

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	P12
• Environnement	P16
• Lutte contre la corruption	P21
EVALUATIONS EXTRA-FINANCIERES	P23

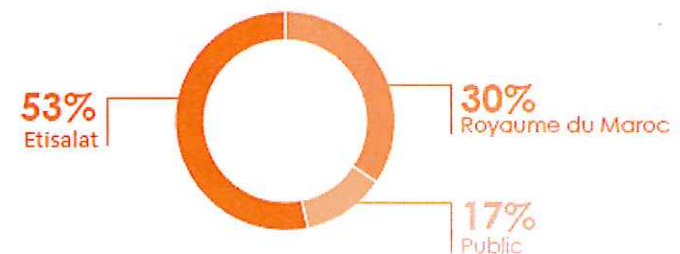
PRESENTATION DE MAROC TELECOM

Positionnement et nouvelles acquisitions

Maroc

Mai 2014 : Nouvelle répartition du capital de Maroc Telecom : Etisalat : 53% ; Royaume du Maroc : 30% ; Public : 17%.

La réalisation de la cession à Emirates Telecommunications Corporation (Etisalat) de la participation de Vivendi dans le capital de Maroc Telecom, a permis à Etisalat de détenir désormais 53% du capital de Maroc Telecom via une holding détenue à 91,3% par Etisalat et à 8,7% par le Fonds Abou Dhabi pour le Développement.



International

Maroc Telecom a procédé depuis 2001 à quatre acquisitions hors du Maroc. Le Groupe est présent en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon et au Mali. En 2014, Maroc Telecom a signé un accord en vue d'acquérir six opérateurs africains d'Etisalat.

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 neufs premiers mois 2014

- Au 30 septembre 2014, le groupe Maroc Telecom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de **21 865 millions de dirhams**.
- Le Groupe compte plus de **39 millions de clients**.
- Au Maroc : le parc **Mobile** s'établit à **18,4 millions de clients** ; le parc **Fixe** atteint **1,45 millions de lignes** ; le parc **Internet** compte **5,38 millions d'abonnements** (dont **944 milliers accès Haut Débit : ADSL et liaisons louées**).

Maroc Telecom

Mauritel (Mauritanie)

Date d'acquisition : 2001

Part de Maroc Telecom : 51,5%

Sotelma (Mali)

Date d'acquisition : 2009

Part de Maroc Telecom : 51%

Onatel (Burkina Faso)

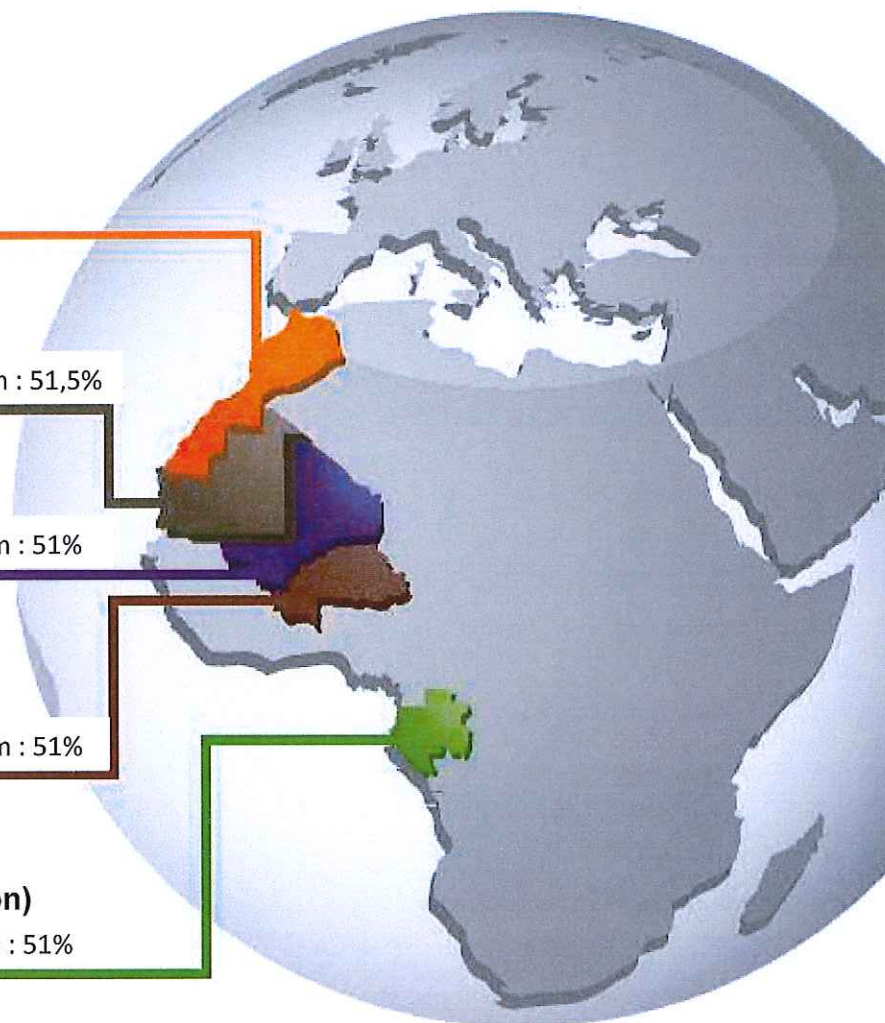
Date d'acquisition : 2006

Part de Maroc Telecom : 51%

Gabon Télécom (Gabon)

Date d'acquisition : 2007

Part de Maroc Telecom : 51%



DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE

En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies en 2012, Maroc Telecom s'est engagé volontairement à soutenir et à respecter entièrement les 10 principes fondateurs relatifs aux droits de l'Homme, au droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Dans cette deuxième « Communication sur le progrès », nous présentons les actions menées par Maroc Telecom au cours des années 2013-2014 pour illustrer de manière concrète notre engagement en faveur du respect de ces principes.

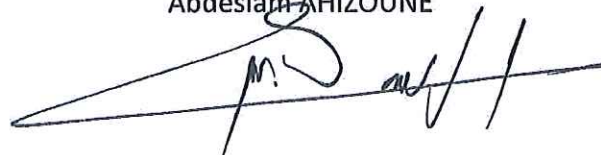
Durant la période considérée, Maroc Telecom a renforcé sa stratégie d'entreprise de télécommunications socialement responsable en formalisant deux politiques : « Politique de Développement durable » et « Politique environnementale ». Ces déclarations rappellent les objectifs prioritaires que Maroc Telecom s'est fixé en tant qu'acteur majeur du développement socio-économique du Royaume et témoignent de sa volonté de poursuivre sur la voie du progrès. Par ailleurs, mettant à profit les partenariats noués avec le Burkina Faso, le Gabon, le Mali et la Mauritanie dans le domaine des télécommunications, Maroc Telecom s'implique activement dans une coopération Sud-Sud dynamique et fructueuse tant pour le Maroc que pour ces pays. C'est ainsi que le Groupe a continué à mener une politique résolue d'investissements visant à réduire la fracture numérique et à assurer un accès égalitaire aux technologies de l'information et de la communication. Ce faisant, il a fortement contribué au développement d'une économie inclusive, tout en misant particulièrement sur la jeunesse dont il favorise l'accès à l'éducation, la formation, l'emploi, et à la culture.

Par ailleurs, conscient de l'importance que revêt la force du lien social en tant que composante majeure du capital immatériel d'une nation, Maroc Telecom s'implique auprès de la société civile et contribue au bien-être des populations avec de nombreuses initiatives humanitaires, culturelles et sportives ; il accorde aussi une place importante à la préservation de l'environnement, au travers de programmes d'optimisation de la consommation des ressources, de préservation du patrimoine naturel et de sensibilisation aux enjeux environnementaux.

Maroc Telecom est très attaché à la construction d'une relation durable avec l'ensemble de ses parties prenantes, non seulement la société civile mais aussi le régulateur, les clients, les fournisseurs, les actionnaires et les collaborateurs. Il s'appuie sur un dispositif légal et réglementaire, un code d'éthique, une convention collective et un ensemble de procédures pour régir cette relation et garantir un comportement équitable, fondé sur la confiance, le respect, la transparence et exempt de toute discrimination. Maroc Telecom diffuse régulièrement une information détaillée de ses activités et de ses résultats auprès de ses partenaires et des organismes de notation.

Maroc Telecom réitère sa volonté de faire progresser les 10 principes du Pacte Mondial des Nations-Unies dans ses métiers et sa sphère d'influence et renouvelle l'engagement pris à cet égard.

Le Président du Directoire
Abdeslam AHIZOUNE



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 s'engage à promouvoir et à faciliter l'accès aux NTIC au plus grand nombre, tout en protégeant les données à caractère personnel

Maroc Telecom a formalisé en 2013 sa **politique de développement durable**.

La lutte contre la fracture numérique étant un axe important de cette démarche, Maroc Telecom a pris l'engagement d'assurer une couverture maximale du territoire et des populations, renforcer la connectivité du Maroc avec le reste du monde, innover pour rendre ses produits et services adaptés et accessibles à tous.

Maroc Telecom accorde une attention particulière à la **protection de la confidentialité des données et de la vie privée** de ses clients. Il s'assure en permanence qu'il est en conformité à la **Loi Nationale 09-08** et est certifié **ISO 27001 version 2005** depuis 2007.

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 convaincu que la jeunesse (représentant près de 30% de la population marocaine) constitue une richesse pour le pays et un accélérateur de son développement économique et social.

Le Groupe a multiplié en 2013/2014 ses **actions de partenariat et ses initiatives pour appuyer l'éducation des jeunes, les soutenir dans leurs projets professionnels et les encourager à exprimer librement leurs talents sportifs et artistiques**.

Maroc Telecom porte une vigilance particulière à la protection des jeunes dans l'usage du numérique.



Dans le cadre de sa 2ème notation extra financière réalisée au Maroc auprès de 42 entreprises cotées à la bourse de Casablanca, le cabinet Vigéo a décerné à Maroc Telecom le trophée **"Top performer RSE 2013"**, pour son pilotage stratégique de la RSE par le Directoire, l'intégration de la RSE dans son périmètre d'audit et contrôle interne, sa politique de prévention de la corruption et pour la qualité de son reporting sur la RSE.



En février 2014, Maroc Telecom a obtenu le **Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM)**. Ce label reconnaît l'engagement des entreprises à défendre et à promouvoir les principes universels de responsabilité sociale et de développement durable dans leur stratégie et conduite managériale.

Il atteste de la conformité de Maroc Telecom aux objectifs de la charte de responsabilité sociale de la CGEM qui est en phase avec la législation nationale, les normes, conventions et les recommandations des organisations internationales ONU, OIT, OCDE et satisfait aux exigences des lignes directrices de la norme ISO 26 000.

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 œuvre pour un accès égalitaire à l'éducation et au savoir et pour le partage des connaissances

Maroc Telecom reconnaît le droit de toute personne à l'éducation.

Dans sa **politique de développement durable**, Maroc Telecom a identifié l'accès à l'éducation et au savoir ainsi que la promotion de l'emploi comme axes essentiels pour accompagner le développement du Maroc.

Maroc Telecom agit pour le bien-être des populations et pour un engagement solidaire en faveur des plus démunis

L'appui aux projets humanitaires et à la diversité culturelle est inscrit dans la **politique de développement durable de Maroc Telecom**. c'est dans cette perspective que Maroc Telecom soutient des initiatives pour aider les personnes en situation de précarité, de handicap ou de maladie et s'engage pour le plein épanouissement des citoyens dans leur vie culturelle et sportive, tout en protégeant le patrimoine socioculturel.

L'engagement citoyen est formalisé dans la politique Qualité de Maroc Telecom depuis 2004.

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 mentionne son engagement à respecter et à promouvoir les principes du Pacte Mondial dans ses **rapports officiels** : document de référence, rapport d'activité et de développement durable, contrats, etc .

*Maroc Telecom communique et rend compte chaque année depuis 2009 de 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 2014, Maroc Telecom a renseigné 58 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.

14 milliards DH sont prévus par le Groupe Maroc Telecom entre 2013-2015. Des investissements ayant également un impact favorable sur la création d'emplois. **Maroc Telecom est à l'origine de 127 000 emplois indirects au Maroc et 117 000 dans les pays de ses filiales (*)** : revendeurs, sous-traitants, centres d'appels, cybercafés, téléboutiques...

(*) : donnée annuelle à fin 2013

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.

De 2008 à fin septembre 2014, près de 7 300 localités isolées ont été desservies par Maroc Telecom, soit une réalisation de près de **99%** de ses objectifs dans le PACTE.

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



ISO/IEC 27001:2005

La certification ISO 27001 version 2005, relative au système de management de la Sécurité de l'information de Maroc Telecom, a été renouvelée en 2013 pour la troisième fois.

Maroc Telecom a mis en place les actions nécessaires pour se mettre en conformité avec la loi 09-08 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. En décembre 2013, Maroc Telecom a pu obtenir l'approbation de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) pour l'ensemble des traitements déclarés et s'assure depuis, du maintien et de l'amélioration de son niveau de conformité en répondant à toute recommandation de la CNDP.



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 29,9% à la fin du premier semestre 2014, soit une baisse de 63,5% entre juin 2014 et juin 2011; permettant une augmentation des usages de 29,9%.

Doublement gratuit des débits de l'ADSL six fois depuis son lancement en 2006. **Le Maroc est le pays arabe qui propose des tarifs ADSL les moins chers** (étude Arab Advisors Group sur 19 pays).

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 Nafid@ 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 août 2014, Maroc Telecom avait équipé plus de 190 000 enseignants et près de 66 000 étudiants, ce qui représente les contributions suivantes : 71% au programme Nafid@ et 64% au programme Injaz.

Le Musée de Maroc Telecom est membre institutionnel de l'ICOM, organisation affiliée à l'UNESCO. Des visites guidées y sont organisées gratuitement et un livret « Découvrir les télécommunications » expliquant le fonctionnement du Fixe, Mobile et Internet est distribué aux enfants. 76% des visiteurs sont des enfants de moins de 16 ans.



L'Association Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi (MT2E) remet chaque année, depuis 2006, des **Prix d'Excellence « Imtiyaz »** aux majorants nationaux et régionaux du baccalauréat et, depuis 2011, aux enfants des salariés de l'entreprise ayant obtenu leur baccalauréat avec la mention « très bien ».

Plus de 1 200 prix d'excellence ont ainsi été attribués dont 240 aux enfants des collaborateurs.

Maroc Telecom accorde également **des bourses d'études** aux bacheliers méritants issus de milieux défavorisés. Depuis 2011, le nombre de bourses octroyées annuellement est passé de 40 à 160.

Près de 700 étudiants en ont bénéficié depuis 2006, dont 9 poursuivent leurs études à l'étranger.

Maroc Telecom poursuit son soutien à l'éducation et à la formation des jeunes à travers de nombreuses actions : sponsoring des Forums universitaires, Galas des écoles supérieures, ouverture de l'auditorium de Maroc Telecom pour l'organisation de conférences, etc.

En 2013, L'auditorium de Maroc Telecom a abrité de nombreux séminaires, dont une journée d'étude sous le thème : « La Responsabilité Sociétale des Entreprises marocaines (RSE): état des lieux et bonnes pratiques », organisée par le réseau des ex-boursiers de l'Association MT2E.

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

Maroc Telecom encourage les jeunes à réaliser pleinement leur potentiel et à exercer leur créativité. La protection des enfants contre les risques liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication fait partie des préoccupations de Maroc Telecom.

Jeunes talents artistiques	Jeunes talents sportifs	Jeunes talents créatifs du Web
<p>Maroc Telecom organise chaque année, dans le cadre de son festival Jawla, des "Soirées Jeunes Talents" pour soutenir l'émergence de nouveaux talents et leur permettre de se produire sur scène.</p>	<p>Maroc Telecom a créé son école de sport en 2001 : l'Athletic Club Rabat (ACR) qui dispense des formations en football et en athlétisme. Elle a accueilli à ce jour plus de 700 élèves âgés de 6 à 17 ans.</p>	<p>Maroc Telecom soutient le concours «Be My App» qui met au défi de développer une application Mobile en 48 heures non-stop, des jeunes créatifs, porteurs d'idées, développeurs, graphistes et marketeurs.</p>
<p>Tous les ans partenaire du Concours «Génération Mawazine», Maroc Telecom soutient les artistes en herbe de la nouvelle scène musicale marocaine et leur permet de concrétiser leurs projets artistiques.</p>	<p>Partenaire de l'Académie Mohammed VI de Football. Chaque année, l'Académie accueille une centaine de jeunes joueurs pour suivre une formation de haut niveau.</p>	<p>Maroc Telecom est partenaire officiel du «Ftour 2.0» qui réunit des compétences du Web autour d'un Ftour pour échanger leurs idées sur des tendances Web.</p>
<p>Partenaire de la Saison culturelle des Instituts Français au Maroc, Maroc Telecom encourage la création de jeunes marocains dans divers domaines: peinture, danse, cirque... et contribue à faire découvrir au public marocain le meilleur de la création contemporaine française.</p>	<p>Partenaire de la "Caravane de détection des jeunes talents" de la Fédération Royale Marocaine d'athlétisme.</p> <p>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.</p>	<p>Maroc Telecom soutient depuis 7 ans le «Maroc Web Awards». Ce concours contribue à l'animation de la scène technologique marocaine et récompense les meilleurs talents dans les catégories blogueur/bloggeuse de l'année, personnalité de l'année, portail Web de l'année, twitter/twitteuse de l'année, etc.</p> <p>Maroc Telecom a décerné en 2013 un prix à la meilleure personnalité Web de l'année.</p>

Protection des jeunes dans l'usage du numérique

En 2013, Maroc Telecom a mis gratuitement à la disposition de ses clients **une solution de contrôle parental des contenus Internet ADSL et 3G**. Cette solution permet de bloquer l'accès aux sites web dont le contenu peut être préjudiciable aux enfants, contrôler et limiter le temps de navigation des enfants ou encore alerter les parents lorsque leurs enfants ignorent un avertissement ou tentent de visiter un site bloqué.

Maroc Telecom prévoit aussi la **mise en ligne d'un site web dédié à la sensibilisation et à l'accompagnement des jeunes publics dans l'utilisation d'Internet**.



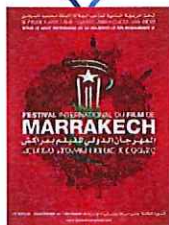
Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs aux droits de l'homme / Soutenir les causes humanitaires et promouvoir la culture

Améliorer les conditions de vie, notamment des populations les plus vulnérables, animer, distraire, favoriser la culture et l'épanouissement, sont des objectifs que le Groupe Maroc Telecom poursuit depuis de nombreuses années.

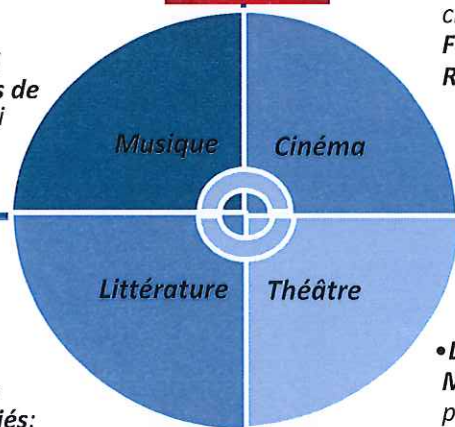
Droits de l'Homme

- Maroc Telecom est partenaire de prestigieux festivals qui reflètent toute la diversité musicale du Royaume: Festival Mawazine, Festival des musiques sacrées de Fès, Festivals Amazigh de Fès, Festival Aïta de Taounate, Festival des Nomades de Zagora, etc.

- Durant chaque été, Maroc Telecom organise son Festival "Jawla". En 2014, ce sont plus de 13 millions de spectateurs qui ont profité de près de 370 concerts gratuits



- Maroc Telecom est un partenaire fidèle du Festival International du Film de Marrakech, l'une des plus importantes manifestations du 7ème art au Maroc.
- Il favorise l'échange entre cinéastes par le soutien du Festival du film d'auteur de Rabat.



- Maroc Telecom contribue à l'édition d'ouvrages d'auteurs marocains sur des thèmes variés: biographie, histoire, photographie, peinture, etc.



- Le Théâtre National Mohammed V de Rabat, premier bâtiment théâtral édifié après l'indépendance et où de célèbres artistes nationaux et internationaux se sont produits, bénéficie de l'aide de Maroc Telecom pour mettre en place sa production annuelle.



Maroc Telecom soutient de nombreuses Fondations et Associations pour :

- la lutte contre la précarité et l'exclusion sociale telle que la Fondation Mohammed V pour la solidarité
- l'aide aux personnes malades ou à handicap comme la Fondation Lalla Salma - Prévention et traitement des cancers, la Fondation Lalla Asmaa pour les enfants malentendants, l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux Personnes Trisomiques, etc.
- la protection des Enfants tels que l'Observatoire National des Droits de l'Enfant et l'Heure Joyeuse.



Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs aux droits de l'homme /Inciter les fournisseurs à intégrer la responsabilité sociétale dans leur pratiques

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**.

Depuis 2010, des clauses « **Développement Durable** » ont été intégrées dans la totalité des contrats et cahiers des charges de Maroc Telecom. En 2013, elles ont été mises à jour suite à l'adhésion en 2012 de Maroc Telecom au pacte mondial des Nations Unies.

Dans le cadre de l'exécution de sa prestation, **tout fournisseur de Maroc Telecom s'engage ainsi à respecter les principes fondamentaux en matière de droits de l'Homme et de droit du travail, de respect des engagements relatifs à la protection de l'environnement et des engagements en matière de lutte contre la corruption.**

Depuis 2012, le département « Audit interne » de Maroc Telecom procède **chaque année à l'audit de fournisseurs** pour vérifier et évaluer le respect des exigences des clauses Développement Durable figurant dans leurs contrats, **notamment le respect du droit de travail, l'engagement à protéger l'environnement et à lutter contre la corruption.**

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

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 la liberté syndicale et le droit de la négociation collective

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

La **négociation collective** entre Maroc Telecom et les syndicats les plus représentatifs est régie par les dispositions du code du travail.

Maroc Telecom respecte les dispositions du code du travail national

Maroc Telecom s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants conformément aux conventions de l'OIT.

Une annexe rappelant l'obligation du respect du code du travail national et des principes fondamentaux relatifs au droit du travail 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.

*En participant au **Rating Vigeo**, Maroc Telecom identifie son niveau de performance RSE et le compare à celui d'autres grandes entreprises selon des critères de **droits humains**, **ressources humaines**, **environnement**, **engagement sociétal**, **comportement sur les marchés** et **gouvernance d'entreprise**.*

*En obtenant le **label RSE de la CGEM**, Maroc Telecom confirme son engagement à respecter les **normes fondamentales du travail** telles que stipulées par l'OIT.*

Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs au droit du travail/ Entretenir le dialogue social

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.

86 délégués du personnel sont répartis entre les directions régionales et les services centraux.

Une formation a été organisée par Maroc Telecom au profit des délégués du personnel à l'occasion de l'élaboration de la convention collective.

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

Une note de service est diffusée systématiquement sur l'intranet à l'occasion de chaque accord avec les partenaires sociaux.

Dans le cadre des engagements pris en matière de développement durable, Maroc Telecom a enrichi son reporting social depuis 2007. Des indicateurs sociaux relatifs à l'embauche, à la répartition de l'effectif entre femmes et hommes, à la formation, la Santé et la Sécurité au Travail etc. sont ainsi renseignées chaque année et publiés dans le rapport d'activité et de développement durable. En 2014, plus d'une centaine d'indicateurs sociaux a été renseignée dont une partie a été publiée dans le rapport d'activité et de développement durable.



A Maroc Telecom, la négociation collective avec les organisations syndicales couvre des sujets tels que : les affaires sociales, la rémunération, la formation, l'hygiène et sécurité, la discipline, l'évolution de carrière, les réclamations, la retraite, etc.

Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs au droit du travail/ Favoriser de bonnes conditions de travail

Maroc Telecom suit une démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences et agit pour le bien-être et la sécurité des salariés.

A fin juin 2014, 20 022 journées de formation ont été dispensées et 4 468 collaborateurs en ont bénéficié.

Le taux moyen de formation est de 3 jours pour les cadres et 2,2 pour les collaborateurs.

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.

D'autres avantages sociaux comme l'accès aux centre d'estivage et clubs sportifs, l'octroi de prêts, etc. sont accordés aux collaborateurs de Maroc Telecom sans quelconque discrimination.

L'engagement en faveur de la protection de la santé et de la sécurité des salariés est formalisé dans la convention collective.

9 comités d'hygiène et de sécurité se réunissent régulièrement pour prévenir et analyser les risques relatifs à la santé et à la sécurité des collaborateurs et s'assurer de la conformité aux exigences réglementaires.

8 audits internes sur le respect des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail ont été réalisés en 2013 et ont tous confirmé le respect des normes et exigences réglementaires.

Une procédure sur les modalités d'évaluation et d'amélioration des conditions de travail a été formalisée. Elle prévoit un diagnostic annuel des lieux de travail de Maroc Telecom et un état d'avancement trimestriel du plan d'action.

126 collaborateurs et managers ont suivi une formation en santé et sécurité au travail.



Le taux de femmes est de 25% et le pourcentage des femmes cadres est de 29%. Un des 5 membres du Directoire est une femme.

Statistiques âge : 8,1% des salariés ont entre 20 (plus jeune recrue) et 30 ans, 83,4% ont entre 30 et 55 ans et 8,5% ont plus de 55 ans.

Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs au droit du travail/ Favoriser de bonnes conditions de travail



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 900 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.

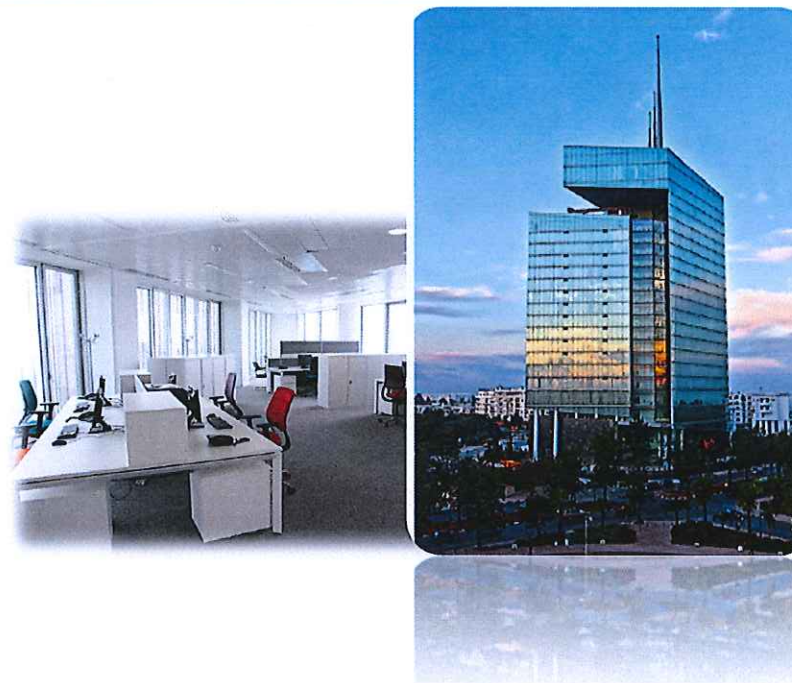
En 2014, l'entreprise a reçu ce label pour la 5^{ème} année consécutive. Une cérémonie officielle de remise des labels, présidée par son Altesse Royale la Princesse Lalla Salma, a été organisée dans l'auditorium du siège de Maroc Telecom.

Depuis juin 2013, Maroc Telecom a pris place dans son **nouveau siège social : la Tour de Maroc Telecom**. Ce nouveau siège traduit l'attention que porte l'entreprise au respect de l'environnement et au confort de ses salariés. Avec une capacité de plus de 800 personnes, la Tour a permis de rassembler les collaborateurs de l'entreprise dans un même lieu et leur procurer un meilleur environnement de travail équipé de moyens technologiques innovants.

Le bâtiment a été conçu de manière à offrir un grand confort acoustique et thermique grâce aux façades « double peaux », aux vitrages spécifiques et à la gestion centralisée des installations (stores, climatisation, éclairage).

Un dispositif de communication unifiée dans tout le bâtiment a permis aux collaborateurs d'être plus efficaces dans leur travail quotidien.

Un restaurant d'entreprise a été ouvert à la Tour Maroc Telecom en novembre 2013.



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 à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise

Maroc Telecom a formalisé en 2013 sa **politique environnementale** où il affirme sa volonté de protéger, dans la durée, l'environnement et gérer plus efficacement son empreinte environnementale, dans le respect des lois et réglementations en vigueur et conformément à la stratégie nationale de développement durable.

L'un des objectifs définis **dans le cadre de la politique Qualité** établie en 2004 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.

Maroc Telecom place l'intégration des enjeux sociétaux et environnementaux au cœur de sa recherche d'innovation et de performance économique et s'engage à minimiser l'impact de son activité sur l'environnement

Maroc Telecom a **adopté une démarche volontariste** qui lui permet de minimiser l'impact de son activité sur l'environnement, notamment en réduisant ses émissions directes et indirectes des gaz à effet de serre, en optimisant ses consommations en énergie et ressources naturelles et en incitant aux éco-gestes.

Maroc Telecom contribue à la **diffusion de technologies innovantes et respectueuses de l'environnement**.

*Dans le cadre de sa **Politique environnementale**, Maroc Telecom s'est fixé les objectifs suivants: **lutter contre le changement climatique, assurer le traitement des déchets, diminuer les nuisances visuelles des sites techniques, promouvoir et sensibiliser sur la protection de l'environnement.***

Un suivi régulier et un reporting environnemental annuel de la consommation des énergies, des matières premières, de l'utilisation des transports et de la production de déchets** sont effectués depuis 2009. **25 indicateurs environnementaux** ont été renseignés en 2014 dont une partie est publiée dans le **rapport d'activité 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 et optimise son usage du papier et du carburant.

Maroc Telecom recourt de plus en plus aux énergies renouvelables pour alimenter les sites techniques isolés.

*A fin septembre 2014, près de **650 sites techniques** étaient alimentés en **énergie solaire**. Deux sites d'ateliers ont également été équipés en énergie hybride (solaire et éolienne).*

*Grâce au service d'e-facturation lancé depuis 2012, Maroc Telecom a **réduit d'un tiers sa consommation de papier** liée à la facturation. Ce service permet aux clients de consulter en ligne leurs factures de téléphonie mobile, fixe et Internet.*

*Dans la même logique, une **gestion électronique des documents** contractuels des prestataires (documents d'engagement, licences, etc.) a été introduite et les **cartes de recharges de téléphonie prépayées dématérialisées** ; les clients disposent ainsi de nouveaux modes de recharge : sur Internet, chez un revendeur, à un Guichet Automatique Bancaire, ou via Mobicash.*

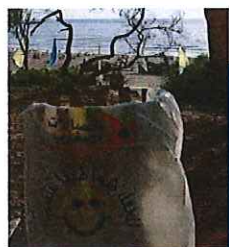
*Le mode de **gestion du parc automobile** a été revu, Maroc Telecom a opté pour la location longue durée, qui permet de disposer de véhicules toujours plus récents avec des moteurs dégageant moins de CO₂. En 2013, ce renouvellement a concerné **437 véhicules utilitaires neufs et plus écologiques**.*

*Les **équipements de ventilation free-cooling**, ne déclenchant le climatiseur que lorsque la température extérieure atteint un seuil élevé prédéfini, ont été **installés dans 1000 sites** à fin septembre 2014 et ont permis jusqu'à **70% d'économie d'énergie** par site.*

*Le déploiement de la **technologie Single RAN**, beaucoup plus économe que les technologies précédentes, permet un **gain en consommation électrique** pouvant atteindre jusqu'à **50%**.*



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



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.

Maroc Telecom a obtenu le **Certificat d'Excellence 2014** de la part de **TripAdvisor pour le cyber parc Arsat Moulay Abdeslam** de Marrakech.

Héritage du patrimoine marocain et mémoire vivante du pays, le parc, réhabilité et maintenu par Maroc Telecom depuis 2003, a été **primé pour la qualité de son accueil et de son service.**



Pour **préserver les paysages urbains et limiter les nuisances visuelles**, Maroc Telecom place **des antennes relais esthétiques qui dissimulent les équipements techniques** en leur donnant la forme de palmiers, de pins, ou en les encastrant dans le bâti.

Les nouvelles antennes Single RAN prennent l'allure de poteaux d'éclairage et se fondent entièrement dans le paysage urbain.

A fin septembre 2014, 70 antennes esthétiques ont été implantées.



Partenaire du Jardin zoologique de Témara, Maroc Telecom a soutenu les programmes d'acclimatation du zoo pour la conservation des espèces animales sauvages menacées de disparition.

Exemples illustrant la mise en oeuvre des principes relatifs à l'environnement / promouvoir le respect de l'environnement et proposer des innovations vertes

Maroc Telecom a renouvelé son partenariat pour le programme de Compensation Volontaire Carbone de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'Environnement. Grâce à ce programme, Maroc Telecom compense ses émissions irréductibles de Gaz à Effet de Serre (GES) par un financement de projets de séquestration des GES comme : L'équipement des écoles rurales en énergie solaire et l'élaboration de guides techniques et pédagogiques pour l'éducation environnementale.



Partenaire officiel du Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM), Maroc Telecom y participe chaque année avec des innovations technologiques au service de l'agriculture et de l'environnement.

En 2013, la solution présentée, « E-Sol », permet de transmettre des alertes aux agriculteurs dès que les seuils environnementaux préalablement définis pour le sol (humidité du sol, humidité ambiante, température et lumière ambiantes) sont atteints.

Maroc Telecom a présenté lors de l'édition 2014 un outil d'aide à la gestion du pâturage de dromadaires qui permet aux éleveurs de recevoir par SMS ou par Internet 3G, en temps réel, les potentialités de pâturage existantes sur un territoire étendu et le nombre optimal de têtes de bétail à couvrir.

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

Maroc Telecom respecte les normes environnementales et les principes de précaution internationaux dans l'ensemble de ses sites techniques et exerce une vigilance active en matière de santé publique et de téléphonie mobile.

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

Les niveaux relevés sont très largement inférieurs aux seuils des normes en vigueur.

Maroc Telecom maintient un dialogue constructif avec les riverains et les clients qui souhaitent s'informer sur les éventuels impacts des antennes relais sur leur santé.

Maroc Telecom veille à rassurer en toute transparence les riverains et organise des réunions d'information afin de répondre à leurs questions et préoccupations.

*Membre de l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), Maroc Telecom a contribué à l'édition d'une brochure d'information intitulée « **Du bon usage de la téléphonie mobile** » destinée au 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.*

ce guide a été distribué dans les agences commerciales et est en ligne sur le site www.iam.ma.

**Du bon usage
de la téléphonie
mobile**

mati
Association Marocaine des
Professionnels des Télécoms



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 considère la prévention de la corruption comme un devoir qui doit être appliqué au quotidien et à tous les niveaux

Maroc Telecom est engagé dans une stratégie proactive pour prévenir et lutter contre toute forme de corruption:

Sur décision du Directoire, **un Code d'Ethique a été mis en place en 2006**, afin de sensibiliser tous les salariés et leur faire prendre conscience du fait que certains types d'activités et de relations sont sujets à de strictes limitations ou doivent être absolument évités.

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

Dans le cadre de sa **vigilance envers le manquement d'initié**, Maroc Telecom soumet à la signature des collaborateurs détenant ou susceptibles de détenir des informations privilégiées, **un engagement de confidentialité** qui devient une partie intégrante de leur contrat.



Le cabinet Vigeo a remis en 2011 et en 2013 à Maroc Telecom le trophée 'Top Performer RSE' pour attester des efforts accomplis et récompenser la politique du Groupe en matière de prévention de la corruption.

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

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

Des formations et une campagne interne de sensibilisation ont été organisées pour la lutte contre la fraude et la corruption.

A ce jour, près de 2400 collaborateurs ont été formés sur les mécanismes de prévention et de détection de la fraude.

Des procédures de contrôles rigoureux, des instruments de suivi et des mesures disciplinaires pour les cas de corruption avérés ont été mis en place.

Des missions d'audit interne sont régulièrement planifiées pour l'ensemble des activités de l'entreprise ; notamment en vue de la prévention et détection de fraudes.

*Un responsable de la déontologie a été désigné pour conseiller les collaborateurs et veiller à la bonne application du code d'éthique. Les collaborateurs peuvent le consulter en cas de situation délicate ou ambiguë relevant de l'éthique, **via une adresse mail mise à leur disposition.***

Le déontologue élabore un rapport annuel transmis au CDVM (Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières) deux fois par an conformément aux obligations légales.



Le code d'éthique de Maroc Telecom rappelle les principes et règles en vigueur en matière de déontologie et la nécessité de s'y conformer scrupuleusement.

Il traite, notamment :

- ✓ *des mesures de prévention, et des règles relatives à la déclaration des intérêts ;*
- ✓ *de l'identification de situations de conflit d'intérêts ;*
- ✓ *des devoirs et obligations des collaborateurs après cessation de leurs fonctions.*

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

Un document rappelant l'obligation et le devoir de discrétion en cas d'utilisation d'informations privilégiées est remis aux collaborateurs concernés.

EVALUATIONS EXTRA-FINANCIERES

Travaux de vérification du reporting extra financier

*Maroc Telecom a mis en place un reporting extra financier depuis 2009 (données environnementales, sociales et sociétales). Ces indicateurs extra-financiers font l'objet, chaque année, de travaux de vérification avant leur publication. Les audits sont réalisés par les équipes responsables de l'audit interne chez Maroc Telecom ; 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 en vigueur 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.*