Maroc Telecom
Avenue Annakhil Hay Riad, Rabat - Maroc
Tél : +212 537 71 90 00
Fax : +212 537 71 06 00
www.iam.ma

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Maroc Telecom

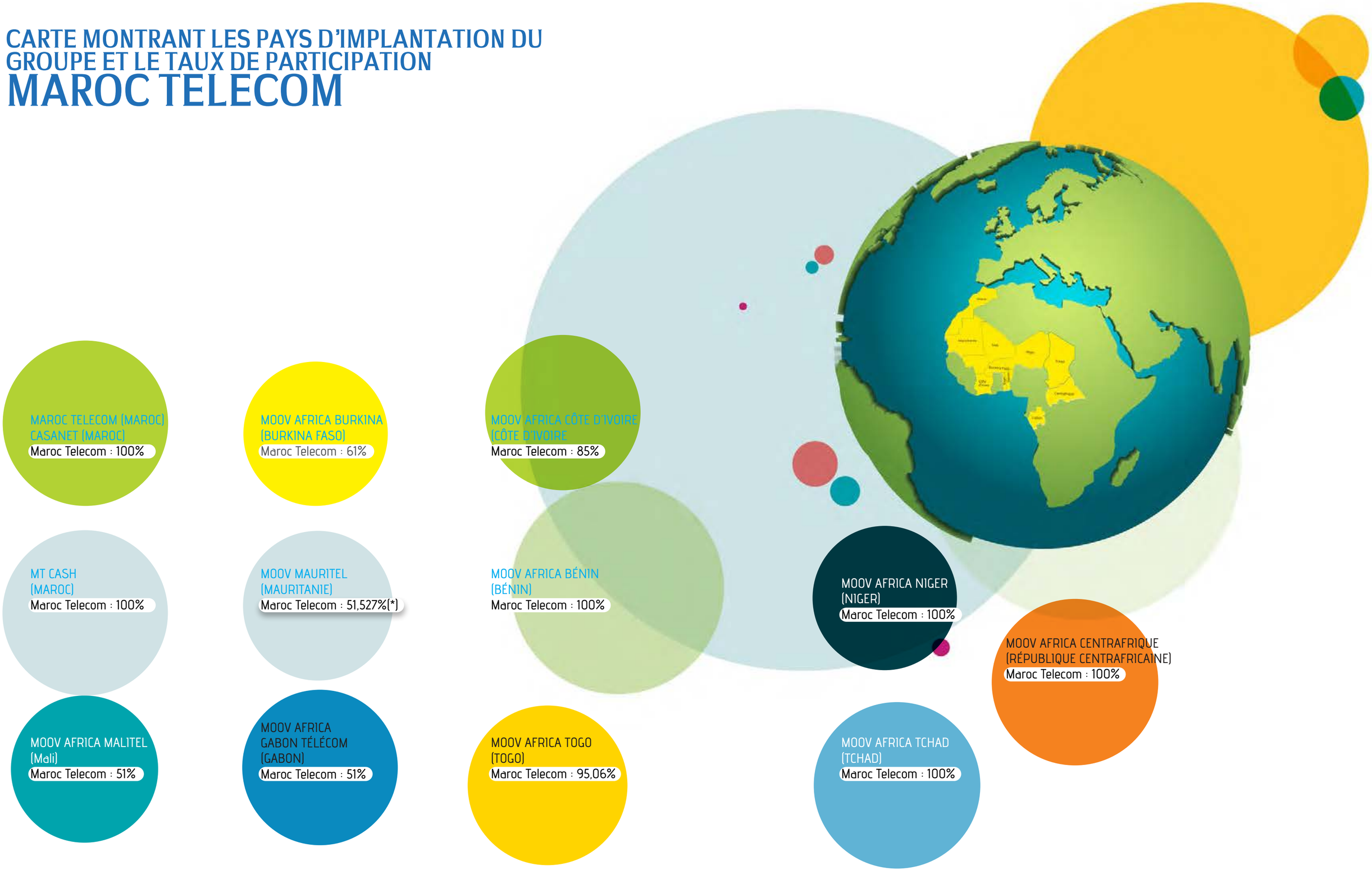
# 2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Maroc Telecom

Maroc Telecom

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




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

# UN ACTEUR DE REFERENCE DANS 11 PAYS DU CONTINENT AFRICAIN

PRÈS DE **76** MILLIONS DE CLIENTS,
+0,7% en un an

**72** MILLIONS DE CLIENTS EN TÉLÉPHONIE MOBILE

**2,2** MILLIONS DE CLIENTS EN TÉLÉPHONIE FIXE

**12,9** MILLIONS DE CLIENTS ACTIFS INTERNET AU MAROC

**36,8** MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE D'AFFAIRES,
+1,4%* par rapport à 2022

**19,4** MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (EBITDA AJUSTÉ),
+3,5%* par rapport à 2022

**6,2** MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT AJUSTÉ NET PART DU GROUPE

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

# Dates clés

**2001**
Ouverture du capital de Maroc Telecom (février)
Acquisition de 54% de Mauritel, l'opérateur historique des télécommunications en Mauritanie (avril)

**2004**
Introduction en bourse sur les places de Casablanca et de Paris de 14,9% du capital (décembre)

**2006**
Acquisition de 51% d'Onatel, l'opérateur historique des télécommunications au Burkina Faso (décembre)

**2007**
Acquisition de 51% de Gabon Télécom SA, l'opérateur historique des télécommunications au Gabon (février).

**2009**
Acquisition de 51% de Sotelma, l'opérateur historique des télécommunications au Mali (juillet)

**2014**
Acquisition par Etisalat des 53% détenus par Vivendi dans le capital de Maroc Telecom (mai)

**2015**
Acquisition auprès d'Etisalat de six opérateurs au Benin, en Côte d'Ivoire, au Togo, au Gabon, au Niger, en République Centrafricaine

**2018**
Acquisition par Maroc Telecom de 10 % supplémentaires du capital d'Onatel.

**2019**
Introduction en bourse de 8% du capital de Maroc Telecom.
Acquisition de 100% du capital de Millicom Tchad

**2020**
Lancement de la solution de paiement mobile à travers la filiale MT Cash.

**2021**
Lancement de la marque « Moov Africa » qui regroupe les dix filiales africaines du Groupe Maroc Telecom.



# LES ACTIVITÉS au Maroc

**19,54** MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE D'AFFAIRES, STABLE PAR RAPPORT À 2022

**11,27** MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (EBITDA AJUSTÉ), +2,7% PAR RAPPORT À 2022

## PARC MOBILE (en milliers)

**34,78%** DE PART DE MARCHÉ (source : ANRT, T3-23 )

| 2022 | 2023 |
|---|---|
| POSTPAYÉ 2 416 | POSTPAYÉ 2 499 |
| PRÉPAYÉ 16 836 | PRÉPAYÉ 17 269 |
| TOTAL 19 252 | TOTAL 19 767 (hausse de 2,7% sur un an) |

**11,63** MILLIARDS DE DHS DE CHIFFRE D'AFFAIRES (-1,3% par rapport à 2022)

## PARC FIXE (en milliers)

**65,22%** DE PART DE MARCHÉ (source : ANRT T3-23)

| 2022 | 2023 |
|---|---|
| PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES 365 | PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES 357 |
| RÉSIDENTIELS 1 567 | RÉSIDENTIELS 1 424 |
| TOTAL 1 931 (baisse de 2,2%) | TOTAL 1 781 (baisse de 7,8%) |

**9,688** MILLIARDS DE DHS DE CHIFFRE D'AFFAIRES (+1,3% par rapport à 2022)

## PARC INTERNET (en milliers)

**33,82%** DE PART DE MARCHÉ INTERNET GLOBAL (source : ANRT, T3-23)

| 2022 | 2022 |
|---|---|
| 3G/4G 11 043 (3,9% sur un an) | 3G/4G 11 025 (-0,2% sur un an) |
| Accès Haut Débit 1 706 (-1,6%) | Accès Haut Débit 1 563 (-8,4%) |
| TOTAL 12 749 | TOTAL 12 589 |

**31,81%** DE PART DE MARCHÉ INTERNET MOBILE (source : ANRT T3-23)

# LES ACTIVITÉS dans les filiales

**18,38**
MILLIARDS DE DH DE CHIFFRE D'AFFAIRES, +3,4%* PAR RAPPORT À 2022

**8,10**
MILLIARDS DE DH DE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (EBITDA), +4,6%* PAR RAPPORT À 2022

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

**MOOV AFRICA Niger**
Niger
PARC MOBILE 2023: 3 238 (+13,7%)
PART DE MARCHÉ**: 20%

**MOOV AFRICA Togo**
Togo
PARC MOBILE 2023: 2 862 (+3,6%)
PART DE MARCHÉ**: 42%

**MOOV AFRICA Bénin**
Bénin
PARC MOBILE 2023: 5 747 (+4,9%)
PART DE MARCHÉ**: 39%

**MOOV MAURITEL**
Mauritanie
PARC MOBILE 2023: 2 242 (-15%)
PART DE MARCHÉ**: 52%

**MOOV AFRICA CENTRAFRIQUE**
République Centrafricaine
PARC MOBILE 2023: 253 (+16,2%)
PART DE MARCHÉ**: 8%

**MOOV AFRICA Côte d'Ivoire**
Côte d'Ivoire
PARC MOBILE 2023: 10 260 (-5,4%)
PART DE MARCHÉ**: 23%

**GABON TELECOM**
Gabon
PARC MOBILE 2023: 1 516 (+0,3%)
PART DE MARCHÉ**: 50%

**MOOV AFRICA BURKINA**
Burkina Faso
PARC MOBILE 2023: 11 563 (+4,7%)
PART DE MARCHÉ**: 42%

**MOOV AFRICA MALITEL**
Mali
PARC MOBILE 2023: 8 351 (-7,1%)
PART DE MARCHÉ**: 36%

**MOOV AFRICA Tchad**
Tchad
PARC MOBILE 2023: 6 201 (+9,2%)
PART DE MARCHÉ**: 55%

**Source : Dataxis - T3 2023

# Les chiffres clés du Groupe

## Nombre de clients Mobile (en milliers)

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 63 584 | 68 724 | 70 029 | 71 269 | 72 000 |

## Nombre de lignes Fixe (en milliers)

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 2 206 | 2 345 | 2 324 | 2 289 | 2 172 |

## Nombre d'abonnés Internet* (en milliers)

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 13 478 | 12 929 | 12 509 | 12 907 | 12 792 |
| 11 789 3G/4G | 11 060 3G/4G | 10 633 3G/4G | 11 043 3G/4G | 11 025 3G/4G |
| 1 689 Accès Haut Débit | 1 869 Accès Haut Débit | 1 876 Accès Haut Débit | 1 864 Accès Haut Débit | 1 767 Accès Haut Débit |

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

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ EN NORMES IFRS (EN MILLIONS DE DIRHAMS)

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 36 517 | 36 769 | 35 790 | 35 731 | 36 786 |

## RÉSULTAT OPÉRATIONNEL AJUSTÉ*(EBITA) CONSOLIDÉ EN NORMES IFRS (EN MILLIONS DE DIRHAMS)

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 11 540 | 11 598 | 11 586 | 11 468 | 12 226 |

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

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 6 029 | 6 001 | 6 014 | 5 820 | 6 195 |

* Pour plus de détails sur les ajustements opérés au niveau de l'EBITA et le RNPG, se référer aux documents financiers du Groupe disponibles sur son site web www.iam.ma

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

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| 6 788 | 3 448 | 5 615 | 7 572 | 7 838 |

# Un acteur engagé

## CLIENTS ET CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE

NOMBRE DE CLIENTS

PRÈS DE

**76**

Millions

CHIFFRE D'AFFAIRES

**36,8**

Milliards de DH

## INVESTISSEMENTS BRUTS GROUPE

**7,8**

Milliards de DH

MAROC

**3,3**

Milliards de DH

FILIALES

**4,5**

Milliards de DH

## RESSOURCES HUMAINES GROUPE

EFFECTIF

**9 013**

NOMBRE D'HEURES DE FORMATION GROUPE

PLUS DE

**187 064**

RÉMUNÉRATION RH

**3,12**

Milliards de DH

## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES MAROC

Nombre de revendeurs

PLUS DE

**75 000**

Nombre de lignes téléboutiques

**211**

Montant des achats

ENVIRON

**6** MILLIARDS DE DH POUR MAROC TELECOM

## Etat & Collectivités publiques Maroc

Impôts et taxes :

**6,22**

MILLIARDS DE DH

## Actionnaires Maroc Telecom

Dividendes :

**3,7** MILLIARDS DE DH

SOIT

**4,20** DH / ACTION

# 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, Maroc Telecom détient depuis 2017, l'attestation **ISO 26000**, renouvelable tous les 18 mois et délivrée par un tiers-expert indépendant.

En **2023**, Maroc Telecom a ainsi obtenu avec succès son quatrième renouvellement consécutif de l'attestation. Après un audit qui a mesuré 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.

# A propos de ce rapport

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2023 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 2023. 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


M 23 Mot du président

G 25 Gouvernance du Groupe

O 31 Orientations stratégiques

F 35 Faits marquants de 2023

S 41 La stratégie du Groupe en action

- Accompagner le développement économique et social des pays de présence.
- Agir en entreprise responsable
- Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique

P 99 Performances du Groupe en 2023

G 107 GLOSSAIRE

# Mot du Président

## Abdeslem AHIZOUNE

> L'année 2023 s'est révélée comme une étape clé pour le Groupe Maroc Telecom, marquant le retour significatif à la croissance tant du chiffre d'affaires que du résultat net. Cette reprise vigoureuse témoigne de la pertinence des choix stratégiques du Groupe, qui parvient à dépasser les objectifs opérationnels et financiers fixés.

L'année 2023 s'est révélée comme une étape clé pour le Groupe Maroc Telecom, marquant le retour significatif à la croissance tant du chiffre d'affaires que du résultat net. Cette reprise vigoureuse témoigne de la pertinence des choix stratégiques du Groupe, qui parvient à dépasser les objectifs opérationnels et financiers fixés.

Nos filiales en Afrique Subsaharienne, opérant sous la marque Moov Africa, ont une fois de plus affirmé leur rôle essentiel dans la performance globale du Groupe, contribuant de manière significative à cette croissance.

La stratégie du Groupe Maroc Telecom, axée sur la création de valeur tant au Maroc qu'à l'international, repose sur la qualité de nos réseaux et services. Cette approche nous permet de répondre efficacement aux attentes de nos clients, tout en consolidant notre position de leader dans un environnement concurrentiel et en mutation rapide.

Conscients des évolutions rapides des marchés et de l'émergence de nouvelles générations technologiques, nous adoptons une approche proactive, marquée par un programme d'investissements soutenu. Cela nous permet non seulement de relever les défis du marché, mais aussi d'accompagner la croissance des usages, notamment en matière de services digitaux.

Le Groupe Maroc Telecom demeure, par ailleurs, fermement engagé dans sa mission de contribuer activement au développement durable et au bien-être des citoyens dans les pays où il opère. Nous avons mis en place de nombreuses initiatives en faveur de l'inclusion numérique, de l'éducation et de la protection de l'environnement, convaincus que notre succès économique doit aller de pair avec un impact positif sur la société.

Cette année, cet engagement a pris une dimension encore plus forte à travers notre réponse solidaire à la tragédie du tremblement de terre qui a touché le Royaume du Maroc. Nous avons mobilisé nos ressources humaines et matérielles pour apporter notre soutien aux populations affectées, et avons contribué de manière significative au Fonds spécial dédié à cette cause. Cet élan de solidarité témoigne des valeurs profondes qui animent notre Groupe.

Fort de ses résultats solides et de l'engagement de ses collaborateurs, le Groupe Maroc Telecom continuera en 2024 à consolider sa position, en affirmant avec assurance et détermination son leadership, tout en anticipant les évolutions du marché afin de saisir de nouvelles opportunités de croissance.

# G

## 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

**Abdeslem 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 2023, le Directoire s'est réuni à une vingtaines de reprises, avec une présence effective de tous les membres.

# LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

## PRÉSIDENTE

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

## VICE-PRÉSIDENT

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

## MEMBRES

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

**Abdellatif ZAGHNOUN,**
Directeur Général de l'Agence Nationale de Gestion Stratégique des Participations de l'Etat et de Suivi des Performances des Etablissements et Entreprises Publics

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

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

**Hesham Abdulla AL QASSIM,**
Directeur Général de Wasl Asset Management Group

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

**KHALED HEGAZY,**
Directeur de la Stratégie et de la Réglementation d'Etisalat International

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 2023, le Conseil de Surveillance s'est réuni à quatre reprises, avec la présence effective de la majorité de ses membres.

# LE COMITÉ D'AUDIT

## PRÉSIDENT

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

## MEMBRES

**Abdellatif ZAGHNOUN,**
Directeur Général de l'Agence Nationale de Gestion Stratégique des Participations de l'Etat et de Suivi des Performances des Etablissements et Entreprises Publics

**Luis ENRIQUEZ,**
Associé, Grafine Capital Partners

**Hesham Abdulla AL QASSIM,**
Directeur Général de Wasl Asset Management Group

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 d'émettre des recommandations et 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 membres représentants l'État Marocain et le groupe Etisalat dont le Président. Le Comité d'audit a tenu cinq réunions en 2023.

# 8

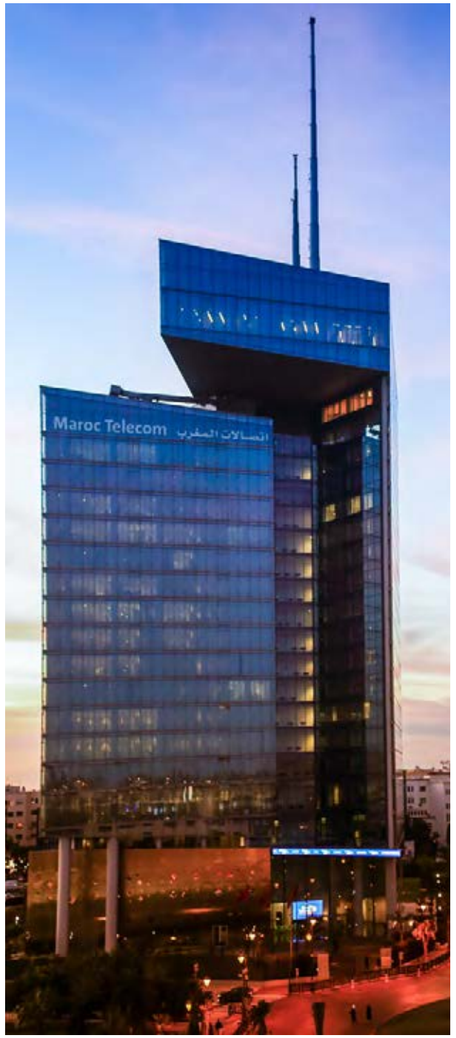
## ORIENTATIONS Stratégiques

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

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

Les engagements de la responsabilité sociale du Groupe Maroc Telecom sont formalisés dans différents documents comme la politique de développement durable, le code d'éthique, la politique environnementale ou encore la politique Qualité et sécurité de l'information.

Le Groupe Maroc Telecom a introduit en 2023 une politique de la responsabilité sociale qui rassemble tous les objectifs prioritaires à la fois pour l'entreprise et pour ses parties prenantes, adossés à 3 axes majeurs.




## Accompagner le développement économique et social des pays de présence

Garantir une large couverture des territoires par les réseaux de télécommunications ; Améliorer en continu la performance et la qualité des réseaux pour favoriser la participa-tion active de chacun dans le développement ; Innover en continu pour offrir des services adaptés à tous les besoins et préparer les solutions numériques de demain ; Agir pour le bien-être des populations en favorisant la création d'emplois et de revenus et en soute-nant des initiatives humanitaires, culturelles, sportives et l'émergence de talents.

## 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, en exerçant une vigilance à l'égard des risques et en promouvant des valeurs universelles de loyauté, d'intégrité et de respect de l'Homme et de l'environnement.

## Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique

Gérer efficacement son empreinte environnementale dans le respect des lois et réglementations en vigueur et réduire les émissions de de gaz à effet de serre liées aux activités ; Soutenir une économie respectueuse de l'environnement, en concevant des produits et services dans le respect de l'environnement et permettant aux citoyens et acteurs économiques d'améliorer leur efficacité énergétique et/ou leur utilisation des ressources naturelles. ; Sensibiliser les salariés et parties prenantes aux enjeux environnementaux et climatiques.

# FAITS Marquants de 2023

# L'année 2023 a été marquée par :

• Le renforcement des infrastructures réseaux pour le développement de la technologie FTTH et de la 4G afin d'accompagner l'essor croissant des usages data à très haut débit ;

• Le renforcement continu du catalogue des offres et services par de nouvelles solutions ;

• Engagement du Groupe envers la reconstruction après le tremblement de terre ayant touché le Maroc



**Fidèle à sa politique de responsabilité sociale, le Groupe apporte son soutien à de nombreuses initiatives de la société civile dans les domaines humanitaire, culturel, sportif et de protection de l'environnement.**

## Maroc Telecom

• Lancement de nouvelles offres et services **digitaux** et **enrichissement des services existants**

• Accélération du déploiement du réseau d'accès Internet Fixe **(FTTH)** et renforcement de la couverture et de la capacité Data Mobile à travers les extensions 4G

• Maintien de la certification **ISO 26 000** avec un niveau de **maturité « avancé »**, le plus élevé de l'échelle de classification

• Participation au Fonds spécial pour la gestion des conséquences désastreuses du tremblement de terre, à hauteur de **700 millions de dirhams**

**MOOV MAURITEL**
Mauritanie

- Accélération du déploiement des services **FTTH** et **4G**
- Accélération des **SWAP** des sites mobiles en **4G**
- Poursuite des promotions Voix et Data

**MOOV GABON**
GABON

- Enrichissement des offres Mobile
- Elargissement des services de paiement mobile
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée

**MOOV BURKINA**
Burkina

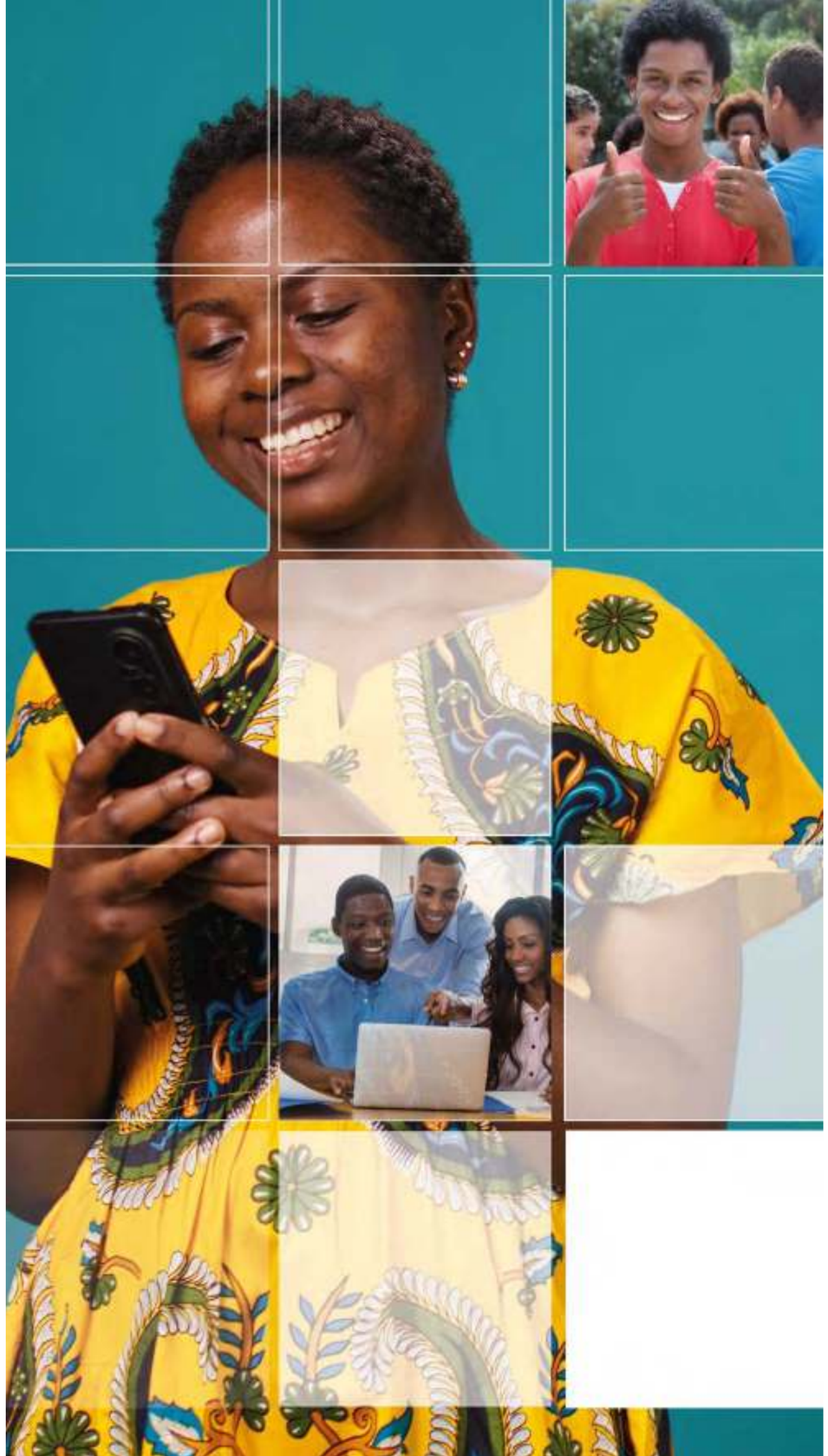
- Poursuite des promotions Voix et Data
- Lancement d'offres promotionnelles sur les services mobile et Internet
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée

**MOOV MALITEL**
Malitel

- Accélération de la migration des clients ADSL vers la Fibre optique
- Enrichissement des offres Mobile et Internet
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée

**MOOV CÔTE D'IVOIRE**
Côte d'Ivoire

- Extension du service FTTH et repositionnement des offres
- Enrichissement des offres B2B
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée



**MOOV BÉNIN**
Bénin

- Renforcement de la couverture réseau 3G et 4G
- Elargissement des services de paiement mobile
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée

**MOOV TOGO**
Togo

- Poursuite des promotions Voix et Data
- Refonte des forfaits Mobile et Internet

**MOOV NIGER**
Niger

- Enrichissement des forfaits Voix et Data et poursuite des promotions
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée

**MOOV CENTRAFRIQUE**
Centrafrique

- Enrichissement des offres Data et poursuite des promotions
- Augmentation de la bande passante Internet

**MOOV TCHAD**
Tchad

- Lancement de nouvelles offres Internet, FTTH et B2B
- Poursuite des ouvertures roaming
- Elargissement des services de paiement mobile

# 3

## La stratégie du Groupe en action

# La stratégie du Groupe en action

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

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

Afin d'accompagner la croissance et l'évolution des usages numériques dans l'ensemble des pays où il est présent, le Groupe mène des programmes de couverture intensifs des territoires par ses réseaux de télécommunications, se distinguant ainsi par la performance, la qualité et l'étendue de ses infrastructures. Il recourt aux avancées technologiques pour offrir à ses clients une couverture maximale avec les meilleurs débits et une qualité de service exemplaire sur la voix et la data.

En s'appuyant sur son expérience, accumulée au cours de nombreuses années de développement, dans la conception de solutions en parfaite adéquation avec les besoins spécifiques de chaque pays où il intervient, le Groupe a réussi à attirer et à fidéliser près de 76 millions de clients qui font confiance à ses compétences et à la qualité de ses services.

L'année 2023 marque pour le Groupe Maroc Telecom le retour à la croissance de son chiffre d'affaires et de son résultat net. Le Groupe termine ainsi au-dessus de ses objectifs opérationnels et financiers de l'année grâce à l'activité de ses filiales en Afrique Subsaharienne.

## Accompagner le développement économique et social des pays de présence

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.

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

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

Le Groupe Maroc Telecom 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, adap-tant ainsi ses produits à la diversité des populations auxquelles il s'adresse.

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

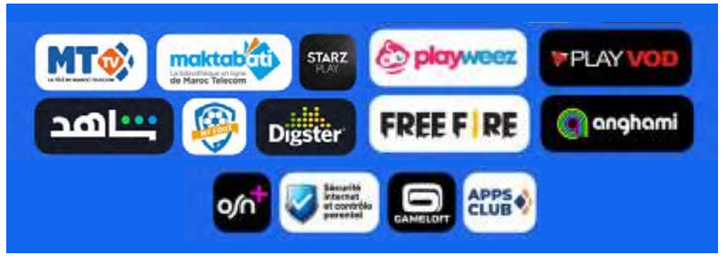
### Pour les particuliers

**Maroc Telecom** assure une couverture maximale des territoires par les réseaux de télécommunications et permet 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 **la fibre optique** jusqu'au domicile, les dernières générations de la téléphonie Mobile ou encore l'Internet par satellite.

**Maroc Telecom** propose également une panoplie d'offres Mobile et Internet Fixe répondant aux besoins de ses clients en terme d'usage et de budget, en plus d'un ensemble de services et de fonctionnalités leur permettant 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 ;
- Ouverture de la consommation Data à partir du solde DH ;
- Catalogue riche de Pass voix et Data Pré et Post payé ;
- Programme de récompense Jawal et Fidelio Postpayé ;

- **Pass Premum * 9** pour simplifier l'accès aux services à valeur ajoutée (Gaming, Musique, Maktabati...) avec possibilité de conversion du crédit en volume data.




Par ailleurs, Maroc Telecom continue d'enrichir les canaux digitaux par des fonctionnalités plus avancées et des services diversifiés, afin de garantir à ses clients un service en ligne de bout en bout :

- **« Mon espace MT »** : simplification des paiements digitaux (enregistrement des cartes bancaires et favoris de paiement), mode visiteur pour explorer le catalogue et les offres, amélio-ration de l'ergonomie générale de l'application ...
- **Service d'assistance Client WhatsApp** : suivi de la consommation roaming en itinérance, sous-cription aux Pass Roaming, ...
- **E-boutique**: Opérations exclusives en continue sur la e-Boutique -Ventes Flash, Promo sur les Objets Connectés, vitrines pour la vente des accessoires Samsung et Apple, enrichissement du catalogue des offres, ...
- **Capsules d'assistance didactiques en ligne**, sur le site iam.ma et sur les réseaux sociaux, pour aider les clients dans l'activation des services ou pour les assister à améliorer la qualité de leur connexion.

**Moov Africa Bénin** a renforcé son service Moov Money et a déployé plus de 200 kiosques écolo-giques à travers le pays. Il a également lancé de nouveaux forfaits Mobile

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a enrichi le catalogue des bundles Voix et Data, lancé des forfaits illimi-tés et le service fibre optique. Il a également procédé au lancement des promotions sur les box et routeurs.

**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.), tout en lançant de nouveaux services Moov Money.

**Moov Africa Gabon Télécom** a renforcé son service Moov Money. Il a aussi procédé à la refonte des ses forfaits internationaux et de la plateforme promotionnelle Happy Days.

**Moov Africa Centrafrique** a enrichi et a réaménagé les offres Voix, SMS et Data et a lancé plu-sieurs promotions.

**Moov Africa Malitel** a procédé au lancement de nouveaux forfaits et à des promotions spéciales sur le prix de la Box 4G et du service fibre optique.

**Moov Mauritel** a procédé à la refonte des offres Mobile et au lancement de nouveaux Bonus et de nouvelles offres ADSL et FTTH. Il a également obtenu l'agrément lui permettant l'exercice d'une activité de Mobile Money.

**Moov Africa Tchad** a lancé plusieurs promotion Mobile et a poursuivi la baisse des prix. Il a également renforcé son service Moov Money.

**Moov Africa Niger** a enrichi ses forfaits Voix et Data et a lancé plusieurs promotions. Il a également procédé à la refonte des principaux services de Moov Money.

**Moov Africa Togo** a procédé à la refonte de certains forfaits et au lancement de plusieurs promotions.

## Pour les professionnels et entreprises

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 télé-phonie et de fidéliser ses clients **FTTH B2B**, Maroc Telecom leur offre une ligne Fixe plafonnée gratuite avec un volume voix offert. De plus, les technologies ADSL et VSAT sont également dis-ponibles pour permettre l'accès à Internet sur tout le territoire marocain.

**En 2023**, et afin de contribuer à l'accélération du processus de la transformation digitale de ses clients Entreprises, Maroc Telecom a également enrichi son offre de solutions à valeur ajoutée pour les entreprises, notamment sa solution e-Learning, par une version SaaS managée dans le cloud. Il s'agit d'une offre innovante et à forte valeur ajoutée de type **LMS (Learning Management System)**, lancée en 2022 en mode On Premise (destinée à être installée dans les serveurs du client). Elle est basée sur la plateforme Open Source Moodle et qui est proposée en partenariat avec DBM, leader dans ce domaine, et offre une panoplie de prestations et d'options (salles virtuelles, accompagnement, support ...), permettant ainsi de répondre aux divers besoins des clients **B2B** en matière d'enseignement à distance et de formation professionnelle en ligne.

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 **VPN IP**, solution de Mobilité MDM, pack sécurité UTM, Backup as a Service, solutions spécifiques, solutions clé en main composées d'accès Internet, de matériel informatique, d'intranet, etc.

D'autre part, le groupe Maroc Telecom a participé à la première édition du GITEX Africa, un événement majeur dédié à l'innovation technologique, qui a réuni les leaders de l'industrie des technologies de l'information et de la communication du **31 mai au 2 juin 2023** à Marrakech. Au cours de cet événement, l'opérateur a mis en avant plusieurs solutions innovantes, offrant aux visiteurs une immersion phygitale dans des univers technologiques destinés au segment **B2B**.

**Moov Africa Bénin** a mis en place une solution de paiement de masse pour les cantines scolaires et un tarif exceptionnel d'appel pour la configuration d'un numéro vert avec le PAM (Programme Alimentaire Mondiale) et la GIZ au profit des TPE/PME.

**Moov Africa Burkina** a initié plusieurs offres promotionnelles avec le renforcement du service FTTH.

**Moov Africa Centrafrique** a enrichi ses offres Box Wifi et a révisé à la baisse les tarifs des forfaits Entreprise et VSAT.

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a procédé au développement des offres LS et d'autres offres sur me-sure pour les nouveaux clients. Il a également enrichi son catalogue des offres Business avec des SVA business.

**Moov Africa Malitel** a procédé au doublement des débits des LS GPON, à l'enrichissement des forfaits Mobile et à l'amélioration de la Data Postpayé.

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

**Moov Africa Niger** a procédé à la refonte des offres corporate et à l'enrichissement du catalogue.

Pour **Moov Africa Togo**, l'année a enregistré le lancement de plusieurs promotions et bonus pour ses clients Entreprises, ainsi que la refonte de certains forfaits.

# Des contenus numériques constamment enrichis

Le catalogue des contenus numériques à valeur ajouté est constamment enrichi 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.
Le service de lecture en ligne **Maktabati** est le premier service du genre lancé par un opérateur au Maroc. Il propose plus de **11 000 ouvrages** en mode lecture ou audio : Livres, Magazines, Bandes dessinées et Documents scolaires, en arabe, français et anglais. Il s'adresse à la jeune population de **3 à 15 ans**, à travers un large catalogue proposé par les plus grandes maisons d'édition spécia-lisées. Le service est accessible sur cinq supports mobiles en simultané.

## SERVICE DE SECURITE INTERNET ET DE CONTROLE PARENTAL

Pour offrir un accès sécurisé à ses clients, **Maroc Telecom** propose les Pass Sécurité Internet en partenariat avec **Kaspersky Lab**, permettant aux 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. Aussi, et pour permettre aux parents d'accompagner leurs enfants dans leur usage d'Internet, Maroc Telecom propose les Pass Contrôle Parental, permettant de protéger les adolescents et les plus jeunes contre les menaces de l'Internet tout en maitrisant leur temps d'écran.

## SERVICES DE GAMING

**Maroc Telecom** propose une panoplie de services de divertissement, dont le Gaming, à travers un catalogue constamment enrichi :

**GAMELOFT : Pren** GAMELOFT **gaming lancé par Maroc Telecom**, Gameloft propose un catalogue sous Android riche et incluant plusieurs licences de jeux premiums, tel que **Disney, Gameloft, Square ENIX, SNK, Bandaï, HeroCraft , SEGA**.



playweez : Lancé en **janvier 2022**, le service Playweez offre plus de **1 700 jeux** de différentes rubriques (action, arcade, sport, logique, stratégie, etc. destinés aux enfants, familles, et casual gamers. Ces jeux sont disponibles en ligne sur Smartphone, Tablette et PC ou via téléchargement sur les terminaux Android.

FREE FIRE : L'offre de Gaming Free Fire de Garena, lancée en **Mars 2022**, permet aux joueurs de multiplier leurs chances dans le jeu Free Fire, en acquérant des diamants via la recharge ***9** pour les clients Jawal et Forfait Liberté ou via report sur facture pour les Forfaits Mobile.

APPS CLUB : Le service **Apps Club** est un portail regroupant plus de **1200 jeux** et **applications** de divertissement couvrant plusieurs thématiques (Arcade, Stratégie, Action, Racing, etc.), majoritairement classés AAA (jeux vidéo très populaires dotés de budgets et promotions importants). Ces jeux sont proposés en version Premium sans publicité ni achat inApp, le tout inclus dans un Pass en téléchargement illimité.

Cloud Play : Cloud Play est le premier service de **Cloud Gaming** lancé au Maroc. Doté de plus de **300 jeux,** dont des jeux Premium de grande qualité graphique et des jeux populaires, ce nouveau portail permet aux gamers de jouer sur leurs mobiles ou PC, avec une qualité graphique supérieure, similaire à celle des jeux console, et ce, sans besoin de télécharger et quelle que soit la performance de l'équipement.

Disney CLUB : Le service jeux **Disney Club** regroupe plus de **100 jeux** issus des univers de grands studios, tels que Disney, Marvel, Pixar et StarWars. Le portail mobile Disney Club est destiné aux casual gamers et enfants à partir de **10 ans** et intègre différentes catégories de jeux Aventure, arcade, action, sport, course, fun et jeux de logique.

## SERVICES de STREAMING & TV:

Le catalogue des services de contenu en streaming ne cesse d'évoluer en offrant une expérience inégalée en termes de richesse de thématiques abordées (films & séries, musique, documentaires, informations, sport, enfants), de fonctionnalités proposées (contrôle du direct, replay, enregistrement, contrôle parental, etc.) et des différentes langues utilisées (arabe, amazigh, français, anglais, etc.).
L'offre de streaming vidéo regroupe toute une panoplie de services : **MT TV, OSN, Starzplay, Play VoD et Shahid.**

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a lancé plusieurs innovations en vue de faciliter le parcours clients, à savoir une version améliorée de l'application mobile « MyMoov » qui permet aux clients d'accéder facilement aux offres de services Moov Africa, le catalogue électronique et le Selfcare MyMix.

**Moov Africa Gabon Télécom** a lancé « Moov Money Online », un service qui permet l'intégration des stores digitaux souhaitant accepter les paiements via Moov Money. Il a également procédé au lancement du catalogue électronique reprenant tous les services et offres sur un même support digital.

**Moov Mauritel** a, pour sa part, procédé à la digitalisation de la relation client en lançant l'application My Moov et en offrant une assistance client via WhatsApp, tout en mettant en place un catalogue numérique.

# Communication

L'année 2023 a été marquée par le lancement d'une nouvelle plateforme de communication 360° : « **Itissalat Al Maghrib tajma3ouna** », portée par des ambassadeurs de renommée bénéficiant d'un fort capital sympathie.

A travers des mises en scènes tirées du quotidien des marocains, la plateforme s'est inspirée d'insights concrets, favorisant ainsi la proximité avec les cibles tout en mettant en avant les offres et promotions de Maroc Telecom.

Dans la continuité d'exploiter des ambassadeurs à forte notoriété, un nouveau spot Fibre Optique, « **Fibre Optique 3liha t3awel** » avec l'actrice Dounia Boutazout a été développé pour rappeler les avantages de l'offre **FTTH** de Maroc Telecom en termes de rapidité et de confort d'utilisation, ainsi que son apport dans l'accomplissement des projets d'entreprise.

Par ailleurs, la communication autour des services digitaux a été renforcée, à travers le lancement de la campagne « **E-boutique** » (campagne portée également par l'actrice Dounia Boutazout) en privilégiant un discours accessible pour promouvoir la digitalisation des services de Maroc Telecom.

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

*Afin de permettre aux individus, jusque dans les zones les plus reculées, de téléphoner et d'accéder à Internet, le Groupe Maroc Telecom poursuit l'extension de ses réseaux, 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 participe de manière active 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 croitre :

Avec plus de **10 740 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 facture numérique dans les pays où il est présent, le Groupe a entrepris plusieurs actions visant à offrir au plus grand nombre l'accès à Internet :

• Au Maroc, Maroc Telecom a couvert **7 300 zones** blanches au titre du programme du Service **Universel PACTE**.

• Les filiales travaillent sur des programmes de couverture Mobile Voix et Data. Au total, ce sont plus de **750** sites mobiles qui ont été installés sur l'ensemble des filiales en **2023**. Plus de **1 200 sites** ont fait l'objet de mise à niveau vers la **3G** et plus de **1 550** sites ont été équipés en **4G**.

• Ces nouveaux sites mobiles, combinés à des rénovations d'équipements existants, ont permis de couvrir plus de **290** nouvelles localités et de déployer le service **3G** sur **780** localités et le service **4G** sur plus **1 100 localités**.

• Les filiales au Gabon, au Mali, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Tchad et en Mauritanie poursuivent le renforcement du réseau **FTTH** afin d'accompagner la croissance des usages à très haut débit.

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

**Moov Africa Bénin**
- 98% de la population couverte en 2G
- 98% de la population couverte en 3G
- 98% de la population couverte en 4G

**Moov Africa Burkina**
- 96% de la population couverte en 2G
- 55% de la population couverte en 3G
- 50% de la population couverte en 4G

**Moov Africa Centrafrique**
- 38,79% de la population couverte en 3G

**Moov Africa Côte d'Ivoire**
- 93% de la population couverte en 2G
- 79% de la population couverte en 3G
- 63% de la population couverte en 4G

**Moov Africa Gabon Télécom**
- 95,11% de la population couverte en 2G
- 95,11% de la population couverte en 3G
- 95,11% de la population couverte en 4G

**Moov Africa Malitel**
- 73,31% de la population couverte en 2G
- 64,77% de la population couverte en 3G
- 45,24% de la population couverte en 4G

**Moov Mauritel**
- 97,2% de la population couverte en 2G
- 73,6% de la population couverte en 3G
- 68,6% de la population couverte en 4G

**Moov Africa Niger**
- 57% de la population couverte en 2G
- 29% de la population couverte en 3G

**Moov Africa Tchad**
- 86,7% de la population couverte en 2G
- 68,1% de la population couverte en 3G
- 36,4% de la population couverte en 4G

**Moov Africa Togo**
- 98% de la population couverte en 2G
- 94% de la population couverte en 3G
- 98% de la population couverte en 4G

## Le renforcement du Roaming

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

**Maroc Telecom**

• A fin Décembre **2023**, Maroc Telecom compte **692 accords** de roaming avec des opérateurs partenaires répartis sur **234 destinations** et/ou pays, dont **618 ouvertures réseaux GSM** dans **224 destinations/pays** et **74 partenaires** dont les accords roaming sont signés et/ou en cours d'ouverture.

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

- Les ouvertures de services en Data roaming **4G** ont été développées pour atteindre, à fin **2023, 388** ouvertures avec les réseaux Mobiles de **186 destinations/pays** (dont **186 destinations/pays** en roaming out).
- Pour la **3G** roaming, celle-ci est offerte via **553** ouvertures réseaux opérateurs dans **216 destinations/pays** (dont **216 destinations/pays** pour la **3G** en roaming out).
- Le roaming est également offert aux clients prépayés avec 212 destinations/pays grâce à 487 ouvertures réseaux opérateurs (dont **212 destinations/pays** pour le roaming out).
- Pour le GPRS en roaming, Maroc Telecom dispose de **576 ouvertures réseaux** opérateurs dans **216 destinations/pays** (dont **216 destinations/pays** pour le GPRS out).

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

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

**Moov Africa Burkina**
Postpayé : 05 ; Prépayé : 034 ; Data : 06 ; LTE : 06

**Moov Africa Bénin**
Postpayé : 60, Camel :50, GPRS : 40, 3G :40, LTE :46

**Moov Africa Centrafrique**
Postpayé : 225 ; prépayé : 48 ; 3G : 105

**Moov Africa Côte d'Ivoire**
Postpayé : 1 ; Prépayé : 4 ; GPRS : 1 ; 4G : 7



**Moov Africa Malitel**
Prépayé : 2 ; 3G : 1 ; 4G :10

**Moov Mauritel**
Postpayé : 1 ; Camel : 13 ; GPRS : 28 ; 3G : 26 ; 4G : 14

**Moov Africa Niger**
Voix 2G : 4 ; Camel : 5 ; GPRS : 7

**Moov Africa Tchad**
Postpayé : 4 ; Prépayé : 4 ; GPRS : 10 ; 3G/4G : 15

## *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 maintient sa stratégie de baisse tarifaire de ses offres et services afin de démocratiser l'accès aux nouvelles technologies auprès de la population.

Plusieurs types de baisses tarifaires ont été opérés durant l'année 2023 pour le marché B2C :

- Remise dans le tarif des offres packagées Mobile voix et data
- Enrichissement des forfaits Mobile avec des minutes de communications et des volumes Data encore plus généreux
- Augmentation de bonus offerts
- ...

Les baisses tarifaires ont également concerné le marché B2B (lancement d'une nouvelle gamme de forfaits, promotions sur les tarifs des équipements et des souscriptions aux solutions Entreprises, etc.)

**Baisses tarifaires du Mobile en chiffres**

**Internet mobile : La baisse du prix moyen du Go atteint**

**12%**

**(2021 à 2023)**

Afin de garantir le confort de connexion Data en toute sécurité à l'étranger et pour que le Roaming devient pleinement accessible, Maroc Telecom a continué à dynamiser le marché de la Data Roaming en 2023 pour les clients mobiles prépayés et postpayés, et ce grâce au maintien d'accords commerciaux préférentiels avec les réseaux Mobiles étrangers les plus attractifs pour ses Roamers.

• Ainsi, en février 2023, Maroc Telecom enrichit le Pass Roaming Multiservices ***7** par l'augmentation des compteurs Data pour toutes les valeurs de recharge **100, 200 & 300 dirhams**, ainsi que par l'ajout de nouvelles destinations.

• En Avril 2023, Maroc Telecom renforce sa position de leader des offres Roaming sur le continent africain et lance les Pass Roaming Africa ***77 de 300 DH**, **665 DH** et **1200 DH** pour les clients Jawal & forfaits plafonnés. Il s'agit d'une offre complète (Voix, Data et SMS), valable **14** jours dans **38** destinations.

• En Aout 2023, Maroc Telecom lance le Pass Roaming Internet***78**, valable pour tous les clients plafonnés et non plafonnés. Ce nouveau Pass Roaming permet un usage de l'Internet en situation de Roaming, en toute sécurité et maitrise, dans **38 destinations**, et avec une recharge dès **50 DH**.

• En Décembre 2023, Maroc Telecom enrichit le nombre de destinations couvertes par sa gamme de Pass Roaming Multiservices ***7** et Roaming Internet ***78**, par l'ajout de **14** nouvelles destinations.

En parallèle, Maroc Telecom a maintenu ses offres promotionnelles pendant les périodes estivales, de pèlerinage et de fin d'année :

- Promotions annuelles pour les pèlerins en périodes de Omra et du Hajj, réalisés depuis **2011** et permettant la gratuité des appels reçus en Roaming sur l'ensemble des réseaux saoudiens, ainsi que de tarifs très compétitifs pour la connexion Internet ;
- Promotions d'été et de fin d'année offrant le double crédit du compteur Data du Pass Roaming Multiservices ***7** à partir de **200 DH**.

Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches au Maroc depuis toutes les origines internationales en maintenant les prix de terminaison des appels entrants vers son réseau fixe à des niveaux très bas. Plusieurs opérateurs étrangers, dont principalement les réseaux source d'appels internationaux à destination du Maroc, ont ainsi proposé des offres à prix attractifs vers le Maroc, notamment depuis la France, l'Espagne, l'Italie et la Belgique.
D'autre part, les accords spéciaux mis en place avec des partenaires internationaux ont permis de lancer des promotions vers les réseaux mobile IAM depuis la France, l'Espagne, l'UAE et la Belgique. Les MRE sont majoritairement les principaux abonnés bénéficiant de ces offres.

Les accords mis en place 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 maitriser ses coûts, tout en bénéficiant de la meilleure qualité de service possible.

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

- **Moov Africa Bénin** a opéré des baisses tarifaires régulières sur plusieurs services (Data, tarifs à l'international, Moov Money, terminaux) et des promotions sur la Data et les appels à l'international.
- **Moov Africa Niger** a procédé à une baisse tarifaire sur des services de Moov Money. Il a également mis sur le marché des téléphones bas de gamme à des prix compétitifs intégrant 1 kit de connexion.
- **Moov Africa Côte d'Ivoire** et **Moov Mauritel** ont proposé plusieurs promotions à leurs clients.
- **Moov Africa Centrafrique** a mis sur le marché des terminaux à des prix compétitifs et intégrant des offres intéressantes.
- **Moov Africa Gabon Télécom** a poursuivi sa politique de baisse des prix par la mise en place d'une nouvelle grille tarifaire pour ses forfaits Voix et Data via Moov Money, de promotions régulières et Bonus.
- **Moov Africa Malitel** s'est engagé, cette année, à baisser les tarifs à l'international et des frais de retrait via Moov Money.
- **Moov Africa Tchad** a baissé les prix de l'Internet et a lancé des promotions sur les appels à l'international, notamment pour le Hajj et la Omra.

## *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, entrainent 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'entreprenariat 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 accroitre les performances des infrastructures et la bande passante internationale

*Le Groupe Maroc Telecom poursuit sa stratégie d'investissements dans l'ensemble des pays de présence.*

En sa qualité de leader technologique, Maroc Telecom a consacré plus de 9 milliards de dirhams au Maroc sur 3 ans (2021-2022-2023) 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 et à l'amélioration la qualité de service.

### La modernisation des infrastructures

Maroc Telecom a poursuivi, cette année, 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 également 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 redondées.

### Investissements du Groupe Maroc Telecom en 2023

PRÈS DE **3,3** AU MAROC
MILLIARD DE DIRHAMS

SOIT **16,9%**
DU CHIFFRE D'AFFAIRES AU MAROC.

**4,5** DANS LES PAYS DES FILIALES
MILLIARD DE DIRHAMS

SOIT **24,7%**
DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES FILIALES.



### Le renforcement de la connectivité des pays

Maroc Telecom dispose d'une connectivité internationale de 6 Gbps à fin 2023.

Grâce à son réseau optique international redondé et à ses systèmes de caches installés au Maroc, il a pu faire face aux croissances de trafic Internet enregistrées sur l'année 2023.

**Le réseau international de Maroc Telecom**

- Toutes les destinations internationales sont accessibles à partir des réseaux de Maroc Telecom (plus de 230 destinations).
- Environ 60 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 (Atlas Offshore, Loukkos, West Africa, SAT3, SMW3, Tétouan-Estepona,).
- Le câble sous-marin West Africa, dont le segment sud a été mis en service en juillet 2021, relie Maroc Telecom à ses filiales à travers 7 points d'atterrissements (Casablanca, Dakhla, Nouadhibou, 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 connectées à cette nouvelle infrastructure grâce à une infrastructure terrestre via la Côte d'Ivoire et le Togo.
- Le segment Nord du câble West Africa, opérationnel depuis avril 2022, relie Casablanca à Lisbonne (Portugal) permettant ainsi de connecter tous les opérateurs du Groupe Maroc Telecom ainsi que les opérateurs de la région ouest-africaine à la boucle optique internationale en Europe. Il permet également de sécuriser la bande passante Internet de Maroc Telecom en plus des câbles Atlas offshore et Loukkos.
- Grâce à ses infrastructures, Maroc Telecom dispose de 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. Maroc Telecom est présente au niveau des POP internationaux importants (Marseille, Lisbonne et Séville) pour faciliter les interconnexions avec les partenaires internationaux voix et Data.
- Les liens internationaux entre Maroc Telecom et ses 10 filiales sont suffisamment dimensionnées et 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 a permis de 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 Wholesale par le trafic Voix échangé entre l'Afrique et le reste du monde et intra-Afrique ainsi que par le câble West Africa reliant l'Afrique de l'ouest à l'Europe.

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

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

- Le câble sous-marins Atlas Offshore, d'une longueur de plus de **1 600 kilomètres** entre le Maroc (Asilah) et la France (Marseille) ;
- Le câble sous-marin Loukkos, d'une longueur totale de **437 kilomètres** entre le Maroc (Asilah) et l'Espagne (Rota-Séville) ;
- Le Câble Transafricain, câble terrestre de **5 700 kilomètres** de long, partant du Maroc vers le Burkina Faso et le Niger, en passant par la Mauritanie et le Mali.
- 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'atterrissements (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 Mali, 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 246 milliards de dirhams depuis 2001*

Les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élèvent à près de **6,22 milliards de DH**, pour l'année 2023.

## Soutenir l'emploi et la création d'entreprises

Pour encourager la création d'entreprises, Maroc Telecom offre une réduction de **50%** sur les **3 premières factures Fixe, Mobile et Internet** aux **PME-PM**I et Professionnels nouvellement créés.

Maroc Telecom est à l'origine de la création de près de **115 000 emplois**, notamment dans le réseau de vente indirecte (près de **110 000 emplois**).

L'activité de l'Entreprise fait travailler **6.000** sous-traitants. L'entreprise favorise l'économie locale en confiant **68%** de ses commandes à des fournisseurs locaux.
En faisant le choix de payer immédiatement et sans délais les fournisseurs dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas **10 millions de DH**, Maroc Telecom favorise le développement des petites et moyennes entreprises (PME).

Au niveau des pays d'implantation de ses filiales, près de **900 000 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 Centrafrique** a signé une convention avec l'Agence Centrafricaine de Formation Professionnelle (ACFPE) pour les stages professionnels.

**Moov Africa Côte** d'Ivoire a organisé une caravane pour récompenser les meilleurs bacheliers des filières scientifiques.

**Moov Africa Gabon Télécom** a formé plus de **300 femmes**, via le programme GT LAB, en Informa-tique, Infographie et Community Mangement. Ces formations certifiantes et gratuites ont permis aux femmes d'être mieux outillées dans le cadre de leur autonomisation.

**Moov Africa Malitel** a participé au « **Mali Digital Awards** », la plus grande messe du Digital. Il a également soutenu la Semaine du numérique en partenariat avec le Ministère de l'Economie Numérique et le Salon International du Numérique.

**Moov Africa Niger** a soutenu « **Young Africans Leaders Initiatives** », un programme du gouvernement Américain ayant pour objectif de soutenir les jeunes leaders africains dans leurs efforts à stimuler la croissance économique à travers l'entreprenariat.

## 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.
En **2023**, il a poursuivi sa participation au programme **Nafida** : **Plus de 255 089** enseignants et personnel de l'enseignement bénéficient de connexions Internet à des prix avantageux dans le cadre de ce programme (soit une contribution de Maroc Telecom de **71%**).

**Moov Africa Burkina** a participé à la **18e édition** de la Semaine du Numérique et a soutenu « **The Game** » 2023.

Dans le cadre de son initiative « **MoovCyberlab** », **Moov Africa Côte d'Ivoire** a formé et sensibilisé **5.000 élèves/étudiants** aux nouveaux métiers du Digital dans **20 communes** de la Côte d'Ivoire. Il a également aménagé et équipé une salle Multimédia, une bibliothèque numérique et une salle d'incubation numérique.

Pour sa part, **Moov Africa Niger** a organisé des journées de sensibilisation et de ventes au sein des établissements scolaires et universitaires sur les offres Voix et Internet et a participé à la journée internationale des jeunes filles dans les **TIC**.

**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.

**Moov Africa Tchad** est partenaire de l'Agence de développement des technologies de l'information et de la communication (**Adetic**) dans le cadre du projet « **Vacances Numériques** ». Il a également soutenu le projet « **Mamans TIC** » dont l'objectif est de former des femmes aux TIC et au Mobile Money afin d'apporter une réelle valeur ajoutée à leurs activités.

## La détection et la promotion des talents

**Maroc Telecom** demeure partenaire de nombreuses initiatives qui encouragent les jeunes à ex-primer leur créativité et valorisent leurs talents contribuant ainsi au renforcement de leur partici-pation 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 Gabon Télécom**, **Moov Mauritel** et **Moov Africa Tchad** ont lancé une nouvelle édition du Concours « **Startup challenge** », une initiative visant à encourager l'innovation et faire émerger les talents prometteurs dans le secteur des nouvelles technologies.

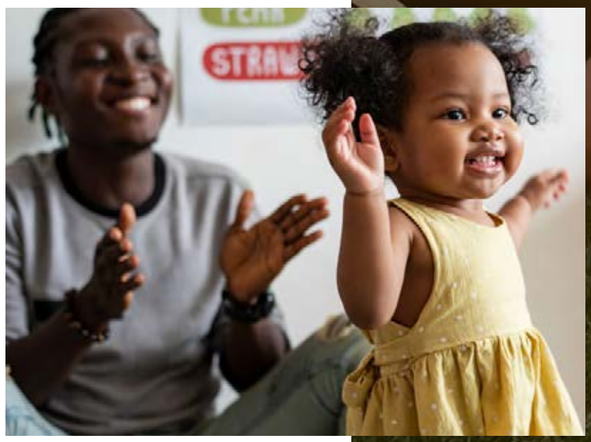
**Moov Africa Malitel** a organisé « **Le Smartphone challenge** », un concours qui vise la détection et la promotion des talents via Smartphone.

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

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

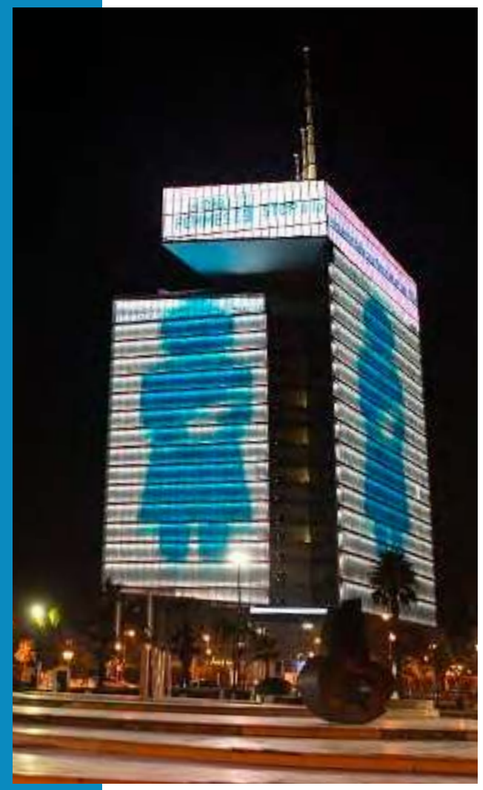
Il apporte, en outre, un soutien continu au sport, outil économique de grande portée au service des populations et porteur de plusieurs valeurs (fraternité, respect, citoyenneté).



## 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 Mohammed 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, la Fondation Lalla Asmaa pour les Enfants et Jeunes Sourds, la Ligue Marocaine pour la Protection de l'Enfance (LMPE), l'Association l'Heure Joyeuse.

Maroc Telecom est également partenaire d'ONU Femmes, l'entité des Nations Unies consacrée à l'égalité des sexes et à l'autonomisation des femmes.



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

**Moov Africa Bénin** a sponsorisé la 11ème édition de la mission chirurgicale au profit des enfants souffrant de malformations faciales. Il a également octroyé des dons de vivres et de kits scolaires et d'autres dons à des centres de santé et hôpitaux.

**Moov Africa Centrafrique** a fait don de produits de première nécessité lors de la journée du 08 mars aux veuves de la communauté musulmane, et de terminaux et kits aux sinistrés des inondations meurtrières dans certains quartiers de la ville de Bangui pour leur faciliter la communication.

**Moov Africa Burkina** a organisé une collecte de don de sang au profit du Centre national de Transfusion sanguine.

**Moov Africa Gabon Télécom** a accordé des dons aux communautés religieuses et a initié des actions sociales visant à l'épanouissement de la jeunesse défavorisée et des orphelins. Il a également inauguré des forages hydrauliques urbains.

**Moov Africa Malitel** s'est engagé en réalisant plusieurs actions en faveur des couches les plus vulnérables. Il a également réalisé un don de forage aux populations qui n'ont pas accès à l'eau potable, un don de matériels médicaux aux CSCOM (Centre de Santé Communautaire) à Bamako et dans les Régions et un don de kits scolaires aux élèves en situation difficile.

**Moov Mauritel** apporte également son soutien à la population mauritanienne à travers plusieurs actions (campagnes de soutien et de sensibilisation contre les maladies chroniques, distribution de produits alimentaires, prise en charge des orphelins, etc.).

**Moov Africa Togo** a octroyé des dons dans le cadre du programme Weena.

## Promouvoir la culture sous ses diverses formes

**Maroc Telecom** apporte son soutien à la culture et à l'art depuis plusieurs années et en assure la promotion.
**Maroc Telecom** s'associe, chaque année, au plus grands et célèbres festivals du Royaume, qui promeuvent la diversité du patrimoine artistique marocain et accueillent les plus grands artistes nationaux et internationaux.

**En 2023**, il a été partenaire de festivals de musique de renommée internationale, notamment le **Festival Timitar** signes & cultures et le Festival Oasis Into the Wild, dans sa 2e édition.

Il apporte également son soutien à plusieurs festivals régionaux qui visent à perpétuer les arts populaires traditionnels tels que le Festival **Imilchil** des musiques de cimes et des fiançailles et le **Moussem** Culturel International d'Asilah.

L'année **2023** a été marquée par la reprise dynamique du Festival des Plages de Maroc Telecom.
La 19e édition du Festival s'est déroulée du 14 juillet au 21 août dans six villes du Royaume. Cet événement a attiré une affluence record et exceptionnelle, avec près de dix millions de spectateurs. Dotée d'une programmation artistique diversifiée englobant tous les genres musicaux, cette édition a pleinement répondu aux attentes du public. De nombreux festivaliers ont eu l'opportunité d'assister gratuitement à des concerts animés par des artistes de renom, découvrant ainsi la richesse du répertoire musical Marocain.

Cette année, il a reconduit son appui au festival « **Jidar Rabat Street Art** ». Organisé par l'Association EAC L'boulvart en collaboration avec la fondation nationale des musées, ce festival est une rencontre d'artistes nationaux et internationaux venus de plusieurs pays pour célébrer la création artistique au service de l'espace public.



En outre, **Maroc Telecom** continue d'apporter son appui au **Festival International du Film** de Marrakech, la principale manifestation consacrée au 7ème art au Maroc.
Il en est de même pour le Festival du court métrage de Marrakech « **Marrakech Short Film Festival** », premier festival de cinéma de plein air, organisé par l'association Le Carrefour des Cultures.

L'entreprise a, en outre, sponsorisé la 4e édition du « **Festival Afrique du Rire** », un festival basé sur la comédie et l'humour et organisé dans plusieurs villes du Maroc et dans quelques pays d'Afrique. Il a pour objectif de rassembler l'Afrique sur une même scène et de créer un échange culturel entre plusieurs pays du continent.

**Maroc Telecom** encourage également plusieurs expressions culturelles à travers notamment son partenariat avec le Théâtre National Mohammed V de Rabat.
Il a également reconduit son soutien à la Fondation Pour la Sauvegarde du Patrimoine Cultuel de Rabat.

Cette année, l'entreprise a apporté son soutien à la 5e édition du « **Festival de la poésie marocain**e ».

Concernent le secteur de l'édition et du livre, Maroc Telecom a soutenu le Salon International de l'édition et du Livre (**SIEL 28**), un salon de rencontres, et d'échanges entre les professionnels du secteur, les écrivains et le grand public.
Il a également soutenu l'édition du livre « Maroc-Palestine : **Rendez-vous avec l'histoire** » qui traite le soutien du Maroc à la Palestine (**M. BIAZ**).

**Maroc Telecom** a, par ailleurs, sponsorisé la 11e édition du Festival international d'équitation **MATA**. Organisé par L'Association Laaroussia pour l'Action Sociale et Culturelle, cet évènement culturel et sportif auquel participe plus de **200 cavaliers**, a pour objectif la sauvegarde et la mise en valeur du patrimoine équestre ancestral de la région du Nord du Maroc.

**Moov Africa Bénin** a soutenu plusieurs festivals dans le pays (festival Weloveya, festival identitaire Wéméxwé, festival gastronomique Cotonou Barbecue, etc.).

**Moov Africa Burkina** a sponsorisé plusieurs évènements culturels, dont la 9ème édition des journées de valorisation des produits locaux par les femmes, Faso Music Awards 2023, Show Vacances Culture, 2e édition du Festival de la Renaissance, 15ème édition du Festival international de l'humour et du rire de Koudougou, etc.

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a organisé le « **Moov Africa Tour 2023** » dans sept villes du pays pendant les vacances scolaires avec les meilleurs artistes ivoiriens du moment.

**Moov Africa Malitel** soutient plusieurs festivals du pays, dont 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 également soutenu plusieurs évènements culturels (Festival des Cités du Patrimoine, 12e édition du Festival de Ain Farba, Festival de Magtaa Lajar).

**Moov Africa Niger** a soutenu le « **Classico Stand Up** » un évènement humoristique qui fait la promotion des jeunes humoristes nigériens en herbe.

## Le Musée de Maroc Telecom : Histoire du secteur des télécommunications

Le **Musée de Maroc Telecom**, premier musée technique au Maroc, retrace l'histoire du secteur des télécommunications ; il contribue à la sauvegarde du patrimoine culturel national et offre aux générations actuelles et futures l'occasion de découvrir l'évolution technologique et institutionnelle des télécommunications au Maroc. Ouvert et gratuit pour tous, il organise régulièrement des activités d'animations et des visites guidées à la fois ludiques et pédagogiques. Le musée se distingue par le mode de présentation des collections qui répond à un but didactique où la plupart des appareils et équipements exposés fonctionnent, même les plus anciens.
Le musée 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 célébré la Journée Internationale des Musées (**JIM**) par l'organisation d'une journée portes ouvertes le 18 mai 2023. 130 enfants, issus de trois groupes scolaires, ont profité d'un programme d'animations très variées constituées de visites guidées, des tests des anciens centres de commutation manuelle et mécanique, des ateliers de coloriage et de peinture et des projections de films éducatifs sur les télécommunications.

Le Musée a participé à la deuxième édition de la « **La Nuit des Musées et des Espaces Culturels** », une nocturne culturelle à l'échelle nationale. Il a été parmi **83 musées** et espace culturels de **18 villes** à ouvrir ses portes au grand public le jeudi 22 juin 2023, de 18 heures à minuit. Les visiteurs ont eu l'occasion de découvrir la riche collection du musée et de participer à des séances d'essais des anciens équipements opérationnels dans une ambiance estivale.

## 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 2023.

**Maroc Telecom** a également soutenu le Rallye du Maroc, les événements que la Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres (**FRMSE**) a organisé tout au long de l'année, le Meeting Mohammed VI d'Athlétisme, le Marathon International de Rabat, la 6e édition du Trophée International Mohammed VI de Boxe, la « **Morocco Mall Junior Pro Casablanca** », 1ère étape du circuit européen de surf des « **JUNIOR QUALIFYIN SERIES** », la"**Rip Curl Pro Search Taghazout Bay**" de surf, le Grand Prix Hassan II de tennis, la Coupe Lalla Meryem de tennis, 47e et 26e éditions du Trophée Hassan II et de la Coupe Lalla Meryem de Golf et le Maroc Elite tour de golf.

Dans le cadre de son soutien au sport, **Moov Africa Bénin** a sponsorisé la 18ème édition du **tour cycliste** du Bénin.

**Moov Africa Côte d'Ivoire** a organisé des tournois de Maracaña et de plusieurs marathons.

Pour sa part, Moov Africa Gabon Télécom a lancé la 2e édition du tournoi e-Leagues qui rassemble les amateurs de jeux vidéo. Il a également soutenu le tournoi de golf à Comiloq et le festival des Sports urbains.

**Moov Africa Burkina** a soutenu plusieurs évènements sportifs dans le pays (4ème Edition du grand prix 14, super coupe de l'Association des Journalistes Sportifs du Burkina (**AJSB**) 2022, 5ème édition des foulées de l'indépendance, etc.

**Moov Africa Malitel** est partenaire du Comité Olympique et Sportif du Mali (CNOSM) qui est composé de 14 fédérations. Il organise également le Grand Prix Moov Africa Malitel en partenariat avec la Fédération d'Hippisme.

**Moov Mauritel** est le premier partenaire du sport en Mauritanie. Il soutient, entre autres, le Tire à la cible, sport populaire dans le pays, et la Fédération d'Athlétisme de la République Islamique de Mauritanie (FARIM).

# Agir en entreprise responsable

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

# Favoriser l'épanouissement des salariés et valoriser leur engagement

**Le Groupe Maroc Telecom** oriente sa politique de Ressources Humaines sur la reconnaissance de la performance et la valorisation des compétences.

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

## Les effectifs à fin 2023

| GROUPE MAROC TELECOM | MAROC<br>MAROC TELECOM | FILIALES |
|---|---|---|
| 9 013 | 6 284 | 2 729 |

## Composition des ressources humaines de Maroc Telecom

| 28% | 35% | PRÈS DE 603 |
|---|---|---|
| DES SALARIÉS SONT DES FEMMES | DES CADRES SONT DES FEMMES | EFFECTIF JEUNES SALARIÉS (< 30 ANS) |



## La formation et la mobilité

**La formation demeure au centre des priorités RH de Maroc Telecom. Elle constitue un des leviers majeurs de développement des compétences pour améliorer les performances de l'entreprise.**

En **2023**, l'offre de formation se veut toujours variée, ciblée et adaptée aux différentes évolutions de l'entreprise et de son environnement ; elle est composée de plus de **300 modules** et **parcours**.
Afin de s'adapter à toutes les situations de formations, les modules sont dispensés sous divers modes : présentiel, e-learning et classes virtuelles.

Cette année, près de **1 300 sessions** de formations ont été réalisées, dont environ **40%** dispensées à distance sous forme de classes virtuelles et de cours **e-learning**. **69%** de l'ensemble des salariés ont bénéficié de ces formations.

**La formation dans le Groupe en 2023**

PRÈS DE **5 520** SALARIÉS FORMÉS

PRÈS DE **15 833** PARTICIPANTS AUX 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.

## 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.

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 et à l'achat d'un moyen de transport, etc.

En matière de couverture médicale, en plus de la couverture santé obligatoire, les salariés peu-vent bénéficier d'une assurance maladie complémentaire, d'une assurance qui couvre les patho-logies lourdes et qui leur permet de se faire soigner dans des pays qui disposent de pôles d'excellence dans le domaine de la santé et des soins médicaux avec une prise en charge com-plète. Le transport sanitaire est assuré aussi bien pour les salariés au Maroc que pour les expa-triés auprès des filiales IAM 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.

## La santé et le bien-être au travail

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 de Maroc Telecom, pour veiller à l'application et au respect de ces règles.

La sensibilisation sur les conditions de sécurité « Immeubles Grande Hauteur » est organisée ré-gulièrement 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 « Envi-ronnement 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, travail en hauteur, 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 émotion-nelle », « Communication positive », « Gestion efficace du temps », « Techniques de mémorisa-tion », « Gestion des conflits en entreprises », etc.
Chaque année plusieurs salariés bénéficient de ces formations. En 2023, près de 600 salariés ont bénéficié de ces formations.

Moov Africa Bénin a installé un dispositif de sécurité incendie de type conventionnel dans les agences avec une formation sur l'usage.

Moov Africa Burkina figure parmi les entreprises burkinabè ayant l'une des politiques sociales les plus favorables pour les employés. Il fournit un environnement de travail sain à ses agents par le biais d'un organisme de santé qui procède à des contrôles périodiques des conditions de travail des collaborateurs.

Moov Mauritel dispose d'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 et par les délégués de personnel élus conformément à la réglementation du travail en vigueur.

L'année 2023 a été marquée par la tenue régulière des comités de sécurité et d'hygiène et du comité d'entreprise dont l'objectif est 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. Les clients, tout segment confondu, expriment leur opinion par le biais d'enquêtes, aussi bien sur la qualité des produits et services de télécommunications que sur celle des prestations avant-vente et après-vente (accueil, conseil, traitement des demandes et des réclamations, facturation, etc.) fournies.

L'écoute client est enrichie à travers la mise en place d'un dispositif de veille marché et de remontée du terrain garantissant un suivi au quotidien des préoccupations et attentes des clients.

Des études et des analyses statistiques sont réalisées par les équipes au niveau des différents départements en continu et au besoin afin d'assurer la bonne marche de Maroc Telecom sur le plan économique, social et sociétal.

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 stratégie de transformation digitale, Maroc Telecom continue à répondre d'une manière optimale aux attentes et exigences de ses clients en poursuivant son programme d'amélioration de la qualité ses services et de l'expérience client.***

Maroc Telecom intègre de nouveaux canaux digitaux, dont les réseaux sociaux, afin de mieux inte-ragir avec ses clients et de leur offrir une expérience client digitale.

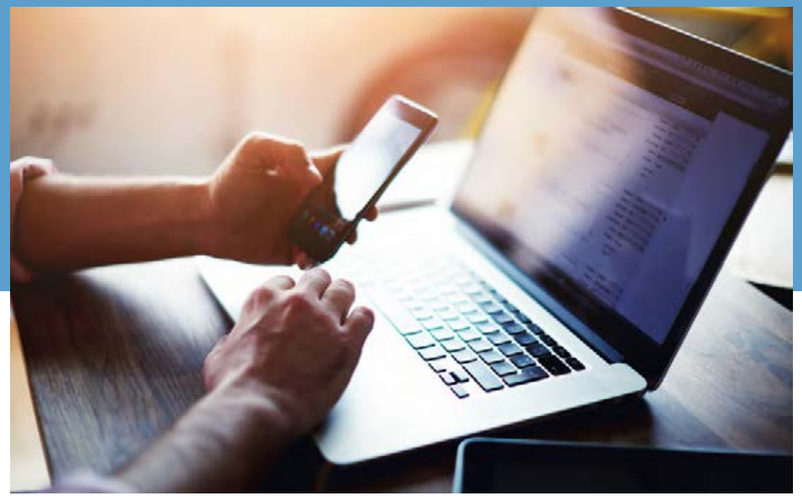
Un numéro de centre d'appel 124 dédié aux clients de la fibre optique est mis en place pour offrir un service client premium et assurer une prise en charge rapide des demandes des clients.

Des campagnes d'appels sont également organisées, de manière régulière, pour s'assurer du trai-tement complet des demandes des clients et de la satisfaction client.

Les centres d'appels de Maroc Telecom 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 plus de simplicité et d'efficacité dans le traitement de leurs demandes, notamment, 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 et le service d'assistance client via WhatsApp.

Des bornes interactives multiservices sont mises également à disposition des clients en agences 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 tablettes de signature électronique.

Toujours dans le cadre de l'amélioration de l'expérience client, Maroc Telecom met à la disposition de ses clients divers 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.





***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 **2023**, le réseau d'agences commerciales Maroc Telecom est composé de 410 agences répar-ties sur 8 directions régionales, assurant ainsi une couverture et une densité optimales. Ce réseau compte 379 agences Grand Public, 27 agences Entreprises et quatre agences Grands Comptes dont le périmètre d'action est national.

**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 **2023**, 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 57. Le réseau de revendeurs « Full Image », porteurs de l'enseigne Maroc Telecom, se développe et a atteint 379 points de vente, en plus d'un nouveau réseau de vente lancé en juin 22 RLP (Réseau Light PoP) qui est actuellement au nombre de 64 Points de Vente.

Maroc Telecom est certifiée **ISO 9001** (système de management de la qualité) depuis 2004 et ISO 27001 (système de management de la Sécurité de l'information) depuis 2007.
La démarche intégrée de la Qualité et Sécurité de l'Information permet de mieux servir les clients tout en veillant à la protection de leurs données personnelles.

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 le Gabon Telecom ont tous étés certifiés ISO 9001 v 2008 et ont réussi leur audit de re-certification en 2013.
Le troisième cycle de certification a été entamé en 2016 avec la transition à la version 2015 de la norme ISO 9001.

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

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

Afin de maintenir la certification trisannuelle de son système de Mangement intégré Qualité et Sécurité de l'Information, Maroc Telecom a passé avec succès, en Décembre 2022, l'audit de re-nouvellement de sa certification. Cette dernière, étant conforme aux normes ISO 9001 v 2015 et ISO 27001 v 2017, 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 un traitement rapide des réclamations et a réalisé un suivi personnalisé et hebdomadaire des clients.

**Moov Africa Malitel** réalise deux vagues de baromètres de satisfaction Client par an. De plus, une analyse continue des remontées terrain et un traitement des réclamations des clients sont réalisés.

**Moov Africa Tchad** a renforcé la proximité de ses agences commerciales et la qualité des services offerts.

## 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**.

Courant 2022, **13 missions** d'audits ont été planifiées au niveau des services centraux avec un total de **138 jours/homme** d'audit et **16 missions** audit internes ont été réalisées au niveau des **8 directions** régionales de Maroc Telecom avec un total de **200 J/H** d'audit couvrant ainsi l'ensemble des processus et **316 site**s.

Dans le cadre de son système de management de la sécurité de l'information, Maroc Telecom adhère complétement et veille constamment au respect de la réglementation et des lois en vigueur, notamment la loi **09-08** relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que la loi **05-20** relative à la Cybersécurité.

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 Maroc Telecom attache une grande importance à la protection des données à caractère personnel et met en place un arsenal de mesures pour lutter contre toute atteinte à ce droit. Maroc Telecom assure, également, une surveillance permanente des menaces de cyberattaques 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 pra-tiques 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 ;
- Le Code d'Ethique a été mis à jour et diffusé avec une large campagne de sensibilisation auprès des salariés pour veiller à sa bonne application.

Maroc Telecom place l'éthique professionnelle et la responsabilité sociale et environnementale au premier plan de ses relations commerciales avec ses fournisseurs. Dans ce cadre, il a mis en place en 2023, un code de conduite à l'attention de ses fournisseurs qui vise à obtenir leur adhésion aux valeurs et bonnes pratiques éthiques universelles.
En plus des exigences liées à l'intégrité dans la conduite des affaires, ce code indique les principales exigences de bonne conduite des fournisseurs, en phase avec les standards nationaux et internationaux, notamment le respect des droits de l'Homme, les conflits d'intérêts, la sécurité de l'information et la protection de l'environnement.
Le code est diffusé sur le site Internet officiel de Maroc Telecom.

Le chantier de mise à niveau du dispositif éthique au niveau des filiales Moov Africa de Maroc Telecom, lancé en 2022, s'est poursuivi en 2023.

Les filiales Moov Benin, Mauritel, Malitel et Gabon Telecom ont procédé à la diffusion de leurs nouveaux codes d'éthiques et ont procédé à des campagnes de sensibilisation auprès de leurs collaborateurs.

## 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 2023, **1 190** 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 (**MAT1**), dont Maroc Telecom est membre, est disponible sur le site www.iam.ma.

## La promotion de la RSE auprès des partenaires

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

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

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

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

À fin décembre 2023, **116 missions d'audit** ont été réalisées auprès de 111 partenaires.

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



# Respecter l'environnement et lutter contre le changement climatique

*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, **342 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

Au niveau des filiales, **2 680 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 2023**, il a été procédé au remplacement d'une partie du parc auto par des véhicules neufs plus écologiques, à savoir **3 Véhicules** de type **4x4, 530 véhicules** utilitaires de type fourgonnettes et fourgons et **43 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 Electronique des Documents (**GED**) est en cours de mise en place : un procédé informatisé pour mieux organiser, gérer et partager les documents, sous format électronique.

La protection de l'environnement est au cœur des préoccupations de Maroc Telecom. La dématérialisation de la facture papier fait ainsi 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 nouveau mode d'envoi des factures par Email/SMS a été finalisé et son lancement commercial est imminent. Il s'agit d'envoyer les factures directement aux clients par Email et via SMS.

Les factures des clients sont mises en ligne régulièrement sur « **Mon espace MT** », et accessibles via le service d'assistance WhatsApp, avec logo et mentions légales de l'entreprise pour substituer la facture papier.

En parallèle, une capsule vidéo est publiée sur la chaîne YouTube de Maroc Telecom pour inciter les clients à utiliser les canaux digitaux pour la consultation des factures.

Pour l'achat de crédits de communications prépayées Mobile, les clients disposent de plusieurs moyens pratiques dématérialisés alternatifs aux cartes à gratter : Internet, applications mobiles, application bancaires, Guichet Automatique Bancaire, ou chez les revendeurs de la recharge on line qui créditent directement le compte prépayé du client.
A fin novembre 2023, ces moyens dématérialisés de recharges représentaient **37%** du montant des recharges.

**Depuis 2015**, **Maroc Telecom** fournit à ses clients la carte SIM triple découpe (**3 formats de carte SIM** : **Mini, Micro et Nano** en une **seule** carte SIM), compatibles avec tous les téléphones mobiles 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 déployée depuis avril 2019 ;
- Réduction de la taille de la carte SIM de moitié (**-50% de papier et plastique**) en 2019 ;
- Réduction de la taille de la pochette Jawal (**-50% de papier**), en 2018 ;
- Suppression du conditionnement en cartons de 50 cartes à l'intérieur de la boîte de 200 cartes de recharge depuis 2019 ;
- En novembre 2022, l'introduction de la recharge télécarte en papier au lieu du PVC et en format 4P1N (**réduction du stock de 75%**)
- En 2022, adoption de la **pochette sans emballage** destinée aux distributeurs agréés. Cette mesure a permis de réduire de plus de la moitié l'utilisation de l'emballage désormais réservé à la vente en agences, le Street Marketing et les opérations d'animation type MRE.



## L'évaluation environnementale

**Maroc Telecom** a mis en place un dispositif d'évaluation de sa conformité environnementale : Ce dispositif se réfère aux lois nationales, aux réglementations internationales mais également aux meilleures pratiques du secteur permettant ainsi à Maroc Telecom d'identifier de nombreuses opportunités d'amélioration.
Ce dispositif concerne la gestion environnementale en général, l'usage des énergies, de l'eau, la production des déchets, les émissions atmosphériques et les nuisances visuelles et sonores.

Des travaux d'évaluation réguliers permettent d'identifier l'ensemble des impacts des activités de l'entreprise sur l'environnement et de renforcer les mesures pour les maîtriser.

## 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 **2023**, cette démarche d'intégration paysagère a concerné plus de **330 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 nettoiement 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.

## 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 est engagé dans plusieurs autres actions, telles que l'édification du Centre de Sensibilisation à la Protection de l'Environnement, tout en apportant son soutien pour son fonctionnement.**

**Il a, en outre, 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

# P

## Performances du Groupe

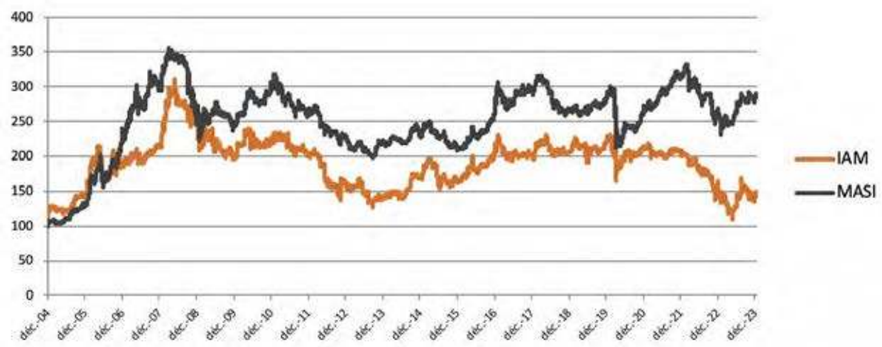
# Le titre IAM sur les places boursières

### 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

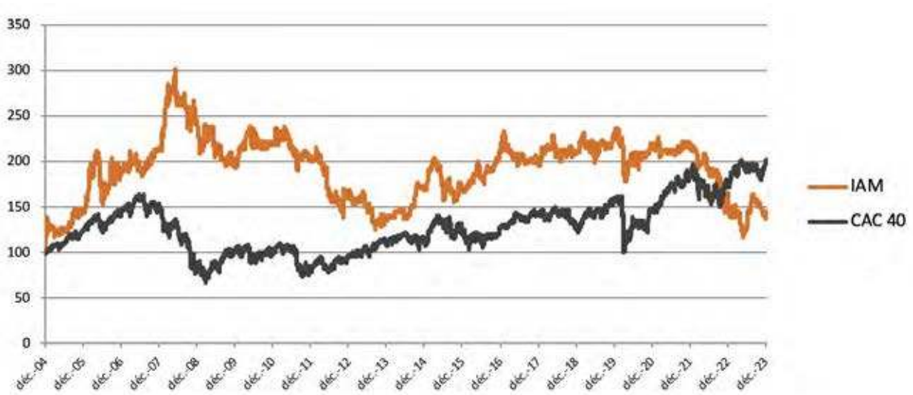



### Evolution du titre IAM à la bourse de Paris

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

Code ISIN MA 00000 11488
Eligible au SRD
IAM-Paris (euros) VS CAC40

Graphe évolution du cours Maroc Telecom Paris vs CAC40






# Les rendez-vous financiers 2024

### Calendrier prévisionnel des événements 2024

| *Date | Evénement |
|---|---|
| 16 février 2024 | Résultats T4-2023 et FY 2023 |
| 28 mars 2024 | Assemblée générale des actionnaires |
| 25 avril 2024 | Résultats T1-2024 |
| 24 juillet 2024 | Résultat T2 2024 et S1 2024 |
| 25 octobre 2024 | Résultat T3-2024 et 9M 2024 |

* 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.

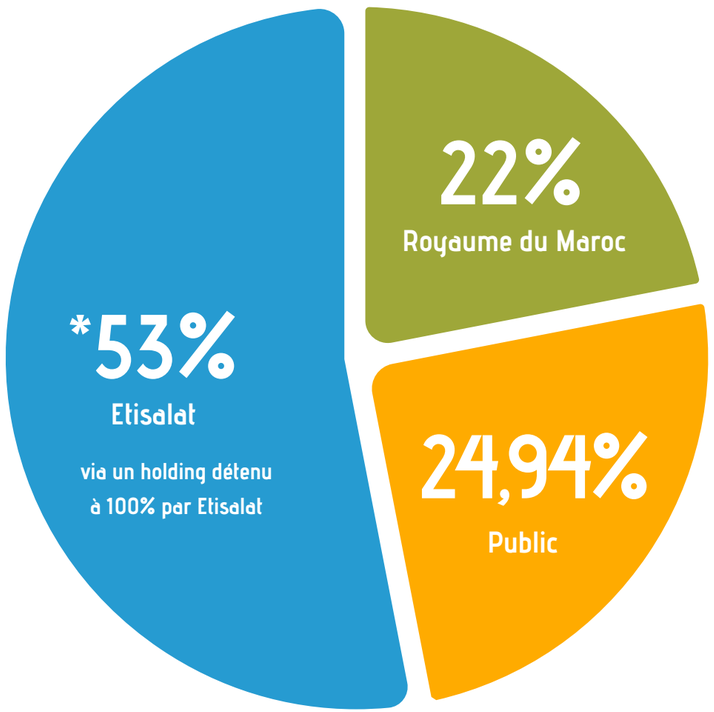
### Tableau récapitulatif des dividendes distribués

| Année de mise en distribution | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 4 202 | 1 925 |
| Dividende ordinaire par action (Dirhams) | 7,88 | 9,2 | 10,83 | 10,31 | 10,58 | 9,26 | 7,4 | 6,0 | 6,9 | 6,36 | 6,36 | 6,48 | 6,83 | 5,54 | 4,01 | 4,78 | 2,19 |

*Montant proposé à l'Assemblée Générale Ordinaire du 31 mars 2022. 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 31/12/2023

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 renseignées dont une partie est publiée annuellement.

Durant l'exercice 2023, plus de **120 indicateurs environnementaux**, sociaux et sociétaux ont été renseignés.

## Indicateurs environnementaux / Maroc Telecom

| CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ (MILLIERS DE KWH) : | DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (DEEE) PROFESSIONNELS (KG) : | CONSOMMATION DE CARBURANT (GROUPES ÉLECTROGÈNES) (L) : | TOTAL EMISSIONS CO2 DE MAROC TELECOM (KG CO2) : |
|---|---|---|---|
| 565 082 | 197 401 | 9 400 903 | 450 169 399* |

- **Émissions de CO2 imputables aux consommations des sources mobiles (teq CO2)**
  - o Essence : **27**
  - o Diesel : **8 206**
- **Émissions de CO2 imputables aux consommations des sources fixes (teq CO2)**
  - o Électricité : **407 142**
  - o Autres sources : **34 525**
- **Émissions de CO2 imputables aux voyages d'affaires (teq CO2)**
  - o Train : **69**
  - o Avion : **201**

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

## Indicateurs sociaux / Groupe Maroc Telecom

Effectif total :

**9 013**

Effectif masculin :

**6 475**

Effectif féminin :

**2 538**

# Indicateurs sociétaux / Groupe Maroc Telecom

## Impact territorial, économique et social

Emplois indirects créés par le Groupe :

| PRÈS DE 1 MILLION D'EMPLOIS | PRÈS DE 120 000 AU MAROC | PRÈS DE 900 000 DANS LES PAYS DES FILIALES |
|---|---|---|

**68%** des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Communes rurales isolées couvertes dans l'année : **13 au Burkina Faso, 39 en Côte d'Ivoire, 19 en Mauritanie, 2 au Niger, 2 au Togo.**

Couverture 2G des populations : **99% au Maroc, 99% au Bénin, 96% au Burkina Faso, 93,01% en Côte d'Ivoire, 73.31% au Mali, 97,2% en Mauritanie, 95,11% au Gabon, 57,02% au Niger, 38,79% en République Centrafricaine, 86,7% au Tchad, 98% au Togo.**

Couverture Haut débit (3G) : **99% au Maroc, 99% au Bénin, 55% au Burkina Faso, 78,50% en Côte d'Ivoire, 73.6% en Mauritanie, 64.77% au Mali, 95,11% au Gabon, 29,04% au Niger, 38,79% en République Centrafricaine, 68,1% au Tchad, 94% au Togo.**

Couverture Haut débit (4G) : **99% au Maroc, 96% au Bénin, 50% au Burkina Faso, 62,95% en Côte d'Ivoire, 45,24% au Mali, 95,11% au Gabon, 68.6% en Mauritanie, 36,4% au Tchad, 98% 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, Amaziqh, Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Japonais et Chinois

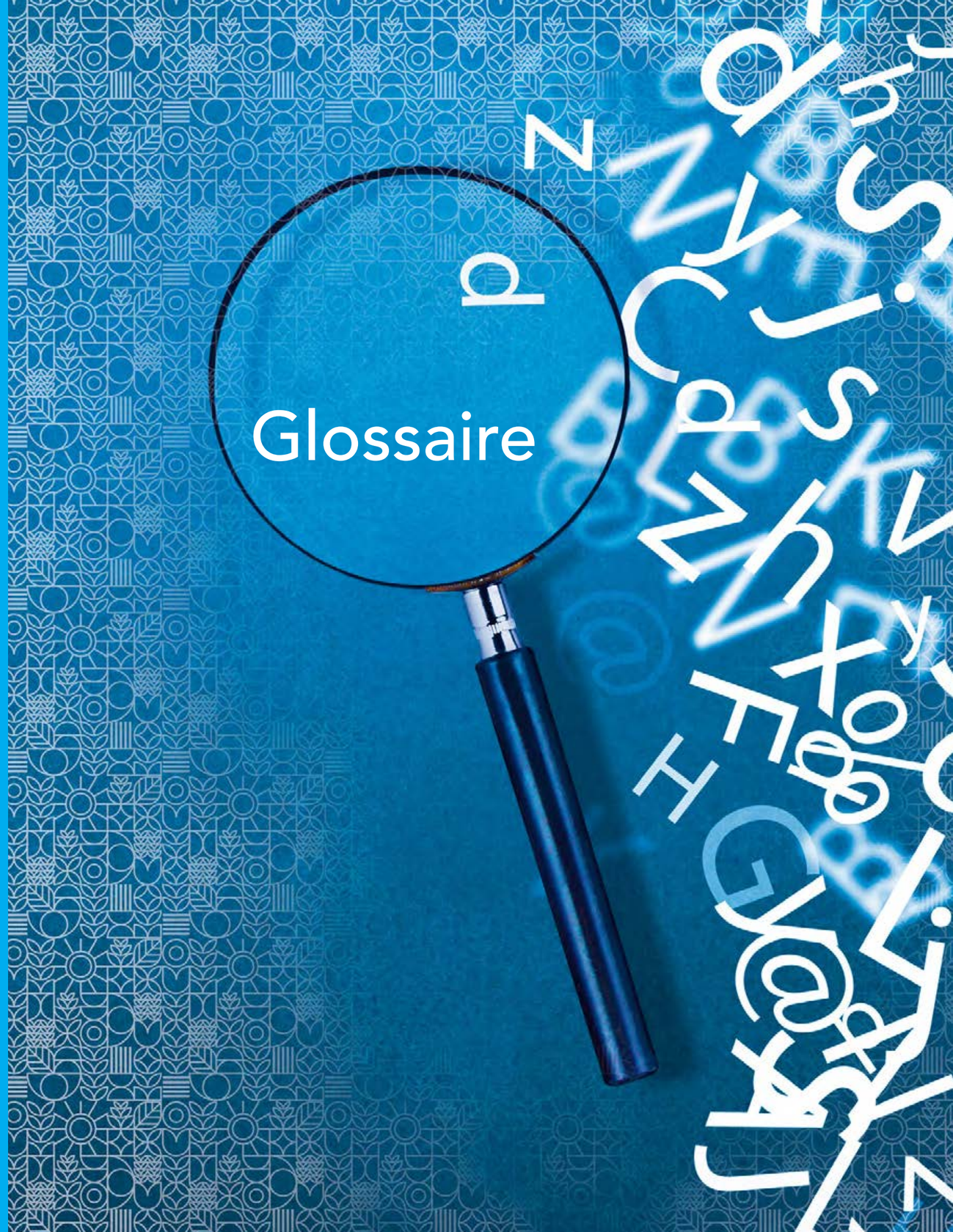
**Moov Africa Côte d'Ivoire:** 4 (Bété, Malinké, Baoulé et Français)
**Moov Africa Gabon Télécom** : 2 (Français, Anglais)
**Moov Mauritel** : 5 (Arabe, Poular, Soninké, Wolof, Français)
**Moov Africa Centrafrique:** 2 (Français et Sango)
**Moov Africa Niger** : 3 (Français, Djerma, Haoussa)
**Moov Africa Togo** : 5 (Français, Dialectes locales notamment Ewé, Kabyè, Kotokoli, Moba)
**Moov Africa Bénin** : 7 (Français, Fon, Goun, Minan, Yorouba, Dendi, Bariba)
**Moov Africa Tchad** : 2 (Français, Arabe Tchadien)
**Moov Africa Burkina** : 4 (Français, Mooré, Dioula, Fulfuldé)
**Moov Africa Malitel** : 9 (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonrhaï, Tamachèque, Bobo, Minian-ka, dogon)

## Santé et Sécurité des consommateurs

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées par Maroc Telecom : **1 190**

# G

# Glossaire



# 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