

# Communication sur le progrès

## Pacte Mondial des Nations Unies

## SOMMAIRE

PRESENTATION DE MAROC TELECOM	P2
DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE	P4
MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM	
• Droits de l'Homme	P5
• Droit du travail	P11
• Environnement	P15
• Lutte contre la corruption	P20
EVALUATIONS EXTRA-FINANCIERES ET NOUVEL ENGAGEMENT	P22

# PRESENTATION DE MAROC TELECOM

## Historique et positionnement actuel

### Maroc

**1956** : Administration des Postes et Télécommunications

**1984** : Mise en place de l'Office National des Postes et Télécommunications

**1998** : Création de la société Maroc Telecom

**2001** : Privatisation de Maroc Telecom et entrée de Vivendi dans son capital

**2004** : Introduction sur les bourses de Casablanca et Paris

Répartition actuelle du capital de Maroc Telecom : Vivendi : 53% ; Royaume du Maroc : 30% ; Public : 17%

### International

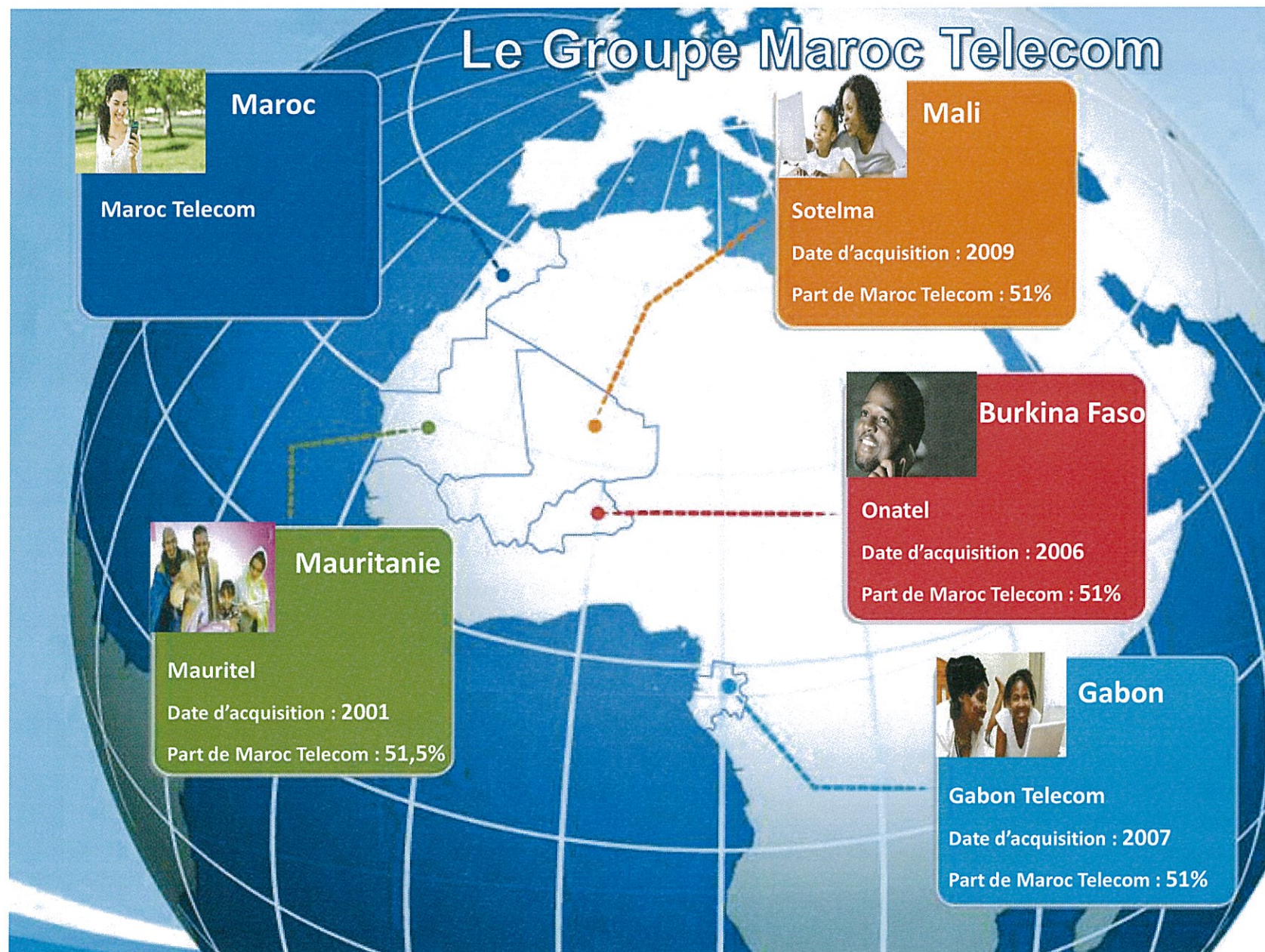
Maroc Telecom a procédé depuis 2001 à des acquisitions hors du Maroc. Le groupe est présent en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon et au Mali où il possède plus de 50% du capital des opérateurs historiques dans ces pays.

Maroc Telecom est leader au Maroc sur l'ensemble de ses marchés (Mobile, Fixe et Internet). Toutes ses filiales sont également leaders sur leur marché ou en passe de le devenir.

## Les résultats consolidés des neuf premiers mois 2013

- Au 30 septembre 2013, le groupe Maroc Telecom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de **21 467 millions de dirhams**.
- Le Groupe compte près de **36 millions de clients**.
- Au Maroc : le parc **Mobile** s'établit à **18,3 millions de clients** ; le parc **Fixe** atteint **1 347 milliers de lignes** ; le parc **ADSL** compte **790 milliers d'abonnements**.







## DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE

Maroc Telecom a adhéré sans réserve au Pacte Mondial des Nations Unies. Il en soutient pleinement les dix principes dans les domaines des droits de l'Homme, du droit du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Dans ce document, notre première "Communication sur le progrès" un an après notre adhésion au Pacte Mondial, nous présentons les politiques et actions mises en place en faveur du respect et de la promotion de ces principes.

L'engagement de Maroc Telecom dans le développement durable ne date pas d'aujourd'hui. Maroc Telecom travaille à la réduction de la fracture numérique depuis toujours et mène de nombreuses actions dans les domaines humanitaire, éducatif, culturel, sportif et environnemental. En 2009, Maroc Telecom a défini et a formalisé trois enjeux de développement durable qui sont : lutter contre la fracture numérique, accompagner le développement économique et humain et agir en entreprise responsable. Ces enjeux traduisent l'intégration de préoccupations sociales, sociétales, environnementales et éthiques dans sa stratégie de croissance et expriment également sa volonté de participer à une initiative plus globale de développement humain, visant l'intégration de l'ensemble des citoyens dans le circuit économique ainsi que l'amélioration de leur bien-être.

Convaincu que le droit au développement est un droit inaliénable de l'Homme, et conscient que l'accès aux nouvelles technologies est une condition sine qua non du développement des individus et des sociétés, Maroc Telecom a placé la promotion et la diffusion des NTIC au cœur de sa stratégie. Il investit massivement dans les infrastructures pour une large couverture de la population, y compris dans les localités les plus isolées du pays et pour améliorer la connectivité internationale en construisant de véritables autoroutes de l'information en fibre optique qui relie déjà le Maroc au Burkina Faso ; il mène également une politique de baisse des prix régulière qui a permis une forte progression des usages.

Notre implication au service des communautés dépasse largement le cadre des télécommunications. Maroc Telecom, ayant dans ses gènes le sens du service public, ne se contente pas de contribuer au développement économique du pays et de créer des dizaines de milliers d'emplois. Il apporte un appui constant à l'éducation et au savoir pour préparer les acteurs du développement de demain, il soutient des initiatives humanitaires pour aider les plus démunis et les personnes malades, il promeut et appuie la culture et le sport et agit activement en faveur de la protection de l'environnement.

Tout en s'inscrivant dans un cadre légal et régulé, le développement et les performances de Maroc Telecom sont fondés sur un ensemble de valeurs et de principes d'action et de comportement, au profit de ses clients, de ses actionnaires et de ses collaborateurs ; ils sont également le fruit d'une éthique rigoureuse qui régit ses relations avec l'ensemble de ses partenaires et son souci de l'impact de ses activités sur l'Homme et sur l'environnement.

Dans la continuité des valeurs qu'il défend en conformité avec sa politique de développement durable, Maroc Telecom réaffirme son engagement envers le Global Compact.

Le Président du Directoire  
Abdeslam AHIZOUNE

A stylized blue ink signature of Abdeslam AHIZOUNE, consisting of a large loop followed by a series of smaller, connected strokes.



# MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM

## Droits de l'Homme

**Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme**

**Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme**

Maroc Telecom reconnaît pleinement la liberté d'association et le libre exercice du droit syndical

Maroc Telecom a mis en place en 2004 sa **convention collective** qui

- reconnaît la liberté d'adhérer et d'appartenir à tout syndicat professionnel
- interdit toute atteinte à cette liberté et aux droits associés
- prévient toute discrimination fondée sur l'affiliation ou l'activité syndicale.

Maroc Telecom s'engage à promouvoir et à faciliter l'accès aux nouvelles technologies tout en protégeant les jeunes publics face à des usages ou des comportements qui peuvent leur être préjudiciables

Maroc Telecom a formalisé en 2013 sa **politique de développement durable**. La lutte contre la fracture numérique fait partie des objectifs poursuivis dans le cadre de cette démarche.

C'est dans cette perspective que Maroc Telecom a pris l'engagement d'assurer une couverture maximale du territoire, renforcer la connectivité du Maroc avec le reste du monde, innover pour rendre plus accessibles ses produits et services et les adapter aux besoins de tous, tout en portant une vigilance particulière aux contenus pour les jeunes.



Dans le cadre de sa première notation extra financière réalisée au Maroc auprès de 40 entreprises cotées à la bourse de Casablanca, **le cabinet Vigeo** a remis en 2011 à Maroc Telecom le trophée '**Top Performer RSE**' pour son engagement sociétal en faveur **de la réduction de la fracture numérique** et pour la prévention de la corruption.



En décembre 2012, Maroc Telecom a été classé en 10ème position **dans l'indice panarabe S&P/Hawkamah ESG (Environnement, Social et Gouvernance)** : seule entreprise marocaine à faire partie de ce classement. L'objectif de cet indice, récemment créé par Standard & Poor's et Hawkamah - institut pour la gouvernance d'entreprise pour la région MENA - est de mesurer la performance des entreprises qui se sont distinguées par rapport à **200 indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance**.



# MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM

## Droits de l'Homme

**Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme**

**Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme**

Maroc Telecom associe ses fournisseurs à ses principes d'éthique, de développement durable et de respect des droits de l'homme

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

Maroc Telecom contribue à la promotion et à la protection des droits de l'enfant et à l'accompagnement de la jeunesse

Maroc Telecom est conscient que les adolescents et les jeunes (représentant près de 30% de la population marocaine) sont un potentiel de développement considérable pour le pays, en termes de participation à l'essor économique et à la promotion de la citoyenneté et des droits humains. **De nombreuses initiatives et actions de partenariat et de mécénat** sont ainsi menées par Maroc Telecom pour assurer la protection, le développement et la participation active de ces jeunes membres de la société.

L'engagement citoyen est formalisé dans la politique Qualité de Maroc Telecom depuis 2005.

Maroc Telecom œuvre pour l'accès pour tous à l'éducation et au savoir et pour le partage des connaissances

Dans le cadre de sa **politique de développement durable**, Maroc Telecom a identifié l'accès à l'éducation et au savoir comme un enjeu majeur pour accompagner le développement économique et social du Maroc.

Maroc Telecom agit en faveur de la protection du patrimoine culturel et de la promotion de la diversité culturelle et linguistique

L'appui à la culture est inscrit dans la **politique de développement durable de Maroc Telecom** qui soutient le développement des activités artistiques dans le Royaume et promeut l'égal accès de tous à la culture.

*Maroc Telecom communique et rend compte chaque année depuis 2009 sur l'impact territorial, économique et social de son activité et sur son engagement sociétal en faveur des droits de l'homme (protection et accompagnement de la jeunesse, promotion de la culture, initiatives pour faciliter l'accès aux nouvelles technologies...) à travers un **reporting sociétal** qui permet de renseigner un certain nombre d'incitateurs sociétaux, dont une partie est publiée dans le rapport d'activité et de développement durable. En 2012, Maroc Telecom a renseigné 60 indicateurs sociétaux.*



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs aux droits de l'homme / Généraliser l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)

Maroc Telecom réalise des investissements conséquents pour étendre la couverture de ses réseaux, améliorer et moderniser ses infrastructures, ceci afin de rendre **les NTIC accessibles partout et de développer les territoires.**

**Plus de 46 Milliards DH d'investissements en 10 ans (de 2003 à 2012) ;  
14 Milliards DH sont prévus pour la période 2013-2015.**

Des investissements ayant également un impact favorable sur la création d'emplois. Maroc Telecom est à l'origine **de 113 000 emplois indirects** au Maroc : revendeurs, sous-traitants, centres d'appels, cybercafés, téléboutiques...

### **PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms)**

Financé par le Fonds du Service Universel (que Maroc Telecom finance à hauteur des deux tiers environ), ce programme a démarré en 2008 avec un objectif de couvrir 9 263 zones blanches, en téléphonie Mobile et Internet par le biais des réseaux 2G et 3G.

Maroc Telecom prend en charge **80%** de ce programme, parmi 4 opérateurs.

A fin juin 2013, près de **7 000** localités ont été desservies par Maroc Telecom (soit une réalisation de 95% de sa part dans le programme)

**Maroc Telecom a couvert 20 000 autres localités rurales isolées en dehors du programme PACTE.**

Maroc Telecom a pris plusieurs initiatives pour protéger les jeunes publics **des risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies** : sélection rigoureuse des contenus, contrôle parental pour le service TV sur ADSL, modération du Service SMS-MMS Zone (espaces de discussions via SMS ou MMS), modération de la page Facebook de Maroc Telecom visant les messages à caractère raciste, haineux, pédophile, pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine, etc.

Maroc Telecom a lancé en 2011 l'offre «Vocalis» destinée aux personnes présentant une déficience visuelle. Grâce au logiciel «assistant vocal», ces dernières peuvent vocaliser les commandes et le texte affiché sur leur téléphone Mobile, ce qui leur donne l'autonomie nécessaire pour émettre et recevoir des appels et des SMS.



**La généralisation de l'accès aux NTIC se concrétise également par les fortes réductions tarifaires que Maroc Telecom entreprend depuis plusieurs années :**

Baisse des prix du Mobile de 25,1% en 2011, de 34,3% en 2012 puis de 28% au cours du premier semestre 2013, permettant une augmentation des usages de respectivement : 27%, 42% et 17%.

Jusqu'à 83% de baisse des prix du Fixe en 2012.

Doublement gratuit des débits de l'ADSL six fois depuis son lancement en 2006.



**Le Cauris d'Or de l'Entreprise la plus performante du continent africain, toutes catégories confondues, a été décerné à Maroc Telecom en 2012 récompensant les efforts accomplis pour le développement et l'accessibilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication en Afrique.**

Les Cauris d'Or sont remis chaque année par Le Mouvement des Entreprises du Sénégal à des entreprises africaines ou opérant en Afrique et des personnalités africaines ou réputées en Afrique qui se sont distinguées par leurs réalisations ou performances.



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs aux droits de l'homme / favoriser l'accès à l'éducation et au savoir

Conscient que la formation est un investissement indispensable au développement social et économique, Maroc Telecom **démocratise l'usage d'Internet au profit des communautés scolaires et universitaires**. Il est le principal contributeur aux programmes nationaux Génie, Injaz et Nafid@ dont l'objectif commun est de favoriser l'accès aux NTIC et leur appropriation par la communauté scolaire.

### GENIE (Généralisation des TIC dans l'Enseignement)

L'objectif de ce programme est de fournir et d'installer des équipements multimédia au niveau d'établissements scolaires et de les raccorder à Internet avec une solution de filtrage pour préserver les élèves des contenus sensibles.

**Maroc Telecom a équipé 1 300 établissements, ce qui représente une contribution à ce programme de 49%.**

### Les programmes Nafi@ et Injaz

L'objectif de ces programmes est de mettre à la disposition des enseignants (Nafid@) et des étudiants (Injaz) des ordinateurs et des connexions Internet à des tarifs avantageux.

**A fin Juin 2013, Maroc Telecom avait équipé plus de 172 000 enseignants et près de 50 000 étudiants, ce qui représente les contributions suivantes : 72% au programme Nafid@ et 59% au programme Injaz.**

Depuis 2006, l'Association «Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi» (MT2E) accorde **des bourses d'études**.

Celles-ci sont allouées pour 5 années universitaires (au Maroc ou à l'étranger) à des bacheliers méritants dont les familles n'ont pas les moyens de financer les études supérieures. Le nombre de ces bourses est passé de 40 à 160 par an depuis 2011.

**Plus de 530 bourses ont été ainsi attribuées.**

MT2E remet également chaque année des prix d'excellence «Imtiyaz» : depuis leur création, 850 prix «Imtiyaz» ont été décernés (dont 188 pour des enfants de salariés ayant obtenu le bac avec la mention « Très bien »). Le montant des prix Imtiyaz est passé de 2006 à 2013 de 5 000 à 6 000 DH pour les majorants au niveau national et de 2 000 à 5 000 DH pour les majorants au niveau des 16 académies régionales.





## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs aux droits de l'homme / contribuer à la protection, le développement et la participation active des jeunes

Maroc Telecom encourage les jeunes à réaliser pleinement leur potentiel et à exercer leur créativité et leur intelligence.

### Culture

Maroc Telecom organise chaque année, dans le cadre de son festival Jawla, des "Soirées Jeunes Talents" pour soutenir l'émergence de nouveaux talents et encourager la création.

Partenariat avec le Concours «Génération Mawazine»

Organisé chaque année en marge du festival Mawazine, ce concours est une occasion pour les artistes en herbe de se faire connaître auprès du public et de concrétiser leurs projets artistiques.

Partenariat avec la Saison culturelle des Instituts Français au Maroc

A travers ce partenariat, Maroc Telecom contribue à la mise en place de sessions de formation professionnelle et d'un nouveau programme national de résidences de création pour les jeunes artistes.



### Sport

Maroc Telecom a créé son école de sport en 2001 : l'Athletic Club Rabat (ACR) dispense des formations en football et en athlétisme. Elle compte à ce jour plus de 700 élèves âgés de 6 à 17 ans. Au cours des trois dernières années, la section football de l'ACR a transféré ses meilleurs talents vers de grands centres de formation sportive, des clubs nationaux ou internationaux.

Partenariat avec L'Académie Mohammed VI de Football.

Chaque année, l'Académie accueille une centaine de jeunes joueurs pour suivre une formation de haut niveau.

Partenariat avec la "Caravane de détection des jeunes talents" de la Fédération Royale Marocaine d'athlétisme

Chaque année, la caravane se déplace dans une région du Maroc à la recherche de jeunes à fort potentiel et leur remet des licences pour intégrer les clubs d'athlétisme les plus proches de leur lieu de résidence.



Maroc Telecom soutient de nombreuses Fondations et Associations qui œuvrent pour la promotion et la protection des droits de l'enfant, telles que :

L'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux personnes Trisomiques, la Fondation Lalla Asmaa pour les Enfants Sourds et l'Heure Joyeuse (accompagnement des enfants en situation de précarité).

Maroc Telecom soutient L'Observatoire National des Droits de l'Enfant et contribue au financement de structures dédiées pour enfants ou jeunes en situation de handicap, de précarité ou d'exclusion (exemple : le Centre dédié aux enfants autistes)



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs aux droits de l'homme / promouvoir la culture

Maroc Telecom soutient la culture, un élément essentiel pour l'épanouissement des individus. Il apporte ainsi son appui dans plusieurs domaines : Musique, Cinéma, Théâtre, Littérature, Peinture, etc. pour promouvoir la diversité ou pour préserver, restaurer et sauvegarder le patrimoine

Musique	Littérature	Cinéma	Peinture	Patrimoine documentaire
<p>Partenariat avec les <b>plus prestigieux festivals de musique</b> du Royaume : Festival Mawazine, Festival d'Oujda, Festival des Musiques sacrées de Fès, Festival des arts populaires de Marrakech, Festival Amazigh de Fès, etc.</p> <p>Financement de l'<b>anthologie de musique traditionnelle marocaine</b> du Ministère de la Culture(*).</p>	<p>Partenariat avec le <b>Salon du Livre</b> qui promeut le livre marocain et la lecture en général.</p> <p>Participation à l'édition de <b>plusieurs ouvrages qui présentent l'histoire et la culture du Maroc</b> (exemple: «Patrimoine Mondial de l'UNESCO : les sites marocains»).</p>	<p>Partenariat avec le <b>Festival International du Film de Marrakech</b>, l'une des plus importantes manifestations du 7ème art au Maroc.</p> <p><b>Soutien à plusieurs rencontres</b> qui favorisent les échanges entre cinéastes marocains et étrangers (ex : le Festival International du Cinéma d'Auteur de Rabat).</p>	<p>Maroc Telecom possède une <b>collection de près de cinquante tableaux de peintres marocains contemporains</b>. Des œuvres d'art qui ont été sélectionnées par une commission mise en place par le Ministère de la Culture.</p>	<p>Participation à la <b>conservation sous format numérique du patrimoine de la Bibliothèque Nationale du Royaume du Maroc (BNRM)</b> en apportant un soutien financier et technique pour l'acquisition d'une solution permettant de stocker, conserver et consulter des ouvrages précieux (manuscrits, lithographies...) voués à la disparition.</p>



## Le musée des télécommunications de Maroc Telecom

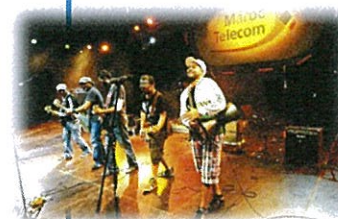
- **Premier musée technologique au Maroc** ;
- **Scénographie dynamique**, laissant une grande marge et de la liberté au visiteur pour admirer les éléments de la collection ;
- **Richesse des contenus et organisation spatiale** selon un ordre thématique et chronologique : plus de **400** éléments exposés pour raconter les débuts du télégraphe et du téléphone ainsi que l'évolution des télécommunications dans le monde et au Maroc ;
- **Outil didactique** (systèmes de projections sophistiqués permettant d'animer des ateliers culturels et ludiques au profit d'enfants) ;
- **Décoration** étudiée « entre ombres et lumières » pour mettre en valeur les objets.

Maroc Telecom organise régulièrement des visites du Musée pour faire découvrir l'histoire des télécommunications et sensibiliser les jeunes publics au rôle des musées dans la sauvegarde du patrimoine culturel national.



Depuis 2002, **Maroc Telecom organise** chaque année, durant toute la période estivale, **près de 300 concerts gratuits « Jawla »** mettant à l'honneur des **artistes locaux, nationaux et internationaux**.

Cette manifestation, qui s'étale sur 60 jours et qui se déroule dans plusieurs villes du Maroc, attire chaque année plus de 3 millions de spectateurs.



(\*) Une compilation de chants d'origines diverses, tels que chants du Moyen Atlas, du Rif, des Jbala et du Sahara, chants des femmes, Gharnati, Aïta et soufisme populaire



## MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM

### Droit du travail

**Principe 3 : les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective**

**Principe 4 : L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire**

**Principe 5 : L'abolition effective du travail des enfants**

**Principe 6 : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession**

Maroc Telecom reconnaît le droit à la négociation collective, une pratique effective et formalisée

La **convention collective** vise à consolider une culture de dialogue et de négociation entre Maroc Telecom et ses partenaires sociaux. Elle fait l'objet d'une actualisation négociée tous les 3 ans.

Maroc Telecom respecte le code du travail national

Maroc Telecom s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants. Sa **convention collective** stipule que l'embauche est soumise aux dispositions réglementaires en vigueur.

Une **annexe rappelant l'obligation du respect du code du travail national** est jointe à tous les contrats avec les fournisseurs et sous-traitants.

Maroc Telecom promeut l'égalité des chances et pratique un traitement égalitaire de ses collaborateurs, dans le strict respect des individus, sans aucune forme de discrimination

Les critères fixant les processus de promotion, d'évaluation, de rémunération et d'accès à la formation sont déterminés abstraction faite de toute référence au genre, à la couleur de peau, à la religion, aux opinions politiques, au physique ou tout autre critère subjectif.

**S&P DOW JONES  
INDICES**

En décembre 2012, Maroc Telecom a été classé en 10ème position **dans l'indice panarabe S&P/Hawkamah ESG (Environnement, Social et Gouvernance)** : seule entreprise marocaine à faire partie de ce classement. L'objectif de cet indice, récemment créé par Standard & Poor's et Hawkamah - institut pour la gouvernance d'entreprise pour la région MENA - est de mesurer la performance des entreprises qui se sont distinguées par rapport à **200 indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance**.

Dans le cadre des engagements pris en matière de développement durable, Maroc Telecom a mis en place un **reporting social** depuis 2007. Des **indicateurs sociaux relatifs à l'embauche, la formation, la représentation du personnel, la Santé et Sécurité au Travail etc.** sont ainsi renseignées chaque année et publiés dans le rapport d'activité et de développement durable. **En 2012, 128 données sociales ont été renseignées dont une partie a été publiée.**



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs au droit du travail

Maroc Telecom dispose, **conformément aux obligations légales de délégués du personnel et d'un comité d'entreprise créé en 2006.**

4 syndicats sont représentés au sein de Maroc Telecom dont 1 considéré, compte tenu de ses scores aux élections professionnelles, comme le plus représentatif.

100% des salariés sont couverts par la convention collective.

Une nouvelle convention collective a été signée en 2012 pour une durée de trois années ainsi qu'un accord social.

Des réunions de dialogue sont tenues régulièrement avec le syndicat le plus représentatif, le comité d'entreprise et le comité d'hygiène et sécurité.

Les salariés de Maroc Telecom bénéficient depuis 2008 d'une offre d'actionnariat salarié de Vivendi, dans le cadre d'un plan d'épargne mis en place par le Groupe.

**vivendi**  
**MY OPUS 13**

UNE NOUVELLE OFFRE RÉSERVÉE AUX COLLABORATEURS DE MAROC TELECOM ET CASANET  
DANS LE CADRE DU PLAN D'ÉPARGNE GROUPE VIVENDI





## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs au droit du travail

**Maroc Telecom** porte une attention permanente à l'entretien et au renouvellement des compétences et au développement de l'employabilité de l'ensemble des salariés ainsi qu'à leur bien-être et leur sécurité.

34 704 journées de formation ont été dispensées en 2012 à 7 397 personnes, ce qui correspond à 4,7 jours en moyenne pour les cadres, et 3,6 pour tous les collaborateurs (cadres, agents de maîtrise et exécution).

Tous les salariés bénéficient d'une couverture santé et d'une protection sociale complémentaire avantageuse (en plus de la couverture sociale obligatoire).

Les collaborateurs conservent l'intégralité de leur salaire en cas de congé maternité ou de congé maladie.

L'engagement en faveur de la protection de la santé et de la sécurité des salariés est formalisé dans la convention collective. Une organisation est mise en place pour la mise en œuvre et le suivi de cet engagement (assistantes sociales, médecins du travail, Comités d'hygiène et de sécurité...).

Une procédure relative aux conditions de travail est formalisée. Elle prévoit un diagnostic annuel de l'ensemble des locaux de Maroc Telecom abritant des salariés et un état d'avancement trimestriel du plan d'action.

Le taux de femmes est de 24,2 % et le pourcentage des femmes cadres est de 28,3 % (à fin septembre 2013). Un des 5 membres du Directoire est une femme. Statistiques âge : 7,3% des salariés ont moins de 30 ans, 84,9% ont entre 30 et 55 ans et 7,8% ont plus de 55 ans.

Depuis 2007, Maroc Telecom est particulièrement impliqué dans la lutte contre le tabac. L'ensemble des collaborateurs est sensibilisé aux méfaits du tabac et un soutien est apporté à ceux qui désirent arrêter de fumer. A ce jour, plus de 750 personnes ont cessé de fumer et près de 350 ont réduit leur consommation de cigarettes. Le suivi médical est assuré par des médecins et des assistantes sociales formés en tabacologie. Le produit de sevrage tabagique est fourni par l'entreprise contre une contribution financière symbolique de la part du salarié. Maroc Telecom a été la première et la seule entreprise à obtenir en 2010 le label Entreprise sans tabac niveau OR de la Fondation Lalla Salma – Prévention et traitement des cancers. En 2013, l'entreprise a reçu ce label pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive.

Une procédure pour le traitement des réclamations a été mise en place en 2012. Elle permet à tous les collaborateurs de signaler (via une adresse mail dédiée) tout incident ou dysfonctionnement affectant l'exercice de leurs fonctions, notamment en cas de discrimination.





## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs au droit du travail

Maroc Telecom entretient une relation **responsable et durable avec ses fournisseurs** pour une démarche commune d'amélioration continue et d'innovation basée sur le respect des droits de l'homme et du **droit de travail**.

Maroc Telecom demande aux fournisseurs et aux sous-traitants qui répondent à un appel d'offres, de présenter un dossier administratif, qui accompagne leurs réponses technique et financière et qui est composé d'un certain nombre de documents. Ce dossier est examiné avant la signature des contrats.

Pour vérifier que ses fournisseurs et sous-traitants respectent **le code du travail**, Maroc Telecom exige la remise, dans le dossier administratif, d'une déclaration attestant qu'ils sont affiliés à la **Caisse Nationale de Sécurité Sociale** (cotisation pour les salariés).

Depuis 2012, le département « Audit interne » de Maroc Telecom procède **chaque année à l'audit de fournisseurs** pour vérifier et évaluer leur conformité et le respect des exigences des clauses Développement Durable dans leurs contrats, **notamment le respect du droit de travail**. Le référentiel de l'audit est constitué d'une check-list qui reprend l'ensemble de ces exigences avec une échelle de notation qui varie de 1 à 4.

Le panel des entreprises sous-traitantes est renouvelé continuellement grâce à un **processus d'achat transparent** qui garantit que chaque fournisseur peut obtenir des marchés auprès de Maroc Telecom.

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**.





## MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM

### Environnement

**Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement**

**Principe 8 : Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

Maroc Telecom défend le respect de l'environnement et a adopté une démarche volontariste qui lui permet de minimiser l'impact de son activité sur l'environnement

Maroc Telecom a formalisé en 2013 sa **politique environnementale** qui porte sur les engagements suivants : «réduction des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre, lutte contre le changement climatique, traitement des déchets et recyclage des terminaux, diminution des nuisances visuelles des sites techniques, sensibilisation et promotion de la protection de l'environnement, suivi d'actions environnementales et des indicateurs environnementaux».

Depuis le 31 décembre 2004, Maroc Telecom est certifié ISO 9001 ; un objectif parmi ceux définis **dans le cadre de la politique Qualité** est d'affirmer la volonté d'entreprise citoyenne en répondant aux sollicitations de la société civile, notamment dans le domaine de la protection de l'environnement.

**S&P DOW JONES  
INDICES**

En décembre 2012, Maroc Telecom a été classé en 10ème position dans l'indice panarabe **S&P/Hawkamah ESG (Environnement, Social et Gouvernance)** : seule entreprise marocaine à faire partie de ce classement. L'objectif de cet indice, récemment créé par Standard & Poor's et Hawkamah - institut pour la gouvernance d'entreprise pour la région MENA - est de mesurer la performance des entreprises qui se sont distinguées par rapport à **200 indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance**.

Un suivi et un reporting environnemental annuel de la consommation des énergies, de matières premières, de l'utilisation des transports et de la production de déchets sont effectués depuis 2009. **33 indicateurs environnementaux** ont été ainsi renseignés en 2012 dont une partie été publiée dans le rapport d'activités et de développement durable de Maroc Telecom.



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs à l'environnement / optimiser la consommation des ressources et réduire l'empreinte carbone

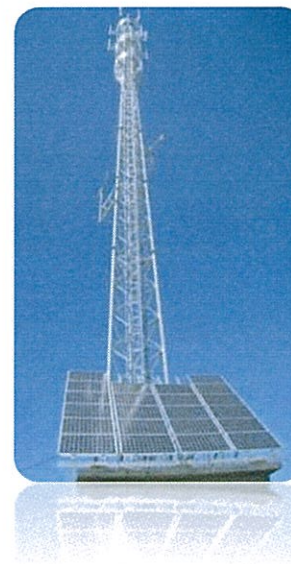
*Maroc Telecom améliore en continu l'efficacité énergétique de ses sites techniques*

*Une charte des règles à appliquer lors de l'aménagement d'un nouveau site technique a été élaborée en 2011 (architecture, matériaux de bâtiment, disposition d'équipement ...) pour optimiser l'étanchéité thermique et, par conséquent, la consommation de l'électricité par les climatiseurs.*

*Les équipements de ventilation free-cooling, installés dans 40 sites pilotes (à fin 2012), ont permis un gain d'énergie pouvant aller jusqu'à 70% par site ; le climatiseur n'étant déclenché que lorsque la température extérieure atteint un niveau élevé. Ces équipements seront installés en fonction de l'opportunité dans le reste des sites techniques de Maroc Telecom.*

*De 2010 à fin Juin 2013, le nombre de sites techniques alimentés par l'énergie solaire a **augmenté de 40%**.*

*Un nouveau projet recourant à une énergie renouvelable hybride (solaire et éolienne), a été lancé en 2012 avec deux sites pilotes.*



*L'utilisation de cartes de recharge prépayées en plastique **est remplacée par des modes de recharges dématérialisés alternatifs** : le crédit de communications peut être acheté via Internet, de manière électronique chez un revendeur de Maroc Telecom ou au travers de guichets automatiques bancaires, des TPE ou encore des services de paiement Mobicash (service de transfert d'argent et de paiement par téléphone mobile lancé en 2010 par Maroc Telecom). Ces modes de recharges représentent **25%** du montant global des recharges.*

*La facture en ligne est opérationnelle depuis 2012.*



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs à l'environnement / participer à la préservation du patrimoine naturel du Royaume.

Maroc Telecom a soutenu les travaux d'aménagement **du nouveau Zoo de Temara** qui a ouvert ses portes au public en 2011.

Il a également participé à la sensibilisation des jeunes publics à l'égard de la diversité animale et végétale, en soutenant l'organisation d'ateliers pédagogiques, autour des trois thèmes suivants : «Prends soin de la terre», «A la découverte des animaux» et «Sais-tu ce que je mange ?».

En 1999, Maroc Telecom a participé **au reboisement de la forêt de la Maâmora**.

Maroc Telecom a réhabilité en 2003, sous l'impulsion de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement, **le parc Arsat Moulay Abdeslam**, un parc de 8 hectares vieux de 300 ans à Marrakech, **dont il assure depuis la maintenance**.

Depuis 2001, Maroc Telecom participe **chaque année au programme Plages Propres** de la fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement et réalise des travaux d'équipement et d'aménagement au niveau **de seize plages** du Royaume dont trois arborent le Pavillon bleu, label européen attestant de la propreté, d'une bonne qualité de l'eau de baignade et d'un aménagement optimal de la plage.





## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs à l'environnement / promouvoir le respect de l'environnement

*Le nouveau siège de Maroc Telecom a été conçu de manière à réduire la consommation d'énergie, à gérer l'eau de manière optimale et à offrir un très grand confort acoustique et thermique.*

*Une consommation d'énergie réduite grâce à une gestion centralisée (stores, climatisation, éclairage,...), à une façade double peau, à la mise en place de détecteurs de présence et de vitrage spécifiques réduisant les besoins en éclairage artificiel.*

*Une gestion de l'eau optimale grâce à une récupération des eaux pluviales pour irriguer les espaces extérieurs, à des robinets temporisés à détection infrarouge, au filtrage des eaux usées de cuisine...*

*La Tour Maroc Telecom a reçu le prix de la mention spéciale du jury pour le grand prix des bâtiments de très grande hauteur au forum Ecobuilding à Paris.*

*Maroc Telecom participe au **programme de Compensation Volontaire Carbone** de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement. Par le biais de ce programme, Maroc Telecom compense une partie de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) par la participation au financement d'opérations qui diminuent la teneur de ces GES dans l'atmosphère telles que: L'électrification des écoles rurales par l'utilisation de l'énergie solaire, la plantation de palmiers et d'arbres dans les oasis et forêts et l'élaboration de Kit pédagogiques et didactiques pour l'éducation environnementale.*



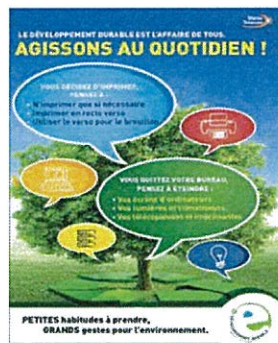


## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs à l'environnement / sensibiliser aux enjeux environnementaux

*Une campagne «Les Eco Gestes» a été lancée en septembre 2011 et a concerné l'ensemble des collaborateurs de Maroc Telecom. L'objectif est double :*

- *informer sur les enjeux du développement durable, les impacts environnementaux liés à la consommation de l'énergie électrique, du papier et du carburant,*
- *changer les habitudes de consommation des salariés en les encourageant à adopter un comportement éco responsable au travail à travers des gestes simples.*

*Près de 550 salariés ont suivi des formations, au cours des trois dernières années, se rapportant au développement durable et aux énergies.*



**Maroc Telecom exerce une vigilance active en matière de santé publique et de téléphonie mobile et maintient un dialogue constructif avec les riverains et les clients qui souhaitent s'informer en la matière.**

*En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, des campagnes de mesures de l'intensité des ondes électromagnétiques sont réalisées chaque année pour s'assurer de la conformité des rayonnements aux normes internationales.*

*Dans le cadre de l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI) dont Maroc Telecom est membre, une brochure d'information intitulée « Du bon usage de la téléphonie mobile » a été élaborée et diffusée auprès du grand public. Ce guide informe sur les résultats des dernières études mondiales en matière de Santé et téléphonie mobile et sur les normes et les mesures de contrôle des rayonnements appliquées au Maroc. Il recommande également des règles d'usage du téléphone mobile qui réduisent l'exposition aux ondes.*





## MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Lutte contre la corruption

Maroc Telecom s'engage à agir contre la corruption sous toutes ses formes

Un **code d'éthique** a été mis en place en 2006. Ce code rappelle les principes et règles en vigueur en matière de déontologie et la nécessité de s'y conformer scrupuleusement. Le but est d'assurer un climat d'affaires sain basé sur la transparence, l'équité et la lutte contre toute forme de corruption.

Une **note de service** rappelant certains principes et règles sur les conflits d'intérêts a été diffusée en 2011 à l'ensemble des collaborateurs.

Maroc Telecom sensibilise ses collaborateurs détenant ou susceptibles de détenir des informations privilégiées, en adressant à chacun un **document rappelant leur obligation et devoir de discrétion**. Le déontologue soumet à la signature des personnes détenant ou susceptible de détenir de telles informations, un **engagement de confidentialité**. Cet engagement de confidentialité est joint au contrat de travail dont il est partie intégrante.



Dans le cadre de sa première notation extra financière réalisée au Maroc auprès de 40 entreprises cotées à la bourse de Casablanca, **le cabinet Vigeo** a remis en 2011 à Maroc Telecom le trophée **'Top Performer RSE'** pour son engagement sociétal en faveur de la réduction de la fracture numérique **et pour la prévention de la corruption**.



## Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs à la lutte contre la corruption

### *Le code d'éthique contient :*

- Des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts ;
- Comment identifier les situations de conflit d'intérêts ;
- Les devoirs et les obligations des collaborateurs relatifs à l'utilisation/ la manipulation d'informations confidentielles ;
- Les principales dispositions légales en termes d'éthique auxquelles sont soumis les salariés de Maroc Telecom.

*Lors des séminaires d'intégration des nouveaux collaborateurs, le code d'éthique leur est remis et une formation leur est dispensée.*

*Maroc Telecom dispense à ses salariés des formations sur la prévention et la détection de la fraude, notamment la fraude en rapport avec les systèmes d'information.*

*En 2012, 2300 personnes ont été formées spécifiquement à la détection et la prévision de la fraude dont 270 directeurs d'agences.*

*Des missions d'audit interne sont dédiées à la détection de fraudes.*

*Le Déontologue est en charge de veiller à la bonne application du code d'éthique. Une adresse mail est mise à la disposition des collaborateurs. Ces derniers peuvent le contacter pour éclairer toute zone d'ombre relative aux sujets abordés dans le code d'éthique.*

*Le déontologue élabore un rapport annuel transmis au CDVM deux fois par an conformément aux obligations légales.*





## EVALUATIONS EXTRA-FINANCIERES ET NOUVEL ENGAGEMENT

### Travaux de vérification du reporting extra-financier

*Les indicateurs extra-financiers (environnementaux, sociaux et sociétaux) associés à la démarche de développement durable du groupe Vivendi et de Maroc Telecom font l'objet, chaque année, de travaux de vérification avant leur publication. Ces audits sont réalisés par les équipes responsables de l'audit interne chez Maroc Telecom et par les commissaires aux comptes de Vivendi chargés de l'audit externe. Ils garantissent aux différentes parties prenantes (investisseurs, agences de notation extra-financière, etc.) **que les reporting environnemental, social et sociétal ont bel et bien été réalisés en conformité avec les procédures de Maroc Telecom et du groupe Vivendi et qu'ils répondent aux critères d'exhaustivité et de fiabilité.***

### Participation au Rating Vigeo

**Vigeo Rating** observe et évalue chaque année la performance extra financière (performance environnementale, sociale et de gouvernance) de sociétés cotées. Maroc Telecom fait partie de « l'univers » de la notation extra financière de Vigeo, lancée depuis 2011 auprès d'entreprises cotées à la bourse de Casablanca. Maroc Telecom est ainsi sollicité par Vigeo, chaque année, **pour renseigner un questionnaire axé sur les critères de Responsabilité Sociale des Entreprises**, après que ce cabinet ait effectué une première revue initiale de la politique et des actions RSE de l'entreprise, sur la base de ses informations publiques.

### Nouvel engagement RSE

Maroc Telecom a déposé en 2013 un dossier de candidature pour l'obtention **du Label de Responsabilité Sociale des Entreprises de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM)**. Une mission d'audit a été réalisée, à cet effet, par le cabinet Vigeo, accrédité par la CGEM, qui a évalué la conformité de la gestion globale de Maroc Telecom avec les objectifs de la charte de responsabilité sociale de la CGEM, définie en conformité **avec la législation de travail nationale et avec les objectifs universels de développement durable et de responsabilité sociale**. Maroc Telecom est en attente du rapport final de Vigeo pour la labellisation.