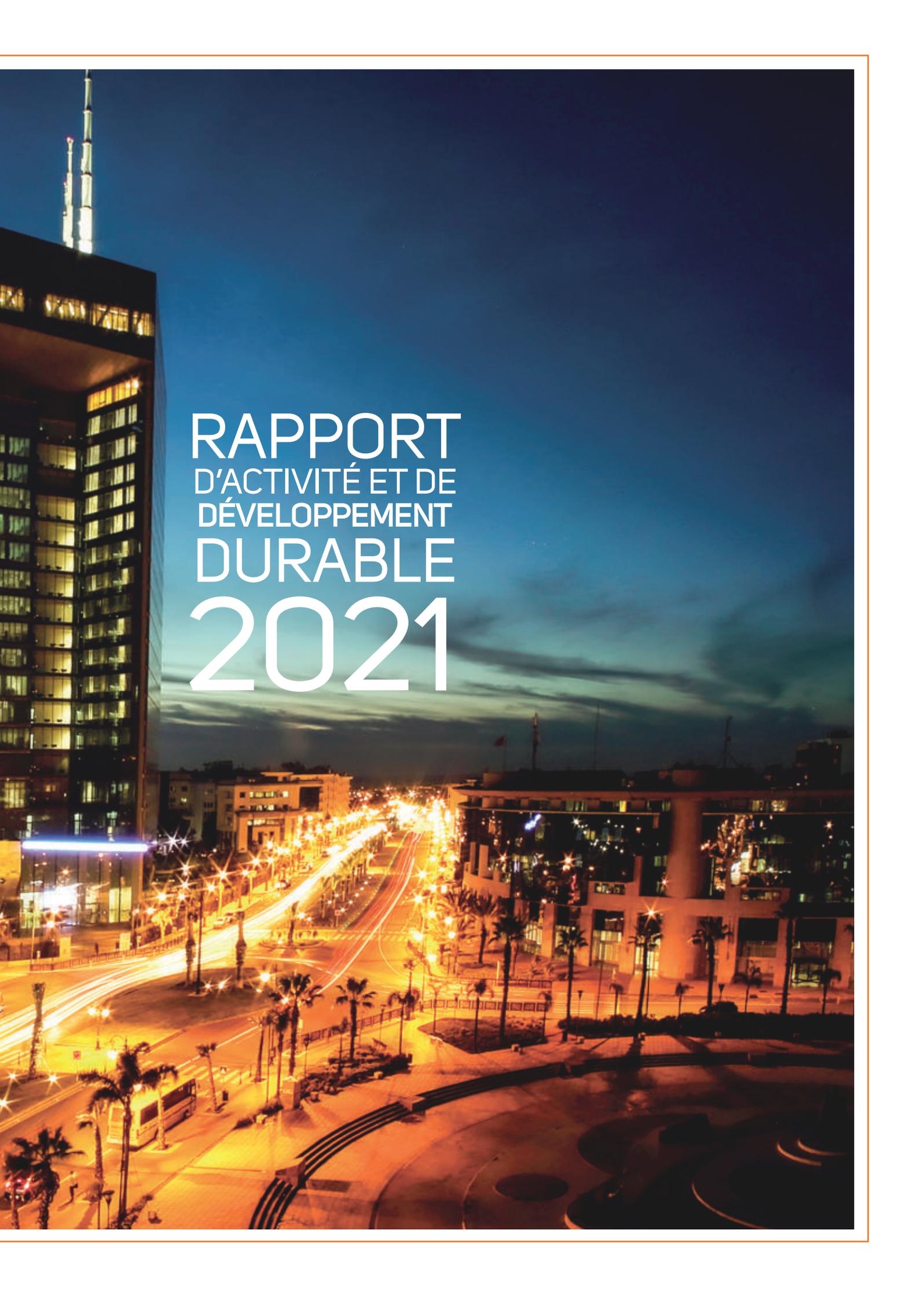




# RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021

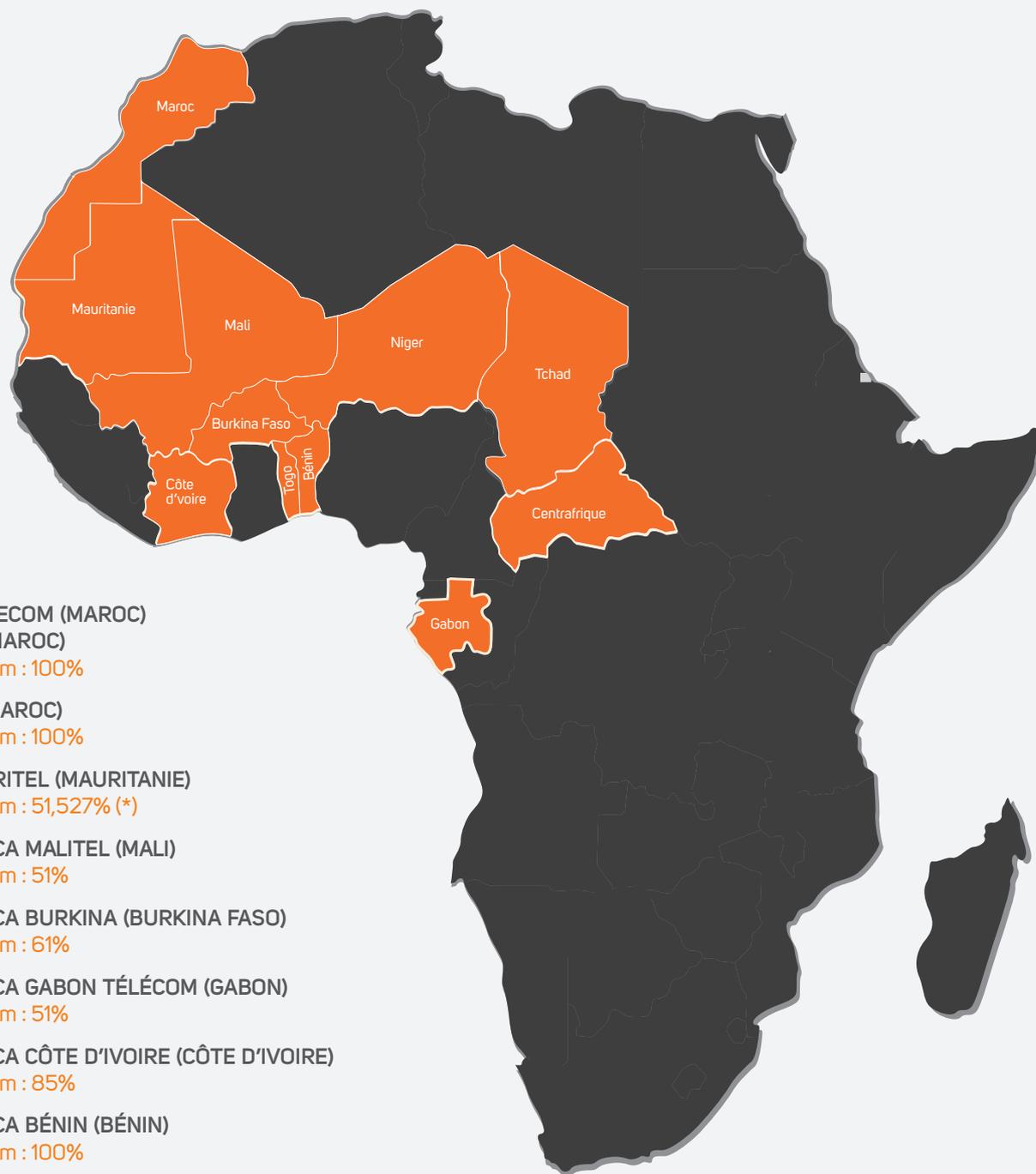


A nighttime photograph of a city street. On the left, a tall, modern building with many lit windows stands prominently. The street is illuminated by warm yellow lights, and long, white light trails from moving vehicles stretch across the road. Palm trees line the sidewalks, and other buildings are visible in the background under a dark blue sky with some clouds. The overall scene is vibrant and urban.

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ ET DE  
DÉVELOPPEMENT  
DURABLE  
2021



# CARTE MONTRANT LES PAYS D'IMPLANTATION DU GROUPE ET LE TAUX DE PARTICIPATION MAROC TELECOM



## MAROC TELECOM (MAROC)

### CASANET (MAROC)

Maroc Telecom : 100%

## MT CASH (MAROC)

Maroc Telecom : 100%

## MOOV MAURITEL (MAURITANIE)

Maroc Telecom : 51,527% (\*)

## MOOV AFRICA MALITEL (MALI)

Maroc Telecom : 51%

## MOOV AFRICA BURKINA TÉLÉCOM (BURKINA FASO)

Maroc Telecom : 61%

## MOOV AFRICA GABON TÉLÉCOM (GABON)

Maroc Telecom : 51%

## MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE (CÔTE D'IVOIRE)

Maroc Telecom : 85%

## MOOV AFRICA BÉNIN (BÉNIN)

Maroc Telecom : 100%

## MOOV AFRICA TOGO (TOGO)

Maroc Telecom : 95,06%

## MOOV AFRICA NIGER (NIGER)

Maroc Telecom : 100%

## MOOV AFRICA CENTRAFRIQUE (RÉPUBLIQUE CENTRAFICAINE)

Maroc Telecom : 100%

## MOOV AFRICA TCHAD (TCHAD)

Maroc Telecom : 100%

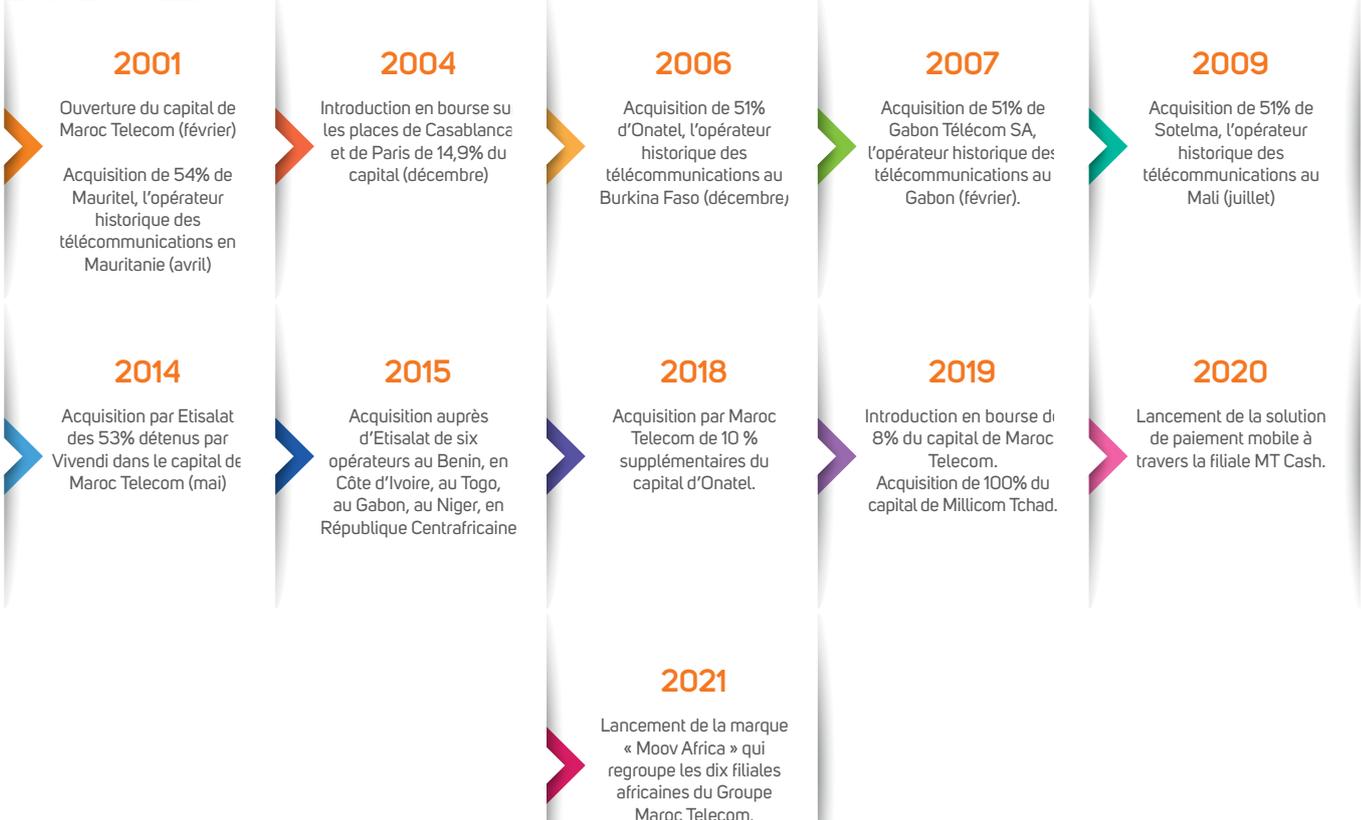
(\*) Contrôlé à 51,527% via CMC, société de droit mauritanien

# UN ACTEUR DE REFERENCE DANS 11 PAYS DU CONTINENT AFRICAIN



\* A taux de change constant MAD/Ouguiya/ Franc CFA.

## DATES CLES



# LES ACTIVITÉS AU MAROC



## 19,91

MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES, -4,7% PAR  
RAPPORT À 2020

## 11,23

MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT BRUT  
D'EXPLOITATION (EBITDA AJUSTÉ),  
-6,0% PAR RAPPORT À 2020



**PARC MOBILE**  
(EN MILLIERS)

### 38,46%

DE PART  
DE MARCHÉ  
(source : ANRT, T3-21)

2020  
POSTPAYÉ  
2 317  
PRÉPAYÉ  
17 181  
TOTAL  
19 498

2021  
POSTPAYÉ  
2 362  
PRÉPAYÉ  
17 538  
TOTAL  
19 900  
(+2,1%)

### 12,27

MILLIARDS DE DHS DE  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
(-8,1% par rapport à 2020)



**PARC FIXE**  
(EN MILLIERS)

### 80,63%

DE PART  
DE MARCHÉ  
(source : ANRT, T3-21)

2020  
PROFESSIONNELS  
ET ENTREPRISES  
374  
RÉSIDENTIELS  
1 634  
TOTAL  
2 008

2021  
PROFESSIONNELS  
ET ENTREPRISES  
366  
RÉSIDENTIELS  
1 608  
TOTAL  
1 974  
(-1,7%)

### 9,47

MILLIARDS DE DHS DE  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
(-0,5% par rapport à 2020)



**PARC INTERNET**  
(EN MILLIERS)

### 39,15%

DE PART  
DE MARCHÉ  
INTERNET GLOBAL  
(source : ANRT, T3-21)

2020  
3G / 4G  
11 060  
(-6,2% sur un an)  
ACCÈS HAUT DÉBIT  
1 738  
(+10,4%)  
TOTAL  
12 798

2021  
3G / 4G  
10 633  
(-3,9% sur un an)  
ACCÈS HAUT DÉBIT  
1 735  
(-0,2%)  
TOTAL  
12 368

### 36,34%

DE PART  
DE MARCHÉ  
INTERNET MOBILE  
(source : ANRT, T3-21)

# LES ACTIVITÉS DANS LES FILIALES



## 16,91

MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES, +1,5%\*  
PAR RAPPORT À 2020

## 7,36

MILLIARDS DE DH  
DE RÉSULTAT BRUT  
D'EXPLOITATION (EBITDA),  
+4,2%\* PAR RAPPORT À 2020

\* A taux de change constant MAD/Ouguiya/ Franc CFA.

**MOOV AFRICA  
BENIN**  
BENIN

PARC MOBILE 2021

**5 132**  
(+9,6%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**44%**

**MOOV AFRICA  
BURKINA**  
BURKINA FASO

PARC MOBILE 2021

**10 457**  
(+11,4%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**42%**

**MOOV AFRICA  
CENTRAFRIQUE**  
RÉPUBLIQUE  
CENTRAFRICAINE

PARC MOBILE 2021

**210**  
(+11,5%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**13%**

**MOOV AFRICA  
COTE D'IVOIRE**  
CÔTE D'IVOIRE

PARC MOBILE 2021

**10 489**  
(+4,4%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**26%**

**MOOV AFRICA  
GABON TELECOM**  
GABON

PARC MOBILE 2021

**1 656**  
(+1,5%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**53%**

**MOOV AFRICA  
MALITEL**  
MALI

PARC MOBILE 2021

**8 163**  
(-15,7%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**37%**

**MOOV  
MAURITEL**  
MAURITANIE

PARC MOBILE 2021

**2 985**  
(+13,0%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**58%**

**MOOV AFRICA  
NIGER**  
NIGER

PARC MOBILE 2021

**3 212**  
(+6,9%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**22%**

**MOOV AFRICA  
TCHAD**  
TCHAD

PARC MOBILE 2021

**5 138**  
(+12,3%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**53%**

**MOOV AFRICA  
TOGO**  
TOGO

PARC MOBILE 2021

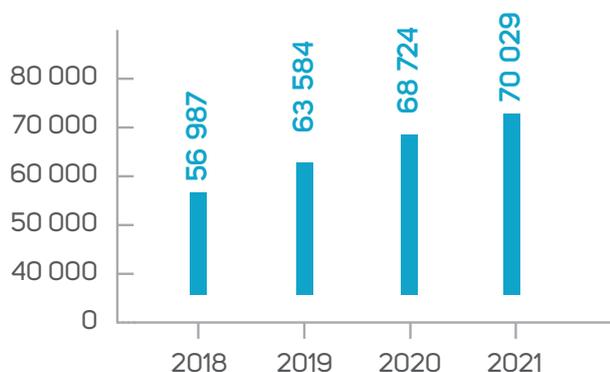
**2 687**  
(-20,5%)

PART DE MARCHÉ\*\*  
**47%**

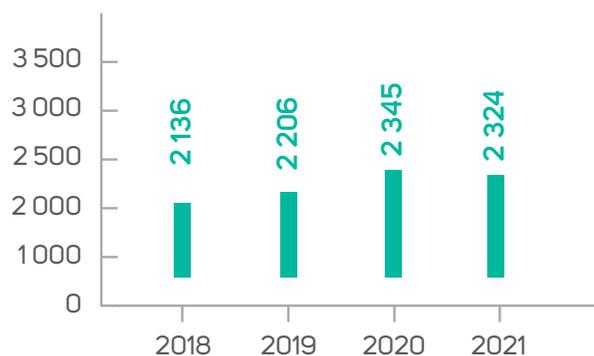
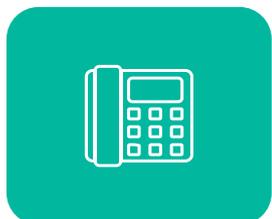
\*\*Source : Dataxis - T3 2021  
\*Parc mobile en millier

# LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE

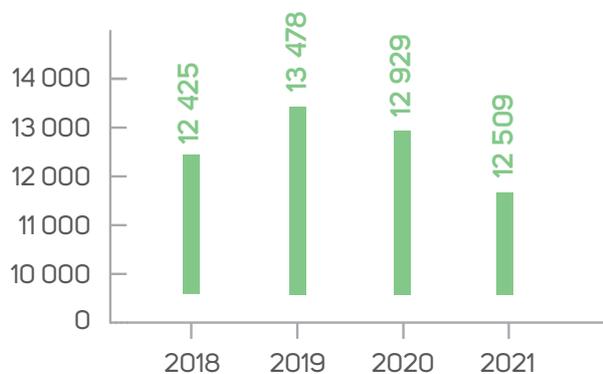
## NOMBRE DE CLIENTS MOBILE (EN MILLIERS)



## NOMBRE DE LIGNES FIXE (EN MILLIERS)



## NOMBRE D'ABONNÉS INTERNET (EN MILLIERS)



**2020** : 11 060 3G/4G // 1 869 Accès Haut Débit  
**2021** : 10 633 3G/4G // 1 876 Accès Haut Débit

**2018** : 10 828 3G/4G // 1 597 Accès Haut Débit  
**2019** : 11 789 3G/4G // 1 689 Accès Haut Débit

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

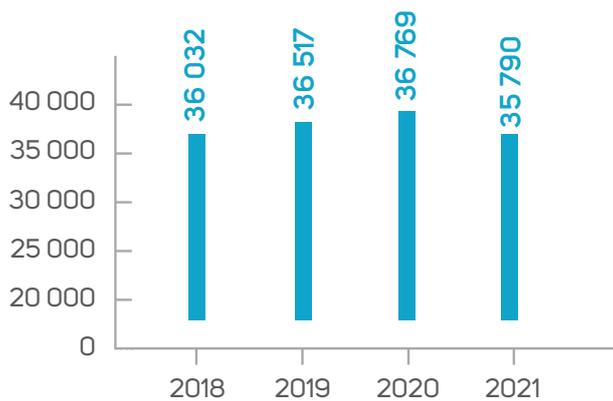


# LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE

(SUITE)

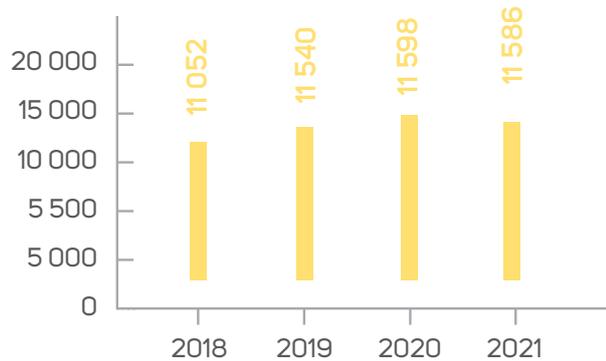
## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ EN NORMES IFRS

(EN MILLIONS DE DIRHAMS)



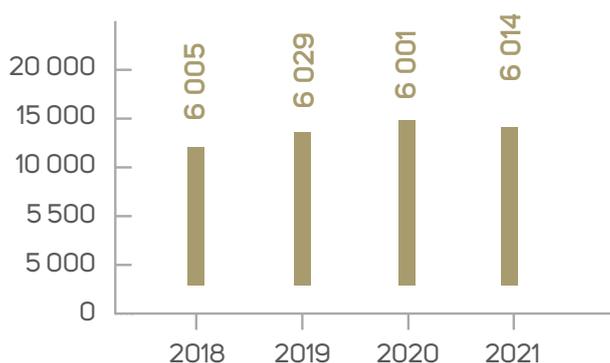
## RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ\*(EBITA) CONSOLIDÉ EN NORMES IFRS

(EN MILLIONS DE DIRHAMS)



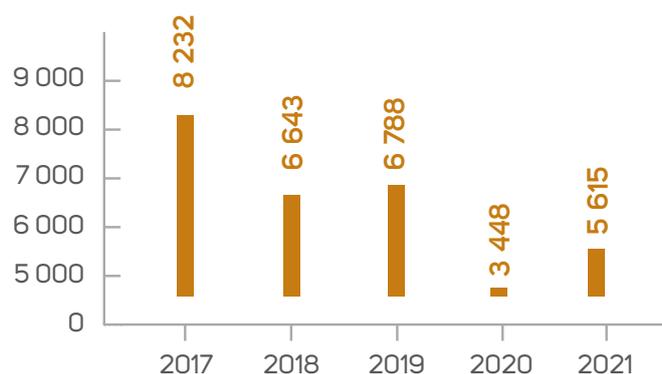
## RÉSULTAT NET AJUSTÉ\* PART DU GROUPE EN NORMES IFRS

(EN MILLIONS DE DIRHAMS)



## INVESTISSEMENTS CONSOLIDÉS EN NORMES IFRS

(EN MILLIONS DE DIRHAMS)





# UN ACTEUR ENGAGÉ

## CLIENTS ET CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE

NOMBRE DE CLIENTS :

PRÈS DE

# 74

MILLIONS

CHIFFRE D'AFFAIRES :

# 35,8

MILLIARDS DE DH

## RESSOURCES HUMAINES GROUPE

EFFECTIF

# 9 689

 NOMBRE D'HEURES  
DE FORMATION GROUPE

PLUS DE

# 164 000

 RÉMUNÉRATION  
RH

# 2,8

MILLIARDS DE DH

## ETAT & COLLECTIVITÉS PUBLIQUES MAROC

IMPÔTS ET TAXES

# 6,53

MILLIARDS DE DH

## INVESTISSEMENTS BRUTS GROUPE

# 5,6

MILLIARDS DE DH



# 2,6

MILLIARDS DE DH

FILIALES

# 3

MILLIARDS DE DH

## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES MAROC

NOMBRE DE REVENDEURS

PLUS DE

# 75 000

NOMBRE DE LIGNES TÉLÉBOUTIQUES

PLUS DE

# 567

MONTANT DES ACHATS

PRÈS DE

# 6,3

MILLIARDS DE DH

## ACTIONNAIRES MAROC TELECOM

DIVIDENDES

PLUS DE

# 4,2

MILLIARDS DE DH,

SOIT

# 4,78

DH / ACTION

ETAT  
MAROCAIN

# 925

 MILLIONS  
DE DH

SPT  
PLUS DE

# 2,22

 MILLIARDS  
DE DH

AUTRES  
PLUS DE

# 1,05

 MILLIARD  
DE DH

## HUITIÈME TITRE « TOP PERFORMER EN RESPONSABILITÉ SOCIALE »

En 2021, Maroc Telecom reçoit, pour la huitième fois consécutive, le trophée « Top Performer » de la part de l'agence internationale Vigeo Eiris, leader du rating social.

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

Le «Top Performers RSE 2021» a été décerné à Maroc Telecom pour sa performance globale, faisant ainsi partie des entreprises ayant obtenu les scores globaux les plus élevés du cabinet, parmi les 44 plus grandes capitalisations du Maroc.

Maroc Telecom s'est également distingué sur des thèmes spécifiques de la RSE en obtenant des scores parmi les plus élevés sur de nombreux critères (respect des droits humains fondamentaux, respect de la liberté syndicale, prévention des discriminations, formation, employabilité et déroulement de carrières, contribution aux causes d'intérêt général).

Maroc Telecom maintient de ce fait sa présence, pour la 4ème année de suite, dans l'indice « Casablanca ESG 10 », lancé en septembre 2018 par la Bourse de Casablanca, qui regroupe les 10 valeurs cotées ayant obtenu les meilleures notations ESG (environnementales, sociales et de gouvernance) de Vigeo Eiris.

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

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

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

et dont les démarches de responsabilité sociale sont les plus avancées.

Maroc Telecom est apparu en 2021 parmi les 100 entreprises primées par Vigeo Eiris sur un univers de plus 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

Maroc Telecom s'appuie sur des référentiels de responsabilité sociale et de développement durable reconnus pour mesurer ses performances, les valoriser et continuer à les renforcer .

En 2014, Maroc Telecom a obtenu le label de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM), reconnaissant l'engagement des entreprises en matière de responsabilité sociale.

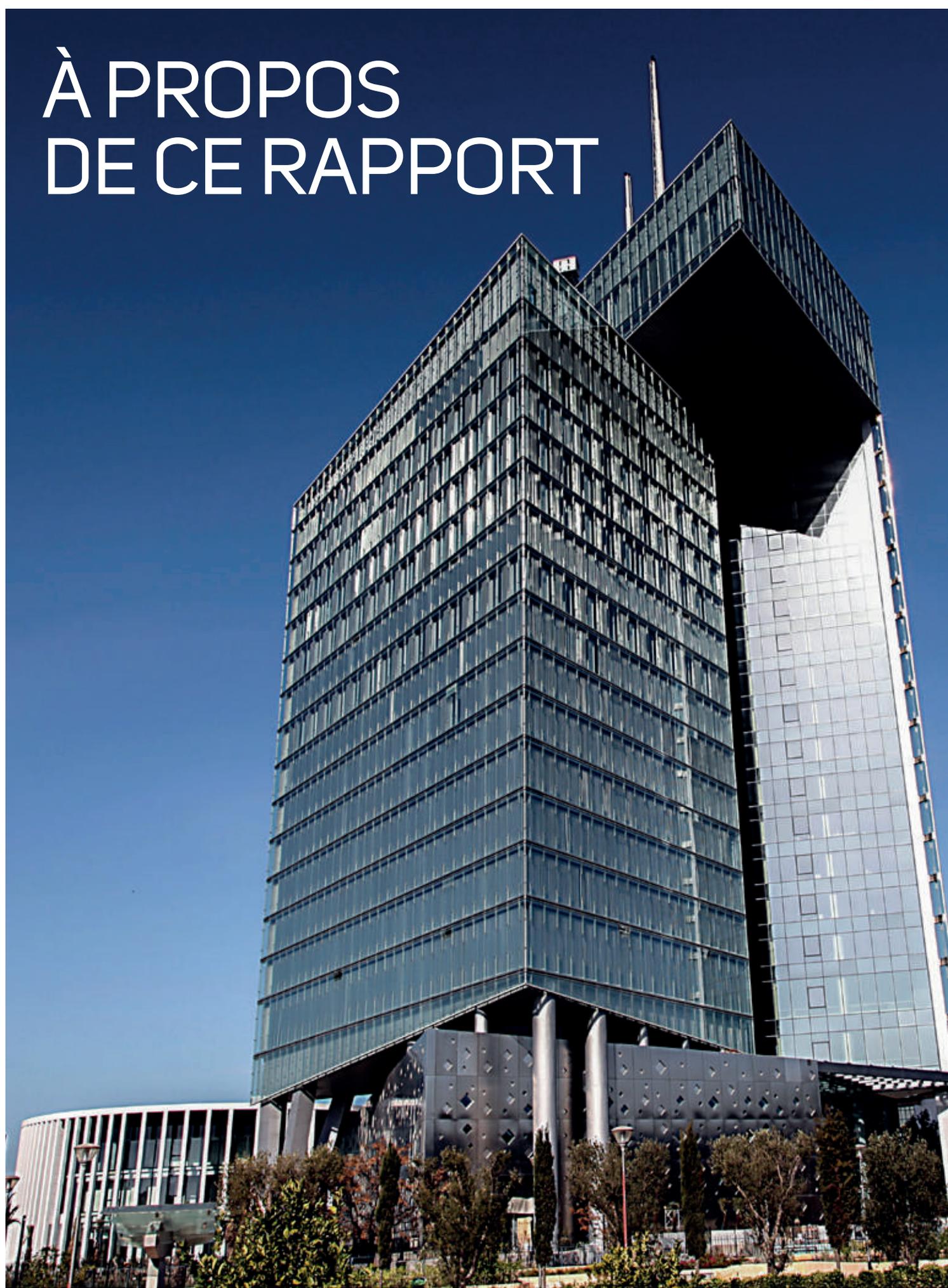
Poursuivant sa démarche de progrès continu en matière de développement durable, il détient depuis 2017, l'attestation ISO 26000 délivrée par un tiers-expert indépendant.

L'attestation, renouvelée tous les 18 mois, est octroyée après un audit qui mesure la conformité des engagements au regard de la norme de responsabilité sociale mondialement connue : la norme ISO 26000. Les engagements et les performances de Maroc Telecom sont jugés par le tiers expert comme témoignant d'un degré de maturité avancé au regard de la norme.

Les résultats obtenus confirment 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.



# À PROPOS DE CE RAPPORT





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

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2021 dans les différents pays de son implantation : Maroc, Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali, Mauritanie, Niger, République Centrafricaine, Tchad et Togo. Il propose une vision globale et une lecture simplifiée des résultats du Groupe, visant à répondre aux attentes des actionnaires, investisseurs, clients, salariés, fournisseurs, autorités de régulation et agences de notation.

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

## MÉTHODOLOGIE

Ce rapport concerne la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2021.

Il consolide toutes les actions de Maroc Telecom et de ses filiales au Bénin (Moov Africa Bénin), au Burkina Faso (Moov Africa Burkina), en Côte d'Ivoire (Moov Africa Côte d'Ivoire), au Gabon (Moov Africa Gabon Télécom), au Mali (Moov Africa Malitel), en Mauritanie (Moov Mauritel), au Niger (Moov Africa Niger), en République Centrafricaine (Moov Africa Centrafrique), au Tchad (Moov Africa Tchad) et au Togo (Moov Africa 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



<b>LE MOT DU PRÉSIDENT</b>	<b>20</b>
<b>LA GOUVERNANCE DU GROUPE</b>	<b>22</b>
<b>LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES</b>	<b>26</b>
<b>LES FAITS MARQUANTS DE 2021</b>	<b>28</b>
<b>LA STRATÉGIE DU GROUPE EN ACTION</b>	<b>30</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication</li><li>• Contribuer au développement économique et social</li><li>• Agir pour le bien-être des populations</li><li>• Agir en entreprise responsable</li></ul>	
<b>LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2021</b>	<b>76</b>
<b>LE GLOSSAIRE</b>	<b>84</b>



# LE MOT DU PRESIDENT



L'entreprise est avant tout une aventure humaine. C'est la raison pour laquelle nos défis futurs ne pourront être relevés que grâce à la compétence de nos collaborateurs et leur engagement.

Après une période marquée par la crise sanitaire mondiale d'où le Groupe Maroc Telecom est ressorti renforcé, l'exercice 2021 s'est inscrit sous le signe de la poursuite du développement des activités dans un contexte d'accélération de la digitalisation.

L'année écoulée nous a permis de démontrer la force du modèle d'affaires du Groupe, ainsi que l'agilité de son organisation, face à un environnement de plus en plus exigeant.

Les performances réalisées en 2021 confirment la pertinence de la politique d'investissement menée dans nos réseaux tant sur le marché domestique qu'à l'international et confortent la stratégie basée sur la différenciation par la performance et la qualité de service. C'est ainsi qu'un nouveau câble sous-marin en fibre optique « West Africa » a été mis en service en juillet 2021. Il relie Maroc Telecom à ses filiales à travers 7 points d'atterrissages pour répondre au besoin croissant des filiales du Groupe en terme d'usage Internet Haut Débit mobile et fixe. Les

filiales n'ayant pas d'accès à la mer sont également interconnectées à cette nouvelle infrastructure.

Les chantiers de transformation digitale et d'innovation demeurent une priorité pour accompagner l'expansion de la base clients et l'essor de la Data, notamment dans les filiales.

La dynamique remarquable de ces dernières s'est traduite par leur contribution croissante aux revenus du Groupe.

C'est non sans fierté que je souligne, à cette occasion, le lancement de la marque « Moov Africa » qui regroupe les dix filiales africaines du Groupe, réunies autour d'une seule identité visuelle, marquant ainsi une étape supplémentaire dans son développement à l'international et renforçant davantage son positionnement stratégique en tant qu'acteur de référence des télécoms en Afrique.

Fort d'une diversité culturelle et la volonté de consolider sa présence dans

le continent, le Groupe Maroc Telecom mène une stratégie axée sur le partage et la recherche permanente de synergies dans les métiers de la digitalisation de la relation client, l'optimisation des processus de gestion, la conception d'offres et de solutions innovantes et le renforcement des capacités de connectivité internationale.

Notre engagement indéfectible pour le développement économique et social se manifeste à travers les diverses initiatives humanitaires, culturelles, sportives ou de protection de l'environnement, initiées au Maroc et dans les pays de présence de nos filiales.

L'entreprise est avant tout une aventure humaine. C'est la raison pour laquelle nos défis futurs ne pourront être relevés que grâce à la compétence de nos collaborateurs et leur engagement. En s'appuyant sur sa culture et ses valeurs, le Groupe est bien positionné pour aborder l'année 2022, qui s'annonce pleine de défis.

**ABDESLAM AHIZOUNE**

# LA GOUVERNANCE DU GROUPE



# UNE STRUCTURE DE GOUVERNANCE FONDÉE SUR LE PRINCIPE DE TRANSPARENCE

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

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



## LE DIRECTOIRE

### PRÉSIDENT

**Abdeslam Ahizoune**, Président du Directoire

### MEMBRES

**Hassan Rachad**, Directeur Général Réseaux et Systèmes

**Brahim Boudaoud**, Directeur Général Réglementation et Affaires Juridiques

**François Vitte**, Directeur Général Administratif et Financier

**Abdelkader Maamar**, Directeur Général Services

**Huit directions régionales sont rattachées au Président du Directoire.**

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

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

En 2021, le Directoire s'est réuni à trente-sept reprises, avec une présence effective de tous les membres.

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

### PRÉSIDENTE

**Nadia FETTAH ALAOUI**, Ministre de l'Économie et des Finances

### VICE-PRÉSIDENT

**Jassem Mohammed Bu Ataba AL ZAABI**, Président du Ministère des Finances d'Abu Dhabi, Président du Groupe Etisalat

### MEMBRES

**Abdelouafi LAFTIT**, Ministre de l'Intérieur

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

**Hatem DOWIDAR**, Directeur Général du Groupe Etisalat

**Luis ENRIQUEZ**, Conseiller du Conseil d'Administration du Groupe Etisalat

**Kamal S. SHEHADI**, Directeur de la Stratégie de Etisalat International

**Hesham Abdulla AL QASSIM**, Directeur Général de Wasl Asset Management Group, membre du Conseil d'Administration du Groupe Etisalat

**Mohammed Karim BENNIS**, Directeur Financier du Groupe Etisalat

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

Le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion de la Société. Il présente à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire, ainsi que sur les comptes de l'exercice. En 2021, le Conseil de Surveillance s'est réuni à cinq reprises, avec la présence effective de la majorité de ses membres.

## LE COMITÉ D'AUDIT

### PRÉSIDENT

**Mohamed Hadi AL HUSSAINI**, Membre du Conseil d'Administration d'Etisalat (\*)

### MEMBRES

**Mohamed Samir TAZI**, Wali, Directeur Général des Collectivités Locales

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

**Mohamed Saïf Alsuwaidi**, Directeur Général d'Abu Dhabi Fund for Development

**Mohammed DUKANDAR**, Directeur Audit Interne d'Etisalat

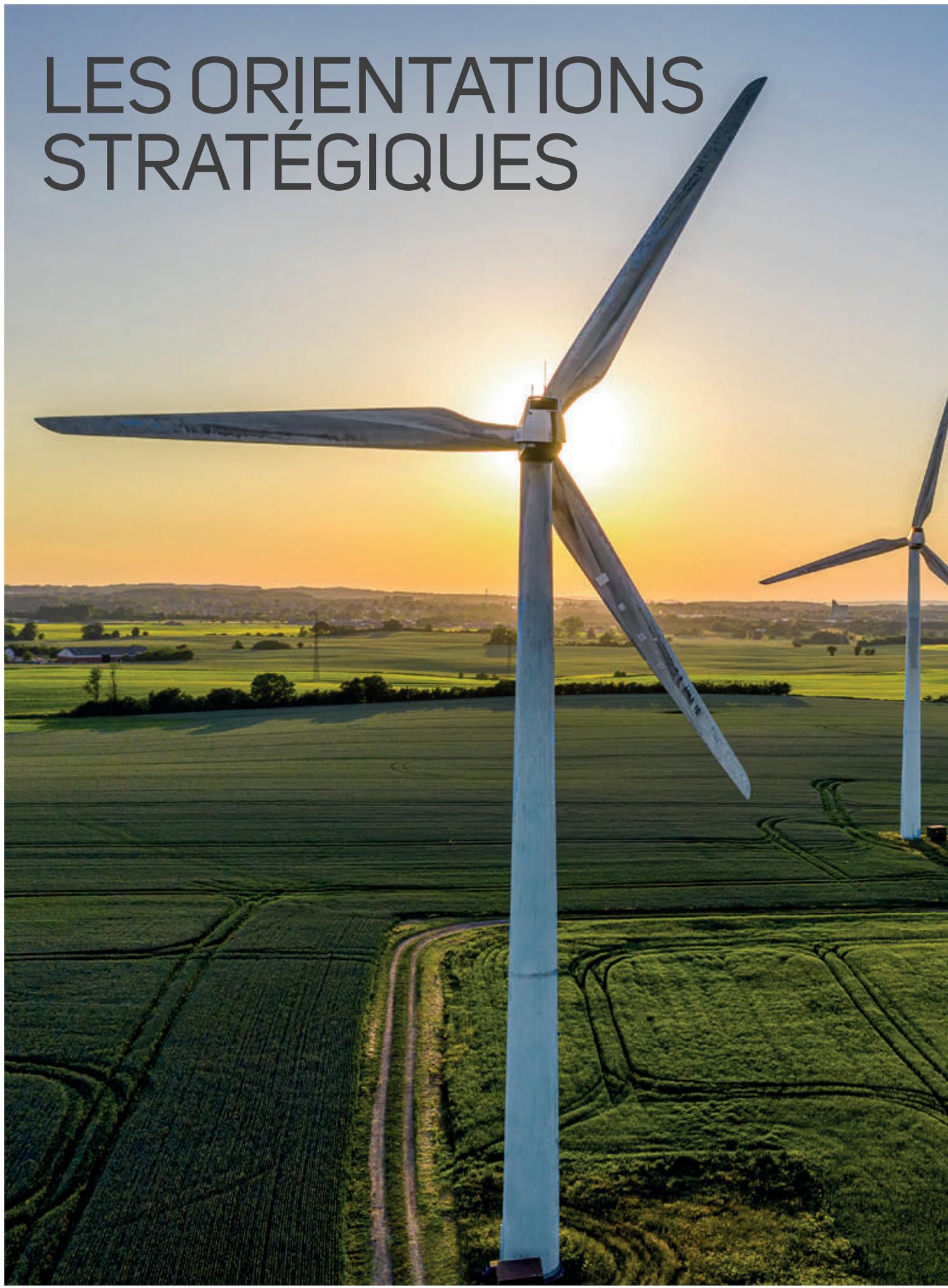
*(\*) Monsieur Karim BENNIS a été nommé Président du Comité d'audit en février 2022 en remplacement de Monsieur de Mohamed Hadi AL HUSSAINI.*

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 2021.

# LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES



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

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.

# L'année 2021 a été marquée par :

- La poursuite de la généralisation de l'accès à la 4G et à la technologie FTTH (Fiber To The Home) afin de renforcer la position du Groupe sur le marché du Haut et Très Haut Débit ;
- Le renforcement continu du catalogue des offres et services par de nouvelles solutions.

## MAROC TELECOM

- Lancement de nouvelles offres et services digitaux et enrichissement des services existants ;
- Densification du réseau FTTH pour accompagner la demande client du très haut débit ;
- Extensions et mises à niveau des plateformes Data et de la transmission internationale pour accompagner la croissance du trafic ;
- Présence dans le palmarès « Best Emerging Market Performers » des meilleures entreprises en responsabilité sociale dans des pays émergents, pour la septième année consécutive ;
- Renouvellement de l'attestation ISO 26 000 délivrée par un tiers expert indépendant, avec le maintien du niveau de maturité avancé ;
- Obtention du trophée « Top Performer RSE » de Vigeo Eiris, pour la huitième fois consécutive.

## MOOV AFRICA BÉNIN

- Elargissement des services proposés par Moov Money ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée (USSD unique).

## MOOV AFRICA BURKINA

- Renforcement de la couverture réseau 3G et 4G ;
- Enrichissement des offres Mobile et Internet ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

## MOOV AFRICA CENTRAFRIQUE

- Poursuite de la couverture des zones blanches ;
- Augmentation de la bande passante Internet ;
- Poursuite des promotions Data.

## MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE

- Enrichissement des offres Mobile, Internet ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

## MOOV AFRICA GABON TÉLÉCOM

- Enrichissement des offres Mobile et Mobicash ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

## MOOV AFRICA MALITEL

- Renforcement de la couverture réseau 4G ;
- Enrichissement des offres Mobile, Internet et de paiement mobile.

## MOOV MAURITEL

- Renouvellement des licences 3G et Fixe pour 10 ans ;
- Lancement commercial du FTTH à Nouakchott ;
- Lancement de la 4G dans l'ensemble des capitales régionales ;

## MOOV AFRICA NIGER

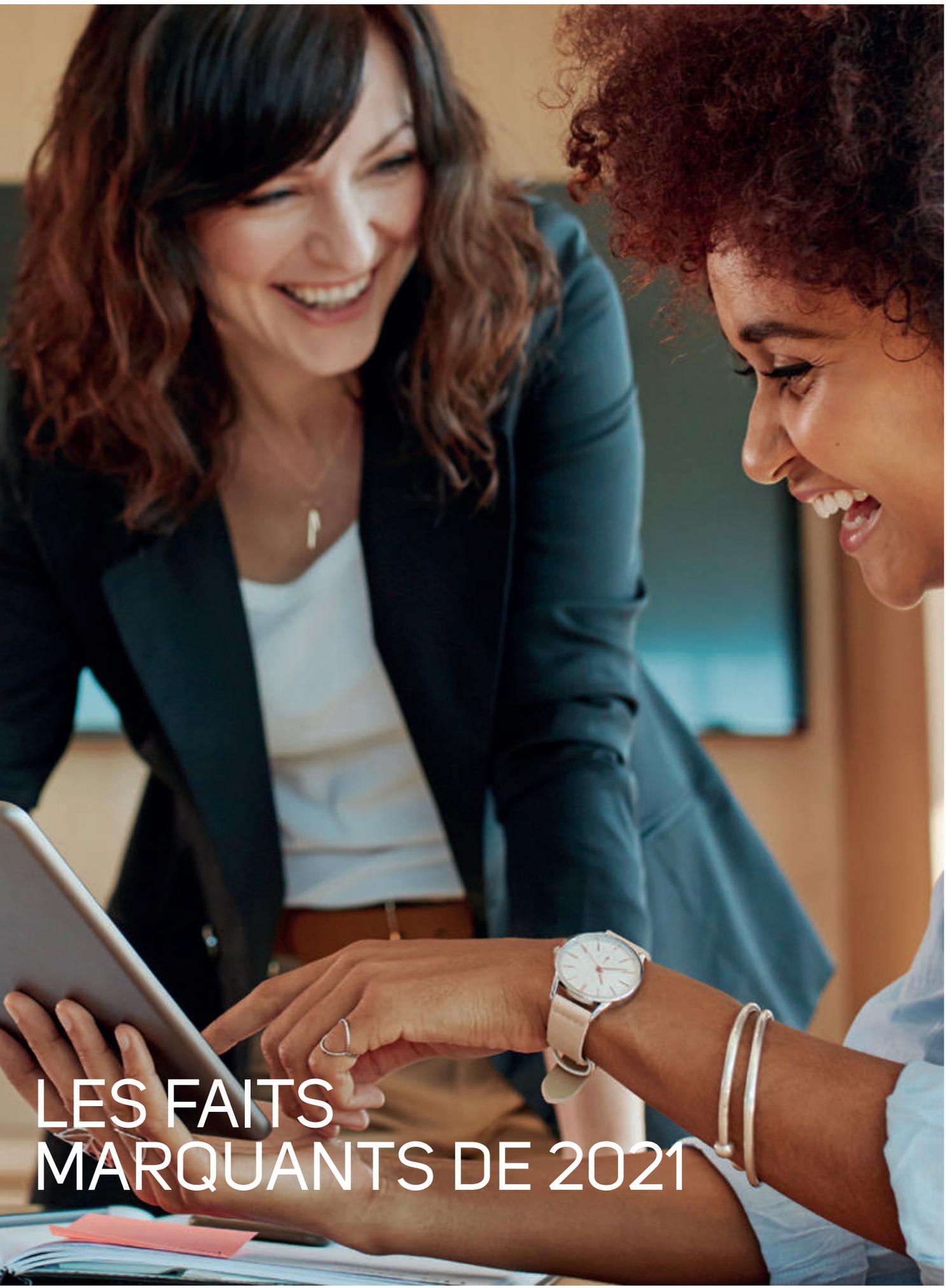
- Poursuite des promotions Voix et Data ;
- Elargissement des services de paiement mobile « Flooz » ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

## MOOV AFRICA TCHAD

- Lancement de nouvelles offres Internet ;
- Elargissement des services de paiement mobile.

## MOOV AFRICA TOGO

- Poursuite des promotions Voix et Data ;
- Elargissement des services de paiement mobile « Flooz » ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.



# LES FAITS MARQUANTS DE 2021



2022



ACTION  
PLAN



LA STRATÉGIE  
DU GROUPE EN ACTION

# La présence du Groupe sur le continent africain y est durable et s'appuie sur des partenariats solides fondés sur le partage mutuel

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

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

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

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

En s'appuyant sur son expérience, accumulée au cours de nombreuses

années de développement, dans la conception de solutions en parfaite adéquation avec les besoins spécifiques de chaque pays où il intervient, le Groupe a réussi à attirer et à fidéliser près de 68 millions de clients qui font confiance à ses compétences et à la qualité de ses services.

Le Groupe Maroc Telecom a conclu l'exercice 2021 avec des résultats au-dessus de ses objectifs; ce qui démontre la pertinence de sa stratégie fondée sur l'innovation et l'investissement soutenu.



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

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

Le Groupe consacre des moyens importants à la

généralisation de l'accès aux NTIC et promeut leur appropriation et leur utilisation par le plus grand nombre, pour favoriser les échanges, le partage de connaissances et d'informations.

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

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

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

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

## POUR LES PARTICULIERS

Maroc Telecom a toujours eu à cœur d'assurer une couverture maximale des territoires par les réseaux de télécommunications et de permettre une large utilisation des nouvelles technologies par le plus grand nombre. Opérateur de proximité, engagé dans la réduction de la fracture numérique, il déploie les infrastructures de télécommunications jusque dans les zones les plus reculées du Royaume et offre les technologies les plus récentes comme l'Internet par satellite, la fibre optique jusqu'au domicile ou encore les dernières générations de la téléphonie Mobile.

Sur le volet des offres, Maroc Telecom propose une panoplie d'offres Mobile et Internet répondant aux besoins de sa clientèle en termes d'usage et de budget. S'y ajoute un ensemble de services et de fonctionnalités pour permettre un usage plus convivial et plus libre :

- Service de conversion de solde « Switch » qui offre aux clients Jawal la liberté et la flexibilité de convertir leurs crédits Voix en Data et vice-versa en fonction de leurs besoins ;
- Catalogue riche de Pass Voix et Data Prépayé et Postpayé ;



- Programme de récompense Jawal et Fidelio Postpayé ;
- Pass Premium \* 9 pour simplifier l'accès aux services à valeur ajoutée (Gaming, Musique, Maktabati...).

Par ailleurs, Maroc Telecom continue sur sa stratégie de digitalisation de la relation client. C'est dans ce sens que les canaux digitaux ont été enrichis en continu par des fonctionnalités plus avancées et des services diversifiés, pour garantir au client un service en ligne de bout en bout :

- « Mon espace MT » : Authentification biométrique, mode responsive, enrichissement du catalogue des Pass et des services, QR code de téléchargement de l'application mobile depuis les contrats postpayés ;

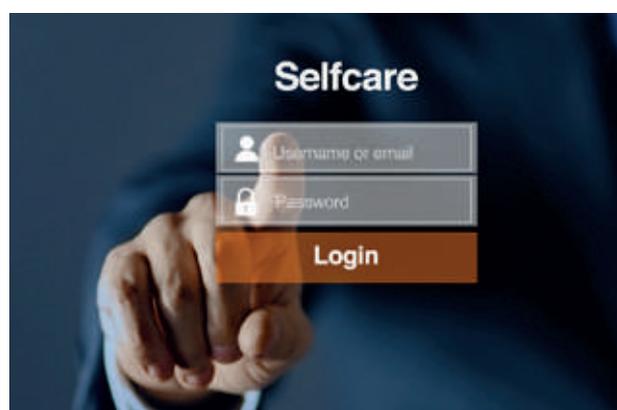
- **Service d'assistance Client WhatsApp** : Nouveau menu de souscription à l'offre MT TV, à l'option illimité national, campagne publicitaire MTTV via message PUSH, avec CTA de souscription directe, accès direct par QR code depuis les factures des clients du postpayé, conversion des points Fidelio Postpayés, recharge en ligne, etc.

- **E-boutique Fidelio** : Opérations exclusives en continue sur la e-Boutique -Ventes Flash, Back to School, Promo 20% sur les Objets Connectés, mise en place des vitrines pour la vente des équipements - Smartphones & Objets connectés, etc.



- **Paiement digitaux** : Paiement direct via SMS intelligent, capsule didactique sur la chaîne YouTube MT, téléchargement de l'historique des reçus de paiement depuis le Selfcare ;

- **Capsules d'assistance didactiques en ligne** sur le site iam.ma et sur les réseaux sociaux pour aider les clients dans l'activation de certains services ou pour les assister à améliorer la qualité de leur connexion.



Moov Africa Bénin a renforcé son service Moov Money et a lancé l'application « MyMoov Africa » pour avoir accès à tous les services télécoms de l'opérateur.





**Moov Africa Burkina** a proposé à ses clients plusieurs offres généreuses afin de les accompagner et leur permettre de joindre leurs proches (pass, promotions vers les filiales de Maroc Telecom, offres sur les packs smartphones, lancement de bonus, etc.).

**Moov Africa Centrafrique** offre régulièrement à ses clients des Bonus Voix et Data et procède à la refonte de ses PASS.

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a amélioré l'accessibilité aux équipements de connexion DATA et a multiplié ses canaux de vente.

**Moov Africa Gabon Télécom** a lancé une large gamme de forfaits Internet accessibles à tous les budgets, ainsi qu'une Speedbox à destination des clients dans les zones non desservies par la FTTH.

**Moov Africa Malitel** a procédé au renforcement de sa communication sur les services Moov Money et au lancement de nouveaux SVA (Playweez, Mon Répertoire, etc.)

**Moov Mauritel** a conçu de nouvelles offres prépayées Mobile permettant aux clients d'accéder à tous les services « Offre GratiKelchi (\*1 jusqu'à \*9) ». Il a également lancé une offre Duo (4 Mbps et 12 Mbps) et FTTH (30 à 100 Mbps).

**Moov Africa Niger** a diversifié ses offres destinées aux particuliers (lancement de l'application « My Moov », enrichissement des Pass, etc.).

**Moov Africa Tchad** a lancé des offres FTTH d'un débit allant de 10 à 20 Mbps et a poursuivi la baisse des prix à travers le lancement des offres d'abondance.

**Moov Africa Togo** a procédé à la refonte de certains forfaits et à l'élargissement des services de paiement mobile « Moov Money Flooz ».



Maroc Telecom  
Business Services



### POUR LES PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

La stratégie de digitalisation déjà engagée auprès des clients Professionnels et Entreprises à travers des applications Selfcare (« Mon espace Business ») accessibles facilement et à tout moment pour les informer et les assister concernant leurs offres Mobile, Internet et Fixe, a été élargie à d'autres services, notamment l'« Assistance client via WhatsApp ».

Pour répondre au besoin de connectivité des Professionnels et des Entreprises, **Maroc Telecom** met à leur disposition des accès très haut débit Fibre Optique allant jusqu'à 200 Méga leur assurant un très haut niveau de qualité de service. Aussi, et en vue de démocratiser l'accès à la téléphonie et de fidéliser ses clients FTTH B2B, **Maroc Telecom** leur offre une ligne Fixe plafonnée gratuite avec un contenu Voix. De plus, les technologies ADSL et VSAT sont également disponibles pour permettre l'accès à Internet sur tout le territoire marocain. En 2021, et afin de contribuer à l'accélération du processus

de la transformation digitale de ses clients Entreprises, **Maroc Telecom** a enrichi son offre de visioconférence « MT VISIO » par la solution « ZOOM Business », plateforme de communications unifiées, d'un leader international de la visioconférence axée sur la vidéo, fiable et innovante, qui permet de tenir des réunions virtuelles et de partager du contenu à travers un système fiable et sécurisé.

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, solution de Mobilité MDM, pack sécurité, solutions spécifiques, solutions clé en main composées d'accès Internet, de matériel informatique, d'intranet, etc.

**Moov Africa Bénin** a lancé plusieurs services innovants à destination des entreprises. Il s'agit principalement de la solution Kaspersky permettant aux entreprises de se



protéger contre les attaques informatiques, « SIP TRUNK », solution permettant de gérer les appels simultanés entrants et sortants.

**Moov Africa Burkina** a initié plusieurs offres promotionnelles et le doublement des volumes Data en prépayé.

**Moov Africa Centrafrique** a procédé à la révision des offres Data Entreprises et a baissé les tarifs de la Data. Il couvre, par ailleurs, la totalité du pays par l'Internet haut débit via satellite (MIHD).

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a procédé au renforcement du déploiement des offres LS et la création d'une offre destinée aux TPE en particulier.

**Moov Africa Gabon Télécom** a procédé au lancement d'une offre de sécurité informatique, pour les professionnels, avec le leader mondial Kaspersky.

**Moov Africa Malitel** a enrichi la fibre optique avec 3 débits (30Mbits, 40Mbits et 60Mbits).

**Moov Mauritel** a lancé des offres Business Control, LL Interne, ADSL et FTTH à destination des entreprises.

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



### DES CONTENUS NUMÉRIQUES CONSTAMMENT ENRICHIS

Pour offrir un accès sécurisé à ses clients, **Maroc Telecom** a lancé en novembre 2020, les Pass Sécurité Internet en partenariat avec Kaspersky Lab, permettant à ses clients d'assurer une protection optimale et complète pour leurs appareils contre les programmes malveillants, les virus et le vol d'informations personnelles et bancaires, de manière simple et pratique.

Dans le but de permettre aux parents d'accompagner leurs enfants dans leur usage d'Internet, Maroc Telecom propose les Pass Contrôle Parental dont le but est de protéger les adolescents et les plus jeunes contre les menaces de l'Internet tout en maîtrisant leur temps d'écran.

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 et fournisseurs de contenu de la région.

### SERVICE DE LECTURE EN LIGNE MAKTABATI

**Maroc Telecom** propose, pour la première fois au Maroc, un service de lecture en ligne spécialement adressé à la jeune cible de 3 à 15 ans.

Le service de lecture en ligne Maktabati est le premier service du genre lancé par un opérateur au Maroc. Il propose plus de 10 000 ouvrages en mode lecture ou audio: Livres, Magazines, Bandes dessinées et Documents scolaires, en arabe, français et anglais. Maktabati s'adresse à la jeune population de 3 à 15 ans à travers un large catalogue proposé par les plus grandes maisons d'édition spécialisées. Le service est accessible sur cinq supports mobiles en simultané.

Pour souscrire au service, les clients des offres mobiles ont le choix entre 3 pass : 3DH pour 1 jour, 10DH pour une semaine et 20DH pour un mois.

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a lancé plusieurs innovations en vue de faciliter le parcours clients, à savoir l'application mobile « MyMoov » qui permet aux clients d'accéder facilement aux offres de services Moov Africa, le portail PlayVOD donnant accès à des contenus multimédias à la demande, et le Selfcare MyMix.

**Moov Africa Gabon Télécom** a lancé une nouvelle version de l'application Moov Money.

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



## MT GAMES

Lancé en Novembre 2020, MT Games offre un catalogue riche et diversifié de jeux pour Mobile Android. Les clients peuvent télécharger et jouer en illimité des jeux pour tous les goûts : Action / Réflexion / Course/ Stratégie / Sports et Musique / Jeux de Rôle.

MT Games offre la possibilité de jouer en fonction de son budget (contrairement à Google Play où il faut acquérir le jeu complet). Le service est commercialisé sous 3 formules : 22DH TTC / Mois, 12DH TTC / Semaine, 2DH TTC / Jour. La souscription à MT Games se fait par SMS au 7171 ou via Web.



## GAMELOFT

Premier service de gaming lancé par Maroc Telecom, Gameloft propose un catalogue sous Android riche et incluant plusieurs licences de jeux premium, tels que Disney, Gameloft, Square ENIX, SNK, Bandai, HeroCraft, SEGA.

En Juillet 2020, le catalogue de jeu Gameloft est devenu accessible en illimité pour tous les clients mobiles au lieu d'une souscription à l'acte. Des Pass illimité ont été proposés sous 3 formules : 12DH TTC / Semaine, 6DH TTC / Semaine, 2DH TTC / Jour. La souscription se fait par SMS au 7789 ou via Web.

## LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET LINGUISTIQUE



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

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

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

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

**Messagerie vocale** : Arabe, Français et Amazigh. de faciliter le parcours clients, à savoir l'application mobile « MyMoov » qui permet aux clients d'accéder facilement aux offres de services Moov Africa, le portail PlayVOD donnant accès à des contenus multimédias à la demande, et le Selfcare MyMix.



## COMMUNICATION

La communication de Maroc Telecom en 2021 a été marquée par le lancement du service MTTV.

Un dispositif de communication de grande envergure a été déployé afin de promouvoir ce service à travers une plateforme 360° et la création d'un site web dédié. Des campagnes régulières ont été lancées pour renforcer la notoriété du service et stimuler l'usage.

Maroc Telecom a également lancé une campagne de communication visant la promotion du catalogue d'objets connectés à travers la marque chapeau « MT Smart Life »

qui fédère l'ensemble des solutions IoT, ainsi que les solutions de sécurité et de contrôle parental.

Par ailleurs, Maroc Telecom a poursuivi sa communication autour des produits phares, à savoir la Fibre optique, les forfaits Mobile et la Data 4G+, en capitalisant sur les attributs technologiques et l'expertise de l'opérateur.

Enfin, Maroc Telecom a continué d'investir les canaux digitaux en développant en permanence du contenu adapté en incitant le client à l'achat à travers l'intégration systématique des Call to action.



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

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

## LA COUVERTURE DES RÉSEAUX

Le Groupe Maroc Telecom participe activement à la lutte contre l'exclusion numérique en Afrique. Il déploie ses réseaux sur tous les territoires jusqu'aux zones les plus reculées et renforce la capacité et la qualité de la connectivité Internet du continent.

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

Avec plus de 10 250 sites mobiles, Maroc Telecom dispose de la couverture la plus étendue du Maroc : 99% de la population est couverte en 2G, 99% en 3G et 99% de la population en 4G.

Afin de réduire la fracture numérique dans les pays où il est présent, Maroc Telecom a entrepris plusieurs actions visant à offrir au plus grand nombre l'accès à Internet :

- Les filiales travaillent sur des programmes de couverture Mobile Voix et Data. Au total, ce sont 257 sites mobiles qui ont été installés sur l'ensemble des filiales en 2021. Près de 725 sites ont fait l'objet de mise à niveau vers la 3G et 1469 ont été équipés en 4G.
- Ces nouveaux sites mobiles, combinés à des rénovations d'équipements existants, ont permis de couvrir près de 100 nouvelles localités et de déployer le service 3G sur plus de 400 localités et le service 4G sur plus de 500 localités.
- Après le lancement au niveau des filiales au Gabon, au Mali, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire et au Tchad, la filiale en Mauritanie a lancé des services à très haut débit Fixe en FTTH.

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

### MOOV AFRICA BÉNIN

99% de la population couverte en 2G  
93% de la population couverte en 3G  
49% de la population couverte en 4G

### MOOV AFRICA BURKINA

94% de la population couverte en 2G  
45% de la population couverte en 3G  
15% de la population couverte en 4G

### MOOV AFRICA CENTRAFRIQUE

36% de la population couverte en 2G

### MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE

92,7% de la population couverte en 2G  
60,2% de la population couverte en 3G  
49,6 % de la population couverte en 4G

### MOOV AFRICA GABON TÉLÉCOM

94,47% de la population couverte en 2G  
93,80% de la population couverte en 3G  
93,85% de la population couverte en 4G

### MOOV AFRICA MALITEL

71,90% de la population couverte en 2G  
50,55% de la population couverte en 3G  
41,41% de la population couverte en 4G

### MOOV MAURITEL

97,2% de la population couverte en 2G  
73,6% de la population couverte en 3G  
62,8% de la population couverte en 4G

### MOOV AFRICA NIGER

57% de la population couverte en 2G  
26,7% de la population couverte en 3G

### MOOV AFRICA TCHAD

86% de la population couverte en 2G  
50% de la population couverte en 3G  
22% de la population couverte en 4G

### MOOV AFRICA TOGO

98% de la population couverte en 2G  
92% de la population couverte en 3G  
81% de la population couverte en 4G

## LE RENFORCEMENT DU ROAMING

A l'image de sa très large couverture et qualité de service nationales, **Maroc Telecom** a pour objectif de maintenir le même niveau d'exigence en couverture réseau et connectivité, à tous ses abonnés et clients en situation

de Roaming International. Ces derniers doivent pouvoir disposer de tous les services existants (Voix, SMS et DATA), en émission et réception depuis l'étranger, et quelle que soit la destination.





### LE ROAMING INTERNATIONAL EN CHIFFRES

En 2021, Maroc Telecom compte 679\* accords de roaming avec des opérateurs partenaires répartis sur 234 destinations et/ou pays, dont 597\* ouvertures réseaux GSM dans 223 destinations/pays et 82\* partenaires dont les accords roaming sont signés en cours d'ouverture.

Parmi ces derniers, la répartition par technologie évolue comme suit :

- Pour la 3G roaming, celle-ci est offerte via 527 ouvertures réseaux opérateurs dans 215 destinations/pays (dont 215 destinations/pays pour la 3G en roaming out) ;

*\*Assainissement base des réseaux fermés.*

*\*la Couverture 2G/3G out peut être impactée suite aux arrêts des technologies 2G/3G par certains partenaires roaming.*

- La data roaming 4G est offerte avec les principaux partenaires, soit 339 ouvertures réseaux opérateurs de 175 destinations/pays (dont 175 destinations/pays en roaming out) ;

- Le roaming est également offert aux clients prépayés avec 211 destinations/pays grâce à 470 ouvertures réseaux opérateurs (dont 211 destinations/pays pour le roaming out) ;

- Pour le GPRS en roaming, Maroc Telecom a conclu 552 ouvertures réseaux opérateurs dans 215 destinations/pays (dont 215 destinations/pays pour le GPRS out destination.

Le nombre d'ouverture roaming par service dans les filiales se présente comme suit :

#### Moov Africa Burkina

Postpayé : 04 ; Prépayé : 02 ; GPRS/3G : 03 ; 4G : 10

#### Moov Africa Bénin

Postpayé : 10, Camel :10, GPRS : 13, 3G : 22, LTE :29

#### Moov Africa Côte d'Ivoire

GPRS : 3 ; Camel : 6 ; 4G : 7

#### Moov Africa Gabon Télécom

Postpayé : 12 ; Prépayé : 8 ; GPRS : 14 ; Data 3G/4G : 16

#### Moov Africa Malitel

Postpayé :10 ; Prépayé : 5 ; GPRS : 13 ; 3G : 13 ; 4G : 3

#### Moov Africa Niger

Postpayé : 3 ; Prépayé : 4



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

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

Maroc Telecom a maintenu sa stratégie de baisse tarifaire de ses offres et services afin de démocratiser l'accès des nouvelles technologies aux populations.

Plusieurs types de baisses tarifaires ont été opérées durant l'année 2021 :

- Remise au niveau des tarifs des offres packagées Mobile Voix et Data ;

- Enrichissement des forfaits Mobile avec des minutes de communications et de volumes Data ;
- Augmentation de bonus offerts ;
- ...

Les baisses tarifaires ont également concerné le segment B2B en accordant aux clients d'importantes remises et des promotions sur leurs abonnements.

## BAISSES TARIFAIRES DU MOBILE EN CHIFFRES

Sur les trois dernières années, la baisse du prix minute moyen sortant Mobile atteint 4% (entre 2019 et 2021)

### Pour l'Internet mobile, la baisse du prix moyen du Go atteint 18% (entre 2019 et 2021)

Afin de garantir le confort de connexion Data en toute sécurité à l'étranger et pour que le Roaming devienne pleinement accessible, Maroc Telecom a continué de baisser en 2021 ses tarifs Data en roaming pour les clients mobiles prépayés et postpayés et ce, grâce au maintien d'accords commerciaux préférentiels avec plusieurs réseaux Mobiles étrangers, malgré un contexte rendu difficile par la pandémie Covid-19.

Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> août 2021, l'offre PASS Roaming\*7 a bénéficié d'un enrichissement afin d'inclure 3 nouvelles destinations (Arabie Saoudite, Kuwait et Russie), ainsi que 10 nouveaux opérateurs. Pour les destinations France et Espagne, ce Pass est à présent valable avec tous les opérateurs Mobile de ces deux pays.

En réduisant les prix de terminaison des appels entrants vers son réseau fixe, Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches au pays depuis toutes les origines internationales. Plusieurs opérateurs étrangers, dont principalement les réseaux source d'appels internationaux à destination du Maroc, ont ainsi proposé des offres intégrant des appels illimités à bas prix 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.

Les négociations et les accords avec les différents partenaires étrangers et l'optimisation des charges de terminaison des appels internationaux sortants à travers les principaux fournisseurs sur le marché Wholesale Voix permettent à **Maroc Telecom** de mieux maîtriser ses coûts, tout en bénéficiant de la meilleure qualité de service

possible et d'ajuster en conséquence les tarifs d'appels vers l'international pour proposer des offres adaptées aux besoins des clients finaux et pour encourager les usages.

appels illimités à bas prix 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.

Les négociations et les accords avec les différents partenaires étrangers et l'optimisation des charges de terminaison des appels internationaux sortants à travers les principaux fournisseurs sur le marché Wholesale Voix permettent à Maroc Telecom de mieux maîtriser ses coûts, tout en bénéficiant de la meilleure qualité de service possible et d'ajuster en conséquence les tarifs d'appels vers l'international pour proposer des offres adaptées aux besoins des clients finaux et pour encourager les usages.

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

**Moov Africa Bénin et Moov Africa Niger** ont opéré des baisses tarifaires sur leur service Moov Money.

**Moov Mauritel** et Moov Africa Burkina ont proposé des Bonus allant jusqu'à 300%.

**Moov Africa Centrafrique** a baissé ses prix vers l'international. Il a également ajusté les prix des offres Data en fonction des prix du marché.



**Moov Africa Gabon Télécom** a poursuivi sa politique de baisse des prix de ses équipements (Box fibre optique).

**Moov Africa Tchad** a baissé les prix Moov Money pour le retrait et le transfert d'argent.



# CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

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

Le Groupe Maroc Telecom engage des investissements massifs pour doter les pays où il est implanté d'une infrastructure fiable, moderne et performante.

Ses activités ont une conséquence directe sur le développement social et économique de ces pays.

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

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

En 2021, le Groupe Maroc Telecom a poursuivi sa stratégie d'investissements dans l'ensemble des pays où il est présent.

Leader technologique, Maroc Telecom a consacré plus de 7 milliards de dirhams au Maroc sur 3 ans (2019-2020-2021) à la rénovation et la mise à niveau de ses infrastructures ainsi qu'au développement du très haut débit afin d'accompagner les fortes évolutions des usages de ses clients, en particulier sur la Data.

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

## LA MODERNISATION DES INFRASTRUCTURES

Au niveau du Mobile, Maroc Telecom a poursuivi l'extension de sa couverture Radio avec des équipements de dernière génération et a augmenté sa capacité, notamment sur la Data Mobile.

Sur le Fixe, il a poursuivi le renforcement du réseau FTTH afin d'accompagner la croissance des usages à très haut débit.

Le backbone de transmission nationale, utilisant les dernières technologies de transmission a été étendu.

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



### INVESTISSEMENTS DU GROUPE MAROC TELECOM EN 2021

#### MAROC

PRÈS DE

**2,6**

MILLIARDS DE DIRHAMS  
D'INVESTISSEMENTS

SOIT

**13,2%**

DU CHIFFRE D'AFFAIRES  
AU MAROC

#### FILIALES

**3**

MILLIARDS DE DIRHAMS  
D'INVESTISSEMENTS

SOIT

**17,6%**

DU CHIFFRE D'AFFAIRES  
DES FILIALES



### LE RENFORCEMENT DE LA CONNECTIVITÉ DES PAYS

Maroc Telecom dispose d'une connectivité internationale de plus 4 Gbps à fin 2021.

Grâce à son réseau optique international et à ses systèmes de caches installés au Maroc, il a pu faire face aux fortes croissances de trafic Internet enregistrées sur l'année 2021.

Les filiales ont également augmenté la capacité de leur bande passante internationale (BPI). A titre d'exemple, Moov Africa Gabon Télécom a augmenté la bande passante Internet à 100 Gbps. Celles de Moov Africa Burkina, de Moov Africa Malitel et Moov Mauritel sont passées à 50 Gbps, 60 Gbps et 70 Gbps respectivement.

## LE RÉSEAU INTERNATIONAL DE MAROC TELECOM

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

Maroc Telecom est un groupe télécoms important en Afrique à travers ses filiales et se positionne comme un hub incontournable sur le marché du trafic Wholesale Voix échangé entre l'Afrique et le reste du monde et intra-Afrique.

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

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

- **Le câble sous-marins Atlas Offshore**, d'une longueur de plus de 1 600 kilomètres entre le Maroc (Asilah) et la France (Marseille) ;
- **Le câble sous-marin Loukkos**, d'une longueur totale de 437 kilomètres entre le Maroc (Asi-lah) 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.

Un nouveau **câble sous-marin West Africa** a été mis en service en Juillet 2021. Il relie Maroc Telecom à ses filiales à travers 7 points d'atterrissages (Casablanca, Dakhla, Abidjan, Lomé, Cotonou et Libreville) pour répondre au besoin croissant des filiales du Groupe en terme d'usage Internet Haut Débit mobile et fixe. En plus, même les filiales du Groupe qui n'ont pas d'accès à la mer (Moov Africa Malitel, Moov Africa Burkina et Moov Africa Niger) sont interconnectées à cette nouvelle infrastructure grâce à une infrastructure terrestre via la Côte d'Ivoire et le Togo.





## La contribution aux recettes de l'Etat

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain avec 229 milliards de dirhams depuis 2001.

Le Groupe a versé à l'Etat 925 millions de DH de dividendes au titre de l'année 2021.

Les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élèvent à près de 6,53 milliards de DH, pour l'année 2021.

## 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 telle qu'une réduction de 50% sur les 3 premières factures du Fixe, Mobile et Internet.

L'application MT Pro de Maroc Telecom met à la disposition des professionnels dans les sec-teurs BTP, Santé, Juridique

et Agriculture, un bouquet d'informations pratiques répondant à leurs besoins, telles que l'actualité d'une sélection de métiers majeurs, l'agenda des événements nationaux et internationaux relatifs à leurs domaines d'activité, les prix des fruits et légumes par région du Maroc (pour les agriculteurs) et un référencement gratuit des numéros mobiles sur les Pages Jaunes de Maroc Telecom.

Maroc Telecom est à l'origine de la création de près de 125 000 emplois, notamment dans le ré-seau de vente indirecte (plus de 120 000 emplois).

L'activité de l'Entreprise fait travailler 6.000 sous-traitants. L'entreprise favorise l'économie locale en confiant 50% de ses commandes à des fournisseurs locaux.

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

Au niveau des pays d'implantation de ses filiales, plus de 894 000 emplois indirects y sont créés.

# Valoriser et accompagner les jeunes



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

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

L'Association « **MOSSANADA** » (ex Association Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi «MT2E») a accompagné à ce jour plus de 720 jeunes brillants issus de familles modestes, dans la poursuite de leurs études supérieures au Maroc ou à l'étranger, en leur octroyant des bourses pour cinq années universitaires.

**Moov Africa Burkina** a sponsorisé « Pépité d'entreprise 2021 », une émission de télé-réalité qui consiste à mettre en compétition des jeunes porteurs de projets d'entreprises.

**Moov Africa Bénin** a accompagné l'Etablissement Para-Universitaire ASSANA Formation (EPAF) pour la formation de 300 jeunes porteurs de projets et chefs d'entreprises.

**Moov Africa Gabon Télécom** a lancé la 3<sup>ème</sup> édition du GT LAB. Ainsi, 500 élèves ont été formés sur l'utilisation responsable des réseaux sociaux.

## 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 2021, il avait équipé plus de 400 560 enseignants, ce qui représente une contribution de 71% au programme Nafid@ (parmi 3 opérateurs).

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

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

**Moov Africa Burkina** a soutenu la première édition du Forum Inclusif sur le Commerce Electro-nique (FICEL 2021) par l'installation de l'Internet haut débit (Fibre Optique de 100 Mo).

Dans le cadre de son initiative « MoovCyberlab2021 », **Moov Africa Côte d'Ivoire** a formé plus de 4.000 jeunes sur les métiers du numérique dans plusieurs villes et communes à travers le pays.

**Moov Africa Gabon Télécom** a offert une formation sur la cybersécurité aux étudiants de L'INPTIC, ainsi que 10 licences KASPERSKY pour la protection de 40 ordinateurs. Il a également remis un important don de matériel informatique à l'Université des Sciences et Techniques de Masuku (USTM) pour la création





d'un centre de calcul sécurisé, puissant, capable d'abriter plus de 100 machines virtuelles.

**Moov Africa Malitel** a fait don de matériels informatiques en milieu scolaire et universitaire (Appui et don de salles multimédias dans les lycées et universités). Il a construit des écoles avec salles multimédias en vue de développer l'Education Numérique.

### LA DÉTECTION ET LA PROMOTION DES TALENTS

**Maroc Telecom** demeure 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.

Il est partenaire de longue date (depuis 2007) de l'Académie Mohammed VI de football. L'Académie dispense une formation de haut niveau et contribue à la préparation de joueurs professionnels.

**Moov Africa Bénin** a organisé le premier grand tournoi de Gaming dans le pays, la « Moov Africa Gaming League ».

**Moov Africa Burkina** a sponsorisé la 4<sup>ème</sup> édition du Festival Scolaire de Musique et Danse (FES-COM&D). Il s'agit d'une activité phare qui fait la promotion de la culture et l'excellence en milieu scolaire et étudiant.

**Moov Africa Gabon Télécom** a organisé un Start Up Challenge, dédié aux startups porteuses d'innovations technologiques et visant à soutenir les projets entrepreneuriaux innovants dans les secteurs des solutions digitales pour la santé, l'agriculture, le paiement mobile, les villes intelligentes et le transport, etc.

**Moov Africa Malitel** soutient l'émission « Mali Succès », en faveur de la promotion et de la vulgarisation des exemples de réussite des jeunes, et a organisé le concours Smartphone challenge, pour la détection et la promotion des talents via le Smartphone.

# AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES POPULATIONS



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

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

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

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

## Soutenir les causes humanitaires

Conscient que la solidarité est inhérente au développement durable des populations, Maroc Telecom apporte son soutien à plusieurs fondations et associations qui œuvrent pour le bien-être des populations malades ou en situation de précarité, en particulier la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation Mohamed VI pour la protection de l'Environnement, l'Observatoire National des Droits de l'Enfant, l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux Enfants Trisomiques, l'Association Lalla Asmaa pour les Enfants et Jeunes Sourds, l'Association Al Manar pour handicapés mentaux, l'Association ALIHSSANE pour L'Orphelin et la lutte contre la précarité.

Maroc Telecom a contribué également à la campagne mondiale des Nations Unies contre la violence faite aux femmes en relayant les messages officiels de la campagne sur ses canaux de contact clients.

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



**Moov Africa Bénin**, en partenariat avec le Programme Alimentaire Mondial (PAM), a construit un complexe (cantine scolaire, magasin et cuisine avec foyer intégré) en faveur des écoliers. Cette action contribue à l'amélioration de leurs conditions de vie. Il a également initié plusieurs projets en faveur de l'autonomisation des femmes.

**Moov Africa Burkina** a organisé une collecte de don de sang au profit des formations sanitaires nationales en collaboration avec l'association SOS Sang. L'opération s'est déroulée dans sept localités.

**Moov Africa Gabon** Télécom fait régulièrement des dons (produits sanitaires et alimentaires) à des orphelinats du pays.

**Moov Africa Malitel** s'est engagé auprès de l'Etat malien en réalisant plusieurs actions. Il a également réalisé un don de plateformes multifonctionnelles aux femmes rurales (forages et séchoirs) pour favoriser leur autonomisation. Il a équipé en matériels médicaux plusieurs hôpitaux et a fait don de tricycles transformés en ambulances.

**Moov Mauritel** apporte également son soutien à la population mauritanienne à travers plusieurs actions (campagnes de soutien et de sensibilisation contre les maladies chroniques).

**Moov Africa Tchad** accompagne l'Association Fondation Grand Cœur dans ses actions humanitaires.

## Promouvoir la culture sous ses diverses formes

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

Conformément aux directives gouvernementales liées à la propagation de la pandémie du Covid-19, la quasi-totalité des événements culturels habituellement sponsorisés et ou organisés par Maroc Telecom ont été annulés en 2021.

Maroc Telecom demeure toutefois fermement engagé dans la promotion des manifestations culturelles dans le Royaume et a pu accompagner les événements qui n'ont pas été impactés par les conséquences de la pandémie, notamment le Festival Jidar toiles de rues. Il a également reconduit son soutien à la Fondation Pour la Sauvegarde du Patrimoine Culturel de Rabat.



### LE MUSÉE DE MAROC TELECOM : HISTOIRE DU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

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

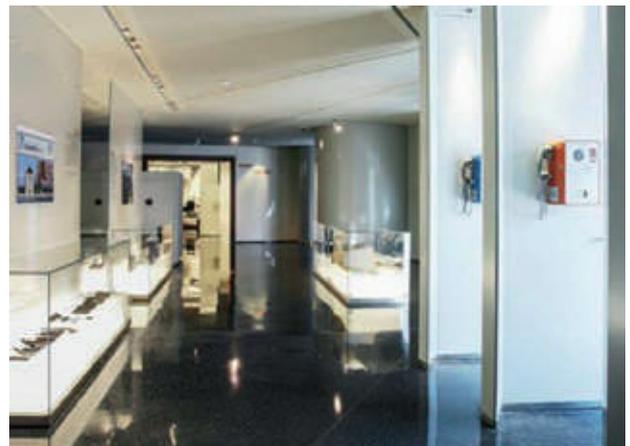
Le musée se distingue par le mode de présentation des collections qui répond à un but didactique où la plupart des appareils et équipements exposés fonctionnent, même les plus anciens.

Il dispose aussi d'outils pour des publics à besoins spécifiques, dans le but d'offrir un espace culturel accessible à tous.



Le musée de Maroc Telecom a repris progressivement son rythme d'activités d'animation tout en respectant les nouvelles consignes relatives aux restrictions liées au Covid-19.

Le flux des visiteurs a été géré en coordination avec les institutions et associations qui ont bénéficié d'importants cycles de visites guidées au musée.



Pour continuer à respecter ses engagements au niveau international, notamment au Comité International des Musées des Sciences et des Techniques (CIMUSET) qu'il préside, le musée de Maroc Telecom a participé à plusieurs rencontres via les plateformes de réunions en ligne.



**Moov Africa Burkina** a sponsorisé la 8<sup>ème</sup> édition du Festival de Musique Afro Beat de Ouagadougou, une manifestation musicale populaire très prisée des jeunes.

**Moov Africa Malitel** soutient plusieurs festivals du pays, à savoir le festival « Ogobagna », plus grand évènement culturel au Mali, festival « Mali Sadio » de Banfoulabé (Préservation du patrimoine culturel) et le festival AG'NA (formation cinématographique, solidarité culturelle).

**Moov Mauritel** a soutenu la 10<sup>e</sup> édition du Festival des Cités du Patrimoine et la 1<sup>ère</sup> édition du Festival des Arts et de la Culture d'Ain Farba. Il a également pris part au Mauritanie Digital Innovation Forum et à la Journée nationale de la Mauritanie (MDIF –Expo Dubaï 2020).

## Encourager le Sport

Maroc Telecom valorise et encourage le sport national, dont l'athlétisme au travers de son partenariat de longue date avec la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme. Il a soutenu les compétitions hebdomadaires organisées par la fédération en 2021.

**Maroc Telecom** a également soutenu le Rallye du Maroc, ainsi que les événements que la Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres ( ) a organisé tout au long de l'année.

Dans le cadre de son soutien au sport, Moov Africa Bénin a sponsorisé la 16<sup>ème</sup> édition du tour cycliste du Bénin.

**Moov Africa Burkina** a soutenu la 13<sup>ème</sup> édition du semi-marathon (dénommée « Altitude Nahouri ») en tant que sponsor officiel Telecom. Il a sponsorisé la finale du tournoi de basket-ball « Makadame Ripopo 3X3 ».

**Moov Africa Malitel** est partenaire du Comité National Olympique du Mali pour le renforcement de la capacité des fédérations dans différentes disciplines. Il organise également le Grand Prix Moov Africa Malitel en partenariat avec la Fédération d'Hippisme.

**Moov Mauritel** est le partenaire du sport en Mauritanie. Il soutient, entre autres, le Tire à la cible, sport populaire dans le pays, et la pêche sportive.

**Moov Africa Tchad** a soutenu la première édition des Assises de L'Art Et De La Culture Du Tchad (FORACTCHAD), organisée par la Chambre de Commerce, d'Industrie, d'Agriculture, des Mines et d'Artisanat (CCIAMA).



# 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

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

de l'emploi, en faisant de la formation et de la mobilité des outils privilégiés du développement des compétences ; il agit au quoti-dien 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 2021



GRUPE  
MAROC TELECOM

9 689

MAROC  
(MAROC TELECOM)

6 864

FILIALES

2 825

## COMPOSITION DES RESSOURCES HUMAINES DE MAROC TELECOM



27%

DES SALARIÉS  
SONT DES FEMMES

33%

DES CADRES SONT DES  
FEMMES (FORMULE : CADRES  
FEMMES/TOTAL CADRES IAM)

EFFECTIF JEUNES  
SALARIÉS (< 30 ANS)  
PRÈS DE

457



### LA FORMATION ET LA MOBILITÉ

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

Avec près de 200 modules, l'offre de formation se veut toujours variée et adaptée aux différentes évolutions stratégiques, technologiques et des métiers de l'entreprise.

En 2021, la formation à distance a été davantage privilégiée comme mode de formation afin d'assurer la continuité de l'activité et de palier à l'impact de la pandémie Covid-19. Ainsi, plus de 1100 sessions de formations ont été réalisées dont 71% dispensés à distance sous forme de classes virtuelles et en

mode e-learning; elles ont profité à près de 5500 salariés, soit 80% de l'effectif de Maroc Telecom.

Afin de faciliter l'accès aux formations, l'entreprise a procédé à l'aménagement et l'équipement d'espaces dédiés à la formation à distance au niveau des régions et a doté les participants de moyens audiovisuels pour suivre leurs formations.

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



#### LA FORMATION DANS LE GROUPE EN 2021

PRÈS DE

7 534

SALARIÉS FORMÉS

PRÈS DE

16 000

PARTICIPANTS AUX FORMATIONS

#### LES PRESTATIONS SOCIALES

Maroc Telecom a mis en œuvre une politique sociale dynamique pour contribuer au bien-être de ses salariés et de leurs familles et répondre au plus près à leurs besoins.

Pendant cette deuxième année de crise sanitaire, Maroc Telecom a maintenu les dispositions mises en place dès le début de la pandémie, en vue de préserver la santé de ses salariés, tout en assurant la continuité des services dans les meilleures conditions. Parmi ces mesures, on peut citer le télétravail, la sensibilisation des salariés, la mise à disposition de masques et de produits désinfectants, etc.

Au-delà des questions fondamentales de la santé et de la retraite, les collaborateurs bénéficient d'un soutien financier apporté par l'entreprise sous différentes formes : ils peuvent acquérir un logement à un taux bonifié, passer des vacances subventionnées en famille pendant la période estivale avec un bon rapport qualité/prix, des subventions pour accomplir le

pèlerinage, bénéficier d'une aide financière pour se doter d'un moyen de transport individuel, etc.

En matière de couverture médicale, en plus de la couverture santé obligatoire, les salariés peuvent bénéficier d'une assurance maladie complémentaire, d'une assurance qui couvre les pathologies lourdes et qui leur permet de se faire soigner dans des hôpitaux de renom ainsi que d'une assistance pour le transport sanitaire aussi bien pour les salariés au Maroc que pour les expatriés auprès des filiales et ce 24H/24H et 7j/7j.

En matière de retraite, en plus du système obligatoire, les salariés bénéficient d'une retraite complémentaire.

Par ailleurs, Maroc Telecom souscrit un contrat d'assurance vie pour l'ensemble de ses salariés et retraités jusqu'à l'âge de 70 ans.

L'entreprise propose un programme de lutte contre le tabagisme en mettant à la disposition des salariés qui souhaitent arrêter de fumer, le traitement prescrit par le médecin du travail pour le sevrage tabagique.

## LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Dans l'objectif de préserver la santé des salariés, les médecins de travail assurent des 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.

Première entreprise à adhérer en 2007 au programme de lutte contre le tabac de la Fondation Lalla Salma - Prévention et traitement des cancers, Maroc Telecom dispose depuis 2014 du statut définitif d'Entreprise sans tabac, qui lui a été octroyé après avoir obtenu, cinq années de suite, le label Or de la Fondation. Il poursuit ses efforts de lutte contre le tabagisme, en accompagnant tout salarié qui souhaite arrêter de fumer ; un produit de sevrage lui est fourni contre une contribution financière symbolique et un suivi est assuré par le médecin de travail.

Plus de 1000 salariés ont cessé de fumer et près de 350 ont réduit leur consommation de cigarettes à fin 2020.

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.

Des formations sont dispensées au profit des salariés pour promouvoir la santé et la sécurité, telles que « Environnement technique : Energie, Climatisation et Détection Incendie » et « Environnement technique : normes et sécurité » qui visent à renforcer les connaissances en matière de règles de sécurité dans les centres et sites techniques (Sécurité liée à



la manipulation des énergies, climatisations, à la prévention d'incendies, etc.).

Plusieurs formations en communication et développement personnel sont organisées portant sur la gestion du stress et des émotions au travail : « Gestion du stress », « Intelligence émotionnelle », « Communication positive », « La gestion efficace du temps », « Techniques de mémorisation », etc.

En 2021, près de 400 salariés ont bénéficié de ces formations.

**Moov Africa Bénin** dispose d'un comité d'hygiène et de sécurité au travail et a mis en place un centre de santé. Il a également souscrit à une assurance santé à un taux de 90% au profit des employés.

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

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



## 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.

L'année 2021 a été caractérisée par l'organisation des élections des délégués du personnel, les membres des Comités Sécurité & d'Hygiène et du comité d'entreprise.

Les as sont régulièrement tenues afin de discuter des divers sujets relatifs au bien être des salariés.



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

La présence du **Groupe Maroc Telecom** 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.

Fort d'une diversité culturelle et la volonté de consolider sa présence sur le continent, il mène une stratégie axée sur le partage et la recherche permanente de synergies dans les métiers de la digitalisation de la relation client, l'optimisation des processus de gestion, la conception d'offres et solutions innovantes et le renforcement des capacités de connectivité internationale.

Ce partage continu d'expériences est mis en œuvre au travers de séminaires et webinaires organisés suivant des thématiques communes aux différentes filiales et au travers de missions d'appui et d'assistance réalisées au niveau des filiales du groupe.

En 2021, le groupe a lancé la marque « **Moov Africa** » qui regroupe ses filiales africaines, réunies autour d'une seule identité visuelle marquant ainsi une étape supplémentaire dans le développement à l'international et renforce davantage son positionnement stratégique en tant qu'acteur de référence des télécoms en Afrique.

# Maintenir une relation Client basée sur la confiance

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

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

## LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

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.). Par ailleurs, un dispositif de remontée du terrain est mis en place afin de suivre au quotidien les attentes des clients et les satisfaire au mieux.

Maroc Telecom réalise également des mesures techniques dites d'expérience client, pour évaluer et apprécier la qualité des services Voix et Data Mobile offerte par ses réseaux.

L'ensemble des résultats conduit à des actions d'améliorations qui sont déployées et évaluées en permanence.

Dans le cadre de sa politique de transformation digitale, Maroc Telecom a mis en œuvre plusieurs projets et actions pour répondre au mieux aux attentes des clients et améliorer la qualité de l'expérience client.

Durant la crise sanitaire, Maroc Telecom a mis à disposition ses services digitaux offrant aux clients une expérience client simple, fluide et sécurisée.

Il poursuit ainsi sa modernisation et diversification des moyens



de paiement automatiques : paiement via le Selfcare de Maroc Telecom, à travers le service de mobile payment de MT Cash, via applications bancaires, en ligne via site internet, via borne multiservices, par guichets automatiques bancaires, par prélèvement bancaire, ainsi qu'un large réseau de partenaires.

Afin de répondre aux nouvelles attentes, la gestion de la relation client a intégré de nouveaux canaux digitaux, notamment les réseaux sociaux pour interagir avec les clients.

Toujours dans le cadre de la digitalisation, Maroc Telecom a mis en place également plusieurs canaux digitaux permettant de consulter les factures en ligne via le Selfcare ou encore via l'application WhatsApp pour les différents produits.

Enfin, des bornes interactives multiservices sont mises à disposition des clients pour le paiement des factures, l'achat des recharges par carte bancaire et l'identification.

D'autre part, le traitement des dossiers clients est désormais effectué de manière digitale avec le déploiement de ta-blettes de signature électronique.

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

Pour plus de performance et d'efficacité de ses centres d'appels, une nouvelle plateforme télé-phonique, assurant un routage plus dynamique des appels a été déployée. Les chargés de relation client ont été formés pour être polyvalents, tout en étant organisés en trois centres distincts Fixe, Internet et Mobile pouvant ainsi répondre à toute demande du client.

Dans la même optique, les centres d'appels de Maroc Telecom initient et collaborent continuellement dans la mise en place de nouveaux outils et moyens permettant de digitaliser ses services, d'améliorer l'accessibilité des centres et la satisfaction des clients en leur assurant ainsi plus de simplicité et d'efficacité dans le traitement de leurs demandes. On peut citer en exemple, le Selfcare, l'automatisation de certaines fonctionnalités et services offerts aux clients à travers le Serveur Vocal Interactif (SVI), l'élargissement des canaux de communication avec les centres, le service d'assistance client via WhatsApp et la gestion de la page de Maroc Telecom sur les réseaux sociaux.

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

Aussi, des campagnes d'appels sortants sont régulièrement organisées pour s'assurer du traitement complet des demandes des clients et de collecter leurs éventuels motifs afin d'améliorer la satisfaction client.

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.

### MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT PAR SMS :

Il a été procédé, depuis mars 2019, à la mise en place d'une enquête de Satisfaction Client via un sondage Web, accessible à travers un lien hypertexte envoyé au client sous forme d'un SMS.

En effet, suite à chaque souscription à une offre Mobile, Fixe ou Internet en agence, le client re-çoit systématiquement, dans les deux heures qui suivent sa visite en agence, un SMS de bienvenue l'invitant à évaluer la qualité de l'accueil en agence.

Ainsi, en cliquant sur le lien hypertexte contenu dans le SMS, le client est dirigé vers une page web dédiée au niveau du site iam.ma pour participer à un sondage pour évaluer les aspects suivants :



- Aspect Attente : Pouvoir évaluer la perception du client par rapport au délai moyen d'attente ;
- Aspect Humain : Pouvoir mesurer la satisfaction client par rapport à son contact avec le vendeur ;
- Aspect Informationnel : Pouvoir évaluer la perception du client par rapport au volume d'information communiqué au niveau des agences commerciales.

Les informations collectées sont consolidées dans une base de données pour évaluer l'ensemble des aspects suscités du questionnaire et ressortir avec un Scoring des Directions Régionales, des Délégations Commerciales, des Agences commerciales dans le cadre de l'instauration d'une dynamique d'amélioration des aspects évalués.

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

À fin 2021, le réseau d'agences commerciales Maroc Telecom est composé de 432 agences réparties sur 8 directions régionales, assurant ainsi une couverture et une densité optimales. Ce réseau compte 401 agences Grand Public, 27 agences Entreprises et quatre agences Grands Comptes dont le périmètre d'action est national.

Avec 4 agences totalement réaménagées jusqu'à fin 2021, 347 points de ventes du réseau de **Maroc Telecom** sont aujourd'hui aménagés selon la nouvelle charte

**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 2021, ce sont plus de 75 000 revendeurs qui proposent les services prépayés Mobile à travers le Royaume, Ce canal de vente est encadré par un réseau d'agences commerciales IAM spécialisées dans la gestion des revendeurs de proximité. Le nombre de ces agences est désormais de 50, Le réseau de revendeurs « Full Image », porteurs de l'enseigne Maroc Telecom, se développe et a atteint près de 433 points de vente à T1 2022.

**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.

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

Ainsi, Mauritel, Sotelma, Onatel et Gabon Télécom ont toutes été certifiées ISO 9001 v 2008 et ont réussi leur audit de recertification en 2013.

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

Actuellement, les filiales acquises par Maroc Telecom sont toutes certifiées ISO 9001 version 2015 à l'exception de Moov Africa République Centrafricaine et Moov Africa Tchad (en cours de certification).

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

En 2021, **Maroc Telecom** a passé avec succès l'audit de surveillance N°2 de la certification intégrée Qualité et sécurité de l'information conformément aux normes ISO 9001 v 2015 et ISO 27001 v 2013. Ceci atteste de l'aptitude de l'entreprise à satisfaire les exigences de ses parties prenantes et à fournir des produits et services à la hauteur des attentes de ses clients.

**Moov Africa Bénin** organise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des clients afin de mesurer leur satisfaction par rapport aux différents axes (réseau, points de contact, produits, communication) et apporter les ajustements nécessaires.

**Moov Africa Centrafrique** a maintenu, cette année, ses actions de fidélisations et a réalisé un suivi personnalisé et hebdomadaire des clients Postpayé et grands comptes

Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients et leur confort dans les agences commerciales, Moov Africa Gabon Télécom a poursuivi sa dynamique de réalisation d'agences Nouvelles génération.

**Moov Africa Tchad** a renforcé la proximité de ses agences commerciales et donne plus la parole aux clients (Livres/boîtes à suggestions, Call center, etc.).

**Moov Africa Togo** a adopté une politique de la pérennité de la relation avec l'abonné par la mise en place d'un baromètre Client. A cet effet, l'opérateur donne la parole aux clients par la mise en place des enquêtes de satisfaction mensuelle.

**Moov Africa Malitel** 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 et de ses parties prenantes, notamment les données personnelles de ses clients. 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.

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



En 2021, ce sont 13 audits qui ont été réalisés au niveau des services centraux avec un total de 144 jours/homme d'audit et 16 missions audit internes ont été réalisées au niveau des 8 directions régionales avec un total de 203 J/H d'audit couvrant ainsi l'ensemble des processus et 342 sites.

Dans le cadre de son système de management de la sécurité de l'information, Maroc Telecom adhère complètement et veille constamment au respect de la directive nationale de la sécurité des systèmes d'information.

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

Il 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.

Moov Africa Bénin a élaboré un Code d'éthique suivant le modèle du Groupe Maroc Telecom

## 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 2021,



710 mesures ont été effectuées ; les niveaux relevés ont été très inférieurs aux seuils des normes en vigueur.

Maroc Telecom informe en toute transparence et maintient un dialogue constructif avec les personnes et les riverains qui souhaitent s'informer en matière de santé et de téléphonie Mobile. Par ailleurs, une brochure d'information intitulée « Du bon usage de la téléphonie Mobile », élaborée par l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), dont Maroc Telecom est membre, est disponible sur le site [www.iam.ma](http://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 » procède chaque année à l'audit de fournisseurs pour vérifier le respect des exigences de ces clauses.

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

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

À fin décembre 2021, 96 missions d'audit ont été réalisées auprès de 89 partenaires.

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



## Contribuer à la protection de l'environnement

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

Maroc Telecom dispose d'une politique environnementale fondée sur plusieurs engagements qui portent aussi bien sur la réduction de l'impact environnemental des activités de l'entreprise que

sur sa mobilisation au côté de la société civile pour faire face aux grands enjeux environnementaux (changement climatique, biodiversité, etc.). Il a contribué à l'édification du Centre de Sensibilisation à la Protection de l'Environnement et apporte son soutien pour son fonctionnement.

## 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.

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

Au Maroc, **338 ateliers à énergie solaires sont installés**. De plus, des systèmes intelligents de ventilation (« Free cooling ») sont installés dans les sites mobiles équipés de shelters afin d'optimiser la consommation énergétique des climatisations

Enfin, au niveau des filiales, plus de **2 500 ateliers d'énergie solaires sont déployés**.

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 2021, une partie du parc auto a été remplacée par des véhicules neufs plus écologiques**, à savoir 30 Véhicules de type 4x4, 19 véhicules de type fourgonnettes et 09 véhicules de conduite intérieure.

## 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 Electro-nique des Documents (GED) est en cours de mise en place : un procédé informatisé pour mieux organiser, gérer et partager les documents, sous format électronique.

**La dématérialisation de la facture papier fait partie des axes de développement du processus facturation.**

La digitalisation a permis de baisser la facture carbone avec la réduction de l'utilisation du papier et enveloppes, et des consommables machines.

Un message environnemental est ajouté sur l'enveloppe de facturation, invitant les clients à utiliser la facture électronique afin de préserver notre environnement.

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

Cette année, ces moyens dématérialisés de recharges représentaient 36% du montant des recharges.

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

D'autres actions ont été mises en place :

- Utilisation d'emballages 100% recyclables 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 : (solution de recharge des dealers (revendeurs) via internet est en cours de mise en place) ;
- Réduction de la taille de la pochette Jawal (-50% de papier), en 2018 ;
- En 2019, réduction de la taille de la carte SIM de moitié (-50% de papier et plastique) et suppression du conditionnement en carton de 50 cartes à l'intérieur de la boîte de 200 cartes de recharge pour plus de 30% des arrivages. ;
- En 2020, modification du type de découpe de la recharge à forte demande, notamment la 5Dh de 4PIN à 6 PIN.



### 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. Une procédure précise les règles et les conditions de stockage, d'évacuation et de traitement des déchets par type auprès d'organismes qualifiés et autorisés ainsi que les modalités de traçabilité des déchets.

### 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.

A fin 2021, cette démarche d'intégration paysagère a concerné plus de 280 sites mobiles au Maroc.

### LA RÉHABILITATION DES ESPACES VERTS

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

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

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

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

### 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 de nettoyage et d'aménagement sont réalisés chaque année au niveau de plusieurs plages, ainsi que des actions de sensibilisation (via les réseaux sociaux également) au profit des estivants.



Pendant la période estivale 2021, Maroc Telecom a lancé des actions digitales de sensibilisation et d'éducation à la préservation de l'environnement à travers ses réseaux sociaux sous forme de jeux (questions/réponses).

### 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, l'entreprise 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'organisation d'actions de sensibilisation.

Maroc Telecom a perpétué son soutien du programme de protection et de conservation des espèces animales sauvages élaboré par le jardin zoologique national (JZN) de Rabat.

حديقة الحيوانات بالرباط



JARDIN ZOOLOGIQUE DE RABAT



# LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2021

# Le titre IAM sur les places boursières

## ÉVOLUTION DU TITRE IAM À LA BOURSE DE CASABLANCA

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

Code 8001

IAM-Casablanca (dirhams) VS MASI

Graphique évolution du cours Maroc Telecom Casablanca 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

Éligible au SRD

IAM-Paris (euros) VS CAC40

Graphique évolution du cours Maroc Telecom Paris vs CAC40



# Les rendez-vous financiers 2022

## CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS 2022

DATE*	ÉVÉNEMENT
17 février 2022	Résultats T2021-4 et FY 2021
21 avril 2022	Résultats T2022-1
29 avril 2022	Assemblée générale des actionnaires
26 juillet 2022	Résultat T2022 2 et S2022 1
25 octobre 2022	Résultat T2022-3 et 9M 2022

\* Avant bourse

# Les dividendes distribués

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

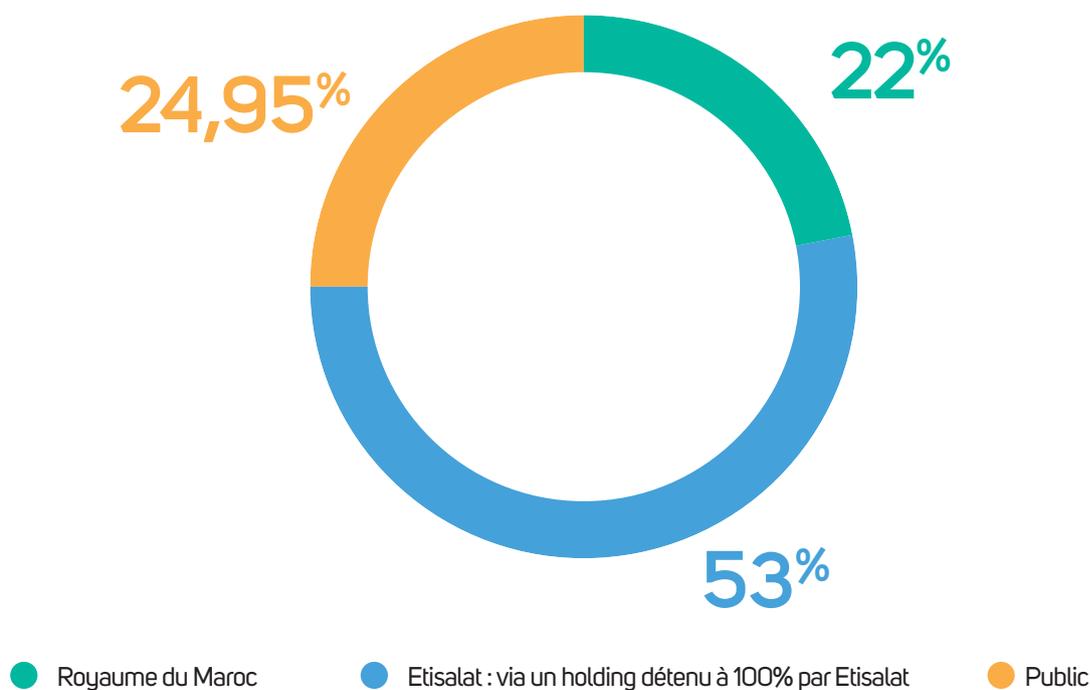
## TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DIVIDENDES DISTRIBUÉS

Année de mise en distribution	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	5 590	5 697	6 004	4 870	3 525
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	6,36	6,48	6,83	5,54	4,01

\*Montant proposé à l'Assemblée Générale Ordinaire du 30 avril 2021. Ce montant devra être ajusté pour tenir compte du nombre d'actions d'autocontrôle détenues à la date de paiement du dividende.

# La répartition du capital au 31/12/2021

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



# 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 2021, Maroc Telecom a renseigné plus de 120 indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux.

## INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX / MAROC TELECOM



CONSOMMATION  
D'ÉLECTRICITÉ  
(milliers de KWh)

**571 931**



DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS  
ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES  
(DEEE) professionnels(Kg)

**86 660**



CONSOMMATION  
DE CARBURANT  
(groupes électrogènes) (L)

**10 103 664**

(1) Facteurs d'Émissions de la base Carbone Maroc



TOTAL ÉMISSIONS CO2  
de Maroc Telecom (kg CO2) (1)

**461 660 614**

### ÉMISSIONS DE CO2 IMPUTABLES AUX CONSOMMATIONS DES SOURCES MOBILES (TEQ CO2)



DIESEL

**9 114**



ESSENCE

**46**

### ÉMISSIONS DE CO2 IMPUTABLES AUX CONSOMMATIONS DES SOURCES FIXES (TEQ CO2)



ÉLECTRICITÉ

**412 077**



AUTRES SOURCES

**40 303**

### ÉMISSIONS DE CO2 IMPUTABLES AUX VOYAGES D'AFFAIRES (TEQ CO2)



TRAIN

**27**



AVION

**94**

## INDICATEURS SOCIAUX / GROUPE MAROC TELECOM



EFFECTIF TOTAL

**9 689**



EFFECTIF MASCULIN

**7 032**



EFFECTIF FÉMININ

**2 657**



POURCENTAGE DE FEMMES CADRES

**33%**



## INDICATEURS SOCIÉTAUX / GROUPE MAROC TELECOM IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

### EMPLOIS INDIRECTS CRÉÉS PAR LE GROUPE



Plus de  
**1 020 000**  
emplois.

Près  
**127 000**  
au Maroc

Plus de  
**894 000**  
dans les pays des filiales



**50%**  
des achats de Maroc Telecom sont  
réalisés auprès de fournisseurs locaux

## COMMUNES RURALES ISOLÉES COUVERTES DANS L'ANNÉE :

12 au Burkina Faso, 12 en Côte d'Ivoire, 6 au Gabon, 22 au Mali, 8 en Mauritanie, 2 au Niger et 36 au Togo.

## COUVERTURE 2G DES POPULATIONS

99% au Maroc, 99% au Bénin, 94% au Burkina Faso, 92,7% en Côte d'Ivoire, 71,90% au Mali, 97,2% en Mauritanie, 94,47% au Gabon, 57% au Niger, 36% en République Centrafricaine, 86% au Tchad, 98% au Togo.

## COUVERTURE HAUT DÉBIT (3G)

99% au Maroc, 97% au Bénin, 40% au Burkina Faso, 60,2% en Côte d'Ivoire, 73,6% en Mauritanie, 50,55% au Mali, 93,8% au Gabon, 27,6% au Niger, 36% en République Centrafricaine, 50% au Tchad, 92% au Togo.

## COUVERTURE HAUT DÉBIT (4G)

99% au Maroc, 59% au Bénin, 15% au Burkina Faso, 49,6% en Côte d'Ivoire, 41,41% au Mali, 93,85% au Gabon, 68,6% en Mauritanie, 22% au Tchad, 81% au Togo.

## 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.

8 langues sont utilisées dans les programmes diffusés par les «TV et Radio sur ADSL» de Maroc Telecom : Arabe, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Japonais et Chinois

**Moov Africa Côte d'Ivoire:** 4 (Bété, Malinké, Baoulé et Français)

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

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

**Moov Africa Centrafrique:** 2 (Français et Sango)

**Moov Africa Niger :** 3 (Français, Djerma, Haoussa)

**Moov Africa Togo :** 4 (Français, Dialectes locales notamment Mina, Kabye, Kotokoli)

**Moov Africa Bénin :** 5 (Français, Fon, Bariba, Dendi, et Yorouba)

**Moov Africa Tchad :** 2 (Français, Arabe Tchadien)

**Moov Africa Burkina :** 3 (Français, Mooré, Dioula)

**Moov Africa Malitel :** 9 (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonrhäï, Tamachèque, Bobo, Minian-ka, dogon)

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées par Maroc Telecom : 710



# GLOSSAIRE



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**STM (Synchronous Transport Module level-) :** 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







Avenue Annakhil Hay Riad, Rabat - Maroc  
Tél : +212 537 7190 00 - Fax : +212 537 7106 00  
[www.iam.ma](http://www.iam.ma)