



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
DEVELOPPEMENT
DURABLE MAROC TELECOM



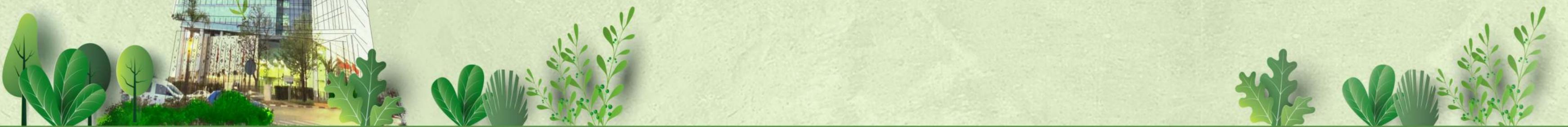
RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE
DEVELOPPEMENT DURABLE
MAROC TELECOM **2022**



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE
DÉVELOPPEMENT DURABLE **2022**
MAROC TELECOM



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

MAROC TELECOM (MAROC)

CASANET (MAROC)
Maroc Telecom : 100%

MT CASH (MAROC)
Maroc Telecom : 100%

MOOV AFRICA MALITEL (Mali)
Maroc Telecom : 51%

MOOV AFRICA BURKINA (BURKINA FASO)
Maroc Telecom : 61%

MOOV MAURITEL (MAURITANIE)
Maroc Telecom : 51,527%[*]

MOOV AFRICA GABON TÉLÉCOM (GABON)
Maroc Telecom : 51%

MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE (CÔTE D'IVOIRE)
Maroc Telecom : 85%

MOOV AFRICA BÉNIN (BÉNIN)
Maroc Telecom : 100%

MOOV AFRICA TOGO (TOGO)
Maroc Telecom : 95,06%

MOOV AFRICA NIGER (NIGER)
Maroc Telecom : 100%

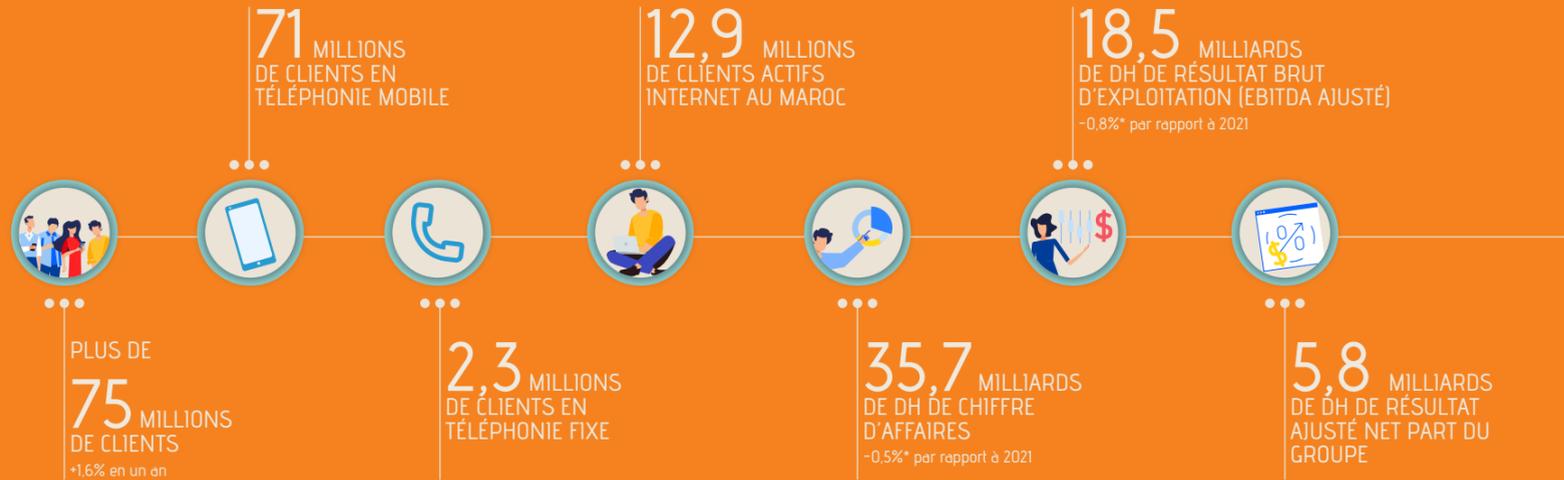
MOOV AFRICA CENTRAFRIQUE (RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE)
Maroc Telecom : 100%

MOOV AFRICA TCHAD (TCHAD)
Maroc Telecom : 100%



[*] Contrôlé à 51,527% via CMC, société de droit mauritanien

UN ACTEUR DE REFERENCE DANS 11 PAYS DU CONTINENT AFRICAIN

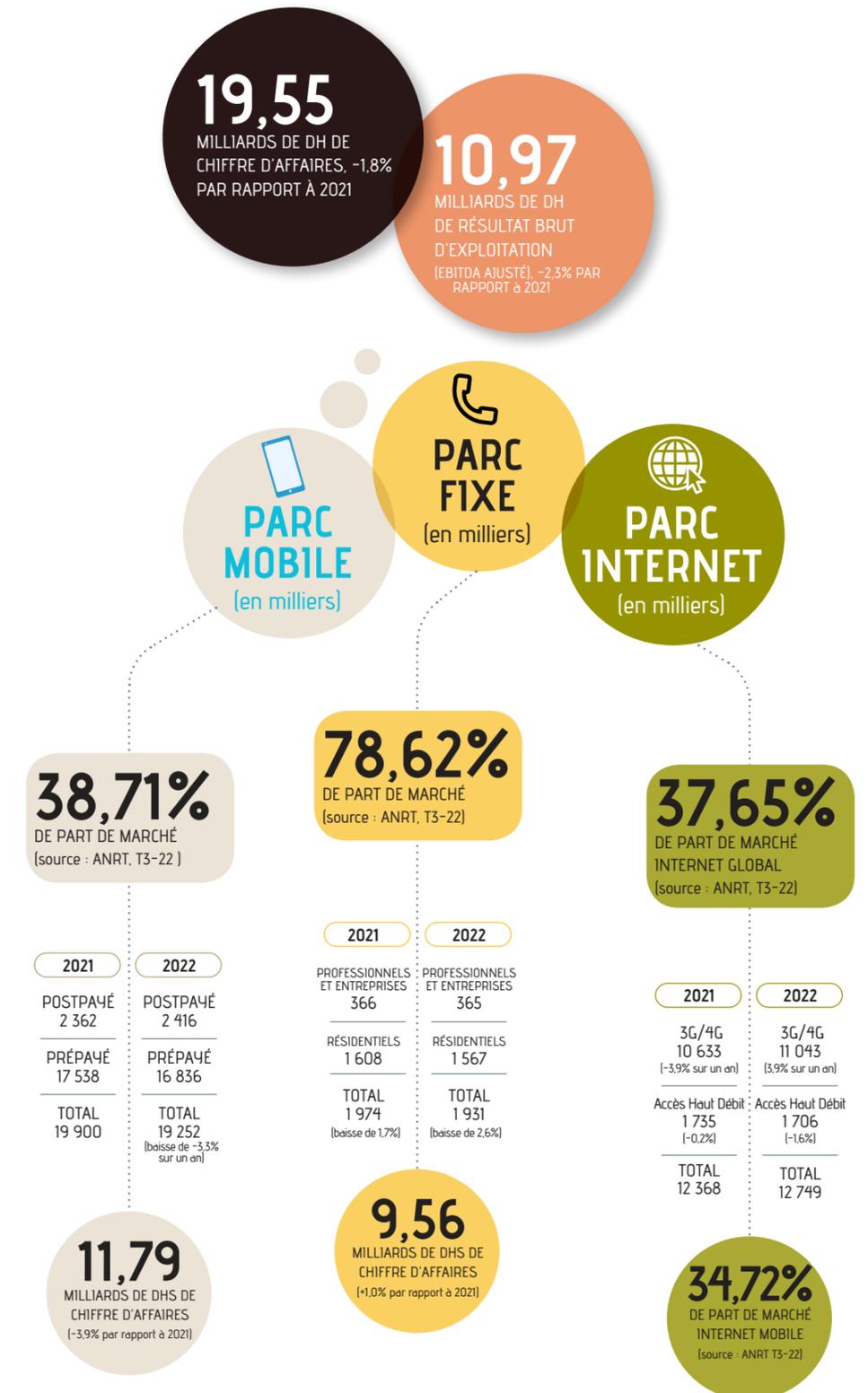


(*) A taux de change constant MAD/Ouquiya/Franc CFA

DATES CLÉS



LES ACTIVITÉS au Maroc

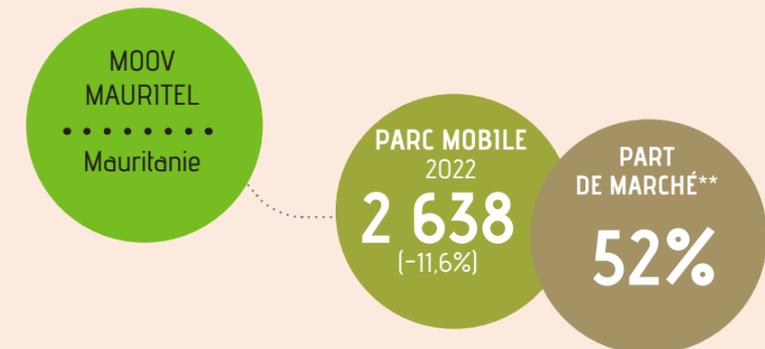
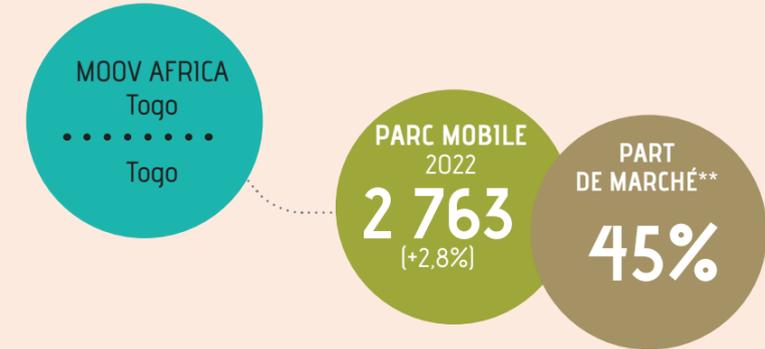
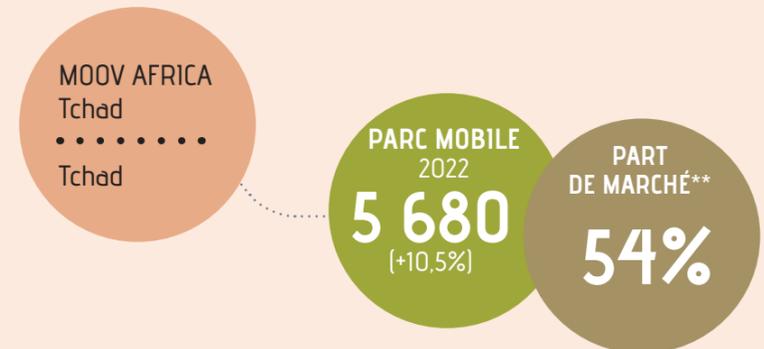
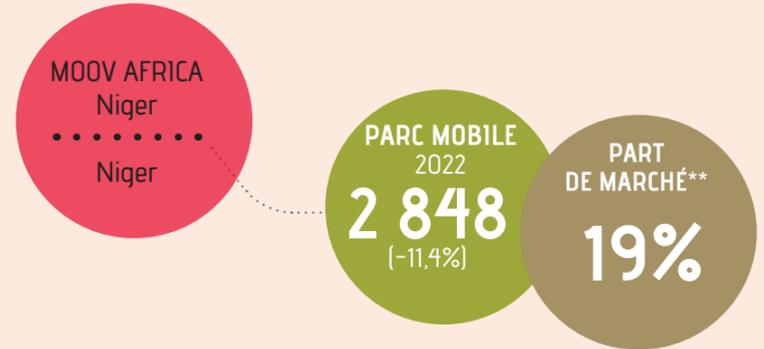
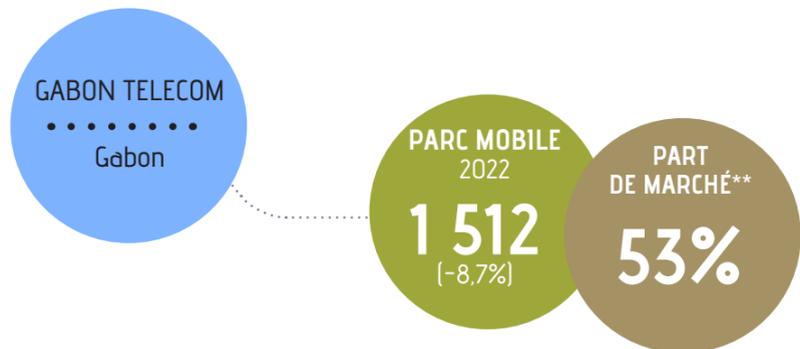
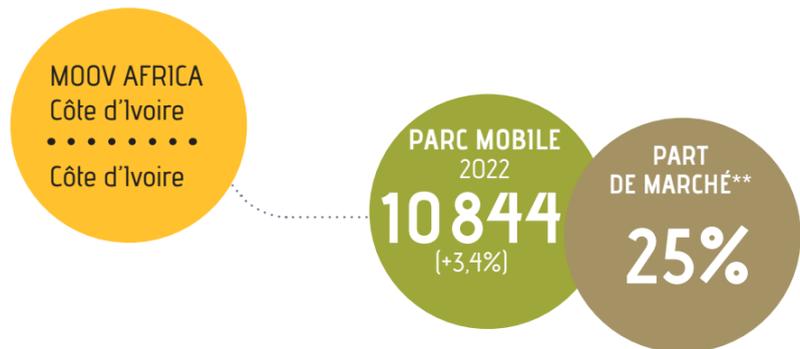
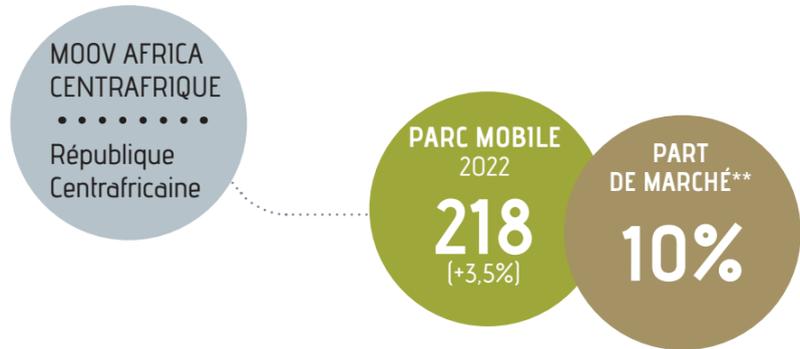




LES ACTIVITÉS dans les filiales



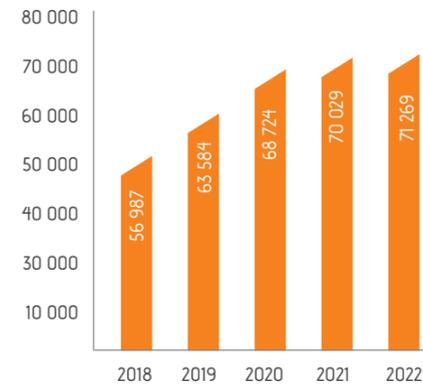
*A taux de change constant MAD/Ouqiya/Franc CFA.



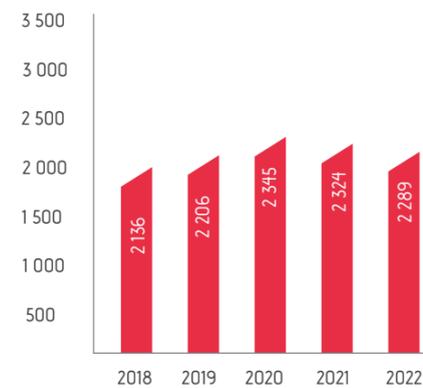
**Source : Dataxis - T3 2022

Les chiffres clés du Groupe

Nombre de clients Mobile
(en milliers)



Nombre de lignes Fixe
(en milliers)



Nombre d'abonnés Internet*
(en milliers)

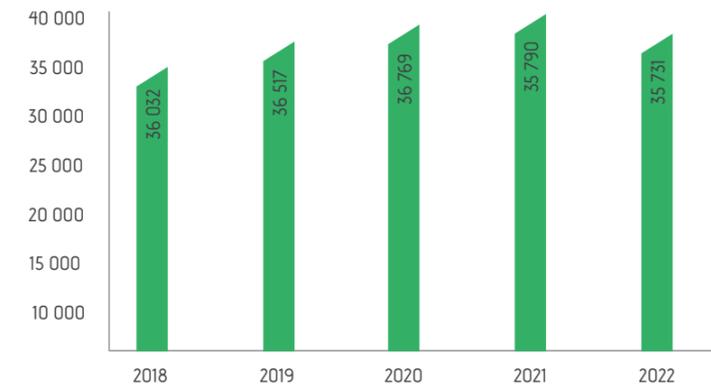


2018 : (10 828 3G/4G // 1 597 Accès Haut Débit)
2019 : (11 789 3G/4G // 1 689 Accès Haut Débit)
2020 : (11 060 3G/4G // 1 869 Accès Haut Débit)

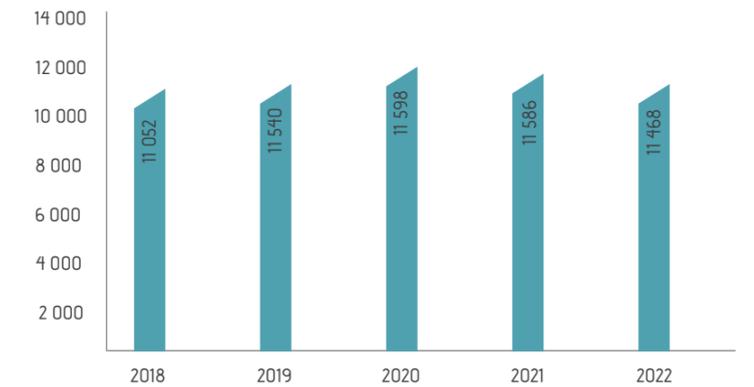
2021 : (10 633 3G/4G // 1 876 accès Haut Débit)
2022 : (11 043 3G/4G // 1 864 accès Haut Débit)

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

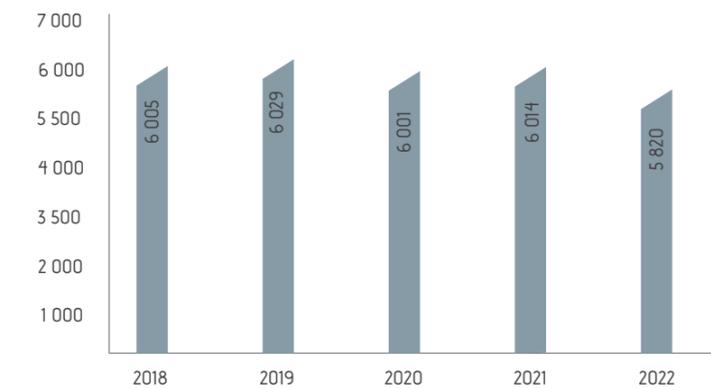
Chiffre d'affaires consolidé en normes IFRS
(en millions de Dirhams)



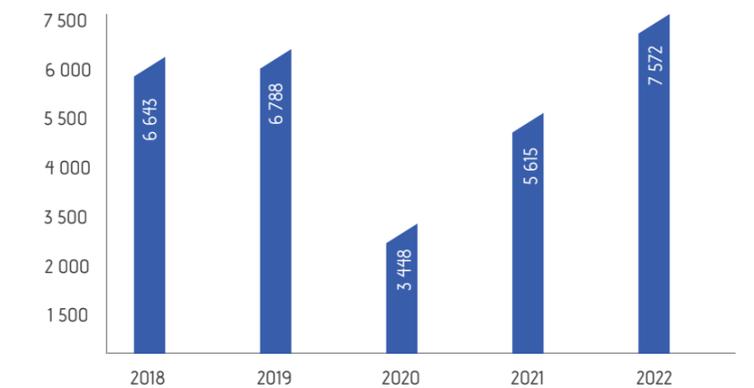
Résultat opérationnel ajusté*(EBITA) consolidé
en normes IFRS (en millions de Dirhams)



Résultat net ajusté* part du Groupe
en normes IFRS (en millions de Dirhams)



Investissements consolidés en normes IFRS
(en millions de Dirhams)



* 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

UN ACTEUR ENGAGÉ

CLIENTS ET CHIFFRE D'AFFAIRE GROUPE

Nombre de clients
Plus de **75**
millions

Chiffre d'affaires
35,7
milliards de DH

INVESTISSEMENTS BRUTS GROUPE

7,6
milliards de DH

Maroc
3,2
milliards de DH

Filiales
4,4
milliards de DH

RESSOURCES HUMAINES GROUPE

Effectif
9 476

Nombre d'heures de formation Groupe
Plus de
186 288

Rémunération RH
3
milliards de DH

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES MAROC

Nombre de revendeurs
Plus de **75000**

Nombre de lignes téléboutiques
425

Montant des achats
Environ **6,2**
milliards de DH pour Maroc Telecom

ÉTAT & COLLECTIVITÉS PUBLIQUES MAROC

Impôts et taxes
5,97
milliards de DH

ACTIONNAIRES MAROC TELECOM

Dividendes
1,925
milliards de DH,
soit 2,19 DH / action

Etat Marocain : 424 millions de DH
SPT*** : 1,02 milliards de DH
Autres : 481 millions de DH

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 délivrée par un tiers-expert indépendant.

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

Les résultats obtenus confirment la poursuite du déploiement effectif des pratiques RSE et l'intégration de la RSE dans les politiques et la stratégie de croissance de l'entreprise.





À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport rend compte des réalisations du Groupe Maroc Telecom en 2022 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 2022. 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

01	LE MOT DU PRÉSIDENT	<u>20</u>
02	LA GOUVERNANCE DU GROUPE	<u>22</u>
03	LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	<u>26</u>
04	LES FAITS MARQUANTS DE 2022	<u>28</u>
05	LA STRATÉGIE DU GROUPE EN ACTION	<u>30</u>
	<ul style="list-style-type: none">• Réduire la fracture numérique et assurer une large diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication• Contribuer au développement économique et social• Agir pour le bien-être des populations• Agir en entreprise responsable	
06	LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2022	<u>74</u>
07	LE GLOSSAIRE	<u>80</u>

MOT DU PRÉSIDENT



**ABDESLAM
AHIZOUNE**

“ La stratégie du Groupe s’inscrit dans une démarche inclusive de création de valeur pour Maroc Telecom et son écosystème tant au Maroc que dans les pays de présence en Afrique Subsaharienne. ”

L’année 2022 a été marquée par un contexte macroéconomique difficile, en lien avec les tensions géopolitiques mondiales et leur impact sur l’inflation. Dans cet environnement agité et complexe, auquel s’ajoutent le contexte réglementaire et l’intensité concurrentielle, le Groupe Maroc Telecom a généré des résultats en ligne avec ses objectifs opérationnels et financiers. Ces résultats confirment sa résilience et confortent la pertinence de son modèle économique.

En effet, grâce aux activités de ses filiales africaines qui affichent des indicateurs en croissance et aux efforts continus d’optimisation des coûts, le Groupe a maintenu un haut niveau de rentabilité qui lui permet d’assurer son niveau de développement.

Le Groupe poursuit sa politique volontariste d’investissement dans ses infrastructures, ce qui lui permettra de soutenir les activités en croissance tout en renforçant son rôle de moteur de la transformation digitale, tant sur le marché domestique qu’au niveau de ses pays de présence.

Au niveau des filiales Moov Africa, il accompagne l’essor de ses activités par d’importants plans de déploiement des réseaux, répartis de manière rationnelle, sur la Data Mobile, le Mobile Money et le Très Haut Débit Fixe. En tirant le meilleur des synergies Groupe et avec la mutualisation des ressources, Maroc Telecom se donne les moyens d’une croissance organique rentable et continue.

En dépit de cette conjoncture difficile, Maroc Telecom a continué à mieux servir ses clients, grâce à son engagement permanent envers l’excellence opérationnelle. Plusieurs produits et services innovants ont été lancés, consolidant ainsi le leadership du Groupe.

Les chantiers d’innovation et de transformation digitale engagés par le Groupe s’accroissent pour gagner en agilité face à un environnement de plus en plus exigeant, continuant de ce fait à améliorer l’expérience client.

La stratégie du Groupe s’inscrit dans une démarche inclusive de création de valeur pour Maroc Telecom et son écosystème tant au Maroc que dans les pays de présence en Afrique Subsaharienne.

En tant qu’entreprise citoyenne, Maroc Telecom a maintenu son engagement social, sociétal et environnemental et continue de contribuer au développement durable du Royaume et des pays de présence des filiales.

En abordant une nouvelle année, nous sommes confiants dans la capacité de Maroc Telecom et de ses collaborateurs à saisir de nouvelles opportunités d’expansion qui pourraient se présenter sur le continent. Nous continuerons également à investir dans l’innovation et à améliorer les services du Groupe tout en renforçant sa position sur les marchés où il est implanté.



02

LA GOUVERNANCE DU GROUPE

UNE STRUCTURE DE GOUVERNANCE FONDÉE SUR LE PRINCIPE DE TRANSPARENCE

Depuis 2001, Maroc Telecom a adopté une structure de gouvernance duale. En dissociant les fonctions de direction de l'entreprise confiées au Directoire, des fonctions de contrôle assurées par le Conseil de Surveillance, le Groupe a opté pour les principes de transparence et de collégialité.

LE DIRECTOIRE

PRÉSIDENT

Abdeslam Ahizoune,
Président du Directoire

MEMBRES

Hassan Rachad,
Directeur Général Réseaux et Systèmes

Brahim Boudaoud,
Directeur Général Réglementation et Affaires Juridiques

François Vitte,
Directeur Général Administratif et Financier

Abdelkader Maamar,
Directeur Général Services

Huit directions régionales sont rattachées au Président du Directoire.

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

En 2022, le Directoire s'est réuni à quarante 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 Groupe Etisalat

MEMBRES

Abdelouafi LAFTIT,
Ministre de l'Intérieur du Royaume

Abdellatif ZAGHNOUN,
Directeur Général de l'Agence Nationale de Gestion Stratégique des Participations de l'État et de Suivi des Performances des Établissements et Entreprises Publics

Hatem DOWIDAR,
Directeur Général du Groupe Etisalat

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

Kamel S. SHEHADI,
Directeur de la Stratégie de Etisalat International

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

Mohammed Karim BENNIS,
Directeur Financier du Groupe Etisalat

Le Conseil de Surveillance est composé de neuf membres nommés pour six ans. Trois représentent le Royaume du Maroc et six représentent Etisalat. Le Conseil de Surveillance assure le contrôle permanent de la gestion de la Société. Il présente à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur le rapport du Directoire, ainsi que sur les comptes de l'exercice. En 2022, 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

Karim BENNIS,
Directeur Financier du Groupe Etisalat, Emirats Arabes Unis

MEMBRES

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

Luis ENRIQUEZ,
Associé, Grafine Capital Partners

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

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

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

Le Comité d'Audit est composé de cinq membres permanents, à raison de deux représentants pour le Royaume du Maroc et de trois pour Etisalat, dont le Président. Le Comité d'audit a tenu six réunions en 2022.

LE GROUPE MAROC TELECOM EST UN ACTEUR MAJEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS EN AFRIQUE.

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

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

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

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

- **Contribuer au développement économique et social**

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

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

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

- **Aqir en entreprise responsable**

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

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

03



L'ANNÉE 2022 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 ;

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 ;
- Obtention de la 4^{ème} attestation ISO 26 000 avec un niveau de maturité « avancé », le plus élevé de l'échelle de classification.

Moov Mauritel

- Accélération du déploiement du service FTTH ;
- Accélération des SWAP des sites mobiles en 4G ;
- Poursuite des promotions Voix et Data.

Moov Africa Gabon Telecom

- Ouverture du service FTTH à l'intérieur du pays et augmentation des débits ;
- Enrichissement des offres Mobile ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Moov Africa Burkina

- Extension de la bande passante Internet ;
- Lancement d'offres promotionnelles sur les services FTTH, mobile et Internet ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Moov Africa Malitel

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

Moov Africa Côte d'Ivoire

- Extension du service FTTH et repositionnement des offres ;
- Enrichissement des offres Mobile, Internet ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Moov Africa Bénin

- Généralisation de la couverture réseau 3G et 4G ;
- Refonte des forfaits Internet ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Moov Africa Togo

- Poursuite des promotions Voix et Data ;
- Refonte des forfaits Mobile et Internet ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Moov Africa Niger

- Enrichissement des forfaits Voix et Data et poursuite des promotions ;
- Refonte tarifaire des principaux services de Moov Money ;
- Lancement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Moov Africa Centrafrique

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

Moov Africa Tchad

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



04

LES FAITS MARQUANTS DE 2022



05

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 plus de **75 millions** de clients qui font confiance à ses compétences et à la qualité de ses services.

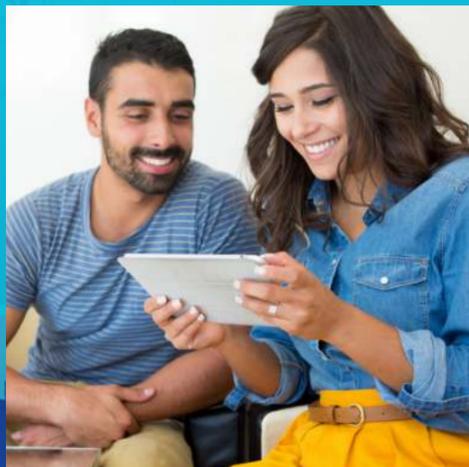
Le Groupe **Maroc Telecom** a conclu l'exercice 2022 avec des résultats en ligne avec ses objectifs; ce qui démontre la pertinence de sa stratégie fondée sur l'innovation et l'investissement soutenu.

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

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

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

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



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

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

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

Pour les particuliers

Maroc Telecom a toujours eu à cœur d'assurer une couverture maximale des territoires par les réseaux de télécommunications et de permettre une large utilisation des nouvelles technologies par le plus grand nombre.

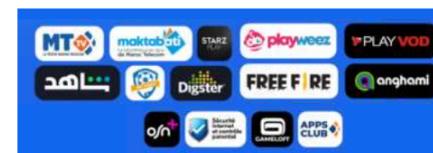
Opérateur de proximité, engagé dans la réduction de la fracture numérique, il déploie les infrastructures de télécommunications jusque dans les zones les plus reculées du Royaume et offre les technologies les plus récentes comme la fibre optique jusqu'au domicile, les dernières générations de la téléphonie 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
- Catalogue riche de Pass Voix et Data Pré et Postpayé
- Programme de récompense Jawal et Fidelio Postpayé



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

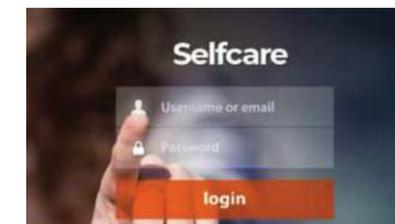


Par ailleurs, **Maroc Telecom** continue d'enrichir les canaux digitaux par des fonctionnalités plus avancées et des services diversifiés, afin de garantir à ses clients un service en ligne de bout en bout :

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



- **Service d'assistance Client WhatsApp** : souscription en ligne aux SVA (MT TV, illimité national...), message P, accès direct par QR code conversion des points Fidelio Postpayés, recharge en ligne, etc.
- **E-boutique Fidelio** : Opérations exclusives en continue sur la e-Boutique -Ventes Flash, Back to School, Promo 20% sur les Objets Connectés, vitrines pour la vente des équipements - Smartphones & Objets connectés, etc.
- **Paielements digitaux** : Paiement direct via SMS intelligent, capsule didactique sur la chaîne YouTube MT, téléchargement de l'historique des reçus de paiement depuis le Selfcare ;



- **Capsules d'assistance didactiques en ligne** sur le site IAM 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 introduit plusieurs terminaux 3G/4G à prix accessibles pour faciliter l'usage de la data. Il a également mis sur le marché la e-SIM.

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

Moov Africa Centrafrique offre régulièrement à ses clients des Bonus Voix et Data et procède à l'aménagement des tarifs internationaux.

Moov Africa Côte d'Ivoire a enrichi le catalogue des bundles Voix et Data. Il a également procédé au lancement des promotions sur les box et routeurs.

Moov Africa Gabon Télécom a lancé le service e-SIM à destination des clients Mobile. Il a également procédé au lancement du service Moov Money Banking, permettant au client une interopérabilité entre son Portefeuille Mobile « Moov Money » et son compte Bancaire.

Moov Africa Malitel a procédé au lancement de nouveaux forfaits et à des promotions spéciales sur le prix de la Box 4G. Il a également mis sur le marché la e-SIM, tout en enrichissant le catalogue des SVA par des produits innovants.

Moov Mauritel a procédé à la refonte des offres Mobile et au lancement de nouveaux Bonus et de nouvelles offres ADSL et FTTH.

Moov Africa Niger a enrichi ses forfaits Voix et Data et a lancé plusieurs Pass et promotions vers les principales destinations à l'international. Il a également procédé à la refonte des principaux services de Moov Money.

Moov Africa Tchad a lancé des offres Mobile et a poursuivi la baisse des prix à travers le lancement des offres d'abondance.

Moov Africa Togo a procédé à la refonte de certains forfaits et 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. En vue de démocratiser l'accès à la téléphonie et de fidéliser ses clients FTTH B2B, Maroc Telecom leur offre également une ligne Fixe plafonnée gratuite avec un contenu Voix. De plus, les technologies ADSL et VSAT sont disponibles pour permettre l'accès à Internet sur tout le territoire marocain.

Afin de contribuer à l'accélération du processus de la transformation digitale de ses clients entreprises, **Maroc Telecom** a également enrichi, en 2022, son offre de solutions à valeur ajoutée pour les entreprises par une nouvelle solution e-Learning managée innovante de type LMS (Learning Management System) dans l'objectif de répondre aux divers besoins des clients B2B en matière d'enseignement à distance et de formation professionnelle en ligne. Elle propose la Solution Open Source Moodle en partenariat avec un leader dans ce domaine. Cette solution a été lancée en mode On Premise installée dans les serveurs du client et offre une panoplie de prestations et d'options (salles virtuelles, accompagnement, support ...) et sera enrichie par la version SaaS (Software as a Service) managée dans le cloud.

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



Moov Africa Bénin a lancé une nouvelle offre qui consiste à offrir aux abonnés business des forfaits mixtes avec des minutes de communication, des sms et de l'internet.

Moov Africa Burkina a initié plusieurs offres promotionnelles et le repositionnement du service FTTH par la réduction significative des redevances mensuelles.

Moov Africa Centrafrique a procédé à la révision des offres Fly Box pour les entreprises et à la densification des actions de prospection des clients Flotte, BLR et MiHD.

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

Moov Africa Gabon Télécom a mis sur le marché l'E-virement, un service standard Moov Money destiné aux Entreprises, leur permettant de payer les salaires et les frais de mission directement sur les comptes Moov Money de leurs employés.

Moov Africa Malitel a procédé au doublement des débits des LS GPON, à l'enrichissement des forfaits Mobile et au lancement d'une nouvelle promotion fibre optique.

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 Haut Débit.

Moov Africa Tchad a, pour sa part, lancé de nouveaux services FTTH.

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

Des contenus numériques constamment enrichis

Le catalogue des contenus numériques à valeur ajoutée continue à être de plus en plus 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 télécom 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 spécialisées. Le service est accessible sur cinq supports mobiles en simultané.



Service de sécurité internet et de contrôle 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 maîtrisant 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 :



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



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, le tout à **partir de 5 DH/jour.**



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.



Le catalogue Gaming a été enrichi en **juillet 2022** par l'introduction du nouveau service Apps Club, 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 à partir de 1DH/ jour seulement.



Lancé en décembre 2022, 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.



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.).

En **février 2022**, Maroc Telecom a élargi la famille des services de streaming VOD (MT TV, OSN, Starzplay, Play VoD) par Shahid, le leader mondial du contenu VOD arabe Premium. Ce service offre plus de **40 000 heures de films, séries et documentaires** variés : **Shahid Originals, Shahid en avant-première, contenu Arabe, Occidental et International**, meilleur contenu **Turc, Bollywood** ainsi que le contenu pour enfants (**Marvel, Pixar, Fox**, etc.) Le tout en une seule application, sécurisée et respectueuse de l'éthique, offrant une panoplie de fonctionnalités Multi profils, recommandations, reprise de lecture, téléchargement et visualisation offline, absence de publicité, Chromcast, etc. L'application est par ailleurs disponible sur une panoplie d'équipements : Smartphones, Tablettes, Android TV, Smart TV et Apple TV.



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

Moov Africa Gabon Télécom a lancé un site web destiné à Moov Money offrant la possibilité de création en ligne des comptes Moov Money via un processus simple et sécurisé.

Communication

Les campagnes de communication majeures de **Maroc Telecom** ont porté sur les avantages du très haut débit, notamment la Fibre Optique à travers la mise en avant de l'expertise, de l'assistance technique, de l'offre et de ses usages : **Gaming, TV HD, multi-connexion, Service clients premium, Installation en 48H.**



Par ailleurs, une large campagne de communication, inspirée d'un célèbre talk-show, a été lancée pour promouvoir la richesse des Pass prépayés qui proposent aux clients, des offres généreuses pour chacun de leur usage (voix, data, réseaux sociaux ou Roaming).

Enfin, l'année 2022 a connu un net renforcement de la communication digitale, soutenue par le développement de contenu adapté autour des offres et des services à valeur ajoutée : streaming avec l'intégration de la chaîne **Shahid**, enrichissement du catalogue **Smart Life** avec de nouvelles références IoT, stimulation des **ventes de terminaux** grâce à l'offre de vente à crédit, et la mise en avant de la **e-boutique** ... »



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

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

La couverture des réseaux

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

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

Avec plus de **10 500 sites mobiles**, Maroc Telecom dispose de la couverture la plus étendue du Maroc : 99% de la population est couverte en **2G**, **99%** en **3G** et **99%** de la population en **4G**.

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

- 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 **1.100 sites mobiles** qui ont été installés sur l'ensemble des filiales en 2022 dont **420 modernisations**. Près de **1.180 sites** ont fait l'objet de mise à niveau vers la **3G** et près de **1.950 sites** ont été équipés en **4G**.
- Ces nouveaux sites mobiles, combinés à des rénovations d'équipements existants, ont permis de couvrir plus de **200 nouvelles localités** et de déployer le service 3G sur plus de **640 localités** et le service **4G** sur plus de **1.100 localités**.
- Les filiales du Gabon, du Mali, du Burkina Faso, de Côte d'Ivoire et du Tchad ainsi que de la 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

99% de la population couverte en 2G
99% de la population couverte en 3G
95% de la population couverte en 4G

Moov Africa Burkina

96% de la population couverte en 2G
50% de la population couverte en 3G
35% de la population couverte en 4G

Moov Africa Côte d'Ivoire

93% de la population couverte en 2G
78,5% de la population couverte en 3G
63% de la population couverte en 4G

Moov Africa Centrafrique

36% de la population couverte en 3G

Moov Africa Gabon Télécom

95,11% de la population couverte en 2G
94% de la population couverte en 3G
94,6% de la population couverte en 4G

Moov Africa Malitel

73,29% de la population couverte en 2G
62,72% de la population couverte en 3G
44,22% 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

86% de la population couverte en 2G
31% de la population couverte en 3G
15% de la population couverte en 4G

Moov Africa Tchad

86,6% de la population couverte en 2G
55% de la population couverte en 3G
34% 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 nationales, Maroc Telecom a pour objectif de maintenir le même niveau d'exigence en couverture réseau et connectivité, à tous ses abonnés et clients en situation de Roaming International.

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



Le Roaming international en chiffres Maroc Telecom

- A fin décembre 2022, Maroc Telecom compte **687*** accords de roaming avec des opérateurs partenaires répartis sur **234 destinations et/ou pays**, dont **610*** ouvertures réseaux GSM dans **223 destinations/pays** et **77*** 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 décembre 2022, **374 ouvertures** avec les réseaux Mobiles de **184 destinations/pays** (dont **183 destinations/pays** en roaming out).
 - Pour la 3G roaming, celle-ci est offerte via **540** ouvertures réseaux opérateurs dans **215 destinations/pays** (dont **215 destinations/pays** pour la 3G en roaming out). Le roaming est également offert aux clients prépayés avec **211 destinations/pays** grâce à **475** ouvertures réseaux opérateurs (dont **211 destinations/pays** pour le roaming out).
 - Pour le GPRS en roaming, Maroc Telecom dispose de **563** ouvertures réseaux opérateurs dans **215 destinations/pays** (dont **215 destinations/pays** pour le GPRS out).

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

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

Moov Africa Burkina
Postpayé : 08 ; Prépayé : 03 ; Data : 08 ; LTE : 07

Moov Africa Malitel
Postpayé : 24 ; Prépayé : 19 ; GPRS : 36 ; 3G : 30 ; 4G : 10

Moov Africa Bénin
Postpayé : 6, Camel : 18, GPRS : 8, 3G : 9, LTE : 16

Moov Africa Niger
Postpayé : 4 ; Prépayé : 3 ; GPRS : 9

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



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

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

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

Plusieurs types de baisses tarifaires ont été opérés durant l'année 2022 pour le marché B2C :

- Remise au niveau des tarifs 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 en accordant aux clients d'importantes remises et des promotions sur leurs abonnements.

Baisses tarifaires du Mobile en chiffres Pour l'Internet mobile, la baisse du prix moyen du Go atteint 12% (2020 à 2022)

Afin de garantir le confort de connexion Data en toute sécurité à l'étranger et pour que le Roaming devienne pleinement accessible, Maroc Telecom a continué à dynamiser le marché de la data Roaming en 2022 pour les clients mobiles prépayés et postpayés et ce, grâce au maintien d'accords commerciaux préférentiels avec

plusieurs réseaux Mobiles étrangers, malgré un contexte rendu difficile par la pandémie du Covid-19.

Ainsi, en juillet 2022, une promotion double crédit du PASS Roaming*7 a été lancée pendant la période estivale.

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

- 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 offrant des tarifs promotionnels très attractifs sur les services de données et d'internet aux clients prépayés en roaming sur les réseaux Mobile partenaires dans les destinations les plus prisées : Espagne, France, Emirats Arabes Unis, Turquie, Etats-Unis, Allemagne et Royaume-Uni ;
- Promotion de fin d'année à partir du 1er novembre afin d'accompagner les clients mobiles à l'étranger, incluant la destination Qatar, en leur faisant profiter des tarifs Data et Voix à des prix attractifs. Ainsi, jusqu'au 31 décembre, les clients ont bénéficié du double crédit voix, Data et SMS sur le Pass *7 et d'une réduction sur le tarif Data Roaming.

En réduisant les prix de terminaison des appels entrants vers son réseau fixe, Maroc Telecom facilite la communication des MRE avec leurs proches au Maroc depuis toutes les origines internationales. Plusieurs opérateurs étrangers, dont principalement les réseaux source d'appels internationaux à destination du Maroc, ont ainsi proposé des offres à prix attractifs intégrant des appels illimités vers le Maroc, notamment depuis la France, l'Espagne, l'Italie et la Belgique et lancent régulièrement des promotions sur les tarifs d'appels vers le Maroc.

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 maîtriser ses coûts, tout en bénéficiant de la meilleure qualité de service possible.

Par conséquent, et afin d'encourager les usages, Maroc Telecom ajuste les tarifs d'appels vers l'international pour les adapter aux besoins des clients finaux.

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).

Moov Africa Niger a procédé à une baisse tarifaire sur des services de Moov Money.

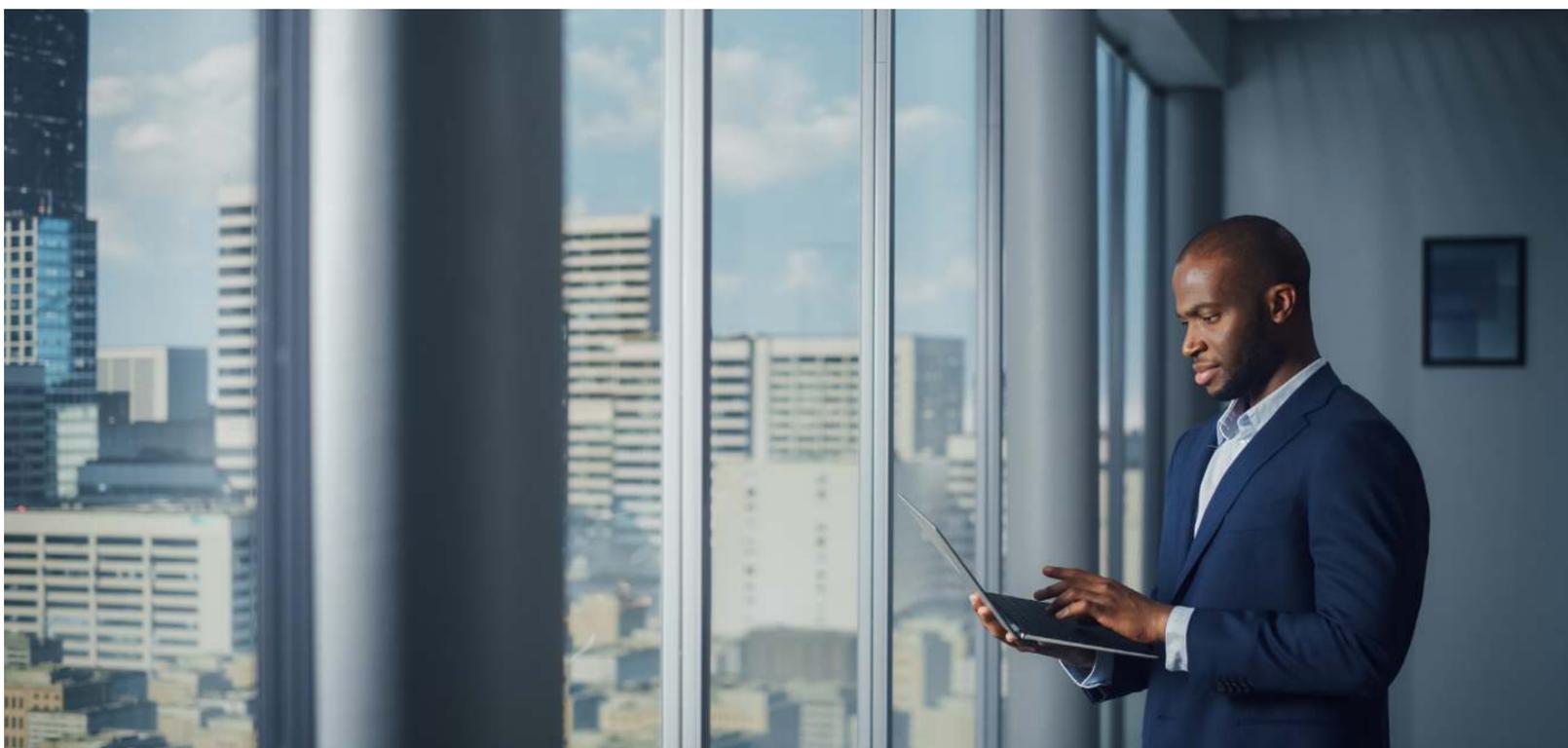
Moov Africa Côte d'Ivoire et **Moov Mauritel** ont proposé plusieurs promotions à leurs clients.

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 des promotions sur les recharges Moov Money et l'octroi de gratuités des frais de paiement Marchand.

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.



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

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

Le Groupe Maroc Telecom engage des investissements massifs pour doter les pays où il est implanté d'une infrastructure fiable, moderne et performante. Ses activités ont une conséquence directe sur le développement social et économique de ces pays.

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



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

En 2022, le Groupe **Maroc Telecom** a poursuivi sa stratégie d'investissements dans l'ensemble des pays où il est présent.

Leader technologique, Maroc Telecom a consacré plus de 7 milliards de dirhams au Maroc sur 3 ans (2020-2021-2022) à la rénovation et la mise à niveau de ses infrastructures ainsi qu'au développement du très haut débit afin d'accompagner les fortes évolutions des usages de ses clients, en particulier sur la Data.

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

La modernisation des infrastructures

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

Sur le Fixe, il a 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.

Le renforcement de la connectivité des pays

Maroc Telecom dispose d'une connectivité internationale de près de **7 Gbps** à fin 2022.

Grâce à son réseau optique international redondé et à ses systèmes de caches installés au Maroc, il a pu faire face aux fortes croissances de trafic Internet enregistrées sur l'année 2022 notamment durant la coupe du monde de football.



Le réseau international de Maroc Telecom

- Toutes les destinations internationales sont accessibles à partir des réseaux de Maroc Telecom (plus de 230 destinations).
- Plus de 50 relations directes établies avec les grands opérateurs et groupes de télécommunications internationaux en utilisant les différentes technologies en terme d'interconnexions via VoIP, IP dédié, Satellite, Câbles terrestres et via Câbles sous-marins (Atlas Offshore, Loukkos, West Africa, SAT3, SMW3, Tétouan-Estepona.).
- Le nouveau 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 (prévu fin 2022), 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 connectées à cette nouvelle infrastructure grâce à une infrastructure terrestre via la Côte d'Ivoire et le Togo.
- En sus, le segment Nord du câble West Africa est également opérationnel depuis Avril 2022 et relie Casablanca à Lisbonne (Portugal) permettant ainsi de relier tous les opérateurs du Groupe Maroc Telecom ainsi que les opérateurs de la région ouest-africaine à la boucle optique internationale en Europe. Ce nouveau câble sous-marin permet aussi 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 permet 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 du trafic Wholesale Voix échangé entre l'Afrique et le reste du monde et intra-Afrique.

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

Le Groupe Maroc Telecom a réalisé en propre 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.
- **Le câble sous-marin à fibre optique internationale « West Africa »** reliant l'Afrique de l'Ouest (Mali, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Togo, Bénin, Niger et Gabon) à l'Europe (Portugal) via le Maroc.



Investissements du Groupe Maroc Telecom en 2022

Près de
3.2 Au Maroc
milliards de DH
d'investissements

Soit
16.3%
du chiffre d'affaires

4.4 Dans les
pays des
filiales
milliards de DH
d'investissements

Soit
25.4%
du chiffre d'affaires



La contribution aux recettes de l'Etat

Maroc Telecom contribue substantiellement aux recettes de l'Etat marocain avec 239 milliards de dirhams depuis 2001

Le Groupe a versé à l'Etat **424 millions de DH** de dividendes au titre de l'année 2022.

Les impôts et taxes, y compris l'impôt sur les sociétés (IS), acquittés par Maroc Telecom s'élèvent à près de **5,97 milliards de DH**, pour l'année 2022.

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-PMI** et professionnels nouvellement créés.

Maroc Telecom est à l'origine de la création de près de **127 000 emplois**, notamment dans le réseau de vente indirecte (près de **120 000 emplois**).

L'activité de l'Entreprise fait travailler **6 000** sous-traitants. L'entreprise favorise l'économie locale en confiant **65%** 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 **810 000 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.

ASSOCIATION **MOSSANADA**

جمعية مساندة

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

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

Moov Africa Gabon Télécom a réalisé une action en partenariat avec l'Association Internet Society Chapitre (ISOC) qui a officiellement lancé ses activités « Internet pour Tous » via différents ateliers.

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.

La promotion des TIC auprès des communautés scolaires et universitaires

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

A fin Septembre 2022, Maroc Telecom avait équipé plus de **437 935 enseignants**, ce qui représente une contribution de **71%** au programme **Nafida** (parmi 3 opérateurs).



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

Dans le cadre de ce programme, **88 600 étudiants** ont bénéficié de PC portables,

de tablettes et de connexions Internet à des prix avantageux, fournis par Maroc Telecom.

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

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.

Pour sa part, **Moov Africa Niger** a soutenu plusieurs initiatives dans le pays : « **Iftar Tech** », une rencontre entre les professionnels, start-up et étudiants de l'écosystème digital du Niger ; « **Niger digital day** », un événement qui met en avant la formation dans l'utilisation du digital dans le cadre des projets entrepreneuriaux ou personnel ; « **Les Assises de l'entrepreneuriat** », une conférence qui a regroupé des partenaires financiers et de l'écosystème de l'entrepreneuriat pour motiver les femmes entrepreneures pour faciliter le lancement dans leurs activités.

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



La détection et la promotion des talents

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

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

Moov Africa Gabon Télécom, Moov Africa Burkina, Moov Africa Côte d'Ivoire et **Moov Africa Tchad** ont lancé le 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.

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

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

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



Soutenir les causes humanitaires

Conscient que la solidarité est inhérente au développement durable des populations, Maroc Telecom apporte son soutien à plusieurs fondations et associations qui œuvrent pour le bien-être des populations malades ou en situation de précarité, en particulier la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation 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, l'Association Lalla Asmaa pour les Enfants et Jeunes Sourds, l'Association ALIHSSANE pour l'Orphelin et la lutte contre la précarité, la Ligue Marocaine pour la Protection de l'Enfance (LMPE).

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

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

Moov Africa Bénin a sponsorisé la 10ème 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.

Moov Africa Burkina a organisé une collecte de don de sang au profit du Centre national de Transfusion sanguine. Il a également initié une opération de diffusion de SMS de sensibilisation sur le paludisme.

Moov Africa Gabon Télécom a accordé des dons de vivres et a imprimé des livrets de prières aux mosquées de Libreville pendant le mois de Ramadan. Il a également soutenu des séances d'information, de sensibilisation et de dépistage des cancers.

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.).



**REDONNE
LE SOURIRE
AUX ENFANTS**

Emergenza Sorrisi
Doctors for Smiling Children Benin

FONDATION MOOV AFRICA

**Fondation Moov Africa,
partenaire des opérations Bec de lièvre.**

Lieu : Hôpital de zone de Ménontin
Heure : 08H00

Contact : 95 48 96 97 / 68 72 55 14



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 2022, 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 1ère 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, le Festival **Tafsut de Tafraout** pour le développement et le lien culturel pour promouvoir la culture Amazigh et mettre en valeur la région montagneuse de Tafraout « **Adrar** » ainsi que ses campagnes à travers le septième art, le Moussem Culturel International d'Asilah.

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 dont la projection de films a eu lieu en plein air dans des endroits mythiques comme le Parc **Arsat Moulay Abdeslam** de Marrakech.

Cette année, il a reconduit son appui au festival « **Jidar Rabat Street Art** ». Organisé par l'Association **EAC** L'boulevard 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.



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 Culturel de Rabat.

Cette année, l'entreprise a apporté son soutien à la 4e édition du « **Festival de la poésie marocaine** ». Concernant le secteur de l'édition et du livre, Maroc Telecom a soutenu le Salon International de l'édition et du Livre (**SIEL 27**), un salon de rencontres, et d'échanges entre les professionnels du secteur, les écrivains et le grand public.

Les arts culinaires ne sont pas en reste, puisque Maroc Telecom est également partenaire de l'évènement « **TOC AFRIQUE** », qui regroupe deux compétitions africaines, le « **Bocuse d'or Afrique** » et la « **Coupe d'Afrique de la Pâtisserie** ».

Cette année, l'entreprise a été également partenaire des **Impérialies 2022** regroupant tous les professionnels du secteur de la communication, du marketing, de la publicité, des médias et du digital.



Le Musée de Maroc Telecom : Histoire du secteur des télécommunications

Inauguré en septembre 2001, le **musée de Maroc Telecom** est le premier musée technique au Maroc. Il contribue à la sauvegarde du patrimoine culturel national et offre aux générations actuelles et futures l'occasion de découvrir l'évolution technologique et institutionnelle des 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.

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

Le Musée de **Maroc Telecom** a organisé, les 17 et 18 mai 2022, un programme d'animation au profit de **130 élèves des groupes scolaires** comportant des cycles de visites guidées, jeux quiz et questions/réponses et ateliers de peinture, de coloriage et de découpage.

Participation du Musée de Maroc Telecom à la première édition de la « Nuit Nationale des Musées »

Le musée de Maroc Telecom a été choisi, avec **40 musées et galeries du Royaume**, pour participer à cet événement culturel national en ouvrant ses portes le **22 juin 2022, de 18 heures à minuit**.

Plus de **140 visiteurs** ont été reçus au musée et ont eu l'occasion de découvrir la riche collection du musée et de faire des essais sur les anciens équipements opérationnels dans une ambiance estivale.



Moov Africa Burkina a sponsorisé plusieurs événements culturels, dont la 8ème édition des journées de valorisation des produits locaux par les femmes et la 10e édition du Festival afrobeat.

Moov Africa Côte d'Ivoire a sponsorisé le Festival Ivo'Chella, regroupant des concerts mettant en attraction plus de 15 artistes chanteurs nationaux et internationaux.

Moov Africa Malitel soutient plusieurs festivals du pays, à savoir le festival « **Oqobagna** », plus grand événement 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 événements culturels (Festival de « **Aioun El Atrouss** » pour le développement de la culture et du patrimoine, 11e édition du Festival de « **Ain Farba** », Festival de « **Terreni** » pour la culture, le Tourisme et le Développement).

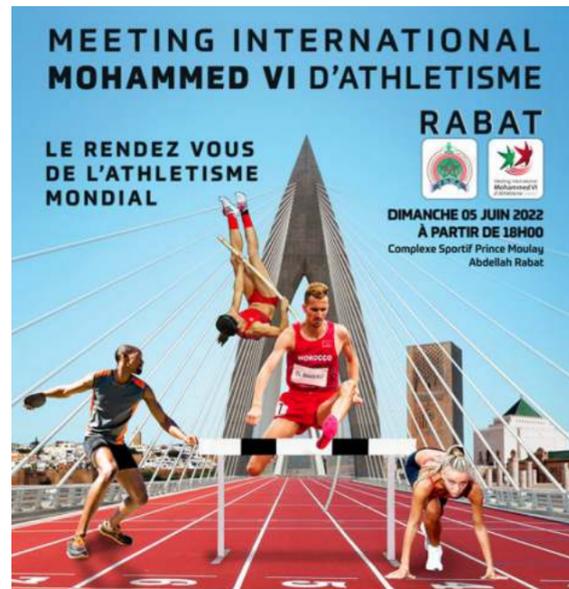
Moov Africa Niger a, entre autres, participé au festival de l'air qui fait la promotion des richesses culturelles, artisanales et touristiques du Sahara nigérien.



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 2022.

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 Marathon international de Marrakech, le Meeting Mohammed VI d'Athlétisme, la 8ème étape du circuit mondial « **PRO JUNIOR** » de La World Surf League (**WSL**), la World Pro Tour de Beach Volley-ball, qualificative aux **Jeux Olympiques Paris 2024** et le championnat d'Afrique, la Coupe Mohammed VI de Karaté, le Grand Prix Hassan II de tennis, la Coupe Lalla Merjem de tennis et le Maroc Elite tour de golf.



AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE

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

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

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

Dans le cadre de son soutien au sport, **Moov Africa Bénin** a sponsorisé la 17ème édition du tour cycliste du Bénin.

Moov Africa Burkina a soutenu plusieurs événements sportifs dans le pays (4ème Edition du grand prix 14, Makadam basket ball ripopo 3x3, super coupe de l'Association des Journalistes Sportifs du Burkina (AISB) 2022, 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 partenaire du sport en Mauritanie. Il soutient, entre autres, le Tire à la cible, sport populaire dans le pays.



Favoriser l'épanouissement des salariés et valoriser leur engagement

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

Maroc Telecom suit une démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi, en faisant de la formation et de la mobilité des outils privilégiés du développement des compétences ; il agit au 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 2022

Groupe Maroc Telecom
9 476

Maroc (Maroc Telecom)
6 710

Filiales
2 766

Composition des ressources humaines de Maroc Telecom

27%
des salariés sont
des femmes

34%
des cadres sont
des femmes

Près de
607
Effectif jeunes
salariés (< 30 ans)

La formation et la mobilité

La formation est 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 2022, 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 **250 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.

Le bilan de l'année 2022 ressort que près de **1 600** sessions de formations ont été réalisées dont environ **50%** dispensées à distance sous forme de classes virtuelles et de cours e-learning. **60%** de l'ensemble des salariés ont bénéficié de ces formations.

La formation dans le Groupe en 2022



Près de
5 674
salariés formés



Près de
15 879
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 leur famille 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, bénéficier d'une aide financière pour se doter d'un moyen de transport individuel, etc.

En matière de couverture médicale, en plus de la couverture santé obligatoire, les salariés peuvent bénéficier d'une assurance maladie complémentaire, d'une assurance qui couvre les pathologies lourdes et qui leur permet de se faire soigner dans des pays qui disposent de pôles d'excellence dans le domaine de la santé et des soins médicaux avec une prise en charge complète. Le transport sanitaire est assuré aussi bien pour les salariés au Maroc que pour les expatriés 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

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

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

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

Plus de **1 000 salariés** ont cessé de fumer et près de **350** ont réduit leur consommation de cigarettes depuis le lancement du programme.



L'ensemble des salariés 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 chaque année pour les ELS, Equipe Locale de Sécurité et les nouveaux salariés de la Tour MT.

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

les centres et sites techniques (**Sécurité liée à la manipulation des énergies, climatizations, à la prévention d'incendies, etc.**).

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

Chaque année une centaine de salariés bénéficient de ces formations.

Moov Africa Bénin dispose d'un comité d'hygiène et de sécurité au travail et a mis en place un centre de santé. Il a également procédé à l'animation de sessions sur les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail.

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.

L'année 2022 a été caractérisée par la signature d'un accord social avec les partenaires sociaux comprenant une augmentation générale des salaires, l'amélioration de la retraite complémentaire et suppression de la catégories exécution de la classification des emplois. Elle a également été marquée par la tenue régulière des Comités de Sécurité & 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.



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.

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. Nos clients, tous segments confondus, expriment leur opinion, par le biais d'enquêtes, aussi bien sur la **qualité de nos produits** et **services de télécommunications** que sur celle de nos prestations **avant-vente et après-vente** (accueil, conseil, traitement des demandes et des réclamations, facturation, etc.).

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 nos 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.

Dans la continuité de sa stratégie de transformation digitale, Maroc Telecom met à la disposition de ses clients des solutions variées visant à améliorer l'expérience client et la qualité de ses services.

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

Maroc Telecom poursuit sa modernisation et diversification des moyens de paiement automatiques mis à disposition de ses clients : 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 quichets automatiques bancaires, par prélèvement bancaire, ainsi qu'un large réseau de partenaires.

Dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction et de l'expérience client, un nouveau numéro de centre d'appel **124** dédié aux clients de la fibre optique a été mis en place afin d'offrir un service client premium et assurer une prise en charge rapide des demandes des clients.

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

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

Pour les agences, un nouveau système de gestion de file d'attente est en cours de généralisation afin d'offrir aux clients un accueil dans les meilleures conditions.

Enfin, des bornes interactives multiservices sont mises à disposition des clients pour le paiement des factures, l'achat des recharges par carte bancaire et l'identification. D'autre part, le traitement des dossiers clients est désormais effectué de manière digitale avec le déploiement de tablettes de signature électronique.



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 Décembre 2022, le réseau d'agences commerciales Maroc Telecom est composé de **423 agences** réparties sur **8 directions régionales**, assurant ainsi une couverture et une densité optimales. Ce réseau compte **392 agences** Grand Public, **27 agences** Entreprises et quatre agences Grands Comptes dont le périmètre d'action est national. Avec **3 agences** totalement réaménagées, **337 points** de ventes du réseau de Maroc Telecom sont aujourd'hui aménagés selon la nouvelle charte.

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

En 2022, 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 **414** points de vente, en plus d'un nouveau réseau de vente lancé en Juin 22 RLP (Réseau Light PoP) et actuellement au nombre de **21** 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 été certifiés **ISO 9001 v 2008** et ont réussi leur audit de recertification en 2013.

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

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

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

Afin de maintenir la certification trisannuelle de son système de Management intégré Qualité et Sécurité de l'Information, Maroc Telecom a passé avec succès, en Décembre 2022, l'audit de renouvellement 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, cette année, ses actions de fidélisations et a réalisé un suivi personnalisé et hebdomadaire des clients Postpayé et grands comptes.

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 sites**.

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

Par ailleurs, Maroc Telecom a soutenu l'organisation de l'Assemblée Générale du Réseau Africain des Autorités de Protection des Données Personnelles.





Promouvoir la loyauté des pratiques

Le Groupe Maroc Telecom s'appuie sur les pratiques éthiques dans l'entreprise et auprès de ses partenaires. Doté d'un code d'éthique depuis 2006, Maroc Telecom continue d'orienter et d'encadrer les comportements professionnels de l'ensemble des collaborateurs conformément aux meilleures pratiques en la matière.

La lutte contre la corruption

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

- Des formations et des campagnes de sensibilisation au profit des collaborateurs.
- Des procédures de contrôles rigoureux, des instruments de suivi et des mesures disciplinaires pour les cas de corruption avérés.
- Des missions d'audit interne planifiées régulièrement pour l'ensemble des activités de l'entreprise, notamment en vue de prévenir et détecter la fraude.
- Le Code d'Éthique a été mis à jour et diffusé avec une large campagne de sensibilisation auprès des salariés pour veiller à sa bonne application.

Moov Africa Bénin a élaboré un Code d'éthique suivant le modèle du Groupe Maroc Telecom. Pour sa part, **Moov Mauritel** a mis à jour le code d'éthique en vigueur depuis 2013.

Moov Africa Tchad procède à la sensibilisation et au déploiement des supports de sensibilisation au niveau des agences et du siège.

ANTI-CORRUPTION

La santé et les radiofréquences

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

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

En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, Maroc Telecom entreprend lui-même des campagnes de mesures chaque année pour s'assurer de la conformité des rayonnements aux normes internationales. En 2022, **796 mesures** ont été effectuées ; les niveaux relevés ont été très inférieurs aux seuils des normes en vigueur.

Maroc Telecom informe en toute transparence et maintient un dialogue constructif avec les personnes et les riverains qui souhaitent s'informer en matière de santé et de téléphonie Mobile. Par ailleurs, une brochure d'information intitulée « Du bon usage de la téléphonie Mobile », élaborée par l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), dont Maroc Telecom est membre, est disponible sur le site www.iam.ma

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 **2022**, **111 missions d'audit** ont été réalisées auprès de **104 partenaires**.

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



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

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, plus de **2 570 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 2022, une partie du parc auto a été remplacée par des véhicules neufs plus écologiques, à savoir **17 véhicules** de type **4x4**, **452 véhicules utilitaires** de type **fourgonnettes** et **fourgons** et **109 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.

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

En parallèle, une capsule vidéo a été 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**, **Guichet Automatique Bancaire**, ou chez les revendeurs de la recharge on line qui créditent directement le compte prépayé du client.

A fin 2022, 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 pochette Jawal (**-50% de papier**), en 2018 ;
- Réduction de la taille de la carte SIM de moitié (**-50% de papier et plastique**) en 2019 ;
- Suppression du conditionnement en cartons de **50 cartes** à l'intérieur de la boîte de **200 cartes** de recharge depuis 2019 ;
- 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**.

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 2022, cette démarche d'intégration paysagère a concerné plus de **300 sites** mobiles au Maroc.

La réhabilitation des espaces verts

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

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

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

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



Les plages propres

Maroc Telecom accompagne le programme « **Plages Propres** » de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement depuis son lancement en 2001. Des travaux de nettoyage et d'aménagement sont réalisés chaque année au niveau de plusieurs plages, ainsi que des actions de sensibilisation (via les réseaux sociaux également) au profit des estivants.

L'entreprise a lancé des actions digitales de sensibilisation et d'éducation à la préservation de l'environnement à travers ses réseaux sociaux sous forme de jeux (questions/réponses).



La compensation Volontaire Carbone

Maroc Telecom poursuit sa participation au programme de Compensation Volontaire Carbone de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement. Grâce à ce programme, l'entreprise compense une partie de ses émissions irréductibles de **Gaz à Effet de Serre (GES)** par le financement de projets de séquestration des GES comme l'équipement des écoles rurales en énergie solaire et l'organisation d'actions de sensibilisation.



Maroc Telecom 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 et a soutenu l'Association des Quat'Pattes pour la préservation et la protection des animaux de rue.



En 2022, **Maroc Telecom** a, par ailleurs, participé au Sommet des affaires États-Unis et Afrique, sous le thème « Construire l'avenir ensemble ».



06

LES PERFORMANCES DU GROUPE EN 2022

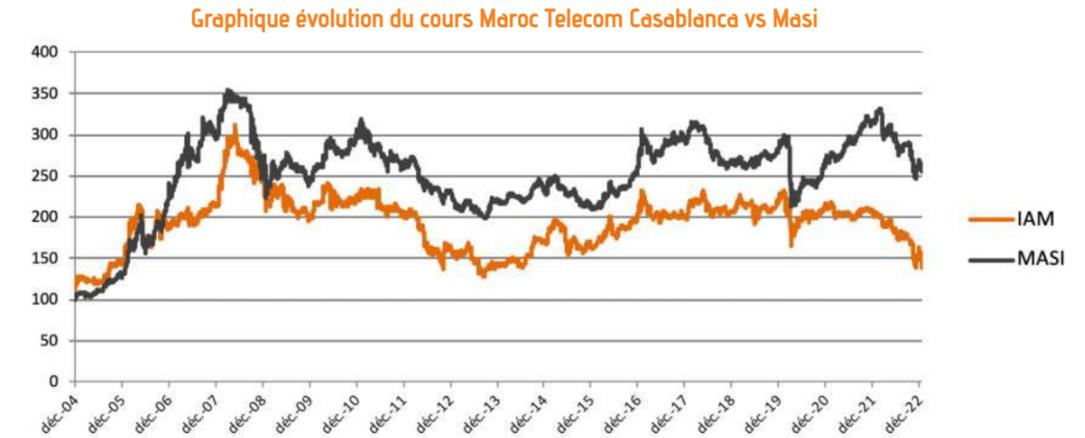
Le titre IAM sur les places boursières

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



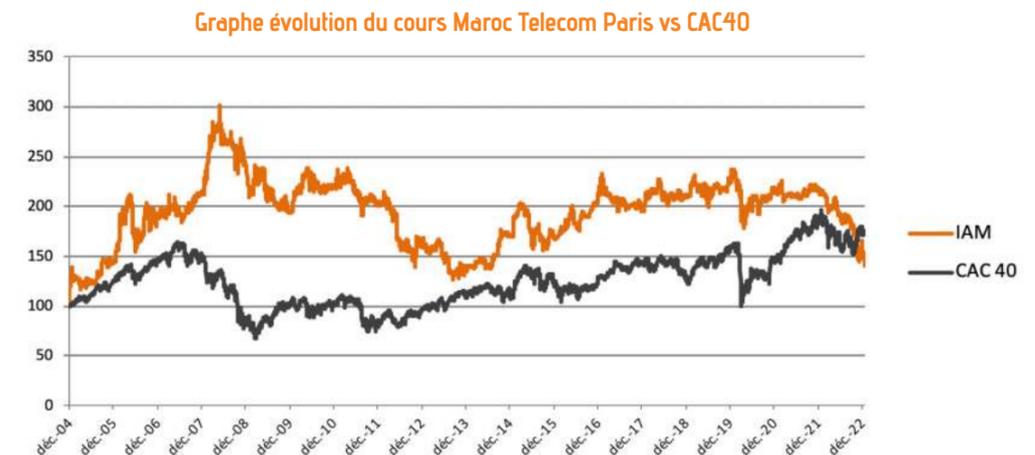
Evolution du titre IAM à la bourse de Paris

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

Code ISIN MA 00000 11488

Eligible au SRD

IAM-Paris (euros) VS CAC40



Les rendez-vous financiers 2023

Calendrier prévisionnel des événements 2023

* Date	Événement
21 février 2023	Résultats T4-2022 et F4 2022
20 avril 2023	Résultats T1-2023
31 mars 2023	Assemblée générale des actionnaires
24 juillet 2023	Résultat T2 2023 et S1 2023
18 octobre 2023	Résultat T3-2023 et 9M 2023

* 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.

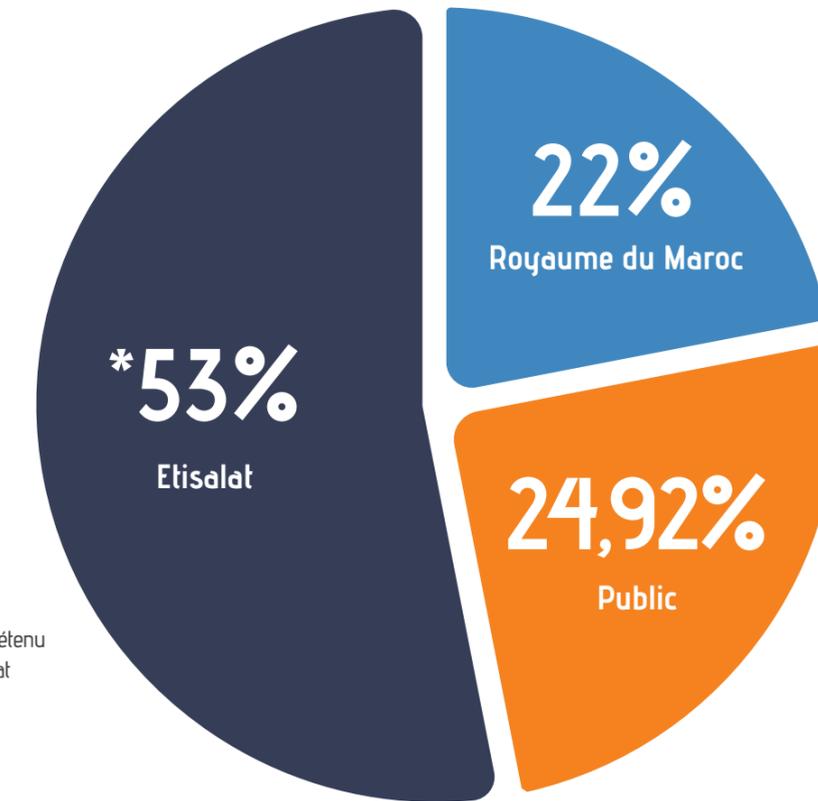
Tableau récapitulatif des dividendes distribués

Année de mise en distribution	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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
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

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

La répartition du capital au 31/12/2022

Grphe de répartition du capital entre Etisalat, le Royaume du Maroc et le Public



* via un holding détenu à 100% par Etisalat



Le reporting extra-financier

Maroc Telecom a mis en place un reporting extra financier depuis 2009. Des données extra-financières (environnementales, sociales et sociétales) sont renseignés dont une partie est publié annuellement. Durant l'exercice 2022, Maroc Telecom a renseigné plus de 120 indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux.

Indicateurs environnementaux / Maroc Telecom

Consommation d'électricité (milliers de KWh) : **569 561**

Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels (Kg) : **64 522**

Consommation de carburant (groupes électrogènes) (L) : **10 113 941**

Total Émissions CO2 de Maroc Telecom (kg CO2) (1) : **455 683 908**

- Émissions de CO2 imputables aux consommations des sources mobiles (teq CO2)
 - o Essence : **27**
 - o Diesel : **8 107**
- Émissions de CO2 imputables aux consommations des sources fixes (teq CO2)
 - o Électricité : **410 369**
 - o Autres sources : **36 935**
- Émissions de CO2 imputables aux voyages d'affaires (teq CO2)
 - o Train : **70**
 - o Avion : **177**

Indicateurs sociaux / Groupe Maroc Telecom

Effectif total :
9 476

Effectif masculin :
6 855

Effectif féminin :
2 621

33%
de femmes
cadres

Indicateurs sociétaux / Groupe Maroc Telecom

Impact territorial, économique et social

Emplois indirects créés par le Groupe :

Près de
940 000
emplois

Près de
127 000
au Maroc

Près de
810 000
dans les pays des filiales

65% des achats de Maroc Telecom sont réalisés auprès de fournisseurs locaux

Communes rurales isolées couvertes dans l'année : 153 au Bénin, 83 au Burkina Faso, 184 en Côte d'Ivoire, 44 au Gabon, 5 au Mali, 99 en Mauritanie, 21 au Niger, 214 au Tchad et 2 au Togo.

Couverture 2G des populations : 99% au Maroc, 99% au Bénin, 96% au Burkina Faso, 93,01% en Côte d'Ivoire, 73,29% au Mali, 97,2% en Mauritanie, 95,11% au Gabon, 63,62% au Niger, 36% en République Centrafricaine, 86% au Tchad, 98% au Togo.

Couverture Haut débit (3G) : 99% au Maroc, 99% au Bénin, 50% au Burkina Faso, 78,50% en Côte d'Ivoire, 73,6% en Mauritanie, 62,72% au Mali, 94,03% au Gabon, 29,60% au Niger, 36% en République Centrafricaine, 55% au Tchad, 94% au Togo.

Couverture Haut débit (4G) : 99% au Maroc, 95% au Bénin, 35% au Burkina Faso, 62,95% en Côte d'Ivoire, 44,22% au Mali, 94,58% au Gabon, 68,6% en Mauritanie, 34% 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, Amazigh, Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Japonais et Chinois**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Moov Africa Malitel : **9** (Français, Bambara, Peulh, Soninké, Sonhai, Tamachèque, Bobo, Minianka, dogon)

Santé et Sécurité des consommateurs

Nombre de mesures du champ électromagnétique réalisées par Maroc Telecom

796



Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.