

Communication sur le progrès 2015-2016 Pacte Mondial des Nations Unies

Direction Affaires sociales & Développement durable

12/11/2016

SOMMAIRE

PRESENTATION DE MAROC TELECOM.....	3
DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE.....	5
MISE EN OEUVRE DES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL AU SEIN DE MAROC TELECOM	6
• Droits de l’Homme	6
• Droit du travail	15
• Environnement	19
• Lutte contre la corruption	24
TROPHEES & DISTINCTIONS	27

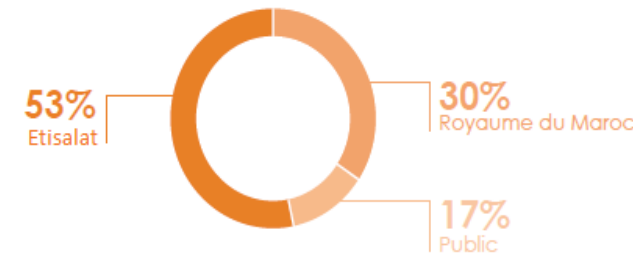
PRESENTATION DE MAROC TELECOM

Positionnement

Maroc

Répartition du capital de Maroc Telecom :

Etisalat* : 53% ; Royaume du Maroc : 30% ; Public : 17%.



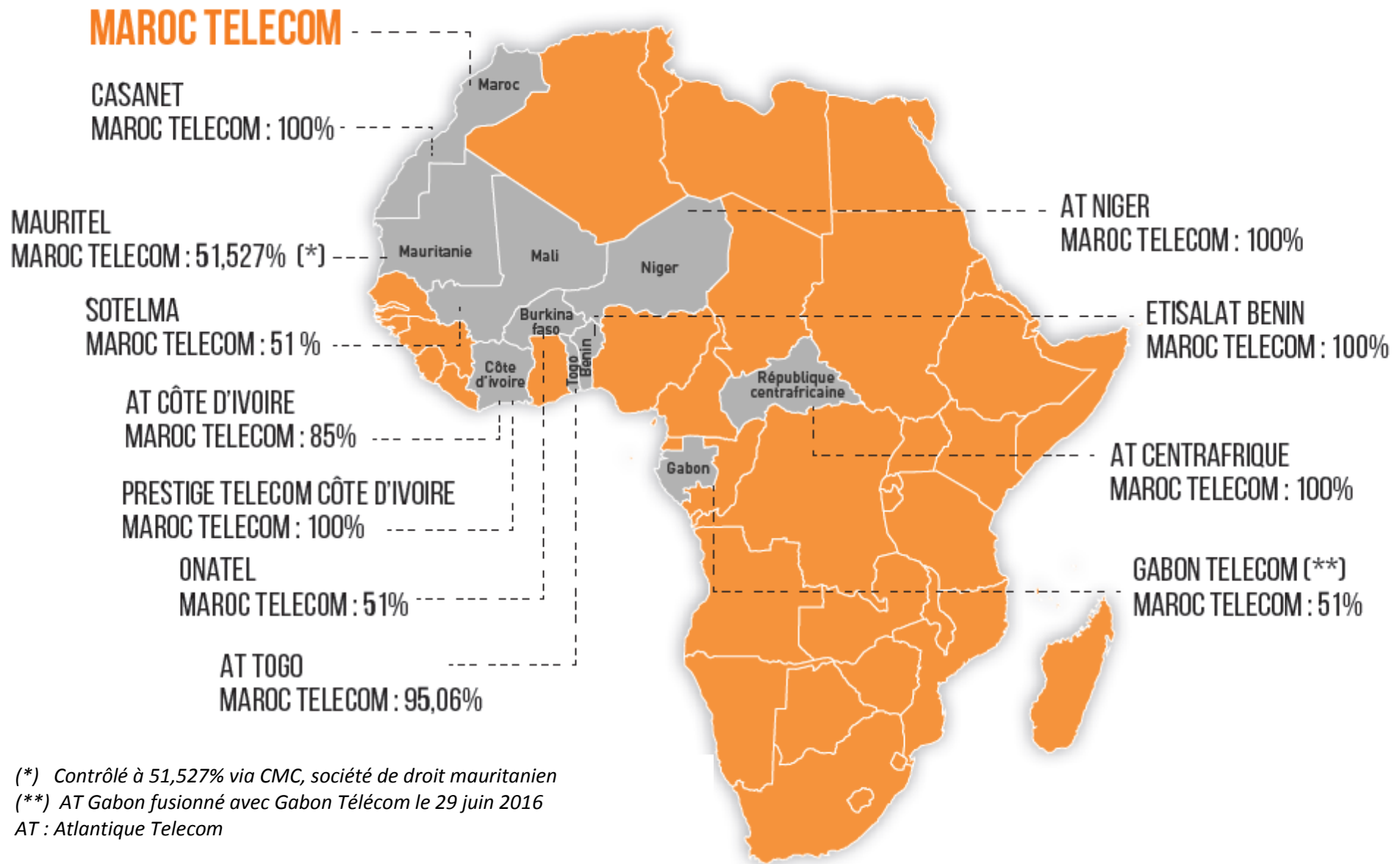
* Via SPT, filiale à respectivement 91,3% et 8,7% d'Etisalat (Emirates Telecommunications Corporation) et du fonds de Développement d'Abu Dhabi.

International

Présent à l'international depuis 2001, le Groupe Maroc Telecom est présent dans dix pays en Afrique : Maroc, Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Mali, Mauritanie, Niger, République Centrafricaine, Togo.

Résultats des neufs premiers mois 2016

- Au cours des neuf premiers mois de 2016, le groupe Maroc Telecom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 26 674 millions de dirhams.
- Le Groupe compte plus de 52 millions de clients.
- Au Maroc : le parc Mobile s'établit à 18,6 millions de clients ; le parc Fixe atteint 1,6 million de lignes. Le parc Internet compte 8,7 millions d'abonnements (dont 1,2 million accès Haut Débit : ADSL et liaisons louées).



DECLARATION DU PRESIDENT DU DIRECTOIRE

Maroc Telecom, opérateur de télécommunication de référence, présent aujourd'hui dans 10 pays, est leader sur le marché marocain et dans plusieurs pays d'Afrique. Cette position lui confère une responsabilité sociétale envers l'ensemble de ses interlocuteurs qu'ils soient clients, collaborateurs, actionnaires ou fournisseurs. Il s'engage de ce fait à répondre continuellement et efficacement à leurs exigences les plus pointues et d'anticiper leurs attentes.

Le développement durable fait partie intégrante de la culture de Maroc Telecom depuis plusieurs années. En effet, trois principaux enjeux ont été retenus dans le cadre d'une démarche formalisée en 2013. Il s'agit de la réduction de la fracture numérique, de l'accompagnement du développement social et économique des pays où Maroc Telecom est implanté et de l'adoption d'un comportement responsable vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes et de l'environnement.

Ces trois enjeux sont en parfaite adéquation avec les principes du Pacte Mondial que Maroc Telecom a fait le choix de soutenir en 2012 et qui portent sur le bien-être de l'Homme et l'éthique. **Aujourd'hui, Maroc Telecom réaffirme sa volonté de poursuivre dans cette voie de progrès.**

Plus que jamais, Maroc Telecom est convaincu que la pérennité de ses activités tient à ses investissements massifs dans les infrastructures qui soutiennent et favorisent les échanges, dans une société où les nouvelles technologies revêtent une dimension centrale et redéfinissent le rôle de l'information au sein des institutions. L'accès à Internet étant un droit fondamental, Maroc Telecom continue d'assumer la responsabilité qui lui incombe, celle de garantir ce droit pour tous, en mettant en place des réseaux performants et étendus. A cet effet, Maroc Telecom poursuit son important programme d'investissements notamment dans le Très Haut Débit Mobile et Fixe et dans la qualité des réseaux, que ce soit au Maroc ou dans les pays où ses filiales sont implantées. Ainsi, les échanges de données sur le réseau Mobile ont pu progresser de plus 80% sur les neuf premiers mois de l'année au Maroc, grâce à une accélération du déploiement de la quatrième génération, 4G+.

Une autre préoccupation primordiale du Groupe est celle de mettre l'innovation au service de l'Homme. Maroc Telecom s'engage à développer des offres qui vont au-delà des services de communication et qui sont de véritables outils de facilitation au quotidien : pour le travail, l'apprentissage, l'accès à l'information, à la culture ou encore au divertissement.

Enfin, Maroc Telecom réitère son engagement pour le respect des droits de l'Homme, la lutte contre la corruption, la garantie de bonnes conditions de travail à tous les collaborateurs, et la minimisation de l'impact de nos activités sur l'environnement.

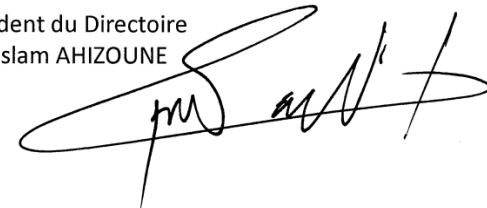
Toutes les réalisations de Maroc Telecom que vous trouverez dans notre 4^{ème} communication sur le progrès, témoignent de notre dynamisme afin de concrétiser les principes du Pacte Mondial.

La démarche de développement durable de Maroc Telecom s'est vue récompensée par de nombreux trophées, certifications et labels, preuves de sa solidité et de sa performance. Maroc Telecom souhaite continuer à améliorer sans cesse ses pratiques, en toute transparence.

Nous nous mobilisons pour que les années à venir soient tout aussi productives, dans notre participation active et constructive à favoriser un environnement économique et social épanouissant dans l'ensemble des pays où nous sommes présents.

C'est avec fierté que Maroc Telecom renouvelle son engagement aux dix 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



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 outils 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 l'extension de ses réseaux, pour garantir une large couverture des territoires.
- Maroc Telecom offre des services adaptés à tous les besoins à des tarifs accessibles à tous.

Maroc Telecom soutient la demande croissante pour les usages numériques

Le numérique favorise l'innovation et constitue un accélérateur du progrès.

Engagé à soutenir le développement économique et social, 2^{ème} axe de sa politique DD, Maroc Telecom investit massivement pour améliorer en continu la performance et la qualité de ses réseaux et accompagner ainsi l'augmentation et l'évolution des usages numériques.

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

L'art et la culture sont des piliers du développement durable des populations. 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.

Maroc Telecom soutient l'éducation et la formation des jeunes

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

Maroc Telecom multiplie les actions pour faciliter l'accès des jeunes au savoir et leur permettre d'enrichir leurs connaissances.

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.

Des investissements substantiels pour assurer une couverture maximale des territoires, moderniser les infrastructures et favoriser le développement des échanges numériques

Couverture maximale

PACTE (Programme d'Accès aux Télécoms) : programme du Service Universel, lancé en 2008

De 2008 à fin septembre 2016, Maroc Telecom a couvert près de 7 300 zones blanches au titre de ce programme, soit une contribution majeure de près de 80%.

20 000 autres localités rurales qui étaient isolées, ont été couvertes par Maroc Telecom, en dehors du programme Pacte.

En 2015, Maroc Telecom a obtenu la licence pour le déploiement du réseau VSAT

Celui-ci couvrira 100% du territoire marocain et permettra d'offrir les services voix et Internet à la population des zones blanches, n'étant jusqu'à présent connectées à aucun réseau de télécommunications.

Modernisation des infrastructures

En juillet 2015, Maroc Telecom a mis en service **son réseau 4G+**, la version la plus évoluée de la quatrième génération Mobile avec des débits pouvant atteindre 225 Mbps ; un an après, Maroc Telecom offre d'ores et déjà à **70%** de la population du Royaume la possibilité d'accéder à du très haut débit, en toute mobilité, à travers son réseau 4G+.

Maroc Telecom continue d'étendre son réseau d'accès Fibre Optique (**Fibre Optique jusqu'au domicile**) afin de



En 2015, Maroc Telecom a investi près de 4,8 milliards DH ; soit 22,8% de son chiffre d'affaires. Dans les pays des filiales, les investissements se sont élevés à plus de 4 milliards DH; soit près de 29% du chiffre d'affaires des filiales.

Ces investissements ont par ailleurs **un impact favorable sur l'emploi**. Maroc Telecom est à l'origine de **127 000 emplois indirects** (vente et sous-traitants). Dans les pays des filiales, ce sont près de 420 000 emplois indirects qui sont créés.

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

Des services accessibles à tous et des contenus numériques diversifiés pour faciliter l'accès à la culture, l'information et au divertissement

Pour soutenir et accompagner l'évolution des usages numériques et permettre au plus grand nombre d'accéder à des contenus numériques culturels, d'information ou encore de divertissement, **Maroc Telecom accorde une importance particulière au développement d'offres associant services de télécommunications et contenus multimédias ou d'informations.**



Maroc Telecom s'est associé à YouTube et à Dailymotion pour lancer en avant-première les « **Pass Video** » : des recharges prépayées Mobile **offrant des volumes de données très avantageux**, pour visualiser et mettre en ligne des vidéos sur les deux plateformes.

Maroc Telecom a introduit en 2015, le premier service de streaming 100% légal dans la région Afrique du Nord et Moyen Orient : "ICFLIX". En 2016, il enrichit son offre de vidéo à la demande avec un nouveau partenariat « **Starz Play** ».

Plusieurs services sont proposés, **basés sur SMS**, disposant de l'information en continu : dépêches d'agences de presse, résultats sportifs, informations sur les opportunités d'emploi ; etc.



Maroc Telecom continue de réduire les tarifs de ses services. Sur les trois dernières années, la baisse du prix du Mobile a atteint 55% (entre 2012 et 2015), notamment grâce à **des offres d'abondance, des promotions fréquentes et à la généralisation de la tarification à la seconde.**

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

Un soutien continu à l'éducation, la formation des jeunes et l'enrichissement de leurs connaissances

Maroc Telecom est engagé aux côtés des pouvoirs publics dans les programmes de généralisation des NTIC dans les milieux scolaires, afin de promouvoir leur intégration dans l'enseignement et l'apprentissage.

Principal contributeur au programme **Génie**, Maroc Telecom s'est vu attribuer, dans le cadre de la troisième phase de ce programme lancée en 2016, l'équipement **de plus de 3 200** établissements en accès Internet ADSL et solutions de filtrage pour préserver les élèves des contenus sensibles sur Internet, soit une participation majeure **de 41%** parmi 4 opérateurs. Maroc Telecom avait raccordé au cours des première et deuxième phases Génie, près de 1 300 établissements.

Dans le cadre de la 6ème édition du programme **Injaz** lancée en juin 2016, Maroc Telecom a conçu des offres innovantes qui ont permis à **plus 19 600** étudiants (à fin septembre 2016) de bénéficier d'accès Internet haut débit Mobile ainsi que des ordinateurs portables et tablettes de dernière génération, à des prix avantageux. **Près de 66 400** étudiants avaient été équipés par Maroc Telecom à l'issue des cinq premières éditions.

Maroc Telecom a par ailleurs poursuivi sa **participation au programme Nafida@** : **près de 230 000** enseignants sont équipés (à fin septembre 2016) de connexions internet à des prix avantageux.

Maroc Telecom contribue ainsi à respectivement **68% et 71%** aux programmes Injaz et Nafid@ (parmi 3 opérateurs).



L'association « **Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi** », baptisée « **Mossanada** », a accompagné à ce jour plus de 720 jeunes brillants issus de familles modestes, dans la poursuite de leurs études supérieures au Maroc ou à l'étranger, en leur octroyant des bourses pour cinq années. L'association soutient également la fondation Cheikh Zaid Ibn Soltan qui mène plusieurs actions en faveur de la santé, notamment en matière de formation et d'enseignement des sciences de la santé. **Mossanada a octroyé des bourses à cinq étudiants en licence « Ingénierie et maintenance biomédicale », à l'Université internationale Abulcasis des Sciences de la Santé, un établissement créé par la Fondation.**

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

Un appui à l'art et à culture dans toute leur diversité

Chaque année, Maroc Telecom s'associe au plus grands et célèbres festivals du Royaume, qui promeuvent la diversité du patrimoine artistique marocain et accueillent les plus grands artistes nationaux et internationaux. Quelques exemples : *Festival Mawazine des rythmes du monde* ; *Festival Gnaoua d'Essaouira* ; *Festival de Fès des musiques sacrées du monde* ; *Festival du Film de Marrakech*. Maroc Telecom promeut également les festivals régionaux qui visent à perpétuer les arts populaires traditionnels comme *le festival Twiza de Tanger*, *le festival Jawhara d'El Jadid* et *le festival Voix de femmes de Tétouan*.

Maroc Telecom est un partenaire de longue date du **Théâtre National Mohammed V de Rabat** et participe à l'édition de nombreux ouvrages qui racontent l'histoire ou la culture du Royaume.



Maroc Telecom encourage les nouvelles expressions artistiques et culturelles des jeunes :

Il apporte son appui au **festival «Jidar, Toiles de rue»**, depuis sa création en 2015, une célébration de l'art urbain dans la capitale du Royaume (fresques, grafitis et peintures sur plusieurs murs de la ville).

Il a reconduit (en 2015 et 2016) son appui au **'Ftour 2.0'**, une **rencontre de jeunes créatifs du Web et des nouvelles technologies** autour d'un Ftour pour échanger des idées et s'exprimer.

En 2016, Maroc Telecom a été partenaire du **festival Oasis**, le plus grand festival de **la musique électronique** où des jeunes talents marocains côtoient des artistes internationaux confirmés.



Le musée de Maroc Telecom raconte plus de 200 années d'histoire des télécommunications en général et du Maroc en particulier. Ouvert et gratuit pour tous, Il présente une exposition sur plus de 800 m², qui retrace l'évolution technologique et institutionnelle des télécommunications.

Véritable lieu d'apprentissage, la plupart des équipements, même les plus anciens, fonctionnent.

Le Conseil International des Musées (ICOM) a nommé le Directeur du Musée de Maroc Telecom, Président du Comité International des Musées des Sciences et Techniques (CIMUSET) pour la période 2016-2019. **Cette nomination témoigne du rôle important du Musée dans la sauvegarde du patrimoine des télécommunications et de son engagement dans les missions du CIMUSET pour promouvoir les sciences les sciences et les technologies, notamment auprès des jeunes publics.**



Depuis 2002, Maroc Telecom organise chaque année, durant la période estivale, son festival des plages dans les principales villes côtières du Royaume

Avec près de 200 concerts et spectacles, l'édition 2016 du festival des plages a réuni **plus de 6 millions de spectateurs**, en mettant à l'honneur artistes nationaux et internationaux dans des genres musicaux très variés.

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

Maroc Telecom est certifié ISO 27001 depuis 2007 ; une certification qui garantit que l'ensemble des données sensibles de l'entreprise sont protégées, notamment les données personnelles.

Une politique traduisant l'engagement de Maroc Telecom 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 est vigilant en matière de risques liés aux usages du Numérique

Pour ses offres de contenus, Maroc Telecom s'assure que les contenus de ses fournisseurs respectent la législation en vigueur, les droits des tiers et leur image, sont en conformité avec l'ordre public et les bonnes mœurs (engagement formalisé dans leurs contrats).

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

L'engagement de Maroc Telecom en faveur du bien-être des populations est formalisé dans sa politique de développement durable

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 respect de droit de l'Homme.

Des clauses Développement Durable sont intégrées depuis 2010 dans la totalité des contrats avec les fournisseurs et sous-traitants. 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

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



La protection des données personnelles

Depuis l'entrée en vigueur de la loi 09-08 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, Maroc Telecom met en place plusieurs mesures pour garantir et maintenir sa conformité à cette loi. **Maroc Telecom a obtenu de la part de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP), les numéros de déclaration et d'autorisation pour l'ensemble des traitements effectués sur les données à caractère personnel.**

Comme chaque année, des audits internes sont réalisés pour s'assurer de la conformité aux exigences des normes **ISO 27001 et ISO 9001** (Maroc Telecom est certifié ISO 9001 depuis 2004). En 2015, 29 audits ont été réalisés au niveau des services centraux et des 8 directions régionales de Maroc Telecom, couvrant près de 217 sites et 12 processus.

Une vigilance en matière de risques liés aux NTIC

Maroc Telecom respecte les limites internationales d'exposition du public aux champs électromagnétiques. En plus des opérations de contrôle menées par le régulateur, Maroc Telecom entreprend lui-même des campagnes de mesures chaque année pour s'assurer de la conformité des rayonnements aux normes internationales. **Les niveaux relevés ont été très inférieurs aux seuils des normes en vigueur.**

Maroc Telecom informe en toute transparence les personnes qui le souhaitent en matière de santé et de téléphonie Mobile : des réunions d'information sont organisées avec les riverains afin de répondre aux questions relatives à l'implantation d'antennes-relais. Par ailleurs, une brochure d'information intitulée « **Du bon usage de la téléphonie Mobile** », élaborée par l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), dont Maroc Telecom est membre, est disponible sur le site www.iam.ma.

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.



Une vigilance à l'égard des partenaires

Chaque année depuis 2012, Maroc Telecom procède à l'audit d'un échantillon de fournisseurs pour évaluer le respect des engagements DD figurant dans leurs contrats. Depuis 2015, les distributeurs et les revendeurs « Full Image » (revendeurs agréés) sont intégrés dans le périmètre de cette vérification. De 2012 à fin 2015, 40 missions ont été réalisées auprès de 36 partenaires. A l'issue des travaux, un plan d'action adapté est partagé avec chaque partenaire.



Exemples Illustrant la mise en œuvre du principe 2

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

La lutte contre l'exclusion sociale et la contribution au plein épanouissement des enfants

Maroc Telecom est engagé auprès de nombreuses fondations et associations d'envergure nationale qui mènent des actions humanitaires au profit de personnes malades ou en situation de précarité, **telles que la Fondation Mohammed V pour la Solidarité, la Fondation Lalla Salma, prévention et traitement des cancers, l'Association l'Heure Joyeuse, etc.**

Il apporte également son soutien à des associations et organisations qui agissent en faveur de la promotion et la protection des droits de l'enfant comme **l'Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux Personnes Trisomiques, l'Observatoire National des Droits de l'Enfant et la Fondation Lalla Asmaa pour les Enfants Sourds.**



Maroc Telecom mène de nombreuses actions pour favoriser l'épanouissement des enfants

Chaque année, dans le cadre de son festival des plages, Maroc Telecom **met en place des villages d'animations sur les plages, et offre, gratuitement, des activités sportives et culturelles à des milliers d'enfants et adolescents.**



Le musée de Maroc Telecom organise régulièrement **des visites guidées pour les enfants ainsi que des ateliers culturels** : de peinture, de modelage ou de sensibilisation sur la protection de l'environnement.

Maroc Telecom dispose **de sa propre école de sport**, créé en 2001.

L'école, qui dispense des formations en football et en athlétisme, a accueilli à ce **jour près de 5 000 élèves** ; elle compte pour la saison 2015-2016 plus de 670 élèves âgés de 6 à 17 ans.



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

II. 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

Maroc Telecom respecte les dispositions du code du travail national

Maroc Telecom promeut l'égalité des chances et pratique un traitement égalitaire de ses salariés sans aucune forme de discrimination

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

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 **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.

Les processus de promotion, d'évaluation, de rémunération et d'accès à la formation sont établis 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.**

Depuis 2010, tous les contrats avec les fournisseurs intègrent des clauses Développement Durable. Ces clauses 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

Un dialogue social régulier

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

100% des salariés de Maroc Telecom sont couverts par la convention collective. Ils sont représentés **par 5 syndicats**.

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 les comités d'hygiène et sécurité.

Les accords signés avec les partenaires sociaux sont diffusés systématiquement sur l'intranet. **En 2015, la convention collective a été renouvelée pour une période de trois ans. 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.

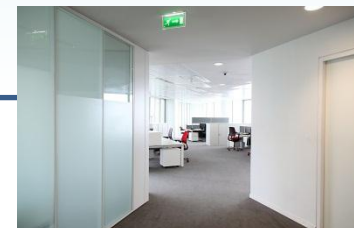
Une préoccupation quotidienne pour le bien-être et la santé des salariés et des avantages sociaux qui prennent en compte leurs priorités.

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 des offres d'estivage à des prix avantageux, des subventions pour les crédits immobiliers, pour l'acquisition d'un moyen de transport, etc. sont ont 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.

Des audits internes sur le respect des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail sont réalisés régulièrement pour s'assurer du respect des normes et exigences réglementaires.

Plus de 7300 collaborateurs sont formés depuis 2014 en Santé, Sécurité au Travail (à fin septembre 2016)



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



La formation, un levier d'épanouissement personnel et professionnel

Près de 7 500 collaborateurs ont été formés en 2015, soit 82% de l'effectif de Maroc Telecom et un nombre moyen de 3 jours de formation par salarié.

Maroc Telecom offre aux salariés qui le souhaitent une **formation diplômante de longue durée**.

Les formations se déroulent en parallèle avec l'activité professionnelle dans des écoles de commerce, d'ingénierie ainsi qu'à l'OFPPT (Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail) et dans différentes filières. Elles permettent d'obtenir des **diplômes Bac+2, Bac+3 et Bac+5**, favorisant ainsi l'évolution de carrières des collaborateurs.

Les diplômes de la première promotion seront décernés au cours cette année.



Le reporting social

Maroc Telecom a mis en place un reporting extra financier depuis 2009.

Pus d'une centaine **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** dont une partie est publiée dans le rapport d'activité et développement durable.



- 25% des salariés sont des femmes
- 30% des cadres sont des femmes
- *Effectif jeunes collaborateurs (< 30 ans) : **près de 700***

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

III. 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

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

Maroc Telecom défend le respect de l'environnement à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise

Maroc Telecom tire profit des innovations technologiques pour minimiser l'impact environnemental de ses activités et contribuer à la préservation de l'environnement

Maroc Telecom dispose d'une **politique environnementale fondée sur plusieurs engagements** qui portent aussi bien sur la **réduction de l'impact environnemental** des activités de l'entreprise que sur **sa mobilisation, au côté de la société civile**, pour faire face aux grands enjeux environnementaux.

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.

En poursuivant ses efforts pour généraliser l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, outils qui permettent d'optimiser les déplacements, la consommation des énergies et de matières premières, **Maroc Telecom contribue à la diminution des émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère et à la protection de l'environnement.**

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.

Maroc Telecom s'appuie sur les **technologies de pointe** pour atteindre l'ensemble de ces objectifs.

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

La réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation des énergies fossiles

- Maroc Telecom recourt **aux énergies renouvelables**, en particulier pour alimenter les sites techniques isolés.
- **Les systèmes intelligents de ventilation dits « free-cooling »**, ne déclenchant le climatiseur que lorsque la température extérieure atteint un seuil prédéfini, sont installés dans 2 660 sites Radio à fin 2015. Ces installations permettent d'économiser **jusqu'à 70%** de la consommation électrique d'un climatiseur, selon les conditions de températures extérieures.
- Le déploiement **de sites mobiles en technologie Single RAN**, beaucoup plus économe que les technologies précédentes, permet un gain en consommation électrique pouvant atteindre jusqu'à 50% par rapport aux technologies antérieures.
- **En 2015, Maroc Telecom a introduit une solution logicielle** qui optimise la consommation électrique des postes de travail des collaborateurs. Déployée pour 6 000 postes de travail à fin 2015, elle a permis un gain énergétique moyen de 20%. La solution concernera la majorité des postes bureautiques.
- Maroc Telecom minimise **les émissions de GES liées aux déplacements professionnels** (combustion de carburant), en recourant notamment à la location longue durée pour ses véhicules : il renouvelle ainsi régulièrement une partie de son parc et profite des avancées technologiques pour disposer de voitures à moteurs moins polluants.



L'optimisation de la consommation de papier et de matières premières.

- **La facture électronique ou e-facture**, lancée en 2012 : ce service permet aux clients de consulter en ligne leurs factures de téléphonie mobile, fixe et d'Internet. Ce service a permis à Maroc Telecom de **réduire de plus de 50% sa consommation de papier liée à la facturation**. En 2016, Maroc Telecom a lancé l'application mobile permettant à ses clients de consulter leurs factures sur les smartphones et les tablettes.
- **La gestion électronique des documents (GED)**.
- **La dématérialisation de la recharge des communications prépayées Mobile** : les clients disposent de plusieurs moyens pratiques dématérialisés alternatifs aux cartes à gratter : Internet, Guichet Automatique Bancaire, Mobicash ou chez le revendeur qui active le crédit directement sur le Mobile. **A fin 2015, ces moyens dématérialisés de recharges représentaient 40% du montant des recharges** (contre 29% à fin 2013 et 35% à fin 2014).

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

Le référentiel des exigences environnementales

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

La gestion efficace des déchets

Après avoir identifié et classé l'ensemble des déchets issus de ses activités, Maroc Telecom met en place les actions nécessaires pour valoriser chaque type de déchet conformément avec les réglementations en vigueur et les bonnes pratiques du secteur.

L'intégration paysagère des antennes

Pour préserver les paysages et limiter les nuisances visuelles que l'installation des antennes pourrait générer, Maroc Telecom déploie des pylônes esthétiques pouvant revêtir différentes formes, dont des formes de palmiers. A fin 2015, cette démarche d'intégration paysagère a concerné près de 160 sites mobiles.

Le reporting environnemental

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 sont renseignés**, dont une partie est publiée dans le rapport d'activité et de développement durable de Maroc Telecom.



Partenaire officiel du **Salon International de l'Agriculture au Maroc (SIAM)** depuis sa première édition en 2005, Maroc Telecom y participe chaque année avec des innovations technologiques au **service de l'agriculture et en faveur de la protection de l'environnement**. Quelques exemples :

- « **Fellah TV** », un boîtier qui, une fois branché à un téléviseur connecté à Internet ADSL ou Internet Mobile, permet à l'agriculteur de recevoir du contenu adapté au secteur, tel que l'actualité agricole, la météo locale, des formations sur les pesticides, des informations sur les assurances agricoles, etc. [SIAM 2015]
- Une **borne multiservices Mobile** (sous forme d'un tournesol géant). Alimentée en **énergie solaire**, elle permet de se connecter à internet en Wi-Fi, de recharger téléphones, tablettes ou PC. Equipée de lampadaires, elle assure également l'éclairage public. [SIAM 2016]

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 la participation au 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.



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

Étalé sur une superficie de plus de 8 hectares au cœur de Marrakech, Arsat Moulay Abdeslam, parc de plus de 300 ans, est aujourd'hui un lieu de promenade privilégié, **associant nature et nouvelles technologies.**

En 2016, le parc Arsat Moulay Abdeslam a obtenu, pour la troisième année consécutive, le Certificat d'Excellence de TripAdvisor, pour la qualité de son accueil et de son service.



CYBER PARK ARSAT MOULAY ABDESLAM

CERTIFICAT D'EXCELLENCE 2016



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.**

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

IV. 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



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

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.

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 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**.

Exemples illustrant la mise en œuvre le 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

Plusieurs actions pour prévenir le risque de corruption et de fraude dans toutes les opérations :

- Des formations et des campagnes de sensibilisation au profit des collaborateurs
- Des procédures de contrôles rigoureux, des instruments de suivi et des mesures disciplinaires pour les cas de corruption avérés
- Des missions d'audit interne planifiées régulièrement pour l'ensemble des activités de l'entreprise, notamment en vue de prévenir et détecter la fraude
- Un responsable de la déontologie, désigné pour conseiller les salariés et veiller à la bonne application du code d'éthique.

A fin ce jour, **près de 2400 salariés** ont été formés sur les mécanismes de prévention et détection de la fraude ; **plus de 500 collaborateurs** ont été sensibilisés contre la corruption et la fraude.



Le code éthique de Maroc Telecom

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.



TROPHEES & DISTINCTIONS

TROPHEES & DISTINCTIONS

Les trophées "Top Performer RSE" de Vigeo rating

Le 24 novembre 2015, Maroc Telecom reçoit pour la troisième fois consécutive, le trophée « Top Performer » de la part de Vigeo, leader européen de la notation de la responsabilité sociale des entreprises.

Le « Top Performer 2015 » a été décerné à Maroc Telecom pour avoir obtenu la meilleure performance en matière d'amélioration continue des conditions de santé et de sécurité au travail, de maîtrise des consommations d'énergie et de réduction des émissions polluantes, de développement et d'accessibilité de ses produits et services ainsi que pour la qualité de son reporting sur la responsabilité sociale.

Cette distinction reconnaît les progrès réalisés année après année par Maroc Telecom afin de renforcer sa contribution au développement durable et l'intégration de la RSE dans sa stratégie de croissance.

Maroc Telecom avait également été primé par Vigeo à l'issue de ses deux précédentes évaluations extra-financières :

- Le trophée « Top performer RSE 2011 » a été obtenu en reconnaissance des efforts accomplis dans le domaine de la lutte contre la fracture numérique et en matière d'éthique et de prévention de la corruption.
- Le trophée « Top performer RSE 2013 » récompensait le pilotage stratégique de la RSE par le Directoire, la politique de prévention de la corruption, l'intégration de la RSE dans le périmètre d'audit et contrôle interne, ainsi que le reporting sur la RSE, jugé « parmi les mieux structurés de la place ».



TROPHEES & DISTINCTIONS

Le Label RSE de la CGEM

Maroc Telecom détient le Label RSE de la CGEM (Confédération Générale des Entreprises du Maroc) depuis 2014. Il démontre ainsi de la conformité de ses engagements et **d'une démarche de progrès continu** au regard des principes universels de responsabilité sociale et de développement durable notamment, des objectifs de la charte de responsabilité sociale de la CGEM.

Le label reconnaît l'engagement des entreprises en matière de RSE et son intégration dans leur stratégie et leurs opérations quotidiennes.

La Charte satisfait à la législation nationale, est conforme aux normes, conventions et recommandations des organisations internationales ONU, OIT, OCDE et est en phase avec les lignes directrices de la norme ISO 26000.



TROPHEES & DISTINCTIONS

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

Première entreprise à adhérer en 2007 au programme de lutte contre le tabac de la Fondation Lalla Salma–Prévention et traitement des cancers, Maroc Telecom dispose depuis 2014 **du statut définitif d’Entreprise sans tabac**, qui lui a été octroyé après avoir obtenu, cinq années de suite, **le label Or de la Fondation**.

Maroc Telecom poursuit ses efforts de lutte contre le tabagisme, en accompagnant tout salarié qui le souhaite dans sa démarche d'abandon de la cigarette ; le salarié est suivi par le médecin du travail et une assistante sociale formés en tabacologie ; un produit de sevrage lui est fourni contre une contribution financière symbolique.

A ce jour, près de 1000 salariés ont cessé de fumer et près de 350 autres ont réduit leur consommation de cigarettes.



TROPHEES & DISTINCTIONS

Maroc Telecom dans l'indice ESG Euronext-Vigéo, dédié au marché des Pays Emergents

En 2015, Maroc Telecom a figuré dans le « Euronext-Vigéo EM 70 », un indice ESG (Environnement, Social et Gouvernance), créé la même année, 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.

Dédié au marché des Pays Emergents, l'indice distingue **70 entreprises parmi 900, 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.**

La présence de Maroc Telecom dans le « Euronext-Vigéo EM 70 » illustre l'importance que l'entreprise accorde aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux et témoigne de son engagement depuis plusieurs années, dans une démarche de développement durable.



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 »

