

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	P15
• Environnement	P19
• Lutte contre la corruption	P25
TROPHEES & DISTINCTIONS	P28

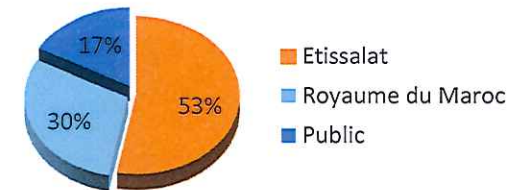
PRESENTATION DE MAROC TELECOM

Positionnement et nouvelles acquisitions

Maroc

Répartition du capital de Maroc Telecom : Etisalat* : 53% ; Royaume du Maroc : 30% ; Public : 17%.

* Via SPT, filiale à respectivement 91,3% et 8,7% d'Etisalat (Emirates Telecommunications Corporation) et du fonds de Développement d'Abu Dhabi.

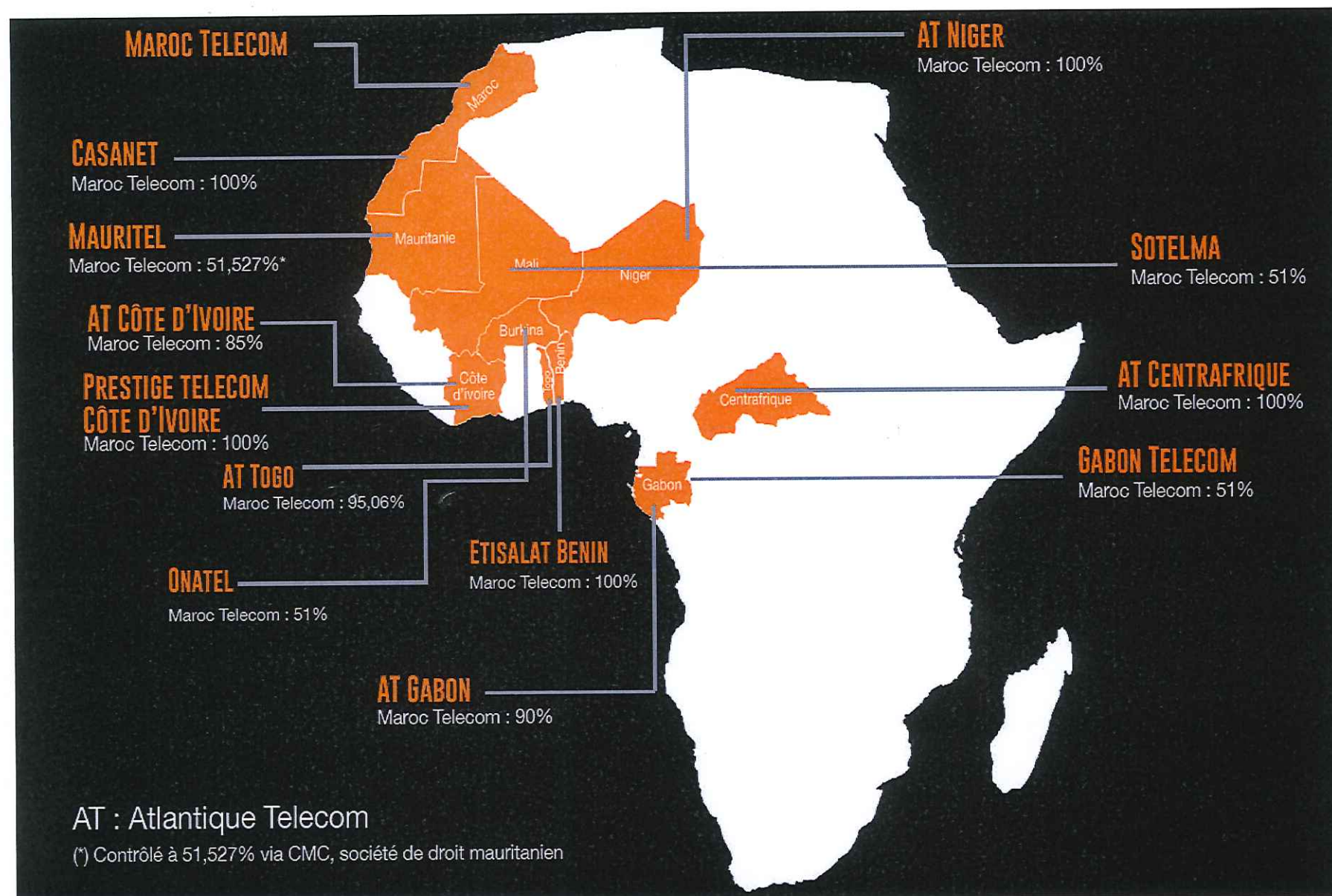


International

Présent à l'international depuis 2001, Maroc Telecom a acquis en janvier 2015 six nouveaux opérateurs télécom. Le Groupe Maroc Telecom est aujourd'hui présent dans dix pays en Afrique : **Maroc, Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali, Mauritanie, Niger, république Centrafricaine, Togo**. Les nouvelles acquisitions renforcent de manière significative l'étendue du Groupe en Afrique et sur des marchés à fort potentiel de croissance.

Résultats des neufs premiers mois 2015

- Au cours des neuf premiers mois de 2015, le groupe Maroc Telecom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de **25 503 millions de dirhams**.
- Le Groupe compte près de 51 millions de clients.
- Au Maroc : le parc **Mobile** s'établit à **18,6 millions de clients** ; le parc **Fixe** atteint **1,5 millions de lignes**. Le parc Internet compte 7,5 millions d'abonnements (dont 1 090 milliers accès Haut Débit : ADSL et liaisons louées).



DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE

L'engagement de Maroc Telecom dans le développement durable est ancré dans sa culture. Acteur majeur des télécommunications sur le continent africain, présent aujourd'hui dans 10 pays, il œuvre en vue de faciliter l'accès aux services de communication et mène de nombreuses actions pour le bien-être des populations. Ses trois principaux enjeux de développement durable sont la réduction de la fracture numérique, l'accompagnement du développement social et économique des pays où il est implanté et l'application de pratiques responsables avec l'ensemble des parties prenantes.

Quand Maroc Telecom a adhéré au Pacte Mondial en 2012, nous étions convaincus que les dix principes du Pacte, relatifs aux droits de l'Homme, au droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption, constituent un formidable socle pour continuer à progresser. Nous sommes aujourd'hui fiers de renouveler notre soutien à ces principes.

Nos enjeux relèvent bien des droits humains. En effet, Maroc Telecom s'attache à fournir, dans l'ensemble des pays où il est présent, des services axés sur les besoins des populations et accessibles à tous ; il promeut ainsi le droit de chaque citoyen à communiquer, accéder à l'information, au savoir, à la culture ou encore au divertissement. Dans tous ces pays, le Groupe Maroc Telecom investit massivement pour couvrir l'ensemble des territoires et introduire les dernières technologies visant à réduire la fracture numérique et à favoriser une croissance soutenue et durable.

Aujourd'hui, nous publions notre 3^{ème} Communication sur le progrès retraçant nos réalisations les plus importantes. L'année écoulée a été marquée par l'intensification des investissements pour l'extension de la couverture Haut Débit et l'introduction du Très Haut Débit Fixe et Mobile, de véritables leviers pour la compétitivité du pays. Maroc Telecom continue d'agir au quotidien pour assurer le bien-être de ses salariés, à travers une politique sociale rigoureuse en matière de dialogue social, de santé et de formation mais également celui des citoyens par son appui à de nombreuses initiatives humanitaires, culturelles, sportives et de préservation de l'environnement.

Renforcer l'égalité des chances, réduire l'impact de nos activités sur l'environnement et rendre compte de nos actions sont autant d'illustrations de la mise en œuvre effective des principes de droits de l'homme, d'éthique et de transparence.

De nombreux prix et distinctions décernés à l'entreprise, comme le Grand Prix Panafricain des Leaders du Développement, la présence dans l'index Euronext-Vigeo des 70 meilleures entreprises en responsabilité sociale dans des pays en développement ou encore le Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc, attestent de l'authenticité et de la solidité de notre engagement.

Fort de ses réalisations, Maroc Telecom réaffirme sa volonté de poursuivre son action dans une démarche de progrès conformément aux principes du Pacte Mondial.

Le Président du Directoire
Abdeslam AHIZOUNE



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

I. Droits de l'Homme



DROIT 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.

Maroc Telecom facilite l'accès aux services de communication au plus grand nombre

La réduction de la fracture numérique est un axe majeur de la politique de développement durable (DD) de Maroc Telecom.

Maroc Telecom poursuit la couverture des zones isolées, le renforcement de la connectivité des territoires et innove en continu pour offrir des services diversifiés adaptés à tous les besoins, à des tarifs accessibles à tous.

Maroc Telecom favorise l'essor du Haut et Très Haut débit sur l'ensemble du territoire

Maroc Telecom est engagé à soutenir le développement socio-économique du pays ; le deuxième axe majeur de sa politique DD.

Maroc Telecom poursuit les investissements pour doter le pays d'une infrastructure moderne, fiable et performante, qui favorise la participation active de chacun dans le développement économique, social et culturel.

Maroc Telecom soutient l'éducation, la formation et le talent des jeunes

"Faciliter l'accès à l'éducation et au savoir et préparer les acteurs du développement futurs" fait partie des objectifs poursuivis par Maroc Telecom, dans le cadre de sa politique DD.

Maroc Telecom entreprend plusieurs initiatives pour valoriser les jeunes et les encourager à concrétiser pleinement et librement leurs talents.

Maroc Telecom promeut l'accès à la culture pour tous et la diversité culturelle

La culture est indispensable à l'épanouissement des individus. Maroc Telecom a inscrit son engagement en faveur de l'art et la culture, dans sa politique DD.

Maroc Telecom mène des initiatives propres et soutient de nombreuses actions de la société civile qui promeuvent la diversité du patrimoine et la participation de chacun à la vie culturelle.

Exemples illustrant la mise en œuvre du principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

Maroc Telecom déploie **des moyens considérables pour assurer une couverture maximale des territoires et renforcer leur connectivité.**

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 septembre 2015, **près de 7 300 localités isolées ont été desservies par Maroc Telecom, soit une réalisation de 99% de ses objectifs dans le PACTE.**

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

Maroc Telecom a réalisé un projet ambitieux : le Transafricain, un câble terrestre à fibre optique qui relie le Maroc au Burkina Faso et au Niger via la Mauritanie et le Mali sur une distance de 5 700 km de long. le Transafricain est raccordé à l'Europe et à l'Asie à travers un système de câbles sous-marins auxquels Maroc Telecom a accès, dont deux construits par ses fonds propres : Atlas offshore et Loukkos.

Cette connexion haut débit permet le renforcement de la connectivité des pays d'implantation du Groupe en Afrique de l'ouest, avec le reste du monde ; il leur fournit les capacités suffisantes pour le développement de leurs réseaux de téléphonie et d'Internet et le désenclavement des régions les plus éloignées.

En octobre 2015, Maroc Telecom a obtenu la licence pour le déploiement du réseau VSAT. Ce réseau couvrira **100% du territoire marocain** et permettra d'offrir les services voix et internet à la population des zones blanches, qui ne sont connectées jusqu'à présent à aucun réseau de télécommunications



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

La baisse des prix du Mobile a dépassé 60% sur les trois dernières années, notamment grâce à des offres d'abondance, des promotions fréquentes et à la généralisation de la tarification à la seconde.
En 2014, cette baisse a été de **24%**, permettant une augmentation des usages de **23%**.

Maroc Telecom dispose de la couverture Mobile la plus étendue du Royaume

Exemples illustrant la mise en œuvre du principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

Le Groupe Maroc Telecom poursuit un important **programme de modernisation de ses réseaux**, avec le déploiement de **technologies haut et très haut débit, en particulier au Maroc.**

Le Groupe accompagne ainsi les populations vers des usages numériques toujours plus avancés.

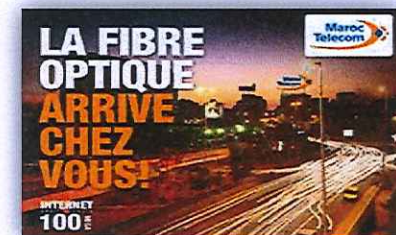


La quasi-totalité des équipements mobiles actuels de Maroc Telecom a été remplacée par les technologies les plus avancées, notamment la technologie « Single RAN » (Radio Access Network).

Le réseau Fixe a connu quant à lui le déploiement des équipements « MSAN » (Multi Service Access Node) au plus près des clients pour fournir des débits Internet élevés et une meilleure qualité de service.

Les investissements du Groupe ont un impact favorable sur la création d'emplois. 127 000 emplois indirects ont été créés au Maroc et plus de 360 000 dans les pays de ses filiales.

En juillet 2015, Maroc Telecom a lancé la **4G+**, la version la plus évoluée de la quatrième génération Mobile qui permet des débits de connexion pouvant atteindre 225 Mbps, soit des débits 1,5 fois plus rapides que ceux permis par la 4G.



Exemples illustrant la mise en œuvre du principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

Maroc Telecom œuvre pour la démocratisation de 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.

Maroc apporte son appui à de nombreuses manifestations renforçant les compétences des jeunes dans plusieurs domaines.



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% parmi 5 opérateurs.

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/ou des connexions Internet à des tarifs avantageux.

A fin 2014, Maroc Telecom avait équipé plus de

200 940 enseignants et près de 66 340 étudiants, ce qui représente les contributions suivantes : 71% au programme Nafid@ et 65% au programme Injaz, parmi 3 opérateurs.

*En 2015, Maroc Telecom a été partenaire **Platinum** du "Moroccan Collegiate programming Contest" (MCPC), une compétition de programmation réunissant des étudiants de plusieurs universités du Maroc. Les gagnants représentent le Maroc dans la compétition régionale du monde arabe "The Arab Collegiate programming Contest", une étape de qualification pour le concours international "International Collegiate Programming Contest", qui rassemblent des universités du monde entier.*

*En **Partenaire Premium**, Maroc Telecom a également soutenu la **39^{ème}** édition de la coupe du monde "International Collegiate Programming Contest" tenue à Marrakech et pour la première fois dans un pays africain.*

Exemples illustrant la mise en œuvre du principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

Maroc Telecom accompagne les jeunes talents dans leur créativité et leur expression.

MUSIQUE

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.



SPORT

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.

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 4 300 élèves âgés de 6 à 17 ans y compris des enfants de salariés.



WEB

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.



Exemples illustrant la mise en œuvre du principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

Maroc Telecom promeut toutes les formes d'expressions culturelles et l'accès à la culture pour tous.



Maroc Telecom soutient chaque année de **nombreux festivals de musique; des festivals de renommée nationale et internationale**, tels que le Festival Mawazine ou le Festival de Fès des musiques sacrées du monde sans oublier des **festivals régionaux** qui visent à perpétuer les arts populaires traditionnels comme le festival d'El-Ayta de Taounate, le festival Amazigh de Fès, et le festival Twiza de Tanger et le festival Jawhara d'El Jadida.



Maroc Telecom est un **partenaire fidèle du Festival International du Film de Marrakech**, l'une des plus importantes manifestations du 7ème art au Maroc.



Le **Théâtre National Mohammed V de Rabat**, premier bâtiment théâtral dans la capitale, **bénéficie de l'appui de Maroc Telecom** pour mettre en place une **programmation culturelle des plus riches, abordant des thématiques diversifiées : musicales, théâtrales, lyriques, chorégraphiques et plastiques**



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

Depuis 2002, Maroc Telecom organise chaque été son Festival des Plages dans les principales villes côtières du Royaume : concerts gratuits et des villages aménagés sur les plages pour offrir gratuitement des activités culturelles et sportives. En 2015, **5 millions** de spectateurs ont pu apprécier plus de **230 concerts** dans plus de **10 villes côtières**, réunissant près de **220 groupes locaux et 120 stars** nationales et internationales.

Les villages ont profité à plus de **1,8 millions d'estivants dont 500 000 enfants**.

متحف اتصالات المغرب
musée



Premier musée technologique au Maroc, 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.

Plus de 76% des visiteurs sont des enfants de moins de 16 ans.

En mai 2015 le Musée de Maroc Telecom a fêté la Journée Mondiale des Musées. Un rendez-vous annuel pour sensibiliser le grand public et les enfants en particulier, aux enjeux des musées dans le développement de la société.

Plus d'une centaine d'enfants a participé aux séances d'animation organisées par le Musée de Maroc Telecom.



DROIT 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 protège les données personnelles de ses clients et salariés

La protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée sont des droits fondamentaux majeurs. **Maroc Telecom est certifié ISO 271001 depuis 2007**; une certification qui garantit que l'ensemble des données sensibles de l'entreprise sont protégées, notamment les données personnelles. Une politique traduisant cet engagement et une charte rappelant les règles internes à respecter en matière de sécurité de l'information et de protection des données personnelles sont diffusées auprès de l'ensemble des salariés. Une clause « sécurité et confidentialité des données personnelles » figure dans tous les contrats de sous-traitance.

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

Les services communautaires Mobile font l'objet de modération pour bloquer les messages à caractère violent, pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine. Pour des services à valeur ajoutée, Maroc Telecom s'assure que les contenus du fournisseur respectent la législation en vigueur, les droits des tiers et leur image, sont en conformité avec l'ordre public et les bonnes mœurs. La protection du jeune public est un axe majeur de la charte éditoriale du portail Menara, développé par la filiale Casanet de Maroc Telecom.

Maroc Telecom est impliqué auprès de la société civile pour lutter contre l'exclusion sociale

Maroc Telecom a formalisé dans sa politique de développement durable son engagement en faveur du bien-être des populations. Maroc Telecom soutient de nombreuses fondations et associations d'envergure nationale qui mènent des actions humanitaires au bénéfice d'un développement inclusif, équitable et durable.

Maroc Telecom associe ses partenaires à ses principes d'éthique et de développement durable et de respect des droits de l'Homme.

Des clauses Développement Durable sont intégrées depuis 2010 dans la totalité des contrats avec les fournisseurs. Elles sont relatives au respect des principes fondamentaux en matière de droits de l'Homme et de droit du travail, au respect des engagements relatifs à la protection de l'environnement et des engagements en matière de lutte contre la corruption. En 2014, Maroc Telecom a déployé une charte portant sur ces mêmes principes auprès des distributeurs.

Exemples illustrant la mise en œuvre du principe 2

Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.



Protection des jeunes dans l'usage du numérique

Depuis 2013, Maroc Telecom met gratuitement à la disposition de ses clients une solution de **contrôle parental des contenus Internet**. 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.



Audits auprès des fournisseurs

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.



Sécurité de l'information et protection des données personnelles

La certification ISO 27001 est régulièrement renouvelée tous les trois ans. En septembre 2015, Maroc Telecom a passé avec succès l'audit de transition vers la version 2013 de la norme.



Chaque année, Maroc Telecom réalise des audits internes pour s'assurer de sa conformité aux exigences de la norme.

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 obtenu 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.



Lutte contre l'exclusion sociale

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 œuvre du principe 2

Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.



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

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

II. Droit du travail



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

Maroc Telecom promeut l'égalité des chances et pratique un traitement égalitaire de ses salariés 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.

Maroc Telecom impose à ses partenaires le respect du droit de travail

Des **clauses Développement Durable** sont intégrées depuis 2010 dans la totalité des contrats avec les fournisseurs. Elles sont relatives au respect des principes fondamentaux **en matière de droits de l'Homme** et de **droit du travail**, au respect des engagements relatifs à la **protection de l'environnement** et des engagements **en matière de lutte contre la corruption**. En 2014, Maroc Telecom a déployé une charte portant sur ces mêmes principes auprès des distributeurs.

Exemples illustrant la mise en œuvre des principes 3, 4, 5 et 6

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective, à éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, à abolir le travail des enfants et à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Maroc Telecom dispose, conformément aux obligations légales de délégués du personnel et d'un comité d'entreprise créé en 2006.
Les salariés de Maroc Telecom sont représentés par 5 syndicats.

100% des salariés sont couverts par la convention collective.

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

Des réunions de dialogue et de concertation sont tenues régulièrement avec les syndicats, le comité d'entreprise et le comité d'hygiène et sécurité.

Les accords signés avec les partenaires sociaux sont diffusés systématiquement sur l'intranet.

Renouvellement en 2015 de la convention collective pour une période de trois ans.

Maroc Telecom accorde une importance particulière à la négociation collective pour le bien être de ses salariés.

En 2015 et conformément au planning réglementaire national des élections professionnelles, de nouveaux délégués du personnel ont été élus ainsi que les représentants du personnel aux comités de sécurité et d'hygiène et au comité d'entreprise.

A Maroc Telecom, tous les aspects de la gestion et du management des ressources humaines font l'objet de débats lors des négociations collectives : les affaires sociales, la rémunération, la formation, l'hygiène et sécurité, la discipline, l'évolution de carrière, les réclamations, la retraite, etc.



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, 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 figure dans le rapport d'activité et de développement durable.

Exemples illustrant la mise en œuvre des principes 3, 4, 5 et 6

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective, à éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, à abolir le travail des enfants et à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

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

A fin septembre 2015, plus de 22 000 journées de formation ont été dispensées et plus de 5 100 salariés en ont bénéficié.
Le taux moyen de formation est de 3 jours par collaborateur

Le taux de femmes est de 25% et le pourcentage des femmes cadres est de 29,8 %.

Statistiques âge : 7,4% des salariés ont entre 20 (plus jeunes recrues) et 30 ans, 83% ont entre 30 et 55 ans et 9,6% ont plus de 55 ans.

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

Les salariés conservent l'intégralité de leur salaire en cas de congé maternité ou de congé maladie.
D'autres avantages sociaux comme l'accès aux centres d'estivage et clubs sportifs, l'octroi de prêts, etc. sont accordés aux salariés de Maroc Telecom **sans aucune discrimination**.

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 salariés 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 entre 2014 et septembre 2015 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.

1 818 collaborateurs et managers ont suivi une formation en santé et sécurité au travail.

Maroc Telecom offre aux salariés qui le souhaitent, une formation diplômante de longue durée dispensée par des établissements de formation. Les modules s'enseignent en cours du soir.



Un nouvel accord social a été signé en décembre 2014. Il porte sur une évolution de la rémunération et l'amélioration de plusieurs autres avantages.

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

III. Environnement



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 développe des services de télécommunications fiables et innovants permettant aux individus et aux acteurs économiques d'optimiser leurs déplacements et ainsi, de réduire les consommations de carburant et de papier.

L'engagement de Maroc Telecom en faveur de l'environnement -formalisé dans sa politique environnementale - se décline autour de deux axes principaux : sensibiliser à la protection de l'environnement et réduire ses propres impacts environnementaux.

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 tire profit des innovations technologiques pour minimiser l'impact environnemental de ses activités

Dans le cadre de sa politique environnementale, Maroc Telecom poursuit plusieurs objectifs : améliorer l'efficacité énergétique des sites, réduire la consommation des énergies, gérer efficacement les déchets issus de ses activités, etc.

Pour atteindre ces objectifs, Maroc Telecom déploie les dernières technologies dans ses réseaux et promeut la dématérialisation.

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 œuvre des principes 7, 8, et 9

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement, à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Maroc Telecom améliore en continu l'efficacité énergétique de ses sites techniques et optimise son usage du papier et du carburant.

Les équipements de ventilation free-cooling, ne déclenchant le climatiseur que lorsque la température extérieure atteint un seuil élevé prédéfini, ont été installés dans plus de 2 370 sites à fin septembre 2015 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%.

Maroc Telecom recourt de plus en plus aux énergies renouvelables pour alimenter les sites techniques isolés. A fin septembre 2015, plus 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 de 40% sa consommation de papier liée à la facturation. Ce service permet aux clients de consulter en ligne leurs factures de téléphonie mobile, fixe et d'Internet. En 2015, Maroc Telecom a lancé l'application mobile de l'e-facturation permettant à ses clients de consulter leurs factures sur les smartphones et les tablettes.

La facture unique Fixe et Internet de Maroc Telecom, permet aux clients depuis 2010, de recevoir, sur un seul papier, les factures du Fixe et d'Internet, envoyées avant séparément. Cette action a permis à Maroc Telecom de réduire de 25% sa consommation de papier liée à cette activité.

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.

Maroc Telecom optimise en continu la consommation de carburant et opte pour la location longue durée des véhicules, qui permet de disposer d'un parc automobile toujours plus récents avec des moteurs dégageant moins de CO₂ et consommant moins de carburant. En 2014, ce renouvellement a concerné 555 véhicules plus écologiques.

En 2015, Maroc Telecom a renouvelé 70 véhicules par des véhicules avec des moteurs plus écologiques et une consommation réduite.



Exemples illustrant la mise en œuvre des principes 7, 8, et 9

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement, à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



En 2014, Maroc Telecom a mis en place **un référentiel des exigences environnementales** issues de la réglementation nationale, internationale et des bonnes pratiques. Ces exigences ont été triées selon leur applicabilité au contexte de Maroc Telecom. **130 exigences** ont été identifiées. Ces dernières sont relatives à la gestion environnementale en général, à l'état général des sites, à l'usage de l'énergie et de l'eau, à la production des déchets, aux émissions atmosphériques et aux nuisances (visuels et sonores). Une **grille d'audit** a été mise en place et comprend toutes les exigences identifiées. Elle permet de vérifier sur le terrain le respect de chacune de ces exigences.



Maroc Telecom a réalisé **des audits internes** afin d'établir un état des lieux des déchets existants, de les classer par type et niveau de dangerosité et d'apprécier les moyens mis en place pour leur évacuation.

En 2015, Maroc Telecom a engagé des travaux pour mettre en place une **gestion efficace des déchets issus de ses activités**, conforme avec les réglementations en vigueur les bonnes pratiques du secteur.

Exemples illustrant la mise en œuvre des principes 7, 8, et 9

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement, à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



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 une partie de 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.



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 2015, 95 antennes esthétiques ont été implantées.**



Maroc Telecom participe chaque année depuis 2001 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 quatorze plages du Royaume dont 3 arborent le **Pavillon bleu**, label européen attestant de la propreté d'une plage, d'une bonne qualité de ses eaux de baignade et d'un aménagement optimal.



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 œuvre des principes 7, 8, et 9

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement, à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



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 salariés 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 en suivant cinq principes du label de Haute Qualité Environnementale, de manière à réduire la consommation d'énergie, à gérer l'eau de manière optimale et 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 salariés 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

IV. Lutte contre la corruption



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

Maroc Telecom agit contre la corruption sous toutes ses formes

Maroc Telecom a formalisé un engagement pour la prévention de la corruption dans son code de déontologie. Ce Code rappelle les principes et règles en vigueur en matière de déontologie et la nécessité de s'y conformer scrupuleusement.

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

Pour prévenir les manquements d'initiés, Maroc Telecom soumet à la signature des salariés détenant ou susceptibles de détenir des informations privilégiées, un engagement de confidentialité qui devient une partie intégrante de leur contrat.

Les fournisseurs de Maroc Telecom sont tenus de respecter les principes de son code d'éthique

Les contrats fournisseurs et sous-traitants intègrent depuis 2010, une clause d'engagement pour un développement durable traitant du respect du code d'Ethique ainsi que la lutte contre la corruption.

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.

Exemples illustrant la mise en œuvre du 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

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 salariés 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 salariés et veiller à la bonne application du code d'éthique. Les salariés 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 salariés après cessation de leurs fonctions.

Lors des séminaires d'intégration, les nouveaux salariés sont sensibilisés sur le respect du code d'éthique de Maroc Telecom.

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

TROPHEES & DISTINCTIONS



TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Le Grand Prix Panafricain des Leaders 2015

En janvier 2015, l'ONG internationale **NOV'AFRIQUE** (*Nouvelle Vision de l'Afrique*) a organisé, à Rabat, une cérémonie de remise des trophées du **Grand Prix Panafricain des Leaders** (*Prix International Padel*). Ce prix récompense les sociétés et dirigeants qui, par la qualité de leur travail dans tous les secteurs d'activités, se posent comme de véritables artisans de développement en Afrique.

Maroc Telecom ainsi que son Président du Directoire, M. Abdeslam Ahizoune ont été primés. M. Abdeslam Ahizoune, a obtenu le **Prix « Super Diamant du meilleur promoteur du secteur des télécommunications »**, en reconnaissance de son action pour ancrer davantage Maroc Telecom dans le continent africain.

Maroc Telecom, en tant qu'entreprise, a reçu le **Prix « meilleur promoteur des activités des télécommunications en Afrique »**



Une reconnaissance panafricaine de Maroc Telecom et de son Président pour le développement réussi de la coopération Sud-Sud telle que voulue et initiée par Sa Majesté le roi Mohammed VI.



TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Le Label RSE de la CGEM

Le Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) 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 des entreprises aux objectifs de la charte de responsabilité sociale de la CGEM. Cette dernière 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.

En Février 2014, Maroc Telecom a obtenu le Label RSE de la CGEM qui lui a été accordé après un audit d'évaluation de la conformité de ses objectifs RSE avec ceux de la charte de la CGEM.



En 2015, ce label a été maintenu après un audit de suivi qui a été réalisé par un cabinet mandaté par la CGEM. Celui-ci a noté que les performances RSE de Maroc Telecom étaient en amélioration conformément aux objectifs de la charte de responsabilité sociale de la CGEM.



TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Les trophées "Top Performer RSE" de Vigeo rating

Vigeo Rating observe et évalue la performance extra financière (performance environnementale, sociale et de gouvernance) de sociétés. 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. Chaque 18 mois, Maroc Telecom participe à cette notation en renseignant un questionnaire de Vigeo **axé sur 16 critères dans 6 domaines de la RSE : droits humains, ressources humaines, environnement, engagement sociétal, comportement sur les marchés et gouvernance d'entreprise.**

En participant au **Rating Vigeo**, Maroc Telecom identifie son niveau de performance RSE et le compare à celui d'autres grandes entreprises.



TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Le Label Entreprise sans Tabac de la Fondation Lalla Salma – Prévention et traitement des Cancers

Maroc Telecom est **aujourd'hui une entreprise sans tabac**. Elle a été la première entreprise à adhérer, en 2007, au **programme national de lutte contre le tabac** « Collèges, Lycées et Entreprises sans tabac », lancé par Son Altesse Royale la Princesse Lalla Salma, Présidente de la Fondation Lalla Salma - Prévention et traitement des cancers.

Un plan d'action a été mis en place avec pour objectif de réduire le nombre de fumeurs. Des campagnes de sensibilisation contre les méfaits du tabac, un suivi médical, des produits de sevrage quasi gratuits, l'interdiction de fumer dans les locaux pour protéger les non-fumeurs... toutes ces actions ont permis, à ce jour à plus de **900 salariés** de cesser de fumer et à près de **350 autres** de réduire leur consommation de cigarettes.

Maroc Telecom a été **la première et la seule entreprise à avoir obtenu en 2010 le label OR « Entreprise sans tabac »** de la Fondation Lalla Salma –Prévention et traitement des cancers. Ce label qui récompense les efforts accomplis en matière de lutte contre le tabagisme lui a été depuis, **décerné chaque année**.



En 2014, lors de la cérémonie de remise des labels de la Fondation, la Princesse Lalla Salma qui a présidé la cérémonie, a dévoilé une plaque commémorative du Label donnant statut définitif d'Entreprise sans tabac à Maroc Telecom qui a reçu le Label Or cinq années de suite.



TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Le Certificat d'Excellence Tripadvisor pour Arsat Moulay Abdeslam Cyber Park

Maroc Telecom a obtenu, en juin 2014 puis en juin 2015, le Certificat d'Excellence 2014 de la part de TripAdvisor pour le cyber parc Arsat Moulay Abdeslam de Marrakech.

Héritage du patrimoine marocain du fait de sa création il y a 300 ans par le Prince Moulay Abdeslam sur une superficie de huit hectares au cœur de Marrakech 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.



En 2015, le parc obtient, pour la deuxième année consécutive, le Certificat d'Excellence du TripAdvisor pour la qualité de son accueil et de son service.



TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Maroc Telecom dans le nouvel indice ESG Euronext-Vigéo, dédié au marché des Pays Emergents

En juin 2015, Maroc Telecom a figuré dans le "Euronext-Vigéo EM 70", le nouvel indice ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dédié au marché des Pays Emergents. L'indice a été lancé par Euronext, le principal opérateur boursier de la zone euro, et Vigéo, l'agence leader en Europe de la notation de la responsabilité sociale des entreprises.

Le nouvel indice ESG Euronext-Vigéo EM 70, distingue 70 entreprises parmi 900 entreprises cotées dans plus de 30 pays en développement, auxquelles Vigéo a attribué les notes les plus élevées et qui ont démontré les meilleures performances en responsabilité sociale.



Le classement de Maroc Telecom dans le nouvel Indice ESG Euronext-Vigéo EM 70, illustre l'importance qu'accorde Maroc Telecom aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. A noter qu'en 2012, Maroc Telecom a déjà été classé en 10ème position dans l'indice Standard & Poor's Dow Jones "S&P/Hawkamah ESG Pan Arab Index" qui comprend 50 entreprises panarabes classées sur la base de leur performance par rapport à 200 indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance et déjà primé "Entreprise la plus performante" du Continent Africain, toutes catégories confondues lors de l'édition 2012 des « Cauris d'Or ».

TROPHEES & DISTINCTIONS

👉 Tour Maroc Telecom : la Mention Spéciale du jury pour le Grand Prix des Bâtiments de Très Grande Hauteur

*Orienté vers le respect de l'environnement et le confort des usagers, Maroc Telecom a fait le choix d'intégrer une **dimension Haute Qualité Environnementale** dans la conception de son nouveau siège. Immeuble intelligent de 22 niveaux, équipé des toutes dernières technologies de la communication et de l'information, le nouveau siège de Maroc Telecom est également **respectueux de l'environnement**.*

*A l'image des services de Maroc Telecom, son nouveau siège social est une **tour communicante ouverte sur la ville**. Equipée des dernières technologies en matière de projections d'images, sa façade prend vie et s'anime d'images en hautes définitions qui illuminent la tour. L'auditorium, annexé à celle-ci, est un espace événementiel doté des dernières techniques en matière de scénographie. Le nouveau musée traduit, quant à lui, le souhait de Maroc Telecom de raconter et de partager son histoire.*



Parce qu'elle reflète la culture de l'ouverture et répond aux normes les plus exigeantes en matière de sécurité et de respect de l'environnement, la Tour Maroc Telecom a reçu en septembre 2007 la mention spéciale du jury pour le Grand Prix des Bâtiments de Très Grande Hauteur au Forum Ecobuilding à Paris.

