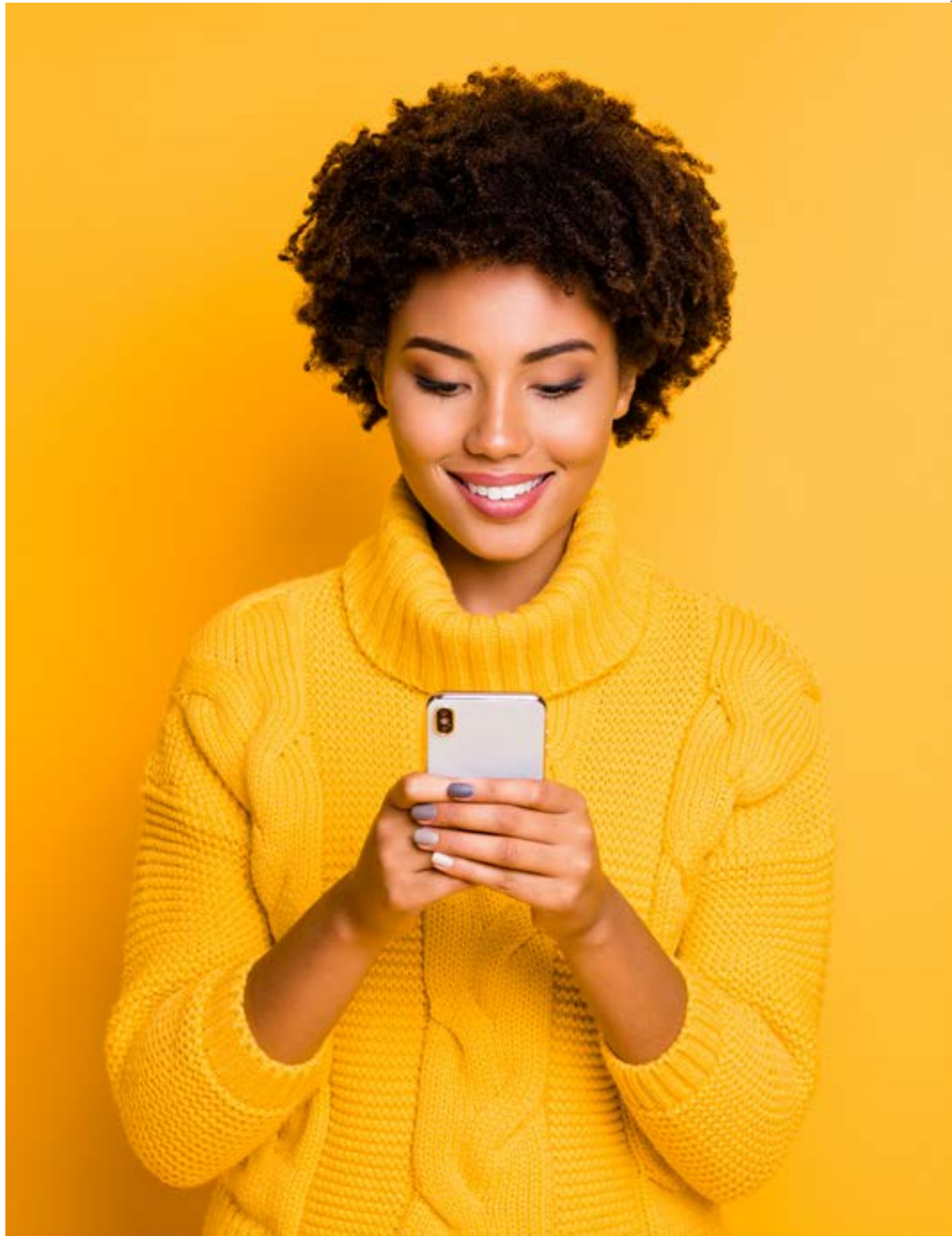
VOIP : Voice over IP, technique permettant d'acheminer la voix sur des réseaux IP (réseaux privés ou Internet).

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







www.iam.ma