



**Document
de référence**

2011



2011
Document
de référence



Document de référence 2011



Le présent document de référence a été déposé auprès de l'Autorité des Marchés Financiers le 23 avril 2012, conformément à l'article 212-13 de son Règlement général. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'AMF. Ce document a été établi par l'émetteur et engage la responsabilité de ses signataires.

⋮ SOMMAIRE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

	FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLES	7			
1	RESPONSABLE DU DOCUMENT DE REFERENCE ET DU CONTROLE DES COMPTES	13	4	RAPPORT FINANCIER	177
1.1	RESPONSABLE DU DOCUMENT DE REFERENCE	15	4.1	RESULTATS CONSOLIDES DES TROIS DERNIERS EXERCICES	179
1.2	ATTESTATION DU DOCUMENT DE REFERENCE	15	4.2	VUE D'ENSEMBLE	181
1.3	RESPONSABLES DU CONTROLE DES COMPTES	16	4.3	COMPTES CONSOLIDES	196
1.4	POLITIQUE D'INFORMATION	16	4.4	COMPTES SOCIAUX	251
2	RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA SOCIETE ET GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	19	5	EVOLUTION RECENTE ET PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT	287
2.1	RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT LA SOCIETE	21	5.1	EVOLUTION RECENTE	289
2.2	RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LA SOCIETE	35	5.2	PERSPECTIVES DE MARCHÉ	289
2.3	GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	51	5.3	ORIENTATIONS	290
3	DESCRIPTION DU GROUPE, DES ACTIVITES, PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE & FACTEURS DE RISQUE	81	6	ANNEXES	293
3.1	DESCRIPTION DU GROUPE	83		TABLE DE CONCORDANCE	295
3.2	DESCRIPTION DES ACTIVITES	97		DOCUMENT D'INFORMATION ANNUELLE 2011	297
3.3	PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE	167		HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	298
3.4	FACTEURS DE RISQUE	169		ASSEMBLEE GENERALE DU 24 AVRIL 2012	299
				GLOSSAIRE	304

Faits marquants

Janvier 2011

- Lancement de l'offre MT DUO (Fixe +ADSL) au tarif de 199 dhs TTC par mois avec frais d'accès gratuits. Promotion de lancement de 50% sur les trois premières factures.
- Approbation par l'ANRT des offres techniques et tarifaires d'interconnexion aux réseaux Fixe et Mobile et de dégroupage de la boucle locale de Maroc Telecom pour l'année 2011. Les tarifs de dégroupage sont fixés à 73 DH pour le dégroupage total et 20 DH pour le dégroupage partiel.

Février 2011

- Publication par l'ANRT d'une nouvelle décision portant sur les modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros. Le délai de mise en œuvre effective du portage par l'opérateur donneur passe de 10 à 6 jours, avec comme point de départ le jour de la demande du client.
- Projet de modification de la réglementation en vigueur : instauration d'une obligation quasi généralisée d'accès et de partage des infrastructures passives; extension de l'itinérance nationale aux zones rurales et axes routiers ; renforcement des prérogatives et du pouvoir de sanction du régulateur.
- Entrée en vigueur en Mauritanie du Décret relatif à la taxe sur les communications internationales entrantes. Ce Décret fixe le tarif minimum de la TA des communications internationales entrantes à 22cts euros/mn et un reversement de 36,50 % des revenus générés par le trafic international entrant (ce texte sera modifié en cours d'année).

Mars 2011

- Baisse des tarifs de l'Internet 3G postpayés et du service BlackBerry 3G. Baisse du prix de toutes les formules d'abonnement Phony Tout Temps.
- Décision de l'ANRT relative aux contrats Mobile postpayés, instaurant pour les opérateurs une obligation de proposer, de manière systématique, une durée d'engagement inférieure ou égale à 12 mois. La décision encadre en outre les modalités de résiliation anticipée des contrats assortis d'une durée d'engagement de 24 mois.

Avril 2011

- Refonte de l'offre « bonus permanent Jawal » : pour toute recharge de 100 Dh et plus, un bonus permanent de 300 dhs est offert (au lieu de 200 dhs précédemment).

Mai 2011

- Lancement du Bonus permanent sur les Recharges 5 à 30 DH, valable vers tous les opérateurs nationaux 24/24H pendant 7 jours.
- Lancement du Forfait Arriyadi à 99 Dh TTC : 60 minutes de communication et 300 SMS/MMS valables vers toutes les destinations nationales et internationales, en plus d'un accès à trois chaînes sportives sur mobile.
- Baisse des tarifs des appels internationaux à partir des mobiles Jawal et Forfaits Plafonnés vers la zone 1 (-53%) et la zone 2 (-43%), et des tarifs des appels Fixes vers Fixes et Mobiles internationaux.
- Lancement commercial du réseau 2G/3G de Chinguitel en Mauritanie.
- Déclenchement au Mali du processus d'attribution de la troisième licence mobile.
- Demande de Wana pour la mise en place de l'itinérance nationale dans les zones de service universel.

Juin 2011

- Maroc Telecom double gratuitement les débits ADSL allant de 1 à 4 Méga pour les clients actuels et procède à une baisse générale des prix de tous les débits de 2 à 20 Méga.
- MobiCash : baisse de la grille tarifaire du service « transfert national » et du « retrait d'argent ». Augmentation des commissions des revendeurs.

Juillet 2011

- Décision de l'ANRT relative à l'identification des clients Mobile 2G et 3G, portant obligation pour les opérateurs d'identifier les nouveaux abonnés dans un délai de 3 mois, tandis que l'ensemble du parc devra être identifié dans un délai de 12 mois à compter du 1er janvier 2012 avec un objectif trimestriel de 25% du parc non identifié.
- Décision de l'ANRT relative à la désignation des marchés particuliers, devant faire l'objet d'une régulation ex ante, pour la période 2012-2014. Ceux-ci sont les marchés des Terminaisons d'appel Fixe, des Terminaisons d'appel Mobile (voix et SMS) et des Liaisons Loués Opérateurs (LLO) et d'Aboutement (LLA).
- En Mauritanie, l'ARE a demandé aux opérateurs de lui présenter un plan d'action détaillé permettant d'identifier sur quatre mois à partir du 1er septembre 2011, l'ensemble des abonnés non identifiés. L'objectif d'identification à réaliser est de 25% par mois. A partir du 1er janvier 2012, les opérateurs doivent engager une intense campagne de sensibilisation invitant les abonnés non identifiés à s'identifier dans un délai de 30 jours sous peine de suspension définitive.

- Au Gabon, l'ARTEL a instauré une taxe sur les communications internationales entrantes. Les opérateurs doivent reverser une partie des revenus des communications entrantes dont le montant sera fixé ultérieurement par arrêté. Le seuil minimal des tarifs de communications internationales entrantes a été fixé à 137 FCFA/mn (0.21€/min).

Août 2011

- Maroc Telecom double la valeur du bonus permanent sur les recharges Jawal de 5 DH à 50 DH et offre 500 DH au lieu de 300 DH de bonus pour les recharges 100 DH et plus (promotion valable du 8 au 14 et du 22 au 29 août 2011).
- Maroc Telecom offre une heure vers toutes les destinations nationales pendant 7 jours en soir et week end, à la suite d'une recharge de 20DH effectuée durant la période de promotion (du 15 au 21 août 2011).
- Maroc Telecom baisse à 0,38 DH HT le tarif des communications pour ses offres Fixes Entreprises et réduit à une minute indivisible le palier de taxation des communications Fixe à Fixe (au lieu de 2 minutes indivisibles précédemment).
- Au Burkina Faso, l'ARCEP a ordonné la suspension des abonnés aux réseaux de téléphonie mobile non encore identifiés. Les abonnés suspendus de l'Onatel s'élevaient à 351 537 abonnés dont 87 000 ont été identifiés au cours du mois de septembre 2011.

Septembre 2011

- Maroc Telecom ajoute 30 minutes de communications à tous ses forfaits mobiles de 2h30 à 7h30 sans augmenter les prix.
- En Mauritanie, le montant de la taxe sur les communications internationales entrantes dont doivent s'acquitter les opérateurs a été fixé à 0,08 euros/mn (au lieu de 36,50 % des revenus générés).

Octobre 2011

- Maroc Telecom enrichit ses offres Forfait Universal Music & Arriyadi en incluant un accès Internet 3G gratuit et illimité.
- Maroc Telecom augmente gratuitement les débits BlackBerry 3G pour faire bénéficier tous ses clients du débit 7,2 Mbps.
- Maroc Telecom double le débit de l'Internet 3G pour les offres Internet 3G post-payées et prépayées.
- Décision de l'ANRT portant désignation des opérateurs exerçant une influence significative sur les marchés particuliers. Maroc Telecom est ainsi déclaré dominant sur l'ensemble des marchés des télécommunications et Médi Telecom sur celui du Mobile.
- Lancement par l'ANRT d'une étude relative à la mise en place de nouvelles offres de revente en gros de services de télécommunications

Novembre 2011

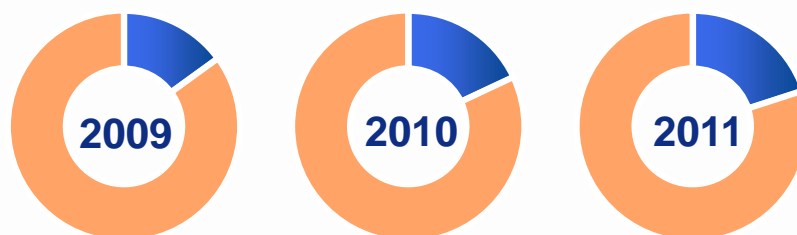
- Maroc Telecom lance la nouvelle offre prépayée à la seconde « Jawal Thaniya ». Tarification à 3 centimes TTC/seconde dès la première seconde, vers toutes les destinations nationales.
- Maroc Telecom enrichit l'offre MT Box avec un nouveau bouquet de chaînes Al Jazeera Sport à 55 DH TTC/mois.
- Au Gabon, par trois décisions en date du 1er décembre, l'ARCEP a (i) désigné les opérateurs dominants, (ii) introduit une asymétrie des TA Mobile en défaveur d'Airtel et (iii) régulé les tarifs on-net du dominant.
- Au Mali, adoption d'un nouveau cadre réglementaire par la signature de deux ordonnances en date du 23 et 24 novembre relatives aux télécommunications et à la régulation du secteur des télécommunications.
- Au Burkina Faso, le Décret autorisant la fusion de l'ONATEL et TELMOB a été publié au Journal Officiel du 22 septembre 2011

Décembre 2011

- Décision de l'ANRT relative à la révision pluriannuelle des tarifs de terminaison d'appel pour la période 2012-2013, et qui prévoit une accélération de leurs baisses dès le 1er janvier 2012 et le maintien d'une asymétrie tarifaire jusqu'au 31 décembre 2012.
- Décision de l'ANRT relative à la généralisation à l'ensemble des ERPT de l'obligation de non-discrimination tarifaire on-net/off-net pour les appels mobiles prépayés à compter du 1er janvier 2012 et institue un contrôle des campagnes publicitaires des ERPT.
- Consultation de l'ANRT relative au Plan d'Action National pour le développement du haut et du très haut débit, qui prévoit des objectifs ambitieux de développement du haut / très haut débit (100% de la population à horizon 2020 pour le haut débit) et des mécanismes de financement publics pour favoriser l'atteinte de ces objectifs.
- Prorogation du délai de réalisation du programme PACTE au 30 juin 2012 et lancement d'une consultation pour la couverture de 565 localités complémentaires.

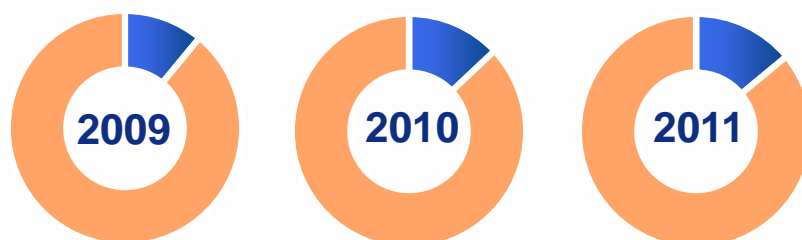
Chiffres clés

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE



	2009	2010	2011
Maroc	25 764	26 191	25 030
International	4 666	5 572	6 066
Total	30 309	31 617	30 837

EBITDA PAR ZONE GEOGRAPHIQUE



	2009	2010	2011
Maroc	16 157	16 217	14 557
International	1 955	2 388	2 439
Total	18 112	18 605	16 996

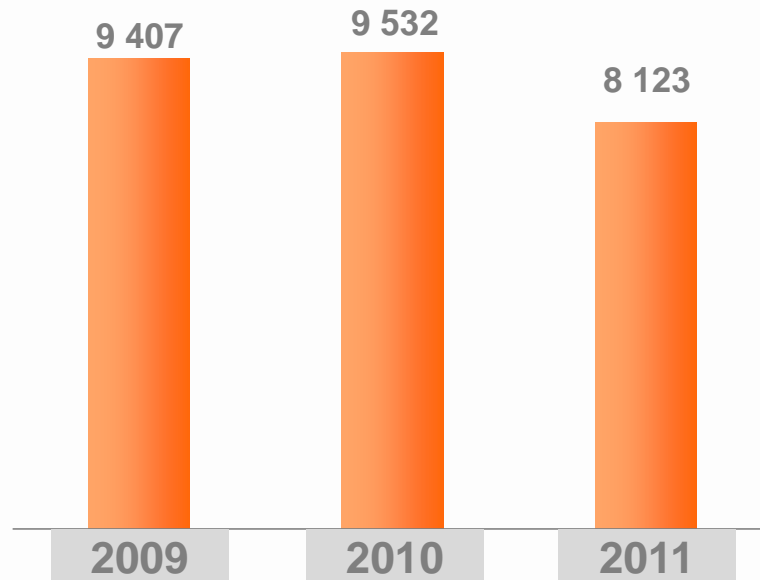
EBITA PAR ZONE GEOGRAPHIQUE



	2009	2010	2011
Maroc	13 080	13 209	11 262
International	892	1 118	1 113
Total	13 972	14 327	12 375

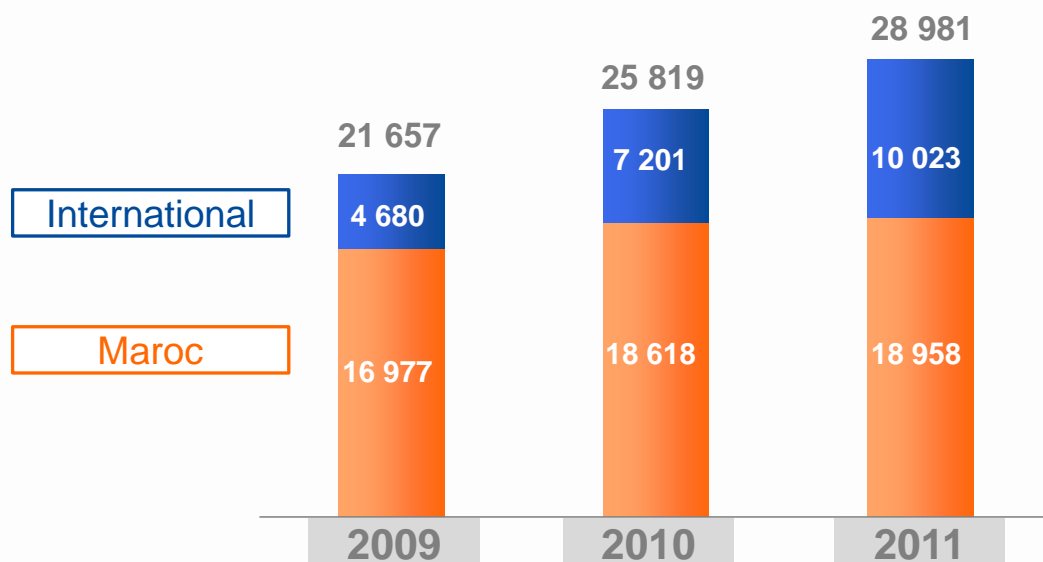
RESULTAT NET- PART DU GROUPE

En millions de MAD



PARC GLOBAL PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

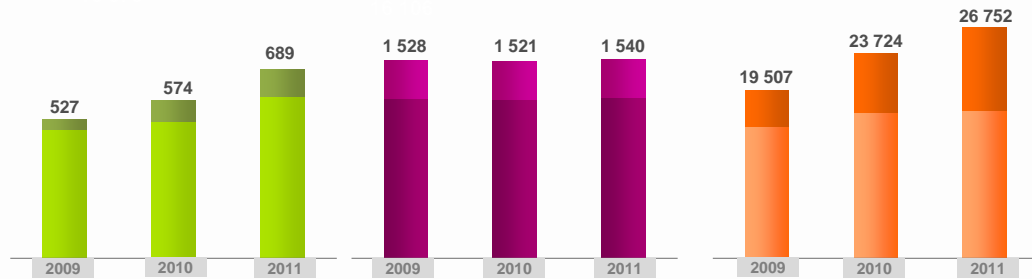
En milliers de clients



Chiffres clés

EVOLUTION DU PARC

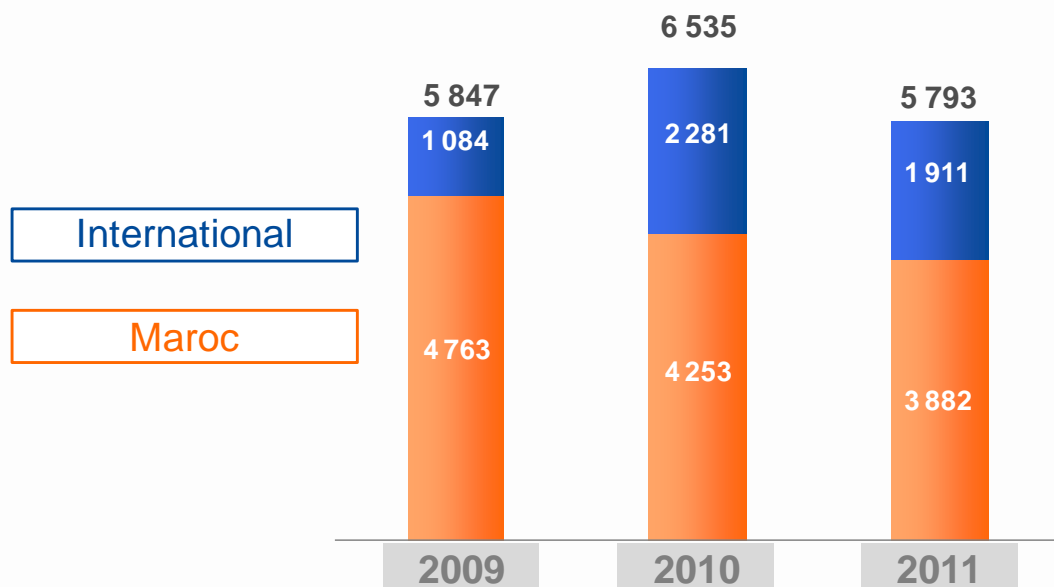
En milliers de clients



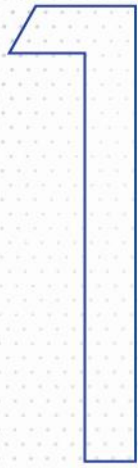
		2009	2010	2011
Mobile	Maroc	15 272	16 890	17 126
	International	4 235	6 834	9 626
Fixe	Maroc	1 234	1 231	1 241
	International	294	290	299
Internet	Maroc	471	497	591
	International	56	77	98

INVESTISSEMENTS

En millions de MAD







**RESPONSABLES
DU DOCUMENT DE RÉFÉRENCE
ET DU CONTRÔLE DES COMPTES**

Responsables
du document de référence
et du contrôle des comptes

SOMMAIRE

1.1	RESPONSABLE DU DOCUMENT DE REFERENCE	15
1.2	ATTESTATION DU DOCUMENT DE REFERENCE	15
1.3	RESPONSABLES DU CONTROLE DES COMPTES	16
1.3.1	COMMISSAIRES AUX COMPTES	16
1.4	POLITIQUE D'INFORMATION	16
1.4.1	RESPONSABLE DE L'INFORMATION	16
1.4.2	CALENDRIER DE LA COMMUNICATION FINANCIERE	16
1.4.3	INFORMATION DES ACTIONNAIRES	17

Dans le présent document de référence, l'expression «Maroc Telecom» ou la «Société» désigne la société Itissalat Al-Maghrib (Maroc Telecom) et l'expression «Groupe» désigne le Groupe de sociétés constitué par la Société et l'ensemble de ses filiales tel qu'exposé au chapitre 4.

1.1 RESPONSABLE DU DOCUMENT DE REFERENCE

Monsieur Abdeslam AHIZOUNE
Président du Directoire

1.2 ATTESTATION DU DOCUMENT DE REFERENCE

J'atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent document de référence sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste, à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le rapport de gestion (figurant aux chapitres 3 et 4 du présent Document de référence) présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

J'ai obtenu des contrôleurs légaux des comptes, M. Abdelaziz ALMECHATT et le cabinet KPMG Maroc représenté par M. Fouad LAHGAZI, une lettre de fin de travaux, dans laquelle ils indiquent avoir procédé à la vérification des informations, portant sur la situation financière et les comptes, données dans le présent document ainsi qu'à la lecture d'ensemble du document.

Les informations financières historiques présentées dans ce document ont fait l'objet de rapports des contrôleurs légaux :

- Le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2011, figurant en page 197 du présent document de référence, contient une observation : la procédure de contrôle fiscal en cours au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de la Société (Note 25).
- Le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2011, figurant en page 252 du présent document de référence, attire l'attention sur l'état B5, indiquant la procédure de contrôle fiscal en cours au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de la Société.
- Le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2010, figurant en page 207 du document de référence n°D.11-0284 déposé auprès de l'AMF le 12 avril 2011, contient deux observations : la procédure de contrôle fiscal en cours au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de la Société (Note 25) et le caractère estimatif des informations sectorielles exposées dans les Notes 1 (§ 2.5) et 28.
- Le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2010, figurant en page 257 du document de référence n°D.11-0284 déposé auprès de l'AMF le 12 avril 2011, attire l'attention sur l'état B5, indiquant la procédure de contrôle fiscal en cours au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de la Société.
- Le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2009, figurant en page 179 du document de référence n° D.10-0321 déposé auprès de l'AMF le 26 avril 2010, contient deux observations : la procédure de contrôle fiscal en cours au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de la Société (Note 25) et le caractère estimatif des informations sectorielles exposées dans les Notes 1 (§ 2.5) et 28.
- Le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2009, figurant en page 223 du document de référence n° D.10-0321 déposé auprès de l'AMF le 26 avril 2010, attire l'attention sur l'état B5, indiquant la procédure de contrôle fiscal en cours au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de la Société.

Les informations financières prévisionnelles incluses dans le chapitre 5, section 5.3, du présent document de référence ont fait l'objet d'un rapport des commissaires aux comptes, figurant en page 291 du présent document.

Le Président du Directoire
Abdeslam AHIZOUNE

1.3 RESPONSABLES DU CONTROLE DES COMPTES

1.3.1 Commissaires aux comptes

KPMG Maroc, représenté par Monsieur Fouad LAHGAZI

11, avenue Bir Kacem, Souissi - 10 000 Rabat, Maroc

Nommé la première fois par l'Assemblée Générale du 12 avril 2007, renouvelé en 2010, son mandat actuel, d'une durée de trois exercices, expire à l'issue de l'assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice social clos le 31 décembre 2012.

Monsieur Abdelaziz ALMECHATT

83 avenue Hassan II - 20 100 Casablanca, Maroc

Nommé la première fois en 1998 par les statuts, renouvelé en 2011, son mandat actuel, d'une durée de trois exercices, expire à l'issue de l'assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice social clos le 31 décembre 2013.

1.4 POLITIQUE INFORMATION

1.4.1 Responsable de l'information

Monsieur Arnaud CASTILLE

Directeur Général Administratif et Financier

Maroc Telecom

Avenue Annakhil - Hay Riad

Rabat, Maroc

Téléphone : 00 212 (0) 537 71 90 39

E-mail : relations.investisseurs@iam.ma

1.4.2 Calendrier de la communication financière

L'ensemble des informations financières données par Maroc Telecom (communiqués, présentations, rapports annuels) est disponible sur son site Internet : www.iam.ma.

Le calendrier indicatif de la communication financière de Maroc Telecom pour l'année 2012 est le suivant :

Date*	Evénement	Format
Lundi 27 Février 2012	CA et Résultats Q4-2011 et FY 2011	Communiqué de presse Conférence de presse Conférence Analystes et investisseurs
Mardi 24 Avril 2012	Assemblée générale des actionnaires	
Jeudi 26 Avril 2012	CA et Résultats Q1-2012	Communiqué de presse
Mardi 24 Juillet 2012	CA et Résultats Q2 et H1 2012	Communiqué de presse Conférence de presse Conférence Analystes et investisseurs
Mardi 30 Octobre 2012	CA et Résultats Q3-2011	Communiqué de presse

* avant bourse

1.4.3 Information des actionnaires

Les documents sociaux, comptables et juridiques, dont la communication est prévue par les lois marocaines et françaises et les statuts en faveur des actionnaires et des tiers peuvent être consultés au siège social de la Société. Les Documents de référence et leurs éventuelles actualisations enregistrés ou déposés auprès de l'Autorité des Marchés Financiers, les présentations aux investisseurs et analystes financiers faites par la société, ainsi que les différents communiqués de presse sont disponibles en consultation et/ou téléchargement sur le site Internet de Maroc Telecom : www.iam.ma.

Conformément aux dispositions issues de la Directive Transparence, en vigueur depuis le 20 janvier 2007, l'ensemble de l'information réglementée est disponible et archivée sur le site Internet de Maroc Telecom à l'adresse suivante : <http://www.iam.ma/Groupe/Finance/Telechargements>

1



2

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA SOCIÉTÉ & GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

RENSEIGNEMENTS
CONCERNANT LA SOCIÉTÉ &
GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

SOMMAIRE

2.1	RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT LA SOCIETE	21	2.2.4	MARCHE DES TITRES DE LA SOCIETE	44
2.1.1	DENOMINATION SOCIAL	21	2.2.4.1	PLACE DE COTATION	44
2.1.2	SIEGE SOCIAL	21	2.2.4.2	COURS DE L'ACTION MAROC TELECOM	44
2.1.3	FORME JURIDIQUE	21	2.2.5	DIVIDENDES ET POLITIQUE DE DISTRIBUTION	46
2.1.4	LÉGISLATION APPLICABLE	21	2.2.5.1	DIVIDENDES DISTRIBUES AUX TITRES DES DERNIERS EXERCICES	46
2.1.5	ENGAGEMENTS DE LA SOCIETE VIS-A-VIS DES AUTORITES DE MARCHE EN FRANCE	21	2.2.5.2	POLITIQUE FUTURS DE DIVIDENDES	46
2.1.6	CONSTITUTION-IMMATRICULATION	23	2.2.5.3	REGIME FISCAL RELATIF AUX DIVIDENDES	48
2.1.7	DUREE	23	2.3	GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	51
2.1.8	OBJET SOCIAL	23	2.3.1	ADMINISTRATION DE LA SOCIETE	51
2.1.9	CONSULTATION DES DOCUMENTS JURIDIQUES	24	2.3.1.1	DIRECTOIRE	51
2.1.10	EXERCICE SOCIAL	24	2.3.1.1.1	COMPOSITION DU DIRECTOIRE	51
2.1.11	REPARTITION STATUTAIRES DES BENEFICES	24	2.3.1.1.2	NOMINATION, FONCTIONNEMENT ET RESPONSABILITES DU DIRECTOIRE	56
2.1.12	ASSEMBLEES GENERALES	24	2.3.1.2	CONSEIL DE SURVEILLANCE	57
2.1.13	COMMISSAIRES AUX COMPTES	27	2.3.1.2.1	COMPOSITION DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	57
2.1.14	CESSION DES ACTIONS	28	2.3.1.2.2	FONCTIONNEMENT ET RESPONSABILITES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	66
2.1.15	FRANCHISSEMENT DE SEUILS	28	2.3.2	COMITE D'AUDIT ET CODE D'ETHIQUE	69
2.1.16	OFFRES PUBLIQUES	30	2.3.2.1	COMITE D'AUDIT	69
2.2	RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LA SOCIETE	35	2.3.2.2	CODE D'ETHIQUE	73
2.2.1	CAPITAL SOCIAL	35	2.3.3	INTERETS DES DIRIGEANTS	75
2.2.1.1	MONTANT DU CAPITAL SOUSCRIT	35	2.3.3.1	REMUNERATION DES ORGANES DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE	75
2.2.1.2	FORME DES ACTIONS	35	2.3.3.2	PARTICIPATION DES ORGANES DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE DANS LE CAPITAL	75
2.2.1.3	DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHES AUX ACTIONS	35	2.3.3.3	CONFLITS D'INTERETS ET AUTRES	76
2.2.1.4	ACQUISITIONS DE LA SOCIETE DE SES PROPRES ACTIONS	36	2.3.3.4	INTERETS DE DIRIGEANTS CHEZ DES CLIENTS OU FOURNISSEURS SIGNIFICATIFS	76
2.2.1.5	EVOLUTION DU CAPITAL DE LA SOCIETE DEPUIS SA CONSTITUTION	38	2.3.3.5	CONTRATS DE SERVICE	76
2.2.2	REPARTITION ACTUELLE DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE DE LA SOCIETE	38	2.3.3.6	OPTIONS DE SOUSCRIPTION ET/OU D'ACHAT D'ACTIONS	76
2.2.2.1	REPARTITION DU CAPITAL DE LA SOCIETE DEPUIS SA CONSTITUTION	38	2.3.3.7	PRETS ET GARANTIES ACCORDES AUX DIRIGEANTS	76
2.2.2.2	CAPITAL POTENTIEL	39	2.3.4	CONVENTIONS REGLEMENTEES	77
2.2.2.3	EVOLUTION OU MODIFICATIONS DE LA REPARTITION DU CAPITAL	39	2.3.4.1	LES CONVENTIONS REGLEMENTEES DURANT L'EXERCICE 2011	77
2.2.2.4	ACTIONNARIAT DES SALARIES	40	2.3.4.2	LES CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DES EXERCICES ANTERIEURS ET DONT L'EXECUTION S'EST POURSUIVIE DURANT L'EXERCICE 2011	77
2.2.2.5	PACTES D'ACTIONNAIRES	40			
2.2.3	NANTISSEMENTS D'ACTIFS	43			

2.1 RENSEIGNEMENTS DE CARACTERE GENERAL CONCERNANT LA SOCIETE

2.1.1 Dénomination sociale

ITISSALAT AL-MAGHRIB.

La Société exerce également son activité sous les noms commerciaux « IAM » et « Maroc Telecom ».

2.1.2 Siège social

Le siège social de la Société est établi au Maroc à Rabat (Hay Riad) – avenue Annakhil.
Téléphone : +212 537 71 21 21

2.1.3 Forme juridique

Maroc Telecom est une société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance.

2.1.4 Législation applicable

La Société est régie par le droit marocain, en particulier par la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes, telle que modifiée et complétée par la loi 20-05, ainsi que par ses statuts. Le droit français des sociétés commerciales ne lui est pas applicable.

Par ailleurs, la Société étant cotée sur un marché réglementé au Maroc, les dispositions de divers lois, règlements, arrêtés, décrets et circulaires Marocains lui sont applicables.

2.1.5 Engagements de la Société vis-à-vis des autorités de marché en France

La Société étant aussi cotée au Premier marché de Nyse Euronext Paris, certaines dispositions du droit boursier français lui sont également applicables. Ainsi, en l'état actuel de la législation, sont applicables à la Société les dispositions concernant les émetteurs étrangers prévues par le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Par ailleurs, les règles d'organisation et de fonctionnement de Nyse Euronext sont généralement applicables à la Société. L'Autorité des Marchés Financiers peut également appliquer aux offres publiques visant les titres de la Société, à l'exception des dispositions concernant la procédure de garantie de cours, le dépôt obligatoire d'un projet d'offre publique et le retrait obligatoire.

Du fait de la transposition des dispositions issues de la Directive Européenne dite Transparence, applicables à partir du 30 mars 2008, les règles relatives aux franchissements de seuils sont désormais applicables à la Société.

Au regard de la réglementation française, un émetteur étranger est tenu de prendre les dispositions nécessaires pour permettre aux actionnaires d'assurer la gestion de leurs investissements, et d'exercer leurs droits.

En raison de l'admission des actions de la Société au Premier marché de Nyse Euronext, et en application du Règlement Général de l'AMF et eu égard aux dispositions issues de la transposition dans le code monétaire et financier de la Directive Européenne dite Transparence, applicables à partir du 20 janvier 2007, la Société est tenue :

- d'informer l'Autorité des Marchés Financiers des changements intervenus dans la répartition de son capital par rapport aux informations publiées antérieurement et de toute déclaration de franchissement de seuils que Maroc Telecom aurait reçue,
- de publier un rapport financier semestriel comprenant des comptes condensés, un rapport

semestriel d'activité, les rapports des commissaires aux comptes sur l'examen limité des comptes précités et une déclaration des personnes assumant la responsabilité du rapport dans les deux mois suivant la fin du premier semestre de l'exercice social de la Société,

- de publier un rapport financier annuel comprenant les comptes, un rapport de gestion, le rapport des commissaires aux comptes et une déclaration des personnes assumant la responsabilité du rapport dans un délai de quatre mois à compter de la fin de l'exercice,
- de publier, dans les 45 jours qui suivent la fin du premier et troisième trimestre une information trimestrielle comprenant le montant net par branche d'activité du chiffre d'affaires du trimestre écoulé, une description générale de la situation financière et des résultats de la Société et des entreprises qu'elle contrôle, ainsi qu'une explication des opérations et événements importants qui ont eu lieu pendant la période considérée et leur incidence sur la situation financière ,
- de publier, dans les quatre mois qui suivent la clôture de l'exercice dans un communiqué, mis en ligne sur le site d'IAM, le montant des honoraires versés à chacun des contrôleurs légaux,
- de publier mensuellement le nombre total de droits de vote et d'actions composant le capital,
- de publier, dans les meilleurs délais, toute information concernant des faits nouveaux de nature à affecter de manière significative le cours de l'action en bourse et d'en tenir informée l'Autorité des Marchés Financiers,
- d'informer le public français des décisions de changement de l'activité de la Société ou des membres de la direction,
- de prendre les dispositions nécessaires pour permettre aux personnes détenant leurs titres à travers Euroclear France d'exercer leurs droits, notamment en les informant de la tenue des assemblées générales et en leur permettant d'exercer leurs droits de vote,
- d'informer les personnes détenant leurs titres à travers Euroclear France du paiement des dividendes, des opérations d'émission d'actions nouvelles, d'attribution, de souscription, de renonciation et de conversion,
- de mettre à jour les noms et coordonnées de la personne physique en charge de l'information en France,
- de fournir à l'Autorité des Marchés Financiers toute information que celle-ci serait amenée à lui demander dans le cadre de sa mission ou des lois et règlements applicables à la Société,
- de se conformer aux dispositions du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers relatives à l'obligation d'information du public,
- de se conformer aux différentes modalités indiquées par le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers concernant la diffusion de l'information,
- de rendre accessible sur le site Internet de Maroc Telecom toute l'information réglementée diffusée et de la conserver pendant une durée minimale de cinq ans et,
- d'informer l'Autorité des Marchés Financiers et Nyse Euronext de tout projet de modification de ses statuts.

La Société est tenue d'informer l'Autorité des Marchés Financiers de toute résolution de l'assemblée générale des actionnaires autorisant la Société à opérer en bourse sur ses propres titres et d'adresser à l'Autorité des Marchés Financiers des comptes rendus périodiques des achats ou ventes d'actions effectués par la Société en vertu de ladite autorisation.

La Société doit assurer en France, de manière simultanée, une information identique à celle qu'elle donnera à l'étranger, en particulier au Maroc.

Toute publication et information du public visée dans ce chapitre sera effectuée par tout moyen et notamment par insertion d'un avis ou d'un communiqué dans un quotidien financier national diffusé en France.

Les informations destinées au public en France sont communiquées en langue française.

La Société peut établir, comme les émetteurs français, un document de référence, ayant pour objet de fournir des informations de nature juridique et financière relatives à l'émetteur (actionnariat, activités, modalités de gestion, informations financières) sans contenir toutefois aucune information relative à une émission de titres spécifiques.

En pratique, le rapport annuel de la Société pourra être utilisé comme document de référence, sous

réserve qu'il contienne toutes les informations requises.

Le document de référence devra alors être enregistré auprès de l'Autorité des Marchés Financiers et mis à la disposition du public une fois enregistré.

Le rapport annuel et les rapports semestriels en français sont tenus à la disposition du public en France auprès de l'établissement chargé du service financier en France, à ce jour BNP Paribas.

En outre, la Société a l'intention de mener une politique active vis-à-vis de l'ensemble des titulaires d'actions, y compris ceux détenant leurs titres à travers Euroclear France en s'efforçant de leur permettre de participer aux opérations d'augmentation de capital ouvertes au public qui viendraient, le cas échéant, à être effectuées sur les marchés internationaux.

Toutefois, en raison des contraintes liées aux opérations effectuées sur les marchés internationaux et afin de pouvoir bénéficier des meilleures conditions existantes sur ces marchés, dans l'intérêt de la Société et de l'ensemble de ses actionnaires, la Société ne peut garantir aux personnes détenant leurs titres à travers Euroclear France une telle participation à toutes les opérations qui viendraient, le cas échéant, à être effectuées.

2.1.6 Constitution - immatriculation

La Société a été fondée à Rabat par acte du 3 février 1998.

La Société a été immatriculée au registre du commerce de Rabat le 10 février 1998, sous le n°48 947.

2.1.7 Durée

La durée de la Société est fixée à quatre-vingt-dix-neuf (99) années à compter de son immatriculation au Registre du Commerce, sauf les cas de dissolution anticipée ou de prorogation prévus par la loi ou les statuts.

2.1.8 Objet social

La Société a pour objet conformément à son Cahier des Charges d'opérateur et en vertu de l'article 2 de ses statuts et des dispositions légales et réglementaires en vigueur :

- d'assurer tous services de communications électroniques dans les relations intérieures et internationales, en particulier, de fournir le service universel des télécommunications ;
- d'établir, de développer et d'exploiter tous réseaux ouverts au public de communications électroniques nécessaires à la fourniture de ces services et d'assurer leur interconnexion avec d'autres réseaux ouverts aux publics marocains et étrangers ;
- de fournir tous autres services, installations, équipements terminaux, réseaux de communications électroniques, ainsi qu'établir et exploiter tous réseaux distribuant des services audiovisuels, et notamment des services de radiodiffusion sonore, de télévision ou multimédia ;

Elle pourra, dans le cadre des activités ainsi définies :

- créer, acquérir, posséder et exploiter tous biens meubles et immeubles et fonds de commerce nécessaires ou simplement utiles à ses activités et notamment ceux dont le transfert ou la mise à disposition en sa faveur est prévu par les dispositions légales;
- commercialiser et accessoirement monter et fabriquer tous produits, articles et appareils de télécommunication;
- créer, acquérir, prendre en concession et exploiter ou céder, tous brevets, procédés ou marques de fabrique;
- par tous moyens de droit, participer à tous syndicats financiers, entreprises ou sociétés, existants ou en formation, ayant un objet similaire ou connexe au sien ;
- plus généralement, effectuer toutes opérations commerciales, financières, mobilières, immobilières et accessoirement industrielles qui pourraient se rattacher directement ou indirectement, en totalité ou en partie, à l'un quelconque des objets de la Société à tous objets similaires ou connexes et même à tous objets qui seraient susceptibles de favoriser son essor et son développement.

2.1.9 Consultation des documents juridiques

Les documents sociaux, comptables et juridiques dont la communication est prévue par la loi et les statuts en faveur des actionnaires et des tiers peuvent être consultés au siège social de la Société.

2.1.10 Exercice social

L'année sociale commence le 1^{er} janvier et finit le 31 décembre.

2.1.11 Répartition statutaire des bénéfices

A la clôture de chaque exercice, le Directoire dresse un inventaire des différents éléments de l'actif et du passif social existant à cette date et établit les comptes annuels et le rapport de gestion à présenter à l'assemblée, conformément à la législation en vigueur.

Le bénéfice net dégagé par la Société, diminué le cas échéant des pertes nettes antérieures, fait l'objet d'un prélèvement de cinq pour cent (5%) affecté à un fonds de réserve légale; ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque le montant de la réserve légale excède le dixième du capital social.

Le bénéfice distribuable est constitué par le bénéfice net de l'exercice, après dotation à la réserve légale et affectation des résultats nets antérieurs reportés.

Sur ce bénéfice, l'assemblée générale peut prélever toutes sommes qu'elle juge à propos d'affecter à la dotation de tous fonds de réserves facultatives, ordinaires ou extraordinaires, ou de reporter à nouveau, dans la limite d'un montant global maximum égal à la moitié du bénéfice distribuable, sauf exception accordée par le Conseil de Surveillance à la majorité des trois-quarts des membres du Conseil de Surveillance présents ou représentés.

Le solde est attribué aux actionnaires sous forme de dividendes, dont le montant global doit être au moins égal à la moitié du bénéfice distribuable, sauf exception accordée par le Conseil de Surveillance à la majorité des trois-quarts des membres du Conseil de Surveillance présents ou représentés.

Dans les limites de la loi, l'assemblée générale peut décider, à titre exceptionnel, la mise en distribution des sommes prélevées sur les réserves facultatives dont elle a la disposition. (Voir également section 2.2.5 « Dividendes et politique de distribution »).

Paiement de dividendes

Les modalités de mise en paiement des dividendes votés par l'assemblée générale ordinaire sont fixées par elle-même ou, à défaut par le Directoire.

Cette mise en paiement doit avoir lieu dans un délai maximum de neuf mois après la clôture de l'exercice, sauf prolongation de ce délai par ordonnance du président du tribunal, statuant en référé, à la demande du Conseil de Surveillance.

Lorsque la Société détient ses propres actions, leur droit au dividende est supprimé.

Les dividendes se prescrivent par cinq ans au profit de la Société à compter de la date de mise en paiement du dividende.

Les sommes non perçues et non prescrites constituent une créance des ayants droit ne portant pas intérêts à l'encontre de la Société, à moins qu'elles ne soient transformées en prêt, à des conditions déterminées d'un commun accord.

Si les actions sont grevées d'un usufruit, les dividendes sont dus à l'usufruitier; toutefois, le produit de la distribution de réserve, hors le report à nouveau, est attribué au propriétaire.

2.1.12 Assemblées Générales

Assemblées d'actionnaires

Les décisions collectives des actionnaires sont prises en assemblée générale, laquelle est qualifiée d'ordinaire ou d'extraordinaire selon la nature des décisions qu'elle est appelée à prendre.

L'assemblée générale régulièrement constituée représente l'universalité des actionnaires; ses décisions sont obligatoires pour tous, même pour les absents, les incapables, les opposants ou les actionnaires privés du droit de vote.

Convocation des assemblées

Les assemblées sont convoquées par le Conseil de Surveillance.

Les assemblées générales ordinaires peuvent également être convoquées:

- Par le ou les commissaires aux comptes, qui ne peuvent y procéder qu'après avoir vainement requis sa convocation par le Conseil de Surveillance,
- Par un mandataire désigné en justice, à la demande soit de tout intéressé en cas d'urgence, soit d'un ou plusieurs actionnaires réunissant au moins un dixième du capital social,
- Par le ou les liquidateurs en cas de dissolution de la Société et pendant la période de liquidation, et
- Par les actionnaires majoritaires en capital ou en droits de vote après une offre publique d'achat ou d'échange ou après une cession d'un bloc de titres modifiant le contrôle de la société.

Les assemblées générales d'actionnaires sont convoquées et délibèrent dans les conditions prévues par la loi.

La Société est tenue, 30 jours au moins avant la réunion de l'assemblée des actionnaires, de publier, dans un journal figurant dans la liste fixée par le Ministre chargé des Finances, un avis de réunion contenant les indications prévues par la loi ainsi que le texte des projets de résolutions qui seront présentés à l'assemblée par le Directoire.

La Société est tenue 15 jours au moins avant la réunion de l'assemblée des actionnaires de publier dans un journal figurant dans la liste fixée par le Ministre chargé des Finances un avis de convocation qui indique, le cas échéant, les conditions et les modalités de vote par correspondance. La Société doit publier dans un journal d'annonces légales en même temps que l'avis de convocation de l'assemblée générale ordinaire annuelle les états de synthèse relatifs à l'exercice écoulé établis conformément à la législation en vigueur (qui doivent comprendre le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement) ainsi que le rapport du ou des commissaires aux comptes sur lesdits états.

Toute modification de ces documents doit être publiée dans un journal d'annonces légales par la Société dans les vingt (20) jours suivant la date de la tenue de l'assemblée générale ordinaire annuelle.

Les réunions ont lieu soit au siège social, soit dans un autre lieu précisé dans l'avis de convocation.

Ordre du jour

L'ordre du jour des assemblées est arrêté par l'auteur de la convocation.

Toutefois, un ou plusieurs actionnaires représentant au moins 2% du capital social ont la faculté de requérir l'inscription d'un ou de plusieurs projets de résolutions à l'ordre du jour.

Quel que soit le nombre d'actions qu'il possède, tout actionnaire a le droit, sur justification de son identité, de participer aux assemblées générales sous la condition :

- Pour les titulaires d'actions nominatives, d'une inscription nominative dans les registres de la Société,
- Pour les titulaires d'actions au porteur, du dépôt aux lieux mentionnés dans l'avis de convocation, des actions au porteur ou d'un certificat de dépôt délivré par l'établissement dépositaire de ces actions,
- Et, le cas échéant, de fournir à la Société, conformément aux dispositions en vigueur, tout élément permettant son identification.

Ces formalités doivent être accomplies au plus tard, cinq jours avant la date de réunion de l'assemblée, sauf délai plus court mentionné dans la convocation ou dispositions légales impératives en vigueur abrégant ce délai.

Composition

L'assemblée générale se compose de tous les actionnaires, quel que soit le nombre de leurs actions. Les sociétés actionnaires se font représenter par leur mandataire spécial qui peut ne pas être lui-même actionnaire.

Un actionnaire peut se faire représenter par un autre actionnaire, par son tuteur, par son conjoint ou par un ascendant ou descendant, sans qu'il soit nécessaire que ces derniers soient personnellement actionnaires et par toute société ayant pour objet social la gestion de portefeuilles de valeurs mobilières.

Les copropriétaires d'actions indivises sont représentés aux assemblées générales par l'un d'eux ou par un mandataire unique.

L'actionnaire qui a donné ses actions en nantissement conserve seul le droit d'assister aux assemblées générales.

Bureau - Feuille de présence

Bureau

L'assemblée est présidée par le Président du Conseil de Surveillance ou le Vice-président du Conseil de Surveillance. A défaut, l'assemblée élit elle-même son Président.

Le Président de l'assemblée est assisté des deux actionnaires représentant le plus grand nombre d'actions par eux-mêmes ou comme mandataires, qui sont nommés scrutateurs, sous réserve de leur acceptation. Le bureau ainsi formé désigne le Secrétaire qui peut être pris en dehors des membres de l'assemblée.

Feuille de présence

A chaque assemblée est tenue une feuille de présence qui indique les prénom, nom et domicile des actionnaires et, le cas échéant, de leurs mandataires, le nombre d'actions et de voix dont ils sont titulaires.

Cette feuille de présence est émargée par tous les actionnaires présents et par les mandataires des absents; elle est ensuite certifiée par les membres du bureau de l'assemblée.

Vote

Chaque membre de l'assemblée a autant de voix qu'il possède ou représente d'actions, notamment par l'effet de mandats de représentation ou autres procurations.

Le droit de vote attaché à l'action appartient à l'usufruitier dans les assemblées générales ordinaires et au nu propriétaire dans les assemblées générales extraordinaires.

En cas de nantissement des actions, le droit de vote est exercé par le propriétaire.

La Société ne peut voter avec des actions qu'elle a acquises ou prises en gage.

Tout actionnaire peut voter par correspondance dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Les actionnaires votant par correspondance sont assimilés aux actionnaires présents ou représentés dès lors que leur formulaire de vote par correspondance est reçu par la Société 2 jours au moins avant l'assemblée générale.

Procès-verbaux

Les procès-verbaux des assemblées sont consignés sur un registre spécial tenu au siège social, coté et paraphé par le greffier du Tribunal du lieu du siège de la Société.

Les copies ou extraits des procès-verbaux sont certifiés par le Président du Conseil de Surveillance uniquement, ou par le Vice-président du Conseil de Surveillance signant conjointement avec le Secrétaire.

Assemblées Générales Ordinaires

Attributions

L'assemblée générale ordinaire statue sur toutes les questions d'ordre administratif excédant les compétences du Conseil de Surveillance et du Directoire et qui ne sont pas de la compétence de l'assemblée générale extraordinaire.

Une assemblée générale ordinaire est réunie tous les ans, dans les six (6) mois qui suivent la date de clôture de l'exercice social.

Cette assemblée entend notamment le rapport du Directoire et celui du ou des commissaires aux comptes; elle discute, redresse et approuve ou rejette les comptes; elle statue sur la répartition et l'affectation des bénéfices.

Elle nomme et révoque les membres du Conseil de Surveillance; elle nomme le ou les commissaires aux comptes.

Quorum et majorité

L'assemblée générale ordinaire n'est régulièrement constituée et ne peut valablement délibérer sur première convocation que si les actionnaires présents ou représentés possèdent au moins le quart des actions ayant le droit de vote à l'exclusion des actions acquises ou prises en gage par la Société ; si elle ne réunit pas ce quorum, une nouvelle assemblée est convoquée pour laquelle aucun quorum n'est requis.

Dans les assemblées générales ordinaires, les délibérations sont prises à la majorité des voix des membres présents ou représentés.

Assemblées Générales Extraordinaires

Attributions

L'assemblée générale extraordinaire est seule habilitée à modifier les statuts dans toutes leurs dispositions.

Elle ne peut toutefois changer la nationalité de la Société, ni augmenter les engagements des actionnaires, sans le consentement de chacun de ces derniers.

Elle peut décider la transformation de la Société en société de toute autre forme, sous réserve du respect des dispositions légales applicables en la matière.

Quorum et majorité

L'assemblée générale extraordinaire n'est régulièrement constituée et ne peut valablement délibérer que si les actionnaires présents ou représentés possèdent au moins, sur première convocation la moitié, et, sur deuxième convocation, le quart des actions ayant droit de vote, à l'exclusion des actions acquises ou prises en gage par la Société.

A défaut de réunir le quorum du quart, cette deuxième assemblée peut être prorogée à une date postérieure de deux mois au plus à celle à laquelle elle avait été convoquée et se tenir valablement avec la présence ou la représentation d'actionnaires représentant le quart au moins du capital social. Dans les assemblées générales extraordinaires, les délibérations sont prises à la majorité des deux tiers des voix des actionnaires présents ou représentés.

2.1.13 Commissaires aux comptes

Le contrôle de la Société est exercé par au moins deux (2) Commissaires aux Comptes qui sont nommés et exercent leur mission conformément à la loi.

Nomination - Récusation - Incompatibilités

Au cours de la vie sociale, les commissaires aux comptes sont nommés pour trois (3) exercices par l'assemblée générale ordinaire.

Les fonctions des commissaires aux comptes expirent après la réunion de l'assemblée générale ordinaire qui statue sur les comptes du troisième exercice. Les commissaires aux comptes sont rééligibles.

Le commissaire aux comptes nommé par l'assemblée en remplacement d'un autre ne demeure en fonction que pour le temps qui reste à courir de la mission de son prédécesseur. Lorsqu'à l'expiration des fonctions d'un commissaire aux comptes, il est proposé à l'assemblée de ne pas le renouveler, le commissaire aux comptes doit, s'il le demande, être entendu par l'assemblée.

Un ou plusieurs actionnaires, représentant au moins 5% du capital social, et/ou le Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières peuvent demander la récusation pour justes motifs au président du tribunal de commerce statuant en référé, du ou des commissaires aux comptes désignés par l'assemblée générale et demander la désignation d'un ou plusieurs commissaires qui exerceront leurs fonctions en leurs lieu et place. Le président est saisi, sous peine d'irrecevabilité, par demande motivée présentée dans le délai de trente jours à compter de la désignation contestée. S'il est fait droit à la demande, le ou les commissaires aux comptes désignés par le président du tribunal de commerce demeurent en fonction jusqu'à la nomination du ou des nouveaux commissaires par l'assemblée générale.

Dans le cas où il deviendrait nécessaire de procéder à la désignation d'un ou plusieurs commissaires aux comptes et si l'assemblée négligeait de le faire, tout actionnaire peut demander au président du tribunal de commerce, statuant en référé, la désignation d'un commissaire aux comptes.

Le ou les commissaires aux comptes désignés par le président du tribunal demeurent en fonction jusqu'à la nomination du ou des nouveaux commissaires par l'assemblée générale. La désignation des commissaires aux comptes doit tenir compte des règles d'incompatibilité édictées par la loi.

En cas de démission, les commissaires aux comptes doivent établir un rapport expliquant les motifs de leur décision. Ce document est soumis au Conseil de Surveillance et à la prochaine Assemblée Générale. Il doit être transmis immédiatement au Conseil Déontologie des Valeurs Mobilières.

Fonctions des commissaires aux comptes

Le ou les commissaires aux comptes ont pour mission permanente, à l'exclusion de toute immixtion dans la gestion, de vérifier les valeurs et les livres, les documents comptables de la Société et de vérifier la conformité de sa comptabilité aux règles en vigueur. Ils vérifient également la sincérité et la concordance, avec les états de synthèse, des informations données dans le rapport de gestion du Directoire et dans les documents adressés aux actionnaires sur le patrimoine de la Société, sa situation financière et ses résultats.

Le ou les commissaires aux comptes s'assurent que l'égalité a été respectée entre les actionnaires.

Le ou les commissaires aux comptes sont convoqués à la réunion du Directoire qui arrête les comptes de l'exercice écoulé, ainsi qu'à toutes les assemblées d'actionnaires.

A toute époque de l'année, le ou les commissaires aux comptes opèrent toutes vérifications et tous contrôles qu'ils jugent opportun et peuvent se faire communiquer sur place toutes les pièces qu'ils estiment utiles à l'exercice leur mission et notamment tous contrats, livres, documents comptables et registres de procès-verbaux.

Les états de synthèse et le rapport de gestion du Directoire sont tenus à la disposition du ou des commissaires aux comptes soixante jours au moins avant l'avis de convocation à l'assemblée générale annuelle.

2.1.14 Cession des actions

La cession des actions s'opère dans les conditions prévues par la loi.

2.1.15 Franchissement de seuils

Au Maroc

Les obligations sont décrites par la Circulaire n°01/04 du 8 juin 2004 relative aux franchissements de seuil de participation dans le capital ou les droits de vote des sociétés cotées.

La description suivante contient un résumé desdites obligations. Il est recommandé aux détenteurs d'actions ou d'autres titres de la Société de consulter leurs conseillers juridiques afin de faire établir si les obligations de notification leur sont applicables.

Toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, qui vient à posséder, directement ou indirectement, un nombre d'actions représentant plus du vingtième (5%), du dixième (10%), du

cinquième (20%), du tiers (33,33%), de la moitié (50%) ou de deux tiers (66,66%) du capital ou des droits de vote de la Société, doit informer ladite Société, le CDVM (Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières) et la Bourse de Casablanca, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter du franchissement en hausse ou en baisse du seuil de participation, du nombre total d'actions de la Société qu'elle possède ainsi que des droits de vote attachés.

La date de franchissement du seuil de participation correspond à celle de l'exécution en bourse de l'ordre transmis par le déclarant.

Outre l'obligation légale mentionnée ci-dessus d'informer la Société du franchissement en hausse ou en baisse des seuils précités de détention du capital ou de droits de vote, toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, venant à posséder, directement ou indirectement, un nombre d'actions représentant plus de 3%, 5%, 8%, 10% et à chaque seuil multiple de 5% au-delà de 10% du capital ou des droits de vote de la Société, est tenue d'informer la Société, par lettre recommandée avec avis de réception, du nombre total d'actions ou de droits de vote qu'elle détient, dans un délai de cinq (5) jours de bourse à compter de la date d'acquisition.

La déclaration mentionnée ci-dessus doit également être faite lorsque la participation au capital devient inférieure aux seuils prévus ci-dessus.

Dans chaque déclaration visée ci-dessus, le déclarant devra certifier que la déclaration faite comprend bien toutes les actions ou les droits de vote détenus ou possédés. Il devra également indiquer la ou les dates d'acquisition ou de cession de ses actions.

Toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, qui vient à posséder, directement ou indirectement, un nombre d'actions représentant plus du dixième (10%) ou du cinquième (20%) du capital ou des droits de vote de la Société, doit informer ladite Société, le CDVM (Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières) et la Bourse de Casablanca, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter du franchissement en hausse de l'un de ces seuils, des objectifs qu'elle a l'intention de poursuivre au cours des douze mois suivant ledit franchissement en précisant si elle agit seule ou de concert, envisage d'arrêter ses achats ou les poursuivre ainsi que ses intentions de proposer la nomination de membres aux organes sociaux et sur sa volonté d'acquiescer ou non le contrôle de la Société.

La date du franchissement de seuil visée au paragraphe précédent correspond à celle de l'exécution en bourse de l'ordre transmis par le déclarant.

Sans préjudice des dispositions d'ordre public et dans les limites des dispositions impératives de la loi, en cas de non-respect de l'obligation de déclaration ci-dessus, les actions excédant la fraction qui aurait dû être déclarée sont privées du droit de vote pour toute assemblée d'actionnaires qui se tiendrait jusqu'à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la date de l'infraction.

Les détenteurs d'actions peuvent également être soumis aux obligations de notification prévues par le Dahir portant loi n°1-04-21 portant promulgation de la loi n°26-03 relative aux offres publiques sur le marché boursier telle que modifiée et complétée par la Loi n° 46-06.

En France

Les dispositions du règlement général de l'AMF, concernant le mode de calcul des déclarations de franchissements de seuils de participation, le contenu, la diffusion et enfin la déclaration d'intention, applicables à la Société sont définies comme suit :

Pour le calcul des seuils de participation, la personne tenue à l'information prend en compte les actions et les droits de vote qu'elle détient ainsi que les actions et les droits de vote qui y sont assimilés et détermine la fraction de capital et des droits de vote qu'elle détient sur la base du nombre total d'actions composant le capital de la société et du nombre total de droits de vote attachés à ces actions.

Pour le contenu et les modes de diffusion de la déclaration de franchissement de seuil(s),

- Les personnes tenues à l'information informent l'AMF au plus tard dans un délai de cinq jours de négociation à compter du franchissement du seuil de participation, l'AMF publie sur son site le calendrier des jours de négociation des différents marchés réglementés établis ou opérant en France.
- Les déclarations de franchissement de seuil doivent être établies selon le modèle type de

l'instruction de l'AMF relative aux déclarations de franchissement de seuil de participation disponible sur le site «www.amf-france.org ». Elles peuvent être transmises à l'AMF par voie électronique. Les déclarations sont alors portées à la connaissance du public par l'AMF dans un délai maximal de trois jours de négociation, à compter de la réception des déclarations complètes.

Les différents seuils applicables sont : 5%, 10%, 15%, 20%, 25%, 33%, 50%, 66%, 90% et 95%.

La déclaration d'intention :

- La déclaration de franchissement de seuil(s) du dixième et du cinquième du capital ou des droits de vote, entraîne obligation de déclarer ses intentions pour les douze mois à venir. Cette déclaration précise si l'acquéreur agit seul ou de concert, s'il envisage d'arrêter ses achats ou de les poursuivre, d'acquérir ou non le contrôle de la société, de demander sa nomination ou celle d'une ou plusieurs personnes comme administrateur, membre du directoire ou du conseil de surveillance. Elle est adressée à la société dont les actions ont été acquises, à l'Autorité des marchés financiers dans un délai de dix (10) jours de bourse. Cette information est portée à la connaissance du public dans les conditions fixées par le Règlement Général de l'AMF.
- La sanction attachée à l'absence de déclaration des franchissements de seuils ou à l'irrégularité de ces déclarations (la privation des droits de vote attachés aux actions excédant la fraction qui aurait dû être déclarée pour toute assemblée d'actionnaires qui se tiendrait jusqu'à l'expiration d'un délai de deux ans suivant la date de régularisation de la notification) est étendue aux cas d'absence de déclaration d'intention.

2.1.16 Offres publiques

Les offres publiques en droit marocain sont régies par la loi n°46-06 modifiant et complétant la loi n°26-03 du 21 avril 2004. L'offre publique est définie comme la procédure qui permet à une personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, dénommée l'initiateur, de faire connaître publiquement qu'elle se propose d'acquérir, d'échanger ou de vendre tout ou partie des titres donnant accès au capital social ou aux droits de vote d'une société dont les titres sont inscrits à la cote.

Comme en droit français, les offres publiques peuvent être soit volontaires soit obligatoires lorsque certaines conditions sont réunies.

Offres Publiques Volontaires

Toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert qui souhaite faire connaître publiquement qu'elle désire vendre ou acquérir des titres inscrits à la cote de la bourse des valeurs peut déposer un projet d'offre publique d'achat ou de vente de ses titres.

A la différence du droit français qui prévoit l'intervention d'établissements présentateurs, en droit marocain, le dépôt d'un projet d'offre publique se fait par l'initiateur auprès du Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières (CDVM) et doit comporter :

- Les objectifs et intentions de l'initiateur;
- Le nombre et la nature des titres de la société;
- La date et les conditions auxquelles leur achat a été ou peut être réalisé;
- Le prix ou la parité d'échange auxquels l'initiateur offre d'acquérir ou de céder les titres, les éléments qu'il a retenus pour le fixer et les conditions de règlement, de livraison ou d'échange prévus;
- Le nombre de titres sur lequel porte le projet d'offre publique; et
- Éventuellement, le pourcentage, exprimé en droits de vote, en deçà duquel l'initiateur se réserve la faculté de renoncer à son offre.

Le projet d'offre publique doit être accompagné d'un document d'information.

La teneur et la réalisation des propositions faites dans le projet d'offre sont garanties par l'initiateur et, le cas échéant, par toute personne se portant caution personnelle. Le projet d'offre publique déposé au CDVM doit être accompagné de la ou des autorisations préalables des autorités habilitées à cet effet. A défaut de cette autorisation, le projet d'offre est irrecevable.

Dès le dépôt du projet d'offre publique, le CDVM publie un avis de dépôt du projet d'offre publique dans un journal d'annonces légales relatant les principales dispositions dudit projet. Cette publication marque le début de la période de l'offre.

Le CDVM transmet les principales caractéristiques du projet d'offre publique à l'administration qui dispose de deux jours ouvrables à compter de ladite transmission pour décider de la recevabilité du projet au regard des intérêts économiques stratégiques nationaux. A défaut de faire connaître sa décision dans le délai de deux jours, l'administration est réputée ne pas avoir d'observation à formuler.

Dès le dépôt du projet d'offre publique, le CDVM demande à la société gestionnaire de la bourse des valeurs de suspendre la cotation des titres de la société visée par le projet d'offre. L'avis de suspension est publié.

Le CDVM dispose d'un délai de dix jours ouvrables, courant à compter de la publication, pour examiner la recevabilité du projet d'offre et peut exiger de l'initiateur toute justification ou information nécessaire à son appréciation. Selon la réglementation française, ce délai est de cinq jours de bourse suivant la publication du dépôt du projet d'offre.

Comme en droit français, l'initiateur doit modifier son projet pour se conformer aux recommandations du CDVM si ce dernier considère que le projet porte atteinte aux principes d'égalité des actionnaires, de transparence, d'intégrité du marché et de loyauté dans les transactions et la compétition. Dans tous les cas, le CDVM est également habilité à demander à l'initiateur toute garantie supplémentaire et à requérir le dépôt d'une couverture en espèces ou en titres. Toute décision de non recevabilité doit être motivée.

Lorsqu'une offre publique est déclarée recevable, le CDVM notifie sa décision à l'initiateur et publie dans un journal d'annonces légales un avis de recevabilité. Concomitamment, le CDVM demande à la société gestionnaire de la bourse des valeurs de procéder à la reprise de la cotation.

Tout projet d'offre publique doit être accompagné du document d'information qui peut être établi conjointement par l'initiateur et la société visée au cas où cette dernière adhérerait aux objectifs et intentions de l'initiateur. Dans le cas contraire, la société visée peut établir séparément et déposer auprès du CDVM son propre document d'information dans un délai maximal de cinq jours de bourse suivant le visa du document d'information de l'initiateur. Celui-ci est tenu de déposer une copie de son document d'information et de son projet d'offre publique auprès de la société visée le jour même du dépôt de son projet d'offre publique auprès du CDVM.

Le contenu du ou des documents d'information est fixé par le CDVM, qui dispose d'un délai maximal de 25 jours ouvrables pour viser le ou les documents d'information, à compter de la date de leur dépôt. Ce délai peut être prolongé de dix jours ouvrables, s'il estime que des justifications ou explications supplémentaires sont nécessaires. A l'expiration de ce délai, le CDVM accorde ou refuse son visa, tout refus de visa devant être motivé.

La société gestionnaire centralise les ordres d'achat, de vente ou d'échange et communique les résultats au CDVM qui publie un avis relatif au résultat de l'offre dans un journal d'annonces légales. En droit français, l'AMF a pour mission de contrôler que la proposition de l'initiateur de l'offre est conforme à la réglementation en vigueur (l'examen de conformité). Pour cela, l'AMF dispose d'un délai de 10 jours de bourse à compter du début de la période d'offre pour examiner notamment les objectifs et intentions poursuivis par l'initiateur et l'information figurant dans la note d'information. Pendant ce délai, elle peut demander toutes explications ou justifications nécessaires à l'instruction tant sur le projet d'offre que sur le projet de note d'information.

Le délai est alors suspendu jusqu'à réception des éléments requis. Lorsque le projet d'offre remplit les conditions requises, l'AMF publie une déclaration de conformité motivée qui emporte visa de la note d'information.

En droit français, la note d'information visée par l'AMF doit faire l'objet d'une diffusion effective (i) dans un quotidien d'information économique et financière de diffusion nationale ou (ii) mise à disposition du public gratuitement par l'initiateur et la société visée et publiée sous une forme résumée ou faire l'objet d'un communiqué dont l'initiateur s'assure de la diffusion selon les modalités fixées. Cette diffusion doit intervenir avant l'ouverture de l'offre et au plus tard le deuxième jour de

bourse suivant la délivrance du visa.

Offres publiques obligatoires

Offre Publique d'Achat

Aux termes des dispositions de l'article 18 de la loi marocaine 26-03 modifiée et complétée par la loi 46-06 relative aux offres publiques, le dépôt d'une offre publique d'achat obligatoire lorsqu'une personne physique ou morale, agissant seule ou de concert vient à détenir, directement ou indirectement, un pourcentage déterminé des droits de vote d'une société dont les titres sont inscrits à la cote de la bourse des valeurs.

Un arrêté du Ministre des Finances et de la Privatisation n°1874-04 du 11 Ramadan 1425 (25 octobre 2004) a fixé à 40% le pourcentage de droits de vote imposant à son détenteur de procéder à une offre publique d'achat.

Toute personne physique ou morale doit, à son initiative et dans les trois jours ouvrables après le franchissement du seuil de 40% des droits de vote, déposer auprès du CDVM un projet d'offre publique d'achat. A défaut, cette personne et celles agissant de concert avec elle perdent de plein droit tous les droits de vote, pécuniaires et autres droits attachés à leur qualité d'actionnaires. Ces droits ne sont recouverts qu'après le dépôt d'un projet d'offre publique d'achat.

Le CDVM peut octroyer une dérogation au dépôt d'un projet d'offre publique d'achat obligatoire lorsque:

- Le franchissement du pourcentage de 40% ne remet pas en cause le contrôle de la société concernée, notamment en cas de réduction du capital ou de transfert de propriété de titres entre sociétés appartenant au même groupe.
- Les droits de vote résultent d'un transfert direct, d'une distribution d'actifs réalisée par une personne morale au prorata des droits des actionnaires, suite à une fusion ou à un apport partiel d'actifs ou encore d'une souscription à l'augmentation de capital d'une société en situation de difficulté financière.

La demande de dérogation est déposée auprès du CDVM dans les trois jours ouvrables suivant le franchissement du seuil de 40% des droits de vote. Elle doit comprendre les engagements de ladite personne vis-à-vis du CDVM de n'entreprendre aucune action visant à acquérir le contrôle de ladite société durant une période déterminée ou de mettre en œuvre un projet de redressement de la société concernée lorsqu'elle est en situation de difficulté financière. Si le CDVM accorde la dérogation demandée, sa décision est publiée dans un journal d'annonces légales.

Offre publique de retrait

Aux termes des dispositions de l'article 20 de la loi marocaine 26-03 modifiée et complétée par la loi 46-06 relative aux offres publiques, le dépôt d'une offre publique de retrait est obligatoire lorsqu'une ou plusieurs personnes physiques ou morales actionnaires d'une société dont les titres sont inscrits à la cote de la bourse des valeurs, détiennent, seules ou de concert un pourcentage déterminé des droits de vote de ladite société.

Un arrêté du Ministre des Finances et de la Privatisation n°1875-04 du 11 Ramadan 1425 (25 octobre 2004) a fixé à 95% le pourcentage de droits de vote imposant à son détenteur de procéder à une offre publique de retrait.

Les personnes qui déposent cette offre doivent, à leur initiative et dans les trois jours ouvrables après le franchissement du seuil de 95% des droits de vote, déposer auprès du CDVM un projet d'offre publique de retrait.

A défaut, elles perdent de plein droit tous les droits de vote. Ces droits ne sont recouverts qu'après le dépôt d'un projet d'offre publique de retrait.

Le dépôt d'une offre publique de retrait peut également être imposé par le CDVM à la ou aux personnes physiques ou morales détenant, seules ou de concert la majorité du capital d'une société dont les titres sont inscrits à la cote de la bourse des valeurs, à la demande d'un groupe

d'actionnaires n'appartenant pas au groupe majoritaire, lorsque plusieurs conditions sont réunies dont la nécessité, pour le(s) majoritaire(s), de détenir simultanément 66% des droits de vote (arrêté du Ministre des Finances et de la Privatisation n°1873-04 du 11 Ramadan 1425).

Le dépôt d'une offre publique de retrait par les personnes physiques ou morales détenant seules ou de concert la majorité du capital de la société est également obligatoire en cas de radiation des titres de capital d'une société de la cote pour quelque cause que ce soit.

Garantie de cours

En droit français, lorsqu'une personne physique ou morale, agissant seule ou de concert, acquiert ou est convenue d'acquérir un bloc de titres lui conférant, compte tenu des titres ou des droits de vote qu'elle détient déjà, la majorité du capital ou des droits de vote d'une société, elle doit déposer un projet de garantie de cours et s'engager à acquérir sur le marché, pendant une période de dix jours de bourse minimum, tous les titres présentés à la vente au prix auquel la cession des titres a été ou doit être réalisée. Une telle procédure n'existe pas en droit marocain.

Offres publiques concurrentes et surenchère

Les offres publiques peuvent faire l'objet d'une ou plusieurs offres publiques concurrentes ou d'une surenchère.

L'offre publique concurrente est la procédure par laquelle toute personne physique ou morale, agissant seule ou de concert peut, à compter de l'ouverture d'une offre publique et au plus tard cinq jours de bourse avant sa date de clôture, déposer auprès du CDVM une offre publique concurrente portant sur les titres de la société visée par l'offre initiale.

La surenchère est la procédure par laquelle l'initiateur de l'offre publique initiale améliore les termes de son offre initiale soit spontanément soit à la suite d'une offre publique concurrente, en modifiant le prix ou la nature ou la quantité des titres ou les modalités de paiement. L'initiateur qui souhaite procéder à une surenchère doit déposer auprès du CDVM les modifications proposées à son offre publique initiale au plus tard cinq jours de bourse avant la date de clôture de son offre initiale. Le CDVM apprécie la recevabilité de ce projet de surenchère dans un délai de cinq jours de bourse à compter du dépôt dudit projet. L'initiateur d'une offre publique établit et soumet au visa du CDVM un document d'information complémentaire.

Lorsque plus de dix semaines se sont écoulées depuis la publication de l'ouverture d'une offre publique, le CDVM, en vue d'accélérer la confrontation des offres publiques, peut fixer un délai limite pour le dépôt des surenchères ou des offres publiques concurrentes successives.

En cas d'offre publique concurrente, l'initiateur de l'offre publique initiale ou antérieure, doit au plus tard dix jours avant la clôture de ladite offre publique, faire savoir au CDVM ses intentions. Il peut maintenir son offre, y renoncer ou la modifier par une surenchère.

En droit français, une offre concurrente ou une surenchère doit être libellée à un prix supérieur d'au moins 2% au prix stipulé dans l'offre initiale. Elle peut également être déclarée recevable si elle comporte une amélioration significative des conditions proposées aux porteurs de titres. Enfin, elle peut aussi être déclarée recevable si, sans modifier les termes stipulés dans l'offre précédente, elle supprime le seuil en deçà duquel l'initiateur n'aurait pas donné suite à l'offre.

Règles relatives aux sociétés visées et aux initiateurs d'une offre publique

Pendant la durée d'une offre publique, l'initiateur ainsi que les personnes avec lesquelles il agit de concert ne peuvent, dans le cas d'une offre publique mixte, intervenir ni sur le marché des titres de la société visée ni sur le marché des titres émis par la société dont les titres sont proposés en échange. En cas d'offre publique d'achat volontaire, l'initiateur peut renoncer à son offre publique dans le délai de cinq jours de bourse suivant la publication de l'avis de recevabilité d'une offre concurrente ou d'une surenchère. Il informe le CDVM de sa décision de renonciation qui est publiée par ce dernier dans un journal d'annonces légales. Cette possibilité est également envisagée par la réglementation

française.

Pendant la durée de l'offre publique, la société visée et, le cas échéant, les personnes agissant de concert avec elle, ne peuvent intervenir, directement ou indirectement, sur les titres de la société visée. Lorsque l'offre publique est réglée intégralement en numéraire, la société visée peut cependant poursuivre l'exécution d'un programme de rachat d'actions dès lors que la résolution de l'assemblée générale qui a autorisé ce programme l'a expressément prévu.

Pendant la durée de l'offre publique, la société visée ainsi que l'initiateur, les personnes physiques ou morales détenant directement ou indirectement au moins 5% du capital ou des droits de vote de la société visée et toutes autres personnes physiques ou morales agissant de concert avec ces derniers, doivent déclarer au CDVM après chaque séance de bourse les opérations d'achat et de vente qu'ils ont effectuées sur les titres concernés par l'offre ainsi que toute opération ayant pour effet de transférer immédiatement ou à terme la propriété des titres ou des droits de vote de la société visée.

Toute délégation d'augmentation de capital décidée par l'assemblée générale extraordinaire de la société visée est suspendue pendant la période de l'offre publique d'achat ou d'échange sur les titres de ladite société et la société visée ne peut accroître ses participations d'autocontrôle.

Pendant la durée de l'offre publique, les organes compétents de la société visée doivent informer préalablement le CDVM de tout projet de décision relevant de leurs attributions, de nature à empêcher la réalisation de l'offre publique ou d'une offre concurrente. En droit français, l'initiateur d'une offre publique et les personnes agissant de concert avec lui peuvent, sauf exceptions, intervenir à l'achat sur le marché des titres de la société visée, suivant certaines conditions de prix. Ces règles sont également applicables aux interventions pour compte propre effectuées par un établissement conseil de l'initiateur ou de la société visée. Le Règlement général de l'AMF impose également des obligations de déclaration des opérations d'achat et de vente sur titres concernés par l'offre.

Contrôle et sanctions pécuniaires du CDVM

Les initiateurs d'une offre publique, les sociétés visées ainsi que les personnes agissant de concert avec eux sont soumis au contrôle du CDVM qui veille au déroulement ordonné desdites offres au mieux des intérêts des investisseurs et du marché. Le CDVM peut prononcer des sanctions civiles et pénales.

2.2 RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT LA SOCIETE

2.2.1 Capital social

2.2.1.1 Montant du capital souscrit

Le capital social d'Itissalat Al-Maghrib est fixé à la somme de 5 274 572 040 dhs, divisé en 879 095 340 actions d'une valeur nominale de 6 dirhams chacune, toutes de même catégorie et entièrement libérées.

La valeur nominale des actions peut être augmentée ou réduite dans les conditions prévues par les lois et règlements en vigueur.

Le capital social peut être augmenté, réduit ou amorti par décision de l'assemblée compétente et dans les conditions prévues par les lois et règlements en vigueur.

2.2.1.2 Forme des actions

Les actions sont nominatives ou au porteur au choix de l'actionnaire.

La Société tient à son siège social un registre dit des transferts sur lequel sont portés, dans l'ordre chronologique, les souscriptions et les transferts des actions nominatives. Ce registre est coté et paraphé par le président du tribunal. Tout titulaire d'une action nominative émise par la Société est en droit d'en obtenir une copie certifiée conforme par le Président du Directoire. En cas de perte du registre, les copies font foi.

La Société se réserve la faculté de ne pas créer matériellement ses titres. Conformément aux dispositions légales en vigueur concernant l'inscription en compte des valeurs mobilières, les actions de la Société sont obligatoirement matérialisées par une inscription en compte auprès du dépositaire central.

Indivisibilité des actions

Les actions sont indivisibles à l'égard de la Société qui ne reconnaît qu'un seul propriétaire pour chaque action.

Les propriétaires indivis sont tenus de désigner un représentant commun auprès de la Société pour l'exercice de leurs droits d'actionnaires ; à défaut d'entente, le mandataire est désigné par le président du tribunal, statuant en référé, à la demande du co-indivisaire le plus vigilant.

Cependant, le droit d'obtenir communication de documents prévu par la loi appartient à chacun des copropriétaires d'actions indivises ainsi qu'à chacun des nus propriétaires et usufruitiers.

2.2.1.3 Droits et obligations attachés aux actions

Chaque action donne droit à une part, proportionnelle à la quotité de capital qu'elle représente dans les bénéfices ou dans l'actif social, lors de leur distribution, en cours de société comme en cas de liquidation.

Tout actionnaire a le droit d'être informé sur la marche de la Société et d'obtenir communication de certains documents sociaux aux époques et dans les conditions prévues par la loi et les statuts.

Les actionnaires ne sont responsables des dettes sociales que jusqu'à concurrence du montant nominal des actions qu'ils possèdent ; au-delà, tout appel de fonds est interdit.

Les droits et obligations attachés à l'action suivent le titre dans quelque main qu'il passe.

La propriété d'une action emporte, de plein droit, adhésion aux statuts de la Société et aux décisions des assemblées générales et du Conseil de Surveillance et du Directoire agissant sur délégation des assemblées.

Les héritiers, créanciers, ayants droit ou autres représentants d'un actionnaire ne peuvent, sous quelque prétexte que ce soit, requérir l'apposition des scellés sur les biens et valeurs de la Société, ni en demander le partage ou la licitation, ni s'immiscer en aucune manière dans les actes de son administration ; ils doivent, pour l'exercice de leurs droits, s'en rapporter aux inventaires sociaux et aux décisions de l'assemblée générale.

Chaque fois qu'il sera nécessaire de posséder plusieurs actions pour exercer un droit quelconque, les propriétaires de titres isolés ou en nombre inférieur à celui requis auront à faire leur affaire personnelle du groupement et éventuellement de l'achat ou de la vente du nombre de titres ou de droits nécessaires.

2.2.1.4 Acquisition par la Société de ses propres actions

Législation marocaine

Conformément à la législation marocaine et aux statuts de la Société, celle-ci peut acquérir celles de ses propres actions qui sont entièrement libérées, dans la limite de 10% du total de ses propres actions et/ou d'une catégorie déterminée.

En application de la circulaire du CDVM n°01/11 datée du 1^{er} février 2011 qui vient en application du décret n°2-02-556 du 24 février 2003, toute société anonyme dont les actions sont inscrites à la cote de la Bourse de Casablanca souhaitant racheter ses propres actions en vue de régulariser le cours doit établir une notice d'information qui doit être soumise au visa du Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières préalablement à la tenue de l'assemblée générale appelée à se prononcer sur l'opération.

Les interventions de la Société sur ses propres actions en vue de régulariser le cours ne doivent pas entraver le bon fonctionnement du marché. La Société qui intervient sur ses propres actions informe le CDVM, au plus tard le septième jour suivant la clôture du mois concerné, des transactions exécutées sur l'action. Dans le cas où la Société n'intervient pas sur ses propres titres durant un mois donné, elle en informe le CDVM dans les mêmes délais.

Pendant la réalisation du programme de rachat, toute modification relative au nombre d'actions à acquérir, aux prix maximum d'achat et minimum de vente, et au délai dans lequel l'acquisition doit être réalisée, est portée sans délai à la connaissance du public par voie de communiqué publié dans un journal d'annonces légales. Ces modifications doivent rester dans la limite de l'autorisation donnée par l'assemblée générale des actionnaires.

Réglementation française

Depuis l'admission de ses actions aux négociations d'un marché réglementé en France, la Société est soumise à la réglementation résumée ci-dessous.

En application du Règlement Général de l'AMF, l'achat par une société de ses propres actions se fait au moyen d'un document d'information, intitulé « descriptif du programme » non soumis au visa de l'AMF.

En application dudit règlement et du Règlement n°2273/2003 de la Commission Européenne du 22 décembre 2003, une société ne peut pas réaliser d'opérations sur ses propres actions aux fins de manipuler le marché.

Après avoir réalisé des rachats de ses propres actions, une société est tenue de rendre public le détail de l'ensemble de ses opérations au plus tard à la fin de la septième journée boursière suivant leur date d'exécution et de déposer auprès de l'Autorité des marchés financiers des rapports mensuels contenant des informations spécifiques sur les transactions intervenues.

Programme de rachat d'actions

Le programme de rachat d'actions en vue de régulariser le marché en vigueur dans l'année 2011 a été approuvé par l'Assemblée Générale du 18 avril 2011, après que la Société a obtenu le visa du

CDVM le 31 mars 2011 sous la référence VI/EM/007/2011 pour la Notice d'information relative audit programme.

Les principales caractéristiques de ce programme sont les suivantes :

- Durée : jusqu'au 13 décembre 2012
- Fourchette du prix d'intervention d'achat et de vente : 135 – 210 dirhams
- Part maximale du capital à détenir : 1,82%, soit 16 millions actions.

Le bilan du programme de rachat d'actions pour la période s'étalant du 1er janvier au 31 décembre 2011 se présente comme suit :

	Casablanca	Paris	Total
Nombre de titres achetés	454 156	454 530	908 686
Cours moyen d'achat	142,54 MAD	12,68 €	-
Nombre de titres vendus	248 656	463 680	712 336
Cours moyen de vente	144,50 MAD	12,76 €	-
Actions détenues au 31 décembre 2011	235 000	44 150	279 150

Depuis le 17 octobre 2011 et pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction, la société Maroc Telecom a confié à Rothschild & Cie Banque la mise en œuvre :

- à Casablanca, d'un contrat de régularisation de cours (signé le 10 octobre 2007) pour lequel, au 31 mars 2012, un montant de 55 millions de dirhams est affecté.
- à Paris, d'un contrat de liquidité (signé le 4 septembre 2007) conforme à la Charte de déontologie établie par l'Association Française des Entreprises d'Investissement et approuvée par l'Autorité des Marchés Financiers par décision du 22 mars 2005, publiée au Bulletin des Annonces Légales Obligatoires du 1er avril 2005. Au 31 mars 2012, pour la mise en œuvre de ce contrat, un montant de 5 millions d'euros est affecté au compte de liquidité.

Le tableau suivant résume l'évolution des moyens mis en œuvre dans le cadre de ces contrats :

	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Contrat de régularisation – Casablanca	225 000 Titres 27 796 965,09 MAD	45 000 Titres 55 832 740,76 MAD	235 000 Titres 26 113 255,55 MAD
Contrat de liquidité - Paris	440 400 Titres 1 402 190,00 €	7 550 Titres 7 650 857,00 €	44 150 Titres 6 950 909,63 €

Source : Rothschild & Cie Banque

2.2.1.5 Evolution du capital de la Société depuis sa constitution

Le tableau ci-dessous indique les principales opérations réalisées sur le capital depuis la constitution de la Société en 1998 :

Date	Opérations	Montant	Prime	Nombre d'actions créées	Nombre d'actions total	Nominal (en MAD)	Capital (en MAD)
25/02/1998	Constitution	100 000 000	-	1 000 000	1 000 000	100	100 000 000
25/03/1999	Augmentation de capital	8 765 953 400	-	87 659 534	88 659 534	100	8 865 953 400
04/06/1999	Réduction de capital*	75 000 000	-	-750 000	87 909 534	100	8 790 953 400
28/10/2004	Réduction de la valeur nominale**	-	-	791 185 806	879 095 340	10	8 790 953 400
12/06/2006	Réduction de capital par voie de réduction de la valeur nominale de l'action ***	3 516 381 360	-	-	879 095 340	6	5 274 572 040

* lors de sa constitution, le capital initial était libéré du quart, la réduction de capital ainsi réalisée a permis de ramener le capital à un niveau entièrement libéré.

** par voie d'échange obligatoire de 10 actions nouvelles de 10 dirhams de valeur nominale contre 1 action ancienne de 100 dirhams de valeur nominale.

*** l'assemblée générale mixte des actionnaires réunie le 30 mars 2006 a autorisé la réduction de capital de Maroc Telecom, non motivée par des pertes, par voie de réduction de la valeur nominale de l'action de 10 à 6 dirhams.

2.2.2 Répartition actuelle du capital et des droits de vote de la Société

2.2.2.1 Répartition du capital de la société

Au 31 décembre 2011, le capital et les droits de vote de la Société sont répartis de la façon suivante :

Actionnaires	Nombre d'actions/ droits de vote	% du capital droits de vote
Groupe Vivendi *	465 920 477	53,00%
Royaume du Maroc	263 728 575	30,00%
Dirigeants	87 236	0,01%
Salariés	777 569	0,09%
Public	148 537 333	16,90%
Auto-détention	44 150	0,005%
Total	879 095 340	100%

*Egalement au travers de sa filiale à 100% (Société de Participation dans les Télécommunications).

A la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 3% du capital ou des droits de vote.

2.2.2.2 Capital potentiel

A la date d'enregistrement du présent document de référence, il n'existe aucun autre titre que les actions ordinaires, donnant accès, directement ou indirectement, immédiatement ou à terme, au capital de la Société. De même, aucun plan d'options de souscription ou d'achat d'action n'a été mis en place au profit des salariés.

Néanmoins, le projet des résolutions qui sera proposé à l'Assemblée générale mixte du 24 avril 2012, prévoit des autorisations consenties au Directoire dans ce sens, d'une part d'attribuer des options d'achat ou de souscription d'actions de la Société au bénéfice de mandataires sociaux, de cadres dirigeants, de cadres supérieurs ou, exceptionnellement, de salariés non cadres du groupe, dans la limite de 1 % du capital social de la Société au jour de l'octroi. Cette autorisation serait consentie pour une durée de trente-huit mois. Et d'autre part d'émettre des actions ordinaires et des valeurs mobilières donnant accès immédiatement et/ou à terme à des actions qui sont ou seront émises à titre d'augmentation de capital, avec ou sans maintien du droit préférentiel de souscription, pour un montant nominal global maximum de un milliard deux cents millions (1 200 000 000) de dirhams, soit 22,7% du capital social de la Société. Cette autorisation serait consentie pour une durée de vingt-six mois.

2.2.2.3 Evolution ou modification de la répartition du capital de la Société

Depuis le 13 décembre 2004, le titre Maroc Telecom est coté simultanément sur les places financières de Casablanca et de Paris suite à la cession par offre publique de vente de 14,9% du capital de Maroc Telecom par le Gouvernement du Royaume du Maroc.

Le 18 novembre 2004, le Royaume du Maroc et Vivendi ont conclu un accord portant sur la vente de 16% du capital de Maroc Telecom. Le 4 janvier 2005, cet accord a permis au groupe Vivendi de porter sa participation de 35% à 51% par acquisition de 140 655 260 actions de Maroc Telecom et de pérenniser sa prise de contrôle.

Au cours de l'année 2006, l'Etat marocain a cédé 0,10% du capital, ramenant ainsi sa participation dans le capital de Maroc Telecom à 34%.

Le 2 juillet 2007, l'Etat Marocain a cédé 4% du capital de Maroc Telecom à la Bourse de Casablanca au prix de 130 dirhams par action. Cette cession a pris la forme d'un placement réservé aux investisseurs institutionnels marocains et internationaux par construction d'un livre d'ordres ouvert entre le 26 et le 28 juin 2007. Au terme de cette opération, l'Etat Marocain détient 30% du capital et des droits de vote de Maroc Telecom et le flottant a été porté de 15% à 19% du capital.

Aux termes d'un accord conclu en 2007 entre Vivendi et le groupe CDG, Vivendi a acquis 2% du capital de Maroc Telecom, portant ainsi sa participation de 51% à 53%. Par ailleurs, le Groupe CDG est devenu actionnaire de Vivendi à hauteur de 0,6% du capital.

Le capital et les droits de vote de la Société au cours des trois dernières années, sont répartis de la façon suivante :

Situation au	31-déc-09		31-déc-10		31-déc-11	
	% Capital/ droits de vote	Nombre d'actions	% Capital/ droits de vote	Nombre d'actions	% Capital/ droits de vote	Nombre d'actions
Groupe Vivendi*	53,00%	465 920 477	53,00%	465 920 477	53,00%	465 920 477
Royaume du Maroc	30,00%	263 728 575	30,00%	263 728 575	30,00%	263 728 575
Dirigeants	0,02%	155 980	0,01%	88 246	0,01%	87 236
Salariés	0,12%	1 040 459	0,10%	916 694	0,09%	777 569
Public	16,79%	147 584 449	16,88%	148 388 798	16,90%	148 537 333
Auto-détention	0,07%	665 400	0,005%	52 550	0,005%	44 150
Total	100%	879 095 340	100%	879 095 340	100%	879 095 340

* Egalement au travers de sa filiale à 100% (Société de Participation dans les Télécommunications)
A la connaissance de la société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 3% du capital ou des droits de vote.

2.2.2.4 Actionnariat des salariés

Lors de son introduction en bourse, Maroc Telecom a donné la possibilité aux salariés de participer à l'ouverture du capital de la Société avec des conditions privilégiées, à savoir le bénéfice d'une décote de 15% sur le prix de souscription, sous réserve qu'ils conservent les actions ainsi acquises pendant 3 ans, soit jusqu'au 16 décembre 2007.

Au 31 décembre 2011, la part détenue par les salariés s'élevait à 0,09% du capital social et des droits de vote.

2.2.2.5 Pactes d'actionnaires

Convention d'actionnaires entre le Royaume du Maroc et Vivendi relative aux actions de Maroc Telecom

Par avenants, en date du 18 novembre 2004 et du 6 avril 2007, Vivendi et le Gouvernement du Royaume du Maroc ont modifié la Convention d'Actionnaires; les dispositions principales régissant les relations entre le Royaume du Maroc et Vivendi sont les suivantes

Organisation des pouvoirs au sein des organes de direction de Maroc Telecom

- **Conseil de Surveillance**

La Convention d'Actionnaires prévoit que le Conseil de Surveillance est en principe composé de huit membres.

La répartition des sièges au sein du Conseil de Surveillance évoluera en fonction de l'évolution des participations respectives de Vivendi et du Gouvernement du Royaume du Maroc au sein du capital de la Société, comme suit :

Si la quote-part du Gouvernement du Royaume du Maroc dans le montant total des droits de vote détenus conjointement par celui-ci avec Vivendi devient :

- supérieure ou égale à 20% et inférieure à 30%, un membre sera nommé sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc contre sept sur proposition de Vivendi.
- supérieure ou égale à 30% et inférieure à 40%, deux membres seront nommés sur

- proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc contre six sur proposition de Vivendi ;
- supérieure ou égale à 40% et inférieure à 50%, trois membres seront nommés sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc contre cinq sur proposition de Vivendi ;
- supérieure ou égale à 50% et inférieure ou égale à 65%, cinq membres seront nommés sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc contre trois sur proposition de Vivendi ;
- supérieure à 65% et inférieure à 70%, six membres seront nommés sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc contre deux sur proposition de Vivendi ;
- supérieure ou égale à 70% et inférieure à 80%, sept membres seront nommés sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc contre un sur proposition de Vivendi ;

Par ailleurs, si le Royaume du Maroc détient moins de 5% du capital et tant qu'il détient au moins 2 actions de la Société, il aura le droit de nommer 2 représentants de l'Etat qui assisteront au Conseil de surveillance sans voix délibératives.

Le nombre de sièges dont le Royaume du Maroc doit disposer au Conseil de Surveillance de la Société afin de conserver le pouvoir de nommer le Président du Conseil de Surveillance est de deux (2) sièges.

Les règles suivantes s'appliquent dans la mesure où elles aboutissent à assurer au Royaume du Maroc un nombre de membres au Conseil de Surveillance supérieur au nombre résultant de l'application des stipulations de la Convention d'Actionnaires relatives à la répartition des sièges au Conseil de Surveillance entre le Royaume du Maroc et Vivendi :

- si la participation du Royaume du Maroc est supérieure ou égale à 22% du capital et des droits de vote de la Société, trois (3) des membres du Conseil de Surveillance sont nommés sur proposition du Royaume du Maroc et cinq (5) des membres du Conseil de Surveillance seront nommés sur proposition de Vivendi ;
- si la participation du Royaume du Maroc devient strictement inférieure à 22% et supérieure ou égale à 9% du capital et des droits de vote de la Société, deux (2) des membres du Conseil de Surveillance seront nommés sur proposition du Royaume du Maroc et six (6) des membres du Conseil de Surveillance seront nommés sur proposition de Vivendi ;
- si la participation du Royaume du Maroc devient strictement inférieure à 9% et supérieure ou égale à 5% du capital et des droits de vote de la Société, un (1) des membres du Conseil de Surveillance sera nommé sur proposition du Royaume du Maroc et sept (7) des membres du Conseil de Surveillance seront nommés sur proposition de Vivendi, et le Royaume du Maroc aura le droit de nommer un Représentant de l'Etat qui aura le droit d'assister au Conseil de Surveillance sans voix délibérative.

Ces règles de répartition des sièges du Conseil de Surveillance demeureront applicables tant que le Royaume du Maroc détiendra au moins 5% du capital et des droits de vote de la Société. Les règles de majorité applicables au sein du Conseil de Surveillance sont fixées dans la Convention d'Actionnaires et sont reproduites de manière quasiment exhaustive dans les statuts. Les seules décisions soumises à l'approbation du Conseil de Surveillance dans l'Avenant qui ne sont pas reproduites dans les statuts concernent (i) l'accord des parties de soumettre à l'approbation préalable du Conseil de Surveillance, statuant à la majorité qualifiée, toute dérogation à l'engagement de Vivendi de proposer la nomination au Directoire d'au moins un membre de nationalité marocaine et (ii) l'accord des parties de soumettre à l'approbation préalable du Conseil de Surveillance, statuant à la majorité simple, toute décision relative à un projet relevant de la clause de non-concurrence dans la zone MENA prévue par la Convention d'Actionnaires.

- **Directoire**

La Convention d'Actionnaires prévoit une évolution de la répartition des sièges au sein du Directoire en fonction de l'évolution des participations respectives de Vivendi et du Gouvernement du Royaume du Maroc au capital de la Société, telle que décrite ci-après.

Si la quote-part du Gouvernement du Royaume du Maroc dans le montant total des droits de vote détenus conjointement par celui-ci avec Vivendi devient :

- supérieure ou égale à 20% et inférieure à 40%, un membre sera proposé par le Royaume du Maroc contre quatre par Vivendi ;
- supérieure ou égale à 40% et inférieure ou égale à 65%, deux membres seront proposés par le Royaume du Maroc contre trois par Vivendi ;
- supérieure à 65% et inférieure ou égale à 70%, trois membres seront proposés par le Royaume du Maroc contre deux par Vivendi ;
- supérieure à 70% et inférieure ou égale à 80%, quatre membres seront proposés par le Royaume du Maroc contre un par Vivendi.

Nonobstant les dispositions qui précèdent, il est également convenu : tant que le Royaume du Maroc détiendra au moins 15% du capital et des droits de vote de la Société, deux (2) membres du Directoire seront nommés sur proposition du Royaume du Maroc et trois (3) membres du Directoire seront nommés sur proposition de Vivendi et tant que le Royaume du Maroc détiendra au moins 9% du capital et des droits de vote de la Société, un (1) membre du Directoire sera nommé sur proposition du Royaume du Maroc et quatre (4) membres du Directoire seront nommés sur proposition de Vivendi.

Les stipulations relatives à la répartition des membres du Directoire resteront en vigueur tant que le Royaume du Maroc détiendra au moins 9% du capital et des droits de vote de la Société.

- **Assemblée Générale**

Vivendi dispose de la majorité simple en Assemblée Générale Ordinaire.

- **Comité d'Audit**

Tant que le Royaume du Maroc détiendra au moins 5% du capital et des droits de vote de la Société, au moins deux (2) des membres du Comité d'Audit de Maroc Telecom seront nommés sur proposition du Royaume du Maroc et le règlement intérieur de ce Comité d'Audit prévoira la possibilité pour tout membre du Comité d'Audit de proposer audit comité de diligenter tout audit sur la Société et l'obligation pour le Comité d'Audit de statuer sur toute demande formelle soumise par au moins deux membres du Comité d'Audit de diligenter un tel audit.

Droits spécifiques du Gouvernement du Royaume du Maroc

Le droit de veto dont bénéficie le Gouvernement du Royaume du Maroc en cas de projet de fusion, scission, apport partiel d'actifs de nature à modifier substantiellement le périmètre des activités de la Société ou à modifier substantiellement l'objet social de la Société, sauf si Vivendi démontre au Gouvernement du Royaume du Maroc sur des bases objectives et raisonnables l'intérêt stratégique d'un tel projet pour la Société, demeurera en vigueur jusqu'à la date la plus proche des deux dates suivantes : (i) la date à laquelle le Royaume du Maroc cessera de détenir une participation au moins égale à 14% du capital et des droits de vote de la Société et (ii) le 20 février 2014.

Conditions de cession d'actions et droits des parties

- **Option d'achat du Gouvernement du Royaume du Maroc**

Vivendi serait tenue de céder au Gouvernement du Royaume du Maroc sa participation dans la Société, détenue directement ou par le biais de ses filiales, en cas de changement de contrôle de Vivendi ayant un impact sur la situation concurrentielle au Maroc, se traduisant par une obligation (imposée par les autorités marocaines de la concurrence) de cession par Vivendi de tout ou partie de sa participation dans la Société et/ou de cession par la Société d'une de ses activités représentant au moins 25% de son chiffre d'affaires.

Cette clause restera en vigueur tant que le Gouvernement du Royaume du Maroc possèdera au moins 20% du montant total des droits de vote détenus conjointement avec Vivendi.

Pacte d'actionnaires relatif aux actions de Mauritel SA

Le 12 avril 2001, Maroc Telecom a acquis 54% du capital de Mauritel SA, l'opérateur historique mauritanien. Lors de cette acquisition, la République Islamique de Mauritanie et Maroc Telecom ont conclu un pacte d'actionnaires, Maroc Telecom a transféré le 6 juin 2002 sa participation de 54% dans Mauritel SA, à un holding de contrôle, la Compagnie Mauritanienne de Communications « CMC », puis a ultérieurement cédé 20% du capital de la CMC à des investisseurs mauritaniens. Lors de ce transfert, Maroc Telecom et les investisseurs mauritaniens ont conclu un pacte d'actionnaires au titre duquel chaque actionnaire détient des droits de gestion de la CMC proportionnels au niveau de sa participation. Suite à ce transfert, la CMC s'est substituée à Maroc Telecom dans le pacte d'actionnaires.

Enfin, conformément aux dispositions du pacte d'actionnaires, la CMC a cédé 3% du capital de Mauritel SA aux salariés de l'opérateur mauritanien, ramenant ainsi sa participation à 51% du capital de Mauritel SA. En 2006, le groupe CMC a acheté auprès de la SOCIPAM, société civile constituée par le personnel des filiales mauritaniennes, la fraction du capital de Mauritel SA, soit 0,527%. Suite à cette opération, la CMC détient 51,527% du capital de Mauritel SA.

Chacune des parties bénéficie d'un droit de préemption sur la participation de l'autre. Toute cession doit faire l'objet d'un agrément par le conseil d'administration de Mauritel SA. Le pacte contient également un droit de suite, permettant à l'Etat de vendre à l'acquéreur de la participation de Maroc Telecom le même pourcentage de titres acquis auprès de Maroc Telecom.

Pacte d'actionnaires Fonds Sindibad

En vertu d'un pacte d'actionnaires conclu avec les autres actionnaires, Maroc Telecom détenant 10,41% du Fonds Sindibad, a reçu et/ou donné certains droits (préemption ou autres) lui permettant de protéger ses droits d'actionnaire.

Pacte d'actionnaires Gabon Télécom

En vertu d'un pacte d'actionnaires conclu avec la République du Gabon, Maroc Telecom détenant 51% de Gabon Télécom, a reçu et/ou donné certains droits (préemption ou autres) lui permettant de protéger ses droits d'actionnaire.

Pacte d'actionnaires SOTELMA

En vertu d'un pacte d'actionnaires conclu avec la République du Mali, Maroc Telecom détenant 51% de SOTELMA, a reçu et/ou donné certains droits (préemption ou autres) lui permettant de protéger ses droits d'actionnaire.

2.2.3 Nantissements d'actifs

Aucun nantissement d'actifs de la Société n'a été consenti par cette dernière.

En outre, les actions détenues par Maroc Telecom dans ses filiales ne sont pas nanties au profit de tiers.

2.2.4 Marché des titres de la société

2.2.4.1 Places de cotation

Depuis le 13 décembre 2004, le titre Maroc Telecom est coté simultanément sur les places financières de Casablanca et de Paris.

2.2.4.2 Cours de l'action Maroc Telecom

Bourse de Casablanca

Marché Principal, Code 8001

	Cours moyen*	Plus haut*** (en MAD)	Plus bas***	Transactions**	
				en nombre de titres (en milliers)	en capitaux (en millions MAD)
Janvier 2011	155,61	159,50	150,15	3 751,47	584,75
Février 2011	154,12	159,9	151,35	3 674,94	566,39
Mars 2011	157,42	159,9	154,55	2 826,51	444,96
Avril 2011	155,05	159,00	152,00	2 544,93	394,60
Mai 2011	153,21	157,00	144,60	2 758,62	422,66
Juin 2011	144,74	149,90	142,25	2 608,77	377,59
Juillet 2011	141,72	145,65	137,75	979,80	138,85
Août 2011	142,57	147,00	136,00	2 093,26	298,43
Septembre 2011	142,81	145,50	141,60	840,34	120,01
Octobre 2011	143,73	148,00	142,15	1 971,75	283,39
Novembre 2011	140,09	142,80	138,00	1 593,94	223,29
Décembre 2011	137,42	141,50	135,00	3 889,72	534,54
Janvier 2012	138,89	140,80	135,10	1 369,13	190,15
Février 2012	140,43	144,00	137,65	1 953,25	274,29

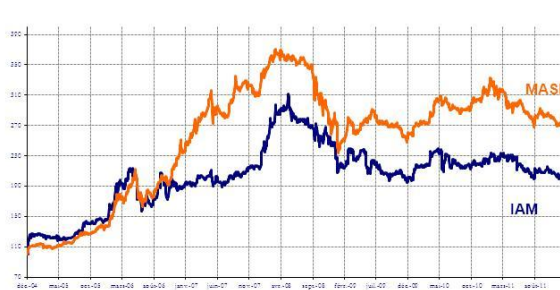
* Le cours moyen est calculé en divisant le montant des transactions en capitaux par les transactions en nombre de titres

** En séance

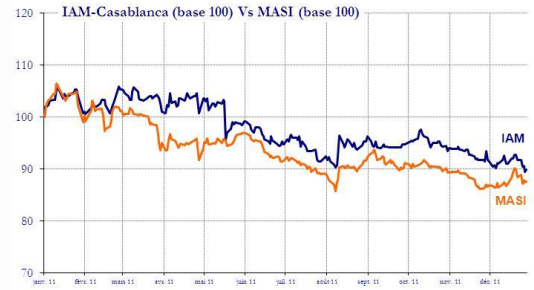
Source : Bourse de Casablanca

Evolution du titre Maroc Telecom à la Bourse de Casablanca

Depuis décembre 2004



depuis janvier 2011



A fin décembre 2011, 97% du flottant étaient en circulation sur la Bourse de Casablanca.

Nyse Euronext Paris

Eurolist - Valeurs étrangères, Code MA0000011488, Eligible au SRD

	Cours moyen*	Plus haut***	Plus bas***	Transactions**	
				en nombre de titres (en milliers)	en capitaux (millions d'euro)
Janvier 2011	14,16	14,78	13,37	120,20	1,70
Février 2011	13,86	14,66	13,20	289,03	4,01
Mars 2011	14,04	14,38	13,55	92,88	1,30
Avril 2011	14,08	14,64	13,71	294,55	4,15
Mai 2011	13,83	14,29	13,26	308,54	4,27
Juin 2011	13,29	13,74	12,96	268,70	3,41
Juillet 2011	12,86	13,24	12,35	164,33	2,11
Août 2011	12,32	12,95	11,00	237,78	2,93
Septembre 2011	12,59	12,89	12,25	71,25	0,90
Octobre 2011	12,81	13,09	12,26	313,44	4,01
Novembre 2011	12,67	12,96	12,31	268,65	3,40
Décembre 2011	12,54	12,89	12,15	121,13	1,52
Janvier 2012	12,47	12,70	12,20	147,96	1,85
Février 2012	12,69	13,24	12,17	155,50	1,97

* Le cours moyen est calculé en divisant le montant des transactions en capitaux par les transactions en nombre de titres

** En séance

*** non compris les transactions hors système

Source : Nyse Euronext Paris

Evolution du titre Maroc Telecom à la Bourse de Paris

Depuis décembre 2004



depuis janvier 2011



A fin décembre 2011, 3% du flottant étaient en circulation sur Nyse Euronext Paris.

2.2.5 Dividendes et politique de distribution

2.2.5.1 Dividendes distribués au titre des derniers exercices

Le tableau suivant indique le montant des dividendes (en millions de dirhams) distribués par la Société aux titres des exercices 2004 à 2011.

Exercice social considéré	Date de paiement	Dividendes
2004	04/05/2005	4 395
2005	02/05/2006	6 119
Distribution exceptionnelle	12/06/2006	3 516
2006	15/05/2007	6 927
2007	28/05/2008	8 088
2008	03/06/2009	9 517
2009	02/06/2010	9 063
2010	31/05/2011	9 301
2011	31/05/2012	8 140*

*Montant proposé à l'Assemblée Générale Mixte du 24 avril 2012. Ce montant devra être ajusté pour tenir compte du nombre d'actions d'autocontrôle détenues à la date de paiement du dividende.

Au 31 décembre 2011, les réserves de la Société s'élèvent à 3 449 millions de dirhams (hors résultats à fin décembre 2011) dont 25,1 millions de dirhams sont distribuables.

2.2.5.2 Politique future de dividendes

La Société veut se montrer soucieuse de rémunérer ses actionnaires de manière satisfaisante tout en s'assurant les moyens de son développement. C'est pourquoi, Maroc Telecom a l'intention de poursuivre une politique de distribution régulière et significative, en fonction de la conjoncture, de ses résultats bénéficiaires et de ses besoins de financement.

Toutefois, le montant des dividendes qui sera mis en distribution sera déterminé en prenant en considération les besoins en capitaux de la Société, le rendement des capitaux et la rentabilité actuelle et future de la Société. La Société ne peut garantir aux actionnaires un niveau identique de distribution tous les ans. Cet objectif ne constitue donc pas un engagement de la Société.

2

Il est enfin rappelé que l'article 16 des statuts prévoit l'attribution aux actionnaires, sous forme de dividende, d'un montant global au moins égal à la moitié du bénéfice distribuable, sauf dérogation accordée par le Conseil de Surveillance à la majorité des trois-quarts.

En outre, les dispositions de l'article 331 *in fine* de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 énoncent qu'«il est interdit de stipuler au profit des actionnaires un dividende fixe ; toute clause contraire est réputée non écrite à moins que l'Etat n'accorde aux actions la garantie d'un dividende minimum ».

Le droit marocain des sociétés impose à Maroc Telecom, comme à toute société anonyme, de doter la réserve légale de 5% du résultat jusqu'à atteindre 10% du capital social. Maroc Telecom a atteint en 2004 la limite de la réserve légale, et peut donc, depuis l'exercice 2005, distribuer, si cela est jugé souhaitable par les actionnaires, l'intégralité de son bénéfice distribuable.

2.2.5.3 Régime fiscal relatif aux dividendes

Régime fiscal marocain

L'attention des actionnaires est attirée sur le fait que le régime fiscal marocain est présenté ci-dessous à titre indicatif et ne constitue pas l'exhaustivité des situations fiscales applicables à chaque actionnaire. Ainsi, ces derniers doivent s'assurer auprès de leur conseiller fiscal habituel de la fiscalité s'appliquant à leur cas particulier et notamment à l'acquisition, à la possession ou au transfert d'actions de la Société.

Le régime fiscal applicable au Maroc en matière de distribution des dividendes est régi par le Code Général des impôts: Impôt sur les Sociétés (IS) pour les bénéficiaires personnes morales et Impôt sur les Revenus (IR) pour les bénéficiaires personnes physiques.

Les produits d'actions (dividendes) perçus par les personnes physiques ou morales, résidentes ou non au Maroc, sont soumis à une retenue à la source de 10%. Les sociétés intervenant dans le paiement de ces produits se chargent du prélèvement, par voie de retenue à la source, et du versement de l'impôt au profit du Trésor.

Toutefois, sont exonérées de cette retenue à la source les personnes morales ayant leur siège social au Maroc, à condition qu'elles fournissent aux parties versantes une attestation de propriété des titres comportant le numéro d'article de leur imposition à l'IS au Maroc.

Il convient de noter que les dividendes versés à des personnes résidentes de pays avec lesquels le Royaume du Maroc a conclu des conventions fiscales de non-double imposition, pourront être soumis à l'imposition à un taux inférieur à 10%, si lesdites conventions prévoient un tel taux. De même, ces personnes ont droit, en général, à faire valoir l'impôt payé au Maroc auprès de l'administration fiscale de leur pays dans le cadre des procédures d'élimination de la double imposition.

La réglementation des changes marocaine autorise, pour les actionnaires étrangers, le transfert des dividendes à l'étranger.

Régime fiscal français

L'attention des actionnaires est attirée sur le fait que le régime fiscal français est présenté ci-dessous à titre indicatif et ne constitue pas l'exhaustivité des situations fiscales applicables à chaque actionnaire. Ainsi, chaque actionnaire doit s'assurer auprès de son conseiller fiscal habituel de la fiscalité s'appliquant à son cas particulier et notamment à l'occasion de l'acquisition, la possession ou du transfert d'actions de la Société.

Personnes physiques détenant des actions dans le cadre de leur patrimoine privé et ne réalisant pas d'opérations de bourse à titre habituel

En application des dispositions prévues à l'article 25-2 de la convention fiscale conclue le 29 mai 1970 entre la République Française et le Royaume du Maroc (la « Convention »), l'actionnaire résident français bénéficie d'un crédit d'impôt imputable sur le montant de l'impôt sur le revenu français exigible sur ces mêmes revenus. Le montant de ce crédit d'impôt est forfaitairement fixé par l'article 25-3 de la Convention à 25% du montant des dividendes distribués, ce qui correspond, selon les informations communiquées par la Direction de la Législation Fiscale, à 33,1/3% du montant net des dividendes encaissés (après déduction de la retenue à la source prélevée au Maroc).

Les dividendes nets perçus, augmentés du crédit d'impôt qui y est attaché, peuvent être soumis, sur option du contribuable, à un prélèvement de l'impôt sur le revenu au taux de 18%, auquel s'ajoute les prélèvements sociaux.

A défaut de cette option, ils sont pris en compte pour la détermination du revenu global du contribuable dans la catégorie des revenus de capitaux mobiliers et sont soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu, dans les conditions ci-après décrites.

Les dividendes distribués résultant d'une décision régulière des organes compétents de la Société sont retenus pour le calcul de l'impôt sur le revenu, après application d'une réfaction de 40% sur le montant brut du dividende, soit pour 60% de leur montant. Ils bénéficient également d'un abattement général annuel de 3 050 euros (couples mariés ou partenaire d'un pacte de solidarité défini à l'article 515-1 du code civil soumis à une imposition commune), ou de 1 525 euros (personnes célibataires, veuves, divorcées ou mariées imposées séparément). La réfaction de 40% s'applique avant cet abattement général de 1 525 euros ou de 3 050 euros.

Enfin, les contribuables qui ont leur domicile fiscal en France au sens de l'article 4 B du Code général des impôts ("CGI") bénéficient au titre de ces dividendes d'un crédit d'impôt égal à 50% du montant des dividendes imposables avant abattement, plafonné à 230 euros (couples mariés ou partenaires d'un pacte de solidarité défini à l'article 515-1 du code civil soumis à une imposition commune) et de 115 euros (personnes célibataires, veuves, divorcées ou mariées imposées séparément).

L'attention des investisseurs est attirée sur le fait que les dividendes libellés en dirhams devront, pour les besoins de leur imposition en France, être convertis en euros en appliquant le cours du change à Paris le jour de l'encaissement desdits produits. A défaut de cotation ce jour-là, le cours moyen de négociation pratiqué à une date suffisamment proche doit être retenu.

Personnes morales passibles de l'impôt sur les sociétés

Les dividendes distribués par la Société sont passibles de l'impôt sur les sociétés en France.

Conformément à l'article 25-2 de la Convention, l'actionnaire bénéficie d'un crédit d'impôt imputable sur le montant de l'impôt sur les sociétés français. Le montant de ce crédit d'impôt est forfaitairement fixé par l'article 25-3 de la Convention à 25% du montant des dividendes distribués, ce qui correspond, selon les informations communiquées par la Direction de la Législation Fiscale, à 33,1/3% du montant net des dividendes encaissés (après déduction de la retenue à la source prélevée au Maroc). Ce crédit d'impôt ne peut toutefois excéder le montant de l'impôt sur les sociétés français afférent à ces dividendes. Aucun surplus de crédit d'impôt ne peut être imputé sur les impôts français dus du chef d'autres sources de revenus, ou ne peut être remboursé ou reporté.

Les dividendes perçus, augmentés du crédit d'impôt qui y est attaché, sont compris dans le résultat imposable à l'impôt sur les sociétés au taux de 33,1/3%.

S'y ajoutent une contribution additionnelle égale à 3% du montant brut de l'impôt sur les sociétés et une contribution sociale égale à 3,3% du montant brut de l'impôt sur les sociétés excédant 763 000 euros par période de 12 mois.

Cependant, pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 7 630 000 euros et dont le capital social, entièrement libéré, est détenu de manière continue pendant la durée de l'exercice considéré pour au moins 75% par des personnes physiques ou par une société satisfaisant à l'ensemble de ces conditions, le taux de l'impôt sur les sociétés est fixé, dans la limite de 38 120 euros du bénéfice imposable par période de 12 mois, à 15%. Ces entreprises sont, en outre, exonérées de la contribution sociale de 3,3% mentionnée ci-dessus.

Personnes morales bénéficiant du régime des sociétés mères et filiales

Les personnes morales qui remplissent les conditions posées par les articles 145 et 216 du CGI peuvent bénéficier, sur option, d'une exonération de dividendes encaissés en application du régime des sociétés mères et filiales. L'article 216 I du CGI prévoit toutefois la réintégration, dans les résultats imposables de la personne morale bénéficiaire des dividendes, d'une quote-part de frais et charges fixée forfaitairement à 5% du montant des dividendes encaissés, crédit d'impôt conventionnel compris. Cette quote-part ne peut toutefois excéder, pour chaque période d'imposition, le montant total des frais et charges de toute nature exposés par la personne morale bénéficiaire des dividendes au cours de la même période.

2

Dans le cadre du régime des sociétés mères et filiales, le crédit d'impôt conventionnel attaché aux dividendes reçus ne peut pas être imputé sur le montant de l'impôt sur les sociétés.

L'attention des investisseurs est attirée sur le fait que les dividendes libellés en dirhams devront, pour les besoins de leur imposition en France, être convertis en euros en appliquant le cours du change à Paris le jour de l'encaissement desdits produits. A défaut de cotation ce jour-là, le cours moyen de négociation pratiqué à une date suffisamment proche doit être retenu.

2.3 GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

2.3.1 Administration de la société

2.3.1.1 Directoire

2.3.1.1.1 Composition du Directoire

Composition

Le Directoire est composé de cinq (5) membres. Il administre et dirige la Société sous le contrôle du Conseil de Surveillance.

Les membres du Directoire sont obligatoirement des personnes physiques. Tous les membres du Directoire doivent être salariés de la Société et/ou être présents plus de 183 jours par an au Maroc, sauf exception accordée par le Conseil de Surveillance à la majorité qualifiée des trois-quarts (¾) des membres du Conseil de Surveillance présents ou représentés.

En cas de cessation de fonctions d'un membre du Directoire en cours de mandat, le Conseil doit pourvoir à son remplacement dans les conditions prévues par la loi et les statuts de la Société.

Les membres du Directoire

Nom (âge)	Fonction actuelle et occupation principale	Date de nomination	Echéance du mandat
Abdeslam AHIZOUNE (56 ans)	Président	1 ^{ère} nomination : 20 février 2001 Renouvellement le 23 février 2009	2013
Larbi GUEDIRA (57 ans)	Directeur Général Services	1 ^{ère} nomination : 20 février 2001 Renouvellement le 23 février 2009	2013
Arnaud CASTILLE (39 ans)	Directeur Général Administratif et Financier	1 ^{ère} nomination : 24 février 2006 avec effet au 1 ^{er} avril 2006 Renouvellement le 23 février 2009	2013
Janie LETROT (57 ans)	Directeur Général Réglementation et Affaires Juridiques	1 ^{ère} nomination : 29 juin 2006 Renouvellement le 23 février 2009	2013
Rachid MECHAHOURI (45 ans)	Directeur Général Réseaux et Systèmes	1 ^{ère} nomination : 17 novembre 2008 Renouvellement le 23 février 2009	2013

Notice biographique et autres mandats et fonctions exercés par les membres du Directoire

Abdeslam AHIZOUNE, Président du Directoire

56 ans, nationalité marocaine

Adresse professionnelle : Maroc Telecom – Avenue Annakhil, Hay Riad, Rabat, Maroc

Expertise et expérience

Né le 20 avril 1955, M. Abdeslam AHIZOUNE est ingénieur diplômé de l'Ecole nationale supérieure des télécommunications de Paris (1977). Il est Président du Directoire de Maroc Telecom depuis février 2001 et a été nommé membre du Directoire de Vivendi le 28 avril 2005.

Abdeslam AHIZOUNE a été Président-Directeur Général de Maroc Telecom de 1998 à 2001. Il a auparavant été Ministre des télécommunications, de 1997 à 1998, Directeur Général de l'Office national des postes et télécommunications (ONPT) de février 1995 à août 1997, Ministre des postes et télécommunications et Directeur Général de l'ONPT (entre août 1992 et février 1995) et Directeur des télécommunications au Ministère des postes et télécommunications (de 1983 à 1992).

Abdeslam AHIZOUNE est membre du Conseil d'Administration des sociétés Axa Assurance Maroc et Holcim SA (depuis 2007), de l'Association Lalla Salma de lutte contre le cancer (depuis novembre 2005), de la Fondation Mohammed V pour la solidarité (depuis avril 2004), de l'Université Al Akhawayne (depuis novembre 2003) et de la Fondation Mohammed VI pour l'environnement (depuis juin 2001). Il est également Président de la Fédération royale marocaine d'athlétisme (depuis fin 2006) et Président de l'Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI) (depuis fin 2008). Jusqu'en janvier 2010, il était Président-Directeur Général et administrateur jusqu'en juin 2011 de Médi 1Sat, chaîne marocaine devenue par la suite Medi 1 TV.

Mandats en cours

- Axa Assurance Maroc, Administrateur
- Holcim SA (Maroc), Administrateur
- Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme (Maroc), Président
- Association Lalla Salma de lutte contre le cancer (Maroc), membre du Conseil d'Administration
- Fondation Mohammed V pour la solidarité (Maroc), membre du Conseil d'Administration
- Fondation Mohammed VI pour l'environnement (Maroc), membre du Conseil d'Administration
- Université Al Akhawayne (Maroc), Administrateur
- Association Marocaine des Professionnels des Télécoms (MATI), Président
- L'Association Marocaine pour la Recherche et le Développement, Vice-Président

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

- CMC SA (Mauritanie), Président du Conseil d'administration
- Mauritel SA (Mauritanie), représentant permanent de Maroc Telecom, Administrateur
- Mauritel Mobiles (Mauritanie), Administrateur
- Onatel (Burkina Faso), Administrateur
- Mobisud SA (France), Président du Conseil d'Administration
- Gabon Télécom (Gabon), Administrateur
- Médi 1Sat (Maroc), Président-Directeur Général

- Medi 1 TV (ex Medi1Sat) (Maroc), Administrateur.

Larbi GUEDIRA, Membre du Directoire

57 ans, nationalité marocaine

Adresse professionnelle : Maroc Telecom – Avenue Annakhil, Hay Riad, Rabat, Maroc

Expertise et expérience

Né le 22 novembre 1954, M. Larbi GUEDIRA est ingénieur diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications de Paris et titulaire d'une maîtrise de mathématique à Paris XI (Orsay) et d'un DESS de gestion de l'Université de Lille.

Larbi GUEDIRA est Directeur Général Services de Maroc Telecom, après y avoir notamment occupé les fonctions de Directeur Central du Pôle Commercial, de Directeur Central des Télécommunications, de Directeur Financier et de Directeur Régional de Casablanca. Il est par ailleurs administrateur de diverses sociétés du Groupe Maroc Telecom. Il fut également Président de l'Association Nationale des Ingénieurs des Télécommunications entre 2000 et 2002.

Mandats en cours

Groupe Maroc Telecom :

- Mauritel SA (Mauritanie), Administrateur
- Gabon Télécom (Gabon), représentant permanent de Maroc Telecom, Administrateur
- Libertis (Gabon), représentant permanent de Maroc Telecom, Administrateur
- Onatel (Burkina Faso), représentant permanent de Maroc Telecom, Administrateur
- SOTELMA (Mali), représentant permanent de Maroc Telecom, Administrateur
- MT Fly (Maroc), Président du Conseil d'Administration

Autres :

Néant

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

- Casanet (Maroc), Administrateur
- CMC SA (Mauritanie), Administrateur
- Mauritel Mobiles (Mauritanie), Administrateur
- Gabon Télécom (Gabon), Administrateur
- Libertis (Gabon), Administrateur
- Onatel (Burkina Faso), Administrateur
- Mobisud SA (France), Président du Conseil d'Administration
- Mobisud (Belgique), Administrateur.

Arnaud CASTILLE, Membre du Directoire

39 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Maroc Telecom – Avenue Annakhil, Hay Riad, Rabat, Maroc

Expertise et expérience

Né le 12 juin 1972, M. Arnaud CASTILLE, est titulaire d'une maîtrise de gestion et d'un DESS de finance d'entreprise de l'université Paris Dauphine et diplômé de l'International Executive Programme de l'INSEAD.

Arnaud CASTILLE est Directeur Général Administratif et Financier de Maroc Telecom. Il occupait au sein de cette même société le poste de Directeur du contrôle de gestion depuis septembre 2001. Il a été, auparavant, responsable administratif et financier d'une direction de travaux chez Bouygues, puis Chef de mission dans le cabinet de conseil CSC Peat Marwick. Il a débuté sa carrière en tant qu'auditeur chez Ernst & Young. Il est par ailleurs Président du conseil d'administration de CMC et administrateur de diverses sociétés du Groupe Maroc Telecom.

Mandats en cours

Groupe Maroc Telecom :

- CMC SA (Mauritanie), Président du Conseil d'Administration
- Gabon Télécom (Gabon), Administrateur
- Libertis (Gabon), Administrateur
- Mauritel SA (Mauritanie), Administrateur
- Onatel (Burkina Faso), Administrateur
- SOTELMA (Mali), Administrateur
- MT Fly (Maroc), Administrateur

Autres :

Néant

Mandats exercés échu au cours des cinq dernières années

- Mobisud SA (France), Administrateur
- Mobisud (Belgique), Administrateur.
- Mauritel Mobiles (Mauritanie), Administrateur.

Janie LETROT, Membre du Directoire

57 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Maroc Telecom – Avenue Annakhil, Hay Riad, Rabat, Maroc

Expertise et expérience

Née le 30 juillet 1954, Mme. Janie LETROT est titulaire d'une licence d'Histoire-Géographie (Paris-Sorbonne), elle est lauréate de l'Ecole Nationale d'Administration de Paris.

Janie LETROT est Directeur Général Réglementation et Affaires Juridiques depuis le premier février 2011. Elle est par ailleurs administrateur de l'Onatel. Elle fut également déléguée générale du groupe Vivendi au Maroc de janvier 1999 à juillet 2001, elle a rejoint Maroc Telecom en tant que Directeur de la Réglementation et des Relations Extérieures avant d'être promue Directeur Central de la Réglementation et de la Communication. Auparavant, elle fut successivement Administrateur civil au Ministère français des Finances, Conseiller commercial et Conseiller financier à la Mission économique auprès de l'ambassade de France à Rabat puis Conseiller économique et financier à la Mission permanente de la France auprès des Nations Unies à New York.

Janie LETROT est chevalier de l'Ordre national du Mérite.

Mandats en cours

Groupe Maroc Telecom :

- Onatel (Burkina Faso), Administrateur
- MT Fly (Maroc), Administrateur.

Autres :

Néant

Mandat exercé échu au cours des cinq dernières années

Mobisud (Belgique), Administrateur.

Rachid MECHAHOURI, Membre du Directoire

45 ans, nationalité marocaine

Adresse professionnelle : Maroc Telecom – Avenue Annakhil, Hay Riad, Rabat, Maroc

Expertise et expérience

Né le 17 janvier 1967, M. Rachid MECHAHOURI est lauréat de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications de Paris et titulaire d'un DEA en Electronique et Automatique.

Rachid MECHAHOURI est Directeur Général Réseaux et Systèmes de Maroc Telecom, il a intégré Maroc Telecom en tant qu'ingénieur en 1992, il a occupé successivement les postes de Chef de projet GSM, Chef de service de la planification puis Chef de Division Equipements réseaux Mobiles, Directeur Achats d'infrastructures et Directeur Achats. Il est par ailleurs administrateur de diverses sociétés du Groupe Maroc Telecom.

Mandats en cours

Groupe Maroc Telecom :

- Casanet (Maroc), Administrateur
- SOTELMA (Mali), Administrateur
- MT Fly (Maroc), représentant permanent de Maroc Telecom, Administrateur

Autres :

Néant

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

Néant.

*2.3.1.1.2 Nomination, fonctionnement et responsabilités du Directoire***Nomination et révocation des membres du Directoire**

Les membres du Directoire sont nommés par le Conseil de Surveillance à la majorité simple des membres du Conseil de Surveillance présents ou représentés. Le Conseil de Surveillance confère à l'un d'eux la qualité de Président.

Ils peuvent être révoqués par l'assemblée générale ordinaire des actionnaires, ou par le Conseil de Surveillance lequel statue pour cette décision à la majorité qualifiée des trois-quarts (¾). Si la révocation est décidée sans juste motif, elle peut donner lieu à dommages intérêts.

La révocation de ses fonctions de membre du Directoire n'a pas pour effet de résilier le contrat de travail que l'intéressé aurait conclu avec la Société.

Durée des fonctions

Les membres du Directoire sont nommés pour une durée de quatre (4) ans renouvelable.

En cas de cessation des fonctions d'un membre du Directoire en cours de mandat, son remplaçant est nommé pour le temps qui reste à courir jusqu'au renouvellement du Directoire.

Les membres du Directoire sont toujours rééligibles.

Fonctionnement

Le Directoire assume collégalement la direction de la Société.

Les membres du Directoire peuvent, avec l'autorisation du Conseil de Surveillance, répartir entre eux les tâches de direction. Toutefois, cette répartition ne peut en aucun cas avoir pour effet de retirer au Directoire son caractère d'organe assurant collégalement la direction de la Société. Leurs décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents ou représentés, chacun d'eux disposant d'une voix. Messieurs Larbi GUEDIRA et Rachid MECHAHOURI représentent le Gouvernement du Royaume du Maroc, Messieurs Abdeslam AHIZOUNE, Arnaud CASTILLE et Madame Janie LETROT représentent Vivendi.

Les réunions du Directoire peuvent se tenir même en dehors du siège social ou par des moyens de visioconférence ou moyens équivalents permettant l'identification des membres, tels qu'ils sont prévus par la réglementation en vigueur.

Les procès-verbaux des délibérations du Directoire, lorsqu'il en est dressé, sont établis sur un registre spécial et signés par le Président du Directoire et par un autre membre. Les copies ou extraits de ces procès-verbaux sont valablement certifiés par le Président du Directoire ou un Directeur Général.

Pouvoirs

Le Directoire est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la Société, dans la limite de l'objet social, et sous réserve des pouvoirs expressément attribués par la loi et par les statuts au Conseil de Surveillance en vertu des articles 10.5.3 à 10.5.5 des statuts.

Dans les rapports avec les tiers, la Société est engagée même par les actes du Directoire qui ne relèvent pas de l'objet social et des statuts, à moins qu'elle ne prouve que le tiers savait que l'acte dépassait cet objet et/ou les dispositions statutaires ou qu'il ne pouvait l'ignorer compte tenu des circonstances.

Les dispositions des statuts limitant les pouvoirs du Directoire sont inopposables aux tiers.

Le Président du Directoire représente la Société dans ses rapports avec les tiers. Le Conseil de Surveillance peut toutefois attribuer le même pouvoir de représentation à un ou plusieurs membres du Directoire qui portent alors le titre de Directeur Général.

Les dispositions des statuts limitant le pouvoir de représentation de la Société du Président ou, le cas échéant, du Directeur Général sont inopposables aux tiers.

Le Président du Directoire ou le ou les Directeurs Généraux peuvent valablement donner procuration à un tiers. Les pouvoirs accordés par cette procuration devront cependant être limités et concerner

un ou plusieurs objets déterminés.

Vis-à-vis des tiers, tous les actes engageant la Société sont valablement accomplis par le Président du Directoire ou tout membre ayant reçu du Conseil de Surveillance le titre de Directeur Général.

Devoirs d'information

Le Conseil de Surveillance peut demander à tout moment au Directoire la présentation d'un rapport sur sa gestion et sur les opérations en cours. Ce rapport pourra être complété à la demande du Conseil de Surveillance par une situation comptable provisoire de la Société.

En tant que de besoin, le Directoire transmet au Conseil de Surveillance un rapport détaillant l'éventuelle application ou mise en œuvre des points à adopter par le Conseil de Surveillance conformément aux articles 10.5.3 à 10.5.5 des statuts.

Une fois par trimestre au moins, le Directoire présente un rapport sur la marche de la Société au Conseil de Surveillance.

Dans les trois mois de la clôture de chaque exercice, le Directoire doit arrêter les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) de la Société et les communiquer au Conseil de Surveillance pour lui permettre d'exercer son contrôle.

Le Directoire doit également communiquer au Conseil de Surveillance le rapport qui sera présenté à l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé, pour lui permettre le cas échéant, de formuler des observations qui seront présentées à l'assemblée.

Rémunération

Le Conseil de Surveillance fixe, dans la décision de nomination, le mode et le montant de la rémunération de chacun des membres du Directoire.

Responsabilité

Sans préjudice de la responsabilité particulière pouvant découler de l'admission au règlement judiciaire ou de la liquidation des biens de la Société, les membres du Directoire sont responsables individuellement ou solidairement selon les cas, envers la Société ou envers les tiers, soit des infractions aux dispositions législatives ou réglementaires applicables aux sociétés anonymes, soit des violations des statuts, soit des fautes commises dans leur gestion.

En 2011, le Directoire s'est réuni à 44 reprises avec un taux moyen de présence de 97,5%.

2.3.1.2 Conseil de Surveillance

2.3.1.2.1 Composition du Conseil de Surveillance

Composition

Le Conseil de Surveillance est composé de huit (8) membres au moins et de douze (12) membres au plus, pouvant être porté à quinze (15) membres si les actions de la Société sont inscrites à la cote de la Bourse de Casablanca.

Chaque membre du Conseil de Surveillance doit être propriétaire d'au moins une (1) action de la Société pendant toute la durée de son mandat.

Les membres du Conseil de Surveillance sont nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire.

Si au jour de sa nomination, un membre du Conseil de Surveillance n'est pas propriétaire d'au moins une (1) action de la Société ou si, en cours de mandat, il cesse d'en être propriétaire, il est réputé démissionnaire d'office s'il n'a pas régularisé sa situation dans le délai de 3 mois.

Nom (âge)	Fonction actuelle	Date de nomination	Echéance du mandat	Occupation ou emploi principal
Nizar BARAKA * (48 ans)	Président	Conseil de Surveillance du 24 février 2012	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Ministre de l'Economie et des Finances
Jean-Bernard LEVY (57 ans)	Vice-Président	Conseil de Surveillance du 17 décembre 2002	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Président du Directoire de Vivendi
Mohand LAENSER * (70 ans)	Membre	Conseil de Surveillance du 24 février 2012	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Ministre de l'Intérieur
Samir Mohammed TAZI (48 ans)	Membre	Conseil de Surveillance du 13 septembre 2010	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie et des Finances
Jean-René FOURTOU (72 ans)	Membre	Conseil de Surveillance du 4 janvier 2005	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Président du Conseil de Surveillance de Vivendi
Philippe CAPRON (53 ans)	Membre	Conseil de Surveillance du 01 mars 2007	AGO appelée à statuer sur les comptes 2015	Directeur Financier de Vivendi Membre du Directoire de Vivendi
Régis TURRINI (53 ans)	Membre	Conseil de Surveillance du 21 février 2008	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Directeur de la Stratégie et du Développement de Vivendi
Gérard BREMOND (74 ans)	Membre	Conseil de Surveillance du 22 février 2010	AGO appelée à statuer sur les comptes 2012	Président-Directeur général du Groupe SA Pierre et Vacances

* Messieurs Nizar BARAKA et Mohand LAENSER ont été cooptés respectivement en remplacement de Messieurs Salaheddine MEZOUAR et Taïeb CHERQAOU par le Conseil de surveillance du 24 février 2012. La ratification de leur cooptation sera proposée à l'Assemblée Générale Mixte du 24 avril 2012.

Durée des fonctions

La durée des fonctions de membres du Conseil de Surveillance est de six (6) années.

Les fonctions d'un membre du Conseil de Surveillance prennent fin à l'issue de la réunion de l'assemblée générale ordinaire qui a statué sur les comptes de l'exercice écoulé et qui s'est tenue dans l'année au cours de laquelle expire le mandat dudit membre du Conseil de Surveillance. Ils sont toujours rééligibles.

Ils peuvent être révoqués à tout moment par l'assemblée générale ordinaire.

Aucun membre du Conseil de Surveillance, ni aucun salarié ou mandataire social d'une personne morale membre du Conseil de Surveillance ne peut faire partie du Directoire. Si un membre du Conseil de Surveillance est nommé au Directoire, son mandat au Conseil prend fin dès son entrée en fonction.

Une personne morale peut être nommée au Conseil de Surveillance. Lors de sa nomination, elle est tenue de désigner un représentant permanent qui est soumis aux mêmes conditions et obligations et

qui encourt les mêmes responsabilités civile et pénale que s'il était membre du Conseil de Surveillance en son nom propre sans préjudice de la responsabilité solidaire de la personne morale qu'il représente.

Lorsque la personne morale révoque son représentant, elle est tenue de pourvoir en même temps à son remplacement. Elle notifie sans délai ses décisions à la Société. Elle procède de même en cas de décès ou de démission du représentant permanent.

Vacances - Cooptations

En cas de vacance par décès ou par démission ou par tout autre empêchement d'un ou de plusieurs sièges de membres du Conseil de Surveillance, le Conseil peut, entre deux assemblées générales, procéder à des nominations à titre provisoire.

Si le nombre de membres du Conseil de Surveillance devient inférieur à huit (8), le Conseil de Surveillance doit procéder à des nominations à titre provisoire en vue de compléter son effectif dans le délai de trois (3) mois à compter du jour où se produit la vacance.

Les nominations provisoires effectuées par le Conseil de Surveillance sont soumises à ratification de la prochaine assemblée générale ordinaire ; le membre nommé en remplacement d'un autre ne demeure en fonction que pendant le temps restant à courir du mandat de son prédécesseur.

A défaut de ratification des nominations provisoires, les délibérations prises et les actes accomplis antérieurement par le Conseil de Surveillance n'en demeurent pas moins valables.

Si le nombre des membres du Conseil de Surveillance devient inférieur à trois (3), le Directoire doit convoquer, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du jour où se produit la vacance, l'assemblée générale ordinaire en vue de compléter l'effectif du Conseil.

Notice biographique et autres mandats et fonctions exercés par les membres du Conseil de Surveillance

Nizar BARAKA - Président

48 ans, nationalité marocaine

Adresse professionnelle : Ministère de l'Economie et des Finances

Expertise et expérience

M. Nizar BARAKA que SM le Roi Mohammed VI a nommé, mardi 3 janvier 2012, ministre de l'Economie et des finances, est né le 6 février 1964 à Rabat où il a fait ses études primaires et secondaires.

Baccalauréat en poche en 1981, il rejoint la Faculté de droit Mohammed V-Agdal où il obtient un diplôme en économétrie en 1985, avant de se rendre à l'Université Aix-Marseille (France) d'où il décroche un doctorat en sciences économiques en 1992.

Après avoir enseigné à la Faculté de droit Mohammed V-Agdal et à l'Institut national d'économie sociale, il rejoint le ministère des Finances en 1996 où il a assumé plusieurs postes de responsabilité, dont celui de directeur-adjoint de la direction des études et des prévisions financières. M. BARAKA a été nommé par SM le Roi Mohammed VI, en octobre 2007, ministre délégué auprès du Premier ministre chargé des affaires économiques et générales où il a supervisé plusieurs dossiers stratégiques, dont le soutien du pouvoir d'achat et la politique des prix, l'économie sociale, la présidence marocaine de l'OCDE sur l'investissement international dans la région MENA.

M. BARAKA, qui a rejoint les rangs du Parti de l'Istiqlal, en 1981, a été élu membre du conseil national du parti (1989), membre du comité central (1998), puis membre du comité exécutif en 2003.

Président de la commission économique et de la commission des relations extérieures du parti en

2009, il a supervisé la commission chargée de l'élaboration de la conception du parti sur la régionalisation avancée en 2010 et de l'élaboration du programme électoral du parti lors des communales de 2009 et des législatives de 2011.

Vice-président de l'Internationale démocratique africaine des partis du centre depuis 2005, M. Nizar BARAKA est actif dans nombre d'associations et organisations nationales et internationales.

Nommé par SM le Roi, en janvier 2005, membre du Comité Averroès pour le rapprochement entre les peuples marocain et espagnol, il a également contribué au Rapport du Cinquantenaire sur le développement humain.

Il est aussi membre du conseil d'administration du conseil déontologique des valeurs mobilières en 2004 et de l'Observatoire national du développement humain en 2006.

M. BARAKA est marié et père d'un enfant.

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

Néant

Jean-Bernard LEVY – Vice-Président

57 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Vivendi – 42 avenue de Friedland, 75008 Paris

Expertise et expérience

Né le 18 mars 1955, M. Jean-Bernard LEVY est un ancien élève de l'Ecole Polytechnique et de Telecom-ParisTech. M. LEVY a été nommé Président du Directoire de Vivendi le 28 avril 2005. Il avait rejoint Vivendi en août 2002 dans les fonctions de Directeur Général. M. LEVY a été Directeur Général puis Associé Gérant en charge du Corporate Finance chez Oddo et Cie de 1998 à 2002. De 1995 à 1998, il a été le Président-Directeur Général de Matra Communication. De 1993 à 1994, M. LEVY a été Directeur du Cabinet de M. Gérard Longuet, Ministre de l'industrie, des postes et télécommunications et du commerce extérieur. De 1988 à 1993, il a été Directeur des Satellites de Télécommunications à Matra Marconi Space. De 1986 à 1988, Jean-Bernard Lévy a été Conseiller technique au cabinet de M. Gérard Longuet, Ministre délégué aux postes et télécommunications, et de 1978 à 1986, ingénieur à France Télécom.

Mandats en cours

Groupe Vivendi :

- Vivendi, Président du Directoire
- Activision Blizzard Inc. (Etats-Unis), Président
- Canal+ France, Président du Conseil de Surveillance
- GVT Holding SA (Brésil), Président du Conseil d'Administration
- Groupe Canal+, Président du Conseil de Surveillance
- SFR, Administrateur

Autres mandats et fonctions :

- Société Générale, Administrateur
- Vinci, Administrateur
- Institut Pasteur, Administrateur

- Viroxis, Président du Conseil de Surveillance
- Institut Télécom, Président du Conseil d'Administration
- Paris Europlace, membre du Conseil d'Orientation

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

- Groupe Canal+, Vice-Président du Conseil de surveillance
- NBC Universal, Inc. (Etats-Unis), Administrateur
- Vivendi Games, Inc. (Etats-Unis), Administrateur
- UGC, Administrateur

Mohand LAENSER

70 ans, nationalité marocaine

Adresse professionnelle : Ministère de l'Intérieur

Expertise et expérience

M. Mohand LAENSER que SM le Roi Mohammed VI a nommé, mardi 3 janvier 2012, ministre de l'intérieur, est né en 1942 à Imouzzer Marmoucha, dans la province de Boulemane.

Diplômé de l'Ecole nationale de l'administration publique (ENAP), M. LAENSER a assumé, depuis 1969, plusieurs fonctions au sein du ministère des Postes et Télécommunications, en tant que directeur général des postes et services financiers, directeur des affaires générales et secrétaire général du ministère.

Entre 1981 et 1992, M. LAENSER, directeur de l'Office national des Postes et Télécommunications (ONPT), a été nommé par feu SM Hassan II ministre des Postes et des Télécommunications.

Secrétaire général du Mouvement Populaire, il est élu député aux élections législatives de juin 1993 dans la circonscription de Boulemane.

Le 12 novembre 1994, M. LAENSER est réélu Secrétaire général du Mouvement Populaire, avant d'être élu aux communales du 13 juin 1997 puis réélu aux législatives du 27 septembre 2002.

En octobre 2007, il a été élu président du conseil de la région de Fès-Boulemane, avant d'être nommé en 2002, par SM le Roi Mohammed VI, ministre de l'Agriculture et du Développement rural.

M. LAENSER a été réélu, le 12 juin 2010, secrétaire général du Mouvement populaire, à la majorité absolue, par le 11-ème Congrès national du Parti.

Le 25 novembre dernier, il a été élu député aux élections législatives dans la circonscription de Boulemane. Le 29 juillet 2009, il a été nommé par SM le Roi, ministre d'Etat.

Décoré du Wissam Er-reda de première classe, M. LAENSER reçoit en 2006 une distinction du ministère de l'Agriculture de la wilaya soudanaise du Nil Al-Azrak, en marge de l'Inauguration à Meknès de la première édition du Salon international de l'Agriculture au Maroc.

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

Néant

Samir Mohammed TAZI

48 ans, nationalité marocaine

Adresse professionnelle : Ministère de l'Economie et des Finances

Expertise et expérience

M. Samir Mohammed TAZI, que SM le Roi Mohammed VI a nommé le 1er juin 2010, Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation, est né le 11 octobre 1963 à Meknès.

Titulaire du diplôme d'ingénieur de l'Ecole Polytechnique et du diplôme d'ingénieur de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées respectivement en 1983 et 1988, il a intégré le Ministère chargé des finances en septembre 1988 où il a entamé sa carrière à la Direction du Budget comme Chef de la Division des Etudes et Evaluations, fonction qu'il a occupée pendant trois ans avant de prendre en charge, en 1992, la Division des Secteurs de l'Infrastructure, des Transports et des Télécommunications.

En mai 2001, M. TAZI est nommé Adjoint au Directeur du Budget chargé de la Coordination des Structures Sectorielles et de Synthèse, fonction qu'il a assumée jusqu'à sa nomination à la tête de la Direction des Entreprises Publiques et de la Privatisation.

M. TAZI compte à son actif 22 ans de carrière au Ministère de l'Economie et des Finances où il a accumulé une grande expérience dans les domaines des Finances et Administration Publiques, de la Politique budgétaire, de la conduite de projets et du management du changement. Il a également joué un rôle important au sein du Ministère dans l'élaboration et l'accompagnement pour la mise en œuvre de plusieurs réformes engagées par le gouvernement notamment la réforme de l'administration publique et les différentes réformes et stratégies sectorielles.

M. TAZI est membre du Conseil de la Concurrence et Administrateur dans plusieurs entreprises publiques notamment l'Agence Nationale des Ports, l'Office National des Chemins de Fer, l'Office National des Aéroports, le Crédit Agricole du Maroc.

M. Samir Mohammed TAZI est marié et père de deux enfants.

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

Néant

Jean-René FOURTOU

72 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Vivendi – 42 avenue de Friedland, 75008 Paris

Expertise et expérience

Né le 20 juin 1939 à Libourne, M. Jean-René FOURTOU est un ancien élève de l'École polytechnique. En 1963, Jean-René FOURTOU était Ingénieur-conseil en organisation à l'Organisation Bossard & Michel. Puis en 1972, il devient Directeur Général de Bossard Consultants, avant de devenir Président-Directeur Général du groupe Bossard en 1977. En 1986, il est nommé Président-Directeur Général du groupe Rhône-Poulenc. De décembre 1999 à mai 2002, il occupe les fonctions de Vice-Président et de Directeur Général d'Aventis. Il est Président de la Fondation Bordeaux Université. De 2002 à 2005, il est Président-Directeur général de Vivendi avant d'en devenir le Président du Conseil de Surveillance.

Mandats en cours

Groupe Vivendi :

- Vivendi, Président du Conseil de Surveillance

Autres mandats et fonctions :

- Sanofi Aventis, Administrateur
- Nestlé (Suisse), Administrateur
- Fondation Bordeaux Université, Président

Mandats échus au cours des cinq dernières années

- AXA, Vice-Président du Conseil de Surveillance
- AXA, Membre du Comité d’Ethique et de Gouvernance
- Cap Gemini, Administrateur
- NBC Universal (Etats-Unis), Administrateur
- ICC, Chambre de Commerce Internationale, Président d’Honneur
- Axa Millésimes, Membre du Conseil de Direction
- Groupe Canal+, Président du Conseil de Surveillance

Gérard BREMOND

74 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Groupe Pierre & Vacances – Center Parcs

L’Artois - Espace Pont de Flandre

11 rue de Cambrai

75947 Paris Cedex 19

Expertise et expérience

Gérard BREMOND, né le 22 septembre 1937, est licencié en sciences économiques et diplômé de l’Institut d’administration des entreprises. Il est entré dans l’entreprise familiale de construction de logements, bureaux et entrepôts à l’âge de 24 ans.

Passionné d’architecture, sa rencontre avec Jean Vuarnet, champion olympique de ski, sera à l’origine de la création et du développement de la station de montagne d’Avoriaz. Gérard BREMOND développera ensuite d’autres stations à la montagne et à la mer et créera ainsi le groupe Pierre et Vacances. En acquérant successivement Orion, Gran Dorado, Center Parcs et Maeva, le groupe Pierre et Vacances est devenu l’un des tout premiers opérateurs touristiques en Europe. Il a par ailleurs créé deux entreprises de communication (télévision et production de films).

Mandats en cours

- Groupe SA Pierre & Vacances
- Pierre & Vacances SA, Président du Conseil d’administration
- SA Pierre & Vacances Conseil Immobilier, Président
- SA Pierre & Vacances Développement, Président
- SAS Adagio, Administrateur
- Pierre & Vacances Immobilier Holding SE, Président-Directeur Général
- Tourism Real Estate Property Holding SE, Président-Directeur Général

- Villages Nature Management SARL, co-gérant
- **SA Société d'Investissement Touristique et Immobilier**
- SA Société d'Investissement Touristique et Immobilier - S.I.T.I., Président-Directeur Général
- SA Lepeudry et Grimard, Administrateur
- **GB Développement SA**
- SAS GB Développement, Président

Autres

- Center Parcs Europe NV (Pays-Bas), Membre du Conseil de Surveillance
- Pierre & Vacances Group Trademarks B.V. (Pays-Bas), Directeur
- SITI R (SC), Gérant
- SDRT, Administrateur
- SDRT-Immo, Administrateur

Mandats échus au cours des cinq dernières années

- TREP, Member of the Board of Management
- SDRT-Immo, Président du Conseil d'Administration
- SAS Adagio Holding, Président
- SAS Newcity Aparthotels, Président
- SA Pierre & Vacances Promotion Immobilière, Président
- SA Pierre & Vacances Tourisme Europe, Président
- Représentant permanent de la SA Société d'Investissement Touristique et Immobilier – S.I.T.I. au Conseil d'Administration des sociétés Peterhof, SERL, Lepeudry et Grimard, C.F.I.C.A.
- Holding Green BV (Pays-Bas), Director
- Vivendi, Administrateur

Philippe CAPRON

53 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Vivendi – 42, avenue de Friedland – 75008 Paris

Expertise et expérience

M. Philippe CAPRON, né le 25 mai 1958 à Paris, est diplômé de HEC et de l'Institut d'études politiques de Paris. Il est assistant du Président et Secrétaire du Conseil d'administration de Sacilor de 1979 à 1981. A sa sortie de l'ENA en 1985, il rejoint l'inspection générale des finances. Conseiller du Président-Directeur général de Duménil Leblé de 1989 à 1990, puis Directeur Général et membre du Directoire de la Banque Duménil Leblé (Groupe Cérus) de 1990 à 1992, il est ensuite Vice-Président (partner) au sein du cabinet de conseil en stratégie Bain and Company de 1992 à 1994. Directeur du développement international et membre du Comité exécutif du groupe Euler de 1994 à 1997, il est Président-Directeur Général d'Euler-SFAC de 1998 à 2000. Il rejoint en novembre 2000 le groupe Usinor comme Directeur des services financiers, membre du Comité exécutif jusqu'en

2002, date à laquelle il est nommé Vice-Président exécutif du groupe Arcelor, chargé de la division aciers pour emballage puis des activités de distribution et de trading internationales. Début 2006, il devient Directeur des affaires financières et membre du management committee du groupe Arcelor.

M. Philippe CAPRON a rejoint Vivendi en janvier 2007 en qualité de Directeur à la Direction Générale. Il est nommé membre du Directoire et Directeur Financier en avril 2007.

Mandats en cours

Groupe Vivendi :

- Vivendi, Membre du Directoire
- Activision Blizzard, Inc. (Etats –Unis), Administrateur
- SFR, Administrateur et Président du Comité d’Audit
- Groupe Canal+, Membre du Conseil de Surveillance
- Canal+ France, Membre du Conseil de Surveillance et Président du Comité d’Audit
- GVT Holding SA (Brésil), Administrateur

Autres mandats et fonctions :

- Groupe Virbac, membre du Conseil de surveillance, Président du Comité d’Audit
- Tinubu Square, Administrateur
- Membre de la société d’économie politique

Mandats échus au cours des cinq dernières années

- NBC Universal Inc. (Etats-Unis), Administrateur
- Vivendi Games Inc. (Etats-Unis), Administrateur

Régis TURRINI

53 ans, nationalité française

Adresse professionnelle : Vivendi – 42, avenue de Friedland – 75008 Paris

Expertise et expérience

M. Régis TURRINI, né en mars 1959, est Directeur de la Stratégie et du Développement de Vivendi depuis janvier 2008. Il a rejoint Vivendi en janvier 2003, en tant que Directeur à la Direction Générale, chargé des fusions & acquisitions. Avocat au Barreau de Paris, diplômé des facultés de lettres et de droit et de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris, et ancien élève de l'Ecole Nationale d'Administration, Régis TURRINI, a débuté sa carrière comme conseiller de Tribunal administratif et de Cour administrative d'appel, avant d'intégrer les cabinets Cleary Gottlieb Steen & Hamilton (1989-1992) puis Jeantet & Associés (1992-1995), en qualité d'avocat d'affaires. Il rejoint en 1995 Arjil & Associés Banque (groupe Lagardère) comme conseiller de la gérance, puis gérant et enfin, à compter de 2000, associé-gérant.

Régis TURRINI détient plusieurs mandats de responsabilité dans diverses sociétés du Groupe Vivendi

Mandats en cours

- Vivendi Net USA Group, Inc. (Etats-Unis), Président et Directeur Général
- MP3.Com Inc. (Etats-Unis), Président et Directeur Général
- Wengo SAS (France), Président du Conseil d'Administration
- Canal+ France, Membre du Conseil de Surveillance
- Activision Blizzard (Etats-Unis), Administrateur
- SFR (France), Administrateur
- GVT Holding (Brésil), Administrateur
- SPT SAS (Maroc), Président

Mandats exercés échus au cours des cinq dernières années

- Vivendi Telecom International (France), Président-Directeur Général
- Vivendi Net UK Limited (Grande-Bretagne), Administrateur
- Vivendi Net, Président et Directeur Général
- Scoot Europe NV (Belgique), Administrateur
- SHN (Nouvelle Calédonie), Administrateur
- SAIGE, Représentant permanent de Vivendi au Conseil d'Administration

*2.3.1.2.2 Fonctionnement et responsabilités du Conseil de Surveillance***Présidence – Vice-présidence**

Le Conseil élit parmi ses membres un Président et un Vice-président qui disposent chacun du pouvoir de convoquer le Conseil et d'en diriger les débats et qui exercent leurs fonctions pendant la durée de leur mandat de membre du Conseil de Surveillance. Le Président et le Vice-président sont obligatoirement des personnes physiques.

Le Conseil peut nommer à chaque séance un secrétaire qui peut être choisi en dehors des membres du Conseil.

Convocation – Délibérations

Le Conseil de Surveillance se réunit, sur convocation de son Président ou de son Vice-Président, aussi souvent que l'intérêt de la Société l'exige, au siège social ou en tout autre endroit indiqué dans la convocation. Cette convocation peut être adressée par messagerie électronique ou par fax, suivie dans les deux cas par une confirmation par courrier simple, ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou par lettre remise en main propre contre décharge, huit (8) jours avant la date de la réunion, ce délai pouvant être réduit si tous les membres du Conseil de Surveillance y consentent.

Le Conseil de Surveillance ne délibère valablement que si la moitié au moins des membres du Conseil de Surveillance sont effectivement présents.

Sont réputés présents pour le calcul du quorum et de la majorité, les membres du Conseil de Surveillance qui participent à la réunion du Conseil de Surveillance par les moyens de visioconférence ou moyens équivalents permettant leur identification tels qu'ils sont prévus par la réglementation en vigueur.

Cette disposition n'est pas applicable lorsque l'ordre du jour porte sur la nomination et la révocation du Président du Conseil, l'arrêté des comptes et la convocation de l'assemblée des actionnaires.

Outre les opérations soumises par la loi à l'autorisation préalable du Conseil de Surveillance, en vertu de l'article 10.5.3 des statuts, les décisions suivantes requièrent l'accord préalable du Conseil de Surveillance statuant à la majorité simple des membres présents ou représentés :

- Examen, approbation et révision du Plan d'Affaires, établi selon les mêmes critères et exigences stratégiques, de productivité, de rentabilité et de compétitivité que les meilleurs opérateurs internationaux ;
- Examen et approbation du Budget, établi selon les mêmes critères et exigences stratégiques, de productivité, de rentabilité et de compétitivité que les meilleurs opérateurs internationaux ;
- Politique sociale, de rémunération, de formation, de gestion des ressources humaines et création de plans d'intéressement au profit des salariés ou dirigeants de la Société ;
- Nomination des membres du Directoire ;
- Approbation des projets de résolutions à soumettre à l'assemblée générale des actionnaires de la Société relatifs à l'allocation des résultats de la Société et de ses filiales (distribution de dividendes, de réserves, etc.) dans les conditions prévues par les articles 16 et 10.5.4 des statuts.

Toutefois, par exception aux dispositions de l'article 10.5.3 décrites ci-dessus et selon les dispositions de l'article 10.5.4 des statuts, les décisions suivantes doivent être approuvées à la majorité qualifiée des trois-quarts (3/4) des membres du Conseil de Surveillance présents ou représentés :

- Changements significatifs dans les méthodes comptables ;
- Abrogation, abandon, transfert de licences ou concession d'outils d'exploitation majeurs non prévus au Budget ;
- Toutes décisions relatives à la mise en œuvre ou l'ouverture d'actions ou procédures judiciaires, administratives ou arbitrales impliquant la Société ou ses filiales, pour lesquelles le montant de la demande en principal à l'encontre ou à l'initiative de la Société ou de ses filiales, qu'il s'agisse de demande initiale ou reconventionnelle, pour chacune de ces actions ou procédures, s'élève à un montant unitaire supérieur à cent (100) millions de dirhams ou requiert une exécution forcée de la part de la Société ou de ses filiales, ainsi que toutes décisions visant à faire transiger la Société et/ou ses filiales au titre desdites actions ou procédures impliquant des sommes dues ou à recevoir par la Société d'un montant supérieur à vingt-cinq (25) millions de dirhams;
- Toutes décisions concernant la conclusion, modification et/ou résiliation de tout contrat de prestations de services ou toute autre convention - autre que les conventions portant sur des opérations courantes conclues à des conditions normales - entre la Société et (i) tout actionnaire détenant plus de 30% du capital et/ou des droits de vote de la Société et/ou (ii) les affiliés quels qu'ils soient d'un tel actionnaire, dont la gestion et/ou la direction sont effectivement contrôlées directement ou indirectement par ce dernier ou par sa société mère, que ce soit au moyen d'une participation au capital, par voie d'accords contractuels ou de concert avec un tiers, (ci-après, un « Actionnaire de Référence ») ;
- Toutes décisions relatives à un rapprochement, sous quelque forme que ce soit, entre les activités de la Société et toute(s) activité(s) dont un Actionnaire de Référence a le contrôle qui est (sont) en concurrence avec la Société sur les segments de télécommunications Fixe, Mobile, Internet et les échanges de données (et plus généralement toutes activités connexes ou découlant de l'objet social de la Société) ;
- Toutes décisions de dispense de l'obligation pour un membre du Directoire d'être salarié de la Société et/ou d'être présent plus de cent quatre-vingt-trois (183) jours par an au Maroc ;
- Les dépassements des investissements ou des désinvestissements et les dépassements d'emprunts et de prêts par rapport au Budget excédant de plus de 30% les montants correspondants figurant dans le Budget ;
- Toute(s) création(s) de filiale(s) avec un capital social ou des fonds propres initiaux supérieur(s) à

cent (100) millions de dirhams, et toute(s) prise(s) ou cession(s) de participation ou d'intérêt dans tout groupement ou entité excédant 20% de l'actif net de la Société ;

- Toutes décisions relatives à un projet de fusion, scission, d'apport partiel ou de location-gérance de tout ou partie du fonds de commerce de la Société ou de l'une de ses filiales, et toutes décisions relatives à la dissolution, liquidation ou la cessation d'une des activités substantielles de la Société ou de l'une de ses filiales ;
- Toutes dérogations à l'obligation visée à l'article 16 des statuts de distribuer des dividendes d'un montant au moins égal à la moitié du bénéfice distribuable ;
- Modification du règlement intérieur du comité d'audit de la Société.

En outre, et aux termes des dispositions de l'article 10.5.5 des statuts décrites ci-dessous, le Conseil de Surveillance ne peut proposer les résolutions suivantes à l'assemblée générale des actionnaires que si elles ont été arrêtées par au moins les trois-quarts (3/4) des membres du Conseil de Surveillance présents ou représentés :

- Proposition de changement des statuts de la Société (notamment réduction ou augmentation du capital de la Société, modification concernant l'exercice social) ;
- Proposition d'émission de nouveaux titres de la Société ou de ses filiales; proposition de modification de l'objet social et/ou de l'activité principale de la Société ou de ses filiales ;
- Proposition de modification des droits et obligations attachés aux actions de la Société ou de ses filiales ;
- Proposition de modification concernant la date de clôture ou d'ouverture de l'exercice social de la Société ou de ses filiales ;
- Proposition de choix des commissaires aux comptes de la Société et de ses filiales ;
- Proposition de nomination de membre(s) du Conseil de Surveillance ;
- Proposition de révocation des membres du Directoire ;
- Résolution des différends entre le Directoire et le Conseil de Surveillance.

Mission et Pouvoirs du Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance exerce le contrôle permanent de la gestion de la Société par le Directoire. A toute époque de l'année, il opère les vérifications et les contrôles qu'il juge opportuns et peut se faire communiquer les documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

Les membres du Conseil de Surveillance peuvent prendre connaissance de toutes informations et renseignements relatifs à la vie de la Société.

Le Conseil de Surveillance peut, dans les limites qu'il fixe et sous réserve des dispositions de l'article 10.5 des statuts décrites ci-dessus, autoriser le Directoire à céder des immeubles par nature, céder totalement ou partiellement des participations, constituer des sûretés ainsi que des cautions, avals ou garanties au nom de la Société.

Il présente à l'assemblée générale annuelle ses observations sur le rapport du Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice.

Le Conseil de Surveillance peut constituer en son sein et avec le concours, s'il l'estime nécessaire, de tiers, actionnaires ou non, des comités techniques chargés d'étudier les questions qu'il leur soumet pour avis.

Ces comités ont un pouvoir consultatif et agissent sous l'autorité du Conseil de Surveillance dont ils sont l'émanation et auquel ils rendent compte.

Les membres des comités sont nommés par le Conseil de Surveillance. Sauf décision contraire du Conseil de Surveillance, la durée du mandat des membres des comités est celle de leur mandat de membre du Conseil de Surveillance.

Chaque comité établit en son sein son propre règlement intérieur, devant être approuvé par le

Conseil de Surveillance.

Rémunération

L'assemblée générale peut allouer aux membres du Conseil de Surveillance, en rémunération de leurs fonctions, une somme fixe annuelle, à titre de jetons de présence. Il peut en outre être alloué par le Conseil de Surveillance des rémunérations exceptionnelles pour les missions ou mandats confiés à ses membres.

Responsabilité

Les membres du Conseil de Surveillance sont responsables, individuellement ou solidairement, selon le cas, envers la Société ou envers les tiers, soit des infractions aux dispositions législatives ou réglementaires applicables aux sociétés anonymes, soit des violations des statuts, soit des fautes dans leur gestion.

Si plusieurs membres du Conseil de Surveillance ont coopéré aux mêmes faits, le tribunal détermine la part contributive de chacun dans la réparation du dommage.

Les membres du Conseil de Surveillance sont responsables des fautes personnelles commises dans l'exécution de leur mandat. Ils n'encourent aucune responsabilité en raison des actes de gestion et de leur résultat. Ils peuvent être déclarés civilement responsables des délits commis par les membres du Directoire si, en ayant eu connaissance, ils ne les ont pas révélés à l'Assemblée générale.

En 2011, le Conseil de Surveillance s'est réuni à trois reprises, pour approuver aussi bien les réalisations de l'entreprise que ses perspectives de croissance à moyen et long termes avec un taux moyen de présence de près de 85%.

Au sein du Conseil de Surveillance, Messieurs Nizar BARAKA, Mohand LAENSER et Samir Mohammed TAZI (3 membres) ont été nommés sur proposition du Gouvernement du Royaume du Maroc et Messieurs Jean-Bernard LEVY, Jean-René FOURTOU, Gérard BREMOND, Philippe CAPRON, et Régis TURRINI, (5 membres) ont été nommés sur proposition de Vivendi. Monsieur Jacques ESPINASSE, nommé initialement sur proposition de Vivendi et parti en retraite en 2007, a conservé son poste de membre du Conseil de Surveillance jusqu'au 31 juillet 2011.

Messieurs Salaheddine MEZOUAR et Taïeb CHERQAOUI ont été remplacés, le 24 février 2012 par Messieurs Nizar BARAKA et Mohand LAENSER.

Chaque membre du Conseil de Surveillance doit posséder au moins une action.

2.3.2 Comité d'audit et code d'Ethique

2.3.2.1 Comité d'audit

Maroc Telecom est doté d'un Comité d'Audit, chargé notamment de faire des recommandations et/ou d'émettre des avis sur les procédures comptables régissant le fonctionnement du Groupe.

Composition

La composition du Comité d'Audit est la suivante :

Nom (âge)	Fonction actuelle	Date de nomination	Occupation ou emploi principal
Philippe CAPRON (53 ans)	Président	2007	Directeur Financier et Membre du Directoire de Vivendi
Noureddine BOUTAYEB (54 ans)	Membre	2003	Wali, Secrétaire Général au Ministère de l'Intérieur
Monkid MESTASSI (59 ans)	Membre	2007	Secrétaire Général du Ministère des Affaires Economiques et Générales
Samir Mohammed TAZI (48 ans)	Membre	2010	Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation au Ministère de l'Economie et des Finances
Sandrine DUFOUR (44 ans)	Membre	2008	Directeur de l'Innovation de Vivendi Directeur Financier Adjoint de Vivendi Président de Vivendi Mobile Entertainment (VME)
Pierre TROTOT (57 ans)	Membre	2003	Directeur Général Délégué Finances et Administration de SFR
Jacques ESPINASSE (68 ans)	Membre	2003	Administrateur de sociétés

Monsieur Jacques ESPINASSE, nommé initialement sur proposition de Vivendi et parti en retraite en 2007, a conservé son poste de membre du Conseil de Surveillance et de membre du Comité d'audit jusqu'au 31 juillet 2011.

Notice biographique et autres mandats et fonctions exercés par les membres du Comité d'Audit

Noureddine BOUTAYEB

Noureddine BOUTAYEB a été nommé en mars 2010 Wali, Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur. Auparavant il fut Wali, Directeur Général des Collectivités locales au Ministère de l'Intérieur, Directeur des Affaires Rurales au Ministère de l'Intérieur, Directeur Général Adjoint de la Société Maghrébine d'Ingénierie (INGEMA SA) après avoir occupé différents postes d'Ingénieur au sein du Ministère de l'Équipement et dans un Bureau d'Ingénieurs Conseils à Paris.

Noureddine BOUTAYEB est diplômé de l'École Centrale de Paris. Il est en outre titulaire du MBA et du diplôme d'Ingénieur de l'École Nationale des Ponts et Chaussées. Il a également obtenu un DEA en Mécaniques des Sols.

Pierre TROTOT

Pierre TROTOT est Directeur Général Délégué Finances et Administration de SFR. Il est également Administrateur de SFR. Il occupa auparavant les fonctions de Chargé de mission puis de Directeur à la direction financière au sein de la Compagnie Générale des Eaux après avoir été Chargé de mission auprès du Président au sein de la Compagnie de Navigation Mixte (1982-1988). Il exerça précédemment les fonctions de Chargé de mission chez Arthur Andersen Audit (1978-1982).

Pierre TROTOT est diplômé d'HEC.

Monkid MESTASSI

Monkid MESTASSI est Secrétaire Général du Ministère Délégué auprès du Premier Ministre chargé des Affaires Economiques et Générales depuis septembre 2003. Il a occupé auparavant plusieurs

postes, Administrateur-adjoint au Ministère des Affaires Etrangères (service de la coopération économique bilatérale), Attaché de direction à Bank Al Maghreb (Banque Centrale), Chef de service à l'O.C.E (Office de Commercialisation et d'Exportation) et Chargé d'études auprès du Premier Ministre.

Il a été nommé en 1987, Chargé de Mission auprès du Premier Ministre responsable de la coopération économique avec l'USAID et de la coordination des relations avec le groupe de la Banque Mondiale. Il a été également en 2000, Responsable du dossier de la moralisation de la vie publique et de la lutte contre la corruption et Chargé de mission auprès du Premier Ministre, Responsable du pôle de la mise à niveau de l'Administration.

Monkid MESTASSI est Ingénieur d'Etat Statisticien-Economiste et titulaire d'une maîtrise sciences économiques.

Sandrine DUFOUR

Sandrine DUFOUR est Directeur Financier Adjoint de Vivendi en charge de la consolidation, du reporting financier, du plan, du budget et du contrôle de gestion. Elle est également Président de Vivendi Mobile Entertainment (VME). Elle a en outre été nommée Directeur de l'innovation du groupe Vivendi en octobre 2010. Elle occupa auparavant les fonctions de Chargée de mission auprès du Directeur Financier de Vivendi, Directeur Financier de VU Net puis Directeur de l'Audit Interne et Projets Spéciaux de Vivendi, basée à New York. Avant d'entrer chez Vivendi en 1999, Sandrine DUFOUR a été analyste financier à la BNP (1990-1993) puis à la société de Bourse CAI Cheuvreux (1993-1999), où elle avait notamment en charge le secteur des Télécommunications.

Sandrine DUFOUR est diplômée de l'ESSEC et CFA.

Fonctionnement

Créé en 2003 par le Conseil de Surveillance, le Comité d'Audit répond à la volonté des actionnaires d'adopter les standards internationaux pour le Gouvernement d'Entreprise et le Contrôle Interne de Maroc Telecom.

Le Comité d'Audit est composé d'un Président et de six membres permanents, à raison de trois représentants pour l'Etat, trois pour Vivendi, dont le Président et un indépendant.

Le Comité d'Audit s'est réuni en mai 2004 pour la première fois et a tenu trois réunions en 2011. Il a pour rôle de faire des recommandations et émettre des avis au Conseil de Surveillance, notamment dans les domaines suivants :

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

Contrôle interne

Les procédures de contrôle interne en vigueur dans le groupe Maroc Telecom ont pour objet :

- d'une part, de veiller à ce que les actes de gestion ou de réalisation des opérations ainsi que les comportements des personnels s'inscrivent dans le cadre défini par les orientations données aux activités de l'entreprise par les organes sociaux, par les lois et règlements applicables, et
- d'autre part, de vérifier que les informations comptables, financières et de gestion communiquées aux organes sociaux de la société reflètent avec sincérité l'activité et la situation de la société.

L'un des objectifs du système de contrôle interne est de prévenir et maîtriser les risques résultant de l'activité de l'entreprise, d'une part, et les risques d'erreurs ou de fraudes, en particulier dans les domaines comptable et financier, d'autre part. Comme tout système de contrôle, il ne peut cependant fournir une garantie absolue que ces risques sont totalement éliminés.

Pour conduire sa mission d'évaluation et de validation du contrôle interne de l'entreprise, le Comité d'Audit s'appuie sur les départements d'Audit Interne et d'Inspection dont il définit le plan d'actions et analyse les conclusions.

Les membres du Comité d'Audit ont un taux de présence aux réunions tenues en 2011 de 67% en moyenne.

Audit Interne & Inspection

Audit Interne

Le département d'Audit Interne de Maroc Telecom est rattaché à la Direction du contrôle Général (Présidence). C'est une fonction indépendante qui a un accès direct au Comité d'Audit. Son fonctionnement est régi par une Charte, approuvée par le Comité d'Audit.

Le département d'Audit Interne a pour vocation de fournir à l'entreprise une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations et sur la qualité du contrôle interne à chacun des niveaux de son organisation. Ce département aide l'entreprise à atteindre ses objectifs en évaluant les processus de management des risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise.

L'efficacité du processus de contrôle interne est appréciée par l'Audit Interne en fonction d'un plan d'audit annuel approuvé par le Comité d'Audit. Les synthèses des observations et recommandations formulées par le département d'Audit Interne sont communiquées au Comité d'Audit afin qu'il puisse en assurer le suivi et en garantir la mise en œuvre.

Le plan d'audit est défini en fonction d'une analyse des risques de l'entreprise, qui couvre à la fois les risques financiers et informatiques ainsi que les risques inhérents aux unités opérationnelles du Groupe.

Pour satisfaire ce double objectif, le département d'audit interne est composé de deux pôles qui ont une mission complémentaire :

- l'audit financier (07 auditeurs au 31 décembre 2011), intervient dans les processus ayant un impact comptable et financier.
- l'audit opérationnel (18 auditeurs au 31 décembre 2011), intervient dans les unités opérationnelles (agences, centres techniques, magasins, régions...). Il procède à l'analyse des procédures de gestion des ressources, des réseaux et des services à la Clientèle.

Le plan annuel d'audit se décline dans un programme de missions dont la réalisation est confiée au département d'Audit Interne. Ces missions ont pour principaux objectifs de :

- déterminer l'adéquation et la réalité des contrôles dans les domaines financier, informatique et opérationnel en assurant que les principaux risques sont identifiés et convenablement couverts ;
- revoir l'intégrité de l'information financière, incluant les contrôles relatifs à la sécurité de la communication, de l'enregistrement et de la sauvegarde de l'information ;
- revoir les unités opérationnelles et les systèmes pour s'assurer de l'adéquation avec les politiques,

procédures, exigences législatives et réglementaires ;

- revoir les moyens de sauvegarde des actifs et conseiller le management quant à l'efficacité et l'efficacité de l'utilisation des ressources ;
- s'assurer de la mise en œuvre des recommandations dans le cadre de missions de suivi.

Le département d'Audit Interne communique et se coordonne enfin avec les auditeurs externes de l'entreprise afin de maximiser l'efficacité du champ de couverture de l'audit.

Les missions d'audit interne réalisées en 2011 ont concerné les principaux cycles du bilan et du compte de résultat : chiffre d'affaires, immobilisations, stocks et trésorerie ainsi que d'autres missions transverses. Le nombre total des missions d'audit réalisées en 2011 est de 38 missions.

Inspection

Conjointement avec le département d'Audit Interne, le département d'Inspection (16 inspecteurs au 31 décembre 2011) participe également à l'évaluation et à la validation du contrôle interne de l'entreprise. Il rapporte à la Direction du Contrôle Général (Présidence) et au Comité d'Audit.

A la demande de ces instances ou de sa propre initiative, le département d'Inspection procède à des contrôles réguliers, inopinés et spécifiques dans le but de :

- Protéger les actifs, le patrimoine, les ressources et les moyens mis en œuvre ;
- Veiller au respect des instructions, politiques, règles et procédures de gestion ;
- Assurer la qualité, l'exhaustivité et la fiabilité des données et l'optimisation de l'allocation des ressources ;
- Prouver et délimiter les éventuelles responsabilités en cas de dysfonctionnements, d'irrégularités ou de fraude que l'entreprise serait amenée à constater.

L'Inspection peut être appelée à renforcer l'audit opérationnel dans la réalisation de missions spécifiques et ponctuelles, et à constituer une force d'étude, d'analyse et de proposition sur le fonctionnement de l'entreprise.

Sarbanes-Oxley

En 2006, Vivendi a mis un terme au contrat de dépôt (« agreement ») relatif à ses American Depositary Receipts (ADR) conclu avec The Bank of New York, ainsi qu'à ses obligations liées au « Securities and Exchange Act » de 1934.

Pour les besoins de Vivendi, alors cotée au New York Stock Exchange, Maroc Telecom en tant que filiale du groupe, avait initié dès 2003 des travaux de mise en conformité avec la Loi Sarbanes-Oxley basés sur une évaluation de la qualité des processus pouvant avoir une incidence sur la fiabilité de l'information financière.

Suite à l'extinction des obligations réglementaires de Vivendi vis-à-vis des autorités de marché américaines, Maroc Telecom continue de maintenir les meilleurs standards en matière de gouvernance et de communication financière.

2.3.2.2 Code d'Ethique

Désireuse de maintenir un degré élevé d'exigence au regard des valeurs d'équité, de transparence, d'intégrité du marché, et de primauté de l'intérêt du client, Maroc Telecom a établi un Code d'Ethique dès 2006.

Ce Code n'a pas vocation à se substituer aux règles existantes, mais cherche à rappeler les principes et règles en vigueur en matière de déontologie et la nécessité de s'y conformer

2

scrupuleusement. Il a pour objectif la responsabilisation de chacun des acteurs de la Société, en rappelant les principales règles régissant l'utilisation de l'information privilégiée, afin de sensibiliser, d'orienter et d'encadrer les comportements professionnels de l'ensemble des collaborateurs aux meilleures pratiques en la matière.

Ce Code prévoit des règles pour traiter les situations de conflits d'intérêts réelles ou apparentes afin d'éviter notamment la commission d'un délit d'initié ou la suspicion qu'un tel délit a été commis.

Les collaborateurs peuvent en outre consulter le Responsable de la déontologie chargé de veiller au respect des règles prévues par la loi et ledit Code.

2.3.3 Intérêts des dirigeants

2.3.3.1 Rémunérations des organes de direction et de surveillance

Le Conseil de Surveillance fixe, dans la décision de nomination, le mode et le montant de la rémunération de chacun des membres du Directoire, qui sont retranscrits dans le contrat de travail de chaque membre du Directoire. Un comité des rémunérations, constitué du Président et du Vice-président du Conseil de Surveillance se réunit chaque année pour examiner la rémunération globale des membres du Directoire, incluant une part variable et la soumet au Conseil de Surveillance.

Le montant total des rémunérations brutes versées par la Société, ses filiales ou toute société la contrôlant, aux membres du Directoire au titre de leurs fonctions au sein du Groupe Maroc Telecom pour l'exercice 2011 s'élevait à environ 37 millions de dirhams, dont 42% représente une rémunération variable. La part variable, pour 2011, a été déterminée pour les membres du Directoire selon les critères suivants : (a) objectifs financiers du Groupe Vivendi et/ou de Maroc Telecom et (b) actions prioritaires de leur activité.

Le tableau suivant reprend les rémunérations pour les trois derniers exercices :

En millions de dirhams	2009	2010	2011
Rémunérations brutes	36	33	37
<i>Part de la rémunération variable</i>	33%	36%	40%
Montant minimum en cas de rupture de contrat	40	41	47

Des sociétés du Groupe Vivendi participent au paiement d'une partie de ces sommes à certains membres du Directoire. Par ailleurs, certains membres du Directoire sont éligibles au plan d'options de souscription d'actions Vivendi. Sur la base des rémunérations de 2011, le montant minimum à payer par la Société en cas de rupture des contrats de travail des membres du Directoire s'élèverait à environ 47 millions de dirhams au total sauf licenciement pour faute lourde ou grave. Par ailleurs les frais de déplacement et de représentation engagés par les membres du Directoire dans l'exercice de leurs fonctions sont pris en charge par la société.

L'incidence des avantages en nature et régimes complémentaires de retraite mis en place pour les mandataires sociaux sont intégrés dans les données chiffrées du tableau ci-dessus.

S'agissant des membres du Conseil de Surveillance, l'Assemblée Générale du 23 Avril 2009 a décidé d'allouer, à titre de jetons de présence aux membres du Conseil de surveillance et du Comité d'audit, la somme globale annuelle de deux millions quatre cent mille (2 400 000) dirhams. Cette décision est valable jusqu'à ce qu'une nouvelle décision soit prise par l'Assemblée Générale. Les conditions et modalités de répartition doivent être fixées par le Conseil de Surveillance.

Lors du Conseil de Surveillance du 22 février 2011, les membres du conseil ont décidé, à l'instar du précédent exercice, de renoncer à percevoir les jetons de présence qui devaient être versés au titre de l'exercice 2010 et ont souhaité que ceux-ci soient versés par Maroc Telecom à l'Association Maroc Telecom pour la Promotion de l'Emploi qui est chargée de les répartir sous forme de soutien financier à des étudiants marocains méritants disposant de peu de ressources et souhaitant suivre un cursus universitaire. Cette renonciation concerne également les membres du Comité d'audit, représentants du Groupe Vivendi, ainsi que Jacques Espinasse. Cette décision demeure valable jusqu'à ce qu'une nouvelle décision soit prise par le Conseil de Surveillance.

2.3.3.2 Participation des organes de direction et de surveillance dans le capital

Au 31 décembre 2011, les membres du Conseil de Surveillance et du Directoire détenaient respectivement, directement ou indirectement, 87 236 actions Maroc Telecom.

2.3.3.3 Conflits d'intérêts et autres

Au cours des cinq dernières années, aucune condamnation pour fraude n'a été prononcée contre un membre du Directoire ou du Conseil de Surveillance de Maroc Telecom, aucun membre du Directoire ou du Conseil de surveillance n'a été associé à une faillite, mise sous séquestre ou liquidation, et aucune incrimination et/ou sanction publique officielle n'a été prononcée contre ces personnes par des autorités statutaires ou réglementaires ou des organismes professionnels. De même, aucun des mandataires sociaux de Maroc Telecom n'a été empêché par un Tribunal d'agir en qualité de membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'un émetteur ou d'intervenir dans la gestion ou la conduite des affaires d'un émetteur.

Le litige qui opposait M. Philippe Capron en sa qualité d'ancien représentant permanent de la société Arcelor Packaging International, Administrateur de la société SAFET, et le mandataire judiciaire de la société SAFET, a pris fin le 9 mai 2011.

Enfin, il est rappelé que la nomination des membres du Directoire et du Conseil de Surveillance est organisée par le Pacte d'actionnaires dans les conditions décrites au paragraphe 2.2.2.5 « Pactes d'actionnaires ».

2.3.3.4 Intérêts des dirigeants chez des clients ou fournisseurs significatifs

Néant

2.3.3.5 Contrats de service

A ce jour, à l'exception des contrats de travail liant les membres du Directoire à la Société, il n'existe pas de contrats entre les membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance et la Société et/ou l'une quelconque de ses filiales, qui prévoieraient l'octroi d'avantages particuliers.

2.3.3.6 Options de souscription et/ou d'achat d'actions

A la date du présent document de référence, aucun mandataire social et/ou salarié ne détient d'options de souscription ou d'achat d'actions Maroc Telecom.

Toutefois, le projet de résolutions qui sera présenté à l'Assemblée Générale mixte du 24 avril 2012, dans sa neuvième résolution, prévoit le renouvellement de l'autorisation conférée au Directoire de consentir des options de souscription ou d'achat d'actions, dans les conditions prévues par la loi, en une ou plusieurs fois, pendant un délai de trois ans à compter de l'autorisation, au profit de mandataires sociaux, de cadres dirigeants, de cadres supérieurs ou, exceptionnellement, de salariés non cadres du Groupe. Par ailleurs, certains membres du Directoire, ainsi que certains cadres de la société, sont éligibles au plan d'options de souscription d'actions Vivendi

Le tableau ci-dessous reprend les attributions de stock-options et actions gratuites Vivendi au titre de l'exercice 2011 :

	Attribution de l'année 2009	Attribution de l'année 2010	Attribution de l'année 2011
Total Stock-options	479 600	411 900	213 300
- Directoire	232 000	234 400	162 000
- 10 premiers attributaires	254 800	251 400	169 200
Total actions gratuites	39 978	78 714	130 450
- Directoire	19 336	19 536	45 260
- 10 premiers attributaires	21 236	25 204	53 270

2.3.3.7 Prêts et garanties accordés aux dirigeants

Néant

2.3.4 Conventions réglementées

Maroc Telecom étant une société de droit marocain, les dispositions du Code de Commerce français ne lui sont pas applicables. Néanmoins, aux termes des articles 95 et suivants de la loi marocaine n°17-95 sur les sociétés anonymes, telle que modifiée et complétée par la loi n°20-05, toute convention intervenant, entre la société et l'un des membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance ou l'un de ses actionnaires détenant, directement ou indirectement, plus de 5% du capital et des droits de vote, est soumise à l'autorisation préalable du Conseil de Surveillance. Il en est de même des conventions intervenant entre la société et une entreprise, si l'un des membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance, est propriétaire, associé indéfiniment responsable, gérant, administrateur, directeur général ou membre du Directoire ou du Conseil de Surveillance de l'entreprise.

Les conventions réglementées conclues durant l'exercice 2011 ainsi que les conventions conclues au cours des exercices antérieurs et dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice 2011 sont présentées ci-dessous et détaillées dans le rapport spécial des commissaires aux comptes, disponible en pages 277 à 285 du présent document.

2.3.4.1 Les conventions réglementées conclues durant l'exercice 2011

Contrat avec Société de Participations dans les Télécommunications (SPT)

Le conseil de surveillance du 25 juillet 2011 a autorisé une avance en compte courant laquelle a été accordée à IAM par SPT d'un montant de 3 600 000 000 dirhams à compter du 31/05/2011 pour le financement partiel de la distribution des dividendes. L'actionnaire commun est la société Vivendi.

Convention d'avance sur paiement avec la société MT Fly

Le conseil de surveillance du 25 juillet 2011 a autorisé l'octroi d'une avance sur paiement à MT Fly correspondant à 125h de vol, soit 7 millions de dirhams. Et ce dans le but de couvrir les charges découlant des six premiers mois d'activité et de prouver la viabilité financière de MT Fly.

Les membres des organes de gestion en commun sont MM. Larbi Guedira, Arnaud Castille, Rachid MECHAHOURI et Mme Janie LETROT.

2.3.4.2 Les conventions conclues au cours des exercices antérieurs et dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice 2011

Contrat avec Société de Participations dans les Télécommunications(SPT)

Le Conseil de surveillance du 13 septembre 2010 a autorisé la conclusion d'une convention par laquelle une avance en compte courant d'un montant global de 3 450 000 000 Dirhams a été accordée à IAM par SPT (Société de Participations dans les Télécommunications) (filiale à 100% de Vivendi), à compter du 02/06/2010, pour le financement partiel de la distribution des dividendes. L'actionnaire commun est la société Vivendi.

Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme (FRMA)

La Convention liant Maroc Telecom et la FRMA, dont M. Ahizoune est également président, est arrivée à échéance en juin 2009, le Conseil de surveillance du 3 décembre 2009 en a autorisé le renouvellement pour une durée d'une année renouvelable 3 fois et pour un montant de 8 millions de dirhams par an auquel s'ajoute la prise en charge des frais relatifs aux déplacements et missions du Président de la FRMA.

Contrat avec Sotelma

Au cours de l'exercice 2009, la société Sotelma a conclu une convention avec Maroc Telecom en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des travaux de prestations et d'assistance technique.

Il est à signaler que les membres des organes de gestion en commun sont : M. GUEDIRA Larbi, M. CASTILLE Arnaud et M. MECHAHOURI Rachid.

Contrat avec Onatel

En septembre 2007, la société ONATEL a conclu avec Maroc Telecom une convention en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des prestations dans les domaines suivants : la stratégie et le développement, l'organisation, les réseaux, le marketing, la finance, les achats, les ressources humaines, les systèmes d'information, la réglementation .Ces différents services sont exécutés principalement par le biais de personnel expatrié. Les membres des organes de gestion en commun sont : M. GUEDIRA Larbi, M. CASTILLE Arnaud et Mme LETROT Janie.

Contrat avec Gabon Telecom

En septembre 2007, la société Gabon Telecom a conclu avec Maroc Telecom une convention en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des prestations dans les domaines suivants : suivants : la stratégie et le développement, l'organisation, les réseaux, le marketing, la finance, les achats, les ressources humaines, les systèmes d'information, la réglementation .Ces différents services sont exécutés principalement par le biais de personnel expatrié. Il est à signaler que les membres des organes de gestion en commun sont : M. GUEDIRA Larbi et M. CASTILLE Arnaud.

Contrat d'engagement de services avec Vivendi Telecom International

Maroc Telecom a conclu en juin 2001 une convention d'engagement de services avec la société Vivendi, en vertu de laquelle cette dernière fournit à Maroc Telecom, en direct ou par l'intermédiaire de ses filiales, et notamment Vivendi Télécom International (VTI), des travaux d'assistance technique dans les domaines suivants : la stratégie et l'organisation, le développement, le commercial et le marketing, les finances, les achats, les ressources humaines, les systèmes d'information, la réglementation, l'interconnexion, les infrastructures et réseaux, les modalités d'exécution de ces services peuvent se faire par le biais de personnel expatrié. Il est à signaler que M. AHIZOUNE Abdeslam est également membre du Directoire du Groupe Vivendi.

Refacturation des coûts relatifs aux stocks options et aux attributions gratuites d'actions

Dans le cadre de l'application des normes IFRS, Vivendi refacture à ses filiales le coût lié aux avantages consentis aux titres des stocks options et des attributions gratuites d'actions aux collaborateurs bénéficiaires.

Il est à signaler que M. AHIZOUNE Abdeslam est également membre du Directoire du Groupe Vivendi.

Contrat avec Mauritel

Au cours de l'exercice 2001, la société Mauritel SA a conclu une convention avec Maroc Telecom en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des travaux de prestations, d'assistance technique et de cession de matériel. Les membres des organes de gestion en commun sont : M. GUEDIRA Larbi et M. CASTILLE Arnaud.

Contrat avec Casanet

Depuis l'exercice 2003, la société Maroc Telecom a conclu plusieurs conventions avec la société Casanet, qui ont pour objet entre autre, la maintenance en conditions opérationnelles du portail Internet Menara de Maroc Telecom, la fourniture des prestations de développement et d'hébergements du portail mobile des sites Internet de Maroc Telecom

Il est à signaler que le membre des organes de gestion en commun est M. MECHAHOURI Rachid.

Avance en compte courant – Casanet

Maroc Telecom a décidé de confier son activité d'annuaires professionnels à sa filiale Casanet.

Dans ce cadre, le 4 décembre 2007, le Conseil de Surveillance a autorisé la prise en charge par la société des coûts d'investissements nécessaires dont le financement s'effectuera par voie d'avances en compte courant non rémunérée.

Il est à signaler que le membre des organes de gestion en commun est M. MECHAHOURI Rachid.

Contrat avec la société Media Overseas

En date du 24 février 2006, le Conseil de Surveillance de la société IAM a approuvé la convention conclue au cours de l'exercice avec la société Media Overseas, filiale du Groupe Canal +, ayant pour objet le lancement d'une offre de TV sur ADSL. Les opérations au titre de cette convention sont engagées avec la société MULTITV AFRIQUE, filiale de la société Media Overseas.

En date du 28 Juillet 2009, le Conseil de surveillance a autorisé la conclusion d'un accord portant sur la distribution des cartes prépayées du bouquet dénommé « CANAL+ Maghreb » dans le réseau de Maroc Telecom. L'actionnaire commun est le Groupe Vivendi.

Avance en compte courant – Médi 1 Sat

Au cours des exercices 2006 à 2008, la société Maroc Telecom a conclu deux conventions avec la société Médi1Sat devenue Médi 1 TV en vertu desquelles ont été mis à la disposition de cette dernière, pour ses besoins financiers, des avances en compte courant. Le membre des organes de gestion en commun est : M. AHIZOUNE Abdeslam. A partir de 2011, Monsieur AHIZOUNE n'est plus membre de l'organe de gestion de Médi 1 TV.

2



3

DESCRIPTION DU GROUPE, DES ACTIVITÉS, PROCÉDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE & FACTEURS DE RISQUES

DESCRIPTION DU GROUPE
DES ACTIVITÉS
PROCÉDURES JUDICIAIRES
ET D'ARBITRAGE
& FACTEURS DE RISQUES

3

SOMMAIRE

3.1	DESCRIPTION DU GROUPE	83	3.2.2	FILIALES	146
3.1.1	HISTORIQUE ET PRESENTATION GENERALE	83	3.2.2.1	MAURITEL	146
3.1.2	STRATEGIE DE MAROC TELECOM	86	3.2.2.2	ONATEL	151
3.1.3	RESSOURCES HUMAINES	88	3.2.2.3	GABON TELECOM	156
3.1.4	LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE MAROC TELECOM	90	3.2.2.4	SOTELMA	161
3.1.5	PROPRIETES IMMOBILIÈRES	94	3.2.2.5	CASANET	166
3.1.6	PROPRIETES INTELLECTUELLES, RECHERCHES ET DEVELOPPEMENT	94	3.2.2.6	MEDI 1SAT	166
3.1.7	ASSURANCES	95			
3.2	DESCRIPTION DES ACTIVITES	97	3.3	PROCÉDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE	167
3.2.1	MAROC	97	3.4	FACTEURS DE RISQUES	169
3.2.1.1	TELEPHONIE MOBILE	101	3.4.1	RISQUES LIÉS A L'ACTIVITE	169
3.2.1.2	TELEPHONIE FIXE	111	3.4.2	RISQUES RÉGLEMENTAIRES	174
3.2.1.3	VARIATIONS SAISONNIERES	124	3.4.3	RISQUES DE MARCHÉ	176
3.2.1.4	ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE ET DEPENDANCES ÉVENTUELLES	124			
3.2.1.5	DISTRIBUTION ET COMMUNICATION	136			
3.2.1.6	INFRASTRUCTURES RESEAUX ET SYSTEMES	143			

3.1 DESCRIPTION DU GROUPE

3.1.1 Historique et présentation générale

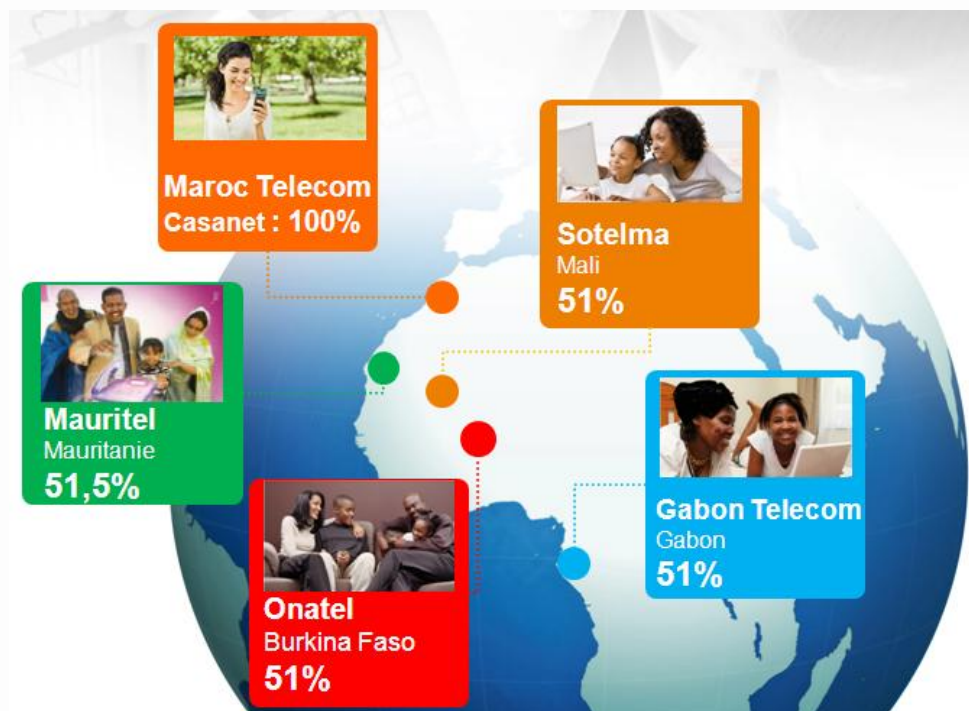
Historique

Maroc Telecom est issu de la scission de l'Office National des Postes et Télécommunications suite à la promulgation de la loi 24-96 et des décrets d'application relatifs aux télécommunications. Maroc Telecom, opérateur historique de télécommunications du Royaume du Maroc, est présent sur les segments de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de l'Internet.

Dans le cadre de la privatisation de Maroc Telecom, Vivendi a acquis une participation de 35% en 2001. Le 18 novembre 2004, le Royaume du Maroc et Vivendi ont annoncé une prise de participation complémentaire de 16 % de Vivendi au capital de Maroc Telecom.

En poursuivant son processus de privatisation de Maroc Telecom, le gouvernement du Royaume du Maroc a cédé 14,9 % du capital de la société. Au cours de l'année 2006, le Royaume a cédé 0,1% du capital sur le marché. Puis, le 2 juillet 2007, l'Etat marocain a vendu 4 % du capital de Maroc Telecom à la bourse de Casablanca. Cette cession a pris la forme d'un placement réservé aux investisseurs institutionnels marocains et internationaux. Au terme de cette opération, le Royaume du Maroc a abaissé sa participation à 30 % du capital et des droits de vote de Maroc Telecom, et le flottant a été porté de 15 % à 19 % du capital.

En décembre 2007, au terme d'un échange d'actions avec la Caisse de Dépôt et de Gestion du Maroc, Vivendi a acquis 2 % supplémentaires du capital de Maroc Telecom. Depuis cette opération, le capital est détenu à hauteur de 53% par Vivendi, 30% par le Royaume du Maroc et 17% par le public. Dans la dynamique de son développement à l'international, Maroc Telecom a procédé depuis 2001 à des acquisitions hors du Maroc. Il est présent en Mauritanie, Burkina Faso, Gabon et Mali. Il occupe des positions fortes sur la plupart des marchés où il est implanté. (Voir 3.2.2 « Description des activités/filiales »).



Par ailleurs, l'opérateur a lancé deux MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*, opérateur mobile virtuel), dénommés Mobisud, le 1er décembre 2006 en France et le 2 mai 2007 en Belgique. Il a procédé à leurs cessions respectives à SFR, le 30 mai 2009, et à Belgacom, le 30 juin 2010. En

outre, il détient 100% du capital de Casanet, SSII spécialisée dans le conseil, le développement et la gestion d'infrastructures Internet au Maroc.

Présentation générale

Depuis 2001, Maroc Telecom fait partie du Groupe Vivendi, leader mondial de la communication, présent dans la musique, la télévision, le cinéma, les télécommunications et les jeux. Il occupe les positions de leader sur les marchés où il est présent :

Universal Music Group, filiale à 100% de Vivendi, est le numéro un mondial de la musique. Il détient des positions de leader sur les marchés de la musique enregistrée, de l'édition musicale et des produits dérivés.

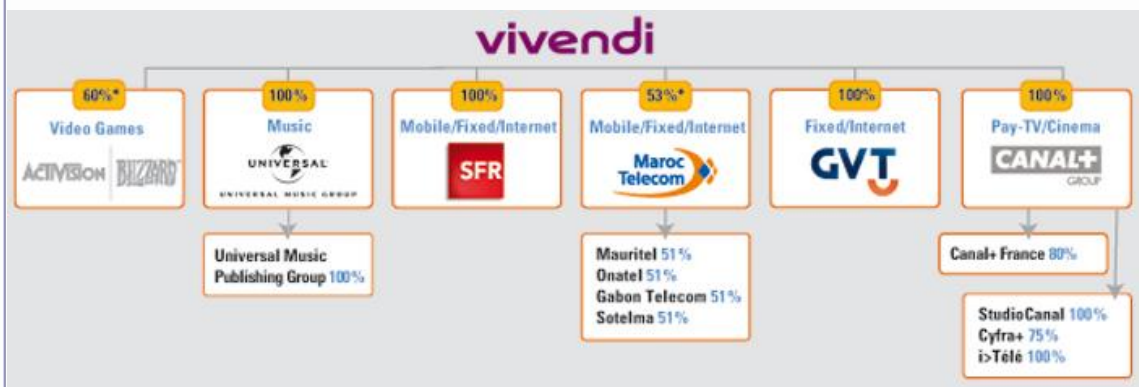
Groupe Canal+, filiale à 100% de Vivendi, est le numéro un français de l'édition de chaînes premium et thématiques et de la distribution d'offres de télévision payante avec 11,1 millions d'abonnements et acteur majeur, en France et en Europe, dans la production et la distribution de films;

SFR, filiale de Vivendi à 100%, est le premier opérateur de télécommunications alternatif en France avec 21,5 millions de clients mobile et 5 millions de clients internet haut débit.

Activision Blizzard, filiale à 60,32% de Vivendi, est un éditeur mondial de logiciels de divertissement interactif et le plus grand éditeur indépendant de jeux vidéo au monde.

GVT, filiale à 100% de Vivendi, est le premier opérateur alternatif de télécommunications au Brésil. GVT exerce actuellement ses activités dans 119 villes du Brésil et détient une part de marché moyenne de 23,1% sur les marchés de la téléphonie et du haut débit.

La structure du Groupe Vivendi au 31 décembre 2011 est la suivante :



* Les pourcentages de détention correspondent aux pourcentages de droit de vote. Voir détails des participations chapitre 4.5 Comptes sociaux- Etat B4

Maroc Telecom est une structure organisée par Business Unit autour de ses métiers et services. Il regroupe d'une part ses activités opérationnelles Fixe et Mobile au sein de la Direction Générale Services et d'autre part, des fonctions supports au sein des Directions Générales Réseaux & Systèmes, Réglementation et Affaires Juridiques et Administration et Finances.

Ces directions générales assurent, dans le cadre des orientations définies par les organes d'administration, le suivi des filiales et veillent au respect des règles de fonctionnement et de conduite.

Maroc Telecom est décentralisé avec 8 Directions Régionales, organisées en centres de profit et disposant de structures leur permettant d'être réactives et plus autonomes sur le terrain.

L'organigramme fonctionnel du Groupe Maroc Telecom au 31 décembre 2011, se présente comme suit :



Certification ISO

En 2003, Maroc Telecom a obtenu la certification ISO 9001 version 2000 pour quatre macros processus, puis en 2004 pour l'ensemble de ses activités dans le cadre d'une démarche qualité totale.

Cette certification, décernée par Det Norske Veritas (DNV), organisme de renommée internationale, garantit la qualité des services fournis par Maroc Telecom et apporte la preuve de son engagement à toujours mieux satisfaire ses clients et l'ensemble de ses partenaires.

La certification ISO 9001 version 2008 a été reconduite suite aux deux audits de renouvellement de décembre 2007 et de décembre 2010.

En janvier 2008, Maroc Telecom a obtenu la certification ISO 27001 version 2005 pour l'ensemble de ses activités qui a été reconduite suite à l'audit de renouvellement de décembre 2010.

Le périmètre des certifications ISO9001/2008 et ISO27001/2005 recouvrent la totalité des activités de Maroc Telecom : du marketing au service après-vente, en passant par les ventes, l'installation et la mise en service, la facturation et le recouvrement et ce, pour l'ensemble des produits et services offerts par l'entreprise.

Ces certifications concernent la conception et le développement des offres, la commercialisation, l'installation/désinstallation, l'activation/désactivation, la facturation & le recouvrement, le service après-vente, l'information et l'assistance pour tous les produits et services, pour l'ensemble des clients Grand public et Entreprises sur l'ensemble des sites de Maroc Telecom.

Maroc Telecom ne considère pas l'obtention de ces certificats comme une fin en soi. La qualité totale et la sécurité de l'information sont au cœur de ses préoccupations, pour améliorer, chaque jour, la satisfaction de ses clients et assurer la sécurité de ses actifs.

Dans le cadre de l'accompagnement de Gabon Télécom, Mauritel, SOTELMA et Onatel vers une

meilleure satisfaction des clients et une optimisation du fonctionnement interne, Maroc Telecom a piloté le projet d'implémentation de la démarche qualité au sein de ses quatre filiales.

Ce projet a débuté en février 2010 simultanément pour les quatre filiales qui a abouti à l'obtention durant le dernier trimestre 2010 de la certification ISO 9001 version 2008 pour l'ensemble de leurs activités.

3.1.2 Stratégie de Maroc Telecom

Les pays dans lesquels évolue Maroc Telecom bénéficient d'une croissance démographique et économique porteuse, tant au Maroc qu'en Afrique subsaharienne. Le Ministère des Finances marocain prévoit ainsi une croissance du Produit Intérieur Brut en 2012 de 4,2% au Maroc, tandis que le Fonds Monétaire International prévoit une croissance du Produit Intérieur Brut de 5,8% pour l'ensemble de l'Afrique subsaharienne.

En parallèle de ce contexte économique favorable, Maroc Telecom bénéficie toujours de la croissance des marchés télécoms sur lesquels il opère, tout spécialement dans l'activité mobile.

Ainsi, selon l'ANRT, le taux de pénétration du mobile, qui atteint 114% fin 2011 est encore loin des pays les plus matures (130%** en Europe, dont 168%** en Finlande).

Par ailleurs, du fait de la structure de leur marché mobile (essentiellement prépayé, avec un nombre important de double-SIMs), le Gabon (156% de taux de pénétration à fin décembre 2011*) et la Mauritanie (92% de taux de pénétration à fin décembre 2011*) possèdent encore un potentiel certain de croissance du parc clients. Enfin, les marchés mobiles au Mali (78% de taux de pénétration à fin décembre 2011*) et au Burkina Faso (47% de taux de pénétration à fin septembre 2011*) n'ont pas atteint leur maturité et présentent un potentiel très important de croissance.

Maroc Telecom devrait bénéficier de la croissance porteuse de ses marchés. Néanmoins, il faut noter que le Groupe évolue dans un contexte concurrentiel et réglementaire qui reste intense, sur l'ensemble de ses pays d'activités. Pour faire face à ces défis et profiter au mieux de la croissance du secteur, la stratégie de Maroc Telecom repose sur 3 grands axes principaux :

- Le renforcement de son leadership au Maroc,
- La maximisation de la croissance de ses filiales en Afrique subsaharienne,
- La recherche de nouvelles opportunités de croissance externe sur des marchés à fort potentiel. Au Maroc, Maroc Telecom entend maintenir d'importants investissements afin d'assurer une qualité de service irréprochable, tout en augmentant la couverture de ses services. Fort de cet atout, Maroc Telecom va poursuivre sa politique d'innovation qui lui a permis de rester le leader sur l'ensemble de ses marchés, grâce notamment au lancement de la télévision et de la téléphonie sur ADSL (offre 3-play MT Box), le transfert d'argent et le paiement de factures via le téléphone mobile (Mobicash), le haut débit mobile prépayé et postpayé, etc.

Dans le mobile, l'objectif est de :

- poursuivre la stimulation des usages grâce à une politique marketing basée sur une segmentation de plus en plus fine du marché et une baisse maîtrisée des prix,
- favoriser la rétention des clients grâce à l'enrichissement des programmes de fidélisation (Fidelio pour le postpayé), et à une politique active de migration des clients prépayés vers des abonnements postpayés.
- faire croître l'ARPU via l'augmentation de la pénétration et de l'usage des services non voix (SMS, internet mobile, services bancaires et autres services à valeur ajoutée).

Dans le fixe, l'objectif est de maintenir un parc filaire stable, tout en développant les services autour du haut débit (internet, TV, etc.).

A l'international, Maroc Telecom vise le maintien de ses positions de leader, grâce à sa stratégie d'opérateur convergent fixe/mobile, afin de profiter au mieux de la forte croissance de ses marchés. Sa stratégie passe par d'importants investissements afin d'accroître la couverture de ses réseaux et la capacité de ses réseaux existants, tout en déployant ses réseaux 3G. D'un point de vue

3

marketing, Maroc Telecom entend rester leader tant sur le mobile (développement de la 3G et de l'internet mobile, lancement de services bancaires) que sur le fixe (internet haut débit par ADSL et accès sans fil, offres d'abondance, etc.).

Enfin, Maroc Telecom est à l'affût de toute opportunité de croissance externe lui permettant d'accéder à des marchés présentant un potentiel important de croissance organique. Cette politique d'acquisition s'exécutera avec une stricte discipline financière, avec toutes les garanties juridiques assurant la pérennité et la viabilité de tels investissements et sur la base de business plan reprenant les atouts du Groupe : politique de leader marketing et technique, investissements importants dans les réseaux, strict contrôle des coûts, appuis humains importants tant en expatriés que depuis le siège du Groupe.

*Source Dataxis

**Source Merrill Lynch fin septembre 2011

3.1.3 Ressources humaines

Le capital humain est au cœur de la stratégie de Maroc Telecom. Dans ce sens, la politique des ressources humaines du Groupe est axée sur le développement professionnel des collaborateurs. Elle vise à préparer les compétences de demain et à promouvoir une culture de la performance.

Les collaborateurs de Maroc Telecom et de ses filiales partagent des valeurs communes fortes comme le respect des engagements, la satisfaction du client, la culture de la qualité, l'esprit d'équipe, l'éthique et le respect de l'environnement qui se veulent mobilisatrices et facteurs clés de la performance du Groupe.

Collaborateurs du Groupe Maroc Telecom

Age et ancienneté

Chez Maroc Telecom, l'âge moyen de l'effectif est de 44,5 ans et l'ancienneté moyenne de 18.9 ans. Dans les filiales l'âge moyen est de 44.1 ans et l'ancienneté moyenne de 17.5 ans.

Taux de rotation

Taux de rotation en %	2009	2010	2011
Maroc Telecom	1,14	0,8	0,77
Filiales	1,4	0,9	1,02

Pour Maroc Telecom comme pour ses filiales, le faible taux de rotation des effectifs témoigne d'un fort sentiment d'appartenance.

Historique des effectifs

Le tableau ci-dessous indique l'évolution des effectifs du groupe Maroc Telecom pour les trois derniers exercices clos au 31 décembre 2009, 2010 et 2011 :

	2009	2010	2011
Maroc Telecom	11 100	11 033	11 034
Filiales	3 042	2 692	2 772

N.B : Voir Note 19 de l'annexe aux comptes consolidés pour l'effectif moyen du Groupe Maroc Telecom.

Personnel expatrié

Maroc Telecom s'inscrit dans une dynamique d'échange de compétences et de bonnes pratiques en accueillant dans ses effectifs 11 collaborateurs expatriés présentant des profils expérimentés dans leurs domaines de compétences respectifs.

Dans ses filiales, Maroc Telecom envoie des collaborateurs compétents dans leurs domaines pour accompagner les chantiers stratégiques de modernisation.

Evolution de la rémunération du personnel

L'évolution des charges de personnel sur les trois derniers exercices se décompose comme suit :

Frais de personnel (en millions de dirhams)	2009	2010	2011
Maroc Telecom	2 215	2 282	2 305
Groupe Maroc Telecom	2 604	2 746	2 796

Le développement professionnel

Le développement professionnel est l'un des axes clés de la politique RH de Maroc Telecom. Il s'articule autour des grands axes suivants :

Favoriser le développement des compétences

Le développement des compétences des collaborateurs de Maroc Telecom et de ses filiales constitue un investissement stratégique pour l'entreprise.

L'offre de formation est riche en modules diversifiés et adaptés à tous les métiers de l'entreprise. Cette offre évolue régulièrement afin de répondre aux besoins des collaborateurs et de l'organisation. En 2011, les salariés de Maroc Telecom ont bénéficié de 3,4 jours de formation par collaborateur.

Par ailleurs, la Direction des Ressources Humaines lance de grands programmes de développement faisant appel aux techniques d'apprentissage les plus modernes (coaching sur le lieu de vente, cycle de développement des capacités managériales...).

Afin d'accompagner le déploiement efficace de sa stratégie de développement, Maroc Telecom dispose de deux centres de formation et de vingt formateurs dédiés.

S'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue, Maroc Telecom a généralisé l'entretien annuel de progrès à l'ensemble de son personnel. Cet entretien est un moment privilégié dans la relation entre les collaborateurs et leur management. Il a pour but de formaliser les objectifs attendus, d'échanger sur les attentes et de faire le point sur les perspectives de carrière du salarié.

Dans les filiales, le développement des compétences est assuré par des actions de formation et de périodes d'immersion au sein de Maroc Telecom. Ceci permet la mise en place de projets de modernisation structurants en s'appuyant sur le management local.

Encourager la mobilité et l'évolution de carrière

Afin de dynamiser l'évolution des collaborateurs, la Direction des Ressources Humaines a lancé, depuis 2009, une revue annuelle du personnel qui permet d'offrir aux salariés des opportunités de développement de carrière.

En termes de mobilité, deux volets essentiels ont été mis en avant en 2011 : l'accompagnement du développement du réseau commercial et la contribution au rajeunissement de la force de vente.

Toutes ces actions en matière de mobilité ont permis aux bénéficiaires d'évoluer dans leur carrière professionnelle que ce soit au Maroc ou à l'international dans des postes basés dans les filiales. La mobilité chez Maroc Telecom permet de maintenir la priorité aux promotions internes et de motiver, ainsi, les salariés.

Dans les filiales, la mobilité reste l'un des moyens d'évoluer au sein de l'entreprise. Chaque filiale opère des mobilités conformément à ses besoins et permet ainsi aux salariés de progresser dans leur carrière.

Recrutement

Maroc Telecom recrute, chaque année, des jeunes diplômés provenant d'écoles d'ingénieurs ou de commerce nationales et internationales de haut niveau. L'entreprise maintient sa forte attractivité par une présence constante et active au sein des grandes écoles et par sa participation à de nombreux forums au Maroc et à l'Étranger.

Politique sociale

Depuis longtemps, une politique sociale a été mise en place au profit des collaborateurs et de leurs familles. Cette politique, qui se renforce et s'améliore d'année en année, offre à l'ensemble du personnel toute une palette d'avantages sociaux : assurance et assistance, médecine du travail,

couverture médico-sociale, prêts au logement à des taux préférentiels, subvention pour l'acquisition de moyens de transport, formules d'estivage subventionnées au meilleur rapport qualité/prix...

Dialogue social

Le dialogue social est une tradition au sein de Maroc Telecom. Il est favorisé par la présence d'organisations syndicales structurées et représentatives.

En plus des régimes de retraite de base, Maroc Telecom offre également une retraite complémentaire par le biais de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine des Retraites (CIMR). Le but est de permettre aux bénéficiaires de disposer d'une pension de retraite additionnelle à leur régime de base.

Le nombre des salariés bénéficiant de la retraite complémentaire est de 8677, ce qui représente près de 80% de l'effectif de Maroc Telecom.

En 2011, la négociation collective a abouti à la signature d'un accord portant sur 3 points essentiels :

- L'évolution de carrière,
- La rémunération,
- La révision de la convention collective.

En outre, IAM a accordé une augmentation générale de salaires et poursuit l'amélioration des avantages sociaux notamment à travers la signature de conventions avec les promoteurs immobiliers pour faire bénéficier les salariés désireux d'acquérir leur logement d'un abattement allant jusqu'à 10% de la valeur du prix d'achat.

3.1.4 La politique de développement durable du groupe Maroc Telecom

La politique de développement durable du groupe Maroc Telecom affirme dans la durée sa responsabilité d'opérateur global de télécommunications dans toutes ses dimensions, économique, sociale/ sociétale et environnementale. Elle inscrit sa démarche dans les objectifs de développement socio-économique des pays où le groupe est implanté et en rend compte auprès de ses différentes parties prenantes (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, société civile....).

Les activités du groupe Maroc Telecom ont un impact direct sur la croissance économique et le bien-être des populations. Elles sont au cœur d'enjeux majeurs de développement durable tels le renforcement du lien social et l'accès à la connaissance. Une responsabilité partagée par toutes les filiales du groupe dont l'ambition est de permettre à toutes les générations de répondre à leurs besoins de communication et de divertissement, tout en favorisant leur épanouissement.

Les enjeux majeurs de développement durable

L'analyse des enjeux du développement durable du groupe Maroc Telecom l'a amené à définir trois priorités stratégiques. La première est de contribuer, dans chaque pays où il est implanté, à réduire la fracture numérique dans ses dimensions géographique et sociale. L'objectif est de favoriser l'accès aux bénéfices des TIC en facilitant l'accessibilité des produits et services à toutes les catégories sociales et en promouvant l'accès à la culture et au savoir pour le grand nombre.

La deuxième priorité est d'améliorer les conditions de vie et le bien être des communautés locales au travers d'actions humanitaires et de préservation de la santé, de promotion du sport et de protection de l'environnement. Toutes les filiales du groupe prennent en compte les attentes des jeunes, œuvrent à promouvoir les talents (soutien à la formation, à la création d'emploi et à l'entrepreneuriat) et encouragent la diversité des expressions culturelles et des langues.

La troisième priorité du groupe consiste à faire de chaque opérateur, une entreprise responsable, respectueuse des principes éthiques et appliquant des pratiques transparentes en vue de préserver

la relation de confiance vis-à-vis de ses clients, fournisseurs, salariés et partenaires au sens large. Tous les efforts sont mis en œuvre pour limiter l'impact des activités du groupe sur l'environnement tout en veillant à l'hygiène et à la sécurité des salariés et des clients (conformité des produits et équipements aux normes internationales) et pour s'assurer de l'application de pratiques transparentes et de principes éthiques vis-à-vis des parties prenantes.

Maroc Telecom et ses filiales prennent également en compte les enjeux spécifiques de développement durable du groupe Vivendi liés à ses activités de production et de distribution de contenus, et qui sont la protection et l'accompagnement de la jeunesse, la promotion de la diversité culturelle et le partage des connaissances.

Les principales actions de développement durable

- 1- La première responsabilité de développement durable que Maroc Telecom s'est assigné est de mettre les nouvelles technologies au service des populations en accompagnant particulièrement, les communautés rurales, les jeunes et les milieux scolaires et universitaires, pour leur faciliter la communication, l'accès à la culture, au savoir, à la santé et aux médias.

Pour ce faire, Maroc Telecom baisse continuellement les tarifs des offres de téléphonie et d'Internet pour les rendre accessibles aux populations à revenu modeste. Il conçoit des offres adaptées pour ceux qui peuvent difficilement avoir accès ou utiliser ces nouvelles technologies, comme l'offre Vocalis lancée en 2011 pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle. Pour les jeunes et adolescents, les contenus de divertissement proposés, qu'il s'agisse de MobileZone, de Menara Junior ou des bouquets TV sur ADSL, sont rigoureusement sélectionnés pour favoriser la convivialité et l'échange et écarter tout contenu susceptible de leur porter préjudice.

Maroc Telecom anime depuis 2011 une page sur l'un des plus grands réseaux sociaux (Facebook). Il y diffuse des informations sur ses activités et y propose du divertissement et des jeux. Cette page étant particulièrement destinée à un public jeune, une charte d'utilisation précise les règles à respecter. Ainsi, sont notamment interdits les propos insultants ou à caractère diffamatoire, les messages ne respectant pas la législation marocaine, tels que messages racistes, pornographiques, pédophiles, les propos haineux, appelant à la violence ou au trouble de l'ordre public, les messages portant atteinte à la vie privée, au respect de la personne et de sa dignité. Si le texte posté ne respecte pas ces conditions, il est supprimé.

- 2- Maroc Telecom entend promouvoir la diversité culturelle et le sport qui sont indispensables à une cohésion sociale et au bien-être des populations, à travers des initiatives propres ou des actions de partenariat.

Chaque année et pendant toute la période estivale, Maroc Telecom organise des concerts gratuits « Jawla » dans plusieurs villes du Maroc où se produisent des artistes locaux, nationaux et internationaux et auxquels assistent plus de 3 millions de spectateurs.

Le partenariat avec les plus grands festivals de musique et d'audiovisuel du Royaume est aussi une action à travers laquelle Maroc Telecom valorise et promeut la diversité du patrimoine culturel du Maroc et encourage les talents locaux.

Dans le domaine du sport, deux disciplines très populaires sont particulièrement encouragées à travers des partenariats de longue durée avec la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme et la Fédération Royale Marocaine de Football. Ce dernier a été reconduit en novembre 2011 pour une durée de 4 ans.

Les actions de sponsoring et de mécénat de Maroc Telecom concernent aussi les programmes d'associations et de fondations qui œuvrent pour le bien-être des populations. Ces programmes ont pour objectif de réduire la précarité et se préoccupent de la santé, de l'environnement et de l'éducation.

- 3- Contribuer à la formation des jeunes faitis partis des préoccupations sociétales de Maroc Telecom. Conscient que la formation est indispensable à la croissance économique, il est le principal contributeur au programme GENIE qui vise à introduire les TIC dans l'enseignement et l'apprentissage. Dans le cadre de ce programme, Maroc Telecom a installé des accès Internet et des équipements multimédia dans près de 1 300 établissements. Une plateforme dédiée a également été mise en place pour filtrer les contenus et permettre aux élèves d'accéder uniquement à des contenus éducatifs et d'apprentissage.

Chaque année, depuis 2006, l'association Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi accorde des bourses à des étudiants méritants et dont les familles n'ont pas les moyens de prendre en charge les études supérieures, et ce pour une durée allant jusqu'à 5 ans. Une initiative qui a permis, à ce jour, à plus de 380 étudiants de suivre une formation supérieure.

- 4- L'éthique dans les affaires, est un principe auquel est attaché Maroc Telecom dans ses relations avec ses collaborateurs et ses partenaires. Un dispositif d'éthique et de prévention de la corruption au sein de Maroc Telecom est supervisé par un Responsable de la déontologie, nommé pour conseiller les collaborateurs et veiller au respect des règles. Il rappelle les principales règles de conduite qui doivent régir l'utilisation de l'information privilégiée afin de sensibiliser, d'orienter et d'encadrer les comportements de l'ensemble des collaborateurs pour l'application des meilleures pratiques en la matière. Ce Code prévoit aussi des règles pour traiter les situations de conflits d'intérêts réelles ou apparentes, afin d'éviter toute situation non conforme à l'éthique du groupe.

En signe de reconnaissance pour les efforts accomplis en matière d'éthique et de prévention de la corruption mais également pour ses engagements sociétaux, notamment dans le domaine de la lutte contre la fracture numérique, *Vigeo, expert européen de la performance responsable, a décerné en 2011 à Maroc Telecom le Trophée Top performer RSE 2011.*

- 5- Maroc Telecom qui opère dans un secteur d'activité relativement peu polluant et peu exposé aux risques environnementaux, a adopté une démarche volontaire qui lui permet de réduire ses émissions directes et indirectes des gaz à effet de serre.

Des opérations d'amélioration de l'isolation des sites techniques sont régulièrement effectuées pour réduire les quantités d'énergie électrique consommée par les climatiseurs.

Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation et d'information des salariés sur les enjeux environnementaux de Maroc Telecom lancée en 2011, des recommandations leur ont été dispensées pour réduire au travail, leur utilisation d'énergie électrique, de carburant et de papier. Ces consommables sont à l'origine d'importants rejets directs ou indirects de gaz à effet de serre dans l'atmosphère. Un manuel expliquant les impacts environnementaux et les gestes citoyens à adopter a été diffusé aux 11 000 salariés de Maroc Telecom.

- 6- Maroc Telecom respecte les normes d'environnement, d'hygiène et de sécurité au travail dans l'ensemble des sites techniques et tertiaires et exerce une vigilance active en matière de santé et de téléphonie mobile.

Contribution aux engagements de Vivendi

Les audits de conformité

En application de son Programme de conformité aux normes d'environnement, de santé et de sécurité au travail adopté depuis 2000, les responsables du Développement durable et Environnement, Hygiène et Sécurité du groupe Vivendi et de Maroc Telecom, réalisent chaque année des audits environnementaux dans les sites techniques et commerciaux. 16 sites rattachés aux différentes Directions régionales de Maroc Telecom ont fait l'objet d'audit de conformité.

Les indicateurs environnementaux, sociaux et sociétaux

Les engagements et les enjeux prioritaires de développement durable du groupe Maroc Telecom s'articulent avec la politique de développement durable du groupe Vivendi qui prend en compte l'ensemble de ses métiers et son implantation géographique.

Ainsi, le protocole de reporting des données extra-financières environnementales, sociales et sociétales associées à la démarche de développement durable du groupe Vivendi s'applique dans toutes ses filiales, notamment le groupe Maroc Telecom. Ces données sont publiées chaque année dans le document de référence et dans le rapport d'activités et de développement durable du groupe Vivendi. Elles sont également diffusées dans le document de référence et le rapport d'activité et de développement durable du groupe Maroc Telecom.

En 2011, le protocole de reporting des indicateurs de développement durable a été revu et redéfini par Vivendi pour répondre aux nouvelles exigences de la loi Grenelle II.

Les filiales du groupe Maroc Telecom seront progressivement intégrées dans le périmètre du reporting environnemental et sociétal, pour les exercices 2012 et 2013.

Vérification externe des données

Les travaux de vérification menés par les Commissaires aux comptes de Vivendi garantissent aux parties prenantes (investisseurs, agences de notation extra-financière, etc.) que le reporting des données sociales et environnementales est réalisé en conformité avec les procédures de reporting du groupe Vivendi et qu'il répond aux critères d'exhaustivité et de fiabilité.

Maroc Telecom a fait l'objet en 2011 de vérifications des reporting social et environnemental pour l'exercice 2010. Les travaux de vérification du reporting social ont concerné les données centralisées au siège de Maroc Telecom et ont été réalisés dans le cadre d'une vérification à blanc de 4 indicateurs sociaux (effectif en situation d'handicap, individus ayant bénéficié d'actions de formation, heures de formation et entretien de performance).

Les travaux de vérification du reporting environnemental ont concerné les services centraux, la direction régionale de Rabat et la direction régionale de Casablanca et ont porté sur 4 indicateurs : électricité, eau, carburant et papier et d'une vérification à blanc de deux indicateurs : fioul et réfrigérants.

De nouvelles vérifications externes auront lieu chez Maroc Telecom en février 2012 pour l'exercice 2011.

Les objectifs de développement durable pour 2012

En 2012, la Politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) sera renforcée aussi bien au sein de Maroc Telecom que dans ses filiales. Le champ du reporting sera étendu à de nouveaux indicateurs sociétaux. Par ailleurs, un plan d'actions est en cours d'élaboration.

3.1.5 Propriétés immobilières

Pour les besoins de l'exploitation de ses réseaux et pour ses fonctions commerciales, support et administratives, Maroc Telecom est implantée sur plus de 6 100 sites (bâtiments, terrains, etc.) répartis sur l'ensemble du territoire marocain dont environ 82% sont en location et 18% appartenant à Maroc Telecom.

Les sites appartenant à Maroc Telecom concernent les sites historiquement détenus par le Royaume du Maroc et transférés réglementairement par ce dernier à Maroc Telecom lors de sa constitution en 1998, conformément à la loi 24-96 via un apport en nature. Maroc Telecom a mis en œuvre un programme de régularisation afin de disposer formellement de la propriété juridique de ces sites.

Actuellement le taux d'immatriculation du patrimoine foncier de Maroc Telecom est de 92%.

Le patrimoine immatriculé au nom de Maroc Télécom se décompose comme suit :

- 69% des sites avec un titre de propriété au nom de Maroc Telecom (62% en 2010, 56% en 2009) ;
- 23% des sites en réquisition (29% en 2010, 34% en 2009).

La réquisition est la prétention à un droit réel. Elle est délivrée par le conservateur après le dépôt du dossier d'immatriculation à la conservation foncière. Elle est transformée en titre foncier après accomplissement des formalités administratives réglementaires: Publicité de dépôt de la réquisition, bornage, levé, avis de clôture de la réquisition et enfin l'immatriculation. Cette démarche obéit à des délais réglementaires.

- 8% des sites en cours de régularisation (9% en 2010, 10% en 2009), 28 sites faisant l'objet de litiges juridiques, 42 sites en cours d'expropriation au profit de Maroc Telecom et 21 sites en cours de régularisation.

Les sites litigieux et ceux objet d'expropriation concernent, à titre d'exemple : les terrains appartenant au Domaine Privé de l'Etat et aux Communes, dont la régularisation obéit à une procédure administrative, et les terrains manquant de pièces justificatives de propriété.

L'évaluation des coûts inhérents à ces opérations (paiement de droits d'enregistrement) et/ou les risques financiers éventuels susceptibles de naître de la contestation de ces titres sont jugées non significatifs.

Dans le cadre de tout transfert de la propriété des biens meubles et immeubles affectés aux œuvres sociales relevant du domaine privé de l'Etat à la Société, qui devrait s'effectuer sous la forme d'un apport rémunéré par une augmentation de capital au profit du Royaume du Maroc, ce dernier s'est engagé à rétrocéder à Vivendi, simultanément à cette augmentation de capital et à titre gratuit, un pourcentage des titres émis à l'occasion de cette augmentation de capital égal au pourcentage du capital de la Société détenu par Vivendi avant la réalisation de ces apports.

3.1.6 Propriétés intellectuelles, recherche et développement

Au 31 décembre 2011 Maroc Telecom détenait quelques 877 marques et noms commerciaux, 5 brevets, un modèle et deux dessins déposés à l'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale (OMPIC).

Itissalat Al-Maghrib, Maroc Telecom, Jawal, El Manzil, Kalimat, Menara, Fidélio, les pages jaunes de Maroc Telecom, Maghribcom, Mouzdaouij, Solutions Entreprises, Phony et Mobicash comptent parmi les principales marques et noms commerciaux qui sont la propriété du groupe au Maroc.

Maroc Telecom dispose de cinq brevets d'invention dont la durée de protection est de 20 ans.

L'ensemble des marques et noms commerciaux, détenus actuellement par Maroc Telecom, sont protégés sur tout le territoire national pour une durée indéfiniment renouvelable qui est de 20 ans pour les 284 marques déposées avant le 18 décembre 2004, date d'entrée en vigueur de la loi n°17-

97 sur la protection de la propriété industrielle et de 10 ans indéfiniment renouvelable pour les 593 déposées postérieurement à cette date.

Depuis 2006, afin de préserver ses droits de propriété industrielle à l'étranger, Maroc Telecom a procédé à l'extension de la protection de 46 de ses marques (France, Benelux, Allemagne, Espagne, Portugal, Italie, Algérie, Communauté Européenne, Organisation Africaine de la Propriété Intellectuelle), dont les marques, Mobicash et Nomadis.

Par ailleurs, Maroc Telecom s'attache à prendre toutes les mesures à la fois nécessaires et opportunes afin de protéger les marques, les brevets et les modèles qu'il a développés.

Les droits d'utilisation des marques et noms commerciaux concédés à Maroc Telecom sont décrits dans les contrats de service conclus avec ses contractants. Certains contrats de vente de services et produits de la Direction Générale des Services de Maroc Telecom confèrent aux revendeurs le droit d'exploiter les marques de Maroc Telecom pendant la durée d'exécution du contrat et conformément à la procédure convenue entre les parties.

Maroc Telecom lance chaque année auprès de ses collaborateurs un concours d'innovation visant à primer les meilleures idées ou projets notamment dans les domaines commerciaux et techniques avec des débouchés pour la Société en termes de dépôt de brevet, marque ou modèle.

Depuis sa généralisation en 2007 à l'ensemble des filiales, ce concours connaît une participation croissante de leur part. C'est ainsi qu'en 2009, 2 personnes de l'Onatel et une de Mauritel sur les 9 candidats nommés ont été primées.

3.1.7 Assurances

Le programme d'assurance de Maroc Telecom est mis en place en complément des procédures de prévention et des plans de reprises d'activité en cas de sinistre touchant l'un des centres techniques. Plusieurs actions sont entreprises dans le cadre de l'amélioration permanente du programme d'assurances et des risques liés à l'activité de Maroc Telecom dont notamment :

- identification des risques liés aux personnes, au patrimoine ou aux résultats de l'entreprise,
- estimation et évaluation des risques encourus à travers des audits réguliers,
- définition d'une meilleure couverture des risques sur le patrimoine et le chiffre d'affaires, évalué et actualisée par des experts,
- optimisation des coûts de couverture des risques,
- couverture des risques résiduels par des polices d'assurances appropriées,
- mise en place d'une procédure pour traiter et assurer le suivi des sinistres,
- création en 2010 d'une procédure de calcul des pertes d'exploitation consécutives à un sinistre,
- création en 2011 d'une procédure « gérer les contrats d'assurance »
- mise en place de moyens de prévention et de protection contre les risques d'incendie, d'explosion et de vol au niveau des sites techniques,
- mise en place d'une politique de sécurité de l'information,
- mise en place de centre de secours (back up) pour assurer la continuité de l'exploitation en cas de sinistre.
- rattachement de l'activité Assurances à la Direction Finance

Maroc Telecom adopte une politique de revue permanente de ses polices d'assurance sur la base d'études pour améliorer les couvertures. En effet, pour la responsabilité civile, le choix d'augmenter les limites d'indemnité et d'élargir le champ de garanties a abouti, depuis janvier 2010, à la souscription d'une nouvelle police d'assurance d'une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction jusqu'à concurrence de trois années. Maroc Telecom couvre également les risques liés aux accidents de travail en souscrivant, depuis juin 2003, une police d'assurance garantissant le paiement des indemnités relatives à la réparation des accidents du travail et maladies professionnelles.

Maroc Telecom a renforcé ce dispositif en souscrivant, en juillet 2004, une police d'assurance « Dommages Matériels et Pertes d'Exploitation » couvrant son patrimoine et son activité. Outre l'extension du périmètre de couverture aux risques de perte d'exploitation, les limites contractuelles d'indemnisation (LCI) ont été successivement revues à la hausse pour assurer une large couverture et éviter toute perte significative susceptible de compromettre l'activité de Maroc Telecom. Ainsi, le plafond de garanties (LCI) dont bénéficiait Maroc Telecom depuis janvier 2006 était de 850 millions de dirhams par sinistre pour les dommages matériels et les pertes d'exploitation traités de façon combinée et cumulable. Depuis 2008, ce plafond a été porté à 1 100 millions de dirhams pour les dommages matériels et les pertes d'exploitation combinés et 550 millions de dirhams pour les événements naturels. Les franchises sont également revues à la hausse en vue d'optimiser les coûts de l'assurance. Cette police a été résiliée fin 2009 et remplacée par une autre prenant effet à partir du 1^{er} janvier 2010 avec une LCI principale combinée de 1 696 millions de dirhams, mais avec une franchise beaucoup moins élevée et une prime plus avantageuse pour Maroc Telecom.

Le coût du programme d'assurances pour 2011 est d'environ 31 millions de dirhams correspondant aux assurances des biens, du personnel et des responsabilités civiles de Maroc Telecom.

Parallèlement à la souscription de ces polices, Maroc Telecom a engagé depuis 2005 un large programme visant à renforcer la protection de ses sites notamment contre les risques d'incendie, d'explosion, de vol etc. Cette opération a été réalisée en étroite collaboration avec les partenaires en assurances de Maroc Telecom.

Des audits sont effectués chaque année par le service ingénierie de l'assureur pour examiner les moyens de protection et de prévention existant destinés à faire face aux sinistres et de manière générale apprécier le système de sécurité d'IAM et le degré de vulnérabilité des sites névralgiques. A l'issue des visites, des rapports sont établis par les experts et diffusés aux services d'IAM dont les recommandations sont destinées à améliorer la protection des sites.

S'agissant de la sécurité des données et de la continuité de l'exploitation informatique, Maroc Telecom dispose, désormais, d'un nouveau centre de secours informatique (centre de backup) installé à Ain Aouda.

Maroc Telecom compte aussi faire bénéficier ses filiales de son expertise et de son expérience en matière d'assurance et de gestion des risques grâce à une collaboration étroite.

3.2 DESCRIPTION DES ACTIVITES

3.2.1 Maroc

Contexte global

Au cours des 10 dernières années, le secteur des télécommunications au Maroc a connu des changements importants tant sur le plan réglementaire que sur le plan concurrentiel.

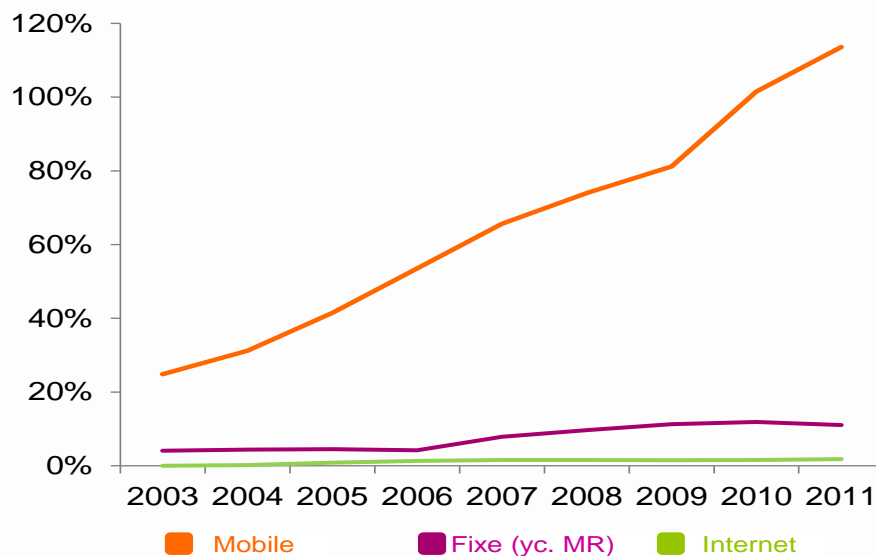
Le marché a été marqué au cours de l'année 2011 par la décision du régulateur de revoir à la baisse la grille des tarifs de terminaison Mobile & Fixe dans une optique asymétrique entre les trois opérateurs jusqu'au début 2013, date d'entrée en vigueur de la symétrie générale pour les Mobiles.

Par ailleurs, l'année 2011 s'est caractérisée par la forte baisse des prix des communications mobiles, en particulier prépayées.

Depuis novembre 2010, les deux opérateurs mobiles historiques proposent un tarif unique quelle que soit la destination d'appel national 24h/24.

Evolution des principaux indicateurs du secteur marocain des télécommunications

Evolution du taux de pénétration Mobile, Fixe (y compris MR) et Internet au Maroc pour la période 2003-2010



Source ANRT

Le marché du mobile a particulièrement progressé passant d'un taux de pénétration de 9,9% en 2000 pour s'ouvrir à l'ensemble de la population et atteindre désormais un taux dépassant 100% (113,57% à fin décembre 2011).

MR : Mobilité restreinte

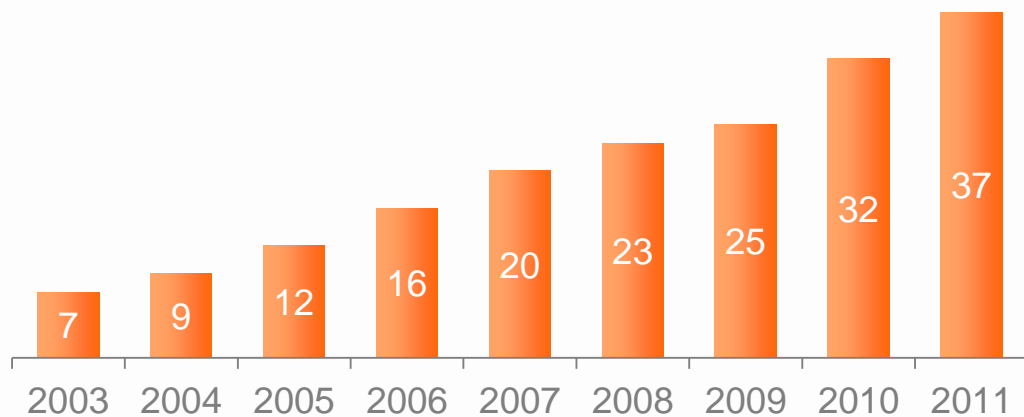
Le taux de pénétration du fixe était quasiment stable jusqu'en 2006. Cependant depuis le lancement des offres prépayées à mobilité restreinte, comptabilisées par l'ANRT dans le parc fixe, ce dernier a progressé pour atteindre 7,8% en 2007 et 11,90% en 2010. Hors mobilité restreinte, le taux de pénétration ne dépasse pas 4%.

Sur le marché de l'internet sous l'impulsion de la technologie mobile 3G en particulier, le taux de pénétration est passé de 0,4% en 2004 à 9,8% en 2011.

- **Evolution des parcs**

Segment de la téléphonie Mobile

Evolution du parc Mobile au Maroc pour la période 2003-2011 (en millions de clients)



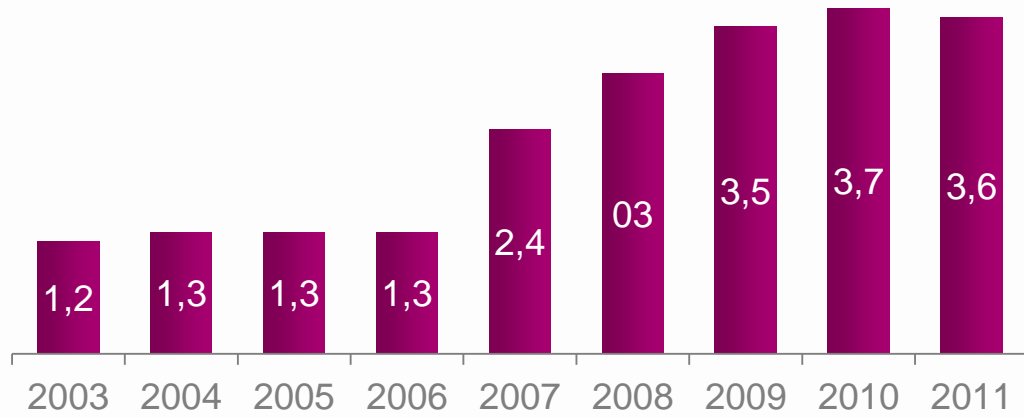
Source ANRT

Le marché marocain de la téléphonie mobile a connu une forte expansion grâce à la réussite des offres prépayées introduites sur le marché en 1999. Cette offre est particulièrement adaptée au marché marocain en raison de la jeunesse de la population marocaine et répond au besoin d'une clientèle qui désire gérer ses dépenses de communication selon son rythme.

Le parc global mobile compte près de 37 millions de clients au 31 décembre 2011, dont 96% est dominé par les clients prépayés (Source ANRT).

Segment de la téléphonie Fixe (y compris mobilité restreinte)

Evolution du parc Fixe au Maroc pour la période 2003-2011 (en millions de clients)



Source ANRT

Après une période marquée par une stabilité qui a duré jusqu'en 2006, le marché du fixe a entamé une phase de croissance liée surtout au lancement des offres prépayées à mobilité restreinte. De ce fait, le parc a atteint 3,566 millions de lignes en 2011 contre 1,266 millions de lignes en 2006. Hors mobilité restreinte, le parc fixe s'établit à 1,271 à fin 2011 (Source ANRT).

Segment Internet

Evolution du parc Internet au Maroc pour la période 2003-2011 (en milliers de clients)



Source ANRT

La croissance du marché de l'internet s'est accélérée à partir de 2008. Cette évolution s'explique principalement par le lancement des offres Internet de 3^{ème} génération accompagné des offres promotionnelles par les opérateurs.

A fin décembre 2011, le parc internet compte 3,182 millions de clients dont 81% en 3G (Source ANRT).

Interconnexion du trafic international entrant

Depuis avril 2006, date de publication des décrets officialisant les licences fixes attribuées aux sociétés Méditel et Wana, les trois opérateurs titulaires d'une licence fixe ont le droit d'offrir aux opérateurs internationaux un service de terminaison de leur trafic à destination du Maroc et ce quelle que soit la destination finale des appels.

Malgré une plus forte concurrence des nouveaux entrants, Maroc Telecom a su préserver l'acheminement direct de plus de 85% du trafic international à destination de ses clients (estimation Maroc Telecom) et ce, grâce à sa politique de baisse tarifaire adaptée aux nouvelles conditions du marché international.

Concurrence et opérateurs présents

Au 31 décembre 2011, 19 licences d'opérateurs de télécommunications ont été attribuées au Maroc : trois licences d'opérateur de réseau public fixe de télécommunications (Maroc Telecom, Méditel et Wana), trois licences Mobile 2ème génération (Maroc Telecom, Méditel et Wana/'inwi'), trois licences Mobile de 3ème génération (Maroc Telecom, Méditel et Wana/'inwi'), cinq licences d'opérateurs de réseaux de télécommunications par satellite de type GMPCS, trois licences d'opérateurs de réseaux de télécommunications par satellite de type VSAT et deux licences d'opérateurs de Réseaux Radioélectriques à Ressources partagées (3RP).

En février 2009, l'ANRT a attribué une nouvelle licence mobile de 2ème génération à l'opérateur Wana. La commercialisation effective des offres 2G de Wana (devenu inwi) a été lancée en février 2010.

En 2005, le processus d'ouverture à la concurrence a été relancé sur le segment fixe et deux licences de téléphonie fixe ont été attribuées :

- Une licence fixe incluant la boucle locale (sans mobilité restreinte), le transport national et le transport international, à Méditel en juillet 2005;
- Une licence fixe incluant la boucle locale (avec mobilité restreinte), le transport national et le transport international, à Wana en septembre 2005;
- Concernant le mobile, en juillet 2006, trois licences de réseaux de 3ème génération (UMTS) ont été attribuées à Maroc Telecom, Wana et Méditel.

Maroc Telecom a pour principaux concurrents :

- L'opérateur Médi Télécom (« Méditel »), titulaire d'une licence mobile depuis août 1999. Médi Télécom est détenu à concurrence de 40% par le Groupe France Telecom ayant racheté pour 640 Millions d'euros les 40 % le 2 décembre 2010. 60 % demeurent entre les mains du groupe FinanceCom et de la Caisse de Dépôt et de Gestion. (Rappel : cession courant 2009 par les groupes Telefonica et Portugal Telecom de leurs participations respectives de 32,18 % à Finance Com et à la Caisse de Dépôt et de Gestion).
- L'opérateur Wana, détenu à 69% par le groupe SNI et à 31% par un consortium constitué pour 50% d'Al Ajjal Investment Fund Holding ("Al Ajjal") et pour 50% de l'opérateur Mobile Telecommunications Company (Zain).

3.2.1.1 Téléphonie Mobile

Marché et concurrence

L'année 2011 a été marquée par un accroissement de la concurrence. Les offres promotionnelles se traduisant par des baisses tarifaires significatives et les actions marketing ciblées se sont intensifiées pour développer les usages mobiles et conquérir de nouveaux clients.

Sur le segment des services prépayés, Maroc Telecom a étendu son offre de bonus permanent aux recharges à faible valeur (5 DH à 30 DH). Il offre gratuitement aux clients un délai de cinq secondes avant de taxer les appels transférés sur la messagerie vocale. En août 2011, l'opérateur a introduit une nouvelle promotion d'abondance en offrant au client qui recharge 20 DH, 1 heure de communications en Soir & Week-end vers les destinations nationales, valable pendant une semaine. Le 15 novembre 2011, Maroc Telecom a lancé son offre prépayée facturée à la seconde Jawal Thaniya.

Sur le segment postpayé, Maroc Telecom a continué de promouvoir les offres illimitées. Dans le même temps, il a réduit les tarifs en allongeant les durées des forfaits et en enrichissant ses offres avec de nouveaux services. En septembre 2011, l'opérateur a ajouté 30 minutes supplémentaires à sa gamme de forfaits mobiles particuliers et maîtrisés. En octobre 2011, il a remanié ses forfaits sans engagement dits « Liberté » en y intégrant des minutes gratuites tout en incluant l'accès à l'Internet 3G.

Sur le segment de l'Internet 3G+, après avoir ouvert l'accès à l'ensemble de ses clients postpayés et prépayés, Maroc Telecom a poursuivi une politique volontariste d'acquisition et de fidélisation des clients. Elle s'est traduite par une réduction des tarifs, une multiplication des offres promotionnelles et une augmentation des débits offerts.

Par ailleurs, Maroc Telecom fait bénéficier ses clients des innovations les plus récentes. Des offres innovantes ont ainsi été lancées en 2011 : MT-Talk, le Forfait sport Arriyadi et la TV Mobile Prépayée. Maroc Telecom a été le seul opérateur de télécommunications au monde à être classé parmi les 100 entreprises les plus innovantes par Forbes en 2011. Il a également reçu le prix de l'innovation 2011 dans la catégorie paiement mobile décerné par l'Association IAMTN (*International Association Of Money Transfer Networks*).

Le tableau suivant présente les années de lancement des technologies mobile sur le marché par les trois opérateurs :

	Maroc Telecom	Méditel	Inwi/Wana
GSM 2G	1994	2000	2010
WAP	2000	2004	-
SMS Info	2001	2003	-
GPRS	2002	2004	2010
MMS	2003	2004	2010
Roaming MMS et GPRS	2004	2006	2010
Push mail	2006	2006	-
Push to talk	2006	-	-
3G	2008	2008	2008
Messagerie instantanée	2010	-	2010

Evolution des parts de marché Mobile durant les trois dernières années :

Part de marché	2009	2010	2011
Maroc Telecom	60,30%	52,80%	46,85%
Méditel	37,30%	33,70%	32,92%
Inwi	2,40%	13,50%	20,23%

(Source ANRT)

Dans un contexte concurrentiel difficile, Maroc Telecom a préservé sa position de leader sur le marché mobile. A fin décembre 2011, Maroc Telecom dispose d'une part de marché de 46,85%, contre 32,92% pour Méditel et 20,23% pour Inwi.

Performances

Maroc Telecom a mis en place une politique d'offres permettant de satisfaire les différents types d'usage. Maroc Telecom propose des services prépayés et postpayés s'adressant au grand public, aux professionnels et aux entreprises. Ces services se déclinent en une gamme d'offres étendue :

Pour les clients du service postpayé :

- Offre d'une large gamme de Forfaits postpayés avec option de plafonnement et des tarifs dégressifs en fonction de la durée du forfait. Ces Forfaits ont fait l'objet d'une refonte en 2011 avec l'ajout de gratuités supplémentaires (minutes supplémentaires dans le Forfait, Promotions régulières d'acquisition et de montée en forfait);

Pour les clients du service prépayé :

- Promotions régulières d'acquisition sur les pochettes SIM;
- Lancement périodique d'offres promotionnelles (doublement/triplement des recharges, nouvelle promotion 20DH=1H, bonus permanent sur toutes les valeurs, Bonus Exceptionnels,...).

Principaux indicateurs Mobile

	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires brut - Mobile (en millions de dirhams)	18 859	19 649	18 935
Nombre de clients mobiles (en milliers)*	15 272	16 890	17 126
<i>Dont postpayé</i>	682	817	1 019
ARPU mixte (en dirhams/client /mois)	98	93	87
<i>Data en % de l'ARPU</i>	7,4%	8,6%	8,8%

Dans un contexte de fortes baisses des prix du Mobile, le chiffre d'affaires du Mobile au Maroc a enregistré une légère baisse de 3,6% par rapport à 2010, pour atteindre 18 935 millions de dirhams, grâce à la hausse du parc de clients mobiles et à la stimulation des usages.

Le parc actif total de Maroc Telecom a augmenté de 236 000 clients en 2011, soit une progression de 1,4% à 17 126 millions de clients, porté essentiellement par la bonne performance du segment postpayé qui a enregistré une croissance de 24,7%.

L'ARPU mixte pour l'année 2011 s'élève à 87,3 dirhams, en recul de 6,2%. L'impact des fortes baisses des prix enregistrées dans le Mobile et de la baisse des tarifs de terminaison d'appel a été partiellement compensé par la hausse de l'usage voix et par la progression des services Data qui représentent 8,8% de l'ARPU.

Segment Mobile Prépayé

Le service prépayé a affiché une croissance soutenue depuis son introduction grâce notamment à la baisse du prix de la pochette, à la commercialisation de packs incluant un appareil GSM à des prix relativement bas et aux promotions variées et récurrentes lancées par Maroc Telecom sur les recharges et sur les communications ayant permis de stimuler la consommation et fidéliser la clientèle.

Le parc actif Mobile prépayé de Maroc Telecom a augmenté de 34 000 clients en 2011, soit une progression de 0.2%.

Outre l'augmentation des activations, Maroc Telecom a également enregistré une baisse significative du taux de résiliation prépayé qui s'est amélioré de 5,5 points sur l'année à 24.8%. Cette évolution traduit le succès des offres de Maroc Telecom qui ont permis de fidéliser une clientèle sensible au niveau des promotions.

Segment Mobile Postpayé

La clientèle du service postpayé se caractérise par un niveau de consommation supérieur à celui du service prépayé. Maroc Telecom met en œuvre à destination de cette clientèle une stratégie de fidélisation et de stimulation de l'usage.

Le parc Mobile Postpayé a progressé de près de 24,8% pour s'établir à 1,019 million de clients. Outre la progression des recrutements par rapport à 2010, l'enrichissement des offres de forfait a favorisé la migration des clients du Mobile Prépayé vers des abonnements postpayés. Cette migration, qui a été multipliée par 2 en 2011 par rapport à 2010, est le fruit d'une politique active visant à fidéliser la clientèle et à favoriser l'ARPU. Elle a été déclinée à plusieurs niveaux :

- La possibilité offerte aux clients Jawal de migrer gratuitement leur compte prépayé en abonnement ou forfait postpayé tout en conservant leur numéro d'appel.
- La variété de la gamme de forfaits maîtrisés, à partir de 3H, permettant au client de conserver la maîtrise de ses dépenses tout en profitant des avantages d'un plan tarifaire postpayé (tarification avantageuse, numéro Mobile illimité gratuit, internet 3G gratuit) et des promotions de double/triple recharge sur ses communications hors Forfait.
- Le lancement d'un nouveau Forfait maîtrisé ciblant les jeunes autour de la thématique du Sport avec un contenu voix et SMS (60 min et 300 SMS) et un contenu sport à travers 3 chaînes TV Mobile : Infosport, Ma Chaîne Sport & Arriyadia et un Service MMS Info Sport.

Fidélisation des clients

Le tableau ci-après montre l'évolution du taux de churn ⁽²⁾ des trois dernières années :

Taux de résiliation ("churn") (%) ⁽²⁾	2009	2010	2011
Taux de résiliation moyen	33,50%	29,00%	23,28%
Prépayé	34,40%	30,20%	24,75%
Postpayé	15,50%	13,00%	13,40%

La fidélisation des clients est un axe stratégique de Maroc Telecom qui a permis d'anticiper l'arrivée de la concurrence. Elle s'est traduite en 2011 par l'amélioration significative des taux d'attrition (churn) à la fois des clients des services postpayés et prépayés.

Les offres de fidélité mises en place dès 2000, consistent à offrir en fonction des niveaux de consommation des crédits gratuits de consommation ou des terminaux à des tarifs préférentiels.

Le club Gold destiné à récompenser les clients à forte consommation a été lancé en 2001. Les clients Gold bénéficient gratuitement d'un certain nombre de privilèges : un bonus en points de bienvenue au club, un centre d'appel dédié (numéro vert 999), un accueil privilégié au niveau des agences commerciales, un traitement SAV VIP, des cadeaux de fin d'année et des invitations à des manifestations artistiques & culturelles.

Fidelio est le premier programme de fidélité à points introduit au Maroc. Il est réservé aux clients postpayés et a été lancé à partir du 1^{er} juin 2002. Ce programme permet de cumuler des points sur la base de la consommation (1 point = 10 DH HT facturé) et de bénéficier d'avantages sous forme de terminaux gratuits ou à prix réduit, de communications et de SMS gratuits. Depuis avril 2003, Maroc Telecom a mis en place l'offre Fidelio 24M qui permet au client de renouveler son engagement et de changer son téléphone mobile à des tarifs encore plus avantageux.

La politique de fidélisation de Maroc Telecom s'est enrichie davantage par l'unification des systèmes de points du Fixe et du Mobile depuis juillet 2009. Maroc Telecom permet de transférer les points de fidélité du Fixe vers le Mobile et vice versa selon le barème 1 point fixe = 1 point mobile.

Stimulation de l'usage

Maroc Telecom s'est fixé parmi ses principaux objectifs le développement du trafic et la stimulation de l'usage client. Dans la limite des autorisations réglementaires, Maroc Telecom enrichit ses offres et met en place des promotions régulières qui favorisent la croissance du trafic et réduisent le taux d'attrition.

Usage entrant et sortant (minute/client/mois)	2009	2010	2011
Usage entrant moyen	19	19	20
Usage sortant moyen	52	52	66

Malgré la forte augmentation du parc ces dernières années, Maroc Telecom a su stabiliser puis faire croître l'usage moyen par client.

Afin de développer l'usage du prépayé, Maroc Telecom commercialise une gamme de recharges de 5 à 1 200 dirhams accompagnées de bonus accordés automatiquement sur les recharges Jawal à partir de 20 dirhams.

En 2011, et dans un objectif de stimulation de l'usage et de fidélisation des clients, Maroc Telecom a introduit de nouveaux bonus permanents accordés sur toutes les recharges et dont le montant est équivalent à la valeur faciale de la recharge pour les cartes <=30. Au-delà, des bonus permanents plus généreux sont offerts : 100DH et 300DH respectivement pour les recharges de 50DH et 100DH et plus.

En parallèle, Maroc Telecom a poursuivi son offre de doublement gratuit du crédit acheté (offres de double recharge) pour l'ensemble des cartes de recharges à des périodes fréquentes de promotion. Après une période de suspension -pour des raisons réglementaires-, Maroc Telecom a également introduit une nouvelle promotion innovante qui offre au client, qui recharge 20DH, 1H de communications en Soir & Week vers les toutes destinations nationales valable pendant une semaine. En outre, Maroc Telecom lance périodiquement des promotions sur les communications à l'international en offrant par exemple 30 minutes de communication vers tous les mobiles et fixes de la zone 1 à 49 DH.

Pour favoriser le recrutement de nouveaux clients, Maroc Telecom a procédé à la refonte du crédit initial de la pochette Jawal qui offre désormais 20 DH au lieu de 10 DH à l'activation. Et pour accentuer ses efforts de recrutement, Maroc Telecom a lancé durant au 2^{ème} et 4^{ème} trimestre 2011 une promotion d'acquisition qui offre 1H gratuite de communications sur toute recharge d'un

montant supérieur ou égal à 20DH suite à l'activation d'une nouvelle pochette Jawal. Ces promotions ont permis de stimuler l'usage des clients des services prépayés en offrant du crédit complémentaire à des conditions avantageuses. Cette politique menée activement en 2011 a également permis d'accroître la fidélité des clients prépayés aux offres de Maroc Telecom.

S'agissant du trafic des clients postpayés, et pour améliorer la compétitivité et l'attractivité de son offre de Forfaits particuliers et maîtrisés, Maroc Telecom a augmenté en 2010 et en 2011 leur crédit principal sans impact de prix.

Depuis décembre 2009, les clients des forfaits ont bénéficié de l'ajout de 90 minutes supplémentaires par rapport aux durées incluses initialement. Depuis septembre 2010, les clients bénéficient également d'un numéro illimité gratuit.

Afin de développer l'usage, Maroc Telecom commercialise par ailleurs l'option «Numéros illimités» permettant aux clients de certains forfaits de souscrire à 2, 5 ou 7 numéros illimités mobiles et 1 numéro illimité fixe à partir de 143 dirhams TTC par mois.

Offres et services Mobile

Le service prépayé

Maroc Telecom propose ses services prépayés sous la marque Jawal. Les services prépayés s'adressent essentiellement au marché Grand Public qui requiert une offre pochette et terminal accessibles avec des promotions fréquentes sur les recharges et les communications. Les offres prépayées de Maroc Telecom sont commercialisées sous forme de packs (terminal et carte SIM) et de pochettes (carte SIM seule) avec un tarif unique fixé jour/nuit et qui a été aligné vers tous les opérateurs nationaux à partir de novembre 2010.

La période de validité de la formule prépayée se divise en une première période de six mois correspondant à la durée du crédit de la carte, suivie d'une seconde période de six mois au cours de laquelle le client peut continuer à recevoir des appels et recharger sa carte.

Afin de développer l'usage du prépayé, Maroc Telecom commercialise une gamme de recharges de 5 à 1 200 dirhams. Des bonus sont accordés automatiquement sur les recharges Jawal à partir de la valeur 20 dirhams.

Dans un objectif d'augmentation du parc, de fidélisation des clients et de stimulation de l'usage, des promotions sont lancées régulièrement sur les pochettes et sur les recharges voix et data.

Les moyens de recharge disponibles sont également diversifiés dans le double objectif de réduire les coûts de distribution et de faciliter la recharge pour le client. Ainsi, outre les cartes de recharge sur support PVC, sont proposées les recharges électroniques et les recharges via des distributeurs automatiques bancaires. Ces canaux ont été renforcés en 2010 par un nouveau moyen basé sur le service Mobicash (le service Mobile Payment de Maroc Telecom lancé en janvier 2010).

- Plans tarifaires relatifs aux services prépayés

Dans un souci de simplification, Maroc Telecom applique une tarification unifiée vers tous les opérateurs nationaux et indépendante de la plage horaire d'appel, à 3,60 DH TTC par minute avec un palier de taxation de 20 secondes après une première minute indivisible. Les SMS sont facturés 0,96 dirham TTC/message. Maroc Telecom a également lancé en novembre 2011 Jawal Thaniya, le nouveau plan tarifaire prépayé à la seconde.

Les tarifs des appels et des SMS vers l'international varient en fonction des pays et des zones de taxation internationales. En 2011, Maroc Telecom a poursuivi sa politique promotionnelle permettant de stimuler l'usage et de réduire le prix moyen pour le client.

- Services complémentaires associés aux offres prépayés

De nombreux services complémentaires sont associés à l'offre Jawal. Ils comprennent en particulier la présentation du numéro, le Service Indication d'appel en instance et le Service Double Appel avec

mise en garde, tous offerts gratuitement sans aucune formalité. La boîte vocale et l'ensemble des services basés sur le SMS et le MMS sont également inclus dans toute offre.

Depuis 2003, les clients prépayés peuvent utiliser le roaming international pour les services voix.

Le service postpayé

Les offres postpayées s'adressent à l'ensemble du marché Grand Public, Professionnels et Entreprises.

- Les offres Grand Public

Les offres Grand Public se déclinent sous trois formes :

- Abonnement Classique : plan tarifaire avec un abonnement mensuel, tarification de l'usage en fonction des plages horaires d'appels et facturation postpayée.
- Forfaits Particuliers : gammes de forfaits temps avec décompte unique pour les appels quelle que soit la destination nationale et quelle que soit la plage horaire. Les communications internationales vers les fixes et mobiles de la zone 1 sont également incluses dans le Forfait.
- Forfaits Maîtrisés : version plafonnée des Forfaits Particuliers (blocage des appels sortants après épuisement du crédit principal) avec possibilité de recharge au-delà du forfait via les recharges Jawal.

Pour répondre aux besoins des professionnels, Maroc Telecom a lancé les Forfaits Business Class (six formules de forfaits tout inclus avec des communications nationales, des appels vers certaines destinations internationales et des gratuités SMS, MMS et GPRS) et les Forfaits Business Control qui offrent de 20 à 30 H de communications plafonnées par mois, avec possibilité de recharge à volonté. Aussi et depuis fin 2004, Maroc Telecom commercialise deux offres destinées aux personnes déficientes de l'ouïe et/ou de la parole sous forme d'un forfait SMS et aux personnes non voyantes sous forme d'un pack et un logiciel d'adaptation.

- Les offres Entreprises

Le marché « Entreprises » regroupe les PME-PMI, les collectivités locales, les grands comptes publics et privés. Ce marché est un secteur clé pour Maroc Telecom en raison de l'importance de l'ARPU réalisé par ce segment de client.

Dans un contexte fortement concurrentiel, Maroc Telecom conserve son leadership sur le marché marocain des communications mobiles à destination de la clientèle « Entreprises ». Cette part de marché a atteint 86% à fin juin 2011 (Source: Etude de marché interne à Maroc Telecom).

Le marché mobile « entreprises » de Maroc Telecom a connu une forte expansion en 2011 grâce à une politique commerciale et promotionnelle soutenue d'encouragement aux nouvelles souscriptions de lignes postpayées et à l'amélioration continue des offres d'abonnement mobiles Entreprise. Le parc mobile de clients « entreprises » a progressé de 23.3% pour atteindre 337 000 lignes Mobile à fin 2011 pour un chiffre d'affaires en croissance de 2% par rapport à 2010.

La croissance du marché de la téléphonie Mobile pour le segment entreprise a été boostée également par le développement des services à valeur ajoutée, notamment le BlackBerry et le haut débit 3G.

S'agissant des besoins en téléphonie mobile, Maroc Telecom met à disposition de sa clientèle Entreprise, ses offres phare :

- Optimis : Maroc Telecom a lancé en 2008 l'offre Optimis qui permet au client de communiquer gratuitement et en illimité en intra flotte, de plafonner son compte en temps réel, de recharger tout en bénéficiant du même tarif minute que le crédit initial et de profiter d'une tarification à la seconde après la première minute. En 2011, l'offre Optimis a été améliorée à travers l'homogénéisation et la baisse de ses tarifs min et l'introduction de nouveaux avantages au profit des clients (annulation des frais d'abonnement à la ligne et à l'option intra flotte voix à l'atteinte d'un niveau de consommation et introduction d'un accès Internet mobile 3G de 512K gratuit).

- Forfaits Optimis : lancés en juillet 2009, cette gamme de forfaits exclusivement Entreprises, offre plusieurs avantages et options à la carte dont le doublement gratuit du forfait en heures pleines, une tarification unique nationale, le report du crédit non consommé, les appels en Intra flotte illimités vers les fixes et mobiles de l'entreprise, les SMS illimités vers la flotte mobile de l'entreprise ainsi qu'un accès Internet 3G gratuit. Fin 2010, Maroc Telecom a repositionné les tarifs de sa gamme de forfaits Optimis et étendu leur commercialisation aux professionnels.

- Forfaits Optimis Plafonnés : Maroc Telecom a lancé en 2010 cette nouvelle déclinaison permettant aux entreprises de maîtriser leur consommation en téléphonie mobile.

En 2011, les Forfaits Optimis Plafonnés et non Plafonnés sont enrichis de 30 minutes supplémentaires permanentes offertes sur le crédit principal. De plus, les prix des options tarifaires Intraflotte Voix et SMS sont revus à la baisse dans une logique de fidélisation de la clientèle Entreprise d'une part et pour encourager le recrutement de nouvelles lignes mobiles.

En matière de Data Mobile, Maroc Telecom met à disposition de sa clientèle entreprises des services à valeur ajoutée très performants et recherchés comme la solution BlackBerry, le service de Messagerie Mobile 3G ou encore le forfait Géolocalisation.

En 2011, Maroc Telecom a procédé à la baisse du tarif de la formule BlackBerry 3G 7.2Mbps à 200 DH HT/mois avec migration automatique de tous les clients BlackBerry 3G 1.8 et 3.6Mbps vers le 7.2 Mbps.

De même, le tarif du service GPRS illimité a été repositionné à 99 DH TTC/mois au lieu de 180 DH TTC.

- Plans tarifaires relatifs aux services postpayés

Les frais d'activation pour une carte SIM sont de 120 DH TTC quel que soit le plan tarifaire choisi. La tarification des services postpayés diffère selon qu'il s'agit d'un abonnement classique ou d'un forfait. Pour un abonnement classique, la redevance d'abonnement est de 150 dirhams TTC et le tarif des communications est de 1,80 dirham TTC pour les appels vers les numéros fixes et mobiles Maroc Telecom et autre réseau fixe marocain, de 2,40 dirhams TTC vers les autres réseaux mobiles marocains et de 2,10 dirhams TTC vers les réseaux fixes à mobilité restreinte (en heures de pointe). En heures creuses, un tarif unique de 1,20 dirham TTC s'applique quelle que soit la destination nationale.

Pour les Forfaits Particuliers les tarifs varient de 180 DH TTC/mois pour 3H00 à 870 DH TTC pour 16H. Les tarifs mensuels des Forfaits Maîtrisés sont ceux des Forfaits Particuliers majorés de 23 DH TTC pour l'option de plafonnement des communications.

Outre le crédit principal, ces formules offrent un crédit additionnel gratuit allant jusqu'à l'équivalent du Forfait, valable vers toutes les destinations nationales en Soir et Week-End, dès épuisement du crédit principal et ont été enrichies en septembre 2010 par un numéro mobile illimité Maroc Telecom et par l'accès gratuit à l'internet 3G.

Pour les professionnels, les tarifs des forfaits Business Class vont de 522 DH TTC pour un forfait 6H30 à 1 584 DH TTC pour un forfait 30h. Les tarifs des forfaits Business Control, de 1 345,8 DH TTC pour un forfait 20H à 1 599 DH TTC pour un forfait 30h.

Les SMS et MMS sont facturés 0,96 dirham TTC/SMS et 1,92 dirham TTC/MMS en national ; leur prix est compris entre 3,60 et 12,00 DH TTC vers les pays étrangers

La tarification des appels internationaux varie en fonction du pays de destination de l'appel, quelle que soit la formule d'abonnement. Les pays de destination sont classés en deux zones avec des tarifs respectifs de 5 et 10 DH TTC la minute. Poursuivant cette politique, Maroc Telecom a intégré les communications internationales vers les destinations fixes et mobiles de la zone¹ dans les forfaits au prix d'une communication nationale.

- Services complémentaires associés aux offres postpayés

L'offre postpayée inclut, en plus des services complémentaires prépayés mentionnés précédemment, la facturation détaillée, la multi-conférence, le numéro caché, le renvoi d'appel, tous

offerts gratuitement sans aucune formalité.

Maroc Telecom a également introduit les appels illimités par le biais d'options complémentaires payantes aux forfaits particuliers et maîtrisés.

Le service Mouzdaouij permet d'avoir deux numéros sur une carte SIM. Des services payants sont également commercialisés pour répondre à un besoin de consommation complémentaire des clients comme l'Offre Complice ou les forfaits SMS/MMS.

Un service de recharge «pour moi ou recharge pour un proche» est également disponible et permet à un client Forfait Maîtrisé de recharger son propre compte ou de recharger le compte d'une tierce personne.

Enfin, les abonnés postpayés de Maroc Telecom bénéficient du roaming international pour les services de voix et SMS mais aussi pour les services data (MMS, GPRS et 3G+).

Internet Mobile

En juin 2007, Maroc Telecom a lancé l'Internet haut débit mobile, utilisant la technologie 3G+ (HSDPA), permettant aux clients mobiles d'accéder à l'Internet haut débit en illimité et en mobilité absolue. Ce service offert en premier lieu aux clients postpayés, a été étendu à partir de novembre 2008 aux clients prépayés.

L'accès à l'internet 3G+ se fait à partir d'un téléphone mobile compatible 3G, d'un PDA ou Smartphone, d'un ordinateur via un modem USB 3G+. Dans les zones non couvertes par le réseau 3G+, la continuité de l'accès mobile à l'internet est assurée par le réseau GPRS de Maroc Telecom.

L'offre postpayé se décline en deux formules (Voix+Data ou Data Only) à trois débits différents (1,8 M, 3,6M et 7,2Mbps) commercialisées à partir de 199 DH TTC/mois. L'offre prépayée, sans engagement et sans facture, permet la connexion à Internet avec un débit de 1,8 M, en utilisant des recharges Jawal à partir de 10 dirhams TTC pour une journée de connexion.

Outre son parc de clients utilisant l'internet 3G seul, Maroc Telecom dispose d'un parc de 428 000 clients abonnés à une offre voix équipée d'un accès internet 3G.

Services à valeur ajoutée

Caractérisés par une forte croissance en 2011, les services à valeur ajoutée ont contribué au chiffre d'affaires global à hauteur de 8,6%.

Ces services continuent à présenter une réelle opportunité de croissance de l'ARPU. En 2011, les services à valeur ajoutée ont fait l'objet d'une attention particulière en termes de développement de nouvelles offres thématiques à savoir le Forfait Universal Music et le Forfait Arriaydi en intégrant par défaut des services de contenus à haute valeur ajoutée comme la TV, la VOD et le MMS Info.

Par ailleurs, le catalogue des services à valeur ajoutée s'est enrichi en 2011 avec le lancement commercial de nouveaux services innovants : MT-Talk, TV Mobile Prépayé et l'Internet 3G Jawal.

Afin de faciliter aux clients l'accès aux services à valeur ajoutée, un menu a été mis à la disposition des clients par composition d'un simple code sur leur mobile. Le menu #111# donne un accès direct, simple et rapide pour l'activation et la consommation des principaux services proposés par Maroc Telecom.

La vente de terminaux

- Terminaux prépayés

La gamme des packs prépayés Jawal est également diversifiée en termes de modèles et de tarifs. A cet égard, une attention particulière est portée sur le renouvellement des terminaux et les dernières fonctionnalités associées. En 2011, Maroc Telecom a continué sur sa politique de prix en proposant

des mobiles Jawal à partir de 199 DH TTC en Pack terminal et une pochette avec un crédit de 20 DH TTC.

- Terminaux postpayés

La politique d'acquisition des clients postpayés s'articule autour de l'attractivité de l'offre, de la richesse des produits et services associés mais également de la gamme des terminaux proposés. Des offres de cobranding permettent de créer une dynamique dans le lancement et le renouvellement permanent des postes, lancés souvent en même temps qu'au niveau international, et offrant aux clients les nouveautés aussi bien du point de vue du design que technologiques. Maroc Telecom propose une gamme de packs diversifiés, conditionnés par une durée minimum d'engagement (12 ou 24 mois). En 2011, Maroc Telecom a continué à développer la gamme des terminaux Smartphones avec les derniers modèles lancés par les constructeurs (Galaxy SII, Galaxy Note, Nokia N9, Tablette Samsung II,...).

MobiCash

Maroc Telecom, fidèle à sa position de leader sur le marché, a lancé en partenariat avec la Banque Centrale Populaire et Attijariwafa Bank, le service MobiCash, qui offre un ensemble de services de paiement accessibles depuis le téléphone mobile.

Grâce à ce service, le client mobile Maroc Telecom, postpayé ou prépayé Jawal, a la possibilité transférer de l'argent à ses proches, de payer ses achats de biens et services, de déposer ou de retirer de l'argent auprès d'une Agence Maroc Telecom ou d'un réseau de distributeurs agréés « MobiCash ». Pour ce faire, le client ne doit ni changer sa carte SIM ni son téléphone. La sécurisation des transactions a également été l'une des principales priorités : toutes les transactions sont confirmées grâce à un code secret mis à la disposition du client, code qui garantit les transactions contre les risques de vol et de fraude

Le portefeuille de services MobiCash a été enrichi pour offrir à nos clients un service de proximité simple et sécurisé :

- Dépôt et retrait d'argent.
- Transfert d'argent partout au Maroc 24h/24 et 7j/7
- Paiement des factures Maroc Telecom et des factures partenaires, pour vous ou pour un proche.
- Recharge du compte Jawal ou le compte d'un proche.
- Paiement des achats auprès de nombreux marchands agréés.
- Recevoir de l'argent des proches en Belgique.

Transfert international de recharge Jawal

Maroc Telecom a lancé, en partenariat avec Orange, le service de Transfert international de recharge Jawal à partir de la France.

Grâce à ce service, les personnes résidant en France peuvent recharger, depuis la France, le crédit des comptes Jawal de leurs proches et amis au Maroc.

Pour recharger un compte Jawal, il suffit d'acheter un «ticket transfert» dans un des nombreux points de vente en France. La recharge est activée à partir d'un fixe, une cabine ou un mobile en composant le numéro vert dédié au service ou à partir d'internet. Le Transfert de recharge est indépendant de tout opérateur depuis la France.

En 2011, le service s'est enrichi de nouvelles destinations, dont les USA et le Canada.

Activités internationales

- Roaming international

Maroc Telecom a signé son premier accord de roaming avec SFR en février 1995 (cet accord de roaming est réalisé à des conditions commerciales normales). Au 31 décembre 2011, Maroc Telecom a passé un total de 530 accords de roaming avec des opérateurs partenaires basés dans 216 pays (dans 4 pays des accords ont été signés avec des opérateurs des systèmes GMPCS (Thuraya et Globalstar).

Le Maroc se caractérise par une grande diversité géographique et culturelle le qualifiant de destination touristique de premier choix. Les flux importants de visiteurs générés par l'activité touristique au Maroc constituent un fort potentiel de revenus roaming. Afin de capter l'essentiel de ce trafic, Maroc Telecom a développé une politique d'acquisition de clientèle à travers des partenariats avec les opérateurs étrangers et a conclu des accords préférentiels avec les plus importants d'entre eux. Pour continuer d'assurer une croissance constante de l'activité roaming et renforcer sa compétitivité vis-à-vis de la concurrence, Maroc Telecom a reconduit les accords d'octroi de discount avec ses principaux partenaires et en a signé de nouveaux.

En outre, afin d'améliorer encore le service roaming donné à ses propres clients, Maroc Telecom a procédé tout au long de l'année à des réductions tarifaires. A titre d'exemple, les pèlerins marocains clients de Maroc Telecom ont bénéficié de la gratuité d'appels reçus sur les lieux de pèlerinage. A partir de mai 2010, le projet Nomadis a été mis en place permettant aux clients du Groupe Maroc Telecom de jouir de tarifs nationaux lorsqu'ils sont en situation de roaming sur l'un des réseaux du Groupe Maroc Telecom.

Le service Data (GPRS et MMS) est également proposé en roaming depuis fin 2003. Au 31 décembre 2011, Maroc Telecom a conclu des accords avec 209 opérateurs dans 114 pays pour le roaming GPRS/MMS (dont 113 pays pour le GPRS out). Par ailleurs, le roaming prépayé est offert dans 70 pays grâce à des accords conclus avec 111 opérateurs (dont 59 pays pour le roaming out). Les services d'envoi de SMS à l'international (441 opérateurs dans 204 pays) ainsi que les numéros courts (le 333 pour la boîte vocale et 777 pour le service client, 106 Opérateurs dans 62 pays) sont également disponibles. Le service MMS à l'International est aussi disponible depuis novembre 2007. Ainsi, au 31 décembre 2011, Maroc Telecom offre le service MMS à l'international via MMVD (accès par login) vers 802 opérateurs.

Depuis début 2008, les services 3G sont proposés en roaming in et out avec les principaux partenaires. Au 31 décembre 2011, Maroc Telecom a conclu des accords avec 100 opérateurs dans 60 pays pour la 3G roaming (dont 58 pays pour la 3G Out).

- Lutte contre le détournement du trafic International

Le trafic international entrant vers les réseaux de Maroc Telecom est sujet à un détournement éventuel de trafic par des moyens frauduleux. Le développement d'offres commerciales très compétitives au niveau national, la baisse des taxes d'interconnexion nationale et la stabilisation des taxes de terminaison internationale à un seuil élevé créent des conditions dont les fraudeurs peuvent essayer de profiter.

Pour lutter contre toute tentative de fraude sur le trafic international entrant, Maroc Telecom a renforcé son dispositif de prévention par la création d'une division dédiée, dotée d'équipements de détection et de contrôle. L'action de cette division est appuyée par l'ensemble des équipes techniques et commerciales de Maroc Telecom. En 2011, 4 affaires de fraude ont fait l'objet de poursuites judiciaires par Maroc Telecom, dont 2 avec intervention réussie. Aussi, 46 703 lignes mobiles prépayées ont été identifiées détournant le trafic international entrant vers IAM.

Maroc Telecom renforce et adapte en permanence son dispositif de lutte contre la fraude et estime que le phénomène de fraude à l'international entrant est maîtrisé.

- Facturation et recouvrement des produits internationaux

Afin d'assurer la facturation de ses nouveaux services à l'international (VOIP, 3G,...), Maroc Telecom a enrichi son dispositif par la mise en place d'outils dédiés :

- Solution de mesure du trafic VOIP au niveau du SI international
- Solution d'identification et de facturation des appels Visio 3G et ISDN internationaux
- Outil d'automatisation de la facturation du service Data (LLI)

Dans le cadre de la démarche Qualité et du processus interne de mesure de la satisfaction des clients, Maroc Telecom a lancé en 2010 un projet d'évaluation de ses services à l'attention des opérateurs internationaux avec lesquels Maroc Telecom est en relation.

Suite au lancement d'une consultation, la DOI dispose actuellement d'un questionnaire de mesure du degré de satisfaction des opérateurs internationaux et d'un logiciel de traitement des réponses obtenues.

Trois enquêtes de mesure de satisfaction ont été lancées en 2011 auprès des partenaires étrangers. Les réponses des principaux partenaires dont France Telecom, SFR, Deutsche Telecom AG, KPN, BICS... ont montré une satisfaction globale du process.

3.2.1.2 Téléphonie Fixe

Marché et concurrence

Maroc Telecom est le principal fournisseur de services de téléphonie Fixe, de services Internet et de services de Transmission de Données et le seul fournisseur d'un service de Télévision par ADSL au Maroc, marchés totalement ouverts à la concurrence depuis 2005, avec l'octroi de licences de télécommunications fixe à deux nouveaux opérateurs.

Les principaux services de télécommunications fixes fournis par Maroc Telecom sont :

- les services de téléphonie,
- les services d'interconnexion avec les opérateurs nationaux et internationaux,
- les services de transmission de données au marché professionnel et aux fournisseurs d'accès à Internet ainsi qu'aux autres opérateurs télécoms,
- les services Internet qui comprennent les services d'accès à Internet et des services associés à l'Internet tel que l'hébergement,
- la télévision par ADSL, et la MT Box.

Deux nouvelles licences de téléphonie Fixe ont été attribuées en juillet et septembre 2005. L'exploitation de ces licences est intervenue au début de l'année 2007. La concurrence s'exerce désormais sur tous les segments : Grand Public, téléphonie Publique et Entreprises.

Marché de la téléphonie Fixe Grand Public

En février 2007, le 3ème opérateur Wana a lancé une offre fixe avec mobilité restreinte (sous la marque Bayn). Cette offre prépayée sans engagement, sans abonnement et sans facture, utilisant la mobilité restreinte, peut être considérée comme une offre mobile prépayée.

Cette offre, au vu de la tarification et des campagnes publicitaires, s'est attaquée directement au segment des téléboutiques de Maroc Telecom.

En Octobre 2011, Wana a lancé son offre Inwi fixe. Une offre fixe avec mobilité restreinte prépayée, sans engagement et sans abonnement basée sur quatre forfaits pour appeler les différentes destinations et avec des numéros préférés mobiles Inwi.

Depuis 2006, Maroc Telecom a introduit trois offres sur le fixe qui proposent une différenciation importante par rapport à la concurrence, à savoir :

- l'offre Phony offrant des communications illimitées vers tous les numéros fixes de Maroc Telecom à un prix forfaitaire abordable ;
- l'offre TV sur ADSL qui permet aux clients du fixe de Maroc Telecom de recevoir en exclusivité environ 80 chaînes de TV nationales et internationales en qualité numérique à travers leur ligne téléphonique ;
- L'offre MT BOX, première offre triple-play Voix, Internet et TV.

Evolution des parts de marché Fixe Grand Public durant les trois dernières années :

Part de marché	2009	2010	2011
Maroc Telecom	35,10%	32,83%	34,79%
Méditel	0,30%	0,45%	0,62%
Inwi	64,60%	66,72%	64,59%

(Source ANRT)

A fin décembre 2011, Maroc Telecom détient une part de marché de 34.79%, avec mobilité restreinte. A la même date, Maroc Telecom détient une part de marché de 98%, hors mobilité restreinte.

Marché de la téléphonie publique

Jusqu'en 2003, Maroc Telecom était en situation de monopole sur ce marché. La concurrence a commencé à se développer en 2004 avec principalement Méditel, qui a déployé depuis le printemps 2004 des téléboutiques fixes utilisant une technologie GSM.

Par ailleurs, d'autres opérateurs (Globalstar et Thuraya) ont annoncé en septembre 2004 leur arrivée sur ce marché utilisant une technologie satellitaire. A la date d'aujourd'hui, Maroc Telecom n'a pas connaissance du lancement par ces deux opérateurs d'offres de téléphonie publique.

Evolution des parts de marché de la téléphonie Publique durant les trois dernières années :

Part de marché	2009	2010	2011
Maroc Telecom	92,05%	80,18%	73,92%
Méditel	7,95%	19,82%	26,08%

(Source ANRT)

A fin décembre 2011, le parc global de la téléphonie publique (tout opérateur et toute technologie confondus) est d'environ 128 636 en baisse de 29% par rapport à la même période 2010. La part de marché de Maroc Telecom sur la Téléphonie Publique à fin 2011, est de 73,92% de lignes, contre 26.08% pour Méditel (source ANRT).

Marché de la téléphonie Fixe Entreprise

La concurrence sur le marché de la téléphonie Fixe Entreprise s'est exercée bien avant l'attribution de licences fixes en 2006 et ce, à travers l'installation par Méditel de passerelles GSM dites « Lo-Box ». Depuis 2007, pour les clients Entreprises, les nouveaux entrants ont introduit des offres spécifiques sur mesure.

Evolution des parts de marché de la téléphonie Fixe Entreprise durant les trois dernières années :

Part de marché	2009	2010	2011
Maroc Telecom	95,34%	93,53%	92,39%
Méditel	2,76%	4,19%	5,28%
Inwi	1,90%	2,28%	2,33%

(source ANRT)

A fin décembre 2011, le nombre total de lignes Entreprises au Maroc est de 416 364.

La part de Maroc Telecom sur le marché du Fixe Entreprises est de 92,39% contre 5,28% pour Méditel et 2,33% pour Wana).

Internet

Le marché de l'internet a poursuivi son développement en 2011 avec la forte croissance de l'ADSL et de l'internet mobile 3G+.

A fin 2011, Maroc Telecom gardait une très forte position sur le marché de l'ADSL, avec une part de marché ADSL de près de 99,87% (Source: ANRT).

Performances

Principaux indicateurs du Fixe et Internet

En millions de dirhams– en IFRS	2009	2010	2011
Chiffre d'affaires brut	9 336	8 533	7 432
Nombre de clients Fixe	1 234	1 231	1 241
Nombre de clients Internet	471	497	591

Du fait, notamment, de la concurrence des offres mobiles prépayées sur le segment résidentiel, le taux de pénétration du fixe a significativement chuté entre 1999 et 2002. Maroc Telecom a mis en œuvre depuis, un vaste plan d'actions pour relancer les services de la téléphonie fixe pour faire face à la concurrence des offres mobiles, notamment prépayées, et depuis le début de 2007, des offres de fixe à mobilité restreinte du 3ème opérateur :

- en développant une politique marketing, de communication et commerciale active et adaptée aux attentes et aux besoins de la clientèle, en particulier avec la création de la marque «El Manzil» pour les offres du fixe destinées au segment résidentiel,
- en introduisant des offres permettant de renforcer l'usage de la téléphonie fixe, en particulier avec l'offre «Phony» (communications illimitées de fixe à fixe pour les clients résidentiels et professionnels),
- en déployant des efforts importants pour permettre à la population marocaine d'accéder à l'Internet. Les promotions fréquentes et la migration vers le haut débit accompagnée de baisses tarifaires continues ont permis d'étendre l'accès à Internet à une plus grande tranche de la population.

Le chiffre d'affaires généré par l'activité Fixe a atteint 7 432 millions de dirhams, en baisse de 12,9%, sous l'effet principalement de la baisse des revenus Voix liée à la baisse du trafic consécutive à la forte concurrence du Mobile et de la réduction du prix des liaisons louées par le Fixe au Mobile de Maroc Telecom.

Le nombre de lignes Fixe est en légère hausse par rapport à 2010 (+0,8%), il s'est établi à 1,241 million de lignes. Il est en croissance par rapport à 2010 surtout pour les clients Résidentiels (+7,4%).

Le nombre total d'abonnements à un accès Internet ADSL continue de croître (+18,9% sur l'année 2011) pour atteindre près de 590 825 accès.

Stabilité du parc Fixe

La stabilité du parc Fixe (+0.8% sur l'année contre -0.2% en 2010) a été obtenue grâce aux efforts marketing et commerciaux menés depuis 2010, notamment, la baisse des tarifs de terminaison d'appel depuis l'étranger à destination des postes fixes, qui a favorisé le parc. De ce fait, Maroc Telecom a enregistré à la fois une croissance des activations (+15.1% environ) et une stagnation du taux d'attrition (+0.8 points à 18%).

Le tableau suivant décrit l'évolution du parc de lignes téléphoniques fixes par segment :

En milliers de lignes	2009	2010	2011
Résidentiels	707	708	761
Téléphonie publique*	158	146	95
Professionnels et Entreprises	369	377	385
Parc clients**	1 234	1 231	1 241

*Regroupe les lignes des téléboutiques et des cabines publiques de Maroc Telecom.

**Le parc comprend l'ensemble des abonnements au téléphone fixe quelle que soit la technologie utilisée (RTC ou RNIS). Il ne comprend pas le parc interne Maroc Telecom.

Evolution des usages

La baisse des tarifs de terminaison d'appel depuis l'étranger s'est accompagnée tout au long de l'année d'une croissance du trafic entrant venant de l'international qui compense maintenant la baisse du tarif de terminaison d'appel. En revanche l'usage sortant diminue, le Fixe subissant la concurrence des offres du Mobile dont les tarifs baissent fortement. L'impact de la concurrence du Mobile se constate particulièrement sur le segment des Téléboutiques dont le niveau de trafic est en baisse par rapport à 2010.

Programme de fidélisation

Maroc Telecom a développé pour ses clients, un programme de fidélisation ciblé basé sur un système de points de fidélité El Manzil. Ainsi tous les clients Fixes classiques et Phony (hors forfaits plafonnés) sont automatiquement inscrits au programme de fidélisation du fixe. Ils bénéficient à ce titre d'un compte qui leur permet de cumuler périodiquement des points de fidélité en fonction du montant de leur facture mensuelle. Ces clients peuvent ensuite convertir leurs points cumulés en cadeaux proposés par Maroc Telecom auprès de leur agence commerciale ou par simple appel au centre clientèle du fixe. A ce titre, un catalogue de conversion des points El Manzil est mis à jour trimestriellement, édité et envoyé à tous les clients concernés. Les cadeaux proposés concernent des terminaux téléphoniques analogique et numériques DECT, des fax, des communications gratuites via télécartes et cartes El Manzil, mais également des modems ADSL, CDMA, Wifi et 3G, des postes mobiles et des Packs d'accès à la TV sur ADSL (routeur + STB box).

Dans une optique de convergence des offres, Maroc Telecom a procédé en juillet 2009 à l'unification des programmes de fidélisation fixe et mobile en offrant aux clients la possibilité de transférer leurs points acquis d'un compte fixe vers un compte mobile et vice versa.

Dans le but de convergence entre les produits, MT a élargi en Juillet 2011 le système de fidélisation à point à l'offre internet ADSL. Les clients peuvent ainsi cumuler des points non seulement à partir de leurs factures fixes mais également celles de l'internet.

Les points cumulés sont à convertir en cadeaux dans le catalogue de leur choix : fixe ou mobile, et ce quelle que soit l'origine de leurs points (1 point fixe = 1 point mobile).

Offres et services Fixe

Offres Grand Public

- Téléphonie Fixe

Les services de téléphonie Fixe Grand Public de Maroc Telecom sont commercialisés depuis mars 2002 sous la marque «El Manzil». Avec la gamme de produits et services « El Manzil », l'opérateur propose des offres pour renforcer la gamme des offres Grand Public. Les offres «Phony» permettent au client de téléphoner gratuitement et sans limite de nombre ou de durée d'appels vers tous les fixes de Maroc Telecom, avec un prix attractif à partir de 156 dirhams TTC par mois (abonnement

compris). Les offres Phony déclinées également en formules plafonnées et non plafonnées permettent donc aux clients du fixe d'appeler librement tous leurs correspondants fixes au Maroc tout en maîtrisant leur facture.

Ces offres qui rencontrent un succès croissant ont permis d'amorcer une nouvelle relance du Fixe Grand Public à partir du quatrième trimestre de l'année 2006. La gamme «Phony», se décline autour de 2 formules: « classique » et « plafonné ». Selon la formule choisie, le client peut ainsi téléphoner de façon illimitée en heure creuse avec « Phony Soir & Week End » (SW) ou en tout temps grâce au « Phony Tout temps » (TT). Les deux formules «SW» ou «TT» existent en abonnement classique et en version plafonné.

Dans cette dernière formule qui associe les avantages de l'illimité et du plafonnement de facture, le client dispose d'un crédit de communication plafonné lui permettant d'appeler les destinations hors illimité (avec possibilité de recharge).

Au mois de Mars 2011 Maroc Telecom a procédé à la réduction des prix de toutes les formules d'abonnement Phony TT (classique et plafonnées). Cette baisse qui est allée jusqu'à 20% avait comme objectif de relancer l'offre et fidéliser ses clients.

Maroc Telecom lance en fonction des occasions (Ramadan, Aid Al Mawlid) une promotion destinée aux clients phony SWE. Ces clients peuvent, en période de promotion, appeler en illimité les fixes de Maroc Telecom en tout temps au lieu du soir et week end.

Maroc Telecom propose également les offres Packs «El Manzil» qui combinent l'installation gratuite d'une ligne téléphonique fixe (pour les nouveaux clients et remis en service après résiliation) avec la fourniture d'un terminal partiellement subventionné. Les gammes « Packs El Manzil» qui comprennent un choix de postes téléphoniques filaires, sans fil et DECT et de terminaux fax variés pour les professionnels sont constamment élargis et commercialisés à partir de 99 dirhams TTC. Afin de stimuler les ventes et animer le marché, Maroc Telecom organise régulièrement des campagnes promotionnelles avec des Packs à partir de 0 dirham et des bonus gratuits (mois d'abonnement).

- Maroc Telecom TV

Maroc Telecom TV est l'offre TV numérique via la ligne téléphonique lancée par Maroc Telecom en Mai 2006. A fin 2011, un peu plus de 48 000 foyers au Maroc utilisent « Maroc Telecom TV », qui offre aux clients de ce service innovant l'accès à plus de 130 chaînes TV et Radios sous forme de trois bouquets thématiques destinés à toute la famille (Accès, Prestige et Evasion).

En 2010, Maroc Telecom TV a tenu toutes ses promesses « Plus de contenu au même prix ». Le bouquet s'est d'abord enrichi par quatre nouvelles chaînes thématiques « Cinéma », « Séries » et « Enfants » : Canal+ Décalé, Boomerang, SyFy et 13ème Rue. De plus, les chaînes Canal+ qui étaient proposées jusqu'à fin 2009 sous forme d'option payante, ont été réintégrées à partir du bouquet Prestige sans incidence sur les tarifs d'abonnement à l'offre.

En Septembre 2010, Maroc Telecom TV offre à ses clients gratuitement de nouveaux services innovants baptisés « Services à la demande », offrant plus de confort et d'interactivité et une expérience client inédite. « Contrôle du Direct », est un service qui permet à un client TV ADSL de contrôler le programme diffusé en Direct sur une chaîne. Lors de la visualisation d'un programme, il est désormais possible pour le téléspectateur de faire une pause en cours de diffusion – revenir en arrière dans une fenêtre de 02h30 – et reprendre le Direct à volonté. Ce service est disponible sur plus de 19 chaînes du bouquet parmi les choyées par les clients.

En mai 2011, Maroc Telecom a poursuivi sa politique d'enrichissement en intégrant 6 nouvelles chaînes sur son bouquet TV, il s'agit des chaînes Mezzo, Styliia June, Guili et Bloomberg.

Le 15 Novembre 2011 a été marqué par l'introduction des chaînes Al Jazeera Sport dans le bouquet TV ADSL, les chaînes Al Jazeera Sport 1 & 2 sont désormais intégrées de base sur les trois

bouquets. A la même date, 6 nouvelles chaînes thématiques ont été introduites sur les trois bouquets TV, il s'agit des chaînes Saudi-Quran, Hannibal, Télévision Tunisienne Nationale, CCTV Arabe, CCTV Français, CCTV 4.

- **MTBOX**

Lancée en 2009, l'offre Triple Play de Maroc Telecom MT BOX propose aux clients Résidentiels un package 3 en 1 composé de deux lignes téléphoniques dont une illimitée vers tous les Fixes Maroc Telecom, un accès ADSL (dans une gamme de 2 à 8M) avec des services à valeur ajoutée inclus (email, hébergement, Self Care Internet) et un bouquet TV ADSL de base de 37 chaînes (bouquet thématiques jusqu'à 70 chaînes en option). En 2010, Maroc Telecom a fait de la MTBOX, l'offre d'abondance, du haut débit internet et des services télévisuels à forte valeur ajoutée. En plus de l'illimité Voix inclus, Maroc Telecom a doublé à deux reprises les débits Internet ADSL, pour atteindre un débit d'entrée de gamme de 1M (extensible à 8M). L'enrichissement du bouquet TV ADSL avec de nouvelles chaînes et le lancement des services à la demande ont également profité aux clients MTBOX.

En juillet, 2010, l'offre MTBOX Pro a été lancée pour répondre aux attentes du segment des Professionnels.

En 2011, Maroc Telecom a poursuivi sa politique de doublement de débit ADSL avec un débit d'entrée de gamme de 2M pour l'offre MT BOX. Le bouquet TV a connu deux Opérations d'enrichissement en Mai et en Novembre à travers l'introduction de 22 nouvelles chaînes dont le bouquet Al Jazeera Sport.

- **Services à Valeur Ajoutée Grand Public**

Maroc Telecom offre des Services à Valeur Ajoutée au grand public tels que la messagerie vocale, la facture détaillée en arabe ou en français, l'affichage du numéro appelant, la signalisation d'un deuxième appel et le transfert d'appel, la conférence à trois,... Parmi les services, figure également la possibilité pour les abonnés au forfait plafonné et aux formules Phony Plafonné de réapprovisionner leur compte à distance, par simple appel téléphonique au serveur 114.

- **Plan tarifaire de la téléphonie Fixe**

Depuis plusieurs années, l'ONPT, puis Maroc Telecom, mène une politique constante de rééquilibrage tarifaire qui se caractérise par des baisses des tarifs d'appels et une augmentation progressive de l'abonnement (jusqu'à 2009). Les adaptations tarifaires ainsi opérées ont eu pour but de développer le marché tout en se conformant aux exigences réglementaires et en anticipant l'arrivée de la concurrence. Depuis 2002, Maroc Telecom a adopté une facturation au temps avec une première minute indivisible et la grille tarifaire a été progressivement simplifiée pour finir à trois paliers de taxation : fixe, mobile et international.

- **Tarifs d'accès et d'abonnement**

Depuis le 1^{er} Janvier 2009, les tarifs d'abonnement standard sont de 132 dirhams TTC (contre 120 dirhams TTC en 2008) pour les clients Résidentiels (à l'exception du classique qui reste à 120 dirhams TTC) et 144 dirhams TTC pour les clients Professionnels et Entreprises.

Depuis le mois d'Août 2010, Maroc Telecom a procédé à l'allègement des conditions d'abonnement du fixe pour ses clients Résidentiels par réduction de la durée d'engagement de 24 à 12 mois pour les nouvelles souscriptions et réengagements.

- Tarifs d'appels

Communications nationales

Au mois de mars 2007, les tarifs des communications fixes vers fixes nationaux ont connu une baisse, passant à un tarif unique de 1 dirham les 2 minutes en local et national tout le temps.

Sur les cinq dernières années, le tarif des communications fixes vers mobiles n'a pas subi de changement. La dernière modification a été opérée le 1^{er} septembre 2005 à la suite de la décision de l'ANRT de baisser de 5% les tarifs d'interconnexion fixe vers mobile. Cela avait permis à Maroc Telecom de baisser en conséquence ses tarifs d'appels et de faire bénéficier ses clients de cette réduction des coûts de terminaison dans les réseaux mobiles.

Le tableau ci-dessous indique le prix moyen en dirhams (toutes taxes comprises) par minute d'une communication nationale de trois minutes en heure pleine depuis un poste fixe privé (en dirhams TTC).

(dirham TTC/ minute)	Prix moyen / mn
Fixe vers fixe Maroc Telecom et autres opérateurs sans mobilité restreinte	0,50
Fixe vers fixe autres opérateurs avec mobilité restreinte	1,92
Fixe postpayé vers mobile	2,28
Fixe prépayé vers mobile	2,85

Communications internationales

Tarif (dirham TTC / minute)		Vers fixe		Vers mobile	
Zones	Destinations	Plein tarif	Tarif réduit	Plein tarif	Tarif réduit
Zone 1	Europe du Sud				
	Europe du Nord		1DH/2mn	3,00	2,50
	Afrique du Nord				
Zone 2	Amérique du Nord		1DH/2mn		1DH/2mn
Zone 3	Reste du monde	5,60	2,80	5,60	2,80

Au 1^{er} novembre 2007, Maroc Telecom a opéré une restructuration des tarifs des communications internationales pour permettre aux clients de bénéficier d'une tarification spéciale vers leurs correspondants fixes et mobiles à l'étranger. La restructuration s'est matérialisée par la réduction du nombre de zones tarifaires et par la réduction des tarifs internationaux allant jusqu'à 60% en fonction des destinations.

D'autres baisses ont été appliquées aux tarifs des communications internationales en février 2008, janvier 2009, décembre 2009, et la dernière en Mai 2011 offrant l'international au prix du national (1DH toutes les 2 minutes) pour les destinations fixes de L'Europe du Sud & du Nord et fixes et mobiles des Etats-Unis et Canada.

Forfaits et autres options tarifaires

La clientèle Grand Public bénéficie également d'offres tarifaires ciblées. D'une part, les forfaits plafonnés qui permettent la maîtrise du montant de la facture et d'autres part les offres d'abondance permettant de téléphoner sans limites vers tous les numéros fixes de Maroc Telecom moyennant une redevance d'abonnement forfaitaire à partir de 156 dirhams TTC (abonnement à la ligne compris).

Maroc Telecom procède régulièrement à des promotions El Manzil afin de stimuler la consommation

des abonnés aux formules Plafonnées. En plus de la promotion Double Recharge, d'autres promotions fréquentes sur les appels à destination du mobile et de l'international ont été lancées fin 2010 et proposées tout au long de l'année 2011. Il s'agit à titre d'exemple des promotions suivantes :

- Promotion 30 mn vers fixes et mobiles des principales destinations internationales valables une semaine 24H/24 à compter de la date de souscription.
- Promotion 1H vers Mobiles : une heure d'appels vers tous les numéros mobiles nationaux, valable une semaine à partir de la date de souscription, pendant les soirs de 20H à 8H, les weekends et jours fériés.

Rajoutant à cela l'offre de bonus permanent sur les recharges El Manzil à partir de 50 DH effectuées par carte ou via 114. Le client bénéficie systématiquement d'un bonus de 50 DH pour les recharges entre 50 et 90 DH et de 100 DH pour les recharges à partir de 100 DH.

En février 2008, Maroc Telecom a lancé l'offre «Phony International» qui permet au client résidentiel d'appeler en illimité tous les soirs, week-ends et jours fériés tous les numéros fixes situés dans l'Europe du Sud et du Nord et tous les numéros fixes et mobiles situés en Amérique du Nord.

Au mois d'Octobre 2011, Maroc Telecom a procédé à la refonte de l'option Phony international par élargissement de la validité à toutes les plages horaires (24h/24 au lieu du SWE) et par réduction du tarif d'abonnement à 149 DHTTC (ancien tarif 199 DHTTC).

Un autre avantage a été parallèlement ouvert aux clients du fixe. Il s'agit de l'offre du 1er mois de souscription gratuit (offre permanente).

En Avril 2011, les tarifs des forfaits mobiles ont connu une baisse allant jusqu'à 26%.

La gamme des forfaits Durée Mobiles et l'offre Phony international ont été élargies en 2011 à tous les Clients Grand Public y compris les Clients prépayés plafonnés. Le catalogue des tarifs du fixe est disponible sur le site www.elmanzil.ma (rubrique Grille tarifaire).

Offres Entreprises

Pour répondre aux besoins en téléphonie fixe des entreprises, Maroc Telecom propose toute une panoplie d'offres et formules tarifaires sur la base du réseau téléphonique commuté ou du réseau de téléphonie numérique Marnis.

- Forfaits MultiFix : Maroc Telecom dispose depuis 2005, de l'offre « Multilignes », rebaptisée en 2009 « MultiFix, destinée aux clients Entreprises et Grands Comptes qui désirent regrouper une ou plusieurs lignes RTC ou Marnis dans un même forfait. Outre la gamme de forfaits fixe à fixe nationaux, d'une durée de 15 à 600 heures, offrant un prix minute dans le forfait compris entre 0,42 et 0,46 dirham TTC, il existe une gamme de forfaits MultiFix Mobile allant de 5 à 600 heures offrant un prix min dans le forfait jusqu'à 40% moins cher que le tarif standard fixe à mobile.
- Tarifs Préférence et Privilège : Maroc Telecom a également mis en place, une gamme d'options tarifaires, les «Tarifs Préférence et Privilège Entreprise» qui permettent aux entreprises de bénéficier de réductions tarifaires vers différentes destinations : mobile national, fixe et mobile international.

En mai 2011, les tarifs des communications des options Privilège International ont été revus à la baisse permettant ainsi de bénéficier jusqu'à 20% de réduction par rapport au tarif standard International.

- InfiniFix : en mai 2007, Maroc Telecom a lancé l'offre InfiniFix qui permet aux entreprises de communiquer en illimité et gratuitement vers les fixes Maroc Telecom. En octobre 2010, son tarif d'abonnement est passé de 380 DH HT à 300 DH HT pour rendre cette offre plus compétitive.
- Tarifs Intra flotte : dès 2007, Maroc Telecom propose aux entreprises l'InfiniFix Intra flotte pour leur permettre de communiquer en illimité et sans compter, depuis et vers toutes les lignes fixes de l'Entreprise. En 2009, l'offre fixe Entreprise s'est enrichie par l'introduction de l'option fixe vers Intra

flotte mobile et en 2010, Maroc Telecom a revu à la baisse les tarifs de ces deux options et les a packagé en une seule : Intra flotte fixe et mobile à 49 DH HT/mois.

- **Marnis** : Maroc Telecom dispose d'un réseau numérique à intégration de services (ISDN). Il permet aux entreprises d'optimiser leur installation téléphonique en raccordant plusieurs postes à un seul accès. Ainsi, les entreprises peuvent bénéficier d'un numéro direct pour chacun de leurs collaborateurs et d'un grand nombre de services à valeur ajoutée : visioconférence, télésurveillance, services monétiques, etc.

En 2011, Maroc Telecom a enrichi sa gamme Marnis constituée des accès 2, 30 et 60 canaux, par l'accès Primaire 15 canaux.

- **Numéro d'accueil** : Maroc Telecom a mis en place une gamme de « Numéros d'Accueil », Numéro Vert (08000 xxxxx), Numéro Eco (08010xxxxx) et Numéro Direct (08020xxxxx), accessibles depuis l'ensemble du territoire à un tarif unique, facilitant l'accès des clients à l'entreprise et permettant un accueil adapté.
- **Pack PABX** : Maroc Telecom propose aussi une solution « Pack PABX », offre clé en main de standard téléphonique comprenant l'installation, la maintenance des équipements et l'évolution du standard téléphonique en fonction des besoins du client. En avril 2008, Maroc Telecom a lancé une nouvelle gamme de PABX à travers un partenariat avec des revendeurs PABX pour stimuler la création de nouvelles lignes fixes et pour fidéliser davantage ses clients.

En 2011, Maroc Telecom a revu à la baisse le tarif Standard Fixe à Fixe et le palier de taxation pour les Pro et les Entreprises : Le tarif standard Fixe à Fixe est de 0.45Dh TTC/1 minute au lieu de 1Dh TTC/2 minutes.

Interconnexion internationale

L'année 2010 a été marquée par une forte évolution du trafic international entrant vers le fixe suite à la baisse du tarif de terminaison d'appel à 0,1€/minute à compter du 1^{er} janvier 2010. Cette décision a conduit certains opérateurs dont les opérateurs français SFR, Free, France Telecom à intégrer la destination Maroc dans leurs offres Triple Play. Cette offre élargie à la Belgique et aux Pays Bas a permis de multiplier par 3 en 2010 le trafic international entrant vers le réseau fixe de Maroc Telecom.

Afin d'aider les opérateurs offrant des appels en illimité vers le réseau fixe Maroc Telecom à réduire les coûts liés à la transmission internationale, Maroc Telecom a ouvert des interconnexions VoIP via le réseau Internet public avec certains de ses partenaires.

S'agissant du trafic international entrant vers le réseau mobile, Maroc Telecom a augmenté son tarif de terminaison d'appel permettant en dépit d'une baisse du trafic entrant par rapport à 2010, de maintenir le niveau de chiffre d'affaires.

Pour le trafic sortant vers l'international généré par les clients de Maroc Telecom, l'optimisation des coûts de terminaison des appels internationaux dans les différents réseaux étrangers a permis à Maroc Telecom de poursuivre sa politique de baisses régulières des tarifs de détails afin de stimuler le trafic généré et de maintenir des tarifs compétitifs.

Internet

Maroc Telecom mène une politique volontariste pour permettre à la population marocaine d'accéder à l'Internet et fournit des solutions adaptées aussi bien pour l'accès que pour l'utilisation, comme en témoignent la réduction de la durée d'engagement de 24 à 12 mois avec baisse des prix des packs ainsi que les promotions fréquentes réalisées (Pack modem gratuit, mois d'abonnement gratuits, abonnement à prix réduit, promotion de débit supérieur au prix du débit inférieur, etc...).

Au 31 décembre 2011, l'ADSL représentait près de 99,7% de l'ensemble des modes d'accès utilisés par les abonnés Menara pour se connecter à l'Internet.

Les offres d'accès à Internet de Maroc Telecom sont commercialisées sous la marque Menara.

Nombre de clients actifs - en milliers	2009	2010	2011
Bas débit	1	1	1
Haut débit	470	496	590
ADSL	469	495	589
Liaisons louées	1	1	1
Total Filaire	471	497	591

Internet Mobile 3G

En milliers	2009	2010	2011
Nombre de clients Internet 3G (Data only)	174	549	673

Le parc Internet 3G (data only) de Maroc Telecom a progressé de manière très importante durant l'année en augmentant de 0,1 million de clients, soit une progression de 23% par rapport à 2010. L'impulsion est venue du parc Internet 3G prépayé où sous l'effet des promotions (à l'instar des offres concernant la voix) et d'une offre adaptée de modems, le service a attiré 0,40 million de clients supplémentaires.

En vue de développer l'usage de ce service, Maroc Telecom a mené plusieurs actions marketing et commerciales tant pour l'internet mobile prépayé que postpayé :

- Baisse de prix des modems
- Augmentation de débits sans impact sur les prix
- Promotions récurrentes telles que 50% de réductions sur factures postpayées, 2 mois offerts et 3 mois offerts « spécial étudiants » pour les nouveaux clients prépayés.

Grâce à toutes ses actions, Maroc Telecom dispose à fin 2011 d'un parc de clients Internet 3G de 0,75 million. S'ajoutant à ce parc Internet 3G « data only » le parc de clients disposant à la fois de la voix et de l'internet 3G, soit 0,36 million de clients. Ce parc a fortement augmenté en 2011 suite à l'offre faite aux clients des forfaits Mobile Postpayé de bénéficier d'un accès Internet 3G+ gratuit dans le cadre de leur forfait.

A fin 2011, le parc Internet Filaire a progressé de 18,9% par rapport à 2010. Une croissance stimulée par le doublement de débit et la baisse des tarifs. Ce parc a bénéficié également d'une nouvelle amélioration de l'offre mise en œuvre en juin 2011 qui positionne l'offre d'entrée de gamme à 2 méga pour 99 DH TTC par mois. Cette amélioration de l'offre s'est traduite en 2011 par une baisse importante du taux d'attrition. L'opération de doublement des débits ADSL a concerné également les offres double play MT Duo et triple play MT Box en plus d'une baisse du tarif du très haut débit 20M.

Les offres Internet

Pour le bas débit, Maroc Telecom commercialise les services Internet à travers la technologie CDMA : offre Internet bas débit lancée en 2007 pour les clients situés dans des localités couvertes par le réseau CDMA de Maroc Telecom.

Pour le haut débit, Maroc Telecom propose des offres ADSL packagées avec des débits d'accès à Internet allant de 2Mbps à 20 Mbps (lancement de l'ADSL+ à très haut débit à 8 et 20 Mbps à partir de novembre 2006), tout en permettant l'usage simultané du téléphone fixe. Ces offres connaissent un fort succès avec le lancement de la formule ADSL Illimité en mars 2004, et les baisses tarifaires réalisées en mars 2005, mai 2006, novembre 2007, décembre 2008, novembre 2009, Juin 2010, Décembre 2010 et Juin 2011. Dans le cadre de ces baisses et dans le but de l'augmentation des débits de ses clients, Maroc Telecom a procédé à la suppression des bas débits 128 Kbps, 256Kbps et 512Kbps et dernièrement le débit 1M. A partir du mois de Juin 2011, le débit d'accès à l'offre

ADSL est désormais 2M.

Par ailleurs, de nombreuses promotions sur les packs et les tarifs d'abonnements ADSL, ainsi que des actions d'animation de vente et de parrainage ont été lancées depuis 2008 dans l'objectif d'animer le marché.

Maroc Telecom procède régulièrement à des baisses en cascade des tarifs d'abonnements, avec des réductions de tarifs des très haut débits 4, 8 et 20Mbps et une migration vers les débits supérieurs sans modification des tarifs des clients existants des bas débits.

En parallèle, pour les Clients Résidentiels qui ont besoin d'une connexion Internet sans nécessité permanente par rapport à l'usage de la voix fixe, Maroc Telecom a lancé en Janvier 2011 l'offre MT DUO. Le Client bénéficie d'un accès ADSL 2M ou CDMA 153,6K sur une ligne Fixe plafonnée rechargeable à volonté, à un prix très avantageux. Le tout est offert en package avec un contrat et une facture mensuelle uniques.

Les services Internet aux Entreprises

La gamme Internet Business de Maroc Telecom a été lancée pour permettre aux entreprises de communiquer de manière optimale avec leurs collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs à travers des accès souples et évolutifs. Pour les entreprises, Maroc Telecom fournit le haut débit via des accès ADSL ou des Liaisons Louées Internet (débits allant jusqu'à 155 Mbps). Aujourd'hui, le parc Entreprises connaît un fort engouement pour le produit ADSL compte tenu de son prix abordable et pour les services associés qu'il propose notamment l'accès sécurisé aux emails, un nom de domaine, une page web de contact, etc. Quant à la Liaison Louée Internet, elle reste appréciée des grandes structures pour la performance (très hauts débits symétriques et garantis) et la sécurité de bout en bout qu'elle procure.

L'hébergement des sites Internet des entreprises est également pris en charge par Maroc Telecom avec deux types de solutions : l'hébergement mutualisé (sur une plateforme Maroc Telecom) ou dédié (achat ou colocation d'un serveur), permettant aux entreprises d'être visibles sur Internet, tout en minimisant le coût.

Outre les offres d'accès et d'hébergement des entreprises, Maroc Telecom propose une gamme complète d'options supplémentaires, dont : l'adresse IP fixe, le nom de domaine national et international, des adresses e-mails, etc.

Tarifs Internet

Ces six dernières années, Maroc Telecom a conduit une politique de baisse tarifaire sur l'ensemble des gammes de produits.

Le tableau ci-dessous présente les principaux tarifs d'accès Internet en vigueur (en dirhams/mois) :

Débit	Tarifs ADSL
2 Méga	99
4 Méga	149
8 Méga	199
20 Méga	499

Services de Données

Le tableau suivant reprend l'évolution de la répartition du parc de services de transmission de données (hors parc interne Maroc Telecom) sur les périodes considérées :

Nombre de lignes- en milliers	2008	2009	2010	2011
Liaisons Louées nationales*	5 605	5 494	5 439	5 165
Liaisons Louées internationales*	255	233	236	163
Frame Relay	1 198	1 243	1 048	579
VPN IP	5 555	6 341	7 668	9 018

* Hors liaisons louées opérateurs

Les offres Data et Internet aux Entreprises

Services de données aux Entreprises : Maroc Telecom offre à ses clients (principalement aux Entreprises) une gamme complète de services de transmission de données aux standards technologiques les plus récents.

Liaisons Louées : Maroc Telecom propose des services de liaisons louées nationales et internationales qui intègrent la chaîne physique, le modem et la supervision des liaisons louées. Afin de répondre à la demande d'installation de centres d'appels au Maroc, des tarifs spécifiques pour les centres d'appels sont proposés ainsi qu'une offre guichet unique (« One Stop Shopping ») de liaisons louées de bout en bout avec la France, ce qui permet de simplifier la gestion opérationnelle de l'accès international pour le client.

Frame Relay : Ce service permet aux entreprises, notamment les établissements bancaires de véhiculer des flux multimédia (voix, données et images) au sein de leurs réseaux avec des débits allant jusqu'à 34 Mbps. L'offre Frame Relay offre un haut niveau de performance grâce au débit minimum garanti associé à chaque circuit virtuel permanent défini entre les points d'extrémité de la communication.

VPN IP MPLS : Maroc Telecom propose une solution de réseau privé virtuel (interconnexion de sites utilisant une infrastructure mutualisée), développée sur les protocoles IP/MPLS et commercialisée sous la gamme « IP Connexion ». Ce service est accessible via les Liaisons Louées, Marnis et l'ADSL. Maroc Telecom offre également un accès nomade sécurisé via Internet ainsi que des accès VPN IP ADSL, avec débit garanti. 2 nouvelles classes de services permettant de définir la priorité des flux sont venues enrichir le catalogue : Classe Multimedia Plus pour les applications en temps réel et Business Critique pour les applications datas sensibles en termes de délai de transit et de taux d'erreur.

LAN to LAN : S'appuyant sur le réseau en Fibres Optiques de Maroc Telecom, la solution LAN to LAN Ethernet de Maroc Telecom permet aux clients d'interconnecter leurs sites situés dans la même agglomération par des liens optiques à très haut débit (jusqu'à 1 Gb/s) avec des options de secours non dégradé en fibre optique.

Maroc Telecom a adapté ses gammes de produits et services au marché Entreprises notamment en termes de qualité de service garantie. Aujourd'hui, Maroc Telecom s'engage contractuellement envers ses clients à maintenir un haut niveau de qualité de service. Maroc Telecom mesure notamment le taux de disponibilité du réseau et se conforme sur cette disponibilité aux standards internationaux (Voir également paragraphe « 3.2.1.6 : Infrastructure »).

Maroc Telecom a renforcé son offre de data internationale par l'introduction de l'offre de minute en gros permettant aux clients Centres d'appels de disposer d'une gamme de forfaits vers l'international avec des prix très avantageux.

Tarifs des services de transmission de données

La structure tarifaire des accès de transmission de données est composée des frais d'accès au service payable en une seule fois auxquels se rajoutent les frais mensuels d'abonnement en fonction des débits souscrits. Des réductions au volume et à la durée d'engagement sont applicables au frais d'abonnement mensuels.

Maroc Telecom a procédé à des baisses régulières des prix des Liaisons Louées ainsi que des autres services de données qui y sont liés. Ces baisses reflètent les évolutions technologiques et les baisses des coûts correspondantes.

Les tarifs actuels sont en ligne avec les tarifs pratiqués par les opérateurs internationaux. Ainsi, le tarif d'abonnement mensuel d'une Liaison Louée classique est passé de plus de 33 000 dirhams en 2001 à 9 000 dirhams actuellement. Soucieux de rester compétitif dans le domaine de l'offshoring, Maroc Telecom procède à des baisses significatives chaque année des prix des télécommunications internationales, ceux-là étant un élément important pour une décision d'implantation d'un Centre d'Appels délocalisé. Ainsi, le tarif d'abonnement mensuel d'une Liaison Louée Internationale 2 Mbps demi-circuit à destination de la France par exemple est passé de plus de 110 000 dirhams HT en 2003 à 57 200 dirhams HT à partir de mars 2007.

Services aux clients

Pour accompagner la diversification des services offerts à ses clients, Maroc Télécom déploie des moyens, outils et processus permettant d'anticiper et d'apporter une réponse de qualité aux différentes requêtes d'information, d'assistance, de réclamations formulées par les clients.

Centres d'appels

Pour la clientèle grand public, des centres d'appels spécialisés par produit (Fixe, Mobile et Internet) assurent les prestations d'information et d'assistance des clients. Pour le segment Entreprises, un centre d'appels dédié assure ce service avec un numéro d'accès unique.

Ces centres d'appels apportent une information sur les produits et services de Maroc Telecom, l'activation ou la modification des services souscrits, l'assistance à l'utilisation des produits et services, le service après-vente et le traitement des réclamations. Cette dernière activité s'appuie sur des centres spécialisés qui traitent les réclamations reçues via différents canaux (centres d'appels, agences, etc.)

Une attention particulière est accordée aux systèmes de gestion de la relation client (CRM) qui sont perfectionnés de manière continue afin d'optimiser la prise en charge des clients (par exemple le traitement du maximum de demandes en temps réel), contribuer à la fidélisation et proposer les offres les mieux adaptées aux besoins des clients. Pour compléter cette approche, les clients peuvent désormais gérer par eux-mêmes l'activation de certains services via des serveurs vocaux interactifs ou via le portail Internet (développement du « Selfcare »).

Facturation

Afin de simplifier la facture du point de vue du client, la fusion des factures du fixe et de l'internet en une facture unique a été introduite progressivement au cours de l'année 2010 pour le segment Grand Public. La facture électronique sera introduite à partir de 2012 et permettra aux clients (Entreprises en particulier) d'éditer leur facture à partir d'un site internet. Ce site permettra en outre aux clients d'avoir une analyse de leur consommation et son évolution dans le temps.

Paielements

Maroc Télécom offre à ses clients un large choix de moyens de paiement : paiement par prélèvement bancaire, paiement dans les agences (comprenant des bornes de paiement), paiement via le site internet de Maroc Telecom, paiement auprès d'un réseau partenaires agréées, de guichets automatiques bancaires, et enfin paiement à travers le service Mobicash (paiement à partir du terminal téléphonique).

Renseignements

Le service de renseignements téléphoniques disponible 24h/24 s'est enrichi en 2010 par l'offre de services à valeur ajoutée, la possibilité pour le client de recevoir des informations par SMS ou d'être mis en relation.

Relations avec les filiales de Maroc Telecom

Durant l'année 2011, Maroc Telecom a continué d'apporter tout son appui à ses filiales en participant à toutes les phases du développement de leurs activités internationales, notamment en matière d'offres de services roaming, d'échange de trafic, de développement de nouveaux services, de facturation et de recouvrement des services internationaux ou des moyens de lutte contre la fraude.

3.2.1.3 Variations saisonnières

Au Maroc, les périodes de retour des Marocains résidant à l'étranger, la quinzaine précédant Aïd Al Adha, et les mois d'été connaissent traditionnellement une activité soutenue (mobile et téléphonie publique essentiellement), tandis que le mois du Ramadan est un point bas de consommation tant au niveau du fixe que du mobile.

3.2.1.4 Environnement réglementaire et dépendances éventuelles

Le cadre réglementaire des télécommunications au Maroc

Le présent chapitre constitue un résumé du cadre légal en matière de télécommunications au Maroc et ne décrit pas ce cadre légal de manière exhaustive.

Présentation générale

Le Maroc s'est doté, depuis l'adoption de la loi n° 24-96 du 7 août 1997 (dite «loi 24-96») qui a dissout l'Office National des Postes et Télécommunications («l'ONPT»), d'un cadre réglementaire moderne instaurant les conditions d'une libéralisation du secteur des télécommunications.

La dissolution de l'ONPT a entraîné la création de trois entités juridiques distinctes que sont Itissalat Al-Maghrib (Maroc Telecom), société anonyme de droit privé, Barid Al Maghrib (La Poste, ci-après «BAM»), établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications («ANRT»), établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, dont la mission consiste essentiellement en la régulation du secteur des télécommunications.

Sur le plan réglementaire, le processus de libéralisation s'est poursuivi par l'adoption d'une série de décrets d'application, portant sur le fonctionnement de l'ANRT, l'interconnexion, les conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications, la fourniture des services à valeur ajoutée et la fourniture des liaisons louées.

En novembre 2004, la loi 24-96 a été modifiée et complétée par la loi 55-01, parachevant ainsi le processus de libéralisation initié en 1997, notamment par la clarification du cadre législatif existant. En 2005, les décrets relatifs à l'interconnexion et aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications ont été modifiés et complétés, respectivement, par les décrets n° 2-

05-770 et n° 2-05-771 du 13 juillet 2005, et un nouveau décret n° 2-05-772 du 13 juillet 2005, relatif à la procédure suivie devant l'ANRT en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique, a été adopté.

Encadrée par une Note d'Orientations Générales couvrant la période 2004-2008, la libéralisation du secteur des télécommunications au Maroc s'est matérialisée par l'attribution de deux licences de téléphonie fixe, de trois licences de réseaux de 3ème génération (UMTS) et d'une 3ème licence mobile de 2ème génération, ainsi que par la mise en œuvre des principaux leviers de régulation, à savoir le dégroupage, la portabilité des numéros et la présélection du transporteur.

La seconde Note d'Orientations Générales, couvrant la période allant jusqu'à fin 2013, a été approuvée par le Conseil d'Administration de l'ANRT lors de sa session du 19 janvier 2010 et rendue publique le 25 février 2010.

Les nouvelles orientations générales retenues s'articulent autour des axes suivants :

1- Mesures de régulation :

- Partage des infrastructures, baisse des tarifs de dégroupage, amélioration des délais de portabilité actuellement en vigueur, baisse significative des tarifs d'interconnexion avec introduction d'une asymétrie temporaire jusqu'en 2013, et renforcement du contrôle des offres de détail et des promotions.

2- Mesures de libéralisation :

- Fixe : arrivée d'opérateurs de nouvelle génération et/ou d'opérateurs d'infrastructures envisagée à partir de 2011 (après réalisation d'études) ;
- Mobile : attribution des fréquences mobiles de 4ème génération aux opérateurs mobiles existants intéressés ;
- VSAT : révision des plafonds du chiffre d'affaires autorisé pour la téléphonie et autorisation éventuelle d'utilisation de la boucle locale radio dans le cadre des projets à réaliser dans le cadre du service universel et possibilité d'attribution de nouvelles licences GMPCS ou VSAT suite à un appel à concurrence.

3- Développement de l'Internet très haut débit : lancement d'un plan d'actions National comportant notamment :

- La facilitation du déploiement des infrastructures très haut débit par la clarification du régime de l'occupation du domaine public et l'accès des opérateurs aux sites publics ;
- L'élaboration de modèles de financement de ces infrastructures ;
- La définition de modèles pour l'établissement et l'exploitation des infrastructures en fonction des zones, et la mise en place de régimes spécifiques pour les gestionnaires d'infrastructures dans ces zones ;

A noter que l'ANRT a lancé un appel d'offre ouvert en date du 16 novembre 2010 qui a pour objet d'établir les études nécessaires à la réalisation du plan d'actions National susmentionné.

4- Service Universel :

- élaboration de lignes directrices à partir de 2011 pour la fixation des projets de service universel pour la période 2012 - 2016.

5- Révision du cadre législatif et réglementaire :

Dans le cadre de l'application de la note d'orientation Générale pour le développement du secteur des télécommunications à l'horizon 2013, publié le 25 février 2010, l'ANRT a consulté les ERPT sur une série de propositions de révision du cadre réglementaire regroupées en un projet de Loi et trois projets de Décrets :

- Projet de Loi modifiant et complétant la loi n°24-96 relative à la Poste et aux Télécommunications;
- Projet de Décret relatif à l'Interconnexion des réseaux de télécommunications ;
- Projet de Décret relatif aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications ;

- Projet de Décret modifiant et complétant le Décret n°2-05-772 relatif à la procédure suivie devant l'ANRT en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique.

La révision porte sur la réglementation des télécoms, mais aussi l'urbanisme, l'aménagement du territoire et l'occupation du domaine public:

Régimes applicables à l'établissement et l'exploitation de réseaux et services de télécommunications au Maroc

La loi 24-96, telle que complétée et modifiée, met en place des régimes distincts en fonction de la nature des réseaux et services de télécommunications.

Les réseaux et services soumis à une licence

- **Description générale**

L'établissement et l'exploitation de tous réseaux publics de télécommunications empruntant le domaine public ou utilisant le spectre des fréquences radioélectriques sont soumis à licence (attribuée par décret).

Une licence ne peut être délivrée qu'à l'issue d'une procédure d'appel à la concurrence diligentée par l'ANRT. Les licences sont délivrées par décret du Premier Ministre. Elles sont personnelles et ne peuvent être cédées à un tiers que par décret.

Outre le cahier des charges, qui précise notamment les conditions d'établissement du réseau et de fourniture du service, les zones de couverture et les calendriers de réalisation, les fréquences radioélectriques et les blocs de numéros attribués, les contreparties financières et modalités de paiement y afférentes, la durée de la licence et les conditions de son renouvellement, le titulaire de la licence doit respecter l'ensemble du cadre réglementaire susmentionné.

Licences de Maroc Telecom

En vertu de la loi 24-96, les réseaux et services de télécommunications exploités par l'ONPT, à savoir principalement le réseau et les services de télécommunications fixes et le réseau et les services de télécommunications mobiles, ainsi que le droit d'usage des fréquences radioélectriques attribuées ou assignées à l'ONPT, ont été transférés à Maroc Telecom.

Compte tenu de son statut d'opérateur historique, Maroc Telecom dispose d'un cahier des charges spécifique approuvé par le Décret n°2-97-1028 du 25 février 1998, modifié par le décret n°2-00-1333 du 9 octobre 2000 et par le décret n°2-05-1455 du 21 avril 2006, qui définit les conditions d'exploitation de tous les réseaux et services exploités initialement par l'ONPT.

Ce cahier des charges précise les conditions dans lesquelles Maroc Telecom établit et exploite, pour une durée indéterminée :

- les services de télécommunications fixes terrestres (y compris les services de transmission de données, de liaisons louées et le réseau numérique à intégration de services) aux niveaux local et national,
- le service du télégraphe,
- le service du télex,
- les services de radiocommunications maritimes,
- les services de téléphonie mobile de norme GSM,
- les services de télécommunications internationales.

Il est à noter que les services de téléphonie mobile de norme NMT et les services du télex et du télégraphe ont été arrêtés et que Maroc Telecom a demandé à l'ANRT de cesser la fourniture du

service de radiocommunications maritimes (*la procédure de cessation est en cours et Maroc Telecom est indemnisé conformément aux dispositions réglementaire en vigueur*) et celui de la transmission de données X25 dont la maintenance ne peut plus être assurée.

Maroc Telecom dispose en outre d'une licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications utilisant les technologies de troisième Génération (3G). Cette licence lui a été attribuée par le décret n° 2-06-498 du 29 décembre 2006.

Les autres licences concédées

- Téléphonie mobile de type GSM (2G) : attribution d'une licence à Médi Telecom en août 1999, pour une durée de 15 ans renouvelable, étendue à 25 ans en 2005, et d'une licence à Wana en février 2009 (ouverture commerciale en février 2010).

- Téléphonie fixe Nouvelle Génération : attribution en 2005 de deux licences Nouvelle Génération de téléphonie fixe :

- une licence fixe incluant la boucle locale (sans mobilité restreinte), le transport national et le transport international, à Médi Telecom I, en juillet 2005 ;
- une licence fixe incluant la boucle locale (avec et sans mobilité restreinte), le transport national et le transport international, à Wana, en septembre 2005.

- Téléphonie Mobile de type 3G : outre la licence attribuée à Maroc Telecom (voir supra), deux autres licences mobiles 3G ont été octroyées aux opérateurs en place Médi Telecom et Wana en 2006.

- Entre 1999 et fin 2002, cinq licences ont été délivrées à des opérateurs exploitant des réseaux de télécommunications par satellite de type GMPCS, trois licences ont été attribuées à des opérateurs exploitant les réseaux de télécommunications par satellite de type VSAT et deux licences ont été délivrées à des opérateurs exploitant les réseaux radioélectriques à ressources partagées (3RP).

Enfin, une licence régionale pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau 3RP a été attribuée en février 2008 à la société Cires Telecom sur la région Tanger-Tétouan.

Les réseaux et services soumis à autorisation

L'établissement et l'exploitation de tout réseau indépendant, à l'exception des réseaux internes, sont soumis à autorisation de l'ANRT, les réseaux indépendants étant des réseaux de télécommunications sans but commercial, exclusivement réservés à un usage privé (usage réservé à la personne qui l'établit) ou à un usage partagé (usage réservé à l'échange de communications internes au sein d'un même groupe de sociétés).

Les services soumis à déclaration

La fourniture de services à valeur ajoutée est libre, sous réserve d'une déclaration préalable faite à l'ANRT et de leur conformité à la réglementation en vigueur. La liste des services à valeur ajoutée est fixée par le décret n°2-97-1024 du 25 février 1998 et complétée par l'Arrêté n°618-08 du 13 mars 2008 en y incluant le service « commercialisation des noms de domaine ".ma" » et comprend les services de messagerie électronique, de messagerie vocale, d'audio texte, d'échange de données informatisées, de télécopie améliorée, d'information en ligne, d'accès aux données y compris la recherche et le traitement des données, de transfert de fichiers, de conversion de protocoles et de codes, et de fourniture d'accès à l'Internet, ainsi que de commercialisation des noms de domaine '.ma'.

Les équipements ou installations soumis à agrément

Tout équipement destiné à être connecté à un réseau public de télécommunications et toute installation radioélectrique doivent faire l'objet d'un agrément préalable délivré par l'ANRT.

Les réseaux et installations libres

Les réseaux internes et les installations radioélectriques exclusivement composées d'appareils de faible puissance et de faible portée sont établis librement.

La réglementation en matière de tarifs

Les tarifs de détail des opérateurs de télécommunications sont libres, sous réserve du respect des règles de concurrence et du principe d'uniformité des tarifs nationaux. Les opérateurs ont une obligation de notification préalable desdits tarifs 30 jours avant publication et entrée en vigueur. Maroc Telecom, en tant qu'opérateur puissant, a une obligation de justification de ses tarifs au regard des coûts.

L'ANRT peut exiger des opérateurs d'apporter des modifications en cas de non-respect des règles de concurrence et du principe d'uniformité précité.

Depuis l'adoption en août 2010 des Lignes Directrices encadrant l'examen par l'ANRT des offres tarifaires des ERPT, le contrôle a priori des tarifs de détail par l'ANRT est renforcé, codifié et précisé : interdiction de la différenciation tarifaire on net / off net sur les offres mobiles prépayées (encadrement de celle sur les autres offres) ; analyse des promotions comme des offres autonomes, devant satisfaire aux mêmes conditions que ces dernières (au regard des règles de concurrence en particulier) ; encadrement de la pratique des offres couplées ; interdiction des subventions croisées ; confirmation de l'encadrement, par l'arrêté du 3 juin 2008 fixant les modalités de promotion des services de télécommunications, de la durée et de la périodicité des promotions : l'intervalle entre deux promotions est de 15 jours pour les promotions portant sur les recharges et de trois mois pour les autres, la durée maximum des promotions ne pouvant excéder trois mois, de même que les avantages concédés aux clients en vertu desdites promotions.

Il est à signaler que l'ANRT envisage de modifier les Lignes Directrices sur le contrôle tarifaire dans le sens de la généralisation de l'interdiction de la différenciation tarifaire on net / off net à tous les ERPT et la modification de certains paramètres pris en compte dans la réalisation des tests de squeeze.

En date du 19 octobre 2011, l'ANRT a notifié aux ERPT sa décision ANRT/DG/N° 05/11 relative à la transparence tarifaire et l'exactitude de la facturation des services de télécommunications prise suite à un audit de facturation effectué par l'ANRT et prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2012. La Décision porte essentiellement sur les principes suivants :

- Publication d'une brochure tarifaire unique accessible aux clients via le site web ;
- Mise en place d'un contrôle permanent de la facturation répondant aux normes internationales ;
- Contrôle terrain de la conformité aux tarifs publiés du paramétrage des publiphones à pièces et communication des résultats à l'ANRT annuellement.

Le 24 août 2011, l'ANRT a par ailleurs engagé, avec l'aide d'un cabinet d'expert international, une étude «relative à la mise en place des modalités réglementaires, techniques et tarifaires pour la revente des services de télécommunications en gros fournis par les ERPT ». Au terme de cette étude, de nouvelles offres de gros, telles que la vente de trafic en gros, et de nouveaux acteurs pourraient être introduits sur le marché marocain.

Les tarifs d'interconnexion et des liaisons louées fournies aux opérateurs tiers font quant à eux l'objet d'un encadrement via la publication d'un catalogue d'interconnexion approuvé chaque année par l'ANRT (voir ci-dessous « L'interconnexion »).

L'interconnexion

Cadre général

L'interconnexion est régie par la loi 24-96 et le décret n°2-97-1025, tel que modifié et complété par le décret n° 2-05-770 du 13 juillet 2005, qui détermine les conditions techniques et tarifaires d'interconnexion aux réseaux publics de télécommunications.

Tout exploitant d'un réseau public de télécommunications est tenu de faire droit aux demandes d'interconnexion émanant d'un titulaire d'une licence d'exploitation d'un réseau public de télécommunications. L'interconnexion doit faire l'objet d'un contrat entre les opérateurs qui a pour objet de déterminer ses conditions techniques, administratives et financières, dans le respect des principes d'objectivité, de transparence et de non-discrimination. Si un désaccord intervient entre les parties au moment de la négociation ou de l'exécution du contrat, il appartient à l'ANRT de trancher le litige y afférent.

Opérateurs puissants

Des obligations spécifiques sont imposées en matière d'interconnexion aux opérateurs désignés annuellement par l'ANRT comme exerçant une influence significative sur un marché particulier. Un opérateur est défini comme exerçant une influence significative, lorsque, pris individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs.

Les obligations spécifiques applicables aux opérateurs en situation de position dominante sont essentiellement les suivantes : publication d'une offre technique et tarifaire d'interconnexion approuvée préalablement par l'ANRT et comprenant un ensemble minimum de prestations (liaisons louées opérateurs, co-localisation, sélection du transporteur, portabilité des numéros et dégroupage de la boucle locale), orientation des tarifs vers les coûts et séparation comptable. Les Lignes Directrices encadrant l'examen par l'ANRT des offres tarifaires des ERPT (voir supra) imposent par ailleurs aux opérateurs exerçant une influence significative sur un marché particulier le respect d'une obligation de répliquabilité de leurs offres de détail par les opérateurs tiers (tenant compte des tarifs en vigueur sur les marchés de gros, ce qui donne lieu à la mise en œuvre de tests de ciseaux tarifaires dans le cadre du contrôle a priori exercé par le régulateur sur les offres de détail).

La liste des marchés particuliers arrêtée par l'ANRT au titre des années 2012, 2013 et 2014 comporte les marchés suivants :

- Le marché des terminaisons fixes y compris mobilité restreinte;
- Le marché des terminaisons mobile voix ;
- Le marché des terminaisons mobile SMS ;
- Le marché de gros des liaisons louées.

Pour l'année 2012 la décision de l'ANRT désigne, comme indiqué ci-après, les ERPT exerçant une influence significative sur les marchés particuliers de télécommunications (et donc soumis à des contraintes de publication d'une OTT, d'orientation vers les coûts et de répliquabilité):

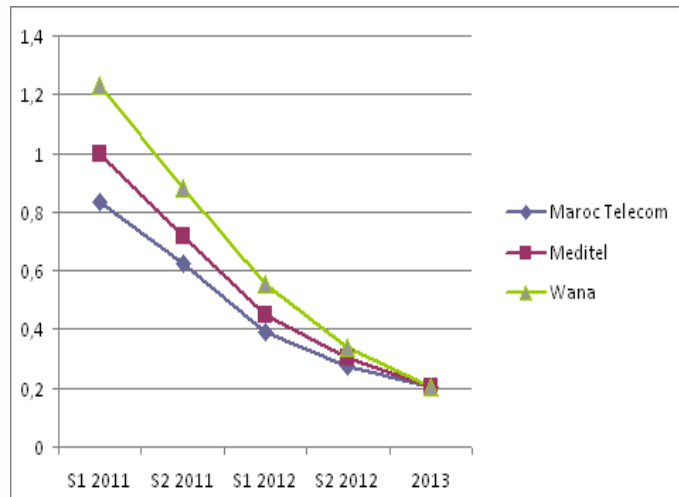
- IAM sur le marché du fixe (y compris MR) ;
- IAM et Médi Telecom sur le marché mobile voix ;
- IAM et Médi Telecom sur le marché terminaison SMS ;
- IAM sur le marché de gros des LL. A ce titre, IAM est obligé d'annexer à son OTT fixe une offre de LLO et de LLA (LL d'aboutement).

Tarifs d'interconnexion

Depuis 2007, les tarifs d'interconnexion des ERPT font l'objet d'encadrements pluriannuels déterminés par l'ANRT. Ainsi, outre l'instauration d'une asymétrie tarifaire entre Maroc Telecom et Médi Telecom, la Décision de l'ANRT n°02/10 en date du 27 avril 2010 a également permis une première baisse des tarifs d'interconnexion pour la période 2010-2013, avant qu'une nouvelle Décision n°08/11, en date du 1er décembre 2011, ne viennent instaurer une nouvelle baisse desdits

tarifs, plus significative, pour la période 2012-2013.

Le graphique suivant montre l'évolution de l'encadrement des tarifs d'interconnexion mobile :



Tarifs en DH HT par minute en Heure Pleine, Tarif en Heure Creuse correspond à 50% du tarif en Heure Pleine.

En Juillet 2010, et suite à la décision de l'ANRT n°02/10 en date du 27 avril 2010, une asymétrie a été introduite entre les tarifs d'interconnexion aux réseaux mobiles respectifs de Maroc Telecom et de Médi Telecom.

Cette décision prévoit un retour à la symétrie des tarifs d'interconnexion aux réseaux mobiles des trois opérateurs en place à compter du 1er janvier 2013. Le tableau ci-dessous indique les tarifs d'interconnexion aux réseaux mobile (DH HT/minute) :

Tarif (Dirham HT/minute)		Du 01/01/2011 au 30/06/2011	Du 01/07/2011 au 31/12/2011	du 01/01/2012 au 30/06/2012	du 01/07/2012 au 31/12/2012	du 01/01/2013 au 31/12/2013
Mobile Maroc Telecom	Heures pleines	0.8317	0.6238	0.3924	0.2755	0.2022
	Heures Creuses	0.4158	0.3119	0.1962	0.1377	0.1011
Mobile Médi Telecom	Heures pleines	0.9980	0.7186	0.4520	0.3052	0.2022
	Heures Creuses	0.4990	0.3593	0.2260	0.1526	0.1011
Mobile Wana	Heures pleines	1.2309	0.8801	0.5536	0.3378	0.2022
	Heures Creuses	0.6154	0.4400	0.2768	0.1689	0.1011

Entre 2010 et 2013, les tarifs d'interconnexion au réseau mobile de Maroc Telecom afficheraient une baisse moyenne annuelle de 23%.

Le tableau ci-dessous indique l'évolution de l'encadrement des tarifs d'interconnexion fixe:

			Du 01/01/2011 au 30/06/2011	Du 01/07/2011 au 31/12/2011	du 01/01/2012 au 30/06/2012	du 01/07/2012 au 31/12/2012	du 01/01/2013 au 31/12/2013
Fixe Maroc Telecom	Heures	intra CAA	0.1155	0.1079	0.0740	0.0591	0.0471
	Pleines	Simple Transit	0.2817	0.2479	0.1645	0.1258	0.0961
		Double Transit	0.3860	0.3531	0.2411	0.1894	0.1478
	Heures	intra CAA	0.0577	0.0539	0.0370	0.0295	0.0235
	Creuses	Simple Transit	0.1408	0.1239	0.0822	0.06290	0.0480
		Double Transit	0.1930	0.1765	0.1205	0.0947	0.0739
Fixe Médi Telecom	Heures Pleines		0.2693	0.2410	0.1617	0.1252	0.0966
	Heures Creuses		0.1346	0.1205	0.0808	0.0626	0.0483
Fixe Wana	Heures Pleines		0.2693	0.2410	0.1617	0.1252	0.0966
	Heures Creuses		0.1346	0.1205	0.0808	0.0626	0.0483
Mobilité Restreinte	Heures Pleines		0.6238	0.4678	0.2277	0.1798	0.1516
	Heures Creuses		0.3119	0.2339	0.1138	0.0899	0.0758

Les tarifs d'interconnexion au réseau fixe de Maroc Telecom continueront à leur tour de baisser entre 2010 et 2013.

Il importe de souligner que l'ANRT envisage une révision de l'encadrement pluriannuel des tarifs de terminaisons fixes et mobiles avec un objectif de baisse de moitié des valeurs cibles au 1^{er} janvier 2013 (tout en maintenant les niveaux d'asymétrie initialement prévus).

Depuis 2008, l'offre technique et tarifaire d'interconnexion au réseau fixe de Maroc Telecom comprend une offre d'interconnexion par capacité, éligible au seul trafic fixe (y compris mobilité restreinte).

Les tarifs 2012 (en dirhams hors taxes/MIC/mois) sont les suivants :

	du 01/01/2012 au 30/06/2012	du 01/07/2012 au 31/12/2012
intra CAA	14 708	11 746
Simple Transit	35 310	27 003
Double Transit	57 502	45 172

Les tarifs de terminaison SMS dans les réseaux Mobile des trois opérateurs, pour la période 2012-2013 sont les suivants :

	du 01/01/2012 au 31/12/2012	du 01/01/2013 au 31/12/2013
Tarif des Terminaisons SMS (DH HT/message)	0,08	0,05

Nouvel accord d'interconnexion avec l'opérateur GMPCS Globalstar North Africa (GNA)

Un accord d'interconnexion entre IAM et GNA a été signé fin 2011 ; cet accord porte sur l'acheminement du trafic national de GNA vers les réseaux d'IAM (GNA n'étant pas autorisé à exercer une activité de transit international) et l'acheminement de l'ensemble du trafic d'IAM (y compris en provenance de l'international) vers le réseau de GNA.

Le tarif d'interconnexion de GNA est de 3,3684 DH HT/min en HP (1,6842 DH HT/min en HC).

La présélection

L'offre technique et tarifaire d'interconnexion au réseau fixe de Maroc Telecom comprend une offre

de présélection du transporteur (opérateur transportant la communication sur le réseau national et international, à l'exclusion de la boucle locale) depuis 2006 ; cependant, aucun des opérateurs tiers n'a souhaité à ce jour bénéficier de cette offre.

La numérotation et la portabilité des numéros

L'ANRT attribue aux exploitants de réseaux publics de télécommunications des numéros, blocs de numéros et préfixes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires. Ces numéros et blocs de numéros ne peuvent être transférés sans l'accord exprès préalable de l'ANRT. La portabilité des numéros fixes et mobiles est opérationnelle depuis le 31 mai 2007.

Les conditions de sa mise en œuvre ont été fixées par l'ANRT dans le cadre de ses décisions n° 10/06 du 4 octobre 2006, relatives aux modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros, et 10/07 du 18 juillet 2007, fixant les conditions tarifaires de la portabilité des numéros fixes et mobiles de Maroc Telecom et des numéros mobiles de Méditel. La première est abrogée par la décision de l'ANRT ANRT/DG n°1/11 du 1^{er} février 2011 visant essentiellement à améliorer les délais de la portabilité (passage de J+10 à J+5).

Le dégroupage de la boucle locale

Depuis le 1er janvier 2008, Maroc Telecom dispose d'une offre technique et tarifaire d'accès total et partagé à sa boucle locale, approuvée par l'ANRT au même titre que ses offres techniques et tarifaires d'interconnexion. Une convention est actuellement en cours d'élaboration entre Maroc Telecom et Wana pour la mise en œuvre de ce service. Les tarifs d'abonnement mensuels en 2011 sont de 20 DH HT pour le dégroupage partiel et de 73 DH HT pour le dégroupage total.

La mise à disposition d'infrastructures

La loi 55-01 modifiant et complétant la loi 24/96 a introduit une disposition aux termes de laquelle les personnes morales de droit public, les concessionnaires de services publics et les exploitants de réseaux publics de télécommunications ont l'obligation, dans la mesure où elle ne perturbe pas l'usage public, de mettre à la disposition des exploitants de réseaux publics de télécommunications qui en font la demande les servitudes, emprises, ouvrages de génie civil, artères et canalisations, points hauts, etc, dont ils disposent en vue de l'installation et de l'exploitation de matériels de transmission. La mise à disposition doit être faite dans des conditions techniques et financières acceptables, objectives et non discriminatoires, qui assurent des conditions de concurrence loyale. L'objectif de cette disposition est de faciliter l'accès des opérateurs de télécommunications aux infrastructures alternatives dont disposent certains organismes tels que l'Office National de l'Electricité, l'Office National des Chemins de Fer, les Autoroutes du Maroc, mais aussi d'encadrer le partage d'infrastructures entre les opérateurs de télécommunications. L'ANRT est compétente pour trancher tout litige y afférent. En vertu de cette disposition, Maroc Telecom a signé en 2011 avec Médi Telecom et Wana des accords de partage de sites radio situés essentiellement en zones rurales et sur les axes routiers.

La séparation comptable

Aux termes du décret n°2-97-1026 tel que modifié et complété par le décret n° 2-05-771 du 13 juillet 2005 et n°2-97-1025 tel que modifié et complété par le décret n° 2-05-770 du 13 juillet 2005, les opérateurs ont l'obligation de tenir une comptabilité analytique qui permet de déterminer les coûts, produits et résultats de chaque réseau exploité ou service offert. Les comptes annuels doivent être soumis, pour audit, à un organisme désigné par l'ANRT.

Le service universel

Le service universel comprend au minimum un service téléphonique d'une qualité spécifiée, à un prix

abordable ; il comprend également le service permettant l'accès à l'Internet, l'acheminement des appels d'urgence, et la fourniture d'un service de renseignement et d'un annuaire sous forme imprimée ou électronique (ces deux derniers services étant obligatoires). Un service de cabines téléphoniques installées sur la voie publique doit également être assuré, toute suppression de cabine publique étant soumise à l'autorisation de l'ANRT.

La loi 55-01 modifiant et complétant la loi 24/96 a institué le principe du « pay or play » et fixé à 2% du chiffre d'affaires hors taxes (net des frais d'interconnexion, des ventes de terminaux et des reversements des services à valeur ajoutée) la contribution des exploitants de réseaux publics de télécommunications au service universel.

Ces derniers peuvent donc soit réaliser eux-mêmes les missions de service universel, soit payer une contribution versée sur un compte d'affectation spécial (dénommé « Fonds de SU »).

Les modalités de réalisation des missions de service universel sont fixées, pour chaque exploitant, dans un cahier des charges particulier qui est approuvé par décret. Pour les années 2008-2011, l'ANRT a lancé une consultation de l'ensemble des opérateurs nationaux pour la réalisation d'un vaste programme de service universel intitulé « PACTE », visant à la couverture en services téléphoniques et d'accès à Internet de l'ensemble des zones blanches au Maroc, soit 9 263 localités. Le Comité de Gestion du Service Universel a retenu Maroc Telecom pour 7 338 d'entre elles, pour un montant global de 1,159 milliard de dirhams, à déduire de sa contribution au service universel pour les années 2008-2011.

En vertu de la résolution du Comité de Gestion du Service Universel des Télécommunications n°CGSUT-03/2011/1, prise lors de sa 8^{ème} session du 11 juillet 2011, ledit Comité a donné son accord pour reporter au 30 juin 2012, la date de mise en service des installations et équipements concernés par le projet susvisé,

Les conventions conclues entre Maroc Telecom et l'ANRT relatives aux programmes PACTE au titre des années 2008, 2009 2010 et 2011, ont été modifiées en conséquence.

Afin de respecter ce nouveau délai, des réunions ont été tenues entre les autorités locales de certaines Régions du Sud (Agadir et Guelmim), les services d'IAM et les services provinciaux et préfectoraux de l'ONE ainsi que les Eaux et forêts pour accélérer l'électrification et résoudre les problèmes des terrains.

A noter par ailleurs que Maroc Telecom a répondu en décembre 2010 à une consultation complémentaire de l'ANRT pour la couverture de 564 localités additionnelles relevant du programme PACTE, initialement dévolues à un opérateur tiers. Cette consultation n'étant pas aboutie, l'ANRT, a lancé une nouvelle consultation en décembre 2011 pour desservir les mêmes localités par le déploiement des Centre d'accès communautaires.

Le 15 mars 2012, l'ANRT revient pour demander à Maroc Telecom de déposer, s'il le souhaite, une offre pour la couverture desdites localités en utilisant le réseau GSM. Maroc Telecom a répondu à la consultation en date du 30 mars 2012.

A signaler qu'une fois le programme PACTE achevé, l'ANRT adoptera des lignes directrices pour la fixation des projets de Services Universels pour la période 2012-2016 (Note d'Orientations Générales à horizon 2013 – voir supra).

Après la réalisation de la deuxième phase du programme GENIE, lancée en 2009, l'ANRT a lancé une nouvelle consultation pour la réalisation de la troisième phase de ce programme qui consiste en l'introduction et la généralisation des technologies d'information et de la communication au sein de l'enseignement et selon le Plan d'Urgence du Ministère de l'Education Nationale (MEN).

Au titre de la deuxième phase du programme, Maroc Telecom a signé, le 26 juillet 2010, deux conventions, l'une avec l'ANRT, l'autre avec cette dernière et le MEN, pour la mise en œuvre de ce programme, qui porte sur l'équipement de 396 établissements scolaires. Maroc Telecom a réalisé ce programme en partenariat avec la société Wincor Nixdorf.

Le 4 avril 2011, l'ANRT a lancé une consultation pour la réalisation de la troisième phase de ce programme à laquelle Maroc Telecom avait répondu. Le projet étant mis en attente, aucune réponse officielle de la part de l'ANRT n'a été donnée à ce jour.

En outre, Maroc Telecom contribue à la réalisation des programmes « Nafid@ » et « INJAZ », retenus par le CGSUT comme programmes de Service Universel et financés en partie par le FSUT. Ces programmes concernent notamment la généralisation des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement :

- Le programme INJAZ est destiné aux étudiants du second cycle universitaire dans le domaine de l'ingénierie, des sciences et des TIC, et consiste à mettre à leur disposition un accès au service Internet haut débit Mobile et un ordinateur portable. Le nombre d'étudiants équipés à fin 2010 est de 11 646.
- Le programme Nafid@, complémentaire au programme GENIE, est destiné à encourager la famille de l'enseignement à utiliser les TIC dans le système éducatif et consiste à mettre à sa disposition les moyens appropriés à cet effet (ordinateurs portables, accès Internet). Le nombre de connexions Nafid@ fournies par IAM à fin 2010 est de 122 119.

Les contributions à la recherche, à la formation et à la normalisation en matière de télécommunications

La loi 55-01 modifiant et complétant la loi 24/96 précise que la contribution des exploitants de réseaux publics de télécommunications au titre de la formation et de la normalisation est fixée à 0,75% du chiffre d'affaires hors taxes, net des frais d'interconnexion, réalisé au titre des activités de télécommunications objet de leur licence. La contribution au titre de la recherche est fixée à 0,25% du chiffre d'affaires susmentionné. Ce montant est versé sur un compte d'affectation spécial pour la recherche. Les exploitants qui réalisent, pour un montant équivalent, des programmes de recherche, dans le cadre de conventions passées avec des organismes de recherche dont la liste est arrêtée par voie réglementaire, sont exonérés de ce paiement.

A noter que depuis 2007 Maroc Telecom ne passe plus de convention avec ces organismes et verse l'intégralité de la contribution susmentionnée au compte d'affectation spéciale pour la recherche.

L'identification des clients

L'ANRT a notifié aux ERPT la Décision n° 04/11 en date du 13 juillet 2011 relative à l'identification des clients mobiles 2G et 3G, qui comprend les principales dispositions suivantes :

- à partir du 1er octobre 2011, l'identité du titulaire de toute carte SIM ou modem USB 3G/3G+ doit être établie et portée sur la base de données clients des opérateurs dans un délai de trois mois après activation ; à défaut, les cartes SIM ou modems concernés seront désactivés ;
- les opérateurs disposent d'un délai de 12 mois à compter du 1er janvier 2012, pour procéder à l'identification complète de leur parc, avec un objectif d'identification de 25% de leur parc non identifié par trimestre, et communication à l'ANRT d'un reporting semestriel ; en cas de non-respect des objectifs trimestriels, l'opérateur concerné pourra se voir interdire la commercialisation des cartes pré activées jusqu'à résorption du déficit trimestriel constaté ;
- en cas de non-respect des dispositions de la décision, l'opérateur contrevenant s'expose aux sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Les trois opérateurs ont indiqué à l'ANRT, via leur association MATI, qu'il sera difficile d'identifier les clients dans les conditions prévues par ladite décision et dans les délais impartis, et que l'atteinte de tels objectifs requiert une implication effective de l'ANRT dans la communication sur le projet.

Le 22 mars 2012 et fin de respecter les dispositions de la décision susvisée, Maroc Telecom a, à nouveau, demandé à l'ANRT son concours par la mise en place d'une nouvelle action de communication/sensibilisation, à l'instar de celle qu'elle a mené précédemment.

L'ANRT a lancé un appel d'offre ouvert afin de désigner un expert chargé de la vérification du système de gestion du parc d'abonnés mobiles GSM et 3G des trois opérateurs, et ainsi, leur

application de la décision de l'Agence relative à l'identification des abonnés et aux modes de comptabilisation du parc d'abonnés Mobile. Il est à noter que l'expert choisi devra éventuellement faire une proposition de modification de ladite décision, dans le cas où l'audit en révèle la nécessité

L'Autorité Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT)

La loi 24-96 a institué auprès du Premier Ministre (devenu Chef du Gouvernement en vertu de la nouvelle constitution) un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière et soumis à la tutelle et au contrôle financier de l'Etat : l'ANRT.

Organes de l'ANRT

Le Conseil d'Administration est composé, outre son président, de sept représentants de l'Etat de rang ministériel et de cinq personnalités nommées par décret pour une période de cinq ans. Il est présidé par le Premier Ministre et fixe les orientations générales de l'ANRT et son programme annuel d'activité.

Le Comité de Gestion assiste le conseil d'administration et a notamment pour mission de trancher les litiges relatifs à l'interconnexion. Le Directeur Général de l'ANRT est l'organe exécutif de l'ANRT. Les recours pour excès de pouvoir contre les décisions de l'ANRT sont portés devant le tribunal administratif de Rabat.

Missions de l'ANRT

L'ANRT, organe de régulation du secteur des télécommunications, a classiquement pour missions d'élaborer le cadre légal et réglementaire (projets de lois, de décrets, d'arrêtés ministériels dans le secteur des télécommunications, cahiers des charges des opérateurs, etc.) du secteur des télécommunications, de contrôler et veiller au respect de la réglementation et de la concurrence loyale entre opérateurs, et de trancher les litiges y afférents.

L'ANRT prépare les procédures d'attribution de licences par appel à concurrence, instruit les demandes de licences, et reçoit les déclarations préalables pour les activités relevant du régime déclaratif. Elle délivre les autorisations et prépare les licences et cahiers des charges correspondants. Elle assure le suivi du respect des termes des licences par les exploitants.

Elle fixe les spécifications techniques et administratives d'agrément des équipements terminaux, des installations radioélectriques et d'une manière générale les règles techniques applicables aux réseaux et services de télécommunications. Elle est en charge de la gestion et de la surveillance du spectre des fréquences radioélectriques et attribue les fréquences radioélectriques.

Dans le cadre de sa mission de contrôle du respect de la réglementation, l'ANRT est investie d'un droit d'information élargi assorti d'un pouvoir de sanction. Dans l'hypothèse où les informations exigibles des opérateurs ne sont pas transmises, ou le sont avec retard, la loi 55-01 permet en effet au Directeur Général de l'ANRT de prononcer des amendes (l'échelle des peines allant de 20 000 à 100 000 dirhams en fonction de l'information non transmise).

Elle intervient par ailleurs dans le cadre des procédures pouvant être engagées à l'encontre des opérateurs de télécommunications en cas de non-respect de la réglementation en vigueur : tout opérateur qui ne respecte pas la réglementation en vigueur s'expose à certaines sanctions. En premier lieu, un avertissement adressé par le Directeur Général de l'ANRT. En deuxième lieu, une amende égale au maximum à 1% du chiffre d'affaires hors taxes net des frais d'interconnexion, tel que déclaré l'année précédente. Dans ce cas, le Directeur Général de l'ANRT saisit le procureur du Roi du tribunal de Première Instance de Rabat aux fins d'engager les poursuites et peut se constituer partie civile. Cette amende est portée au double si l'opérateur est en état de récidive. En troisième lieu, la suspension totale ou partielle de sa licence pour une durée de 30 jours au plus, la suspension temporaire de la licence ou la réduction de sa durée dans la limite d'une année, ou le retrait définitif

de sa licence.

La suspension de licence est prononcée par l'autorité gouvernementale compétente, sur proposition du Directeur Général de l'ANRT, et le retrait est prononcé par décret sur proposition du Directeur Général de l'ANRT. L'ANRT a enfin pour mission de trancher les litiges en matière d'interconnexion et de partage des infrastructures. A noter que la loi 55-01 étend le champ de la compétence contentieuse de l'ANRT au respect des dispositions relatives à la concurrence qui figurent dans la loi n° 6-99 sur la liberté des prix et de la concurrence (ententes, abus de position dominante et contrôle des concentrations).

Règlement des différends

La procédure suivie devant l'ANRT en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique, tenant compte notamment des nouvelles compétences de l'ANRT en matière de concurrence, est décrite dans le décret n° 2-05-772 du 13 juillet 2005.

Le 21 juin 2010, Wana a introduit auprès de l'ANRT une saisine à l'encontre de Maroc Telecom et de Médi Telecom pour pratiques anticoncurrentielles inhérentes aux durées d'engagement et aux clauses de sortie des contrats mobiles postpayés. Selon Wana, des durées d'engagement excessives (12 et 24 mois) assorties de pénalités de sortie élevées (frais d'abonnement restants jusqu'à la fin du contrat) auraient pour effet de verrouiller le marché mobile postpayé et constitueraient ainsi une pratique anticoncurrentielle. Maroc Telecom a fait valoir que le taux de churn observé sur ce marché, comparable à celui observé dans les marchés européens, témoigne de l'absence de verrouillage dudit marché, et que les durées d'engagements et clauses de sorties figurant dans ses contrats sont conformes à la pratique internationale et fondés sur la nécessité de recouvrer les coûts, en particulier celui de la subvention du terminal. Le rapport établi par le rapporteur de l'ANRT en décembre 2010 semble lui donner raison puisque les durées d'engagement de 12 et 24 mois ne sont pas remises en cause et que les frais de sortie pratiqués par Maroc Telecom ne sont partiellement remis en cause que pour les engagements de 24 mois (dans l'hypothèse où le client résilie après le 12ème mois, il ne devra payer que la différence entre les prix d'acquisition respectifs du terminal sous contrats de 12 et de 24 mois selon l'ANRT). La décision de l'ANRT n°08/11 du 24 février 2011, notifiée aux opérateurs le 28 février 2011, est conforme aux préconisations du rapporteur ci-dessus. Les opérateurs ont un délai d'un mois, à partir de la date de notification, pour mettre leurs contrats en conformité avec la décision et les soumettre à l'ANRT.

En date du 19 mai 2011, l'ANRT a notifié à Maroc Telecom une saisine introduite à son encontre par l'opérateur Médi Telecom en raison du refus par IAM d'ouvrir à l'interconnexion de ses réseaux son « service de renseignements 2424 ».

Le refus de Maroc Telecom était justifié, outre par des obstacles techniques liés à l'ouverture à l'interconnexion des numéros courts, par le fait que le service de renseignements de Médi Telecom n'était pas conforme, dans son contenu, à la réglementation y afférente.

Le traitement de ce litige a abouti à la signature d'une conciliation entre Maroc Telecom et Médi Telecom, consacrant l'ouverture à l'interconnexion de ce service et la réalisation concomitante, par un expert indépendant mandaté par l'ANRT, d'une étude juridique portant sur la licéité de ce service. Cette étude a conclu à l'absence d'illégalité du service fourni par Médi Telecom via le numéro court « 2424 ».

3.2.1.5 Distribution et communication

Distribution

Organisation

Maroc Telecom dispose du plus grand réseau de distribution sur le plan national, Il comprend pour la vente directe et indirecte de plus de 71 000 points de distribution. En 2011, les différents canaux de

distribution Maroc Telecom se répartissent comme suit :

- Le réseau direct composé de 360 agences. Ce réseau est en plein développement : chaque année de nouvelles agences sont créées et des anciennes sont réaménagées ;
- Le réseau indirect formé de commerces de proximité indépendants liés par des accords d'exclusivité et gérés par l'agence commerciale la plus proche. Une partie importante de ces revendeurs exerce aussi une activité de téléboutique Maroc Telecom ;
- Des distributeurs structurés à l'échelle nationale et dont les télécommunications ne sont pas l'activité principale tels que (Altadis, M2T et CanalM...) ;
- Des distributeurs régionaux opérant dans le domaine des télécoms pour les entreprises et couvrant les régions de Rabat, Tanger, Marrakech, Settat, Casablanca et Fès ;
- Deux distributeurs nationaux dont l'activité concerne les différents segments de clientèle et toutes les gammes de produits et services Maroc Telecom ;
- Et quatre partenaires pour la vente et l'installation de produit PABX.

Stratégie de distribution

L'étendue et l'organisation du réseau de distribution de Maroc Telecom constituent un atout stratégique majeur pour la société. La stratégie de distribution de l'opérateur est principalement articulée autour des axes suivants :

- développer son réseau direct d'agences en créant tous les ans de nouvelles agences et en réaménageant les anciennes pour satisfaire au maximum ses clients tout en suivant les tendances technologiques,
- accroître la distribution numérique via les réseaux indirects pour plus de proximité avec les clients, • renforcer le rôle de tous ses acteurs directs ou indirects pour promouvoir ses offres et répondre aux besoins de tous,
- diversifier les supports de distribution (Recharge électronique, GAB, recharge express, recharge en ligne, bornes de paiements etc.), et
- assurer une synergie entre les canaux directs et indirects afin d'offrir aux clients une très bonne qualité de service.

Réseau de distribution direct

A fin décembre 2011, Maroc Telecom dispose d'un réseau direct de 360 agences sur l'ensemble du territoire national, structuré et organisé pour répondre au besoin de proximité et assurer une large couverture des clients. Ces agences se répartissent comme suit : 299 agences destinées au grand public, 36 agences dont la principale clientèle est constituée par les revendeurs et 25 agences entreprises. Ce réseau compte également 4 agences Grands Comptes au périmètre d'action national.

Réseau de distribution indirect

A la fin de l'année 2011, le réseau de distribution indirect dispose d'un large panel de revendeurs, de téléboutiquiers et de distributeurs régionaux et nationaux :

Le réseau des téléboutiques, dont l'activité principale est l'exploitation d'un service de téléphonie publique agréé par Maroc Telecom, distribue également des cartes prépayées Fixe et au téléphone Mobile et des abonnements Fixe.

Le réseau des revendeurs est essentiellement composé de buralistes, commerces de proximité, libraires et autres promoteurs de produits télécoms et électroniques ayant signé une convention pour

la commercialisation des produits et services Maroc Telecom.

Le réseau indirect a atteint plus de 71 000 revendeurs du prépayé référencés par Maroc Telecom en 2011, dont près de 60 000 revendeurs utilisant le service Recharge Express.

Des accords sont signés avec chaque partenaire et ont permis de resserrer le maillage du réseau et de se doter d'une distribution au niveau local. La rémunération correspond à des commissions sur les produits et services vendus.

En 2011, Maroc Telecom a conclu des accords avec deux nouveaux partenaires pour la commercialisation de la recharge dématérialisée depuis l'international.

Accords de distribution

Au 31 décembre 2011, Maroc Telecom était lié par des accords de distribution avec les sociétés suivantes :

Société	Nature de la société	Date de l'accord de partenariat	Produits Maroc Telecom distribués
GSM Al-Maghrib	Distribution de produits télécoms	11/2003	Cartes prépayées Mobile et Fixe Abonnement Mobile, Fixe et Internet; recharge électronique.
Barid Al-Maghrib	Poste marocaine	06/2003	Cartes prépayées Mobile et Fixe
Mahatta (groupe Total Maroc)	Stations-services	07/2002	Cartes prépayées Mobile et Fixe
Altadis Maroc	Fabrication et distribution de tabac au Maroc	11/2003	Cartes prépayées Mobile et Fixe
Canal Market	Monétique, distributeur de recharge électronique	11/2002 11/2006	Recharge électronique Mobile et Fixe Abonnement Mobile, Fixe et Internet Entreprises - Région de Marrakech
Sicotel	Distributeur de produits télécoms	11/2006	Cartes prépayées Mobile et Fixe Abonnement Mobile, Fixe et Internet
Lineatec	Distributeur de produits télécoms	11/2006 11/2008	Cartes prépayées Mobile et Fixe, Abonnement Mobile, Fixe et Internet Entreprises - Régions de Rabat et Tanger Abonnement Mobile, Fixe et Internet Entreprises - Régions de Casablanca et Fès
M2T	Services de proximité à la clientèle (paiements factures...)	23/04/2010	Produit Mobile (E-recharge et on line)
MTC	Commerce électronique sur Internet	23/06/2010	Recharge Mobile, Fixe & Internet
w-HA (Orange)	Opérateur Télécom Français	06/12/2010	Ticket transfert pour recharge Mobile
SFR	Opérateur Télécom Français	09/03/2011	Transfert de crédit par SMS
Transfer To	Distributeur de produits télécoms à l'international	11/02/2011	Transfert de recharge depuis l'international

Communication

Premier annonceur au Maroc, Maroc Telecom consacre une part importante de son budget à la

communication Produits Mobile, Fixe et Internet, à destination des cibles Grand Public et Entreprises, ainsi qu'à la communication Institutionnelle, financière et interne.

L'activité communication est prise en charge par les entités suivantes :

Direction de la Communication Institutionnelle et Produits

- Elaboration des campagnes de communication pour les offres de produits et services à destination de toutes les catégories clients ;
- Stratégie et élaboration de la communication Institutionnelle, par les publications institutionnelles (Publication des résultats, Maroc Telecom en Bref, etc.), et par l'accompagnement des actions sponsorings initiées par la Direction Sponsoring et Evènementiel ;
- Elaboration et suivi de la stratégie de communication, tous supports - affichage, audiovisuel, presse et internet - ainsi que de la charte graphique relative à chacun des supports.

Direction Sponsoring et Evènementiel

- Mise en œuvre du plan d'action sponsoring ;
- Achat d'espace Media, tous supports confondus ;
- Organisation des événements publics de Maroc Telecom.

Direction Marketing

- Elaboration des briefs de communication relatifs aux offres/ promotions MT ou co-branding en précisant les objectifs marketings et communication ainsi que le dispositif de communication souhaité.
- Veille au respect des éléments marketing (positionnement produit/ clarté du message véhiculant l'offre/ Compréhension du message auprès de la cible concernée) dans le cadre de la conception des campagnes Produits MT et co-branding.
- Gestion dynamique du parc d'affichage urbain en collaboration avec la DES, ainsi que le suivi du déploiement des campagnes MT en tenant compte de la priorité de lancement de chaque campagne et de son importance dans le parc d'affichage (campagne majeure/ mineure)
- Développement et gestion du plan d'animation Forfait Arriyadi et Universal Music : animation Megamall, organisation des packages Forfait Arriyadi (hôtels et matchs), opération clasico Madrid, Week end à Paris pour les concerts de Enrique et Rihanna ...
- Gestion du partenariat avec Mega mall : Gestion du contrat et de la réservation des espaces publicitaires
- Animation et fidélisation du parc Mobile à travers le lancement de la grande Tombola des voitures à l'occasion des 17 millions de clients Mobile.
- Conception et déclinaison des campagnes de Communication produits sur tous les supports hors média, en cohérence avec la stratégie marketing de Maroc Telecom.
- Développement de l'activité de marketing direct à travers la mise en place et la gestion de nouveaux outils de communication ciblés (teasing SMS, e-mailing,...).
- Conception et envoi de 5 newsletters mensuelles pour les produits Fixe, Mobile, Entreprise et Pro
- Optimisation des coûts et délais à travers la mise en place de contrats cadre avec les fournisseurs (imprimeurs, studios d'enregistrement ...).

Direction des Ressources Humaines, entité Communication interne

Elle fonctionne en réseau sur toute l'entreprise. Proche des opérationnels, elle fait remonter les informations et communique régulièrement sur les messages économiques, financiers et culturels

des différentes directions de la compagnie. Cette entité est rattachée à la Direction des Ressources Humaines.

Direction Générale Administrative et Financière, entité Communication Financière

- Mise en œuvre de la stratégie de la Communication Financière définie par la Direction Générale ;
- Veille à l'application des obligations règlementaires aussi bien au Maroc qu'en France ;
- Organisation des événements à l'attention des investisseurs et analystes financiers.

Ces entités travaillent en étroite collaboration pour orchestrer la cohérence entre les différentes actions de communication conformément aux objectifs globaux de Maroc Telecom.

Communication Grand public et Entreprises

Dans un contexte fortement concurrentiel, l'objectif de la communication Produits est d'accompagner le lancement des offres et services à travers des campagnes de communication à fort impact, fédératrices, ancrées dans la culture locale, véhiculant des messages simples tout en confortant l'image innovante de Maroc Telecom.

L'année 2011 a ainsi été marquée par le lancement de plusieurs campagnes autour des forfaits mobiles (la refonte forfait, le forfait Universal music, le forfait arrayadi). Par ailleurs, l'accent a été particulièrement mis sur le lancement de multiples promotions autour des offres Grand Public & Entreprise.

Communication Web

Après la refonte du site corporate de Maroc Telecom www.iam.ma en 2009, dans l'objectif de fédérer tous les sites sous un domaine unifié, cette nouvelle plateforme web a permis des animations permanentes depuis 2010.

Ainsi, Maroc Telecom a notamment développé des actions de e-communication à travers la création de mini-sites dédiés (Journée de la femme, sortie inédite des 15 titres du nouvel album du groupe Hoba Hoba Spirit téléchargeables exclusivement sur le site iam.ma) ainsi que l'envoi d'emailing pour les offres et promotions (ADSL, MT BOX ...)

Le média Web est venu enrichir les supports « classiques » en complétant les plans média des campagnes sur des sites à forte affluence.

Enfin, pour dynamiser la vente de terminaux et promouvoir les nouveaux services tels que GPS, TV Mobile..., Maroc Telecom a lancé plusieurs opérations de co-branding menées conjointement avec les fournisseurs de terminaux.

Communication institutionnelle

Dans un environnement marqué par l'intensification de la concurrence sur tous les segments notamment par le développement des services Mobile par tous les concurrents et la poursuite de l'ouverture à l'international, l'objectif global de la communication pour l'année 2011 a été le renforcement de l'image de Maroc Telecom en tant que 1^{er} opérateur global du pays.

Marketing Direct

L'année 2011 a connu le développement de la **communication hors-média** et du **marketing Direct** permettant un ciblage précis et une optimisation des coûts, notamment par l'utilisation du SMS.

Avec la mise en place d'une nouvelle interface d'envois, des actions de marketing direct ciblées ont pu être mises en œuvre par la Direction Marketing, en fonction des offres et services à promouvoir, créant ainsi une dynamique régulière d'information client.

Les lettres clients mensuelles ont été relookées pour une meilleure lisibilité des offres et promotions et des mailings ponctuels d'information clients ont été planifiés tout au long de l'année notamment pour les clients TV ADSL et Entreprises. La charte graphique de PLV Produits (brochure et flyers) a également été renouvelée afin d'harmoniser l'ensemble des supports de communication en agence.

Par ailleurs, des actions d'animations ont été menées en collaboration avec les Ventes pour promouvoir les Services auprès des cibles visées : distribution de flyers pendant les concerts sponsorisés par Maroc Telecom, affichage réseau de vente intensifié, PLV dédiées lors des promotions autour des services et organisation d'évènements dédiés aux cibles concernées lors du lancement d'offres majeures.

Sponsoring et Mécénat en 2011

Maroc Telecom a organisé, pour la 11^{ème} année consécutive, sa campagne d'animation d'été, avec encore plus de divertissements du 11 juin au 01 août 2011. L'édition Jawla 2011 a regroupé 2 animations majeures :

- les **Villages d'animations balnéaires** sur les villes de Saidia, Nador, Al Hoceima, Martil, Mdiq, Tanger, Casablanca, Rabat et Agadir.

Ces villages avaient pour vocation de proposer des animations sportives (beach soccer, beach volley, jeux gonflables géants...), artistiques (concerts, ateliers de peinture, sculpture, poterie..) mais également des ateliers de sensibilisation à la protection de l'environnement.

- la **Caravane artistique** a constitué un moment fort de la campagne d'été 2011 de Maroc Telecom.

Une grande scène a ainsi sillonné les villes d'Agadir, El Jadida, Marrakech, Mohammedia, Meknès, Kenitra en offrant au public gratuitement des plateaux d'artistes marocains de grand talent

- **Opération « Plages Propres »** : Les villages d'animation des plages ont été aussi l'occasion pour Maroc Telecom de réitérer en 2011 son engagement en faveur de la protection de l'environnement et du respect de l'espace public. En effet, Maroc Telecom participe chaque année depuis 1999 à l'opération Plages Propres de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement en prenant en charge l'équipement et l'aménagement d'une quinzaine de plages. Ainsi les plages d'Achakr, Rifiyyine et Sol ont cette année encore arboré le label « Pavillon bleu » grâce au travail accompli par Maroc Telecom et la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement.

- Social et Humanitaire :

Consciente de son rôle social, Maroc Telecom a accompagné en 2011 plusieurs fondations et associations, en particulier :

- Fondation Mohamed V pour la solidarité ;
- Association Lalla Salma de lutte contre le Cancer ;
- Association Lalla Asmaa pour enfants Sourds
- Observatoire national des Droits de l'Enfant

- Sponsoring sportif :

Maroc Telecom est engagé de manière substantielle dans le sport aux niveaux national et local. Les engagements renouvelés avec le statut de sponsor officiel sont notamment :

- La Fédération Royale Marocaine de Football ;
- L'Académie Royale Mohammed VI de Football ;
- la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme ;
- La Fédération Royale Marocaine de Golf ;
- La Fédération Royale Marocaine des Sports Equestres ;
- La Fédération Royale Marocaine de Jet Ski et Ski nautique.
- La Fédération Royale marocaine de Tennis
- La Fédération Royale marocaine de Basketball

- Sponsoring Culturel :

Maroc Telecom est particulièrement impliqué dans le domaine culturel par sa participation à de nombreux festivals prestigieux marocains tels que le festival de musique Mawazine et le festival International du Film de Marrakech.

3.2.1.6 Infrastructures réseaux et systèmes

Principaux indicateurs

Indicateurs clés	2009	2010	2011
Parc BTS 2G	5 953	6 287	6 720
Parc NodeB 3G	2 193	2 993	3 539
Parc DSLAM	1 894	2 048	2 107
Bande Passante Internet (Gb/s)	42	60	110
Taux d'échec Mobile	2,9%	1,6%	2,9%
Taux de coupure Mobile	1,0%	0,9%	0,9%

Infrastructure Mobile

Le réseau Mobile de Maroc Telecom est basé sur la technologie GSM déployée sur la quasi-totalité du territoire. Il se caractérise par une infrastructure développée, une grande connectivité à l'international et une qualité de service d'un niveau comparable à celui des opérateurs internationaux.

Ce réseau GSM 2G est complété par un réseau 3G/HSDPA offrant tous les services de troisième génération de type multimédia (Visio conférence, streaming, téléchargements, jeux en ligne...) à un débit théorique allant jusqu'à 7,2 Mbits/s, y compris l'accès Internet à haut débit par clé USB en mobilité.

Le réseau NSS – Core CS et les plates-formes de services

Le réseau de commutation mobile est doté des équipements de dernière génération « NGN » (Next Génération Network) permettant d'optimiser l'allocation de ressources avec notamment le support de l'IP et du 2G/3G simultanément. Les plateformes de commutation et de services sont redondées afin de garantir un taux de disponibilité le plus élevé possible.

Par ailleurs, Maroc Telecom dispose de plateformes techniques permettant d'offrir des services de qualité à ses clients, que ce soit sur la partie Voix ou la partie Data (Messagerie Vocale, SMS, MMS, GPRS, Systèmes de Gestion prépayé...).

Depuis 2008, la totalité des clients prépayés comme postpayés peuvent utiliser la technologie 3G sur le réseau Maroc Telecom.

Couverture

Le réseau GSM de Maroc Telecom permet de couvrir, grâce à 6 720 stations de base 2G, 98,71% de la population à fin 2011. Cette couverture sera encore élargie, notamment grâce au programme PACTE du Service Universel pour lequel Maroc Telecom s'est engagé à couvrir 7 338 localités rurales complémentaires (finalisation du déploiement : juin 2012).

Le réseau de stations de base est optimisé via :

- un programme de redéploiement des équipements permanent ;
- des mises à niveau logicielles aux versions les plus récentes ;
- des technologies de compression permettant de faire face aux pics de trafic lors des journées exceptionnelles (fêtes et promotions).

Le réseau 3G/HSDPA de Maroc Telecom a été élargi et densifié en 2011. Il comporte dorénavant près de 3 500 stations 3G dans les principales agglomérations du Royaume et le long des principaux axes de transports permettant d'offrir des services de dernière génération à nos clients. Le taux de couverture 3G de la population s'établit à 54.5% de la population contre 46.4% à fin 2010.

Qualité de service Mobile

Le maintien et l'amélioration de la qualité de service du réseau Mobile est une priorité.

Le taux de réussite d'établissement des communications à fin 2011 est de 97,03 %, le taux de coupure est demeuré inférieur à 0.9% et le taux de succès de réception des messages SMS s'élève à 95%.

Soucieuse de la santé de la population, Maroc Telecom veille au respect des recommandations de la commission internationale de protection contre les rayonnements (ICNIRP), organisme reconnu par l'OMS, en matière d'exposition aux rayonnements électromagnétiques.

Infrastructure Fixe

Maroc Telecom a développé un réseau à la pointe de la technologie permettant d'offrir une large gamme de services. Ce réseau est composé d'un backbone de transmission, de centres de commutation, de plateformes de services et d'un réseau d'accès.

Réseau de transmission national

Le réseau de transmission de Maroc Telecom est entièrement maillé à base de technologies NG SDH et WDM et est constitué essentiellement de systèmes à fibre optique sur des distances de l'ordre de 26 480 km en urbain et interurbain. Un backbone IP MPLS a été mis en place pour l'écoulement des trafics Voix, voix sur IP, Internet Hauts Débits et pour la migration des réseaux vers le tout IP. Ce backbone a été densifié tout au long de l'année 2011 afin de garantir un niveau de redondance aux normes internationales.

Plates-formes voix

Un réseau de commutation de nouvelle Génération (NGN), a été déployé afin d'offrir des services innovants et de garantir une qualité de service optimisée :

- Voix sur IP ;
- Migration du trafic TDM vers IP, simplifiant les opérations d'exploitation sur le réseau.

Le réseau spécifique relatif aux Publiphones a été étendu afin d'améliorer la qualité de service offerts aux Clients Maroc Telecom.

Réseau d'accès Internet & Data

En complément au réseau d'accès filaire permettant, notamment, l'accès à l'internet Haut Débit (jusqu'à 20 Mo en ADSL 2+ dans les principales villes du Royaume) et au service de TV sur ADSL pour lequel de nouvelles fonctionnalités et chaînes ont été installées en 2011 (16 chaînes dont Le bouquet Al Jazeera Sport) Maroc Telecom a étendu les Boucles Locales Optiques afin de proposer à ses clients Entreprises des services à très haut débit notamment via les technologies de type VPN IP.

Plus de 2 100 DSLAM dont plus de 62% sont équipés en IP permettent d'acheminer le trafic Internet sur le réseau cuivre de Maroc Télécom.

Sur les territoires les plus isolés et dans le cadre du Service Universel, Maroc Telecom a installé des stations CDMA (Code Division Multiple Access) de dernière génération afin d'offrir aux populations rurales non couvertes en accès filaire des services Voix et Internet.

Réseau International

Avec environ 230 relations internationales, Maroc Telecom assure la connectivité du Maroc à l'ensemble des pays du monde à travers 2 centres de transit internationaux (Casablanca et Rabat) et 4 câbles sous-marins à fibres optiques (SMW3, Tétouan- Estepona; Eurafrika et Atlas Offshore, dont Maroc Telecom est propriétaire depuis 2007), en complément des liaisons satellitaires via Intelsat et Arabsat permettant de relier les régions les plus isolées du Royaume au Backbone de Maroc Telecom.

Maroc Telecom dispose également d'une bande passante Internet internationale redondée qui est passée de 60 Gbps fin 2010 à 110 Gbps fin 2011.

Systèmes d'Information

La Direction des Systèmes d'information met à disposition des différents métiers de Maroc Telecom les applications logicielles et les infrastructures (dont les datacenters et les outils bureautiques) nécessaires pour répondre à leurs différents besoins.

Plusieurs chantiers majeurs ont été finalisés en 2011, tels que :

- Accompagnement du plan marketing 2011 et adaptation.
- Mise en place de l'application mutualisée de gestion des encaissements pour Mobile, Fixe et Internet ;
- Mutualisation post-payé et prépayé du SI de gestion des contacts clients
- Mise à niveau et Migration du SI Commercial Mobile ;
- Evolution de la solution M-Paiement (Mobicash) ;
- Refonte et extension des solutions bureautiques
- Migration du SI de gestion des Achats

3.2.2 Filiales

3.2.2.1 Mauritel

Population (millions)	3,3
PIB courant (milliards \$)	4
Croissance PIB	+5,1%
PIB par habitant (\$)	2 212
Inflation	+6,2%



(Source FMI, 2011)

(Source FMI, 2011)

Mauritel SA est l'opérateur historique mauritanien, né de la scission en 1999 de l'Office des Postes et Télécommunications. En 2000, Mauritel SA crée Mauritel Mobiles, détenue à 100%, qui obtient la seconde licence d'exploitation d'un réseau de téléphonie Mobile de type GSM.

Le 12 avril 2001, suite à un appel d'offres international lancé par le Gouvernement mauritanien, Maroc Telecom acquiert 54% du capital de Mauritel SA.

En janvier 2002, le Groupe Maroc Telecom a créé la Compagnie Mauritanienne de Communication (CMC), à laquelle elle a apporté les titres qu'elle détient dans Mauritel SA. Puis, Maroc Telecom a cédé, le 6 juin 2002, 20% de CMC à des investisseurs mauritaniens. Au cours de l'exercice 2003, CMC a cédé 3% de Mauritel SA au personnel de cette dernière pour 17 millions de dirhams conformément aux engagements souscrits lors de la privatisation en 2001.

A partir du 1er juillet 2004, la fin des droits de veto de l'Etat Mauritanien dans la société Mauritel SA confère à Maroc Telecom le contrôle exclusif sur cette filiale, conduisant à sa consolidation par intégration globale. En 2006, le groupe CMC a acheté auprès de la SOCIPAM, société civile constituée par le personnel des filiales mauritaniennes, la fraction du capital de Mauritel SA, soit 0,527%. Suite à cette opération, la CMC détient 51,527% du capital de Mauritel SA.

Suite à l'abrogation en septembre 2007 (loi 2007-049 du 3 septembre 2007) de l'article 73 de la loi 99-019 sur les télécommunications, qui obligeait nominativement Mauritel SA à filialiser toutes ses activités soumises à la concurrence, en l'occurrence son activité Mobile, les Assemblées Générales Extraordinaires de Mauritel SA et Mauritel Mobiles du 27 novembre 2007 ont approuvé le projet de fusion des deux sociétés. Depuis cette date, Mauritel SA est devenue un opérateur global bénéficiant ainsi de la mutualisation entre l'ensemble de ses activités Fixe, Mobile et Internet.

Des représentants de Maroc Telecom siègent aux Conseils d'Administration de CMC et de Mauritel SA et aucun dirigeant de Maroc Telecom n'exerce de fonctions opérationnelles au sein de ces sociétés.

Les modalités de consolidation du Sous-Groupe CMC/Mauritel, ainsi que sa contribution aux résultats du Groupe Maroc Telecom sont reprises dans les Notes 1, 2 et 28 relatives aux comptes consolidés. Par ailleurs, le chapitre « 2.3.4 Conventions réglementées » détaille les flux financiers et leur nature entre Maroc Telecom et le Sous-Groupe Mauritel.

Téléphonie Fixe, Data et Internet

Marché et concurrence

Mauritel fournit des services de téléphonie Fixe (voix et données) ainsi que l'accès à Internet, tant

auprès des clients particuliers que des entreprises et des administrations.

La Mauritanie comptait 82 000 lignes fixes à fin décembre 2011 (source : Dataxis), soit un taux de pénétration sur la population limité à 2,5%. Mauritel est le premier opérateur sur ce marché, avec une part de marché de 50,1%.

A noter que, outre Mauritel, Mattel (depuis 2009) et Chinguitel (depuis 2009) ont obtenu une licence fixe leur permettant d'être actifs sur ce marché. Néanmoins, le premier, n'a, à ce jour, pas développé ni de réseaux, ni d'offres fixes, tandis que le second adresse ses services fixes via son réseau CDMA. Mauritel reste ainsi le seul opérateur filaire en Mauritanie.

A fin décembre 2011, Mauritel compte un parc fixe de 41 000 lignes, en augmentation de 1,6% par rapport à 2010, reflétant la concurrence accrue entre les activités fixes et mobiles en Mauritanie. En outre, l'opérateur a déployé un réseau ADSL sur ses lignes fixes, lui permettant de vendre des offres d'internet haut débit à ses clients fixes, segment en croissance continue. A fin décembre 2011, Mauritel compte ainsi 7 000 abonnés internet, en croissance de 1,4% et majoritairement connecté via le réseau ADSL.

Pour assurer ses besoins grandissants en connectivité internationale (téléphonie, bande passante internet), Mauritel a investi en 2010 à hauteur de 20% dans le GIE qui participe au consortium du câble sous-marin ACE (Africa Coast to Europe). Ce consortium inclut l'ensemble des opérateurs télécoms mauritaniens ainsi que la poste mauritanienne. Il aura en charge le point d'atterrissage du câble en Mauritanie et bénéficiera à ce titre d'une capacité significative sur ce câble reliant la France.

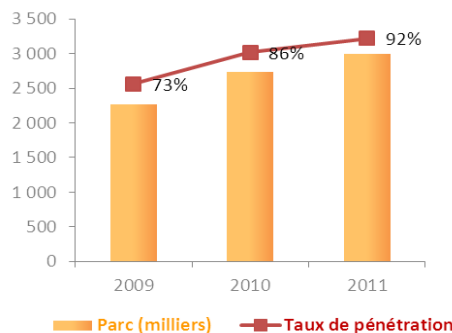
Téléphonie Mobile

L'activité Mobile de Mauritel permet d'assurer les services prépayés et post-payés et proposent des offres de voix et de données (notamment le SMS). Elle assure aussi le roaming des abonnés mobiles Mauritel à l'étranger ainsi que celui des clients des opérateurs partenaires étrangers séjournant en Mauritanie.

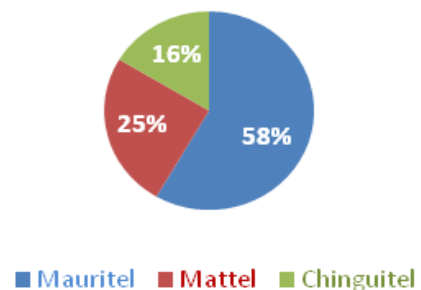
Pour offrir ces services, Mauritel s'appuie sur un réseau de 623 BTS réparties sur l'ensemble du territoire mauritanien, proposant les technologies 2G et 3G, cette dernière ayant été lancée au cours de l'année 2009.

Marché et concurrence

Evolution du marché mobile en Mauritanie décembre 2011



Parts du marché mobile Mauritanien au 31 décembre 2011



(Données à fin décembre 2011 : Source Dataxis)

Au 31 décembre 2011, le marché Mauritanien comptait 3,0 millions de clients mobiles, représentant un taux de pénétration de 92%, en augmentation de 6 points depuis le début de l'année. La dynamique de ce marché est toujours très soutenue, le parc de clients étant en augmentation annuelle de 9% à fin 2011.

Cette dynamique s'inscrit dans un contexte concurrentiel intense, 2 opérateurs étant actifs sur ce marché aux côtés de Mauritel : la Société Mauritano-Tunisienne de Télécommunications Mattel et Chinguitel (depuis août 2007). A noter que ce dernier a lancé une offre GSM en 2011. Notons aussi, qu'en 2006, l'ARE avait octroyé des licences 3G à Mauritel et Chinguitel, Mattel n'ayant eu la sienne qu'en mars 2009.

Le parc Mobile de Mauritel s'établit à 1,747 million de clients au 31 décembre 2011, en progression annuelle de 10,9% et en quasi-totalité prépayé. Cette performance lui a permis d'atteindre une part de marché de 58% à fin décembre 2011, en augmentation de 0,9 point par rapport à fin 2010 (source : Dataxis). Elle a été favorisée par une politique tarifaire et promotionnelle adaptée (exemple : commercialisation de cartes prépayées avec facturation des communications à la seconde) et le lancement de services à valeur ajoutée de mieux en mieux adaptés à chaque type de clientèle. Dans ce contexte, l'ARPU moyen mobile de Mauritel atteint 47 Dh en 2011, en baisse de 12,2%.

Performances

Le tableau suivant résume les principales données opérationnelles et financières de Mauritel :

	Unité	2009	2010	2011
Indicateurs opérationnels				
Parc Mobile	(000)	1 335	1 576	1 747
ARPU Mobile	(MAD/mois)	58,7	53,6	47,1
Lignes Fixe	(000)	41	41	41
Accès Haut Débit	(000)	6	7	7
Indicateurs Financiers				
Chiffre d'affaires total	(MMAD)	1 105	1 184	1 202
<i>dont CA Services Mobile</i>	<i>(MMAD)</i>	<i>929</i>	<i>1 013</i>	<i>1 033</i>
% du CA Groupe	(%)	3,6%	3,7%	3,9%

Variations saisonnières

En Mauritanie, la période s'étalant de juin à septembre connaît généralement une forte activité. D'autres périodes bien plus courtes offrent parfois des opportunités de vente très importantes, en l'occurrence les fêtes religieuses. Pendant la période du Ramadan, la consommation fixe et mobile est en baisse.

Réglementation

Présentation générale

Le cadre réglementaire actuel des télécommunications en Mauritanie a été institué par la Loi n° 99.019 du 11 juillet 1999 relative aux télécommunications en République Islamique de Mauritanie. Cette loi prévoit que la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs sont assurés par l'Autorité de Régulation Multisectorielle créée par la Loi n° 2001-18 du 25 janvier 2001. Cette autorité indépendante, multisectorielle, rattachée au Premier Ministre, est dotée de l'autonomie financière et de gestion.

Le Décret 2000-163 définissant les conditions générales d'interconnexion des réseaux et services de télécommunications constitue l'un des principaux textes d'application de la Loi du 11 juillet 1999.

Principales obligations réglementaires de Mauritel

Concernant les services du fixe et du mobile 2G, les obligations de couverture de Mauritel SA prévues dans leurs cahiers des charges respectifs ont été totalement satisfaites en 2005.

Pour les services 3G, Mauritel a largement dépassé ses obligations réglementaires de couverture pour les années 2009, 2010 et 2011. L'obligation initiale était de couvrir 19 localités en 4 phases s'étalant sur 4 ans à compter de la date de commercialisation de ce service. Pour l'année 2011, Mauritel a déjà couvert 12 localités ; l'obligation réglementaire étant de couvrir 7 localités à fin 2011.

Le cahier des charges de chaque opérateur fixe la contribution au financement de l'accès universel à un taux plafonné à 3% du chiffre d'affaires hors charges d'interconnexion pour les réseaux mobile. S'agissant du réseau fixe, le cahier des charges de Mauritel fixe la contribution au financement de l'accès universel à un taux plafonné à 2% du chiffre d'affaires hors charges d'interconnexion.

Une redevance de régulation de 2% du chiffre d'affaires hors charges d'interconnexion est exigible pour l'ensemble des opérateurs.

Mauritel SA est soumis au paiement de redevances annuelles pour le plan de numérotation et pour l'utilisation des fréquences radioélectriques.

Faits marquants 2011

L'année 2011 a été marquée sur le plan réglementaire par :

Le projet du câble sous-marin (ACE)

En 2010, Mauritel a pris la décision de participer au projet de câble sous-marin baptisé Africa Coast to Europe (ACE). Ce câble d'environ 12 000 km s'étendra de la France au Gabon et sera prolongé pour atterrir en Afrique du Sud, avec l'ambition de connecter la totalité des pays de la côte ouest africaine. L'intégration au consortium ACE a été faite par la constitution d'une structure regroupant les opérateurs de télécommunications en Mauritanie et l'Etat représenté par son Ministère de tutelle chargé de la modernisation de l'administration et des technologies de l'information. Ledit projet, avec sa technologie la plus performante dans le domaine et sa capacité totale de 40Gbps, va permettre aux pays membres de se connecter au réseau mondial, par des artères à haut débit, et offrira sans nul doute aux pays de la côte ouest africaine une excellence connectivité avec l'Europe, l'Amérique et l'Asie tout en sécurisant davantage les transferts de données dans les pays concernés. Le Coût d'investissement total du projet est 25 000 000 USD. Le début de l'exploitation commerciale est prévu pour le 2ème semestre 2012.

Taxe sur les communications internationales entrantes et contrôle du trafic international

En septembre 2011, Mauritel a reçu notification du décret n° 2011-154 du 09 juin 2011 fixant le seuil minimal pour la tarification de la terminaison d'appel des communications internationales. Ce décret abroge et remplace le décret du 12 décembre 2010.

Le nouveau Décret fixe le seuil minimal du tarif de la terminaison des appels internationaux entrants, en transit ou en roaming sur les réseaux fixe et mobile à 0,22 euros/mn. Le montant du reversement dû par les opérateurs est de 0,08 euros pas minute de communication internationale entrante. Ce montant est facturé et recouvré par l'ARE pour le compte de l'Etat. Le nouveau Décret a pris effet rétroactivement à compter du 09 juin 2011.

Le 14 novembre 2011, l'ARE a déclaré infructueux l'appel d'offres relatif à la fourniture, à l'installation et à la mise en service, par un prestataire externe, d'un système de contrôle du trafic international entrant et de lutte contre la fraude.

Publication des catalogues d'interconnexion des opérateurs mobiles pour la période allant du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012 et asymétrie en faveur de Chinguitel

Les tarifs de terminaison d'appels voix enregistrent une légère baisse (9 UM HT/min au lieu de 10 UM HT/min). A noter la suppression de l'asymétrie tarifaire qui avait prévalu jusque-là pour les

appels terminés sur le réseau CDMA de Chinguitel. Toutefois, une nouvelle asymétrie tarifaire (10 UM HT/min) est instaurée au profit de Chinguitel pour les appels terminés sur son nouveau réseau GSM/UMTS.

Obligations de qualité de service

Au mois de juillet 2011, l'ARE a présenté les conclusions d'une consultation publique relative à la révision du dispositif de suivi et de contrôle de la qualité de service. Le nouveau dispositif vise notamment à rendre systématiques et plus nombreux les contrôles réalisés par l'ARE en instaurant un contrôle continu mensuel des données issues du trafic réel et un contrôle ponctuel prévu semestriellement sur la base d'un échantillon représentatif de l'usage. Le nouveau dispositif vise également à Informer les consommateurs des niveaux de qualité constatés et de leur comparaison entre les opérateurs. Il sera mis en application à partir de 2012.

Identification des clients

Dès le mois d'août 2011, l'ARE a exigé des opérateurs de se conformer aux obligations réglementaires en matière d'identification des abonnés mobile. Un plan d'action a été arrêté entre les opérateurs et l'ARE. Ces derniers doivent notamment à partir du 1^{er} janvier 2012, engager une intense campagne de sensibilisation par SMS et via les medias invitant les abonnés non identifiés à s'identifier dans un délai de 30 jours sous peine de suspension définitive de leurs abonnements. A l'issue de ce délai, les opérateurs procéderont à la suspension de l'ensemble des abonnés non identifiés.

Le taux d'identification global des abonnés mobile à fin décembre 2011 est de 85,4% (y compris les abonnés identifiés au nom des revendeurs). Le taux d'identification directe (hors identification par les revendeurs) est de 60,37%.

Projet de révision du cadre réglementaire

L'ARE a lancé un appel international à manifestation d'intérêt pour une étude portant sur l'évaluation de la réforme du secteur des télécommunications en Mauritanie et sur la révision de son cadre juridique et réglementaire.

3.2.2.2 Onatel

Population (millions)	15
PIB courant (milliards \$)	10,1
Croissance PIB	+4,9%
PIB par habitant (\$)	1 456
Inflation	+1,9%



(Source FMI, 2011)



(Source FMI, 2011)

Onatel, Office National des Télécommunications, est l'opérateur historique du Burkina Faso, né de la scission en 1987 de l'Office des Postes et Télécommunications, et transformé en société d'Etat en 1994. En octobre 2002, l'Etat crée Telmob, détenue à 100% par Onatel, auquel est intégré l'activité Mobile et qui obtient une licence d'exploitation d'un réseau de téléphonie Mobile de type GSM en avril 2004.

Le 29 décembre 2006, Maroc Telecom a acquis, au terme d'un processus de privatisation ayant fait l'objet d'un appel d'offres international, 51% d'Onatel, ce dernier détenant toujours 100% de sa filiale mobile Telmob.

Le 29 avril 2009, Onatel a été introduite à la bourse Régionale des valeurs mobilières, localisée à Abidjan, Côte d'Ivoire. Cette opération a permis à l'Etat Burkinabé de céder 20% du capital de l'opérateur de télécommunications sur le marché.

L'Assemblée Générale Extraordinaire d'Onatel SA du 29 décembre 2010 a approuvé le projet de fusion d'Onatel avec sa filiale Mobile. Depuis cette date, Onatel est devenue un opérateur global bénéficiant ainsi de la mutualisation entre l'ensemble de ses activités Fixe, Mobile et Internet. Des représentants de Maroc Telecom siègent au Conseil d'Administration d'Onatel et aucun dirigeant de Maroc Telecom n'exerce de fonctions opérationnelles au sein de ces sociétés.

Les modalités de consolidation du Sous-Groupe Onatel, ainsi que sa contribution aux résultats du Groupe Maroc Telecom sont reprises dans les Notes 1, 2 et 28 relatives aux comptes consolidés. Par ailleurs, le chapitre «2.3.4 Conventions réglementées» détaille les flux financiers et leur nature entre Maroc Telecom et le Sous-Groupe Onatel.

Téléphonie Fixe, Data et Internet

Marché et concurrence

Onatel fournit des services de téléphonie Fixe (voix et données) ainsi que l'accès à Internet, tant auprès des clients particuliers que des entreprises et des administrations.

Bien qu'Onatel ne détienne plus depuis le 31 décembre 2005 le monopole des services de base (téléphonie fixe national, télex et télégraphe), il demeure, à l'heure actuelle, l'unique opérateur de téléphonie Fixe au Burkina Faso. En revanche, sur le marché de l'Internet, d'autres fournisseurs d'accès opèrent aux côtés d'Onatel.

A fin décembre 2011, Onatel compte un parc fixe de 141 500 lignes, en baisse de 1,7%. Le taux de pénétration du fixe rapporté à la population reste toutefois encore faible, n'atteignant que 0,9% à fin décembre 2011 (source Dataxis).

L'opérateur a déployé un réseau ADSL sur ses lignes fixes, lui permettant de vendre des offres d'internet haut débit à ses clients fixes, segment en croissance continue. A fin décembre 2011,

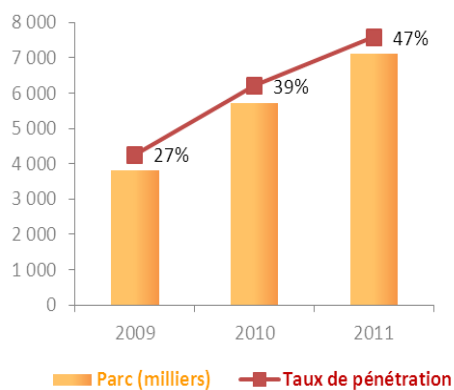
Onatel compte ainsi près de 31 000 abonnés internet, en forte augmentation (+10% par rapport à 2010). 44% de ces clients sont connectés en haut débit via le réseau ADSL.

Téléphonie Mobile

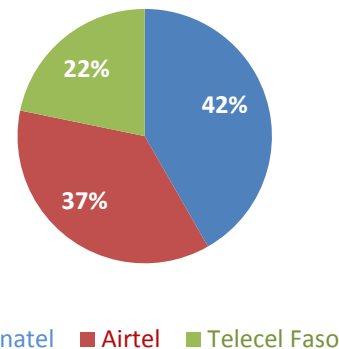
L'activité Mobile d'Onatel, sous la marque Telmob, permet d'assurer les services prépayés et post-payés et proposent des offres de voix et de données (notamment le SMS). Elle assure aussi le roaming des abonnés mobiles Telmob à l'étranger ainsi que celui des clients des opérateurs partenaires étrangers séjournant au Burkina Faso.

Marché et concurrence

Evolution du marché mobile au Burkina Faso



Parts du marché mobile Burkinabè au 31 décembre 2011



(Données à fin décembre 2011 : Source Dataxis)

Au 31 décembre 2011, le marché burkinabè comptait 7,1 millions de clients mobiles, représentant un taux de pénétration de 47%, en augmentation de 8,5 points depuis le début de l'année.

Dans un contexte concurrentiel très soutenu, ce marché bénéficie d'une forte croissance, le parc de clients étant en augmentation annuelle de 25% à fin décembre 2011. Cette dynamique est alimentée par la démocratisation des services mobiles dans le pays, le taux de pénétration étant encore faible au regard des plus avancés de la région.

Cette forte croissance du marché permet aux 3 opérateurs mobiles burkinabè de se développer en parallèle. Outre Onatel, Airtel (ex Zain) et Telecel Faso bénéficient d'une licence GSM leur permettant d'offrir des services 2G. A noter qu'un appel d'offres lancé en 2010 par l'ARCE pour l'octroi d'une 4^{ème} licence de téléphonie mobile est resté infructueux et qu'un appel d'offres pour l'octroi de 4 licences 3G est en cours.

Le parc Mobile d'Onatel s'établit à 2,971 millions de clients au 31 décembre 2011, en progression annuelle de près de 24% et en quasi-totalité prépayé. Cette performance lui a permis de consolider sa part de marché, celle-ci demeurant stable à 42% comme à fin 2010. Onatel réaffirme ainsi son leadership, grâce à ses efforts promotionnels, la qualité de ses services et sa couverture réseau. L'opérateur a mis en service 71 nouvelles BTS au cours de l'année, portant son total à 602.

Cette performance s'inscrit dans un contexte concurrentiel difficile, notamment depuis l'été 2010. Pour faire face aux 2 autres opérateurs, Onatel a su adapter sa politique marketing, appropriant notamment la tarification à la seconde, et intensifiant ses offres promotionnelles. Conséquence de cette politique et de la forte croissance de son parc, l'ARPU moyen mobile d'Onatel atteint 41 Dh à

fin 2011, en baisse de 24%.

Performances

Le tableau suivant résume les principales données opérationnelles et financières d'Onatel* :

	Unité	2009	2010	2011
Indicateurs opérationnels				
Parc Mobile	(000)	1 569	2 397	2 971
ARPU Mobile	(MAD/mois)	73,4	53,3	40,7
Lignes Fixe	(000)	152	144	142
Accès Haut Débit	(000)	23	28	31
Indicateurs Financiers				
Chiffre d'affaires total	(MMAD)	1 662	1 764	1 733
dont CA Services Mobile	(MMAD)	1 139	1 292	1 330
% du CA Groupe	(%)	5,5%	5,6%	5,6%

* Les données de référence 2010 ont fait l'objet d'un retraitement suite à la constatation d'une anomalie dans la comptabilisation de commissions distributeurs à Onatel. Ce retraitement a affecté le chiffre d'affaires de -37,7Mdh, le résultat opérationnel avant amortissements, le résultat opérationnel et le résultat net de -7,4 Mdh, par rapport aux données publiées à l'époque pour l'exercice 2010.

Variations saisonnières

Au Burkina Faso, les mois d'août et septembre connaissent une forte pluviométrie, ce qui a un impact négatif sur les activités de vente et sur la qualité de service du réseau. Ceci a des répercussions sur les revenus tant du fixe que du mobile.

Réglementation

Présentation générale

Le cadre réglementaire actuel des télécommunications au Burkina Faso a été institué par la loi n°061-2008/AN du 27 novembre 2008 modifiée portant réglementation générale des réseaux et services de la communication électronique et ses textes d'application.

L'Autorité de régulation (ARCEP) créée sous la forme d'une institution administrative indépendante dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière placée sous la tutelle technique du premier ministre, est chargée de faire appliquer la réglementation en matière de télécommunications, de veiller au respect des dispositions du cahier des charges par les opérateurs, d'assurer la gestion et le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, d'établir et de gérer le plan national de numérotation, et d'assurer la conciliation et l'arbitrage des litiges nés entre les exploitants des télécommunications et entre ceux-ci et les consommateurs.

Les principaux textes d'application de la loi sur les télécommunications sont :

-Le Décret n° 2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010, portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'autorité de régulation des communications électroniques ;

-Le Décret n° 2010-245/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010, portant définition des procédures et conditions attachées aux régimes de licences individuelles, autorisations générales et déclarations

pour l'établissement et l'exploitation des réseaux et services de communications électroniques ;

-Le Décret n° 2010-451/PRES/PM/MPTIC/MEF/MCPEA du 12 août 2010 portant définition des conditions générales d'interconnexion des réseaux et services de communications électroniques et d'accès à ces réseaux et services ;

-Le Décret n° 2011-094 PRES/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant modalités d'évaluation et de contrôle des tarifs des services de communications électroniques ;

-Le Décret n° 2011-093 PRES/PM/PMTIC/MEF du 28 février 2011 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universel des communications électroniques et des modalités de gestion du fonds pour l'accès et le service universel ;

Principales obligations réglementaires d'Onatel

Conformément aux dispositions de ses cahiers de charges, Onatel est soumis à des obligations de couverture. Pour l'activité Fixe, le calendrier de couverture s'étalait jusqu'en décembre 2010. Le calendrier de couverture mobile s'étale jusqu'en 2015 avec l'obligation de couvrir 113 localités et 9 axes routiers supplémentaires sur 5 ans (2011 à 2015). Pour l'année 2011, Onatel avait l'obligation de couvrir 23 localités supplémentaires.

D'autres obligations réglementaires sont issues des Décrets d'application de la loi du 27 novembre 2008 portant réglementation des communications électroniques au Burkina Faso. Ainsi, en vertu du Décret du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions, et du Décret du 28 février 2011 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universel, chaque opérateur doit s'acquitter (i) d'une redevance de régulation d'un montant de 1% du CA net, (ii) d'une contribution annuelle à la formation et à la recherche de 0,5% du CA net, (iii) des redevances en contrepartie de l'utilisation des fréquences et numéros assignés par l'ARCEP et (iv) d'une contribution de 2% du CA net au Fonds de Service Universel. Le montant total des redevances et contributions dont doivent s'acquitter les opérateurs ne peut dépasser 5% de leur CA net des charges d'interconnexion, d'accès et de partage d'infrastructures.

Faits marquants 2011

L'année 2011 a été marquée sur le plan réglementaire par :

Des nouveaux Décrets d'application de la loi du 27 novembre 2008

Adoption en février 2011 de deux Décrets relatifs aux modalités d'établissement des tarifs des services et au service universel (voir présentation générale).

Le processus de Fusion Onatel/Telmob

L'année 2011 a connu l'aboutissement du processus réglementaire de fusion entre Onatel et Telmob. Le 13 juillet 2011, le Conseil des Ministres a adopté le décret autorisant la fusion de l'ONATEL S.A et de TELMOB S.A. Ce Décret a été publié au Journal Officiel le 22 septembre 2011.

Le processus d'attribution de Licences 3G à Onatel

L'année 2011 a connu le lancement du processus d'attribution de la Licence 3G au Burkina Faso. Le 8 février 2012, le gouvernement a adopté en conseil des ministres les conditions d'attribution des licences 3G. Au terme de ses délibérations, le conseil a arrêté le montant du droit d'entrée de la licence de troisième génération à 1,5 MM F CFA. Onatel s'est acquitté le 29 Février 2012 du montant de sa Licence. La Licence 3G ne lui pas encore été attribuée formellement.

Le contentieux avec Airtel portant sur l'interconnexion

En février 2011, Onatel a saisi le régulateur au sujet d'un litige l'opposant à Airtel et portant notamment sur le droit d'Airtel d'acheminer le trafic international entrant vers les clients de Telmob et cela, en l'absence d'accord de transit entre les deux opérateurs. En avril 2011, un accord entre Onatel et Airtel a abouti à la signature de deux avenants aux contrats d'interconnexion fixe et mobile

qui ont fixé le tarif de terminaison du trafic international entrant vers les réseaux des deux opérateurs à 80 FCFA/mn vers le réseaux fixe d'Onatel et mobile de Airtel et à 100 FCFA/mn vers le réseau mobile de Telmob. Suite à cet accord le trafic a été rétabli.

Le projet de partage des infrastructures de télécommunications

En avril 2011, le régulateur a communiqué aux opérateurs un projet de texte relatif au partage des infrastructures de télécommunications. Ce texte vise le partage des infrastructures passives et actives existantes et à venir. Onatel a communiqué des observations sur le nouveau texte à l'ARCEP. Le projet est en stand-by actuellement.


L'identification des clients

Le 19 et 22 août 2011, l'ARCEP a procédé à la suspension des abonnés de téléphonie mobile non identifiés. Suite à cette opération, les abonnés suspendus de l'Onatel s'élevaient à fin septembre 2011 à 351 537 abonnés dont 104 652 ont été identifiés. Le taux d'identification des abonnés Mobile au 31 décembre 2011 est de 80%.

La refonte des offres voix Fixe

Onatel accuse un retard dans la refonte de ses tarifs Voix Fixe en raison du refus de l'ARCEP de valider sa demande qui porte notamment sur l'alignement des tarifs du fixe (Post payé et pré payé) local et interurbain, le lancement d'une nouvelle offre illimitée Fixe vers Fixe national soir et weekend et la baisse des tarifs du fixe vers Mobile. De nouvelles propositions tarifaires ont été communiquées à l'ARCEP.

3.2.2.3 Gabon Télécom

Population (millions)	1,5	
PIB courant (milliards \$)	16,7	
Croissance PIB	+5,6%	
PIB par habitant (\$)	16 021	
Inflation	+2,3%	

(Source FMI, 2011)

(Source FMI, 2011)



Gabon Télécom SA est l'opérateur historique gabonais née de la scission en 2001 de l'Office des Postes et Télécommunications conformément à la loi n°004/2001 du 27 juin 2001 portant réorganisation du secteur des postes et du secteur des télécommunications.

En mars 1999, Gabon Télécom a créé Libertis, sa filiale mobile, détenue à 100%, qui obtient la seconde licence d'exploitation d'un réseau de téléphonie Mobile de type GSM en 2007.

Jusqu'en 2006, le capital de Gabon Télécom est détenu à 100% par l'Etat Gabonais. En février 2007, suite à un appel d'offres international, l'Etat gabonais cède 51% des actions à Maroc Telecom. Le 23 décembre 2010, Maroc Telecom et l'Etat Gabonais ont finalisé la réalisation des accords signés en 2008, conduisant Maroc Telecom à payer un complément de prix de 34,7 M€ en contrepartie de l'abandon par l'Etat Gabonais de dettes fiscales et la reprise à son compte de dettes bancaires pour un montant de 59,7 M€. Par ailleurs, au titre de la Convention de Cession d'Actions, signée en février 2007, Maroc Telecom et Gabon Telecom ont été conjointement indemnisés pour un total de 7,9 M€.

L'Assemblée Générale Extraordinaire de Gabon Télécom du 20 décembre 2011 a approuvé le projet de fusion de Gabon Télécom avec sa filiale Mobile. Depuis cette date, Gabon Télécom est devenue un opérateur global bénéficiant ainsi de la mutualisation entre l'ensemble de ses activités Fixe, Mobile et Internet.

Des représentants de Maroc Telecom siègent au Conseil d'Administration de Gabon Télécom et de Libertis et aucun dirigeant de Maroc Telecom n'exerce de fonctions opérationnelles au sein de ces sociétés.

Les modalités de consolidation du Sous-Groupe Gabon Télécom, ainsi que sa contribution aux résultats du Groupe Maroc Telecom sont reprises dans les Notes 1, 2 et 28 relatives aux comptes consolidés. Par ailleurs, le chapitre «2.3.4 Conventions réglementées» détaille les flux financiers et leur nature entre Maroc Telecom et le Sous-Groupe Gabon Télécom.

Téléphonie Fixe, Data et Internet

Marché et concurrence

Gabon Télécom fournit des services de téléphonie Fixe (voix et données) ainsi que l'accès à Internet, tant auprès des clients particuliers que des entreprises et des administrations.

Bien que Gabon Télécom ne détienne plus depuis le 31 décembre 2005 le monopole des services de base (téléphonie fixe national, télex et télégraphe), il demeure, à l'heure actuelle, l'unique opérateur de téléphonie fixe national au Gabon. En revanche, sur le marché de l'internet et du VSAT, d'autres fournisseurs d'accès opèrent aux cotés de Gabon Télécom.

A fin décembre 2011, l'opérateur compte un parc fixe de 22 500 lignes (filaire et CDMA), en baisse de 15%, du fait de la vive concurrence des services mobiles et d'une opération de fiabilisation du

parc. Le taux de pénétration du fixe rapporté à la population reste ainsi encore faible, n'atteignant que 1,7% à fin décembre 2011.

Gabon Télécom propose aussi des accès internet via son réseau filaire (notamment en haut débit ADSL) et son réseau CDMA. A fin décembre 2011, Gabon Telecom compte ainsi plus de 23 500 abonnés internet, en augmentation de 6,5%, lui permettant de fidéliser son parc fixe existant tout en menant une politique d'augmentation de la facture moyenne.

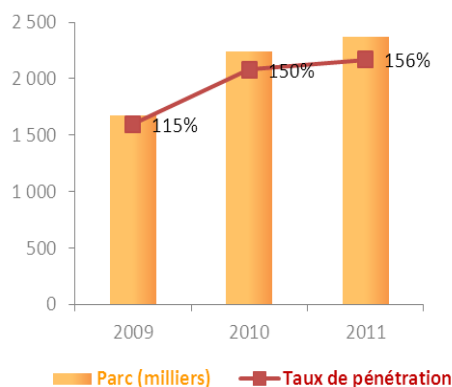
Gabon Télécom possède un accès au câble sous-marin SAT-3, lui permettant de fournir ses propres besoins de bande passante internationale et de commercialiser des services internationaux (internet, voix) auprès d'autres opérateurs télécoms.

Téléphonie Mobile

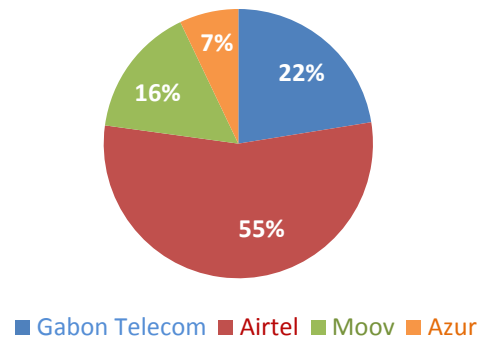
L'activité Mobile de Gabon Télécom, sous la marque Libertis, permet d'assurer les services prépayés et post-payés et proposent des offres de voix et de données (notamment le SMS). Elle assure aussi le roaming des abonnés mobiles Libertis à l'étranger ainsi que celui des clients des opérateurs partenaires étrangers séjournant au Gabon.

Marché et concurrence

Evolution du marché mobile au Gabon au 31 décembre 2011



Parts du marché mobile Gabonais



(Données à fin décembre 2011, source Dataxis)

Au 31 décembre 2011, le marché Gabonais comptait 2,4 millions de clients mobiles (parc commercial), représentant un taux de pénétration de 156%, en augmentation de 6 points sur l'année. Malgré un taux de pénétration déjà élevé, la croissance du marché reste très soutenue, le parc total augmentant de 6% à fin décembre 2011, sur une base annuelle.

Le marché mobile gabonais est fortement concurrentiel, 4 opérateurs y opérant des réseaux 2G. Outre Gabon Télécom, Airtel (ex Zain), Moov et Azur (réseau lancé mi-2009) sont très actifs dans le pays. Dans ce contexte, Gabon Télécom demeure en 2011 numéro 2 avec une part de marché de 21% à fin décembre 2011. A noter qu'un appel d'offres a été lancé en 2010 pour l'octroi de licences 3G qui est resté infructueux à fin 2011.

Le parc Mobile de Gabon Télécom s'établit à 532 000 clients au 31 décembre 2011 en quasi-totalité prépayé, en baisse annuelle de 24% à cause d'une opération de fiabilisation du parc en début d'année. Gabon Télécom a poursuivi en 2011 la densification de son réseau mobile avec la mise en service de 93 BTS, portant son total à 281.

Malgré un contexte concurrentiel très intense et un environnement réglementaire restrictif, l'ARPU moyen de Gabon Telecom s'inscrit en forte hausse de 32%, à 95 Dh.

Performances

Le tableau suivant résume les principales données opérationnelles et financières de Gabon Télécom :

	Unité	2009	2010	2011
Indicateurs opérationnels				
Parc Mobile	(000)	513	699	532
ARPU Mobile	(MAD/mois)	104,6	72,1	95,2
Lignes Fixe	(000)	36	27	22
Accès Haut Débit	(000)	20	22	24
Indicateurs Financiers				
Chiffre d'affaires total	(MMAD)	1 220	1 044	1 047
dont CA Services Mobile	(MMAD)	678	562	492
% du CA Groupe	(%)	4,0%	3,3%	3,4%

Variations saisonnières

Au Gabon, le mois de décembre et durant l'été (de juillet à septembre) sont des périodes de très forte activité consécutives respectivement aux fêtes de fin d'année (Noël et Saint Sylvestre), aux départs en vacances à l'intérieur du pays, aux cérémonies familiales, à la célébration de l'indépendance et à la rentrée scolaire.

En revanche, les mois de novembre, janvier, février subissent généralement les contrecoups des pics observés en été et durant les fêtes de fin d'année.

Réglementation

Présentation générale

Le cadre réglementaire des télécommunications au Gabon a été institué par la loi n° 005/2001 du 27 juin 2001 portant réglementation du secteur des Télécommunications en République Gabonaise.

L'Agence de Régulation des Télécommunications est en charge de la régulation, du contrôle et du suivi des activités du secteur des télécommunications. Cette agence est placée sous la double tutelle du Ministère des Postes et des Télécommunications et du Ministère de l'Économie, des Finances, du Budget et de la Privatisation.

Les principaux textes d'application de la loi sur les télécommunications sont :

- Le Décret n° 0540/PR/MPT du 15 juin 2005 fixant les modalités d'interconnexion et du partage des infrastructures
- Le Décret n° 000840/PR/MCPTNTI du 26 octobre 2006, fixant les modalités d'établissement et d'encadrement des tarifs des services de télécommunications
- Le Décret n° 084/PR/MCPTNTI du 26 octobre 2006 relatif aux droits, redevances et contributions applicables aux opérateurs de télécommunications titulaire d'une DSP ou d'une licence
- Le décret n°00544/PR/MPT du 15 juillet 2005 fixant les modalités de mise en œuvre de

financement et de gestion du fond spécial du service universel des télécommunications.

Principales obligations réglementaires de Gabon Télécom et Libertis

Conformément aux dispositions de son cahier de charges, Gabon Télécom est soumis à l'obligation de couverture de 54 localités supplémentaires d'ici fin 2011 avec une cadence minimale de 10 localités par an. En contrepartie, Gabon Télécom dispose d'une exclusivité de 5 ans sur les réseaux fixe. Libertis, est également tenu par des obligations réglementaires de couverture de 36 localités (villes et districts) et de 25 axes routiers. D'autres localités supplémentaires (42 cantons, communes et districts) sont susceptibles d'être couvertes en partie (selon engagement de l'opérateur). Le cahier de charges de Libertis identique à celui des autres opérateurs de téléphonie mobile GSM ne prévoit pas un calendrier de couverture.

Le décret n°00544 /PR/MPT du 15 juillet 2005 fixant les modalités de mise en œuvre de financement et de gestion du fond spécial du service universel des télécommunications, fait obligation aux opérateurs de contribuer à hauteur de 2% du chiffre d'affaires net. Gabon Télécom est exempté pendant toute la durée de l'exclusivité (5 ans).

Le décret n°0084/PR/MCPTNTI du 26 octobre 2006 relatif aux droits, redevances et contributions applicables aux opérateurs de télécommunications titulaires d'une délégation de service public ou d'une licence, soumet les opérateurs au paiement d'une redevance de contribution à la recherche, formation et normalisation en matière des télécommunications à 2% du chiffre d'affaires net.

Gabon Télécom et Libertis sont soumis au paiement de redevances annuelles pour le plan de numérotation et pour l'utilisation des fréquences radioélectriques.

Enfin, l'année 2011 a été marquée par l'instauration d'une taxe sur les communications internationales entrantes. Le montant de cette taxe n'a pas encore été fixé.

Faits marquants 2011

L'année 2011 a été marquée sur le plan réglementaire par :

Les litiges d'interconnexion

Par sa décision de février 2011, l'ARTEL a sanctionné l'opérateur Airtel pour interruption illicite et délibérée de l'interconnexion avec Gabon Télécom/Libertis. Cette sanction intervient suite à de nombreuses mises en demeure adressées à Airtel, l'enjoignant de rétablir l'interconnexion. Cette dernière a été rétablie le 17 mars. Des accords relatifs aux impayés ont été signés entre les opérateurs.

La fusion Gabon Telecom/ Libertis

L'année 2011 a connu le lancement du processus réglementaire de régularisation du transfert de la licence de Libertis à Gabon Télécom. Ce processus est en cours.

La taxe sur les communications Internationales et contrôle des communications internationales

Une décision de l'ARTEL du 13 juillet 2011 relative à la tarification des communications internationales entrantes et à la lutte contre la fraude, a fixé le seuil minimal des tarifs de communications internationales entrantes à 137 FCFA/mn (0,21€/min). Les opérateurs doivent reverser à l'ARTEL et à l'ANINF une partie des revenus par minute des communications entrantes dont le montant sera fixé par arrêté. A titre d'information, un arrêté de 2009 (non appliqué) avait fixé le reversement à 72 CFA/mn (€0,10).

Le 12 octobre 2011, un arrêté est venu abroger les dispositions relatives à l'installation et à l'exploitation des équipements de contrôle du trafic international et de lutte contre la Fraude par un prestataire externe.

Les tarifs des terminaisons d'appels Mobile


Par trois décisions en date du 1er décembre 2011, l'ARCEP a (i) désigné les opérateurs dominants, (ii) introduit une asymétrie des TA Mobile et (iii) a introduit des règles relatives aux tarifs on-net des opérateurs dominants.

S'agissant de la désignation des opérateurs dominants, au titre de l'année 2012, Airtel a été désigné dominant sur le marché des télécommunications (dans son ensemble) avec une part de 67% du marché Mobile en valeur ; Gabon Telecom a été désigné dominant sur le marché de l'accès à la FO internationale (SAT 3) et l'ensemble des opérateurs ont été désignés dominants sur le marché d'accès aux SVA. Ils ont désormais l'obligation de partager les revenus avec les FSVA.

S'agissant des tarifs de terminaisons d'appel, dès le 1er janvier 2012, l'ARCEP a introduit une asymétrie tarifaire en faveur des opérateurs Gabon Telecom (Libertis), Moov et Azur. La terminaison d'appel Mobile Voix vers ces réseaux reste inchangée à 38 FCFA/mn. La terminaison d'appel Mobile Voix vers le réseau de l'opérateur dominant Airtel passe à 30 FCFA /mn au lieu de 38 FCFA/mn pendant l'année 2011.

Enfin, dès le 1er janvier 2012, les tarifs et promotions on-net de l'opérateur dominant Airtel ne peuvent en aucun cas être en dessous d'un seuil fixé au double du tarif de sa terminaison d'appel Mobile voix.

3.2.2.4 Sotelma

Population (millions)	13,8	
PIB courant (milliards \$)	11	
Croissance PIB	+5,3%	
PIB par habitant (\$)	1 328	
Inflation	+2,8%	

(Source FMI, 2011)



(Source FMI, 2011)

SOTELMA SA est l'opérateur historique malien qui est issu de la scission en 1990 de l'ancien Office des Postes et Télécommunications. La société a été créée par l'Ordonnance N°89-32 du 9 octobre 1989 et ratifiée par la loi n°90-018 ANRM du 27 février 1990.

Le 31 juillet 2009, Maroc Telecom a acquis, au terme d'un processus de privatisation ayant fait l'objet d'un appel d'offres international, 51% de SOTELMA.

Des représentants de Maroc Telecom siègent au Conseil d'Administration de SOTELMA et aucun dirigeant de Maroc Telecom n'exerce de fonctions opérationnelles au sein de ces sociétés.

Les modalités de consolidation du Sous-Groupe SOTELMA, ainsi que sa contribution aux résultats du Groupe Maroc Telecom sont reprises dans les Notes 1, 2 et 28 relatives aux comptes consolidés. Par ailleurs, le chapitre «2.3.4 Conventions réglementées» détaille les flux financiers et leur nature entre Maroc Telecom et le Sous-Groupe SOTELMA.

Téléphonie Fixe, Data et Internet

Marché et concurrence

SOTELMA fournit des services de téléphonie Fixe (voix et données) ainsi que l'accès à Internet, tant auprès des clients particuliers que des entreprises et des administrations.

A ce jour, SOTELMA est l'opérateur le plus actif sur le marché du fixe avec une part de marché estimée à 95%.

A fin décembre 2011, l'opérateur compte un parc fixe de 94 000 lignes, en hausse de 19%, notamment grâce au développement de la technologie CDMA qui permet de couvrir rapidement le territoire à moindre coût. Le taux de pénétration du fixe rapporté à la population reste toutefois encore faible, n'atteignant que 0,6% à fin décembre 2011 (source : données de marché à fin décembre 2011).

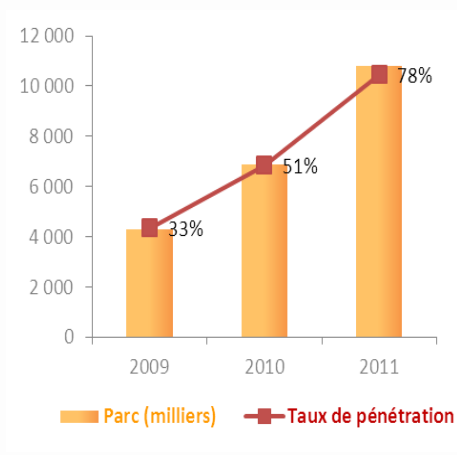
L'opérateur déploie un réseau ADSL sur ses lignes fixes, lui permettant de vendre des offres d'internet haut débit à ses clients fixes. Il propose aussi des accès internet via son réseau CDMA. A fin décembre 2011, SOTELMA compte ainsi plus de 37 000 abonnés internet, en forte augmentation (+88%).

Téléphonie Mobile

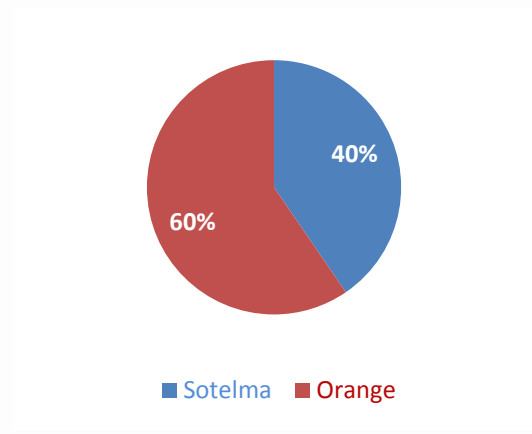
L'activité Mobile de SOTELMA permet d'assurer les services prépayés et post-payés et propose des offres de voix et de données (notamment le SMS). Elle assure aussi le roaming des abonnés mobiles SOTELMA à l'étranger ainsi que celui des clients des opérateurs partenaires étrangers séjournant au Mali.

Marché et concurrence

Evolution du marché mobile au Mali



Parts du marché mobile Malien au 31 décembre 2011



(Données de marché à fin décembre 2011)

Au 31 décembre 2011, le marché Malien compte 10,8 millions de clients mobiles, représentant un taux de pénétration de 78%, en très forte progression (+27 points depuis le début de l'année). L'entrée de Maroc Telecom au capital de SOTELMA a permis de dynamiser le marché dont le parc total à fin décembre 2011 affiche une croissance de 102%.

2 opérateurs mobiles sont actuellement actifs au Mali. SOTELMA et Orange y possèdent des licences 2G et 3G. Une troisième licence mobile a été accordée début 2012 au consortium Monaco Telecom / Planor.

Le parc Mobile de SOTELMA s'établit à 4,4 millions de clients au 31 décembre 2011 (en quasi-totalité prépayé), en progression annuelle de 102%, grâce à ses importants investissements consentis au cours de l'année pour augmenter la couverture du réseau à de nouvelles localités et la densifier dans les grandes villes. Ce déploiement conséquent de nouvelles infrastructures (mise en service de 396 BTS sur l'année) associé à un marketing agressif a permis à SOTELMA d'atteindre une part de marché de 40% contre 31% à fin 2010. Conséquence de cette politique de croissance, visant à conquérir des parts de marché, l'ARPU moyen mobile de SOTELMA s'inscrit en baisse de 33%, à 45 Dh à fin 2011.

Performances

Le tableau suivant résume les principales données opérationnelles et financières de SOTELMA :

	Unité	2009	2010	2011
Indicateurs opérationnels				
Parc Mobile	(000)	818	2 162	4 376
ARPU Mobile	(MAD/mois)	119,0	67,1	45,3
Lignes Fixe	(000)	65	79	94
Accès Haut Débit	(000)	7	20	37
Indicateurs Financiers				
Chiffre d'affaires total	(MMAD)	554	1 575	2 123
dont CA Services Mobile	(MMAD)	414	1 244	1 767
% du CA Groupe	(%)	1,8%	5,0%	6,9%

Variations saisonnières

Au Mali, durant la période des pluies de juin à septembre, l'arrivée au pays, pour les vacances, d'une forte population d'étudiants maliens contribue au développement de l'activité télécom. D'autres événements de courte durée offrent aussi des opportunités de vente très importantes en l'occurrence les fêtes religieuses telles que Tabaski (généralement le jour de la fête et les jours suivants) et les fêtes de fin d'année (décembre). Toutefois, et à l'exception des derniers jours de Ramadan qui coïncident avec la fête, ce mois occasionne une baisse sensible du trafic mobile et fixe.

Réglementation

Présentation générale

Le cadre réglementaire des télécommunications au Mali est désormais régi par l'ordonnance n° 2011- 023/P-RM du 28 septembre 2011 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication au Mali et l'ordonnance n° 2011- 024/P-RM du 28 septembre 2011 portant régulation du secteur des télécommunications. Ces deux textes, non publiés à date du 31 décembre 2011, abrogent l'Ordonnance n°99-043/P-RM du 30 septembre 1999 et toute disposition réglementaire antérieure contraire.

Instituée par l'Ordonnance n°2011/024 relative à la régulation du secteur, l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications et des Postes (l'AMRTP) est une autorité administrative indépendante créée auprès du Ministre en charge du secteur des télécommunications et nouvelles technologies. Elle conserve le domaine de compétence dont l'AMRTP était investi élargi aux activités des postes et aux prestations de services relatifs aux Technologies de l'Information et de la communication/TIC.

L'AMRTP est chargée de faire appliquer la réglementation en matière de télécommunications, de veiller au respect des dispositions du cahier des charges par les opérateurs, d'assurer la gestion et le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, d'établir et de gérer le plan national de numérotation, et d'assurer la conciliation et l'arbitrage des litiges nés entre les exploitants des télécommunications et entre ceux-ci et les consommateurs.

A date du 31 décembre 2011, les textes d'application des nouvelles ordonnances n'ont pas été adoptés.

Principales obligations réglementaires de SOTELMA

Conformément aux dispositions de son cahier des charges, SOTELMA est soumise à l'obligation de maintien du réseau fixe dans les localités couvertes mais n'est soumise à aucune obligation d'extension.

Pour le mobile, elle a une obligation de couverture 8 axes routiers, 7 chefs-lieux et 57 localités supplémentaires pour juin 2010. Néanmoins, le calendrier de couverture des axes routiers est assujéti aux conclusions d'une étude de faisabilité technico-économique à l'issue de laquelle la couverture des localités non rentables est reportée à l'année suivante à défaut d'autres modalités techniques et financières étudiées par le régulateur.

Faits marquants 2011

L'année 2011 a été marquée sur le plan réglementaire par :

La révision du cadre réglementaire du secteur

L'année 2011 a connu l'adoption du nouveau cadre réglementaire du secteur au Mali par la promulgation de deux ordonnances. La première est relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication ; la seconde est relative à la régulation du secteur et crée l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications et des Postes (l'AMRTP). Les principales modifications apportées par le nouveau cadre portent sur l'introduction d'obligations d'accès à l'ensemble des infrastructures, de partage d'infrastructures passives et actives, de dégroupage et d'itinérance nationale. Il introduit également de nouvelles règles d'encadrement tarifaire, renouvelle le régime du service universel et renforce les prérogatives de l'AMRTP.

Au 31 décembre, deux projets de décrets relatifs au partage d'infrastructures passives et à l'itinérance étaient en cours de préparation.

Le lancement d'un appel d'offre pour l'attribution de la 3ème Licence globale de télécommunication

Le 13 septembre 2011, l'Etat a publié l'avis d'appel d'offre pour l'attribution de la 3ème licence globale des télécommunications. La remise des offres a été effectuée le 14 novembre 2011.

Le contentieux portant sur l'extension des capacités d'interconnexion

SOTELMA a saisi l'AMRTP du refus d'Orange Mali de répondre à ses demandes d'extension des capacités d'interconnexion. Par une décision du 13 juin 2011, l'AMRTP a considéré que la demande d'extension de capacité de SOTELMA n'est pas raisonnable. Toutefois, l'AMRTP a enjoint les deux opérateurs de mettre à disposition des capacités additionnelles de 85 E1 au plus tard le 31 juillet 2011 et de 135 E1 au plus tard le 31 décembre 2011.

Contentieux relatif au plafond des redevances et contributions

Depuis le mois de septembre 2011, un contentieux relatif au plafond des redevances et contributions oppose SOTELMA à l'AMRTP. Ce dernier considère que le plafond de 3% du CA net au titre des années 2010 et 2011 comprend uniquement les contributions relatives au Service Universel et à la formation et la contribution versée au régulateur et les redevances des ressources rares (fréquences et numérotation) attribuées au moment de l'octroi de la licence (2009).

SOTELMA a fait valoir ses arguments en considérant que le plafond des 3% englobe l'ensemble des contributions et redevances existantes et à venir. Son cahier des charges est clair et n'est pas susceptible d'interprétation.

Au 31 décembre 2011, ce litige n'a pas été résolu.

Contentieux relatif au rééquilibrage des tarifs des communications sortantes vers certaines destinations internationales

SOTELMA a été amenée à rééquilibrer ses tarifs sortants à destination du Sénégal, de la Mauritanie et du Gabon en passant de 150FCFA à 198 FCFA la minute de communication en raison de la mise en place de tarifs planchers sur les appels internationaux entrants dans ces pays.

A la suite d'une plainte introduite par Orange auprès de l'AMRTP contre SOTELMA pour publicité mensongère, l'AMRTP a estimé que le rééquilibrage effectué par SOTELMA est irrégulier dans la mesure où il n'a pas été préalablement soumis à son approbation et a fait injonction à SOTELMA de revenir au tarif de 150 FCFA.

En date du 16 novembre 2011, SOTELMA a introduit auprès de l'AMRTP une demande de régularisation de ce rééquilibrage, demande restée sans suite à la date du 1^{er} décembre 2011. Cette demande a été suivie par un recours gracieux demandant à l'AMRTP de reconsidérer son injonction. SOTELMA a invoqué que les décisions d'augmentation des quotes-parts ont été souverainement décidées par les Etats et qu'elle n'avait d'autre choix que de les répercuter sur le tarif client. SOTELMA a également indiqué à l'AMRTP que, contrairement aux allégations de publicité mensongère, soutenues par OML, le tarif de 198 FCFA a été communiqué aux clients à travers les offres proposées.

Le 6 janvier 2012, SOTELMA a été sanctionnée par l'AMRTP d'un montant de 423 908 893,4 F CFA à verser au Trésor Public et d'un montant de 211 954 446,7 FCFA pour le remboursement des clients supposés lésés par les changements des tarifs des communications internationales vers le Sénégal, la Mauritanie et le Gabon. Le 10 janvier 2012, SOTELMA a introduit un recours contre la décision de sanction auprès de la section administrative de la cour Suprême du Mali.

Etude relative à la baisse de la terminaison d'appel Mobile

Les résultats d'une étude menée par les cabinets Marpij et PwC pour le compte de l'AMRTP relative aux coûts d'interconnexion au Mali sur la base d'un modèle CMILT *Ad Hoc* ont donné lieu à des propositions de baisse drastique de la TA Mobile de 28,5 FCFA/mn actuellement à 22 FCFA/mn pour l'année 2012 et 16, 32 FCFA /mn pour l'année 2013. Ce niveau placerait le Mali parmi les pays dont la TA Mobile est la plus basse de la sous- région.

Une décision de l'AMRTP en date du 31 janvier 2012 a fixé les tarifs des TA Mobile et Fixe pour les années 2012 et 2013. Pour 2012, le tarif de la TA voix Mobile est 22 FCFA, celui de la TA Fixe local est 19,25 F CFA, celui de la TA Fixe interurbain est de 27 FCFA. Pour l'année 2013, le tarif de la TA voix Mobile sera de 16,80 FCFA, celui de la TA Fixe local sera de 18,80 FCFA et celui de la TA Fixe Interurbain sera de 22,90 FCFA.

3.2.2.5 Casanet

Filiale à 100% de Maroc Telecom, Casanet est l'un des premiers fournisseurs d'Internet au Maroc. Son activité est centrée sur des offres entreprises et sur la gestion des portails, dont le portail Menara.

En 2011, le chiffre d'affaires de Casanet s'établit à 119 millions de dirhams, en hausse de 12,3% par rapport à 2010, et son résultat opérationnel atteint 15 millions de dirhams, contre 11 millions de dirhams en 2010.

Casanet est consolidé dans les comptes de Maroc Telecom depuis le 1^{er} janvier 2011.

3.2.2.6 Médi1Sat

Maroc Telecom a pris en 2005 une participation de 24,7%, portée à 26,8% en 2006, dans la société Médi1Sat dont le projet vise à créer une chaîne de télévision à Tanger offrant en continu des informations en langues arabe et française.

En 2008, Maroc Telecom a souscrit à l'augmentation de capital de Médi1 Sat pour un montant de 6,6 millions d'euros libéré à hauteur de 1/4 (18,6 millions de dirhams), portant ainsi sa participation à 37% (la participation cible après libération totale serait de 39%).

Par dilutions successives, le Groupe Maroc Telecom a vu sa participation réduite progressivement dans Médi1Sat, celle-ci ne représentant plus que 3,39% du capital à fin 2011.

3.3 PROCEDURES JUDICIAIRES ET D'ARBITRAGE

A la connaissance de la Société, il n'existe pas d'autre procédure gouvernementale, judiciaire ou arbitrage, y compris toute procédure dont la société a connaissance, qui est en suspens ou dont elle est menacée, susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des 12 derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la société et/ou du groupe, à l'exception des litiges suivants :

Litige Téléboutiques

Le 6 avril 2005, le Tribunal de Commerce de Rabat a rendu un jugement (non exécutoire) condamnant Maroc Telecom à annuler sa décision d'abandon du chaînage de 200 mètres et à retirer les autorisations octroyées ne tenant pas compte du chaînage. Ce jugement est assorti d'une astreinte de 500 dirhams par jour de retard dans l'exécution.

Suite à l'appel interjeté par Maroc Telecom le 27 juin 2005, la Cour d'Appel de Commerce de Casablanca a reçu partiellement, le 9 mai 2006, les demandes de Maroc Telecom et annulé la partie du jugement de première instance ordonnant le retrait des autorisations consenties, mais a confirmé la partie ordonnant à Maroc Telecom d'annuler la décision d'abandon du chaînage et l'enjoignant de cesser l'attribution de nouvelles autorisations sans respecter la distance dudit chaînage sous astreinte de 500 dirhams par jour de retard.

La Cour d'Appel de Commerce de Casablanca, suite renvoi après cassation de son arrêt du 9 mai 2006, a rendu le 19 novembre 2009, un nouvel arrêt confirmant sa position initiale. Une copie dudit arrêt a été reçue sans toutefois que ce dernier soit légalement notifié. L'étude de l'opportunité d'un deuxième pourvoi en cassation est en cours.

Par ailleurs, depuis 2005, Maroc Telecom a reçu 105 requêtes individuelles intentées devant les différents tribunaux de commerce (Rabat, Fès, Oujda...) par des Téléboutiquiers qui réclament chacun une indemnisation provisoire variant entre 5 000 et 50 000 dirhams (une demande porte sur 100 000 dirhams) ainsi qu'une expertise judiciaire pour fixer le montant définitif de cette indemnité. Ces actions se basent essentiellement sur le jugement et l'arrêt de la Cour d'Appel précités. Toutes les affaires ont été jugées en faveur de Maroc Telecom.

La Société conteste le maintien de cette règle de chaînage, estimant qu'elle est contraire à une concurrence saine et loyale dans la mesure où les autres opérateurs n'y sont pas soumis.

La Société n'a pas l'intention de revenir sur sa décision de suppression du chaînage, estimant que les demandes de la fédération sont sans fondement juridique.

Litige Total Call / Free

Il s'agit d'une demande d'indemnisation suite à la coupure d'une liaison louée internationale.

La société Total Call prétend que sa liaison louée a été coupée 8 jours ce qui lui a causé à elle et sa cliente Free, un préjudice matériel nécessitant un dédommagement. Le montant total réclamé par les deux sociétés s'élève à environ 58 millions de dirhams et la provision est d'environ 4 millions de dirhams, ce qui correspond au montant réclamé par la société Total Call. Le montant demandé par la société Free (54 millions de dirhams) n'a pas été provisionné au motif que cette dernière n'a aucune relation contractuelle avec Maroc Telecom. L'affaire est toujours en cours devant le Tribunal de Commerce de Casablanca.

Saisine de Wana relative aux engagements de durée et aux frais de sortie anticipée compris dans les contrats mobiles postpayés

Le 21 juin 2010, Wana a introduit auprès de l'ANRT une saisine à l'encontre de Maroc Telecom et de Médi Telecom pour pratiques anticoncurrentielles inhérentes aux durées d'engagement et aux

clauses de sortie des contrats mobiles postpayés. Selon Wana, des durées d'engagement excessives (12 et 24 mois) assorties de pénalités de sortie élevées (frais d'abonnement restants jusqu'à la fin du contrat) auraient pour effet de verrouiller le marché mobile postpayé et constitueraient ainsi une pratique anticoncurrentielle. Maroc Telecom a fait valoir que le taux de churn observé sur ce marché, comparable à celui observé dans les marchés européens, témoigne de l'absence de verrouillage dudit marché, et que les durées d'engagements et clauses de sorties figurant dans ses contrats sont conformes à la pratique internationale et fondés sur la nécessité de recouvrer les coûts, en particulier celui de la subvention du terminal. La décision prise par l'ANRT en mars 2011 souligne l'absence de pratique anticoncurrentielle de la part d'IAM ; les clauses de sortie anticipée doivent être modifiées pour l'ensemble des ERPT, seuls les contrats de 24 mois étant concernés pour IAM (en cas de résiliation anticipée entre 12 et 24 mois, le client doit rembourser la subvention additionnelle perçue au titre de l'engagement de 24 mois).

Saisine de Médi Telecom relative à l'interconnexion de son numéro court « 2424 »

En date du 19 mai 2011, l'ANRT a notifié à Maroc Telecom une saisine introduite à son encontre par l'opérateur Médi Telecom en raison du refus par IAM d'ouvrir à l'interconnexion de ses réseaux son « service de renseignements 2424 ».

Le refus de Maroc Telecom était justifié, outre par des obstacles techniques liés à l'ouverture à l'interconnexion des numéros courts, par le fait que le service de renseignements de Médi Telecom n'était pas conforme, dans son contenu, à la réglementation y afférente.

Le traitement de ce litige a abouti à la signature d'une conciliation entre Maroc Telecom et Médi Telecom, consacrant l'ouverture à l'interconnexion de ce service et la réalisation concomitante, par un expert indépendant mandaté par l'ANRT, d'une étude juridique portant sur la licéité de ce service. Cette étude a conclu à l'absence d'illégalité du service fourni par Médi Telecom via le numéro court « 2424 ».

3.4 FACTEURS DE RISQUE

Ce chapitre décrit les principaux risques auxquels la société est confrontée, compte tenu des spécificités de son activité, de sa structure et de son organisation.

Ces risques peuvent être classés en trois catégories :

- Les risques liés à l'activité (Section 3.4.1)
- Les risques réglementaires (Section 3.4.2)
- Les risques de marché (Section 3.4.3)

La société a procédé à une revue des risques qui pourraient avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière ou ses résultats (ou sur sa capacité à réaliser ses objectifs) et considère qu'il n'y a pas d'autres risques significatifs hormis ceux présentés ci-dessous.

En outre, d'autres risques, qui ne sont pas encore identifiés ou sont actuellement considérés comme non significatifs par Maroc Telecom, pourraient avoir le même effet négatif et les investisseurs pourraient perdre tout ou partie de leur investissement.

De plus de l'ensemble des autres informations contenues dans ce document de référence, les investisseurs doivent examiner attentivement les risques décrits ci-dessous avant de prendre la décision d'investir dans la Société. Si l'un ou plusieurs de ces risques devaient se matérialiser, les activités, la situation financière, les résultats et le développement de la Société pourraient s'en trouver affectés.

3.4.1 Risques liés à l'activité

Les revenus futurs et les résultats de Maroc Telecom dépendent de manière significative de l'évolution de l'économie des pays où Maroc Telecom est présent

L'activité principale de Maroc Telecom est la fourniture de services de télécommunications au Maroc, incluant la fourniture de services de télécommunications internationaux à destination et en provenance du Maroc. En conséquence, le chiffre d'affaires et la rentabilité de Maroc Telecom dépendent de manière significative de l'évolution des dépenses en télécommunications des consommateurs marocains et du trafic téléphonique international à destination et en provenance du Maroc. L'évolution de la consommation des services de télécommunications au Maroc s'inscrit notamment dans le contexte d'évolution de la situation économique du pays et, plus particulièrement, des revenus disponibles de la population et de l'activité économique des entreprises. Une contraction ou une croissance plus faible qu'attendue de l'économie marocaine pourrait avoir un impact négatif sur la progression du nombre d'utilisateurs et des taux d'usage des services de téléphonie mobile et fixe au Maroc, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur la croissance et la rentabilité des activités de Maroc Telecom ou même entraîner une diminution de ses revenus et de ses résultats.

De même dans l'hypothèse où l'économie, et en particulier le niveau d'activité et de croissance dans les marchés où Maroc Telecom est présent, se sont vus ralentis, les résultats du Groupe, sa situation financière pourraient être affectés de manière significative.

Dans un autre contexte, la perception d'actes de terrorisme éventuels, qu'ils aient lieu au Maroc ou à l'étranger, pourrait affecter de manière significative l'économie marocaine en général (notamment par une baisse du tourisme). En ce qui concerne ce risque, qui n'est pas propre au Maroc, Maroc Telecom ne peut pas anticiper les conséquences de la perception, avertie ou non, de ces éventuels actes de terrorisme.

Maroc Telecom fait face à une intensification de la concurrence dans les principaux marchés sur lesquels elle opère, qui pourrait entraîner une perte de parts de marché et une réduction des revenus de Maroc Telecom

Les activités du Groupe Maroc Telecom sont soumises à une concurrence forte, qui pourrait encore s'intensifier avec la libéralisation des principaux marchés sur lesquels la Société intervient. Cette concurrence exerce une pression sur Maroc Telecom et ses filiales, qui pourrait amener le Groupe à procéder à des nouvelles baisses des tarifs, augmenter ses dépenses de fidélisation et mettre en place des offres promotionnelles, ce qui pourrait conduire à une poursuite de contraction des parts de marchés et une réduction des revenus et des résultats du groupe.

En outre, le développement du Groupe dépend en partie de sa capacité à adapter les services et produits qu'il propose aux demandes d'une clientèle de plus en plus exigeante, dans un secteur marqué par la rapidité des évolutions technologiques.

Pour répondre à ces demandes, ou même les anticiper, le Groupe doit procéder à des nouveaux investissements importants.

Pour davantage d'information sur la concurrence dans chacun des segments dans lesquels opère Maroc Telecom, voir 3.2.1. Description des activités / Maroc.

Le taux de pénétration du Mobile dépasse 100% à fin 2011. Si la croissance de chiffre d'affaires de l'activité mobile ralentissait du fait de l'arrivée à maturité du marché marocain, sans croissance en contrepartie de l'activité des filiales, ou si le chiffre d'affaires lié aux nouveaux services convergents à haut débit et de contenu ne prenait pas le relais, le chiffre d'affaires du Groupe pourrait être affecté négativement

L'augmentation du chiffre d'affaires du Groupe est principalement due à l'expansion de son activité mobile au Maroc. Toutefois, le taux de pénétration du mobile au Maroc est supérieur à 100% au Maroc. Si la croissance de chiffre d'affaires du Groupe sur les autres marchés africains venait à ralentir, les revenus du groupe pourraient ne pas augmenter voir même diminuer, ce qui pourrait affecter les résultats et la situation financière du groupe.

De même dans le cas où le chiffre d'affaires engendré par les services de contenu et à haut débit ne se développe pas suffisamment, le chiffre d'affaires, la situation financière et les résultats du Groupe pourraient être affectés négativement.

Si le Groupe ne parvenait pas à maîtriser ses coûts, la situation financière du Groupe pourrait être affectée

Dans le cas, où le Groupe ne parvenait pas à maîtriser ses coûts, ses marges d'exploitation et ses résultats pourraient être affectés de manière négative.

Maroc Telecom a pour ambition constante de faire évoluer la structure de ses coûts, en particulier ses coûts commerciaux et ses charges fixes. Maroc Telecom a par le passé adopté plusieurs plans de départs volontaires et mène des actions continues pour générer des économies sur ses achats et sur ses frais de réseaux.

Maroc Telecom dépend de la fiabilité de ses systèmes d'information ; une défaillance ou une destruction totale ou partielle de ses systèmes pourrait entraîner une perte de clients et une réduction de revenus

Maroc Telecom ne peut être payé pour ses services que dans la mesure où il utilise des systèmes d'information (dont des systèmes de collecte et de facturation) fiables, et parvient à protéger et assurer la continuité du fonctionnement de ces systèmes. Maroc Telecom a mis en place une politique de sécurité des systèmes d'information permettant de faire face aux perturbations classiques d'une exploitation informatique (accès non autorisés, ruptures de courant, vols, crashes matériels, etc.) et d'assurer la continuité du service.

Maroc Telecom dispose actuellement d'un Plan de Continuité et de Reprise d'Activité pour ses systèmes d'information critiques, ceux ayant un impact direct sur son chiffre d'affaires, à savoir les systèmes de collecte des données de taxation, de vente et de facturation des trois produits Fixe, Mobile et Internet. Ce plan intègre également les systèmes de gestion de décomptes inter opérateurs nationaux et internationaux, ainsi que les systèmes de gestion des Achats et Finance.

Un sinistre qui causerait la destruction totale ou partielle de ces systèmes (catastrophes naturelles, incendies ou actes de vandalisme), déclencherait une opération de basculement vers un centre informatique de secours.

Les données des systèmes critiques étant synchronisées par répllication au fil de l'eau entre les plateformes de production et celles de secours, le risque de perte d'informations et d'impossibilité de facturer et recouvrer les clients devient très limité.

Depuis son démarrage, ce plan est testé et évalué annuellement, en simulant une situation d'indisponibilité totale des SI.

Au niveau des filiales, le risque lié aux systèmes d'informations concerne la non disponibilité d'un plan de reprise d'activité (PRA) en cas d'un sinistre majeure impactant le seul centre de calcul disponible à ce jour. Bien que difficile à quantifier, l'impact de tel événement risquerait de mécontenter les clients et de réduire le chiffre d'affaires.

Les perturbations des réseaux techniques pourraient entraîner une perte de clients et une réduction des revenus

Le Groupe Maroc Telecom ne peut fournir des services que dans la mesure où il parvient à protéger ses réseaux de télécommunications des dommages résultant de perturbations, de ruptures de courant, de virus informatiques, de catastrophes naturelles et d'accès non autorisés. Toute perturbation du système, accident ou violation des mesures de sécurité qui provoquerait des interruptions dans les opérations du groupe pourrait affecter sa capacité à fournir des services à ses clients et affecter négativement ses revenus et résultats d'exploitation. De telles perturbations entraîneraient également un préjudice en termes d'image et de réputation pour la Société et/ou ses filiales, qui pourrait se traduire notamment par une perte de clients. En outre, le Groupe pourrait devoir supporter des coûts supplémentaires afin de réparer les dommages causés par ces perturbations.

Le réseau indirect de distribution de Maroc Telecom constitue une force qui pourrait être affaiblie si Maroc Telecom ne parvenait pas à le maintenir

Maroc Telecom dispose d'un réseau de distribution étendu, composé d'un réseau direct d'agences et d'un réseau indirect composé des téléboutiques, de revendeurs et de partenaires ainsi que d'un réseau indépendant (Voir section 3.2.1.5 « Distribution, communication »).

Si Maroc Telecom ne parvenait pas à maintenir des relations étroites ou à renouveler ses accords de distribution avec les composantes de son réseau indirect, ou si son réseau de distribution indirect était remis en cause par d'autres moyens, notamment par des actions des concurrents, ou si les gérants de téléboutiques ne respectaient pas les accords d'exclusivité conclus avec Maroc Telecom et distribuaient des produits concurrents de ceux de Maroc Telecom, ce réseau de distribution pourrait en être affaibli et l'activité et les résultats de la Société pourraient être affectés de manière significative.

Des changements continuels et rapides dans les technologies pourraient intensifier la concurrence ou imposer à Maroc Telecom de procéder à des investissements supplémentaires significatifs

De nombreux services offerts par Maroc Telecom et ses filiales font un usage intensif de la technologie. Le développement de nouvelles technologies pourrait rendre non concurrentiels certains services de la Société.

Pour répondre à l'évolution du secteur de télécommunications et aux attentes d'une clientèle exigeante en termes de prix et de qualité, le groupe doit adapter ses réseaux et ses technologies, développer de nouveaux produits et services à un coût raisonnable, sinon il pourrait ne pas être en mesure de rivaliser avec ses concurrents. Par ailleurs, les nouvelles technologies dans lesquelles la Société pourrait choisir d'investir seraient susceptibles d'affecter sa capacité à réaliser ses objectifs stratégiques. Par conséquent, la société Maroc Telecom pourrait alors perdre des clients, ne pas réussir à en attirer de nouveaux ou devoir supporter des coûts significatifs pour maintenir sa base de clients, ce qui aurait un effet négatif sur ses activités, ses revenus d'exploitation et ses résultats.

Des moyens alternatifs de communication pourraient engendrer une diminution de l'utilité voire une obsolescence du réseau fixe, ce qui pourrait entraîner la perte d'un avantage concurrentiel et diminuer les revenus de la société de manière significative

La Société a déjà été confrontée à un phénomène de substitution du fixe par le mobile accentué par le recours à des technologies alternatives. A titre d'exemple, les services de passerelles GSM qui concurrencent les services voix fixe aux entreprises, ou plus récemment, le lancement des offres de mobilité restreinte qui tendent à concurrencer les téléboutiques.

Les activités de téléphonie fixe de la Société pourraient être affectées par le développement de ces passerelles ou d'autres moyens alternatifs de communication. Ces technologies alternatives pourraient remettre en cause l'utilité des infrastructures et du réseau de téléphonie fixe de Maroc Telecom, en permettant aux services de téléphonie mobile de concurrencer Maroc Telecom sans disposer d'un réseau fixe. Les infrastructures et le réseau étendu de Maroc Telecom seraient alors rendus moins utiles voire obsolètes, ce qui entraînerait la perte d'un avantage concurrentiel et pourraient affecter de manière significative les revenus et les résultats de la Société.

Des risques pour la santé, réels ou perçus, ou d'autres problèmes liés aux appareils mobiles ou aux stations de base pourraient entraîner une utilisation moins intensive des communications mobiles

Il est soutenu dans certaines études sur la technologie mobile que les signaux électromagnétiques émanant d'appareils mobiles et des stations de base présentent des risques pour la santé. Ces risques, réels ou perçus, et la publicité qui en est faite, ainsi que la réglementation ou les procès qui en découleraient, pourraient réduire la base de clients mobiles de la Société, rendre plus difficile la recherche et le maintien de stations de base, ou inciter les clients à moins utiliser leurs téléphones mobiles.

Le détournement frauduleux du trafic pourrait limiter les revenus de la Société et affecter ses résultats

La Société a subi, à partir de 2001, un détournement frauduleux du trafic. Maroc Telecom a, depuis, mis en place un plan de lutte contre cette fraude. Maroc Telecom ne peut néanmoins pas prévoir si de nouveaux moyens de fraude se développeront et, le cas échéant, les secteurs que les fraudeurs visent, ni les incidences que ces éventuelles fraudes pourraient avoir.

Si Maroc Telecom ne parvenait pas à juguler l'usage de la fraude, il pourrait voir son trafic sur le secteur visé par les fraudeurs diminuer, et ses revenus et résultats pourraient en être affectés.

Les risques inhérents aux acquisitions potentielles de sociétés de télécommunications ou de licences pouvant être réalisées par Maroc Telecom pourraient avoir un impact sur les activités de Maroc Telecom

Afin d'étendre sa présence géographique, Maroc Telecom pourrait réaliser des opérations de croissance externe par l'acquisition de sociétés de télécommunications ou de licences dans d'autres pays. De telles opérations comportent nécessairement des risques. Si Maroc Telecom ne parvenait pas à obtenir les résultats attendus de ces acquisitions, ses activités et ses résultats pourraient en être affectés. Maroc Telecom pourrait notamment :

- réaliser des acquisitions à des conditions financières ou opérationnelles qui s'avèreraient défavorables,
- intégrer difficilement les sociétés acquises, leurs réseaux, produits ou services,
- ne pas parvenir à retenir le personnel clé des sociétés acquises ou à recruter le personnel qualifié éventuellement nécessaire,
- ne pas bénéficier des synergies ou des économies d'échelle attendues,
- réaliser des investissements dans des pays où la situation politique, économique ou juridique présente des risques particuliers, tels que des troubles civils ou militaires, l'absence de protection effective ou compréhensive des droits des actionnaires, ou des désaccords sur la gestion des sociétés acquises avec d'autres actionnaires de référence, y compris les pouvoirs publics, et
- ne pas s'adapter aux spécificités des pays dans lesquels des sociétés seraient éventuellement acquises.

L'activité de Maroc Telecom à l'extérieur du Maroc pourrait entraîner des risques supplémentaires

Dans l'exercice de son activité à l'international, Maroc Telecom pourrait être confrontée à des risques dont les principaux sont :

- les fluctuations des taux de change et la dévaluation de certaines monnaies,
- les restrictions imposées au rapatriement des capitaux,
- les changements imprévus apportés à l'environnement réglementaire,
- les différents régimes fiscaux qui peuvent avoir des effets négatifs sur le résultat des activités de Maroc Telecom ou sur ses flux de trésorerie, notamment les réglementations sur la fixation des prix de transfert,
- la situation économique et politique locale.

Maroc Telecom partout où elle opère pourrait ne pas parvenir à retenir son personnel clé ou à employer du personnel hautement qualifié, ce qui pourrait affecter de manière significative les activités de la Société et sa capacité à s'adapter à son environnement

La performance de Maroc Telecom dépend de manière significative des capacités et services fournis par son équipe de direction. L'équipe de direction a une grande expérience et une grande connaissance de l'industrie des télécommunications. La perte de membres clés de la direction pourrait avoir un impact négatif significatif sur la capacité de Maroc Telecom à mettre en œuvre sa stratégie.

Maroc Telecom et ses performances dépendent également d'un personnel qualifié ayant l'expérience et les capacités techniques ou commerciales nécessaires au développement de son activité. La capacité de Maroc Telecom à adapter ses services, ses produits, et ses offres commerciales, que ce soit dans le domaine des télécommunications fixes ou mobiles, dépend étroitement de la présence d'équipes compétentes et qualifiées sur ses différents marchés.

Si Maroc Telecom ne parvenait pas à retenir son personnel clé, qu'il s'agisse de son équipe de direction ou ses cadres commerciaux et techniques, son activité pourrait s'en trouver affectée et ses revenus d'exploitation pourraient notablement diminuer.

Finalement, les opérations d'expatriation vers certains pays où Maroc Telecom est implanté, pourraient également aboutir à une perte des compétences au niveau de Maroc Telecom, si la société ne parvenait pas à assurer le maintien des connaissances et la continuité suffisante dans la gestion sur ses métiers stratégiques.

3.4.2 Risques réglementaires

L'interprétation de la réglementation existante et l'adoption de futures normes légales ou réglementaires pourraient affecter de manière significative les activités de Maroc Telecom

L'environnement réglementaire de l'industrie des télécommunications au Maroc est en constante évolution.

La loi n°24-96 et ses textes d'application, tels que modifiés et complétés, ainsi que les révisions en cours pourraient faire l'objet d'interprétations susceptibles d'affecter de manière significative l'activité de Maroc Telecom et entraîner une baisse de ses revenus et résultats.

Les grandes orientations à venir, telles que définies dans la Note d'Orientations Générales à horizon 2013 et le projet de modification de la réglementation en vigueur, pourraient impacter de manière significative l'activité de Maroc Telecom :

- La baisse des tarifs du dégroupage et le raccourcissement des délais de mise en œuvre de la portabilité des numéros favoriseront nécessairement la concurrence au détriment de Maroc Telecom ;
- La baisse des tarifs d'interconnexion et le maintien des asymétries en faveur de Médi Telecom et d'Inwi sont de nature à modifier les conditions de concurrence prévalant jusqu'en 2010.
- Le renforcement des obligations d'accès et de partage des infrastructures sera nécessairement favorable à la concurrence ;
- L'intensification du contrôle tarifaire des offres de détail et des promotions de Maroc Telecom ainsi que le contrôle rigoureux instauré par le régulateur en matière de communication risquent de porter atteinte à sa liberté commerciale ;
- La clarification du régime de l'occupation du domaine public risque d'entraîner des modifications de la fiscalité locale dans un sens défavorable à Maroc Telecom.

De même, la mise en œuvre de la Décision relative à l'identification des abonnés 2G et 3G, risque d'entraîner des conséquences que Maroc Telecom ne pourrait pas prévoir.

L'augmentation du nombre d'acteurs pourrait affaiblir la position de Maroc Telecom sur le marché de services de télécommunication

L'existence de deux opérateurs globaux partageant le marché de télécommunication avec Maroc Telecom, a pour effet d'intensifier la concurrence sur tous les segments du marché au Maroc. Ainsi, Maroc Telecom pourrait voir sa part de marché se contracter ainsi que ses coûts d'acquisition et de rétention de ses clients s'accroître, ce qui pourrait entraîner une réduction de ses revenus et résultats.

Aussi, Maroc Telecom pourrait être affecté par des décisions réglementaires qui permettraient à d'autres acteurs (i) d'accéder au marché des télécommunications à des conditions moins contraignantes que celles imposées à Maroc Telecom et (ii) d'accéder au réseau de Maroc Telecom à des conditions favorables. Un opérateur ou autre acteur pourrait fournir des services de télécommunications sans avoir à supporter les mêmes obligations que celles de Maroc Telecom,

tout en bénéficiant des infrastructures de ce dernier, lui permettant ainsi de cibler spécifiquement des marchés à haute rentabilité au détriment de Maroc Telecom.

La Note d'Orientations Générales à horizon 2013 envisage l'arrivée potentielle d'opérateurs de nouvelle génération et/ou d'opérateurs d'infrastructures à partir de 2011.

Enfin, l'étude en cours sur les marchés de gros a notamment pour objet d'examiner l'opportunité et les conditions d'entrée sur le marché de nouveaux acteurs tels que les MVNO.

L'activité de Maroc Telecom pourrait être affectée par la pression réglementaire dans les marchés sur lesquels opèrent ses filiales

Dans la plupart des pays où Maroc Telecom opère, elle est tenue de respecter un ensemble de réglementations lié à la conduite de son activité, l'obtention de licence, ainsi qu'au contrôle des autorités qui veillent au maintien d'une concurrence effective.

Des changements importants dans la nature, l'interprétation ou l'application de cette réglementation par le législateur, ou les autorités judiciaires (notamment en matière de droit de la concurrence), pourraient entraîner des dépenses supplémentaires pour Maroc Telecom ou le conduire à modifier les services qu'il propose, ce qui pourrait affecter de manière significative son activité, ses résultats et ses perspectives de développement.

Si Maroc Telecom ne parvenait pas à obtenir en temps utile à un coût raisonnable ou à conserver (notamment pour non-respect des engagements pris en contrepartie de l'attribution de ces licences) les licences nécessaires pour exercer, poursuivre ou développer ses activités, sa capacité à réaliser ses objectifs stratégiques pourrait s'en trouver détériorée.

L'augmentation des prélèvements réglementaires et parafiscaux dans les pays où Maroc Telecom opère constitue également un facteur de risque.

Maroc Telecom pourrait être sanctionné par les autorités de marché pour non-respect des obligations réglementaires

Maroc Telecom est une société de droit marocain, dont les actions sont cotées à Casablanca et à Paris. De ce fait, la Société doit se conformer à un ensemble d'obligations réglementaires en matière d'information du public et de protection des investisseurs ainsi qu'aux engagements pris par la Société vis-à-vis des autorités boursières et du marché sur les deux places.

D'une manière générale, Maroc Telecom estime qu'elle respecte, l'ensemble de la réglementation en vigueur sur les deux marchés. Le cas échéant, la Société serait exposée à des sanctions et des amendes qui pourraient affectées ses résultats et sa situation financière.

Maroc Telecom pourrait ne pas pouvoir déduire certaines provisions pour créances douteuses

Le montant des créances douteuses provisionnées par Maroc Telecom est déductible de sa base imposable sous réserve de justifier la mise en œuvre de procédures judiciaires contre ses débiteurs. Maroc Telecom n'a pas initié ces procédures judiciaires sur la totalité des débiteurs provisionnés. Si la déductibilité de ces provisions pour les créances d'un montant inférieur à un certain plafond était remise en cause, les résultats et le bénéfice de la Société pourraient en être défavorablement affectés.

La Société pourrait être influencée par Vivendi qui est un actionnaire de référence dans la société, dont les intérêts peuvent ne pas toujours concorder avec ceux des autres actionnaires de la Société

Vivendi détient une majorité des droits de vote de la Société. En conséquence, Vivendi contrôle les décisions soumises à l'approbation des actionnaires nécessitant une majorité simple.

Les intérêts de Vivendi relativement à ces matières et les facteurs dont il tiendra compte lorsqu'il exercera ses droits de vote, peuvent ne pas concorder avec les intérêts des autres actionnaires de la Société.

Maroc Telecom est impliquée dans des procédures judiciaires et des litiges avec des concurrents ou d'autres parties. L'issue de ces procédures est généralement incertaine, et pourrait affecter de manière significative les résultats et la situation financière de la société.

Les différents litiges dans lesquels Maroc Telecom est impliqué sont décrits dans la section « 3.3. Procédures judiciaires et d'arbitrage ».

3.4.3 Risques de marché

Conformément à sa politique de gestion de trésorerie, Maroc Telecom ne procède à aucun placement en actions, OPCVM actions ou produits dérivés. Maroc Telecom place sa trésorerie auprès d'établissements financiers soit en dépôt à vue ou dépôt à terme. Les limites de contrepartie par établissement financier sont approuvées par le Directoire.

Pour les risques de marché (risques de taux de change, risque de taux d'intérêt), risque sur action, voir section 4.3.5 « d'informations qualitatives et quantitatives en matière de risques de marché » et risque de liquidité voir note 32 : Gestion des risques de l'annexe aux comptes consolidés.

La gestion des risques de taux et l'analyse de sensibilité de la situation du Groupe à l'évolution des taux sont présentées dans la note 32 : Gestion des risques de l'annexe aux comptes consolidés.

4

RAPPORT FINANCIER

RAPPORT
FINANCIER



SOMMAIRE

	RAPPORT FINANCIER	177	4.3 Comptes consolidés	196
4.1	Résultats consolidés des trois derniers exercices	179	Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	197
4.1.1	Chiffres consolidés en Dirham	179	Comptes consolidés	199
4.1.2	Chiffres consolidés en Euro	179	Notes annexes aux comptes consolidés	203
4.2	Vue d'ensemble	181	4.4 Comptes sociaux	251
4.2.1	Périmètre de consolidation	181	Rapport général des commissaires aux comptes	252
4.2.2	Résultats comparés par zone géographique	183	Etats de synthèse	254
4.2.3	Informations qualitatives et quantitatives en matière de risques de marché	192	Etat des informations complémentaires	261
4.2.4	Passage des comptes sociaux aux comptes consolidés	195	Rapport spécial des commissaires aux comptes	277

4.1 RESULTATS CONSOLIDES DES TROIS DERNIERS EXERCICES

Le tableau suivant présente une sélection des données financières consolidées du Groupe Maroc Telecom. La sélection des données financières pour les trois exercices clos aux 31 décembre 2011, 2010 et 2009 provient des comptes consolidés du Groupe préparés selon les normes internationales IFRS (International Financial Reporting Standards) et audités par les commissaires aux comptes Monsieur Abdelaziz ALMECHATT, et Monsieur Fouad LAHGAZI du cabinet KPMG Maroc.

4.1.1 Chiffres consolidés en dirham

Etat de résultat global

(en millions MAD)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Chiffre d'affaires	30 308	31 617	30 837
Charges opérationnelles	16 336	17 290	18 461
Résultat opérationnel	13 972	14 327	12 375
Résultat des activités ordinaires	14 010	14 270	12 333
Résultat net	9 779	9 941	8 447
Part du groupe	9 407	9 533	8 123
Résultat net par action (en dirham)	10,7	10,8	9,2
Résultat net dilué par action (en dirham)	10,7	10,8	9,2

Etat de la situation financière

ACTIF (en millions MAD)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Actifs non courants	33 096	34 866	35 743
Actifs courants	12 718	12 221	12 898
Total actif	45 814	47 088	48 641

PASSIF (en millions MAD)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Capital	5 275	5 275	5 275
Capitaux propres - part du groupe	18 510	18 996	17 781
Intérêts minoritaires	4 317	4 396	4 304
Capitaux propres	22 828	23 392	22 085
Passifs non courants	3 804	3 339	2 838
Passifs courants	19 182	20 357	23 718
Total passif	45 814	47 088	48 641

4.1.2 Chiffres consolidés en euro

Les données chiffrées du Groupe sont exprimées en dirhams marocains. Cette section a pour but de fournir à l'investisseur un ordre de comparaison des éléments chiffrés en euro.

Le tableau ci-dessous présente les moyennes des taux de conversion dirham/euro retenues dans le cadre de la consolidation des comptes du Groupe Vivendi pour les exercices 2009, 2010 et 2011.



Pour 1 euro	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Taux de clôture du bilan	11,3147	11,1353	11,1181
Taux moyen compte de résultat	11,2599	11,1671	11,2569

(Source : Vivendi)

Les taux de change ci-dessus ne sont indiqués que pour faciliter la lecture du document. Le Groupe ne garantit pas que les montants exprimés en dirhams ont été, auraient pu ou pourraient être convertis en euro à ces taux de change ou à tout autre taux. Pour des informations concernant l'effet des variations de change sur les résultats du Groupe, voir section 4.2.3 « Informations qualitatives et quantitatives en matière de risques de marché » ci-après.

Le tableau suivant présente une sélection des données financières consolidées du Groupe Maroc Telecom présentées en euro, aux taux de change retenus dans le cadre de la consolidation de la situation financière et des résultats du Groupe Vivendi pour les exercices 2009, 2010 et 2011 des comptes du Groupe.

Etat de résultat global

(En millions d'euros)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Chiffre d'affaires	2 692	2 831	2 739
Charges opérationnelles	1 451	1 548	1 640
Résultat opérationnel	1 241	1 283	1 099
Résultat des activités ordinaires	1 244	1 278	1 096
Résultat net	868	890	750
Part du Groupe	835	854	722
Résultat net par action (en euro)	1,0	1,0	1,0
Résultat net dilué par action (en euro)	1,0	1,0	1,0

Etat de la situation financière

ACTIF (en millions d'euros)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Actifs non courants	2 925	3 131	3 215
Actifs courants	1 124	1 098	1 160
Total actif	4 049	4 229	4 375

PASSIF (en millions d'euros)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Capital	466	474	474
Capitaux propres - part du Groupe	1 636	1 706	1 599
Intérêts minoritaires	382	395	387
Capitaux propres	2 018	2 101	1 986
Passifs non courants	336	300	255
Passifs courants	1 695	1 828	2 133
Total passif	4 049	4 229	4 375



4.2 VUE D'ENSEMBLE

Les commentaires et l'analyse qui suivent doivent être lus en parallèle de l'ensemble du présent document, et notamment avec les comptes consolidés audités incluant de manière indissociable l'Etat de la situation financière, l'Etat de résultat global, le tableau des flux de trésorerie, le tableau de variation des capitaux propres et les annexes pour les exercices clos aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011.

4.2.1 Périmètre de consolidation

Au 31 décembre 2011, Maroc Telecom consolide dans ses comptes les groupes :

Mauritel

Maroc Telecom détient 51,5% des droits de vote de Mauritel, l'opérateur historique mauritanien qui exploite un réseau de téléphonie fixe et mobile, suite à la fusion de Mauritel SA (Fixe) et de Mauritel Mobile. Mauritel SA est porté par la holding Compagnie Mauritanienne de Communications «CMC» détenue par Maroc Telecom à hauteur de 80% de sorte que Maroc Telecom détient 41,2% des parts d'intérêt dans l'opérateur historique mauritanien. Maroc Telecom consolide Mauritel par intégration globale depuis le 1er juillet 2004.

Onatel

Maroc Telecom a acquis 51% le 29 décembre 2006 du capital de l'opérateur Burkinabé Onatel et sa filiale mobile à 100% Telmob. Onatel est consolidé dans les comptes de Maroc Telecom par intégration globale depuis le 1er janvier 2007.

A noter que la fusion entre l'Onatel et sa filiale mobile Telmob a été concrétisée, et les comptes après-fusion sont produits pour l'exercice 2011 avec effet rétroactif sur l'exercice 2010.

Gabon Télécom

Maroc Telecom a acquis 51% le 9 février 2007 du capital de l'opérateur Gabon Télécom et sa filiale mobile à 100% Libertis. Gabon Télécom est consolidé dans les comptes de Maroc Telecom par intégration globale depuis le 1er mars 2007.

A noter que la fusion entre Gabon Telecom et sa filiale mobile Libertis a été concrétisée, et les comptes après-fusion seront produits pour l'exercice 2012 avec effet rétroactif sur l'exercice 2011.

SOTELMA

Maroc Telecom a acquis 51% le 31 juillet 2009 du capital de l'opérateur historique malien SOTELMA. SOTELMA est consolidé dans les comptes de Maroc Telecom par intégration globale depuis le 1er août 2009.

Casanet

Casanet est une société détenue à 100% par Maroc Telecom, et ayant pour objet la maintenance du portail Internet Menara. Elle est consolidée dans les comptes de Maroc Telecom depuis le 1^{er} janvier 2011, par intégration globale.



Les entités suivantes ne sont pas ou plus consolidées dans les comptes du Groupe Maroc Telecom :

Médi 1Sat

La société Médi1Sat est une société ayant pour objet la production et la diffusion de programmes d'informations en langues française et arabe vers le Maghreb. Elle a lancé ses activités de diffusion le 1^{er} décembre 2006.

Maroc Telecom mettait en équivalence depuis de l'exercice 2006 la société Médi1Sat dont elle détient 36,8% du capital au 31 décembre 2008. Suite à diverses opérations sur le capital réalisées en 2009, Maroc Telecom détenait 30,5% du capital de Médi 1Sat au 31 décembre 2009. Ce taux ayant baissé respectivement à 4,79% en 2010 et à 3,39% en 2011, Médi 1Sat n'est plus consolidée par mise en équivalence dans les comptes du Groupe depuis le 1^{er} janvier 2011.

Autres titres non consolidés

Les autres titres non consolidés de Maroc Telecom comprennent, une participation dans ArabSat, société opérant dans l'exploitation et la commercialisation de système de télécommunications, et d'autres participations minoritaires. Ces sociétés ne sont pas consolidées eu égard au caractère non significatif des éventuels impacts sur les comptes du Groupe Maroc Telecom.



4.2.2 Résultats comparés par zone géographique

Remarque préliminaire :

La base comparable illustre les effets de la consolidation de l'opérateur Malien (SOTELMA) comme si elle s'était effectivement produite au 1^{er} janvier 2009, de la cession de Mobisud Belgique comme si elle s'était effectivement produite le 1^{er} janvier 2010 et du maintien d'un taux de change constant MAD/Ouguiya Mauritanienne/Franc CFA/Euro.

Les données chiffrées par zone géographique se résument de la manière suivante :

(En millions MAD)	2009 retraité	2010 retraité	2011
Chiffre d'affaires*	30 308	31 617	30 837
Maroc	25 764	26 191	25 030
International	4 666	5 572	6 066
Mauritanie	1 105	1 184	1 202
Burkina Faso	1 662	1 764	1 733
Gabon	1 220	1 044	1 047
Mali	554	1 575	2 123
Mobisud	125	28	-
Résultat opérationnel avant amortissements	18 112	18 605	16 996
Maroc	16 157	16 217	14 557
International	1 955	2 388	2 439
% CA	59,8%	58,8%	55,1%
Résultat opérationnel	13 972	14 327	12 375
Maroc	13 080	13 209	11 262
International	892	1 118	1 113
% CA	46,1%	45,3%	40,1%
Résultat net part du groupe	9 407	9 532	8 123
% CA	31%	30%	26%
CAPEX	5 847	6 535	5 793
Maroc	4 763	4 253	3 882
International	1 084	2 281	1 911

* Chiffre d'Affaires Groupe Net des Eliminations



4.2.2.1 Comparaison des données 2011 et 2010

4.2.2.1.1 Résultats consolidés du Groupe

Chiffre d'affaires

Au cours de l'exercice 2011, le groupe Maroc Telecom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 30 837 millions de dirhams, en retrait de 2,5% par rapport à 2010 (-2,3% en base comparable). Ce retrait s'explique par le recul du chiffre d'affaires au Maroc (-4,4%) dans un contexte concurrentiel accru marqué par de fortes baisses des prix du Mobile, compensé en partie par une croissance solide de l'International (+8,9%).

Résultat opérationnel avant amortissement

Au 31 décembre 2011, le résultat opérationnel avant amortissements (EBITDA) du groupe Maroc Telecom s'élève à 16 996 millions de dirhams, en retrait de 8,6% par rapport à 2010 (-8,6% sur une base comparable). Cette performance s'explique par le recul de l'EBITDA du Maroc, partiellement compensé par la hausse de 2,1% (+2,8% sur une base comparable) de l'EBITDA à l'International. Toutefois, la marge d'EBITDA se maintient au niveau élevé de 55,1%.

Résultat opérationnel

Durant l'exercice 2011, le résultat opérationnel(4) (EBITA) consolidé du groupe Maroc Telecom s'établit à 12 375 millions de dirhams, en retrait de 13,6% par rapport à 2010 (-13,6% sur une base comparable), du fait de la baisse du résultat opérationnel avant amortissements et de la hausse des charges d'amortissement liées à la poursuite d'un important programme d'investissement au Maroc et à l'International.

Résultat net et résultat distribuable

Le résultat net part du groupe Maroc Telecom pour l'exercice 2011 ressort à 8 123 millions de dirhams, en retrait de 14,8% par rapport à 2010 (-14,8% en base comparable), du fait de la baisse du résultat opérationnel et de l'augmentation des charges financières (+21%).

Le résultat distribuable sur la même période ressort à 8 140 millions de dirhams, en baisse de 12,7% par rapport à 2010.

Investissements

Durant l'exercice 2011, les investissements qui se sont inscrits en baisse de 11,4% à 5,8 milliards de dirhams.

4.2.2.1.2 Activités au Maroc

(en millions de MAD)	2010	2011
Chiffre d'affaires	26 191	25 030
Mobile	19 649	18 935
<i>Services</i>	18 512	18 182
<i>Equipement</i>	1 137	753
Fixe	8 533	7 432
Elimination	-1 991	-1 337
Résultat opérationnel avant amortissements	16 217	14 557
<i>Marge (%)</i>	61,9%	58,2%
Résultat opérationnel	13 209	11 262
<i>Marge (%)</i>	50,4%	45,0%

Les activités au Maroc ont généré au cours de l'exercice 2011, un chiffre d'affaires de 25 030 millions de dirhams, en baisse de 4,4%.

Sur la même période, le résultat opérationnel avant amortissements (EBITDA) a atteint 14 557 millions de dirhams, en baisse de 10,2% par rapport à 2010. A noter que l'ensemble des coûts directs et opérationnels, hors la hausse importante des taxes et redevances, n'augmente que de 1,8%, en dépit de la croissance de 24% du trafic voix sur le réseau Mobile de Maroc Telecom.

Le résultat opérationnel (EBITA) s'est établi à 11 262 millions de dirhams, en baisse de 14,7 % par rapport à 2010, du fait de la baisse du résultat opérationnel avant amortissements (EBITDA) et de la hausse de 5,9% des charges d'amortissement relatives aux importants investissements réalisés ces dernières années.

La contraction des flux nets de trésorerie opérationnels au Maroc se limite à 8,8% grâce à une baisse maîtrisée des investissements et une très bonne gestion du besoin en fonds de roulement (BFR) et malgré la baisse de 10,2% du résultat opérationnel avant amortissements (EBITDA).

Mobile

	Unité	2010	2011
Mobile			
Parc	(000)	16 890	17 126
<i>Prépayé</i>	<i>(000)</i>	<i>16 073</i>	<i>16 106</i>
<i>Postpayé</i>	<i>(000)</i>	<i>817</i>	<i>1 019</i>
<i>dont Internet 3G</i>	<i>(000)</i>	<i>549</i>	<i>1 102</i>
ARPU	(MAD/mois)	93	87
<i>Data en % de l'ARPU</i>	<i>(%)</i>	<i>8,6%</i>	<i>8,8%</i>
MOU	(Min/mois)	70	85
Churn	(%)	29,0%	23,3%
<i>Postpayé</i>	<i>(%)</i>	<i>13,4%</i>	<i>13,4%</i>
<i>Prépayé</i>	<i>(%)</i>	<i>30,2%</i>	<i>24,8%</i>

Au 31 décembre 2011, le chiffre d'affaires de l'activité Mobile est en baisse de 3,6% à 18 935 millions de dirhams.

Avec la baisse de 25% des prix de Maroc Telecom ayant permis une hausse de 27% des usages, le revenu des Services ne ressort qu'en légère baisse de 1,8% par rapport à 2010, tandis que le revenu Equipement a été réduit de 33,8% du fait de la volonté de Maroc Telecom de contenir les coûts d'acquisition.

L'ARPU mixte pour l'année 2011 s'élève à 87,3 dirhams, en recul de 6,2%. L'impact des fortes baisses des prix enregistrées dans le Mobile et de la baisse des tarifs de terminaison d'appel a été partiellement compensé par la hausse de l'usage voix et par la progression des services Data qui représentent 8,8% de l'ARPU.

Fixe & Internet

	Unité	2010	2011
Fixe			
Lignes Fixe	(000)	1 231	1 241
Accès Haut Débit	(000)	497	591

Les activités Fixe et Internet au Maroc ont réalisé au cours de l'exercice 2011 un chiffre d'affaires de 7 432 millions de dirhams, en retrait de 12,9%, principalement du fait de la baisse du trafic Fixe, fortement concurrencé par le Mobile, et de la réduction du prix des liaisons louées par le Fixe au Mobile de Maroc Telecom. Le revenu de la Data Fixe est resté quasi stable à 1 695 millions de dirhams, la baisse des prix étant compensée par la croissance des parcs.

4.2.2.1.3 Activités à l'International

IFRS en millions de MAD	2010	2011
Chiffre d'affaires	5 572	6 066
Mauritanie	1 184	1 202
<i>dont Service Mobile</i>	1 013	1 033
Burkina Faso	1 764	1 733
<i>dont Service Mobile</i>	1 292	1 330
Gabon	1 044	1 047
<i>dont Service Mobile</i>	562	492
Mali	1 575	2 123
<i>dont Service Mobile</i>	1 244	1 767
Elimination	-24	-39
Résultat opérationnel avant amortissements	2 388	2 439
<i>Marge (%)</i>	42,9%	40,2%
Résultat opérationnel	1 118	1 113
<i>Marge (%)</i>	20,1%	18,3%

Au cours de l'exercice 2011, les activités du Groupe Maroc Telecom à l'International ont généré un chiffre d'affaires de 6 066 millions de dirhams, en hausse de 8,9% (+10,1% en base comparable). Cette performance a été réalisée grâce à la très forte croissance des parcs mobiles (+41%) et à la stimulation des usages des clients, dans des contextes de marché très concurrentiels.

Sur la même période, le résultat opérationnel (EBITA) s'est établi à 1 113 millions de dirhams, en baisse de 0,5% par rapport à 2010 (+0,6% en base comparable).

Mauritanie

	Unité	2010	2011
Mobile			
Parc	(000)	1 576	1 747
ARPU	(MAD/mois)	53,6	47,1
Lignes Fixe	(000)	41	41
Accès Haut Débit	(000)	7	7

Au cours de l'exercice 2011, l'ensemble des activités en Mauritanie a généré un chiffre d'affaires de

1 202 millions de dirhams, en hausse de 1,6% (+8,0% à taux de change constant), grâce à une croissance soutenue du parc Mobile (+10,9%) et à la hausse des quotes-parts internationales.

Burkina Faso

	Unité	2010	2011
Mobile			
Parc	(000)	2 397	2 971
ARPU	(MAD/mois)	53,3	40,7
Lignes Fixe	(000)	144	142
Accès Haut Débit	(000)	28	31

Au 31 décembre 2011, l'ensemble des activités au Burkina Faso a généré un chiffre d'affaires de 1 733 millions de dirhams, en retrait de 1,8% (-2,6% à taux de change constant) du fait d'importantes baisses de prix opérées au cours du deuxième semestre 2010. Le deuxième semestre 2011 a été marqué par le retour à la croissance de l'activité au Burkina Faso avec un chiffre d'affaires qui progresse de 4,8% au cours du 4ème trimestre.

Gabon

	Unité	2010	2011
Mobile			
Parc	(000)	699	532
ARPU	(MAD/mois)	72,1	95,2
Lignes Fixe	(000)	27	22
Accès Haut Débit	(000)	22	24

L'année 2011 a été marquée par une stabilisation de l'activité au Gabon, après les fortes baisses des prix enregistrées en 2010. Le chiffre d'affaires s'est ainsi établi à 1 047 millions de dirhams, en hausse de 0,2% (-0,6% à taux de change constant) dans un environnement concurrentiel qui reste intense.

Mali

	Unité	2010	2011
Mobile			
Parc	(000)	2 162	4 376
ARPU	(MAD/mois)	67,1	45,3
Lignes Fixe	(000)	79	94
Accès Haut Débit	(000)	20	37

Au 31 décembre 2011, le chiffre d'affaires des activités au Mali s'est établi à 2 123 millions de dirhams, en progression de 34,8% (+33,7% à taux de change constant) grâce au maintien d'une croissance très forte du parc Mobile (+102%) soutenue par l'extension du réseau et le développement de nouveaux produits.



4.2.2.2 Comparaison des données 2010 et 2009

4.2.2.2.1 Résultats consolidés du Groupe

Chiffre d'affaires

Au cours de l'exercice 2010, le groupe Maroc Telecom a enregistré un chiffre d'affaires consolidé de 31 617 millions de dirhams, en progression de 4,3% par rapport à 2009 (+2,4% sur une base comparable), grâce aux bonnes performances sur son marché domestique et dans les filiales en Afrique.

Résultat opérationnel avant amortissement

Durant l'exercice 2010, le résultat opérationnel avant amortissement (EBITDA) du Groupe a atteint 18 605 millions de dirhams, en progression de 2,7% par rapport à 2009 (+2,1% sur une base comparable), permettant ainsi un maintien de la marge à un niveau élevé, à 58,8%, grâce à la poursuite de la croissance des revenus et à la politique volontariste d'optimisation des coûts aussi bien au Maroc que dans les filiales.

Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel consolidé (EBITA) s'établit, à fin décembre 2010, à 14 327 millions de dirhams, en hausse de 2,5% par rapport à fin 2009 (+2,9% sur une base comparable). La marge opérationnelle consolidée reste à un niveau élevé, 45,3%, malgré la poursuite d'un important programme d'investissements, tant au Maroc que dans les filiales.

Résultat net part du groupe et résultat distribuable

Le résultat net part du groupe de l'exercice 2010 s'établit à 9 532 millions de dirhams, en progression de 1,3% par rapport à 2009 (+2,5% sur une base comparable).

Le résultat distribuable sur la même période ressort à 9 307 millions de dirhams, en progression de 2,7% par rapport à 2009.

Investissements

Durant l'exercice 2010, les investissements étaient en hausse de 11,8% à 6,5 milliards de dirhams.

4.2.2.2.2 Activités au Maroc

(en millions de MAD)	2009	2010
Chiffre d'affaires	25 764	26 191
Mobile	18 859	19 649
Services	17 870	18 512
Equipement	989	1 137
Fixe	9 336	8 533
Elimination	-2 430	-1 991
Résultat opérationnel avant amortissements	16 157	16 217
Marge (%)	62,7%	61,9%
Résultat opérationnel	13 080	13 209
Marge (%)	50,8%	50,4%

Les activités du Groupe au Maroc ont généré un chiffre d'affaires net de 26 191 millions de dirhams, en progression de 1,7% par rapport à 2009. Le résultat opérationnel progresse de 1,0% à 13 209 millions de dirhams, faisant ressortir une marge opérationnelle de 50,4%, pratiquement stable par rapport à 2009.

Mobile

	Unité	2009	2010
Mobile			
Parc	(000)	15 272	16 890
<i>Prépayé</i>	<i>(000)</i>	<i>14 590</i>	<i>16 073</i>
<i>Postpayé</i>	<i>(000)</i>	<i>682</i>	<i>817</i>
<i>dont Internet 3G</i>	<i>(000)</i>	<i>56</i>	<i>549</i>
ARPU	(MAD/mois)	97,7	93
<i>Data en % de l'ARPU</i>	<i>(%)</i>	<i>7,4%</i>	<i>8,6%</i>
MOU	(Min/mois)	71	70
Churn	(%)	33,5%	29,0%
<i>Postpayé</i>	<i>(%)</i>	<i>15,5%</i>	<i>13,4%</i>
<i>Prépayé</i>	<i>(%)</i>	<i>34,4%</i>	<i>30,2%</i>

Le chiffre d'affaires brut de l'activité Mobile au Maroc a atteint un total de 19 649 millions de dirhams, en progression de 4,2% par rapport à 2009 grâce à la hausse continue du parc de clients actifs (+10,6%) et à la stimulation des usages via de nouvelles offres marketing.

L'ARPU mixte à fin 2010 s'établit à 93 dirhams, en baisse limitée de 4,7% par rapport à 2009 compte tenu de la forte croissance du parc. Cette performance résulte, d'une part, de la stimulation de l'usage sortant et, d'autre part, de l'essor important de l'Internet Mobile 3G ainsi que de la croissance des services à valeur ajoutée. Le chiffre d'affaires sortant mobile hors voix progresse ainsi de 25% en 2010, atteignant 10,5% de la facture moyenne, contre 8,7% au cours de l'année précédente.

Fixe et Internet

	Unité	2009	2010
Fixe			
Lignes Fixe	(000)	1 234	1 231
Accès Haut Débit	(000)	471	497

Les activités Fixe et Internet au Maroc ont réalisé un chiffre d'affaires brut de 8 533 millions de dirhams, en retrait de 8,6%, sous l'effet principalement de la baisse des revenus Voix et Data. Ces baisses sont dues respectivement à la baisse du trafic, liée à la forte concurrence du Mobile et à la réduction du prix des liaisons louées par le Fixe au Mobile de Maroc Telecom.

4.2.2.2.3 Activités à l'International

Au cours de l'exercice 2010, les activités du Groupe Maroc Telecom à l'International ont généré un chiffre d'affaires de 5 572 millions de dirhams, en hausse de 19,4% (+6,7% en base comparable). Cette performance a été réalisée grâce à la très forte croissance des revenus au Mali, en Mauritanie

et au Burkina Faso et malgré leur recul au Gabon.

Sur la même période, le résultat opérationnel (EBITA) s'est établi à 1 118 millions de dirhams, en hausse de 25,3% par rapport à 2010 (+33,2% en base comparable).

Mauritanie

	Unité	2009	2010
Mobile			
Parc	(000)	1 335	1 576
ARPU	(MAD/mois)	58,7	53,6
Lignes Fixe	(000)	41	41
Accès Haut Débit	(000)	6	7

L'ensemble des activités de Mauritel a généré un chiffre d'affaires net de 1 184 millions de dirhams, en progression de 7,1% par rapport à 2009 (+8,4% sur une base comparable). Cette bonne performance est à mettre à l'actif de la politique promotionnelle et de la hausse de l'activité internationale.

Burkina Faso

	Unité	2009	2010
Mobile			
Parc	(000)	1 569	2 397
ARPU	(MAD/mois)	73,4	53,3
Lignes Fixe	(000)	152	144
Accès Haut Débit	(000)	23	28

L'ensemble des activités de l'Onatel a généré un chiffre d'affaires net de 1 764 millions de dirhams, en progression de 6,2% par rapport à 2009 (+7,0% sur une base comparable) grâce à la bonne performance du Mobile qui a bénéficié de la forte croissance du parc et de la stimulation des usages, malgré un contexte très fortement concurrentiel.

Gabon

	Unité	2009	2010
Mobile			
Parc	(000)	513	699
ARPU	(MAD/mois)	104,6	72,1
Lignes Fixe	(000)	36	27
Accès Haut Débit	(000)	20	22

Le chiffre d'affaires du Groupe Gabon Télécom s'est établi à 1 044 millions de dirhams, en baisse de



14,4% (-13,7% sur une base comparable), en raison d'un contexte fortement concurrentiel qui a conduit à des baisses tarifaires substantielles.

Mali

	Unité	2009	2010
Mobile			
Parc	(000)	818	2 162
ARPU	(MAD/mois)	119,0	67,1
Lignes Fixe	(000)	65	79
Accès Haut Débit	(000)	7	20

Le chiffre d'affaires au Mali s'est établi à 1 575 millions de dirhams, en progression de plus de 26% sur une base comparable.

4.2.3 Informations qualitatives et quantitatives en matière de risques de marché

Le Groupe est exposé à différents risques de marché liés à son activité.

Risque de taux de change

Le Groupe Maroc Telecom est exposé aux fluctuations de taux de change dans la mesure où la composition de ses encaissements et de ses décaissements en devises diffèrent.

Maroc Telecom perçoit des encaissements en devises correspondant aux revenus de l'International, et réalise des décaissements en devises correspondant au paiement des fournisseurs (notamment le paiement des d'investissements et l'acquisition de terminaux) et au règlement de l'interconnexion avec les opérateurs étrangers. Ces décaissements sont principalement libellés en euros. Au 31 décembre 2011, la part des décaissements en devises hors filiales, libellée en euros représente 61% de l'ensemble des décaissements en devises, ces derniers totalisant 2 677 millions de dirhams. Ces décaissements en devises excèdent le montant des encaissements en devises qui sont de l'ordre de (3 566 millions de dirhams en 2011).

En matière de Réglementation de changes en vigueur au Maroc, elle n'autorise Maroc Telecom à ne conserver que 70% de ses recettes télécom en devises dans un compte en devises; les 30% restants sont cédés contre des dirhams. Le résultat du Groupe Maroc Telecom peut de ce fait être sensible aux variations des taux de change, notamment entre le dirham et le dollar américain ou l'euro.

En 2011, l'euro s'est déprécié de 1% par rapport au dirham (de 11,1705 au 31 décembre 2010 à 11,1055 dirhams pour 1 euro au 31 décembre 2011). Sur la même période, le dollar US s'est apprécié de 3%, en passant de 8,3569 dirhams en 2010 à 8,5772 dirhams pour 1 dollar en 2011.

Le tableau suivant présente les positions du Groupe dans les principales devises étrangères au 31 décembre 2011.

(en millions MAD)	Euro /FCFA	USD	Autres *	Total Devises étrangères	MAD	Total Groupe Maroc Telecom
Total actifs	15 635	33	1 964	17 632	30 198	47 830
Total passifs	-15 794	-79	-1966	-17 839	-30 127	-47 966
Position nette	-159	-46	-2	-207	71	-136

* principalement Ouguiyas

Au niveau de Maroc Telecom, les actifs en devises sont constitués essentiellement des créances sur les opérateurs étrangers. Les passifs en devises sont constitués principalement des dettes envers les fournisseurs et opérateurs étrangers.

Le tableau suivant présente les positions nettes de la société (hors filiales) dans les principales devises étrangères, et globalement pour les autres au 31 décembre 2011.

(En millions)	EURO	USD	Autres devises (contre valeur en euro)*
Actifs	113	33	0
Passifs	-136	-79	-2
Position nette	-24	-46	-2
Engagements	-16	7	-1
Position nette globale	-39	-39	-2

*Sur la base de 1 euro = 11,1055 dirhams correspondant au cours moyen de Bank-Al Maghrib au 31/12/2011



NB :

(1) les autres devises comprennent essentiellement le Yen japonais (YEN), le Franc suisse (CHF) et la Couronne Suédoise (SEK).

(2) La position de change en Euros et en Dollars est calculée en appliquant sur les créances et dettes en DTS (Droits de Tirage Spéciaux) des opérateurs étrangers au 31 décembre 2011 la proportion par devise des encaissements réalisés en 2011.

(3) Pour le solde des engagements dus sur les contrats en cours, la répartition par devise correspond au reliquat effectif sur les contrats engagés.

Risque de taux d'intérêt

Les positions nettes de trésorerie par échéance sont les suivantes :

Exercice 2011

En millions de dirhams	< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Emprunts auprès des établissements de crédit	2 273	1 735	47	4 555
Concours bancaires courants	3 046	-	-	3 046
Emprunts et dettes financières	5 819	1 735	47	7 601
Disponibilité	617	-	-	617
Cash bloqué pour emprunts bancaires	123	-	-	123
Total	-5 080	-1 735	-47	-6 862

Exercice 2010

En millions de dirhams	< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Emprunts auprès des établissements de crédit	2 387	2 324	80	4 791
Concours bancaires courants	564	-	-	564
Emprunts et dettes financières	2 950	2 324	80	5 354
Disponibilité	788	-	-	788
Cash bloqué pour emprunts bancaires	225	22	-	247
Total	-1 937	-2 302	-80	-4 319

Exercice 2009

En millions de dirhams	< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Emprunts auprès des établissements de crédit	1 238	2 984	124	4 346
Concours bancaires courants	459	-	-	459
Emprunts et dettes financières	1 697	2 984	124	4 805
Disponibilité	874	-	-	874
Cash bloqué pour emprunts bancaires	251	117	-	368
Total	-572	-2 867	-124	-3 563



Selon la politique d'endettement de Maroc Telecom, la dette est essentiellement soumise à un taux fixe. De ce fait, la société n'est pas exposée de manière significative à l'évolution favorable ou défavorable des taux d'intérêts et n'a pas de recours à des instruments de couverture des taux d'intérêts.

Risque lié au marché boursier

Le Groupe ne détenant pas de titres de portefeuille cotés en bourse représentant des montants significatifs, il n'existe pas de risque significatif lié à une variation du cours de ces titres ou participations.



4.2.4 Passage des comptes sociaux aux comptes consolidés

Les comptes consolidés sont établis à partir des comptes sociaux de Maroc Telecom et de ses filiales, arrêtés en application des référentiels comptables nationaux, sur lesquels un certain nombre de retraitements a été appliqué pour respecter les règles de consolidation et les formats de présentation conformément au référentiel IFRS.

Au niveau du compte de résultat, les principaux retraitements de présentation portent sur :

- L'annulation du chiffre d'affaires relatif aux abonnés résiliés entre la date de résiliation et celle de fin de période d'abonnement ;
- La prise en compte des commissions dans les charges opérationnelles consolidées. Ces coûts sont initialement portés en diminution du chiffre d'affaires dans les comptes sociaux ;
- Le reclassement des éléments non courants en résultat opérationnel à l'exception des opérations liées aux révisions des valeurs immobilisées ;
- Le reclassement de la provision Fidelio en diminution du chiffre d'affaires ;
- Le reclassement des éléments non courants à caractère financier en résultat financier ;
- L'activation des charges de personnels ayant contribué au déploiement des immobilisations.

Au bilan, les principaux retraitements portent sur l'actif circulant :

- Cartes SIM : reclassement de stock en immobilisations.
- Postes non activés : retraitement des stocks de terminaux vendus et non activés dans le cadre de la reconnaissance du chiffre d'affaires à l'activation.

Au niveau des dettes d'exploitation le principal retraitement porte sur le reclassement de certaines dettes d'exploitation en provision pour risques et charges.

L'ensemble des changements de présentation est sans incidence sur le résultat du Groupe.

Les autres retraitements de consolidation portent sur l'élimination des provisions réglementées, la détermination d'impôts différés, et l'ensemble des opérations de consolidation (élimination des titres de participation...).



4.3 COMPTES CONSOLIDES

Conformément au règlement européen n°1606/2002 du 19 juillet 2002, les comptes consolidés du groupe Maroc Telecom sont établis selon les normes comptables internationales IAS/IFRS telles qu'approuvées ou en cours d'approbation par l'Union Européenne à la date de clôture.

SOMMAIRE

- Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés
- Etats de situation financière consolidés aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Etats de résultat global consolidés des exercices 2009, 2010 et 2011
- Tableau des flux de trésorerie consolidés des exercices 2009, 2010 et 2011
- Tableau de variation des capitaux propres consolidés sur les exercices 2009, 2010 et 2011
- Notes annexes aux comptes consolidés
- Note 1. Principes comptables et méthodes d'évaluation
- Note 2. Périmètre de consolidation 2009, 2010 et 2011
- Note 3. Ecarts d'acquisition aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 4. Autres immobilisations incorporelles aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 5. Immobilisations corporelles aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 6. Titres mis en équivalence aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 7. Actifs financiers non courants aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 8. Variation des impôts différés aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 9. Stocks aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 10. Créances d'exploitation et autres aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 11. Actifs financiers à court terme aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 12. Trésorerie et équivalent de trésorerie aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 13. Dividendes
- Note 14. Provisions aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 15. Emprunts et autres passifs financiers aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 16. Dettes d'exploitation aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 17. Chiffres d'affaires des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 18. Achats consommés des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 19. Charges de personnel des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 20. Impôts, taxes et redevances des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 21. Autres produits et charges d'exploitation des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 22. Dotations nettes aux amortissements et aux provisions des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 23. Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 24. Résultat financier
- Note 25. Charge d'impôt des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 26. Intérêts minoritaires des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 27. Résultats par action des exercices 2009, 2010 et 2011
- Note 28. Informations sectorielles aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 29. Provisions pour restructurations aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011
- Note 30. Opérations avec les parties liées
- Note 31. Engagements contractuels et actifs et passifs éventuels
- Note 32. Gestion des risques
- Note 33. Evènements post clôture



Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2011

Monsieur Le Président,
Messieurs les actionnaires,

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la société ITISSALAT AL-MAGHRIB (IAM) S.A., comprenant le bilan au 31 décembre 2011, ainsi que le compte de résultat, l'état des variations des capitaux propres et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, et des notes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

Responsabilité de la Direction

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états financiers, conformément aux Normes Internationales d'Information Financière. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états financiers ne comportant pas d'anomalie significative, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité de l'Auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique, de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les états de synthèse. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation du risque que les états financiers contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation des états financiers afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci.

Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion sur les comptes consolidés

A notre avis, les états financiers consolidés cités au premier paragraphe ci-dessus donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation de la société ITISSALAT AL-MAGHRIB (IAM) S.A. au 31 décembre 2011, ainsi que de la performance financière et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes Internationales d'Information Financière (IFRS) telles qu'adoptées dans l'Union européenne.



Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note 25 de l'annexe indiquant la procédure de contrôle fiscal, dont a fait l'objet IAM, au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de votre société.

Le 27 février 2012

Les commissaires aux comptes

KPMG

Fouad LAHGAZI

Associé

Abdelaziz ALMECHATT

Abdelaziz ALMECHATT

Associé



Etats de situation financière consolidés aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

ACTIF (En millions de MAD)	Note	31/12/2011	31/12/2010 retraité	31/12/2009 retraité
Goodwill	3	6 863	6 865	7 271
Autres immobilisations incorporelles	4	3 683	4 064	3 723
Immobilisations corporelles	5	24 850	23 378	21 468
Titres mis en équivalence	6	0	0	0
Actifs financiers non courants	7	297	444	572
Impôts différés actifs	8	51	116	63
Actifs non courants		35 743	34 866	33 096
Stocks	9	709	779	653
Créances d'exploitation et autres	10	11 401	10 454	11 091
Actifs financiers à court terme	11	115	142	45
Trésorerie et équivalents de trésorerie	12	617	788	874
Actifs disponibles à la vente		56	58	56
Actifs courants		12 898	12 221	12 718
TOTAL ACTIF		48 641	47 088	45 814

PASSIF (En millions de MAD)	Note	31/12/2011	31/12/2010 retraité	31/12/2009 retraité
Capital		5 275	5 275	5 275
Réserves consolidées		4 383	4 188	3 828
Résultats consolidés de l'exercice		8 123	9 533	9 407
Capitaux propres-part de groupe	13	17 781	18 996	18 510
Intérêts minoritaires		4 304	4 396	4 317
Capitaux propres		22 085	23 392	22 828
Provisions non courantes	14	701	668	230
Emprunts et autres passifs financiers à long terme	15	1 782	2 404	3 108
Impôts différés passif	8	218	123	126
Autres passifs non courants		138	143	340
Passifs non courants		2 838	3 339	3 804
Dettes d'exploitation	16	17 600	17 017	16 836
Passifs d'impôts exigibles		153	233	146
Provisions courantes	14	145	157	503
Emprunts et autres passifs financiers à court terme	15	5 819	2 950	1 697
Passifs courants		23 718	20 357	19 182
TOTAL PASSIF		48 641	47 088	45 814



Etats de résultat global des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	Note	2011	2010 retraité	2009 retraité
Chiffre d'affaires	17	30 837	31 617	30 308
Achats consommés	18	-5 556	-5 198	-4 880
Charges de personnel	19	-2 796	-2 746	-2 604
Impôts et taxes	20	-1 303	-928	-877
Autres produits et charges opérationnels	21	-3 939	-3 827	-3 783
Dotations nettes aux amortissements, dépréciations et aux provisions	22	-4 869	-4 591	-4 193
Résultat opérationnel		12 375	14 327	13 972
Autres produits et charges des activités ordinaires		-42	-57	-5
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence	23	0	0	43
Résultat des activités ordinaires		12 333	14 270	14 010
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie		20	37	79
Coût de l'endettement financier brut		-331	-273	-228
Coût de l'endettement financier net		-311	-236	-149
Autres produits et charges financiers		-16	65	2
Résultat financier	24	-327	-171	-147
Charges d'impôt	25	-3 559	-4 158	-4 120
Résultat net		8 447	9 941	9 743
Ecart de change résultant des activités à l'étranger		-12	-139	-57
Autres produits et charges				
Résultat global total de la période		8 435	9 803	9 686
Résultat net		8 447	9 941	9 743
Part du groupe		8 123	9 533	9 407
Intérêts minoritaires	26	323	409	337
Résultat global total de la période		8 435	9 803	9 686
Part du groupe		8 117	9 456	9 385
Intérêts minoritaires	26	318	347	302

RESULTATS PAR ACTION (En MAD)	Note	2011	2010	2009
Résultat net- Part du Groupe		8 123	9 533	9 407
Nombre d'action au 31 décembre		879 095 340	879 095 340	879 095 340
Résultats net par action	27	9,2	10,8	10,7
Résultat net dilué par action	27	9,2	10,8	10,7



Tableau des flux de trésorerie consolidés des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	Note	2011	2010 retraité	2009 retraité
Résultat opérationnel		12 375	14 327	13 972
Amortissements et autres retraitements		4 476	4 194	4 082
Marge brute d'autofinancement		16 851	18 522	18 055
Autres éléments de la variation nette du besoin du fonds de roulement		40	1 255	576
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'exploitation avant impôts		16 890	19 776	18 631
Impôts payés		-4 173	-3 697	-3 815
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'exploitation (a)	12	12 717	16 079	14 816
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	12	-5 285	-7 093	-5 585
Acquisitions de sociétés consolidées, nettes de la trésorerie acquise		2		-3 045
Acquisitions de titres mis en équivalence				
Augmentation des actifs financiers		-3	89	-153
Cessions d'immobilisations corporelles et incorporelles		38	156	153
Diminution des actifs financiers		151	-304	39
Dividendes reçus de participations non consolidées		3	1	8
Flux nets de trésorerie affectés aux activités d'investissement (b)		-5 093	-7 151	-8 583
Augmentation de capital		1		43
Dividendes versés aux actionnaires	13	-9 301	-9 065	-9 516
Dividendes versés par les filiales à leurs actionnaires minoritaires		-333	-269	-160
Opérations sur les capitaux propres		-9 633	-9 333	-9 633
Mise en place d'emprunts et augmentation des autres passifs financiers à long terme		270	237	2 997
Remboursement d'emprunts et diminution des autres passifs financiers à long terme				-58
Mise en place d'emprunts et augmentation des autres passifs financiers à court terme		2 946	149	67
Remboursement d'emprunts et diminution des autres passifs financiers à court terme		-1 060	-986	-1 026
Variations des comptes courants débiteurs/créditeurs financiers		24	1 173	-167
Intérêts nets payés (Cash uniquement)		-311	-236	-149
Autres éléments cash liés aux activités de financement		-24	-13	-34
Opérations sur les emprunts et autres passifs financiers		1 845	323	1 631
Flux nets de trésorerie liés aux activités de financement (d)	12	-7 788	-9 010	-8 002
Effet de change & autres éléments non cash (g)		-8	-5	-35
Total des flux de trésorerie (a)+(b)+(d)+(g)		-171	-86	-1804
Trésorerie et équivalent de trésorerie début de période	12	788	874	2 678
Trésorerie et équivalent de trésorerie fin de période	12	617	788	874



Tableau de variation des capitaux propres consolidés sur les exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	Note	Capital	Autres retraitements	Ecart de conversion	Réserves et résultats consolidés	Total part groupe	Minoritaires	Total
Situation retraitée au 1^{er} janvier 2009		5 276	-155	-19	13 398	18 674	1 612	20 286
Dividendes					-9 516	-9 516	-145	-9 661
Résultat net de l'exercice					9 407	9 407	337	9 743
Ecart de change résultant des activités à l'étranger				-22	-22	-22	-35	-57
Résultat global total de la période		0	0	-22	9 385	9 385	302	9 687
Titre d'auto-contrôle			-64		-64	-64		-64
Autres retraitements			32		32	32	224	256
Variation du périmètre	(*)						2 324	2 324
Situation retraitée au 31 décembre 2009		5 276	-187	-41	13 235	18 511	4 318	22 828
Dividendes					-9 065	-9 065	-269	-9 333
Résultat net de l'exercice					9 533	9 533	409	9 941
Activités à l'étranger				-77	-77	-77	-62	-139
Résultat global total de la période		0	0	-77	9 456	9 456	347	9 803
Titres d'auto-contrôle			95		95	95		95
Autres retraitements					0	0		0
Variation de périmètre	(*)							0
Situation retraitée au 31 décembre 2010		5 276	-92	-118	13 721	18 996	4 396	23 392
Dividendes					-9 301	-9 301	-416	-9 717
Résultat net de l'exercice					8 123	8 123	323	8 447
Activités à l'étranger				-7	-7	-7	-5	-12
Résultat global total de la période		0	0	-7	8 117	8 117	318	8 435
Titres d'auto-contrôle					-30	-30		-30
Autres retraitements					-1	-1	6	5
Variation de périmètre	(*)							0
Situation au 31 décembre 2011		5 276	-92	-125	12 506	17 781	4 304	22 085

Au 31 décembre 2011, le capital social de Maroc Telecom est composé de 879 095 340 actions ordinaires réparties comme suit :

- Etat Marocain : 30% ;
- Vivendi : 53% via la Société de Participation dans les Télécommunications (SPT) ;
- Autres : 17%

(*) Variation de périmètre :

Mobisud France est sortie du périmètre à partir du 1^{er} juin 2009.

SOTELMA est intégrée globalement à partir du 1^{er} août 2009.

Casanet est intégrée globalement à partir du 1^{er} janvier 2011.

Les réserves sont essentiellement constituées du cumul des résultats des exercices antérieurs non distribués, dont 3 424 millions de dirhams de réserves non distribuables au 31 décembre 2011, et du résultat net part du groupe de l'exercice en cours.



Note 1. Principes comptables et méthodes d'évaluation

1. Faits caractéristiques

- Consolidation de la filiale Casanet à partir du 01/01/2011 : l'incidence de la consolidation de cette filiale reste peu significative eu égard à l'importance des opérations intra-groupe (essentiellement avec Maroc Telecom)

- Ajustements selon IAS 8 :**

Maroc Telecom a identifié lors de l'élaboration et la revue des comptes 2011 une anomalie au sein de sa filiale burkinabé Onatel dans son processus de comptabilisation des ventes de cartes Telmob via le réseau des agences Onatel.

Cette anomalie a conduit, au cours des exercices précédents, à une double prise en compte de la part des commissions distributeurs associées à ces ventes majorant, de ce fait par erreur, le poste chiffre d'affaires et les comptes clients des périodes concernées.

L'incidence de la correction de cette anomalie de traitement comptable sur les exercices concernés se présente comme suit :

- Retraitement de la situation nette au 31 décembre 2010**

	Part Groupe	Part minoritaire	Total
Situation nette initiale au 31 Décembre 2010	19 054	4 451	23 505
Résultat net (1)	-3,8	-3,6	-7,4
Capitaux propres (impact 2009 et antérieurs) (1)	-54	-52	-106
Situation nette Ajustée au 31 décembre 2010	18 996	4 396	23 392

- Retraitement de la situation nette au 31 décembre 2009**

	Part Groupe	Part minoritaire	Total
Situation nette initiale au 31 Décembre 2009	18 564	4 369	22 934
Résultat net (1)	-18	-18	-36
Capitaux propres (impact 2009 et antérieurs) (1)	-36	-34	-70
Situation nette Ajustée au 31 décembre 2009	18 510	4 317	22 828

- Impact sur les états de résultat globaux 2009 et 2010**

(En millions de MAD)	2010	2009
Chiffre d'affaires	-37,7	-30,5
Achats consommés	-6,8	-5,5
Dotations aux provisions	37,1	0,0
Résultat opérationnel	-7,4	-36,0
Résultat net	-7,4	-36,0
Part du groupe	-3,8	-18,4
Minoritaires	-3,6	-17,6



- **Impact sur les états de situations financières 2009 et 2010**

Actif (En millions de MAD)	2010	2009
Actifs non courants		
Créances d'exploitation et autres	-113	-106
Actifs courants	-113	-106
TOTAL ACTIF	-113	-106

Passif (En millions de MAD)	2010	2009
Réserves consolidées	-54	-36
Résultats consolidés de l'exercice- part du groupe	-4	-18
Capitaux propres- part du groupe	-58	-54
Intérêts minoritaires	-55	-52
Capitaux propres	-113	-106
Passifs non courants		
Passifs courants		
TOTAL PASSIF	-113	-106

2 Principes comptables et méthodes d'évaluation

Les sociétés du Groupe sont consolidées sur la base des comptes annuels arrêtés au 31 décembre 2011, à l'exception de CMC dont les comptes sont clôturés le 30 juin 2011.

Les états financiers et les notes y afférentes ont été arrêtés par le Directoire le 10 février 2012.

2.1 Contexte de l'élaboration des états financiers consolidés de l'exercice 2011 et des comptes de l'exercice 2010 et 2009.

En application du règlement européen 1606/2002 du 19 juillet 2002 sur l'adoption des normes internationales, les états financiers consolidés du groupe Maroc Telecom au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2011 ont été établis selon les normes comptables internationales IFRS (International Financial Reporting Standards) édictées par l'IASB (International Accounting Standards Board) applicables au 31 décembre 2011 telles qu'adoptées dans l'Union Européenne (UE). Pour les besoins de comparaison, les états financiers 2011 reprennent les éléments 2010 et 2009.

L'ensemble des nouvelles normes, interprétations ou amendements publiés par l'IASB et d'application obligatoire dans l'Union Européenne dès le 1^{er} janvier 2011, a été appliqué.

2.2. Conformité aux normes comptables

Les états financiers consolidés de Maroc Telecom SA ont été établis conformément aux normes IFRS (International Financial Reporting Standards) et aux interprétations IFRIC (International Financial Reporting Interpretations Committee) adoptées dans l'UE (Union européenne) et obligatoires au 31 décembre 2011 et qui ne présentent, dans les états financiers présentés, aucune différence avec les normes comptables publiées par l'IASB (International Accounting Standards Board).

2.3 Présentation et principes de préparation des états financiers consolidés

Les états financiers consolidés sont établis selon la convention du coût historique à l'exception de certaines catégories d'actifs et passifs conformément aux règles édictées par les normes IFRS. Les catégories concernées sont mentionnées dans les notes suivantes. Les états financiers consolidés sont présentés en Dirham et toutes les valeurs sont arrondies au million le plus proche sauf indication contraire. Ils intègrent les comptes de Maroc Telecom et de ses filiales après élimination des transactions intragroupes.



2.3.1 Etat de résultat global

Maroc Telecom a choisi de présenter son état de résultat global dans un format qui ventile les charges et les produits par nature.

2.3.1.1 Résultat opérationnel et résultat des activités ordinaires

Le résultat opérationnel, dénommé résultat d'exploitation dans les documents précédemment émis par Maroc Telecom, comprend le chiffre d'affaires, les achats consommés, les charges de personnel, les impôts et taxes, les autres produits et charges opérationnels ainsi que les dotations aux amortissements et les dépréciations et dotations nettes aux provisions.

Le résultat des activités ordinaires intègre le résultat opérationnel, les autres produits des activités ordinaires, les autres charges des activités ordinaires (comprenant les dépréciations d'écarts d'acquisition et autres actifs incorporels), ainsi que la quote-part dans le résultat net des sociétés mises en équivalence.

2.3.1.2 Coût du financement et autres charges et produits financiers

Le coût du financement net comprend :

- le coût de financement brut qui inclut les charges d'intérêts sur les emprunts calculés au taux d'intérêts effectif ;
- les produits financiers perçus sur les placements de trésorerie.

Les autres charges et produits financiers intègrent essentiellement les résultats de change (autres que ceux relatifs aux opérations d'exploitation classées dans le résultat opérationnel), les dividendes reçus des sociétés non consolidées, les résultats issus des activités ou sociétés consolidées non classés en résultat des activités cédées ou en cours de cession.

2.3.2 Etat de situation financière

Les actifs et passifs dont la maturité est inférieure au cycle d'exploitation, généralement inférieur à 12 mois, sont classés en actifs ou passifs courants. Si leur échéance excède cette durée, ils sont classés en actifs ou passifs non courants.

2.3.3 Tableau des flux de trésorerie consolidés

Maroc Telecom a choisi de présenter son tableau des flux de trésorerie consolidé selon la méthode indirecte.

Le besoin en fonds de roulement lié à l'activité correspond aux variations des postes de bilan des créances d'exploitation, des stocks, des provisions ainsi que des dettes d'exploitation.

2.3.4 Recours à des estimations et jugements

L'établissement des états financiers consolidés conformément aux normes IFRS requiert que Maroc Telecom procède à certaines estimations et retienne certaines hypothèses, qu'il juge raisonnables et réalistes. Même si ces estimations et hypothèses sont régulièrement revues, en particulier sur la base des réalisations passées et des anticipations, certains faits et circonstances peuvent conduire à des changements ou des variations de ces estimations et hypothèses, ce qui pourrait affecter la valeur comptable des actifs, passifs, capitaux propres et résultat du Groupe.

Les principales estimations et hypothèses utilisés concernent l'évaluation des postes suivants :

- Provisions : estimation du risque, effectuée au cas par cas, étant précisé que la survenance d'événements en cours de procédure peut entraîner à tout moment une réappréciation de ce risque (Cf. note 14),
- Dépréciation des créances clients et des stocks : estimation du risque de non recouvrement pour les créances clients et risque d'utilité pour les stocks
- Avantages au personnel : hypothèses mises à jour annuellement, telles que la probabilité du maintien du personnel dans le groupe jusqu'au départ en retraite, l'évolution prévisible de la rémunération future, le taux d'actualisation et le taux d'inflation (Cf. note 14),

- Reconnaissance du chiffre d'affaires : estimation des avantages consentis dans le cadre de programmes de fidélisation des clients venant en déduction de certains revenus, et des produits constatés d'avance relatifs aux distributeurs (Cf. note 17),
- Écarts d'acquisition : méthodes de valorisation retenues dans le cadre de l'identification des actifs incorporels lors des regroupements d'entreprises (Cf. note 3),
- Écarts d'acquisition, immobilisations incorporelles à durée de vie indéfinie et immobilisations en cours : hypothèses mises à jour annuellement, dans le cadre des tests de perte de valeur, relatives à la détermination des unités génératrices de trésorerie (UGT), des flux de trésorerie futurs et des taux d'actualisation,
- Impôts différés : estimations pour la reconnaissance des impôts différés actifs mises à jour annuellement telles que les résultats fiscaux futurs du groupe ou les variations probables des différences temporelles actives et passives (Cf. note 8),

2.3.5 Méthodes de consolidation

Le nom générique Maroc Telecom est utilisé pour désigner l'ensemble du groupe constitué par la société mère ITISSALAT AL MAGHRIB SA et toutes ses filiales.

La liste des principales filiales et sociétés associées du Groupe est présentée à la note 2 « Périmètre de consolidation aux 31 décembre 2011, 2010 et 2009 ».

Les méthodes comptables exposées ci-dessous ont été appliquées d'une façon permanente à l'ensemble des périodes présentées dans les états financiers consolidés ainsi que pour la préparation du bilan d'ouverture au 1^{er} janvier 2004 pour les besoins de la transition IFRS.

Les méthodes comptables ont été appliquées d'une manière uniforme par les entités du Groupe.

Intégration globale

Toutes les sociétés dans lesquelles Maroc Telecom exerce le contrôle, c'est-à-dire qu'il a le pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles de ces sociétés afin d'obtenir des avantages de leurs activités, sont consolidées par intégration globale.

Le contrôle est notamment présumé exister lorsque Maroc Telecom détient, directement ou indirectement, plus de la moitié des droits de vote d'une entité et qu'aucun autre actionnaire ou groupe d'actionnaires n'exerce un droit significatif lui permettant d'opposer un veto ou de bloquer les décisions ordinaires prises par le Groupe.

Les états financiers des filiales sont inclus dans les états financiers consolidés à partir de la date à laquelle le contrôle est obtenu jusqu'à la date à laquelle le contrôle cesse.

Le contrôle existe également lorsque Maroc Telecom, détenant la moitié ou moins des droits de vote d'une entité, dispose du pouvoir sur plus de la moitié des droits de vote en vertu d'un accord avec d'autres investisseurs, du pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles de l'entité en vertu d'un texte réglementaire ou d'un contrat, du pouvoir de nommer ou de révoquer la majorité des membres du Conseil d'Administration ou de l'organe de direction équivalent, ou du pouvoir de réunir la majorité des droits de vote dans les réunions du Conseil d'Administration ou de l'organe de direction équivalent.

Mise en équivalence

Maroc Telecom consolide par mise en équivalence les sociétés associées dans lesquelles il détient une influence notable.

L'influence notable est présumée exister lorsque Maroc Telecom détient, directement ou indirectement, 20% ou davantage de droits de vote d'une entité, sauf à démontrer clairement que ce n'est pas le cas. L'existence d'une influence notable peut être mise en évidence par d'autres critères

tels qu'une représentation au Conseil d'administration ou à l'organe de direction de l'entité détenue, une participation au processus d'élaboration des politiques, l'existence d'opérations significatives avec l'entité détenue ou l'échange de personnels dirigeants.

Transactions éliminées dans les états financiers consolidés

Les soldes bilanciels, les produits et charges résultant des transactions intragroupe sont éliminés lors de la préparation des états financiers consolidés.

2.3.6 Goodwill et regroupement d'entreprises

Regroupements d'entreprises réalisés à compter du 1^{er} janvier 2009

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition. Selon cette méthode, lors de la première consolidation d'une entité sur laquelle le groupe acquiert un contrôle exclusif :

- les actifs identifiables acquis et les passifs repris sont évalués à leur juste valeur à la date de prise de contrôle,
- les intérêts minoritaires sont évalués soit à leur juste valeur, soit à leur quote-part dans l'actif net identifiable de l'entité acquise. Cette option est disponible au cas par cas pour chaque acquisition.

A la date d'acquisition, l'écart d'acquisition est évalué comme étant la différence entre :

- (i) la juste valeur de la contrepartie transférée, augmentée du montant des intérêts minoritaires dans l'entreprise acquise et, dans un regroupement d'entreprises réalisé par étapes, de la juste valeur à la date d'acquisition de la participation précédemment détenue par l'acquéreur dans l'entreprise acquise, et
- (ii) le solde net des montants, à la date d'acquisition, des actifs identifiables acquis et des passifs repris.

L'évaluation à la juste valeur des intérêts minoritaires a pour effet d'augmenter l'écart d'acquisition à hauteur de la part attribuable à ces intérêts minoritaires, résultant ainsi en la constatation d'un écart d'acquisition dit « complet ». Le prix d'acquisition et son affectation doivent être finalisés dans un délai de 12 mois à compter de la date d'acquisition. Si l'écart d'acquisition est négatif, il est constaté en profit directement au compte de résultat. Ultérieurement, l'écart d'acquisition est évalué à son montant d'origine, diminué le cas échéant du cumul des pertes de valeur enregistrées (se reporter à la note 1.3.5.7, *infra*).

En outre, les principes suivants s'appliquent aux regroupements d'entreprises:

- à compter de la date d'acquisition, l'écart d'acquisition est affecté, dans la mesure du possible, à chacune des unités génératrices de trésorerie susceptibles de bénéficier du regroupement d'entreprises,
- tout ajustement éventuel du prix d'acquisition est comptabilisé à sa juste valeur dès la date d'acquisition, et tout ajustement ultérieur, survenant au-delà du délai d'affectation du prix d'acquisition, est comptabilisé en résultat,
- les coûts directs liés à l'acquisition sont constatés en charges de la période,
- en cas d'acquisition d'une participation complémentaire dans une filiale consolidée, Vivendi comptabilise la différence entre le prix d'acquisition et la valeur comptable des intérêts minoritaires en variation des capitaux propres attribuables aux actionnaires de Vivendi SA,
- les écarts d'acquisition ne sont pas amortis.

Maroc Telecom enregistre en autres produits et charges financiers les impacts en compte de résultat résultant de l'application des normes IFRS 3 et IAS 27 révisées.

Regroupements d'entreprises réalisés avant le 1^{er} janvier 2009

Conformément aux dispositions de la norme IFRS 1, Maroc Telecom a choisi de ne pas retraiter les regroupements d'entreprises antérieurs au 1^{er} janvier 2004. IFRS 3, dans sa version publiée par l'IASB en mars 2004, retenait déjà la méthode de l'acquisition. Ses dispositions différaient cependant de celles de la norme révisée sur les principaux points suivants :

- les intérêts minoritaires étaient évalués sur la base de leur quote-part dans l'actif net identifiable de l'entité acquise, et l'option d'évaluation à la juste valeur n'existait pas,
- les ajustements éventuels du prix d'acquisition étaient comptabilisés dans le coût d'acquisition uniquement si leur occurrence était probable et que les montants pouvaient être évalués de façon fiable,
- les coûts directement liés à l'acquisition étaient comptabilisés dans le coût du regroupement,
- en cas d'acquisition d'une participation complémentaire dans une filiale consolidée, Vivendi comptabilisait la différence entre le coût d'acquisition et la valeur comptable des intérêts minoritaires acquis en écart d'acquisition.

2.3.7 Méthodes de conversion des transactions en devises

Les opérations en monnaies étrangères sont initialement enregistrées dans la monnaie fonctionnelle au taux de change en vigueur à la date de transaction. A la date de clôture, les actifs et passifs monétaires libellés en monnaies étrangères sont convertis dans la monnaie de fonctionnement aux taux en vigueur à la date de clôture. Tous les écarts sont enregistrés en résultat de la période.

2.3.8 Méthodes de conversion des comptes des états financiers des activités à l'étranger

Les actifs et les passifs d'une activité à l'étranger y compris le Goodwill et les ajustements de juste valeur découlant de la consolidation sont convertis en dirham en utilisant le cours de change à la date de clôture.

Les produits et les charges sont convertis en dirham en utilisant des cours de change approchant les cours de change aux dates de transactions.

Les écarts de change résultant des conversions sont comptabilisés en réserve de conversion, en tant que composante distincte des capitaux propres.

2.3.9 Actifs

2.3.9.1 Autres immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles acquises séparément sont comptabilisées à leur coût et les immobilisations incorporelles acquises dans le cadre d'un regroupement d'entreprises sont comptabilisées à leur juste valeur à la date d'acquisition. Postérieurement à la comptabilisation initiale, le modèle du coût historique est appliqué aux immobilisations incorporelles qui sont amorties dès qu'elles sont prêtes à être mises en service. Un amortissement est constaté pour les actifs dont la durée d'utilité est finie. Les durées d'utilité sont revues à chaque clôture.

Les durées d'utilité estimées sont comprises entre 2 et 5 ans.

A contrario, les marques, bases d'abonnés et parts de marchés générées en interne ne sont pas reconnues en tant qu'immobilisations incorporelles.

Les licences d'exploitation des réseaux de télécommunications sont comptabilisées à leur coût historique et sont amorties en mode linéaire à compter de la date effective de démarrage du service jusqu'à échéance de la licence.

Maroc Telecom a choisi de ne pas utiliser l'option offerte par la norme IFRS 1 consistant à choisir d'évaluer au 1^{er} janvier 2004 certaines immobilisations incorporelles à leur juste valeur à cette date.



Les dépenses ultérieures relatives aux immobilisations incorporelles sont activées seulement si elles augmentent les avantages économiques futurs associés à l'actif spécifique correspondant. Les autres dépenses sont comptabilisées en charges lorsqu'elles sont encourues.

2.3.9.2 Frais de recherche et développement

Les coûts de recherche sont comptabilisés en charges lorsqu'ils sont encourus. Les dépenses de développement sont activées lorsque la faisabilité du projet peut être raisonnablement considérée comme assurée.

Selon la norme IAS 38 « Immobilisations incorporelles », les frais de développement doivent être immobilisés dès que sont démontrés : l'intention et la capacité financière et technique de mener le projet de développement à son terme, qu'il est probable que les avantages économiques futurs attribuables aux dépenses de développement iront à l'entreprise et que le coût de cet actif peut être évalué de façon fiable.

2.3.9.3 Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût historique diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur. Le coût historique inclut le coût d'acquisition ou le coût de production ainsi que les coûts directement attribuables pour disposer de l'immobilisation dans son lieu et dans ses conditions d'exploitation. Les coûts d'emprunt sont comptabilisés en charges de l'exercice au cours duquel ils sont encourus. Lorsqu'une immobilisation corporelle comprend des composants significatifs ayant des durées de vie différentes, ils sont comptabilisés et amortis de façon séparée.

Le patrimoine foncier composé des postes « terrains » et « constructions » a pour origine, en partie, l'apport en nature consenti en 1998 par l'Etat dans le cadre de la scission de l'ONPT à Maroc Telecom lors de sa constitution.

A l'occasion de ce transfert d'actifs, les titres fonciers n'ont pas pu faire l'objet d'une immatriculation auprès de la conservation foncière.

Les régularisations sont toujours en cours à fin décembre 2011 et l'éventualité des risques financiers (contestation de la propriété) subsiste mais demeure aujourd'hui faible dans un contexte où l'Etat marocain a garanti à Maroc Telecom la jouissance du patrimoine foncier transféré à cette date et compte tenu de l'absence d'incidents constatés sur les régularisations opérées à ce jour.

Les immobilisations transférées par l'Etat lors de la création de Maroc Telecom le 26 février 1998 en tant qu'exploitant public, ont été inscrites pour une valeur nette figurant dans le bilan d'ouverture approuvé par :

- La loi 24-96 relative à La Poste et aux technologies de l'information et,
- L'arrêté, conjoint du Ministre des Télécommunications et du Ministre des Finances, du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat, n° 341-98 portant approbation de l'inventaire des biens transférés au Groupe Maroc Telecom.

L'amortissement est calculé de manière linéaire sur la durée d'utilité de l'actif. Les principales durées d'utilisation sont revues à chaque clôture et sont les suivantes :

• Constructions et bâtiments	20 ans
• Génie civil.....	15 ans
• Equipements de réseau :	
Transmission (Mobile).....	8 ans
Commutation	8 ans
Transmission (Fixe)	10 ans
• Agencements et mobiliers	10 ans
• Matériels informatiques	5 ans



- Matériels de bureau 10 ans
- Matériels de transport 5 ans

Les immobilisations non mises en service sont maintenues dans le poste immobilisations en cours. Les actifs financés par des contrats de location financière sont capitalisés pour la valeur des paiements minimaux actualisés, ou la juste valeur si elle est inférieure, et la dette correspondante est inscrite en « emprunts et autres passifs financiers ». Ces actifs sont amortis de façon linéaire sur leur durée d'utilité. Les dotations aux amortissements des actifs acquis dans le cadre de ces contrats sont comprises dans les dotations aux amortissements.

Maroc Telecom a choisi de ne pas utiliser l'option offerte par la norme IFRS 1 consistant à choisir d'évaluer au 1^{er} janvier 2004 certaines immobilisations corporelles à leur juste valeur à cette date.

Le Groupe comptabilise, dans la valeur comptable d'une immobilisation corporelle, le coût de remplacement d'un composant de cette immobilisation corporelle au moment où ce coût est encouru s'il est probable que les avantages économiques futurs associés à cet actif iront au groupe et son coût peut être évalué de façon fiable.

Tous les coûts d'entretien courant et de maintenance sont comptabilisés en charges au moment où ils sont encourus.

2.3.9.4 Dépréciation des actifs immobilisés

Le goodwill et les autres immobilisations incorporelles à durée de vie indéfinie sont soumis à un test de dépréciation à chaque clôture annuelle et chaque fois qu'il existe un indice quelconque montrant qu'ils ont pu perdre de leur valeur. Les valeurs comptables des autres actifs immobilisés font également l'objet d'un test de dépréciation chaque fois que les événements ou changements de circonstances indiquent que ces valeurs comptables pourraient ne pas être recouvrables. Le test de dépréciation consiste à comparer la valeur nette comptable de l'actif à sa valeur recouvrable, qui est la valeur la plus élevée entre sa juste valeur diminuée des coûts de cession et sa valeur d'utilité.

La valeur recouvrable est déterminée pour un actif individuellement à moins que l'actif ne génère pas d'entrées de trésorerie largement indépendantes des entrées de trésorerie générées par d'autres actifs ou groupes d'actifs. Dans ce cas, comme pour les écarts d'acquisition, la valeur recouvrable est déterminée pour l'unité génératrice de trésorerie. Maroc Telecom a retenu comme unités génératrices de trésorerie ses pôles Fixe et Mobile.

2.3.9.5 Actifs financiers

Les actifs financiers, dont l'échéance est supérieure à 3 mois sont classés suivant l'une des quatre catégories suivantes :

- les actifs à la juste valeur par le résultat ;
- les actifs détenus jusqu'à échéance ;
- les prêts et créances ;
- les actifs disponibles à la vente.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du compte de résultat

Il s'agit d'actifs financiers négociés afin d'être revendus à très court terme, détenus à des fins de transaction.

Les profits et pertes provenant de la variation de juste valeur sur des actifs financiers classés dans cette catégorie sont comptabilisés en résultat dans la période où ils surviennent.

Les principaux actifs financiers à la juste valeur par le résultat comprennent principalement des dépôts à terme.



Actifs financiers détenus jusqu'à échéance

Les actifs financiers détenus jusqu'à échéance sont des actifs financiers non dérivés, autres que les prêts et créances, assortis de paiements déterminés ou déterminables et d'une échéance fixée, que le Groupe a l'intention et la capacité de conserver jusqu'à cette échéance. Ces actifs sont initialement évalués à leur juste valeur majorée des coûts de transaction directement imputables. Après leur comptabilisation initiale, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Ils font l'objet de tests de dépréciation en cas d'indication de perte de valeur. Une dépréciation est comptabilisée en résultat si la valeur comptable est supérieure à la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimés. Au 31 décembre 2011 le groupe ne détient aucun actif financier détenu jusqu'à échéance.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ces actifs sont comptabilisés au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Ces actifs font l'objet d'un test de dépréciation en cas d'indication de perte de valeur. Une dépréciation est comptabilisée en résultat si la valeur comptable est supérieure à la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimés, actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine.

Chez Maroc Telecom les prêts au personnel ne sont pas inclus dans la rubrique 'prêts et créances'.

Actifs financiers disponibles à la vente

Les actifs financiers disponibles à la vente regroupent les actifs financiers non dérivés qui sont désignés comme étant disponibles à la vente ou ne sont pas affectés aux autres catégories d'actifs financiers.

Les actifs financiers disponibles à la vente sont comptabilisés à la juste valeur. Les profits et pertes sur actifs financiers disponibles à la vente sont comptabilisés en capitaux propres jusqu'à ce que l'investissement soit vendu, encaissé ou sorti d'une autre manière ou jusqu'à ce qu'il soit démontré que l'investissement a perdu tout ou partie de sa valeur durablement, date à laquelle le profit ou la perte cumulé, enregistré jusqu'alors dans les capitaux propres, est transféré dans le compte de résultat.

Pour les actifs financiers qui sont négociés activement sur les marchés financiers organisés, la juste valeur est déterminée par référence aux prix de marché publiés à la date de clôture.

Si la juste valeur n'est pas déterminable de façon fiable, les actifs financiers disponibles à la vente sont comptabilisés à leur coût d'achat. En cas d'indication objective de dépréciation durable, une perte de valeur irréversible est constatée en résultat.

Lorsqu'un actif financier disponible à la vente porte des intérêts, le montant de ces intérêts, calculé en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif, est comptabilisé en résultat.

Les principaux actifs financiers disponibles à la vente correspondent aux titres de participation non consolidés relatifs à des titres de sociétés non cotées.

2.3.9.6 Stocks

Les stocks sont composés de :

- marchandises qui correspondent aux stocks destinés à la vente aux clients lors de l'ouverture de leur ligne et se composent des terminaux Fixe et Mobile et de leurs accessoires. Ces stocks sont valorisés selon la méthode du CUMP.
 - Les terminaux livrés aux distributeurs et non activés à la date de la clôture sont comptabilisés en stocks ;

- Les terminaux non activés dans un délai de neuf mois à compter de la date de livraison sont constatés en chiffre d'affaires ;
- matières et fournitures correspondant à des éléments non dédiés au réseau. Ces stocks sont valorisés à leur coût moyen d'acquisition.

Les stocks sont évalués au plus bas de leur coût ou de leur valeur nette de réalisation. Une dépréciation est constatée en fonction des perspectives d'écoulement (que ce soit pour le GSM ou les actifs techniques)

2.3.9.7 Créances d'exploitation et autres

Elles comprennent les créances clients et autres débiteurs et sont évaluées à leur juste valeur lors de la comptabilisation initiale, puis au coût amorti diminué du montant des pertes de valeur.

Les créances clients correspondent aux créances privées et aux créances publiques :

- *Créances privées* : il s'agit de créances détenues sur les particuliers, distributeurs, entreprises et opérateurs internationaux.
- *Créances publiques* : il s'agit de créances détenues sur les collectivités locales et l'Etat.

Une perte de valeur est comptabilisée si la valeur comptable d'un actif est supérieure à sa valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimés.

2.3.9.8 Trésorerie et équivalents de trésorerie

La « trésorerie et équivalents de trésorerie » comprend les fonds de caisse, les dépôts à vue, les disponibilités en comptes courants ainsi que les placements à court terme très liquides, assortis d'une échéance à l'origine inférieure ou égale à trois mois.

2.3.10. Actifs détenus en vue de la vente et activités cédées ou en cours de cession

Un actif non courant, ou un groupe d'actifs et de passifs, est détenu en vue de la vente quand sa valeur comptable sera recouvrée principalement par le biais d'une vente et non d'une utilisation continue. Pour que tel soit le cas, l'actif doit être disponible en vue de sa vente immédiate et sa vente doit être hautement probable. Les actifs et passifs concernés sont reclassés en actifs détenus en vue de la vente et passifs liés à des actifs détenus en vue de la vente, sans possibilité de compensation. Les actifs ainsi reclassés sont comptabilisés à la valeur la plus faible entre la juste valeur nette des frais de cession et leur coût diminué du cumul des amortissements et des pertes de valeur et ne sont plus amorties.

Une activité est considérée comme cédée ou en cours de cession quand les critères de classification comme actif détenu en vue de la vente ont été satisfaits ou lorsque Maroc Telecom a cédé l'activité. Les activités cédées ou en cours de cession sont présentées sur une seule ligne du compte de résultat des périodes publiées comprenant le résultat net après impôt des activités cédées ou en cours de cession jusqu'à la date de cession, et le profit ou la perte après impôt résultant de la cession ou de l'évaluation à la juste valeur diminuée des coûts de la vente des actifs et passifs constituant les activités cédées ou en cours de cession. De même, les flux de trésorerie générés par les activités cédées ou en cours de cession sont ventilés au sein des lignes présentant les flux de trésorerie générés par l'activité, les investissements et le financement.

2.3.11. Passifs financiers

Les passifs financiers comprennent les emprunts, les dettes d'exploitation et les comptes bancaires créditeurs.

Emprunts

Les emprunts sont initialement enregistrés au coût, qui correspond à la juste valeur du montant reçu net des coûts liés à l'emprunt.



La ventilation des emprunts entre le passif courant / non courant est basée sur les échéanciers contractuels.

Instruments financiers dérivés

Le Groupe n'a recours à aucun instrument financier dérivé et notamment à aucune couverture de change.

2.3.12. Provisions

Des provisions sont comptabilisées lorsqu'à la fin de la période concernée, le Groupe a une obligation légale, réglementaire, contractuelle résultant d'événements passés, qu'il est probable qu'une sortie de ressources sans contrepartie attendue soit nécessaire pour éteindre l'obligation et que le montant peut être évalué de façon fiable. Si l'effet de la valeur temps est significatif, les provisions sont déterminées en actualisant les flux futurs de trésorerie attendus à un taux d'actualisation avant impôt qui reflète les appréciations actuelles par le marché de la valeur temps de l'argent. Si aucune estimation fiable du montant de l'obligation ne peut être effectuée, aucune provision n'est comptabilisée et une information est donnée en annexe.

Une provision pour restructuration est comptabilisée lorsque le Groupe a approuvé un plan formalisé et détaillé de restructuration et a soit commencé à exécuter le plan, soit rendu public le plan. Les coûts d'exploitation futurs ne sont pas provisionnés.

Les engagements de retraite des dirigeants de Maroc Telecom font l'objet d'une provision d'indemnité de départ à la retraite. Chez MAURITEL, ONATEL, GABON TELECOM et SOTELMA une provision d'indemnité de départ à la retraite est estimée selon la méthode actuarielle.

2.3.13. Impôts différés

Les impôts différés sont comptabilisés en utilisant la méthode bilancielle du report variable, pour les différences temporelles existant à la date de clôture entre la base fiscale des actifs et passifs et leur valeur comptable au bilan.

Des passifs d'impôt différé sont comptabilisés pour toutes les différences temporelles imposables :

- sauf dans le cadre de la comptabilisation initiale d'un goodwill pour lequel il existe une différence temporelle ; et
- pour des différences temporelles taxables liées à des participations dans les filiales, entreprises associées et coentreprises, sauf si la date à laquelle la différence temporelle s'inversera peut être contrôlée et qu'il est probable que la différence temporelle ne s'inversera pas dans un avenir prévisible.

Des actifs d'impôt différé sont comptabilisés pour toutes différences temporelles déductibles, reports en avant de pertes fiscales et crédits d'impôt non utilisés, dans la mesure où il est probable qu'un bénéfice imposable sera disponible ou lorsqu'il existe un passif d'impôt exigible, sur lequel ces différences temporelles déductibles, reports en avant de pertes fiscales et crédits d'impôt non utilisés pourront être imputés :

- sauf quand l'actif d'impôt différé lié à la différence temporelle déductible est généré par la comptabilisation initiale d'un actif ou d'un passif dans une opération qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui, à la date de l'opération, n'affecte ni le bénéfice comptable, ni le bénéfice imposable ou la perte fiscale ;
- pour les différences temporelles déductibles liées à des participations dans les filiales, entreprises associées et coentreprises, des actifs d'impôt différé ne sont comptabilisés que dans la mesure où il est probable que la différence temporelle s'inversera dans un avenir prévisible et qu'il existera un bénéfice imposable sur lequel pourra s'imputer la différence temporelle.

La valeur comptable des actifs d'impôt différé est revue à chaque date de clôture et réduite dans la mesure où il n'est plus probable qu'un bénéfice imposable suffisant sera disponible pour permettre l'utilisation de l'avantage de tout ou partie de ces actifs d'impôt différé.

Les actifs et passifs d'impôt différé sont évalués aux taux d'impôt dont l'application est attendue sur l'exercice au cours duquel l'actif sera réalisé ou le passif réglé, sur la base des taux d'impôt (et réglementations fiscales) qui ont été adoptés ou quasi adoptés à la date de clôture.

Les impôts relatifs aux éléments reconnus directement en capitaux propres sont comptabilisés en capitaux propres et non dans le compte de résultat.

2.3.14. Dettes d'exploitation

Les dettes d'exploitation comprennent les dettes fournisseurs et autres créiteurs. Elles sont évaluées à leur juste valeur lors de la comptabilisation initiale, puis au coût amorti.

2.3.15. Rémunérations payées en actions

Conformément à la norme IFRS 2, les rémunérations fondées sur des instruments de capitaux propres sont comptabilisées comme des charges de personnel à hauteur de la valeur des instruments attribués. Un modèle binomial est utilisé pour estimer la valeur des instruments attribués. Toutefois, selon que les instruments sont dénoués par émission d'actions Maroc Telecom ou par remise de numéraire, le mode d'évaluation de la charge est différent :

- Si le dénouement de l'instrument est réalisé par émission d'actions Maroc Telecom, alors la valeur des instruments attribués est estimée et figée à la date de l'attribution, puis étalée sur la durée d'acquisition des droits, en fonction des caractéristiques des instruments. En outre, la charge est comptabilisée par contrepartie des capitaux propres.
- Si le dénouement de l'instrument est réalisé par remise de numéraire, alors la valeur des instruments attribués est estimée et figée à la date de l'attribution dans un premier temps, puis ré-estimée à chaque clôture et la charge ajustée en conséquence au prorata des droits acquis à la clôture considérée. La charge est étalée sur la durée d'acquisition en fonction des caractéristiques des instruments. En outre, la charge est comptabilisée par contrepartie des provisions non courantes.

En application des dispositions transitoires de la norme IFRS 1 au titre de la norme IFRS 2, Maroc Telecom a opté pour l'application rétrospective de la norme IFRS 2 à compter du bilan d'ouverture au 1^{er} janvier 2004.

2.3.16. Chiffre d'affaires

Les produits des activités ordinaires sont comptabilisés lors du transfert des risques et avantages économiques inhérents à la propriété des biens et dès que ces produits peuvent être évalués de manière fiable.

Ils comprennent les ventes de services de Télécommunications des activités Mobile, Fixe et Internet, ainsi que les ventes de produits, principalement les ventes de terminaux (Mobile, Fixe et équipement multimédia).

Les produits des abonnements téléphoniques sont comptabilisés de manière linéaire sur la durée de la prestation correspondante. Les produits relatifs aux communications (entrantes et sortantes) sont reconnus lorsque la prestation est rendue. S'agissant des services prépayés, le chiffre d'affaires est pris en compte au fur et à mesure des consommations.

Le chiffre d'affaires des activités Fixe, Internet et Mobile est constitué des :

- Produits des communications nationales et internationales sortantes et entrantes générées par le postpayé qui sont constatés dès lors qu'ils sont réalisés ;
- Produits des abonnements ;



- Produits générés par les services prépayés, dont le chiffre d'affaires est pris en compte au fur et à mesure des consommations ;
- Produits générés par la transmission de données fournie au marché professionnel et aux fournisseurs d'accès à Internet ainsi qu'aux autres opérateurs télécoms ;
- Produits issus de la vente d'insertions publicitaires dans les annuaires imprimés et électroniques qui sont pris en compte dans le résultat lors de leur parution ;

Le chiffre d'affaires provenant de la vente de terminaux, net des remises accordées aux clients et des frais de mise en service, est constaté lors de l'activation de la ligne. Ainsi, les coûts d'acquisition et de rétention des clients pour la téléphonie fixe et mobile se composant principalement de remises consenties sur ventes de terminaux aux clients via les distributeurs, sont constatés en réduction du chiffre d'affaires.

Les ventes de services aux abonnés gérées par Maroc Telecom pour le compte des fournisseurs de contenu (principalement les numéros spéciaux), sont présentées systématiquement nettes des charges afférentes.

Lorsque la vente est réalisée par un distributeur tiers qui s'approvisionne auprès du Groupe et bénéficie d'une remise par rapport au prix de vente public, à ce titre, le chiffre d'affaires est comptabilisé en brut et les commissions accordées sont constatées dans les charges opérationnelles.

Les avantages accordés par Maroc Telecom et ses filiales à leurs clients dans le cadre de programmes de fidélisation sous forme de gratuités ou de réductions, sont comptabilisés conformément à l'interprétation IFRIC 13-IAS 18.

L'interprétation IFRIC-13 repose sur le principe d'évaluation des primes de fidélisation à leur juste valeur, définie comme le surcroît de valeur par rapport à la prime qui serait accordée à tout nouveau client, et consiste, le cas échéant, à différer la comptabilisation du chiffre d'affaires lié à l'abonnement à hauteur de cette différence.

2.3.17. Achats consommés

Les achats consommés comprennent principalement les achats de terminaux Mobile et Fixe et les coûts d'interconnexion.

2.3.18. Autres produits et charges opérationnels

Ce poste comprend principalement les commissions distributeurs, les charges de maintenance et d'entretien, les frais de publicité et de communication ainsi que les charges liées au plan de départs volontaires.

2.3.19. Coût de l'endettement financier net

Le coût de l'endettement financier net comprend les intérêts à payer sur les emprunts calculés en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif ainsi que les intérêts perçus sur les placements.

Les produits de placement sont comptabilisés dans le compte de résultat lorsqu'ils sont acquis.

2.3.20. Charges d'impôts

La charge d'impôt comprend la charge d'impôts exigible et la charge (ou le produit) d'impôt différé. L'impôt est comptabilisé en résultat sauf s'il se rattache à des éléments qui sont comptabilisés directement en capitaux propres.

2.4 Engagements contractuels et actifs et passifs éventuels

Sur une base annuelle, Maroc Telecom et ses filiales établissent un recensement détaillé de l'ensemble des obligations contractuelles, engagements financiers et commerciaux, obligations conditionnelles auxquels ils sont partis ou exposés. De manière régulière, ce recensement est



actualisé par les services compétents et revu par la Direction du Groupe.

L'évaluation des engagements hors bilan sur fournisseurs d'immobilisations est effectuée de la manière suivante :

- Pour les contrats cadres et leurs avenants supérieurs à 25 millions de dirhams, il s'agit de l'écart entre les engagements minimaux et les réalisations ;
- Pour les autres, il s'agit de l'écart entre les commandes fermes et les réalisations.

Par ailleurs, les engagements relatifs aux contrats de location des biens immobiliers sont estimés sur la base d'un mois de charge compte tenu de l'existence quasi systématique d'une clause de résiliation d'un mois de préavis.

2.5 Information sectorielle

Un secteur est une composante distincte du Groupe qui est engagée soit dans la fourniture de produits ou de services dans un environnement économique particulier (secteur géographique) soit dans la fourniture de produits ou services liés (secteur d'activité), et qui est exposée à des risques et une rentabilité différents de ceux des autres secteurs.

Afin de s'aligner sur les indicateurs du reporting interne, tel qu'édictée par la norme IFRS 8, Maroc Telecom a choisi de présenter ses principaux indicateurs financiers et opérationnels par zone géographique, à travers la création, en parallèle du Maroc, d'un nouveau segment International regroupant ses 4 filiales actuelles en Mauritanie, Burkina Faso, Gabon et Mali.

2.6 Trésorerie nette

Elle correspond à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie moins les emprunts, à l'exclusion des actifs financiers à court terme (dépôts à terme) dont l'échéance est supérieure à 3 mois.

2.7 Résultat par action

Le résultat par action présenté au compte de résultat est calculé en faisant le rapport entre le résultat net de l'exercice (part du Groupe) et le nombre moyen des actions en circulation au cours de l'exercice.

Le résultat dilué par action est calculé en faisant le rapport entre :

- le résultat net de l'exercice (part du Groupe) et,
- la somme du nombre moyen des actions en circulation au cours de l'exercice et le nombre moyen d'actions ordinaires qui auraient été émises suite à la conversion de l'ensemble des actions potentielles dilutives en actions ordinaires.

Au 31 décembre 2011, il n'existe aucune action potentielle dilutive.



Note 2. Périmètre de consolidation aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

Nom de la Société	Forme juridique	% d'intérêt	% de contrôle	Méthode de consolidation
Maroc Telecom Avenue Annakhil Hay Riad Rabat-Maroc	SA	100%	100%	IG
Compagnie Mauritanienne de Communication (CMC) 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 Avenue Roi Fayçal Nouakchott-Mauritanie	SA	80% 80% 80%	80% 80% 80%	IG IG IG
MAURITEL SA 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 Avenue Roi Fayçal 7000 Nouakchott-Mauritanie	SA	41% 41% 41%	52% 52% 52%	IG IG IG
ONATEL 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 705, AV. de la nation 01 BP10000 Ouagadougou	SA	51% 51% 51%	51% 51% 51%	IG IG IG
Telmob * 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 705, AV. de la nation 01 BP10000 Ouagadougou	SA	- - 51%	- - 51%	- - IG
Gabon Telecom 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 B.P. 40 000 Libreville-Gabon	SA	51% 51% 51%	51% 51% 51%	IG IG IG
Libertis ** 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 B.P. 8900 immeuble 9 étages Libreville-Gabon	SA	- 51% 51%	- 51% 51%	- IG IG
Sotelma 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 Route de Koulikoro, quartier Hippodrome, BP 740, Bamako-Mali	SA	51% 51% 51%	51% 51% 51%	IG IG IG
Medi-1-sat 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 Zone franche, lot n°31 BP 2397-Tanger-Maroc	SA	- 5% 31%	- 5% 31%	- - MEQ
Casanet 31 décembre 2011 31 décembre 2010 31 décembre 2009 Technopark 8ème étage, Route d'Enouacer, Casablanca	SA	100% - -	100% - -	IG - -



Mobisud Belgique	SA		
31 décembre 2011	0%	0%	-
31 décembre 2010	0%	0%	-
31 décembre 2009	100%	100%	IG
Avenue Louise 283Bte 4 1050 Bruxelles-Belgique			

(*) A compter du 1^{er} Janvier 2010, les sociétés ONATEL et Telmob ont fusionné ;

(**) A compter du 1^{er} Janvier 2011, les sociétés Gabon Telecom et Libertis ont fusionné ;

Maroc Telecom est une société anonyme de droit marocain, qui a pour activité principale la commercialisation des produits et services de télécommunications. Son siège social est situé à Avenue Annakhil Hay Riad Rabat Maroc.

Le Groupe Maroc Telecom est consolidé par intégration globale dans les comptes de Vivendi.

A compter du 1^{er} juin 2009, la société Mobisud France est sortie du périmètre de consolidation de Maroc Telecom ;

A compter du 1^{er} août 2009, la société SOTELMA est intégrée globalement dans les comptes de Maroc Telecom ;

A compter du 1^{er} juillet 2010, la société Mobisud Belgique est sortie du périmètre de consolidation de Maroc Telecom.

A compter du 1^{er} janvier 2011, la société Casanet est intégrée globalement dans les comptes de Maroc Telecom.

Note 3. Goodwill aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Mauritel	137	137	137
Onatel	1 838	1838	1 838
Gabon Telecom	142	142	142
Sotelma *	4 741	4 748	5 154
Casanet	5		
Total net	6 863	6 865	7 271

(*) Le goodwill de la SOTELMA a été calculé en application de la norme IFRS 3 révisée (méthode du Goodwill complet). (Cf. note 1 § 2.3.6).

Les goodwill font l'objet de tests de valeur au moins une fois par an et à chaque fois qu'il existe un indice de perte de valeur.

Pour ce test, les goodwill sont ventilés par unités génératrices de trésorerie (UGT) identifiables.

Un test de valeur consiste à comparer la valeur comptable de chaque UGT avec la projection des cash flows futurs actualisés. Les UGT correspondent aux secteurs d'activité du sous-groupe (Fixe et mobile).

Les tests de valeur reposent sur l'utilisation d'un plan d'affaires sur 8 ans.



Les principales hypothèses concernant le test de valeur du Goodwill sont les suivantes :

UGT	Méthode d'évaluation	Taux d'actualisation en monnaie locale	Taux de croissance à l'infini
Mauritel	DCF	19,0%	3,0%
Onatel	DCF	13,7%	3,0%
Gabon Telecom	DCF	11,7%	3,0%
Sotelma	DCF	13,5%	3,0%

DCF : Discounted Cash Flows.

(En millions de MAD)	Début de période	Impairment	Ecart de conversion	Variation de périmètre	Fin de période
Exercice 2009	2 117	0	7	5 147	7 271
Mauritel	137				137
Onatel	1 838				1 838
Gabon Telecom	142				142
Sotelma			7	5 147	5 154
Exercice 2010	7 271	0	-77	-329	6 865
Mauritel	137		-0		137
Onatel	1 838				1 838
Gabon Telecom	142				142
Sotelma	5 154		-77	-329	4 748
Exercice 2011	6 865	0	-7	0	6 863
Mauritel	137				137
Onatel	1 838				1 838
Gabon Telecom	142				142
Sotelma	4 748		-7		4 741
Casanet				5	5

Note 4. Autres immobilisations incorporelles aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
logiciels	2 288	2 372	2 465
Licence Telecom	918	1 041	603
Autres immobilisations incorporelles	476	651	655
Total net	3 683	4 064	3 723

Le poste « licence telecom » comprend les licences 2G de MAURITEL, ONATEL, GABON TELECOM et SOTELMA, ainsi que deux licences 3G acquises respectivement par Maroc Telecom et MAURITEL.

Le poste « autres immobilisations incorporelles » inclut essentiellement les brevets et les marques, ainsi que les bases clients d'ONATEL, GABON TELECOM et SOTELMA.



Les immobilisations incorporelles ont connu une diminution en 2011 suite à une nette baisse du volume des investissements :

- du réseau mobile (plateformes IN; nouveaux services à valeurs ajoutées; up grade des softs du réseau...);
- du réseau fixe ; et
- des systèmes d'informations.

Exercice 2011

(En millions de MAD)	2010	Acquisitions Et Dotations	Cessions et retraits	Ecart de conversion	Var. périmètre	Reclassement	2011
BRUT	9 762	540	-3	0	0	158	10 457
logiciels	6 102	470		2		141	6 715
Licence Telecom	1 442			-1			1 441
Autres immobilisations incorporelles	2 218	70	-3	-1		17	2 302
Amortissements et dépréciations	-5 698	-1 102	0	0	0	26	-6 774
Logiciels	-3 730	-729		-1		34	-4 426
Licence Telecom	-401	-124		1		1	-523
Autres immobilisations incorporelles	-1 567	-250		0		-9	-1 825
Total net	4 064	-562	-3	0	0	184	3 683

Exercice 2010

(En millions de MAD)	2009	Acquisitions Et Dotations	Cessions et retraits	Ecart de conversion	Var. périmètre	Reclassement	2010
BRUT	8 368	973	-1	-19	296	144	9 762
logiciels	5 569	396		-7		144	6 102
Licence Telecom	883	295		-11	276		1 442
Autres immobilisations incorporelles	1 916	282	-1	0	21	1	2 218
Amortissements et dépréciations	-4 646	-1 126	0	10	0	64	-5 698
Logiciels	-3 105	-696		6		64	-3 730
Licence Telecom	-280	-124		3			-401
Autres immobilisations incorporelles	-1 261	-306		0			-1 567
Total net	3 723	-153	-1	-9	296	209	4 064

Exercice 2009

(En millions de MAD)	2008	Acquisitions Et Dotations	Cessions et retraits	Ecart de conversion	Var. périmètre	Reclassement	2009
BRUT	7 969	693	0	-27	12	-279	8 368
logiciels	5 436	667	0	-10	33	-557	5 569
Licence Telecom	896			-17	5		883
Autres immobilisations incorporelles	1 637	26			-26	278	1 916
Amortissements et dépréciations	-4 080	-1 077	0	15	-8	504	-4 646
Logiciels	-2 847	-735		6	-34	504	-3 105
Licence Telecom	-228	-60		9	-2		-280
Autres immobilisations incorporelles	-1 006	-282		0	27		-1 261
Total net	3 889	-384	0	-12	4	225	3 723



La colonne reclassements concerne les virements de poste à poste des immobilisations incorporelles.

Note 5. Immobilisations corporelles aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Terrains	1 436	1 407	1 395
Constructions	2 933	2 455	1 909
Installations Techniques, Matériel et Outillage	19 240	18 249	13 080
Matériel de Transport	122	125	151
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	852	869	846
Autres Immobilisations Corporelles	266	272	4 087
Total net	24 850	23 378	21 468

Les encours des installations techniques liés aux réseaux des télécommunications ont été reclassés en 2010 et 2011 de la rubrique « autres immobilisations corporelles » vers la rubrique « installations techniques, matériel et outillage ».

En 2011 et 2010, le poste « autres immobilisations corporelles » comprend essentiellement les avances et acomptes versés sur les immobilisations.

Exercice 2011

(En millions de MAD)	2010	Acquisitions et dotations	Cessions et retraits	Ecart de conversion	Var. périmètre	Reclassements	Immo. Détenues en vue de cession	2011
BRUT	61 138	5 255	-35	-32	2	-274	71	66 126
Terrains	1 415	30		-3		-52	54	1 444
Constructions	6 589	660		-8		-11	17	7 247
Installations Techniques, Matériel et Outillage	49 088	4 296		-15		-196		53 173
Matériel de Transport	427	10	-9	-1	2	1		430
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	3 326	241		-4		-14		3 549
Autres Immobilisations Corporelles	295	18	-26			-3		284
Amortissement et dépréciations	-37 761	-3 579	0	22	-1	56	-15	-41 276
Terrains	-7	0		2		-2		-8
Constructions	-4 134	-181		6		10	-15	-4 314
Installations Techniques, Matériel et Outillage	-30 839	-3 125		11		19		-33 933
Matériel de Transport	-302	-14		1	-1	8		-307
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	-2 456	-259		2		16		-2 697
Autres Immobilisations Corporelles	-23					6		-17
Total net	23 378	1 676	-35	-9	2	-217	56	24 850



Exercice 2010

(En millions de MAD)	2009	Acquisitions et dotations	Cessions et retraits	Ecart de conversion	Var. périmètre	Reclassements	Immo. détenues en vue de cession	2010
BRUT	56 687	5 649	-155	-260	-1	-854	72	61 138
Terrains	1 403	141	-145	-8		-30	55	1 415
Constructions	5 839	814	-1	-23		-58	17	6 589
Installations Techniques, Matériel et Outillage	41 657	4 356	-6	-220		3 301		49 088
Matériel de Transport	409	27	-3	-4		-3		427
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	3 117	232		-3		-21		3 326
Autres Immobilisations Corporelles	4 262	78		-1	-1	-4 043		295
Amortissements et dépréciations	-35 220	-3 283	0	170	0	586	-14	-37 761
Terrains	-8	0		0		0		-7
Constructions	-3 930	-214		15		10	-14	-4 134
Installations Techniques, Matériel et Outillage	-28 577	-2 785		149		375		-30 839
Matériel de Transport	-258	-18		3		-29		-302
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	-2 271	-251		2		64		-2 456
Autres Immobilisations Corporelles	-175	-14		0		166		-23
Total net	21 468	2 366	-155	-90	-1	-269	58	23 378

Exercice 2009

(En millions de MAD)	2008	Acquisitions Dotations	Cessions et retraits	Ecart de conversion	Var. périmètre	Reclassements	Immo. détenues en vue de cession	2009
BRUT	48 062	5 153	-892	-41	4 671	-310	44	56 687
Terrains	1 362	6	-35	1	33	0	36	1 403
Constructions	5 706	176	-6	-1	122	-166	8	5 839
Installations Techniques, Matériel et Outillage	34 157	3 739	-549	-27	4 449	-112	0	41 657
Matériel de Transport	266	104	-1	-1	43	-3	0	409
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	2 810	310	0	-1	0	-1	0	3 117
Autres Immobilisations Corporelles	3 761	818	-301	-12	24	-28	0	4 262
Amortissements et dépréciations	-29 378	-3 039	553	-54	-3 566	266	-4	-35 220
Terrains	-8	0	0	0	0	0	0	-8
Constructions	-3 706	-218	4	-2	-73	69	-4	-3 930
Installations Techniques, Matériel et Outillage	-23 269	-2 541	549	-55	-3 452	190	0	-28 577
Matériel de Transport	-203	-18	1	1	-41	3	0	-258
Mobiliers, Matériel de bureau et Aménagements Divers	-2 021	-257	0	1	0	3	0	-2 271
Autres Immobilisations Corporelles	-171	-5	0	0	0	0	0	-175
Total net	18 684	2 113	-339	-95	1 105	-44	40	21 468

La colonne reclassements concerne les virements de poste à poste des immobilisations corporelles.



Note 6. Titres mis en équivalence aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

En janvier 2010, la part de Maroc Telecom dans Medi1 Sat s'est diluée suite à l'entrée de nouveaux partenaires. Sa participation est passée de 30,5% à 4,8% impliquant ainsi une sortie du périmètre de consolidation.

6.1 Principaux titres mis en équivalence aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	Pourcentage de contrôle			Valeur des sociétés mises en équivalence		
	31-déc-11	31-déc-10	31-déc-09	31-déc-11	31-déc-10	31-déc-09
Medi-1-Sat	NA	NA	31%	0	0	0
Total net	NA	NA	31%	0	0	0

Les informations relatives aux sociétés mises en équivalence sont des données sociales en normes comptables marocaines.

6.2 Informations financières relatives aux principaux titres mis en équivalence aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31-déc-11	31-déc-10	31-déc-09
Chiffre d'affaires	0	0	4
Résultat opérationnel	0	0	-127
Résultat net	0	0	-139
Total bilan	0	0	100

Note 7. Actifs financiers non courants aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	Note	31-déc-11	31-déc-10	31-déc-09
Titres de participation (non consolidés)	7.1	98	117	115
Autres immobilisations financières (*)		198	327	457
Total net		296	444	572

(*) Au 31 Décembre 2011, les autres immobilisations financières comprennent essentiellement le cash bloqué auprès des établissements de crédits en contrepartie des emprunts de la SOTELMA pour un montant de 75 millions de dirhams, de l'ONATEL pour un montant de 26 millions de dirhams et de Gabon Telecom pour un montant de 22 millions de dirhams.

Les échéances des autres immobilisations financières au 31 décembre 2011 s'analysent comme suit :

(En millions de MAD)	31-déc-11	31-déc-10	31-déc-09
A moins d'un an	28	125	282
Entre 1 et 5 ans	24	181	156
Plus de 5ans	146	21	20
Total net	198	327	457



7.1 Titres des participations non consolidés

Exercice 2011

(En millions de MAD)	Pourcentage détenu	Valeur brute	Dépréciation	Valeur nette comptable	Résultat net	Capitaux propres
Matelca	50%	NS	NS	NS	ND	ND
Arabsat	NS	13	0	13	ND	ND
Autoroute du Maroc	NS	20	4	16	ND	ND
Thuraya	NS	10	0	10	ND	ND
Fond d'amorçage Sindbad	10%	5	5	0	ND	ND
Médi1 SAT	3%	62	62	0	ND	ND
Rascom	NS	47	8	38	ND	ND
Sonatel	NS	8	2	6	ND	ND
CMTL	NS	6	4	2	ND	ND
INMASAT	NS	12	0	12	ND	ND
IMT/GIE	ND	1	0	1	ND	ND
Total		183	85	98	ND	ND

Exercice 2010

(En millions de MAD)	Pourcentage détenu	Valeur brute	Dépréciation	Valeur nette comptable	Résultat net	Capitaux propres
Casnet	100%	18	0	18	ND	ND
Matelca	50%	NS	NS	NS	ND	ND
Arabsat	NS	13	0	13	ND	ND
Autoroute du Maroc	NS	20	4	16	ND	ND
Thuraya	NS	10	0	10	ND	ND
Fond d'amorçage Sindbad	10%	5	5	0	ND	ND
Médi1 SAT	5%	62	62	0	ND	ND
Rascom	NS	47	9	38	ND	ND
Sonatel	NS	8	0	8	ND	ND
CMTL	NS	6	4	2	ND	ND
INMASAT	NS	12	0	12	ND	ND
IMT/GIE	ND	1	0	1	ND	ND
Total		201	84	117	ND	ND

Exercice 2009

(En millions de MAD)	Pourcentage détenu	Valeur brute	Dépréciation	Valeur nette comptable	Résultat net	Capitaux propres
Casnet	100%	18	0	18	ND	ND
Matelca	50%	NS	NS	NS	ND	ND
Arabsat	NS	13	0	13	ND	ND
Autoroute du Maroc	NS	20	4	16	ND	ND
Thuraya	NS	10	0	10	ND	ND
Fond d'amorçage Sindbad	10%	5	5	0	ND	ND
Rascom	NS	47	10	37	ND	ND
Sonatel	NS	6	2	6	ND	ND
CMTL	NS	6	4	2	ND	ND
INMASAT	NS	13	0	13	ND	ND
Total		138	23	115	ND	ND



En 2011, la part des sociétés non consolidées cotées est non significative (faible exposition au risque de marché des cours d'actions).

Note 8. Variation des impôts différés aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

8.1 Position Nette

(En millions de MAD)	31-déc-11	31-déc-10	31-déc-09
Actif	51	116	63
Passif	218	123	127
Position nette	-167	-7	-63

8.2 Evolution des postes d'impôts différés

Exercice 2011

(En millions de MAD)	31-déc-09	31-déc-10	Charge du compte de résultat	Incidence capitaux propres	Mouvement de périmètre	Reclassements	Ecart de conversion	31-déc-11
Actif	63	116	-68		2		1	51
Passif	127	123	95				-1	218
Position nette	-63	-7	-163	0	2	0	1	-167

Exercice 2010

(En millions de MAD)	31-déc-08	31-déc-09	Charge du compte de résultat	Incidence capitaux propres	Mouvement de périmètre	Reclassements	Ecart de conversion	31-déc-10
Actif	18	63	4		51		-2	116
Passif	100	127	-3				-1	123
Position nette	-82	-63	7	0	51	0	1	-7

Exercice 2009

(En millions de MAD)	31-déc-07	31-déc-08	Charge du compte de résultat	Incidence capitaux propres	Mouvement de périmètre	Reclassements	Ecart de conversion	31-déc-09
Actif	204	18	25		1	20	1	63
Passif	0	100	6			20	0	127
Position nette	204	-82	18	0	1	0	-1	-63

L'évolution de l'impôt différé de 2010 à 2011 est imputable principalement à la SOTELMA (-147 millions de dirhams), et émanant de la consommation du report déficitaire 2010 de SOTELMA pour un montant de 86 millions de dirhams, et de l'activation de la provision clients de SOTELMA également d'un montant de 55 millions de dirhams.



(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
-Dépréciation à déductibilité différée	105	127	180
-Retraitements IFRS sur chiffre d'affaires	-62	-74	54
-Report déficitaire SOTELMA		86	
-Autres	-210	-145	-298
Position nette	-167	-7	-63

Afin d'assurer une meilleure comparabilité des reclassements ont été effectués en 2010 et 2009.

Note 9. Stocks aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Stocks	877	955	814
Dépréciations (-)	-168	-177	-162
Total net	709	779	653

Les stocks au 31 décembre 2011 sont constitués principalement des stocks de Maroc Telecom dont :

- 364 millions de dirhams de terminaux mobiles;
- 55 millions de dirhams de terminaux fixes ;
- 75 millions de dirhams de terminaux multimédias ;
- 197 millions de dirhams de matières et fournitures consommables.

Les variations de stocks sont comptabilisées dans les achats consommés.

La dépréciation des stocks est comptabilisée dans le poste « dotations nettes aux amortissements, dépréciations et provisions ».

Note 10. Créances d'exploitation et autres aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Clients et comptes rattachés	8 514	8 341	8 796
Autres créances et "comptes de régularisation"	2 887	2 114	2 295
Total net	11 401	10 454	11 091

10.1 Clients et comptes rattachés

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Clients privés	11 793	11 935	11 179
Clients publics	2 958	2 412	3 406
Dépréciations des créances clients (-)	-6 237	-6 006	-5 790
Total net	8 514	8 341	8 795



Au 31 Décembre 2011, les créances clients nettes totalisent 8 514 MDH dont 2971 MDH non échues.

Sur les 5 543 MDH échues, 3191 MDH sont relatives à des créances privées avec une antériorité inférieure à 180 jours.

10.2 Autres créances et comptes de régularisation

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	186	199	288
Personnel	46	43	68
Créances fiscales	1 760	950	1 067
Autres débiteurs	767	810	774
'Comptes de régularisation'	128	112	98
Total net	2 887	2 114	2 295

Les fournisseurs débiteurs, avances et acomptes, les créances sur le personnel, les créances fiscales et les autres débiteurs sont à moins d'un an.

Le compte de personnel comprend les avances accordées aux salariés nettes de dépréciations. Ces prêts étant accordés à de nombreux salariés, à des conditions particulières, et étant donné leurs montants non significatifs, Maroc Telecom a jugé qu'il n'était pas pertinent de préciser leurs éléments spécifiques (échéanciers, options de règlement anticipé, conditions des instruments, taux appliqués etc....).

Le poste créances fiscales représente pour l'essentiel des créances de TVA et d'IS. En 2011, le solde des Créances Fiscales s'élève à 1 760 millions de dirhams (contre 950 millions de dirhams en 2010). Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation des créances d'IS de l'activité Maroc (+596 millions de dirhams) causée par l'évolution du solde de liquidation.

Les « comptes de régularisation » sont constitués essentiellement des charges constatées d'avance sur les contrats de location du matériel de transport et les polices d'assurance.

Note 11. Actifs financiers à court terme aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Dépôt à terme >90 jours			
Cash mis à disposition des tiers (1)	115	142	45
Valeur mobilière de placement			
Total net	115	142	45

(1) Maroc Telecom a confié à Rothschild & Cie la mise en œuvre d'un contrat de liquidité à la bourse de Paris et d'un contrat de régulation de cours à la bourse de Casablanca pour assurer la liquidité du titre.

Note 12. Trésorerie et équivalents de trésorerie aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Trésorerie	537	612	560
Equivalents de trésorerie	80	176	314
Trésorerie et équivalents de trésorerie	617	788	874



Variation de la trésorerie et équivalents de trésorerie

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Flux net de trésorerie généré par l'activité	12 717	16 079	14 816
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-5 093	-7 151	-8 583
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-7 788	-9 010	-8 002
Effet de change	-8	-5	-35
Variation de trésorerie et équivalents de trésorerie	-171	-86	-1 804
Trésorerie et équivalents de trésorerie en début de période	788	874	2 678
Trésorerie et équivalents de trésorerie en fin période	617	788	874
Variation de trésorerie et équivalents de trésorerie	-171	-86	-1 804

Flux net de trésorerie généré par l'activité

Au 31 décembre 2011, le flux net de trésorerie généré par l'activité est de 12 717 millions de dirhams, en baisse de 3 362 millions de dirhams par rapport au 31 décembre 2010. Cette diminution s'explique essentiellement par la baisse du résultat opérationnel (- 1 952 millions de dirhams), la dégradation du besoin en fonds de roulement (- 1 215 millions de dirhams) dû essentiellement à l'assainissement des dettes fournisseurs des filiales à l'international, et l'augmentation des impôts & taxes payés (+ 476 millions de dirhams).

Au 31 décembre 2010, le flux net de trésorerie généré par l'activité s'établit à 16 079 millions de dirhams, en augmentation de 1 263 millions de dirhams par rapport au 31 décembre 2009. Cette augmentation est liée à l'amélioration du résultat net et du besoin en fonds de roulement.

Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement

Le flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissements représente globalement un besoin de 5 093 millions de dirhams en 2011, contre un besoin de 7 151 millions de dirhams en 2010. Cette évolution s'explique principalement par le ralentissement du niveau des investissements corporels et incorporels au Maroc et à l'international.

La variation du flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissements de 2010 comparé à 2009 s'explique principalement par l'absence d'acquisitions des filiales en 2010 et de l'amélioration du besoin en fonds de roulement malgré l'augmentation des investissements corporels et incorporels.

Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement représente un besoin de 7 788 millions de dirhams en 2011 contre un besoin de 9 010 millions de dirhams en 2010 dû à l'augmentation des emprunts, notamment le découvert de Maroc Telecom (+ 2 394 millions de dirhams).

Au 31 décembre 2010, le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'est établi à - 9 010 millions de dirhams contre - 8 002 millions de dirhams en 2009. La dégradation est due principalement à la variation du compte courant créditeur de Maroc Telecom qui s'élève à 1 173 millions de dirhams.



Note 13. Dividendes

13.1 Dividendes

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Dividendes versés par les filiales à leurs actionnaires minoritaires (a)			
-Mauritel	151	269	145
-Onatel	86		
-Gabon Telecom	79		
-Sotelma	96		
-Autres			
	412	269	145
Dividendes versés par Maroc Telecom aux actionnaires (b)			
-Etat Marocain	2 790	2 719	2 855
-Vivendi	4 929	4 804	5 043
-Autres	1 581	1 541	1 618
	9 301	9 065	9 516
Total dividendes versés (a)+(b)	9 713	9 333	9 661

13.2 Dividendes proposés au titre de l'exercice 2011

Dans le cadre de l'arrêté des comptes de l'exercice 2011 et de l'affectation du résultat de l'exercice, le Directoire d'Itissalat Al Maghrib dans sa réunion du 10 février 2012 a décidé de proposer aux actionnaires de mettre en paiement un dividende de 9,26 dirhams par action représentant une distribution globale de 8 140 millions de dirhams. Cette proposition a été soumise au conseil de surveillance dans sa réunion du 24 février 2012.



Note 14. Provisions aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

Les provisions pour risques concernent principalement des litiges avec des salariés et des litiges avec des tiers.

Elles sont évaluées après une analyse au cas par cas.

Les provisions pour risques et charges s'analysent comme suit :

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Provisions non courantes	701	668	229
Provisions pour rentes viagères	23	24	25
Provisions d'indemnités de départs à la retraite	166	145	140
Provisions pour litiges avec les tiers	18	24	16
Autres provisions	494	476	48
Provisions courantes	145	157	504
Provisions pour charges plan départs volontaires	0	0	0
Provisions sur personnel	0	0	30
Provisions pour litiges avec les tiers	145	157	165
Autres provisions	0	0	309
Total	846	825	733

Exercice 2011

(En millions de MAD)	2010	Dotations	Consommation	Changement périmètre	Ecart de conversion	Reprises Sans objet	Reclassements	2011
Provisions non courantes	668	29	-25	0	0	-3	33	701
Provisions pour rentes viagères	24		-1					23
Provisions pour indemnités de départs à la retraite	145	25			0	-3		166
Provisions pour litiges avec les tiers	24	4	-24				15	18
Autres provisions	476	1					17	494
Provisions courantes	157	4	-9	0	0	-7	0	145
Provisions pour charges plan départs volontaires	0							0
Provisions sur personnel	0							0
Provisions pour litiges avec les tiers	157	4	-9		0	-7		145
Autres provisions	0							0
Total	825	33	-34	0	-1	-11	33	846

L'augmentation des provisions en 2011 par rapport à 2010 est causé principalement par une dotation complémentaire de 25 millions de dirhams de la provision pour indemnité départ à la retraite des filiales de Maroc Telecom.



Exercice 2010

(En millions de MAD)	2010	Dotations	Consom- mation	Chan- gement périmè- tre	Ecart de conver- sion	Reprises Sans objet	Reclas- sements	2010
Provisions non courantes	229	190	-42	0	-2	0	293	668
Provisions pour rentes viagères	25		-1					24
Provisions d'indemnités de départs à la retraite	140	7	0		-2			145
Provisions pour litiges avec les tiers	16	9	-1		0			24
Autres provisions	48	175	-40		0		293	476
Provisions courantes	503	15	-44	0	-1	-24	-293	157
Provisions pour charges plan départs volontaires	0							0
Provisions sur personnel	30	0	-1				-28	0
Provisions pour litiges avec les tiers	165	15	-27		-1	-24	28	157
Autres provisions	309		-16				-293	0
Total	733	206	-86	0	-4	-24	0	825

Au 31 décembre 2010, Maroc Telecom a comptabilisé une dotation aux provisions non courantes de 175 millions de dirhams relative au contrôle fiscal (Cf. note 25). Au même titre, la dotation relative à l'exercice 2009 (293 millions de dirhams) a été reclassée pour tenir compte du caractère non courant de ladite provision.

Exercice 2009

(En millions de MAD)	2008	Dotations	Consom- mation	Chan- gement périmè- tre	Ecart de conver- sion	Reprises Sans objet	Reclas- sements	2009
Provisions non courantes	179	21	-4	44	0	0	-11	229
Provisions pour rentes viagères	26		-1					25
Provisions d'indemnités de départs à la retraite	90	8	-2	44	0			140
Provisions pour litiges avec les tiers	4	13	-1		0			16
Autres provisions	59	0					-11	48
Provisions courantes	519	321	0	0	-1	-156	-179	504
Provisions pour charges plan départs volontaires	179				0		-179	0
Provisions sur personnel	22	11			-2			30
Provisions pour litiges avec les tiers	182	17			0	-20	-15	165
Autres provisions	137	293				-136	15	309
Total	698	342	-4	44	-1	-156	-191	733

La provision de 179 millions de dirhams pour restructuration correspondant au plan de départs volontaires lancé par GABON TELECOM en 2008 a été reclassée en dettes d'exploitation suite au protocole signé avec l'Etat Gabonais.



Note 15. Emprunts et autres passifs financiers aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

15.1. Trésorerie nette

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Emprunts auprès des établissements de crédit à moins d'un an	2 773	2 387	1 238
Emprunts auprès des établissements de crédit à plus d'un an	1 782	2 404	3 108
Concours bancaires courants	3 046	564	459
Emprunts et dettes financières	7 601	5 354	4 805
Disponibilité	617	788	874
Cash bloqué pour emprunts bancaires	123	247	368
Trésorerie nette	-6 862	-4 319	-3 564

15.2. Ventilation par échéance de la trésorerie nette

La ventilation par maturité est faite sur la base des échéances contractuelles des dettes.

Exercice 2011

(En millions de MAD)	< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Emprunts auprès des établissements de crédit	2 773	1 735	47	4 555
Concours bancaires courants	3 046			3 046
Emprunts et dettes financières	5 819	1 735	47	7 601
Disponibilité	617			617
Cash bloqué pour emprunts bancaires	123			123
Trésorerie nette	-5 080	-1 735	-47	-6 862

Exercice 2010

(En millions de MAD)	< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Emprunts auprès des établissements de crédit	2 387	2 324	80	4 791
Concours bancaires courants	564			564
Emprunts et dettes financières	2 950	2 324	80	5 354
Disponibilité	788			788
Cash bloqué pour emprunts bancaires	225	22		247
Trésorerie nette	-1 937	-2 302	-80	-4 319

Exercice 2009

(En millions de MAD)	< 1 an	1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Emprunts auprès des établissements de crédit	1 238	2 984	124	4 346
Concours bancaires courants	459			459
Emprunts et dettes financières	1 697	2 984	124	4 805
Disponibilité	874			874
Cash bloqué pour emprunts bancaires	251	117		368
Trésorerie nette	-572	-2 867	-124	-3 563



15.3 Tableau d'analyse

Société	(en millions MAD)	Taux d'intérêt %	Échéance	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009
Maroc Telecom	Emprunt Attijari wafabank	4,6%	juillet-14	1 663	2 270	2 893
Maroc Telecom	Avance en comptes courants - SPT	3,5%	février-12	1 224	1 173	-
Maroc Telecom	Banques, découverts	3,9%	mai-12	2 858	464	447
Mauritel	Emprunt Fond Saoudien de développement	2,5%	-	-	-	1
Mauritel	Contrat de Leasing ZTE	11,0%	mai-17	26	-	-
Mauritel	Emprunt à court terme Ettijari	8,5%	avril-12	102	-	-
Onatel	Emprunt SBIF 2005-2011	6,7%	juin-11	-	70	146
Onatel	CONS.BIB-ECOBANK-BICIA	7,7%	juillet-12	30	66	101
Onatel	Emprunt BOAD 96.00	6,0%	juillet-11	-	4	12
Onatel	Emprunt BEI	2,0%	décembre-10	-	-	7
Onatel	Emprunt AFD1110-1111	2,0%	octobre-18	14	16	19
Onatel	Emprunt SGBB 2008	6,4%	novembre-13	46	66	87
Onatel	Emprunt BOA 2008	6,4%	décembre-14	51	68	87
Onatel	Emprunt BOAD 09 00	8,0%	juillet-10	-	17	34
Onatel	Emprunt BIB 2008	6,0%	décembre-13	20	26	33
Onatel	Emprunt SFI 2008	7,6%	juillet-13	43	65	88
Onatel	Emprunt BICIAI 2008	6,3%	septembre-15	69	86	88
Onatel	Crédits spot Onatel	5,7%	-	262	118	110
Onatel	Emprunt BICIA 2010	5,4%	décembre-13	56	85	-
Onatel	Emprunt BICIA 2011	5,5%	juillet-16	87	-	-
Onatel	Banques, découverts	8,5%	-	126	27	3
Gabon Telecom	Emprunt AFD	5,0%	-	2	2	2
Gabon Telecom	Emprunt COMMERZBANK	Euribor+0,75%	décembre-13	24	39	56
Gabon Telecom	Crédit spot BGFI	5,5%	-	-	34	-
Gabon Telecom	BGFI Bank	7,5%	novembre-15	134	-	-
Gabon Telecom	ALCATEL PHASE II	Euribor+0,75%	mars-11	-	11	70
Gabon Telecom	Emprunt HUAWEI	5,0%	septembre-13	136	-	-
Gabon Telecom	Banques, découverts	7,0%	-	39	56	9
Sotelma	Emprunt DGDG/CFD OP	2,0%	avril-20	2	2	2
Sotelma	Emprunt DGDG/CFD OY	5,0%	octobre-10	-	-	2
Sotelma	Emprunt DGDG/CFD OD	2,0%	octobre-14	9	12	15
Sotelma	Emprunt AFD OE/CML 1026 01 S	3,0%	avril-18	21	24	28
Sotelma	Emprunt AFD OR/CML 1147 01 W	2,0%	avril-12	0	1	1
Sotelma	Emprunt AFD OM/CML 1065 02 W	2,0%	octobre-16	0	1	1
Sotelma	Emprunt AFD OY/CML 1065 03 X	2,0%	octobre-16	15	18	22
Sotelma	Emprunt BOAD PR ML 2001 01 00	6,0%	janvier-11	-	8	23
Sotelma	Emprunt NKF NIO-ORET/97114	2,0%	avril-11	-	11	8
Sotelma	Emprunt RASCOM/GPTC	0,0%	-	9	9	8
Sotelma	Emprunt DGDG/NKF	0,0%	septembre-15	27	34	41
Sotelma	Emprunt ECOBANK	7,0%	février-11	-	7	20
Sotelma	Emprunt BIM Projet Fibre Optique	9,0%	février-11	-	4	21
Sotelma	Emprunt BIM Projet CDMA Kayes	9,0%	avril-12	8	23	38
Sotelma	Emprunt HUAWEI PHASE I	4,2%	décembre-13	235	236	-
Sotelma	Compte de tiers	-	-	56	-	-
Sotelma	Crédit spot	6,4%	janvier-12	98	-	-
Sotelma	Emprunt BDM SA PHASE II	8,5%	janvier-13	25	167	252
Sotelma	Emprunt BDM SA PHASE II BIS	7,5%	janvier-13	61	16	32
Sotelma	Banques, découverts	9,0%	-	23	17	-
Total	Emprunts et autres passifs financiers			7 601	5 354	4 805

Note 16. Dettes d'exploitation aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Fournisseurs et comptes rattachés	9 561	8 895	8 521
Dettes sociales	855	871	900
Dettes fiscales	3 842	3 761	3 564
Autres dettes d'exploitation	1 307	1 491	1 914
Compte de régularisation	2 034	1 998	1 936
Total	17 600	17 017	16 836

En 2011, les dettes d'exploitation ont augmenté de 583 millions de dirhams par rapport à 2010. Cette variation est imputable principalement à une augmentation des délais fournisseurs.

Il est à noter que les autres passifs non courant sont classés à partir de l'exercice 2011 en Passif non courant au lieu des dettes d'exploitation. Par ailleurs, des reclassements ont été effectués en 2010 et en 2010 afin de garantir la comparabilité.

Note 17. Chiffre d'affaires des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Maroc	25 030	26 191	25 764
International	6 066	5 572	4 666
Mauritanie	1 202	1 184	1 105
Burkina Faso	1 733	1 764	1 662
Gabon	1 047	1 044	1 220
Mali	2 123	1 575	554
Mobisud	-	28	125
Total chiffre d'affaires consolidé brut	31 096	31 763	30 430
Annulation flux internes	259	146	122
Total chiffre d'affaires consolidé net	30 837	31 617	30 308

Le groupe Maroc Telecom réalise en 2011 un chiffre d'affaires consolidé de 30 837 millions de dirhams, en recul de 2,5% par rapport à 2010 (-2.3% sur une base comparable). Les activités du groupe au Maroc ont connu une baisse de 4.4%. Par ailleurs, les performances des filiales internationales ont enregistré une hausse de 9%.

Note 18. Achats consommés des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Coûts des terminaux	1 474	1 761	1 811
Charges d'interconnexion nationale et internationale	2 971	2 543	2 234
Autres achats consommés	1 111	894	834
Total	5 556	5 198	4 880

Les achats consommés comprennent les coûts d'achat des terminaux, les charges d'interconnexion avec les opérateurs nationaux et internationaux, et les autres achats.

Le poste «Autres achats consommés» comprend essentiellement l'achat d'énergie (carburant et électricité), les achats de cartes téléphoniques et les autres achats non stockés.

Les achats consommés sont passés de 5 198 millions de dirhams en 2010 à 5 556 millions de dirhams en 2011, soit une augmentation de 6,9%, en raison de l'accroissement conjugué des



charges d'interconnexion nationale (induite par la hausse des trafics vers les opérateurs concurrents) et internationale et des autres achats consommés et malgré la baisse des coûts des terminaux (-16,3% par rapport à 2010).

Note 19. Charges de personnel des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Traitements et salaires	2 394	2 317	2 226
Charges sociales	375	404	350
Salaires et charges	2 769	2 721	2 576
Rémunérations payées en action	27	24	28
Charges de personnel	2 796	2 746	2 604
Effectif moyen	13 744	13 853	14 423

Ce poste comprend les coûts salariaux (salaires, charges sociales et frais de formation et déplacement) de l'exercice à l'exclusion des coûts liés aux plans sociaux comptabilisés en autres charges opérationnelles.

En 2011, les charges de personnel ont connu une hausse par rapport à 2010 de l'ordre de 1,8%. Elles sont passées de 2 746 millions de dirhams en 2010 à 2 796 millions de dirhams en 2011. Au Maroc, les charges de personnel (nettes des activations de charges) sont passées de 2 169 millions de dirhams en 2010 à 2 172 millions de dirhams en 2011 (soit une hausse de 0,1%), avec un effectif quasi-stable.

En 2010, les charges de personnel ont connu une hausse par rapport à 2009 de l'ordre de 5,5%. Elles sont passées de 2 604 millions de dirhams en 2009 à 2 746 millions de dirhams en 2010. Au Maroc, les charges de personnel ont été contenues à leur niveau de 2009 (avec un effectif moyen stable).

Note 20. Impôts, taxes et redevances des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Impôts et taxes	359	337	286
Redevances	944	591	591
Total	1 303	928	877

Les impôts et taxes comprennent les impôts locaux (patente, taxe urbaine, taxe d'édilité), la redevance pour l'occupation du domaine public et autres impôts (droits d'enregistrement, taxe sur les véhicules).

Les redevances comprennent les montants payés aux agences de réglementation des télécommunications au titre du service universel et de la formation.

En 2011, le niveau des redevances a augmenté de 59,7% par rapport à 2010 (principalement induite par la variation des Redevances (+353 millions de dirhams)).

Cette hausse provient de Maroc Telecom pour 262 millions de dirhams (en raison principalement de la baisse significative de l'exonération de la redevance « Service Universel » accordée par l'ANRT en contrepartie de la réalisation par Maroc Telecom d'investissements dans le cadre du programme PACTE, malgré la variation en baisse du chiffre d'affaires de Maroc Telecom au Maroc constituant l'assiette imposable des redevances ANRT); et des filiales pour 189 millions de dirhams (principalement émanant de la Mauritanie pour un flux en hausse de 121 millions de dirhams, suite à l'instauration en 2011 d'une taxe sur le chiffre d'affaires à l'international entrant).



En 2010, le niveau des redevances est stable par rapport à 2009.

Note 21. Autres produits et charges opérationnels des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Communication	637	621	558
Commissions	1 260	1 337	1 197
Autres dont :	2 042	1 869	2 028
<i>Charges de locations</i>	594	663	599
<i>Entretien et réparations et charges locatives</i>	847	802	785
<i>Honoraires</i>	338	385	384
<i>Frais postaux et autres services bancaires</i>	135	108	103
<i>Plan de départs volontaires</i>	3	0	3
<i>Divers</i>	124	-90	155
Total	3 939	3 827	3 783

Les autres produits et charges opérationnels ont légèrement augmenté de 2.9% par rapport à 2010.

Les variations les plus significatives concernent les postes suivants :

- Hausse des charges de communication : en lien avec l'évolution de l'activité, communications sur le produit Nomadis (roaming gratuit entre filiales Maroc Telecom), le sponsoring et les cadeaux à la clientèle
- Baisse des charges de location: résiliation du contrat de location des circuits Intelsat au niveau de Gabon Telecom, baisse de la charge de location des liens internet au niveau de Mauritel de 24%
- Hausse des charges d'entretien et de réparation : augmentation en lien avec le nombre important des sites GSM déployés au niveau des différentes filiales (+659 BTS) les mesures de sécurité prise pour faire face aux actes de vandalisme pour l'Onatel et les nouveaux contrats de maintenance des plateformes et réseaux.
- Les commissions ont connu une baisse de 6% expliquée par l'effet compensé suivant :
 - ✓ Diminution des commissions de Mauritel (impact de la recharge électronique) et Gabon Telecom (baisse du chiffre d'affaires prépayé au niveau de 16%).
 - ✓ Augmentation des commissions de l'Onatel et de la Sotelma (corrélée avec la forte hausse du chiffre d'affaires mobile prépayé).

Il est à noter les principales variations en 2010-2009 énumérées ci-après :

- Communication : +11,3%. Cette augmentation par rapport à 2009 provient principalement de Maroc Telecom (+6%) et de l'intégration de la SOTELMA sur 12 mois en 2010.
- Commissions : +11,7%, en lien avec la forte croissance du chiffre d'affaires notamment de l'Onatel et de la SOTELMA (augmentation, en partie, liée à l'intégration sur 12 mois en 2010).
- Charges de locations : +10,7%;
- Entretien et réparation : +2,2%;

La variation de la ligne « Divers » de 155 à - 90 s'explique par des éléments non courants de Maroc



Telecom. Il s'agit de reprises de dettes fournisseurs prescrites pour 100 millions de dirhams en 2010 auxquelles s'ajoute un effet de base de 136 millions de dirhams en 2009 relatif à un dégrèvement de chiffre d'affaires et au règlement défavorable d'un litige avec un fournisseur.

Note 22. Dotations nettes aux amortissements, dépréciations et aux provisions des exercices 2009, 2010 et 2011

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de ce poste pour les exercices clos aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011 :

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Amortissements et dépréciation sur immobilisations	4 637	4 351	4 127
Dotations nettes aux provisions et dépréciations	232	239	65
Total	4 869	4 591	4 193

Les dotations nettes aux amortissements, dépréciations et aux provisions s'établissent à 4 869 millions de dirhams à fin décembre 2011, contre 4 591 millions de dirhams à fin décembre 2010, soit une hausse de 6.0%, qui s'explique principalement par la hausse des amortissements et dépréciation sur immobilisations (+286 millions de dirhams).

Amortissements et dépréciations sur immobilisations

Le tableau ci-après présente les dotations aux amortissements et dépréciations sur immobilisations du Groupe Maroc Telecom pour les exercices clos aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011.

(En millions MAD)	2011	2010	2009
Autres immobilisations incorporelles	1 059	1 069	1 072
Constructions et génie civil	182	214	218
Installations techniques et pylônes	3 080	2 788	2 571
Autres immobilisations corporelles	316	280	266
Total	4 637	4 351	4 127

Dotations nettes aux provisions et dépréciations

Le tableau ci-dessous présente les dotations nettes aux provisions et dépréciations du groupe Maroc Telecom pour les exercices clos aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011 :

(En millions MAD)	2011	2010	2009
Dépréciation des comptes clients	201	191	161
Dépréciation des stocks	18	15	-15
Dépréciation des autres débiteurs	-3	1	-11
Provisions	16	32	-70
Incidence nette des dotations et reprises	232	239	65

Les dotations nettes aux provisions et dépréciations s'établissent presque au même niveau que l'exercice précédent à 232 millions de dirhams au 31 décembre 2011, contre 239 millions de dirhams en 2010. Cette variation nette s'explique par l'évolution contrastée des postes suivants:

- « Dépréciation des comptes clients » : variation à la hausse de 10 millions de dirhams par rapport à 2010
- « Provisions » : variation à la baisse de 16 millions de dirhams par rapport à 2010

Au 31 décembre 2010, les dotations nettes aux provisions et dépréciations s'établissent à 239 millions de dirhams contre 65 millions de dirhams en 2009. Cette variation s'explique par l'évolution des éléments suivants :

- « Dépréciation des comptes clients » : l'augmentation de ce poste s'explique principalement par un effet de base dû à une reprise de 92 millions de dirhams en 2009 sur les administrations au Maroc. Un ajustement en baisse de la « Dépréciation des comptes clients » de l'exercice 2010 de l'ONATEL a été en opéré en 2011 pour 37 millions de dirhams.
- « Provisions » : l'augmentation s'explique par une reprise sans objet en 2009 dans les comptes de Maroc Telecom d'une provision pour 93 millions de dirhams constituée en 2008 pour risque fiscal sur déclaration d'impôt sur les revenus (IR).

Note 23. Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Médi-1-Sat	0	0	43
Total	0	0	43

Depuis le 31/12/2010 aucune société n'est consolidée par mise en équivalence dans les comptes consolidés de Maroc Telecom, suite à la variation du pourcentage de contrôle de Maroc Telecom dans la société Médi-1 Sat de 31% en 2009 à 5% en 2010.

Note 24. Résultat financier des exercices 2009, 2010 et 2011

24.1 Cout d'endettement

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	20	37	79
Charges d'intérêts sur les emprunts	-331	-273	-228
Coût d'endettement net	-311	-236	-149

Le coût d'endettement net inclut les produits de trésorerie et équivalents de trésorerie (produits de placement) moins les charges d'intérêt et les charges de remboursement anticipé notamment. Il est affecté par le résultat de change provenant du fait que le Groupe perçoit des recettes, réalise des dépenses et contracte des emprunts en devises.

La trésorerie du Groupe Maroc Telecom est placée auprès des banques ou du Trésor Public, soit en dépôt à vue rémunéré, soit en dépôt à terme ne dépassant pas 3 mois. Maroc Telecom ne réalise aucun placement à risque de type SICAV, actions, obligations ou produits dérivés.

En 2011, la hausse du coût de l'endettement net de 75 millions de dirhams s'explique par l'augmentation de 21% des charges d'intérêts provenant principalement de Maroc Telecom (avances en comptes courants-SPT & financement bancaire) et la baisse de 46% des revenus de trésorerie et équivalents de trésorerie.

En 2010, la hausse du coût de l'endettement net de 87 millions de dirhams s'explique par l'augmentation de 20% des charges d'intérêts provenant principalement de Maroc Telecom (avances en comptes courants-SPT) et la baisse de 53% des revenus de trésorerie et équivalents de trésorerie.



24.2 Autres produits et charges financiers

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Résultat de change	-20	18	-16
Autres produits financiers (+)	11	48	41
Autres charges financières (-)	-7	0	-24
Autres produits et charges financiers	-16	65	2

Le poste « Autres produits financiers » comprend essentiellement les revenus des titres de participation non consolidés ainsi que leur résultat de cession.

Note 25. Charges d'impôt des exercices 2009, 2010 et 2011

Maroc Telecom est soumis à l'impôt sur les résultats comme toute société anonyme marocaine.

Le poste « impôts sur les résultats » comprend l'impôt exigible et les impôts différés.

Les impôts différés résultent des différences temporelles entre la valeur comptable et fiscale d'un actif ou d'un passif.

Le tableau ci-dessous décrit la ventilation des impôts entre l'impôt sur les sociétés dû par le Groupe Maroc Telecom et les impôts différés pour les exercices clos aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011 :

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Impôt sur les sociétés	3 379	3 989	3 845
Impôts différés	163	-6	-18
Provisions sur impôts *	17	175	293
Impôts sur les résultats	3 559	4 158	4 120
Taux d'impôt constaté consolidé**	30%	29%	30%

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Résultat net	8 447	9 949	9 779
Impôts comptabilisés	3 542	3 983	3 827
Provisions sur impôts*	17	175	293
Résultat avant impôt	12 006	14 107	13 899
Taux d'impôt en vigueur	30%	30%	30%
Impôt théorique	3 602	4 232	4 170
Incidence des taux d'impôt	0	0	0
Autres différences***	-60	-249	-343
Impôt effectif	3 542	3 983	3 827

(*) Maroc Telecom fait l'objet d'un contrôle fiscal portant sur les exercices 2005 à 2008. Maroc Telecom estime que ces redressements n'auront pas d'impact significatif sur le résultat, la situation nette et la liquidité de la société.

(**) Impôts sur les résultats/résultat avant impôts

(***) Les autres différences nettes comprennent essentiellement la réduction de l'imposition sur la part du chiffre d'affaires réalisé à l'international à 17,5%.

Le taux d'impôt différé de Maroc Telecom est : 30%

Le taux d'impôt différé de Mauritel est : 25%

Le taux d'impôt différé d'ONATEL est : 27.5%

Le taux d'impôt différé de GABON TELECOM est : 35%.

Le taux d'impôt différé de SOTELMA est : 35%

Note 26. Intérêts minoritaires des exercices 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Mauritel	136	152	158
Onatel	39	86	70
Gabon Telecom	18	93	93
Sotelma	132	77	21
Casanet	-2		
Mobisud France			-5
Total des minoritaires	323	409	337

Les intérêts minoritaires reflètent les droits des actionnaires autres que Maroc Telecom sur les résultats des sociétés MAURITEL, ONATEL, GABON TELECOM, SOTELMA et Casanet.

En 2011, les intérêts minoritaires ont diminué de 21% du fait de la baisse du résultat de Gabon Telecom et d'ONATEL.

En 2010, la hausse des intérêts minoritaires est liée à l'effet de la consolidation de la SOTELMA sur 12 mois en 2010 contre 5 mois en 2009 et à l'augmentation du résultat net de l'Onatel de 3%.

Note 27. Résultats par action des exercices 2009, 2010 et 2011

27.1 Résultats par action

(En millions de MAD)	31-Déc-11		31-Déc-10		31-Déc-09	
	De base	dilué	De base	dilué	De base	Dilué
Résultat net, part du groupe	8 123	8 123	9 533	9 533	9 407	9 407
Résultat net ajusté, part du groupe	8 123	8 123	9 533	9 533	9 407	9 407
Nombre d'actions (en millions)	879	879	879	879	879	879
Résultat par action (en MAD)	9,2	9,2	10,8	10,8	10,7	10,7

27.2 Mouvements sur le nombre d'actions

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Nombre d'actions moyen pondéré en circulation sur la période	879 095 340	879 095 340	879 095 340
Nombre d'actions moyen pondéré en circulation retraité sur la période	879 095 340	879 095 340	879 095 340
Effet dilutif potentiel des instruments financiers en circulation			
Nombre d'actions incluant l'effet dilutif potentiel	879 095 340	879 095 340	879 095 340



Note 28. Informations sectorielles aux 31 décembre 2009, 2010 et 2011

28.1 Ventilation du bilan par zone géographique

Exercice 2011

(En millions de MAD)	31/12/2011			Total groupe Maroc Telecom
	Maroc	International	Eliminations	
Actifs non courants	27 089	15 233	-6 579	35 743
Actifs courants	8 925	4 376	-403	12 898
Total actif	36 014	19 610	-6 982	48 641
Capitaux propres	16 951	11 700	-6 566	22 085
Passifs non courants	1 697	1 155	-14	2 838
Passifs courants	17 366	6 754	-403	23 718
Total passif	36 014	19 610	-6 982	48 641
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	3 882	1 911		5 793

Exercice 2010

(En millions de MAD)	31/12/2010			Total groupe Maroc Telecom
	Maroc	International	Eliminations	
Actifs non courants	26 525	14 889	-6 548	34 866
Actifs courants	8 468	4 112	-359	12 221
Total actif	34 993	19 001	-6 907	47 088
Capitaux propres	18 059	11 880	-6 548	23 392
Passifs non courants	2 239	1 099		3 339
Passifs courants	14 695	6 021	-359	20 357
Total passif	34 993	19 001	-6 907	47 088
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	4 255	2 281		6 537

Exercice 2009

(En millions de MAD)	31/12/2009			Total groupe Maroc Telecom
	Maroc	International	Eliminations	
Actifs non courants	25 559	14 192	-6 654	33 096
Actifs courants	8 630	4 411	-323	12 718
Total actif	34 189	18 603	-6 977	45 814
Capitaux propres	17 780	11 702	-6 654	22 828
Passifs non courants	2 407	1 397		3 804
Passifs courants	14 002	5 503	-323	19 182
Total passif	34 189	18 603	-6 977	45 814
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	4 763	1 083		5846



28.2 Résultat sectoriels par zone géographique

Exercice 2011

<i>(En millions de MAD)</i>	Maroc	International	Eliminations	Total groupe Maroc Telecom
Chiffre d'affaires	25 030	6 066	-259	30 837
Résultat opérationnel	11 262	1 113		12 375
Dotations nettes aux amortissements et dépréciations des immobilisations	3 335	1 302		4 637
Plan de départs volontaires		0		0

Exercice 2010

<i>(En millions de MAD)</i>	Maroc	International	Eliminations	Total groupe Maroc Telecom
Chiffre d'affaires	26 191	5 572	-146	31 617
Résultat opérationnel	13 209	1 119		14 327
Dotations nettes aux amortissements et dépréciations des immobilisations	3 143	1 209		4 351
Plan de départs volontaires	0	0		0

Exercice 2009

<i>(En millions de MAD)</i>	Maroc	International	Eliminations	Total groupe Maroc Telecom
Chiffre d'affaires	25 764	4 666	-122	30 308
Résultat opérationnel	13 080	892		13 972
Dotations nettes aux amortissements et dépréciations des immobilisations	3 071	1 057		4 127
Plan de départs volontaires	-3	0		-3



Note 29. Provisions pour restructurations aux 2009, 2010 et 2011

(En millions de MAD)	Maroc	International	Total groupe Maroc Telecom
Solde au 01/10/2009	-	181	181
Mouvement de périmètre et ajustements de l'affectation du prix d'acquisition	-	-	-
Dotations	-	-	-
Consommation	-	-	-
Reprises	-	-	-
Solde au 31/12/2009	-	181	181
Mouvement de périmètre et ajustements de l'affectation du prix d'acquisition	-	-	-
Dotations	-	-	-
Consommation	-	-	-
Reprises	-	-	-
Solde au 31/12/2010	-	-	-
Mouvement de périmètre et ajustements de l'affectation du prix d'acquisition	-	-	-
Dotations	-	-	-
Consommation	-	-	-
Reprises	-	-	-
Solde au 31/12/2011	-	-	-

Note 30. Opérations avec les parties liées

30.1 Rémunérations des mandataires sociaux, des dirigeants et des administrateurs en 2011, 2010 et 2009

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Avantages à court terme (1)	37	33	36
Indemnités de fin de contrats (2)	47	41	40
Total	84	74	76

Au titre de l'exercice 2011, les membres du Directoire ont perçu une rémunération totale de 37 millions de dirhams.

Au titre de l'exercice 2010, les membres du Directoire ont perçu une rémunération totale de 33 millions de dirhams.

Au titre de l'exercice 2009, les membres du Directoire ont perçu une rémunération totale de 36 millions de dirhams.

(1) Salaires, rémunérations, intéressement et primes versés et cotisations sécurité sociale, congés payés, jetons de présence et avantages non monétaires comptabilisés

(2) Indemnités de licenciement

30.2. Sociétés mises en équivalence

Medi1-Sat :

Jusqu'en 2009, seule la société Médi 1Sat était mise en équivalence.



Les créances vis-à-vis de Médi 1Sat sont des avances en compte courant, y compris les intérêts courus non échus.

Au 31 décembre 2010, Médi 1Sat n'est plus consolidée par mise en équivalence dans les comptes consolidés de Maroc Telecom suite à la variation du pourcentage de contrôle qui s'établit à 5% au 31 décembre 2010.

Les principales opérations avec Médi 1Sat et les montants dus par elle ou par Maroc Telecom sont détaillées ci-dessous :

(En millions de MAD)	31-Déc-11	31-Déc-10	31-Déc-09
Chiffre d'affaires	NA	NA	4
Charges	NA	NA	0
Créances	NA	NA	68
Dettes	NA	NA	0

30.3. Autres parties liées

Casanet

Au cours de l'exercice 2003, Maroc Telecom a conclu plusieurs conventions avec la société Casanet qui ont pour objets :

- La maintenance en conditions opérationnelles du portail Internet Menara d'IAM ;
- La fourniture des prestations de développement et d'hébergement du portail mobile d'IAM ;
- L'hébergement du site El Manzil d'IAM ;
- La maintenance de nouveaux modules WAP sur le portail Menara et la production des contenus relatifs à ces modules ;
- La commercialisation des accès Internet par liaison louée.

A partir du 1^{er} janvier 2011 la société Casanet est consolidée par intégration globale.

(En millions de MAD)	31-Déc-11	31-Déc-10	31-Déc-09
Chiffre d'affaires	NA	7	6
Charges	NA	61	62
Créances	NA	25	16
Dettes	NA	25	29

Vivendi – SFR – Vivendi Telecom International – Groupe Canal+

Au cours de l'exercice 2001, la société ITISSALAT AL MAGHRIB a conclu une convention avec la société VTI en vertu de laquelle cette dernière fournit à IAM des travaux d'assistance technique dans les domaines ci-après :

- La stratégie et l'organisation ;
- Le développement ;
- Le commercial et le marketing ;
- Les finances ;
- Les achats ;
- Les ressources humaines ;
- Les systèmes d'information ;
- La réglementation et l'interconnexion ;
- Les infrastructures et réseaux.



Entre outre, Maroc Telecom a réalisé des transactions avec SFR 1er opérateur privé de la téléphonie mobile en France, le groupe Canal+ et le groupe Vivendi dans le cadre de la coopération stratégique. Ces différentes transactions se résument comme suit :

Exercice 2011

(En millions de MAD)	vivendi	Vivendi Telecom international	SFR	Groupe Canal+
Chiffre d'affaires	0	0	436	0
Charges	27	0	75	20
Créances	0	0	74	0
Dettes	147	0	9	17

Exercice 2010

(En millions de MAD)	vivendi	Vivendi Telecom international	SFR	Groupe Canal+
Chiffre d'affaires			433	
Charges	24		67	17
Créances			91	
Dettes	120	4	25	6

Exercice 2009

(En millions de MAD)	vivendi	Vivendi Telecom international	SFR	Groupe Canal+
Chiffre d'affaires			364	
Charges	1		98	10
Créances			132	
Dettes	98	4	24	3

Note 31. Engagements contractuels et actifs et passifs éventuels

31.1. Obligations contractuelles et engagements commerciaux enregistrés au bilan

(En millions de MAD)	Total	A moins d'un an	De 1 à 5 ans	A plus de 5 ans
Dettes à long terme	1 782		1 735	47
Obligations en matière de location-financement	-			
Contrats de location simple (*)	56		1	55
Obligations d'achat irrévocables	-			
Autres obligations à long terme	-			
Total	1 838		1	1 790

(*) Location longue durée de véhicules (montants hors taxes)



31.2. Autres engagements donnés et reçus dans le cadre de l'activité courante

Engagements donnés

Les engagements donnés comprennent:

En 2011

- Un engagement d'investissements de 1 890 millions de dirhams. Les engagements pris par Maroc Telecom dans le cadre de la troisième convention d'investissement 2009-2011 signée avec l'Etat, ont été honorés et largement dépassés, avec des réalisations d'investissements s'élevant à 12 475 millions de dirhams, et une création de 477 emplois ;
- Des engagements par aval et signature auprès des banques pour un montant de 184 millions de dirhams ;
- Un engagement au titre de quasi capital de Casanet d'un montant de 3 millions de dirhams ;
- Un engagement de location de 14 millions de dirhams ;
- Un engagement de location satellite à long terme d'un montant de 207 millions de dirhams ;
- Un engagement de cession de Maroc Telecom Belgique d'un montant de 21 millions de dirhams ;
- Divers engagements de Mauritel d'un montant de 21 millions de dirhams.

Dans le cas d'une cession à un tiers d'une part supérieure à 40,25% du capital de Medi1Sat avec réalisation d'une moins-value, Maroc Telecom s'engage à restituer à Fipar Holding un montant égal à 9,75% de la moins-value de cession majoré du coût des capitaux investis (6,03% / an).

En 2010

- Un engagement d'investissements de 3 313 millions de dirhams comprenant :
 - 2 630 millions de dirhams d'engagement par Maroc Telecom dans le cadre de la 3ème convention signée en mai 2009 avec l'Etat marocain (dont 2 571 millions de dirhams d'engagement vis à vis des fournisseurs d'immobilisations) ;
 - 682 millions de dirhams d'engagement des autres filiales du groupe vis à vis des fournisseurs d'immobilisations.
- L'engagement de Mauritel pour un montant de 94 millions de dirhams au titre de l'acquisition de la licence 3G ;
- Des engagements par aval et signature auprès des banques pour un montant de 176 millions de dirhams ;
- Un engagement au titre de quasi capital de Casanet d'un montant de 3 millions de dirhams ;
- Un engagement de location de 68 millions de dirhams ;
- Un engagement de location satellite à long terme d'un montant de 216 millions de dirhams ;
- Un engagement de cession de Maroc Telecom Belgique d'un montant de 21 millions de dirhams ;
- Divers engagements de Mauritel d'un montant de 27 millions de dirhams.

Dans le cas d'une cession à un tiers d'une part supérieure à 40,25% du capital de Medi1Sat avec réalisation d'une moins-value, Maroc Telecom s'engage à restituer à Fipar Holding un montant égal à 9,75% de la moins-value de cession majoré du coût des capitaux investis (6,03% / an).

En 2009

- Un engagement d'investissements de 7 401 millions de dirhams comprenant :
 - 6 739 millions de dirhams d'engagement par Maroc Telecom dans le cadre de la 3ème convention signée en mai 2009 avec l'Etat marocain (dont 3 569 millions de dirhams d'engagement vis à vis des fournisseurs d'immobilisations) ;



- 661 millions de dirhams d'engagement des autres filiales du groupe vis à vis des fournisseurs d'immobilisations.
- L'engagement de Mauritel pour un montant de 132 millions de dirhams au titre de l'acquisition de la licence 3G ;
- Des engagements par aval et signature auprès des banques pour un montant de 86 millions de dirhams ;
- Un engagement au titre de quasi capital de Casanet d'un montant de 4 millions de dirhams ;
- Un engagement de location simple de 13 millions de dirhams ;
- Un engagement de location satellite à long terme d'un montant de 128 millions de dirhams.

Engagements reçus

Les engagements reçus comprennent:

En 2011

- Les avals et cautions pour 2 274 millions de dirhams au 31 décembre 2011 versus 2 072 millions de dirhams au 31 décembre 2010.

Dans le cadre du programme de service universel PACTE, Maroc Telecom s'est engagé à couvrir en téléphonie mobile 7 338 localités enclavées au Maroc sur la période allant de 2008 à 2011, pour un investissement total estimé à 1 159 millions de dirhams (103 millions d'euros). En contrepartie, Maroc Telecom sera dispensée du versement au fonds de service universel d'un montant de 109 millions de dirhams pour l'année 2011 (320 millions de dirhams pour l'année 2010).

Dans le cas d'une cession à un tiers d'une part supérieure à 40,25% du capital de Medi1Sat avec réalisation d'une plus-value, Fipar Holding s'engage à rétrocéder à Maroc Telecom 9,75% de la plus-value de cession après déduction du coût des capitaux investis (6,03% / an).

En 2010

- Les avals et cautions pour 2 072 millions de dirhams au 31 décembre 2010 versus 1 788 millions de dirhams au 31 décembre 2009.

Dans le cadre du programme de service universel PACTE, Maroc Telecom s'est engagé à couvrir en téléphonie mobile 7 338 localités enclavées au Maroc sur la période allant de 2008 à 2011, pour un investissement total estimé à 1 159 millions de dirhams (103 millions d'euros). En contrepartie, Maroc Telecom sera dispensée du versement au fonds de service universel d'un montant de 320 millions de dirhams (30 millions d'euros) pour l'année 2010 (334 millions de dirhams pour l'année 2009).

Dans le cas d'une cession à un tiers d'une part supérieure à 40,25% du capital de Medi1Sat avec réalisation d'une plus-value, Fipar Holding s'engage à rétrocéder à Maroc Telecom 9,75% de la plus-value de cession après déduction du coût des capitaux investis (6,03% / an).

En 2009

- Les avals et cautions pour 1 788 millions de dirhams au 31 décembre 2009 versus 1 600 millions de dirhams au 31 décembre 2008.

Dans le cadre du programme de service universel PACTE, Maroc Telecom s'est engagé à couvrir en téléphonie mobile 7 338 localités enclavées au Maroc sur la période allant de 2008 à 2011, pour un investissement total estimé à 1 159 millions de dirhams (103 millions d'euros). En contrepartie, Maroc Telecom sera dispensée du versement au fonds de service universel d'un montant de 334 millions de dirhams (30 millions d'euros) pour l'année 2009 (396 millions de dirhams pour l'année 2008).



31.3 Sûretés et nantissements

En 2011

- Hypothèques pour 27 millions de dirhams au 31 décembre 2011 versus 33 millions de dirhams au 31 décembre 2010.

En 2010

- Hypothèques pour 33 millions de dirhams au 31 décembre 2010 versus 39 millions de dirhams au 31 décembre 2009.

En 2009

- Hypothèques pour 39 millions de dirhams au 31 décembre 2009 versus 46 millions de dirhams au 31 décembre 2008.

Note 32. Gestion des risques

Risque de crédit :

Maroc Telecom minimise son risque de crédit en s'engageant uniquement dans des opérations de crédit avec des banques commerciales ou des institutions financières qui bénéficient de notes de crédit élevées et en répartissant les transactions parmi les institutions sélectionnées.

Les créances de Maroc Telecom ne sont par ailleurs pas assorties d'une concentration importante de risque de crédit, compte tenu de leur taux de dilution important.

Risque de change :

Le Groupe Maroc Telecom est exposé aux fluctuations de taux de change dans la mesure où la composition de ses encaissements et de ses décaissements en devises diffèrent.

Maroc Telecom perçoit des encaissements en devises correspondant aux revenus de l'International, et réalise des décaissements en devises correspondant au paiement des fournisseurs (notamment le paiement des investissements et l'acquisition de terminaux) et au règlement de l'interconnexion avec les opérateurs étrangers. Ces décaissements sont principalement libellés en euros. Au 31 décembre 2011, la part des décaissements en devises hors filiales, libellée en euros représente 61% de l'ensemble des décaissements en devises, ces derniers totalisant 2 677 millions de dirhams. Ces décaissements en devises excèdent le montant des encaissements en devises qui sont de l'ordre de (3 566 millions de dirhams en 2011).

Par ailleurs, le groupe Maroc Telecom a une dette de 7 601 millions de dirhams au 31 décembre 2011, libellées principalement en dirhams, Euro et en FCFA :

(En millions de MAD)	2011	2010	2009
Euro	393	420	407
Dirham	5 701	3 941	3 288
Autres (principalement FCFA)	1 453	1 009	1 031
Encours de la dette	7 571	5 370	4 726
Intérêts courus	54	-16	79
Total dettes financières	7 601	5 354	4 805

Le Groupe Maroc Telecom ne peut pas compenser ses décaissements et ses encaissements en devises, la réglementation marocaine en vigueur ne l'autorisant qu'à conserver 70 % de ses recettes télécoms en devises dans un compte en devises ; les 30 % restants sont cédés en dirhams. Le résultat du Groupe Maroc Telecom peut de ce fait être sensible aux variations des taux de change, notamment entre le dirham et le dollar US ou l'euro.



En 2011, l'euro s'est déprécié de 1,0% par rapport au dirham (de 11,1705 au 31 décembre 2010 à 11,1055 dirhams pour 1 euro au 31 décembre 2011). Sur la même période, le dollar US s'est apprécié de 3%, en passant de 8,3569 dirhams en 2010 à 8,5772 dirhams pour 1 dollar en 2011.

Les filiales dont la monnaie de compte est le franc CFA ainsi la filiale mauritanienne dont la monnaie est l'ouguiya rendent l'exposition du groupe au risque de change plus importante, notamment vis-à-vis des fluctuations de cours de change de l'euro et de l'ouguiya face au dirham.

Toutefois, une dépréciation du dirham face à l'euro de 1% aurait sur la base des comptes groupe de 2011 les impacts limités suivants :

- chiffre d'affaires = + 61 millions de dirhams
- résultat d'exploitation = + 11 millions de dirhams
- résultat net, part du groupe = + 3 millions de dirhams

Le tableau suivant présente les positions du groupe dans les principales devises étrangères au 31 décembre 2011.

(En millions de MAD)	Euro/FCFA	USD	Autres*	Total devises étrangères	MAD	Total groupe Maroc Telecom
Total actifs	15 635	33	1 964	17 632	30 198	47 830
Total passifs	-15 794	-79	-1 966	-17 839	-30 127	-47 966
Position nette	-159	-46	-2	-207	71	-136

Il n'y a pas d'instrument de couverture de change utilisé par le Groupe.

Au niveau de Maroc Telecom, les actifs en devises sont constitués essentiellement des créances sur les opérateurs étrangers. Les passifs en devises sont constitués principalement des dettes envers les fournisseurs et opérateurs.

Au niveau de Maroc Telecom, l'appréciation de 1% de l'Euro et du Dollar US par rapport au Dirham aurait un impact au 31 décembre 2011 de :

- + 15 millions de dirhams sur les postes d'Actif,
- 22 millions de dirhams sur les postes du Passif,
- 7 millions de dirhams sur la position nette,
- 1 millions de dirhams sur les engagements et,
- 8 millions de dirhams sur la position nette globale.

Inversement, la dépréciation de 1% de l'Euro et du Dollar US par rapport au Dirham aurait un impact au 31 décembre 2010 de :

- 15 millions de dirhams sur les postes d'Actif,
- + 22 millions de dirhams sur les postes du Passif,
- + 7 millions de dirhams sur la position nette,
- + 1 millions de dirhams sur les engagements et,
- + 8 millions de dirhams sur la position nette globale

**Risque de liquidité :**

Maroc Telecom estime que les flux de trésorerie générés par ses activités opérationnelles, sa trésorerie, ainsi que les fonds disponibles via les lignes de crédit, seront suffisants pour couvrir les dépenses et investissements nécessaires à son exploitation, le service de sa dette, la distribution de dividendes et les opérations de croissance externe en cours au 31 décembre 2011.

Risque de taux d'intérêt

La dette du groupe Maroc Telecom est essentiellement à taux fixe. La part de la dette à taux variable étant relativement faible, le groupe Maroc Telecom n'est pas exposé de manière significative à l'évolution favorable ou défavorable des taux d'intérêt.

Note 33. Evénements post clôture

Néant



4.4 COMPTES SOCIAUX

SOMMAIRE

- Rapport général des commissaires aux comptes
- Bilan Actif
- Bilan Passif
- Comptes de Produits et Charges (C.P.C)
- Etat des Soldes de Gestion
- Tableau de Financement de l'exercice
- Etats des Informations Complémentaires
 - A1 : Principales méthodes d'évaluation spécifiques à l'entreprise
 - A2 : Etat des dérogations
 - A3 : Etat des changements de méthodes
 - B1 : Détail des non-valeurs
 - B2 : Tableau des immobilisations autres que financières
 - B2 Bis : Tableau des amortissements
 - B3 : Tableau des plus ou moins-values sur cessions ou retraits d'immobilisations
 - B4 : Tableau des titres de participation
 - B5 : Tableau des provisions
 - B6 : Tableau des créances
 - B7 : Tableau des dettes
 - B8 : Tableau des sûretés réelles données ou reçues
 - B9 : Engagements financiers reçus ou donnés hors opérations de crédit-bail
 - B10 : Tableau des biens en crédit-bail
 - B11 : Détail des postes du CPC
 - B12 : Passage du résultat net comptable au résultat net fiscal
 - B13 : Détermination du résultat courant après impôts
 - B14 : Détail de la TVA
 - C1 : Etat de répartition du capital social
 - C2 : Tableau d'affectation des résultats intervenue au cours de l'exercice
 - C3 : Résultat et autres éléments caractéristiques de l'entreprise au cours des trois derniers exercices
 - C4 : Tableau des opérations en devises comptabilisées pendant l'exercice
 - C5 : Datation et événements postérieurs



Rapport général des commissaires aux comptes

Exercice du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011

Monsieur Le Président,

Messieurs les actionnaires,

Conformément à la mission qui nous a été confiée par vos Assemblées Générales, nous avons effectué l'audit des états de synthèse, ci-joints, de la société ITISSALAT AL-MAGHRIB (IAM) S.A., comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2011. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de 16 864 833 milliers de dirhams dont un bénéfice net de 8 140 914 milliers de dirhams.

Responsabilité de la Direction

La Direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse ne comportant pas d'anomalie significative, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes de la profession au Maroc. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique, de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalie significative.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les états de synthèse. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation du risque que les états de synthèse contiennent des anomalies significatives. En procédant à ces évaluations du risque, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la Direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états de synthèse.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion sur les états de synthèse

Nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société ITISSALAT AL-MAGHRIB (IAM) S.A. au 31 décembre 2011 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons l'attention sur l'Etat B5 de l'ETIC indiquant la procédure de contrôle fiscal, dont a fait l'objet IAM, au titre des exercices 2005 à 2008 et explicitant la position de votre société.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la concordance des informations données dans le rapport de gestion du Directoire destiné aux Actionnaires avec les états de synthèse de la société.



Conformément aux dispositions de l'article 172 de la loi 17-95, relative à la société anonyme, telle que modifiée et complétée par la loi 20-05, nous portons à votre connaissance que la société ITISSALAT AL-MAGHRIB (IAM) S.A. a procédé au cours de l'exercice 2011 à la création d'une filiale dénommée «MT Fly», dont le capital social s'élève à 300 milliers de dirhams libéré à hauteur du quart.

Le 27 février 2012

Les commissaires aux comptes

KPMG

Fouad LAHGAZI

Associé

Abdelaziz ALMECHATT

Abdelaziz ALMECHATT

Associé



Bilan

ACTIF (En milliers MAD)	BRUT	AMORTISSEMENT ET PROVISION	2011	2010	2009
IMMOBILISATION EN NON VALEURS (A)	0	0	0	0	0
.Frais préliminaires	0	0	0	0	0
.Charges à répartir sur plusieurs exercices	0	0	0	0	0
.Primes de remboursement des obligations	0	0	0	0	0
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (B)	8 309 844	5 606 347	2 703 497	3 091 486	3 211 489
.Immobilisations en recherche et développement	0	0	0	0	0
.Brevets, Marques, Droits et valeurs similaires	7 885 551	5 573 400	2 312 151	2 423 731	2 623 772
.Fonds commercial	45 229	32 947	12 283	11 746	7 036
.Autres immobilisations incorporelles	379 064	0	379 064	656 009	580 680
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (C)	48 080 392	30 580 952	17 499 439	16 653 688	15 511 955
.Terrains	939 228	0	939 228	915 767	924 328
.Constructions	4 715 598	3 296 079	1 419 519	1 377 764	1 365 176
.Installations Techniques, Matériel et Outillage	34 154 230	24 319 058	9 835 172	8 753 276	8 352 834
.Matériel de Transport	166 518	70 597	95 921	103 176	102 416
.Mobilier, Matériel de Bureau et Aménagements divers	3 635 053	2 791 435	843 618	854 831	864 884
.Autres Immobilisations Corporelles	11 048	0	11 048	11 048	11 048
.Immobilisations Corporelles en cours	4 458 716	103 783	4 354 933	4 637 825	3 891 269
IMMOBILISATIONS FINANCIERES (D)	6 999 849	73 667	6 926 182	6 921 262	6 976 913
.Prêts Immobilisés	43 636	2 890	40 746	36 644	60 186
.Autres Créances Financières	3 273	0	3 273	2 530	2 333
.Titres de participation	6 952 940	70 777	6 882 163	6 882 088	6 914 394
.Autres Titres Immobilisés	0	0	0	0	0
ECART DE CONVERSION-ACTIF (E)	0	0	0	0	0
.Diminution des créances Immobilisées	0	0	0	0	0
.Augmentation des Dettes de Financement	0	0	0	0	0
TOTAL I (A+B+C+D+E)	63 390 085	36 260 966	27 129 119	26 666 435	25 700 356
STOCKS (F)	691 443	144 216	547 227	525 615	396 786
.Marchandises	493 969	78 126	415 843	339 658	253 401
.Matières et Fournitures Consommables	197 473	66 090	131 383	185 958	143 385
.Produits en cours	0	0	0	0	0
.Produits Intermédiaires et Produits résiduels	0	0	0	0	0
.Produits finis	0	0	0	0	0
CREANCES DE L'ACTIF CIRCULANT (G)	14 062 451	6 234 723	7 827 728	7 489 924	7 917 277
.Fournisseurs Débiteurs, avances et acomptes	154 739	0	154 739	180 038	260 607
.Clients et comptes rattachés	12 484 074	6 165 970	6 318 104	6 424 138	6 695 112
.Personnel	1 280	0	1 280	745	9 452
.Etat	1 203 982	0	1 203 982	594 163	738 474
.Comptes d'associés	0	0	0	0	0
.Autres débiteurs	187 857	68 753	119 104	266 260	182 475
.Comptes de régularisation Actif	30 520	0	30 520	24 579	31 155
TITRES ET VALEURS DE PLACEMENT (H)	152 955	0	152 955	149 816	146 215
ECARTS DE CONVERSION-ACTIF (I) (Eléments circulants)	59 154	0	59 154	49 122	57 341
TOTAL II(F+G+H+I)	14 966 003	6 378 939	8 587 063	8 214 478	8 517 618
TRESORERIE-ACTIF	149 560	0	149 560	88 868	33 716
.Chèques et valeurs à encaisser	2 300	0	2 300	0	15 240
.Banques, TG. ET C.C.P.	143 895	0	143 895	85 786	16 099
.Caisses, Régies d'avances et accreditifs	3 365	0	3 365	3 082	2 377
TOTAL III	149 560	0	149 560	88 868	33 716



TOTAL GENERAL I+II+III **78 505 647** **42 639 906** **35 865 742** **34 969 781** **34 251 690**

PASSIF (En milliers MAD)	2011	2010	2009
CAPITAUX PROPRES (A)	16 864 833	18 024 697	17 781 282
.Capital social ou personnel (1)	5 274 572	5 274 572	5 274 572
.Moins : Actionnaires, Capital souscrit non appelé	0	0	0
.Capital appelé, dont versé	0	0	0
.Primes d'émission, de fusion, d'apport	0	0	0
.Ecart de réévaluation	0	0	0
.Réserve légale	879 095	879 095	879 095
.Autres réserves	2 570 251	2 564 142	2 563 307
.Report à nouveau (2)	0	0	0
.Résultat net en instance d'affectation (2)	0	0	0
.Résultat net de l'exercice (2)	8 140 914	9 306 888	9 064 308
CAPITAUX PROPRES ASSIMILES (B)	0	0	0
.Subventions d'investissement	0	0	0
.Provisions réglementées	0	0	0
DETTES DE FINANCEMENT (C)	1 656 404	2 256 378	2 855 744
.Emprunts obligataires	0	0	0
.Autres dettes de financement	1 656 404	2 256 378	2 855 744
PROVISIONS DURABLES POUR RISQUES ET CHARGES (D)	23 287	24 368	25 414
.Provisions pour risques	0	0	0
.Provisions pour charges	23 287	24 368	25 414
ECART DE CONVERSION-PASSIF (E)	0	0	0
.Augmentation des créances immobilisées	0	0	0
.Diminution des dettes de financement	0	0	0
TOTAL I (A+B+C+D+E)	18 544 524	20 305 444	20 662 441
DETTES DU PASSIF CIRCULANT (F)	13 486 696	13 121 890	12 209 301
.Fournisseurs et comptes rattachés	6 705 393	6 239 572	6 393 285
.Clients créditeurs, avances et acomptes	497 256	620 365	441 915
.Personnel	590 700	612 637	647 437
.Organismes sociaux	79 410	112 520	93 508
.Etat	2 474 479	2 598 073	2 421 207
.Comptes d'associés	1 200 001	1 150 001	1
.Autres créanciers	402 732	332 734	743 530
.Comptes de régularisation passif	1 536 725	1 455 987	1 468 418
AUTRES PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (G)	963 330	1 019 146	878 276
ECART DE CONVERSION-PASSIF (H) (Eléments circulants)	41 035	61 644	67 093
TOTAL II(F+G+H)	14 491 061	14 202 680	13 154 670
TRESORERIE-PASSIF	2 830 157	461 657	434 580
.Crédit d'escompte	0	0	0



.Crédit de trésorerie	0	0	0
.Banques (soldes créditeurs)	2 830 157	461 657	434 580
TOTAL III	2 830 157	461 657	434 580
TOTAL GENERAL I+II+III	35 865 742	34 969 781	34 251 690



Compte de Produits et Charges (Hors taxes)

(En milliers de MAD)	2011	2010	2009
I-PRODUITS D'EXPLOITATION	24 619 989	25 804 351	25 522 453
Ventes de marchandises (en l'état)	554 749	848 762	729 556
Ventes de biens et services produits	23 411 292	24 329 138	24 086 581
Chiffre d'affaires	23 966 041	25 177 899	24 816 137
Variation des stocks de produits	0	0	0
Immobilisations produites par l'entreprise pour elle-même	678	1 314	2 517
Subventions d'exploitation	0	0	0
Autres produits d'exploitation	120 468	121 549	81 735
Reprises d'exploitation : Transferts de charges	532 801	503 588	622 064
TOTAL I	24 619 989	25 804 351	25 522 453
II-CHARGES D'EXPLOITATION	13 592 449	12 962 181	12 648 332
Achats revendus de marchandises	1 382 743	1 701 307	1 723 741
Achats consommés de matières et fournitures	2 985 409	2 500 516	2 226 078
Autres charges externes	2 916 159	2 649 818	2 632 245
Impôts et Taxes	237 037	215 393	213 304
Charges de personnel	2 305 171	2 281 690	2 215 048
Autres charges d'exploitation	2 450	2 450	2 400
Dotations d'exploitation amortissement	3 178 602	3 025 778	2 970 916
Dotations d'exploitation Provision	584 879	585 228	664 600
TOTAL II	13 592 449	12 962 181	12 648 332
III-RESULTAT D'EXPLOITATION I-II	11 027 540	12 842 170	12 874 121
IV-PRODUITS FINANCIERS	472 352	424 944	611 246
Produits des titres de participations et autres titres immobilisés	322 299	123 575	66 187
Gains de change	81 442	106 390	105 795
Intérêts et autres produits financiers	19 488	30 750	62 713
Reprises financières : Transferts de charges	49 122	164 229	376 551
TOTAL IV	472 352	424 944	611 246
V-CHARGES FINANCIERES	365 908	358 340	288 042
Charges d'intérêts	234 844	200 002	136 897
Pertes de change	71 910	109 216	79 898
Autres charges financières	0	0	0
Dotations financières	59 154	49 122	71 247
TOTAL V	365 908	358 340	288 042
VI-RESULTAT FINANCIERS IV-V	106 444	66 604	323 204
VII-RESULTAT COURANT III+VI	11 133 984	12 908 773	13 197 325
VIII-PRODUITS NON COURANTS	311 883	621 095	565 558
Produits des cessions d'immobilisations	2 188	168 917	81 472
Subventions d'équilibre	0	0	0
Reprises sur subventions d'investissement	0	0	0
Autres produits non courants	169 918	245 530	110 823
Reprises non courantes : Transferts de charges	139 777	206 648	373 264
TOTAL VIII	311 883	621 095	565 558
IX-CHARGES NON COURANTES	234 129	555 984	1 150 478
V.N.A des immobilisations cédées	0	115 501	481 277
Subventions accordées	0	0	0
Autres charges non courantes	16 495	25 923	50 347
Dotations Réglementées	0	0	0
Dotations non courantes aux amortissements et provisions	217 635	414 560	618 853
TOTAL IX	234 129	555 984	1 150 478
X- RESULTAT NON COURANT VIII-IX	77 753	65 111	-584 919
XI-RESULTAT AVANT IMPOTS VII+X	11 211 737	12 973 884	12 612 405
XII-IMPOT SUR LES SOCIETES	3 070 823	3 666 997	3 548 097
XIII-RESULTAT NET XI-XII	8 140 914	9 306 888	9 064 308
XIV-TOTAL DES PRODUITS (I+IV+VIII)	25 404 223	26 850 390	26 699 257
XV-TOTAL DES CHARGES (II+V+IX+XII)	17 263 309	17 543 502	17 634 949
XVI-RESULTAT NET (TOTAL DES PRODUITS-TOTAL DES CHARGES)	8 140 914	9 306 888	9 064 308



Etat des Soldes de Gestion (ESG)

TFR (En milliers de MAD)		2011	2010	2009
1	Ventes de marchandises (en l'état)	554 749	848 762	729 556
2	Achats revendus de marchandises	1 382 743	1 701 307	1 723 741
I	= MARGE BRUTE SUR VENTES EN L'ETAT	-827 994	-852 545	- 994 185
II	+ PRODUCTION DE L'EXERCICE : (3+4+5)	23 411 970	24 330 452	24 089 098
3	Ventes de biens et services produits	23 411 292	24 329 138	24 086 581
4	Variation stocks de produits	0	0	0
5	Immobilisations produites par l'entreprise pour elle-même	678	1 314	2 517
III	- CONSOMMATION DE L'EXERCICE	5 901 568	5 150 334	4 858 323
6	Achats consommés de matières et de fournitures	2 985 409	2 500 516	2 226 078
7	Autres charges externes	2 916 159	2 649 818	2 632 245
=	VALEUR AJOUTEE (I+II-III)	16 682 409	18 327 572	18 236 590
8	+ Subventions d'exploitation	0	0	0
9	- Impôts et taxes	237 037	215 393	213 304
10	- Charges de personnel	2 305 171	2 281 690	2 215 048
=	EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (E.B.E)	14 140 201	15 830 489	15 808 238
=	INSUFFISANCE BRUTE D'EXPLOITATION	0	0	0
11	+ Autres produits d'exploitation	120 468	121 549	81 735
12	- Autres charges d'exploitation	2 450	2 450	2 400
13	+ Reprises d'exploitation : transfert charges	532 801	503 588	622 064
14	- Dotations non d'exploitation	3 763 481	3 611 007	3 635 516
VI	= RESULTAT D'EXPLOITATION (+ou -)	11 027 540	12 842 170	12 874 121
VII	+ RESULTAT FINANCIER	106 444	66 604	323 204
VIII	- RESULTAT COURANT (+ou-)	11 133 984	12 908 773	13 197 325
IX	+/- RESULTAT NON COURANT	77 753	65 111	-584 919
15	- IMPOTS SUR LES RESULTATS	3 070 823	3 666 997	3 548 097
X	= RESULTAT NET DE L'EXERCICE (+OU-)	8 140 914	9 306 888	9 064 308

CAF(En milliers de MAD)		2011	2010	2009
1	Résultat Net de l'Exercice			
+ Bénéfice		8 140 914	9 306 888	9 064 308
- Perte		0	0	0
2	+ Dotations d'exploitation	3 178 602	3 025 778	2 970 916
3	+ Dotations financières	0	0	13 906
4	+ Dotations non Courantes	217 635	239 560	325 853
5	- Reprises d'Exploitation	1 082	1 046	1 010
6	- Reprises Financières	0	106 888	243 533
7	- Reprises non courantes	139 777	191 648	279 424
8	- Produits des cessions d'immobilisations	2 188	168 917	81 472
9	+ Valeur Nettes d'Amortissement des Immobilisations cédées	0	115 501	481 277
I	Capacité d'autofinancement (C.A.F)	11 394 105	12 219 229	12 250 821
10	- Distribution de bénéfices	9 300 779	9 063 473	9 516 517
II	Autofinancement	2 093 326	3 155 756	2 734 304

(1)A l'exclusion des dotations relatives aux actifs et passifs circulants et à la trésorerie.

(2)A l'exclusion des reprises aux actifs et passifs circulants et à la trésorerie.

(3)Y compris les reprises sur les subventions d'investissement.



Tableau de financement de l'exercice

Synthèse des masses du Bilan d'IAM

MASSES (En milliers de MAD)	Exercice	Exercice	Variations (a-b)	
	2011 (a)	2010 (b)	Emplois (c)	Ressources (d)
1 Financement permanent	18 544 524	20 305 444	1 760 920	
2 Moins actif immobilisé	27 129 119	26 666 435	462 683	
3 Fonds de roulement Fonctionnel (1-2) (A)	-8 584 595	-6 360 991	2 223 604	
4 Actif circulant	8 587 063	8 214 478	372 586	
5 Moins passif circulant	14 491 061	14 202 680		288 381
6 Besoins de financement global (4-5) (B)	-5 903 997	-5 988 203	84 205	
7 Trésorerie Nette (actif-passif) (A-B)	-2 680 598	-372 789		2 307 809

Tableau des Emplois et Ressources stables

I- RESSOURCES STABLES DE L'EXERCICE (FLUX)	2011		2010		2009	
	EMPLOIS	RESSOURCES	EMPLOIS	RESSOURCES	EMPLOIS	RESSOURCES
(En milliers de dirhams)						
AUTOFINANCEMENT (A)	2 093 326	3 155 756	2 734 304			
Capacité d'autofinancement	11 394 105	12 219 229	12 250 821			
Distributions de bénéfices	9 300 779	9 063 473	9 516 517			
CESSIONS ET REDUCTIONS D'IMMOBILISATIONS	7 577	229 721	111 928			
Réductions d'immobilisations incorporelles	0	32 306	0			
Réductions d'immobilisations corporelles	0	5 154	23 074			
Cessions d'immobilisations corporelles	2 188	148 017	71 094			
Cessions d'immobilisations financières	0	20 899	10 378			
Récupérations sur créances immobilisées	5 389	23 345	7 382			
AUGMENTATION CAPITAUX PROPRES ET ASSIMILES (C)	0	0	0			
Augmentation de capital, apports	0	0	0			
Subventions d'investissement	0	0	0			
AUGMENTATION DETTES DE FINANCEMENT (D)	26	634	3 002 606			
(Nettes de primes de remboursement)						
TOTAL (I) RESSOURCES STABLES (A+B+C)	2 100 929	3 386 111	5 848 838			
II- EMPLOIS STABLES DE L'EXERCICE (FLUX)						
ACQUISITIONS ET AUG. D'IMMOBILISATIONS	3 724 532	4 109 187	8 150 074			
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	298 813	541 270	601 423			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	3 415 410	3 567 917	4 032 134			
Acquisitions d'immobilisations financières	75	0	3 428 682			
Augmentation de créances immobilisées	10 234	0	87 834			
Augmentation des immobilisations corporelles	0	0	0			



REMBOURSEMENT DES CAPITAUX PROPRES (F)	0	0	0			
REMBOURSEMENT DETTES DE FINANCEMENT (G)	600 000	600 000	150 000			
EMPLOIS EN NON VALEURS (H)	0	0	0			
TOTAL(II) EMPLOIS STABLES (E+F+G+H)	4 324 532	4 709 187	8 300 074			
III- VARIATION BESOIN FINANCEMENT GLOBAL (BFG)	84 205	0	0	1 351 151	0	1 256 382
IV- VARIATION DE LA TRESORERIE	0	2 307 809	28 075	0	0	1 194 854
TOTAL GENERAL	4 408 737	4 408 737	4 737 262	4 737 262	8 300 074	8 300 074



A1 : Principales méthodes d'évaluation spécifiques à l'entreprise

Principes comptables

Les comptes ont été arrêtés conformément aux principes et méthodes généralement préconisés, et notamment dans le respect des principes des coûts historiques, d'indépendance des exercices, de prudence, de permanence des méthodes et de non-compensation.

Immobilisations corporelles et incorporelles

- Les immobilisations transférées par l'Etat Marocain, lors de la création de Itissalat Al Maghrib (Maroc Telecom) le 26 février 1998 ont été inscrites pour une valeur nette figurant dans le bilan d'ouverture approuvée par :
- la Loi 24-96 relative à la Poste et aux technologies de l'information et,
- l'Arrêté conjoint du Ministre des télécommunications et du Ministre des finances, du commerce, de l'industrie et de l'artisanat n° 341-98 portant approbation de l'inventaire des biens transférés à Itissalat Al-Maghrib.
- Les immobilisations acquises postérieurement sont comptabilisées sur la base de coûts d'acquisition ou de production comprenant pour l'essentiel dans le cadre des réseaux, les coûts de planification et de conception ainsi que des dépenses de construction, d'aménagement de sites et les frais d'extension fonctionnelle des installations ainsi que des droits de douane et certains coûts internes liés au déploiement du réseau. Les charges financières correspondant aux intérêts des capitaux empruntés pour financer la production des immobilisations corporelles ne sont pas incorporées au coût de production pendant la période de construction.
- Les charges de maintenance et d'entretien du réseau sont comptabilisées en charges de l'exercice.
- Les immobilisations sont amorties de façon homogène selon leur nature (incorporelle - corporelle) et selon leur destination (transmissions, équipements des réseaux,...).
- Les amortissements sont calculés selon la méthode linéaire sur la base des durées de vie estimées des immobilisations figurant ci-dessous :
- Immobilisations incorporelles 4 à 5 ans sauf licence 3G (25 ans)
- Immobilisations corporelles :
 - Constructions et bâtiments 20 ans
 - Génie civil 15 ans
- Equipements de réseau :
 - Radio 10 ans
 - Commutation 8 ans
 - Transmission 10 ans
 - Autres immobilisations corporelles
 - Agencements et mobiliers 10 ans
 - Matériels informatiques 5 ans
 - Matériels de bureau 10 ans
 - Matériels de transport 5 ans
- Une provision complémentaire est constituée en cas d'obsolescence technique, de réduction de la durée estimée d'utilisation ou de dépréciation de valeur.
- Les immobilisations non mises en service sont maintenues dans le poste immobilisations en cours.

Immobilisations financières

- Les titres de participations sont enregistrés à leur valeur d'acquisition. Si cette valeur est supérieure à la valeur d'usage une provision pour dépréciation est constituée pour la différence. La valeur d'usage est déterminée par référence à la quote-part des capitaux



propres que les titres représentent, celle-ci étant le cas échéant rectifiée pour tenir compte de l'intérêt de ces sociétés ainsi que de leurs perspectives de développement et de résultat.

- Les autres immobilisations financières représentatives de créances ou prêts et dépôts, sont enregistrées sur la base de leur valeur nominale, des provisions étant le cas échéant constatées en cas de risque de non recouvrement de ces montants.

Stocks

Les stocks sont composés :

- des mobiles et accessoires destinés à la vente aux clients lors de l'ouverture de leur ligne,
- des éléments techniques nécessaires au déploiement du réseau ou à la maintenance autres que le câble et les lots de pièces de rechange.

Les stocks de mobiles et accessoires sont valorisés selon la méthode PMP, une dépréciation étant constatée pour prendre en compte les risques d'obsolescence et d'inventus.

Les stocks des éléments techniques sont valorisés à leur coût d'acquisition (droits de douane et autres frais inclus) et sont dépréciés en fonction de leur valeur d'utilité ou de leur obsolescence.

Créances

Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

Créances privées : les créances clients font l'objet de provision pour dépréciation en fonction du risque de non recouvrement appréciées selon leur antériorité.

Créances publiques : une provision est constatée pour couvrir le risque de non reconnaissance des créances par l'Administration, elle est évaluée de manière statistique.

Autres créances : elles sont dépréciées, le cas échéant, en fonction de l'évaluation du risque de non recouvrement.

Compte de régularisation actif

Il comprend principalement les charges constatées d'avance.

Trésorerie, titres et valeurs de placement

La trésorerie, les titres et valeurs de placement sont constitués par les liquidités immédiatement disponibles et par les placements à court terme évalués au coût historique.

Provisions réglementées

Elles correspondent aux provisions suivantes :

- provision pour logement des salariés,
- provision pour investissement en biens d'équipements, matériels et outillages.

Provisions pour risques et charges

Elles comprennent les provisions durables pour risques et charges et les autres provisions pour risques et charges.

- Les provisions durables pour risques et charges correspondent au provisionnement de l'écart de conversion actif et la rente viagère.
- Les autres provisions pour risques et charges comprennent notamment les provisions pour restructuration, pour programme de fidélisation et les provisions destinées à couvrir les risques contentieux ou litigieux connus à la date d'arrêté des comptes. Leur évaluation est effectuée en fonction de l'état des procédures en cours et de l'estimation des risques encourus à la date d'arrêté des comptes.

Aucune provision pour retraite n'est enregistrée dans les comptes dans la mesure où les charges de retraite sont couvertes par l'affiliation du personnel aux régimes de retraite en vigueur au Maroc.



Compte de régularisation passif

Cette rubrique comprend notamment les produits constatés d'avance relatifs principalement aux abonnements facturés d'avance et aux minutes vendues non consommées.

Créances et dettes en devises

Les créances en devises sont converties au taux de change en vigueur au jour de l'opération. En fin d'exercice, les créances et dettes en devises sont converties au taux de clôture et les gains ou pertes latentes sont enregistrées au bilan dans des comptes d'attente « écarts de conversion actif » et « écarts de conversion passif ». Les pertes latentes sont intégralement provisionnées.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires est comptabilisé sur la base des consommations des abonnés et clients en fin de période, net des subventions et commissions.

- Les ventes de biens et services correspondent aux produits des communications sortantes et entrantes constatés dès lors qu'ils sont réalisés (communications téléphoniques et frais de mise en service). S'agissant des abonnements, ceux-ci sont facturés mensuellement d'avance et enregistrés en produits constatés d'avance au passif du bilan avant d'être rapportés au chiffre d'affaires sur la période de mise à disposition du service. En ce qui concerne les services prépayés, le chiffre d'affaires est pris en compte au fur et à mesure des consommations. Elles intègrent également les produits issus de la vente d'insertions publicitaires dans les annuaires imprimés et électroniques qui sont pris en compte dans le résultat lors de leur parution.
- Les ventes de marchandises sont relatives aux produits de vente de terminaux comptabilisés lors de la livraison au client ou au distributeur ou, le cas échéant, lors de l'activation de la ligne.
- Les coûts d'acquisition et de fidélisation comprennent les remises accordées aux nouveaux clients constituées des remises sur mobiles et des promotions (périodes de consommations gratuites accordées aux nouveaux clients dans le cadre d'offres promotionnelles). Les remises sur mobiles sont portées en diminution du chiffre d'affaires à la date de livraison du mobile au client ou au distributeur. Les remises accordées aux distributeurs au titre de la rémunération du service rendu sont essentiellement enregistrées en chiffre d'affaires au moment de la livraison.

Autres produits

Les autres produits d'exploitation regroupent :

- les transferts de charges (principalement les frais de télécommunications propres à IAM comptabilisés en autres charges externes),
- les reprises de provisions d'exploitation (stocks et provisions pour risques et charges).

Autres charges externes

Elles comprennent outre les charges locatives, les frais d'entretien, les frais de publicité et les frais généraux :

- les redevances ANRT au titre de l'assignation des fréquences radioélectriques conformément à la Loi 24-96 et l'arrêté n° 310-98 du 25 février 1998,
- les charges liées au service universel conformément à la Loi n° 24-96 et au décret n° 2.00.1333 du 9 octobre 2000 (cahier de charges d'IAM) et,
- la charge de contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation en matières de télécommunications conformément à la Loi n° 24-96 et au décret n° 2.00.1333 du 9 octobre 2000 (cahier de charges d'IAM).

Instrument financier

La société n'a recours à aucun instrument financier et notamment à aucune couverture de change.



A2 : Etat des dérogations

NEANT

A3 : Etat des changements de méthodes

NEANT

B1 : Détail des non-valeurs

NEANT



B2: Tableau des immobilisations autres que financières

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/2011 au 31/12/2011

NATURE	Montant brut Début Exercice	AUGMENTATION			DIMINUTION			Montant brut Fin Exercice
		Acquisition	Production par l'entreprise pour elle-même	Virement	Cession	Retrait	Virement	
IMMOBILISATIONS EN NON-VALEURS	0	0	0	0	0	0	0	0
Frais préliminaires	0	0	0	0	0	0	0	0
Charges à répartir sur plusieurs exercices	0	0	0	0	0	0	0	0
Primes de remboursement obligations	0	0	0	0	0	0	0	0
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	8 275 374	298 813	0	738 721	0	427 186	575 879	8 309 844
Immobilisation en recherche et développement	0	0	0	0	0	0	0	0
Brevet, marques, droits et valeurs similaires	7 579 487	0	0	733 250	0	427 186	0	7 885 551
Fonds commercial	39 879	0	0	5 350	0	0	0	45 229
Autres immobilisations incorporelles	656 009	298 813	0	121	0	0	575 879	379 064
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	45 197 675	3 414 732	678	3 558 977	22 619	347 232	3 721 819	48 080 392
Terrains	915 767	0	0	23 461	0	0	0	939 228
Constructions	4 516 426	0	0	199 172	0	0	0	4 715 598
Installations techniques matériel et outillage	31 400 685	0	0	3 100 776	0	347 232	0	34 154 230
Matériel de transport	171 620	0	0	0	5 101	0	0	166 518
Mobilier, matériel de bureau et aménagements divers	3 417 004	0	0	235 567	17 518	0	0	3 635 053
Autres immobilisations corporelles	11 048	0	0	0	0	0	0	11 048
Immobilisations corporelles en cours	4 765 126	3 414 732	678	0	0	0	3 721 819	4 458 716

B2 BIS : Tableau des amortissements

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/2011 au 31/12/2011

NATURE	CUMUL DEBUT D'EXERCICE	DOTATIONS DE L'EXERCICE(*)	AMORT./IMMO. SORTIE	MONTANT DE FIN D'EXERCICE
IMMOBILISATIONS EN NON VALEUR	0	0	0	0
*Frais préliminaires	0	0	0	0
*Charges à répartir sur plusieurs exercices	0	0	0	0
*Primes de remboursement des obligations	0	0	0	0
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	5 183 889	849 644	427 186	5 606 347
*Immobilisations en recherche et développement	0	0	0	0
*Brevets, marques, droits et valeurs similaires	5 155 755	844 831	427 186	5 573 400
*Fonds commercial	28 133	4 813	0	32 947
*Autres immobilisations incorporelles	0	0	0	0
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	28 371 750	2 442 810	369 851	30 444 709
*Terrains	0	0	0	0
*Constructions	3 138 662	157 418	0	3 296 079
*Installations techniques, matériel et outillage industriel	22 602 472	2 031 358	347 232	24 286 598
*Matériel de transport	68 444	7 254	5 101	70 597
*Mobilier, matériel de bureau et aménagement	2 562 172	246 781	17 518	2 791 435
*Autres immobilisations corporelles	0	0	0	0
*Immobilisations corporelles en cours	0	0	0	0

(*)Dont dotations non courantes sur :

Mise en rebut	3 Mdh
Rattrapage sur retard de mise en service	111 Mdh

Total des dotations non courantes 114 Mdh



B3: Tableau des plus ou moins-values sur cessions ou retraits d'immobilisations

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

Date de cession ou de retrait	Compte principal	Montant brut	Amortissements cumulés	Valeur nette d'amortissement	Produit de cession	Plus-values	Moins-values
2011	231&232	0	0	0	0		
2011	233	347 232	347 232	0	0		
2011	234	5 101	5 101	0	2122	2 122	
2011	235	17 518	17 518	0	66	66	
TOTAL		369 851	369 851	0	2 188	2 188	0

B4: Tableau des titres de participation

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/2011 au 31/12/2011

Secteur d'activité	Capital social	% Participation au capital	Prix d'acquisition global	Valeur comptable nette	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits inscrits au CPC de l'exercice	
					Date de clôture	Situation nette	Résultat net		
MATELCA	Etude et réalisation de câblage sous-marin	300	50	50	0	31-déc-11	-	-	-
ARABSAT	Exploitation et commercialisation de système de télécommunications	1 277 366	0,61	6 454	6 454	31-déc-11	-	-	1 626
ADM-	Construction et exploitation du réseau routier marocain	11 155 629	0,18	20 000	16 000	31-déc-11	-	-	-
THURAYA	Opérateur satellitaire régional	5 312 845	0,16	9 872	9 872	31-déc-11	-	-	-
CASA@NET	Fournisseur d'accès internet	14 414	100	18 174	18 174	31-déc-11	-	-	10 234
CMC-	Holding financière	344 617	80	399 469	399 469	31-déc-11	-	-	73 142
FOND AMORCAGE SINDIBAD	Fond de capital-amorçage	48 000	10	5 000	0	31-déc-11	-	-	-
Médi1 Sat	Audiovisuel (Société de télévision satellitaire)	398 893	3	61 727	0	31-déc-11	-	-	-
ONATEL	Télécommunication	585 631	51	2 459 380	2 459 380	31-déc-11	-	-	78 363
Gabon Telecom	Télécommunication	1 185 642	51	828 828	828 828	31-déc-11	-	-	68 727
Sotelma	Télécommunication	151 437	51	3 143 911	3 143 911	31-déc-11	-	-	90 207
MT FLY SA	Exploitation d'avion pour le transport de voyageurs et/ou de marchandises	300	100	75	75	31-déc-11	-	-	-
TOTAL				6 952 940	6 882 163		0	0	322 299



B5: Tableau des provisions

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

NATURE	Cumul début d'exercice	DOTATIONS			REPRISES			Montant fin exercice
		Exploitation	Financières	Non courante (*)	Exploitation	Financières	Non courante (*)	
1-Provisions pour dépréciation de l'actif immobilisé	245 904	0	0	103 783	0	0	139 777	209 910
2-Provisions réglementées	0	0	0	0	0	0	0	0
3-Provisions durables pour risques et charges	24 368	0	0	0	1 082	0	0	23 287
SOUS TOTAL (A)	270 273	0	0	103 783	1 082	0	139 777	233 197
4-Provisions pour dépréciation de l'actif circulant (hors trésorerie)	6 059 786	476 291	0	0	157 138	0	0	6 378 939
5-Autres provisions pour risques et charges(**)	1 019 146	108 588	59 154	0	174 436	49 122	0	963 330
6-Provisions pour dépréciation des comptes trésorerie	0	0	0	0	0	0	0	0
SOUS TOTAL (B)	7 078 933	584 879	59 154	0	331 573	49 122	0	7 342 269
TOTAL (A+B)	7 349 205	584 879	59 154	103 783	332 655	49 122	139 777	7 575 466

(*) Dont :

Provisions stock classe 2

32 Mdh

Retard mise en service encours

72 Mdh

TOTAL

104 Mdh

(*) Dont :

Affectation aux amortissements

1 Mdh

Pièces de rechange

28 Mdh

Reprises provisions SWAP

12 Mdh

Retard mise en service encours

99 Mdh

140 Mdh

(**) Les autres provisions pour risques et charges sont principalement relatives aux produits différés sur les programmes de fidélisation des clients (345MDH), des litiges avec les tiers (91 MDH), des risques de change (59 MDH) et le litige avec l'administration fiscale (468 MDH).

A titre de rappel, Maroc Telecom fait l'objet d'un contrôle fiscal sur les exercices 2005, 2006, 2007 et 2008. La société a pu d'ores et déjà apporter les éléments de réponses ou de documentation demandés par l'administration et poursuit la procédure en vigueur pour justifier sa demande de rejet adressée dans les délais requis.

Maroc Telecom estime que les redressements n'auront pas d'impact significatif sur le résultat, la situation nette et la liquidité de la société.



B6: Tableau des créances

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

CREANCES	TOTAL	ANALYSE PAR ECHEANCE			AUTRE ANALYSE			
		Plus d'un an	Moins d'un an	Echues et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur l'état et organisme public	Montant sur les entreprises liées	Montants représentés par effets
DE L'ACTIF IMMOBILISE	46 909	27 984	18 925	0	0	0	16 497	-
Prêts immobilisés	43 636	24 711	18 925	0	0	0	16 497	-
Autres créances financières	3 273	3 273	0	0	0	0	0	-
DE L'ACTIF CIRCULANT	14 062 451	6 762	4 356 066	9 699 623	1 656 779	3 044 541	342 470	-
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	154 739	6 762	147 977	0	49 388	0	0	-
Clients et comptes rattachés	12 484 074	0	2 853 204	9 630 870	1 509 387	1 771 806	258 816	-
Personnel	1 280	0	1 280	0	0	0	0	-
Etat, impôts et taxes	1 203 982	0	1 203 982	0	0	1 203 982	0	-
Comptes d'associés	0	0	0	0	0	0	0	-
Autres débiteurs	187 857	0	119 104	68 753	98 004	68 753	83 654	-
Comptes de régularisation-Actif	30 520	0	30 520	0	0	0	0	-

B7: Tableau des dettes

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

DETTES	TOTAL	ANALYSE PAR ECHEANCE			AUTRE ANALYSE			
		Plus d'un an	Moins d'un an	Echues et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur l'état et organisme public	Montant sur les entreprises liées	Montants représentés par effets
DE FINANCEMENT	1 656 404	1 056 404	600 000	0	558	0	0	0
Emprunts obligataires	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres dettes de financement	1 656 404	1 056 404	600 000	0	558	0	0	0
DU PASSIF CIRCULANT	13 486 696	359 706	11 390 806	1 736 184	3 314 906	2 934 872	1 467 075	0
Fournisseurs et comptes rattachés	6 705 393	359 706	4 609 504	1 736 182	2 817 649	0	267 075	0
Clients débiteurs, avances et acomptes	497 256	0	497 256	0	497 256	0	0	0
Personnel	590 700	0	590 700	0	0	0	0	0
Organismes sociaux	79 410	0	79 410	0	0	79 410	0	0
Etat	2 474 479	0	2 474 479	0	0	2 474 479	0	0
Comptes d'associés	1 200 001	0	1 200 000	1	0	0	1 200 000	0
Autres créanciers	402 732	0	402 732	0	0	380 983	0	0
Comptes de régularisation-Passif	1 536 725	0	1 536 725	0	0	0	0	0

B8: Tableau des sûretés réelles données ou reçues

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

TIERS CREDITEURS OU TIERS DEBITEURS	Montant couvert par la sûreté	NATURE (1)	Date et lieu d'inscription	Objet	Valeur comptable nette de sûreté donnée à la date de clôture
Sûretés données					
Sûretés reçues					
Prêts immobilisé	27 139	2		Les sûretés reçues par l'entreprise proviennent du personnel	

(1) Gage : 1 ; Hypothèque : 2 ; Nantissement : 3 ; Warrant : 4 ; Autres : 5 (à préciser)

Le montant est constitué des hypothèques pour 27 millions de dirhams au 31 décembre 2011 versus 33 millions de dirhams au 31 décembre 2010 sur les prêts accordés au personnel pour acquisition et construction de logement.



B9: Engagements financiers reçus ou donnés hors opérations de crédit-bail

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

ENGAGEMENTS DONNES	Montants Exercice	Montants Exercice précédent
-Investissements engagés mais non encore réalisés		
*Convention d'investissements	0	2 630 256
*Immobilisations engagées	1 275 497	2 570 592
	1 275 497	2 630 256
-Engagement par avals et signature auprès des banques		
*Crédits documentaires	0	0
*Avals et cautions	62 036	95 930
	62 036	95 930
-Engagements de prise de participation		
*Casanet (quasi capital)	2 772	2 772
	2 772	2 772
-Engagement de locations simple(*)	13 697	12 764
	13 697	12 764
-Engagement de cession de Maroc Telecom Belgique		
Engagement d'ajustement du prix de cessions à hauteur des créances commerciales non récupérées plafonné à 40 000,00 Euro pour une durée de 12 mois ;		446
Engagements de garantie non cumulatifs de passifs dont le plus important est celui des passifs d'impôts plafonné à 100% du prix de cession. Soit 1 895 387,00 Euro	20 877	20 877
	20 877	21 323
TOTAL	1 374 879	2 763 046

(*) Les contrats à durée de 2 à 15 ans avec renouvellement tacite. Le chiffre indiqué correspond à un mois de préavis en cas de résiliation.

ENGAGEMENT RECUS	Montants Exercice	Montants Exercice Précédent
-Avals et cautions	1 942 333	1 815 978
-Autres engagements reçus		
-Engagement d'apport des biens des œuvres sociales par l'état Marocain		
-Convention d'investissement		
Exemption des droits de douanes sur les importations relatives aux investissements.		
TOTAL	1 942 333	1 815 978

B10 : Biens en crédit-bail

NEANT



B11: Détail des postes du CPC

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

POSTE	Exercice 2011	Exercice précédent
PRODUITS D'EXPLOITATION	24 619 989	25 804 351
711 .Ventes de marchandises	0	0
.Ventes de marchandises au Maroc	554 749	848 762
.Ventes de marchandises à l'étranger	0	0
.Reste du poste des ventes de marchandises		
Total	554 749	848 762
712 Ventes de biens et services produits		
.Ventes de biens au Maroc		
.Ventes de biens à l'étranger		
.Ventes de services au Maroc	19 767 732	20 848 237
.Ventes de services à l'étranger	3 643 560	3 480 901
.Redevances pour brevets, marques, droits...		
.Reste du poste des ventes de biens et services produits	0	0
Total	23 411 292	24 329 138
713 VARIATION DES STOCKS DE PRODUITS	0	0
.Variations des stocks de biens produits	0	0
.Variations des stocks de services produits	0	0
.Variations des stocks de produits en cours	0	0
Total	0	0
714/718 AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION		
.Jetons de présence reçus	0	0
.Reste du poste (produits divers)	121 146	122 864
Total	121 146	122 864
719 REPRISE D'EXPLOITATION : TRANSFERT DE CHARGES		
.Reprises	332 655	275 088
.Transferts de charges	200 146	228 500
Total	532 801	503 588
PRODUITS FINANCIERS		
738 .Intérêts et autres produits financiers		
.Intérêts et produits assimilés	8 981	19 982
.Revenus des créances rattachées à des participations	0	0
.Produits nets sur cessions de titres et valeurs de placement	3 139	7 252
.Reste du poste intérêts et autres produits financiers	7 368	3 516
Total	19 488	30 750



(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

POSTE	Exercice 2011	Exercice précédent
CHARGES D'EXPLOITATION		
611 Achats revendus de marchandises		
Achats marchandises	1 456 096	1 789 800
Variation des stocks de marchandises (+/-)	-73 353	-88 493
Total	1 382 743	1 701 307
612 Achats consommés de matières et de fournitures		
Achats de matières premières	0	0
Variations des stocks de matières premières		
Achats de matières et fournitures consommables et emballage	277 038	349 456
Variation des stocks de matières, fournitures consommables et emballage	64 663	-67 233
Achats non stockés de matières et de fournitures	314 895	296 394
Achats de travaux, études et prestations de services	2 328 814	1 921 900
Total	2 985 409	2 500 516
613/614 AUTRES CHARGES EXTERNES		
Locations et charges locatives	364 263	360 029
Redevances de crédit-bail	0	0
Entretiens et réparations	629 512	653 886
Primes d'assurances	7 826	9 575
Rémunérations du personnel extérieur à l'entreprise	132 013	103 169
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	230 055	197 593
Redevances pour brevets, marques, droits...	633 021	370 851
Transports	25 154	23 608
Déplacements, missions et réceptions	89 893	91 709
Reste du poste des autres charges externes	804 423	839 399
Total	2 916 159	2 649 818
617 CHARGES DE PERSONNEL		
Rémunérations du personnel	2 004 548	1 945 515
Charges sociales	300 623	336 175
Reste du poste des charges de personnel	0	0
Total	2 305 171	2 281 690
618 AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION		
Jeton de présence	2 450	2 450
Pertes sur créances irrécouvrables	0	0
Reste du poste des autres charges d'exploitation	0	0
Total	2 450	2 450
638 CHARGES FINANCIERES		
Autres charges financières	0	0
Charges nettes sur cession de titres et valeurs de placement	0	0
Reste du poste des autres charges financières	0	0
Total	0	0
658 CHARGES NON COURANTE		
Autres charges non courantes	4 273	7 563
Pénalités sur marchés et débits	0	0
Rappels d'impôts (autres qu'impôts sur les résultats)	0	0
Pénalités et amendes fiscales et pénales	3 373	818
Créances devenues irrécouvrable	0	0
Reste du poste des autres charges non courantes	8 848	17 542
Total	16 495	25 923



B12: Passage du résultat net comptable au résultat net fiscal

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

I DETERMINATION DU RESULTAT	MONTANT	MONTANT
I-RESULTAT NET COMPTABLE		
.Bénéfice net	8 140 914	
.Perte nette		
II-REINTEGRATIONS FISCALES	3 314 793	
1. Courantes	3 119 884	
-IS 2011	3 070 823	
-Amortissements dépassant 300.000 Dhs	538	
-Charges POP Paris (succursale IAM)	1 247	
-Ecart de conversion passif 2011	41 035	
-Cadeaux dépassant 100 Dhs l'unité	583	
-Dons en argent ou en nature	66	
-Charges des exercices antérieurs	5 591	
2. Non courantes	194 909	
-Provision et Amortissement	182 688	
-Pénalités et Amendes fiscales	3 373	
-Charges des exercices antérieurs	8 848	
III- DEDUCTIONS FISCALES		554 747
1. Courantes		383 943
-Ecart de conversion passif 2010		61 644
-Produits POP Paris (succursale IAM)		0
-Revenus des titres de participation		322 299
2. Non courantes		170 805
-Abattement sur plus-value net de cession		0
-Provision et Amortissement		170 805
-Reprises sur provision pour Investissements		0
TOTAL	3 314 793	554 747
IV-RESULTAT BRUT FISCAL		
-Bénéfice brut		10 900 960
-Déficit brut fiscal		
V-REPORTS DEFICITAIRES IMPUTES		0
VI-RESULTAT NET FISCAL		
-Bénéfice net fiscal		10 900 960
-Déficit net fiscal		
Réductions du taux de l'IS à 17.50% au titre du CA à l'exportation		199 465
*IS		3 070 823



B13: Détermination du résultat courant après impôt

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

I-DETERMINATION DU RESULTAT		MONTANT
Résultat d'après CPC	(+)	11 133 984
Réintégrations fiscales sur opérations courantes		49 061
Déductions sur opérations courantes		383 943
Résultat courant théoriquement imposable	(=)	10 799 102
Impôt théorique sur résultat courant	(-)	3 239 730
Exonération sur CA à l'exportation		-197 601
Résultat courant après impôts	(=)	8 091 855

II- INDICATION DU REGIME FISCAL ET DES AVANTAGES

IAM bénéficie d'une imposition réduite de son chiffre d'affaires à l'international à hauteur de 17,50% au lieu de 30%.

**OCTROYES PAR LES CODES DES INVESTISSEMENTS
OU PAR DES DISPOSITIONS LEGALES SPECIFIQUES**

B14: Détail de la TVA

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

NATURE	Solde au début de l'exercice	Opérations comptables de l'exercice	Déclarations T.V.A de l'exercice	Solde fin exercice
	1	2	3	(1+2-3)
A/ T.V.A Facturée	2 178 788	4 018 148	4 018 194	2 178 743
B/ T.V.A Récupérable	513 014	1 865 153	1 803 019	575 149
*Sur charges	355 890	1 138 146	1 102 108	391 928
*Sur immobilisations	157 125	727 007	700 911	183 221
C/ T.V.A Due ou crédit	1 665 774	2 152 995	2 215 175	1 603 594
T.V.A = (A-B)				



C1: Etat de répartition du capital social

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

Nom, prénom ou raison sociale des principaux associés (1)	Adresse	NOMBRE DE TITRES (en milliers)		Valeur nominale de chaque action ou part sociale	MONTANT DU CAPITAL		
		Exercice précédent	Exercice actuel		Souscrit	Appelé	Libéré
1	2	3	4	5	6	7	8
1°/Royaume du Maroc représenté par M. Salaheddine MEZOUAR, Ministre de l'Economie, des finances et de la privatisation		263 729	263 729	0,006	1 582 371	1 582 371	1 582 371
2°/Société de Participation dans les télécommunications représentée par M. Jean Bernard LEVY		465 920	465 920	0,006	2 795 523	2 795 523	2 795 523
3°/M. Salaheddine MEZOUAR		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
4°/ M. Taib CHERKAOUI		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
5°/M. Jean Bernard LEVY		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
6°/M. Régis TURRINI		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
7°/M. Jacques Paul ESPINASSE		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
8°/M. Philippe CARPRON		1,010	1,010	0,006	6,060	6,060	6,060
9°/M. Frank ESSER		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
10°/ M. Jean-René FOURTOU		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
11°/ M. Jacques CHREYRE		0,100	0,100	0,006	0,600	0,600	0,600
12°/M. Abdelaziz TALBI		0.010	0.010	0,006	0,060	0,060	0,060
13°/ Divers actionnaires		149 445	149 445	0,006	896 671	896 671	896 671

(1) Quand le nombre des associés est inférieur ou égal à 10, l'entreprise doit déclarer tous les participants au capital. Dans les autres cas, il y a lieu de ne mentionner que les 10 principaux associés par ordre d'importance décroissante.

C2: Tableau d'affectation des résultats intervenue au cours de l'exercice

(En milliers de dirhams)

Au 31/12/11

Montant		Montant	
A. ORIGINE DES RESULTATS A AFFECTER		B. AFFECTATIONS DES RESULTATS	
Report à nouveau au 31/12/2010	0	Réserve légale	0
Résultats nets en instance d'affectation	0	Autres réserves	6 109
Résultat net de l'exercice	9 306 888	Tantièmes	0
Prélèvement sur les réserves	0	Dividendes	9 300 779
Autres prélèvements	0	Autres affectations	0
		Report à nouveau	0
TOTAL A	9 306 888	TOTAL B	9 306 888



C3: Résultat et autres éléments caractéristiques de l'entreprise au cours des trois derniers exercices

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

NATURE DES INDICATIONS	Exercice du 01/01/11 au 31/12/11		
	Exercice 2009	Exercice 2010	Exercice 2011
SITUATION NETTE DE L'ENTREPRISE			
Capitaux propres plus capitaux propres assimilés moins immobilisation en non valeurs	17 781 282	18 024 697	16 864 833
OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE			
Chiffre d'affaires hors taxes	24 816 137	25 177 899	23 966 041
Résultat avant impôts	12 612 405	12 973 884	11 211 737
Impôts sur les résultats	3 548 097	3 666 997	3 070 823
Bénéfices distribués	9 516 517	9 063 473	9 300 779
Résultats non distribués (mis en réserves ou en instance d'affectation)	11 111	835	6 109
RESULTAT PAR TITRE			
Résultat net par action ou part sociale (en DH)	10,31	10,59	9,26
Bénéfices distribués par action ou part sociale (*) en dirham	10,83	10,31	10,58

C4: Tableau des opérations en devises comptabilisées pendant l'exercice

(En milliers de dirhams)

Exercice du 01/01/11 au 31/12/11

NATURE	Exercice du 01/01/11 au 31/12/11	
	Entrée Contre-valeur en DH	Sortie Contre-valeur en DH
- Financement permanent		
- Immobilisations brutes		1 606 630
- Rentrées sur immobilisations	340 719	
- Remboursement des dettes de financement		
- Dividendes versés		
- Produits	3 225 772	
- Charges		1 070 903
TOTAL DES ENTREES	3 566 491	
TOTAL DES SORTIES		2 677 533
BALANCE DEVICES		888 958
TOTAL	3 566 491	3 566 491



C5: Datation et évènements postérieurs

I.DATATION

Date de clôture (1) : 31/12/2011
Date d'établissement des états de synthèse (2)
Date de la déclaration rectificative

- (1) Justification en cas de changement de la date de clôture de l'exercice
(2) Justification en cas de dépassement du délai réglementaire de trois mois prévu pour l'élaboration des états de synthèse

II.EVENEMENTS NES POSTERIEUREMENT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE NON RATTACHABLES A CET EXERCICE ET CONNUS AVANT LA 1ere COMMUNICATION EXETERNE DES ETATS DE SYNTHESE

Dates	Indication des événements
	NEANT



Rapport spécial des commissaires aux comptes

Exercice du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011

Mesdames, Messieurs les Actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 95 à 97 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et son décret d'application.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le président du Conseil de Surveillance ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

1. Conventions conclues au cours de l'exercice 2011

Conventions préalablement autorisées par votre Conseil de Surveillance :

1.1 Contrat avec Société de Participations dans les Télécommunications « SPT »

- **Entité concernée** : Société de Participations dans les Télécommunications « SPT » (filiale à 100% de Vivendi et société mère d'IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Avance en compte courant accordée à IAM par SPT pour le financement partiel de la distribution des dividendes.

- Modalités essentielles :

L'avance porte sur un montant global de 3 600 millions de Dirhams. La convention prévoit le remboursement de 3 tranches d'un montant de 1 200 millions de Dirhams, sur des maturités respectives de 3 mois, 6 mois et 9 mois à compter du 31 mai 2011. Chaque tranche fait l'objet d'un contrat de prêt à court terme.

Le taux appliqué est de 3,44% fixe, soit le taux maximum des intérêts déductibles des comptes courants créditeurs d'associés.

Une commission d'arrangement et de conseils financiers et juridiques est à la charge de IAM à la date du tirage.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** : Versement d'une avance en compte courant à IAM par SPT.

- **Sommes reçues** : Au 31 décembre 2011, le montant reçu est de 3 600 millions de dirhams.

Sommes versées :

Au 31 décembre 2011, le montant remboursé (y compris les intérêts HT) s'élève à 2 431 millions de dirhams. De plus, 6,9 millions de dirhams de commission d'arrangement et de conseils financiers et juridiques (soit 2,3 millions de dirhams par tranche), ont été payés par IAM en date du 31 mai 2011 (date du tirage). Le solde à fin décembre 2011 y compris les intérêts HT s'élève à 1 224 202 520,55 dirhams.



1.2 Convention d'avance sur paiement avec la société MT Fly

- Personnes concernées :

Les membres des organes de gestion en commun sont Messieurs Larbi GUEDIRA (membre du Directoire de IAM), Arnaud CASTILLE (membre du Directoire de IAM), Rachid MECHAHOURI (membre du Directoire de IAM) et Mme Janie LETROT (membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention** : Avance sur paiement de prestations de transport aérien.

- Modalités essentielles :

Le contrat de prestations relatives au transport aérien stipule que le volume annuel des heures de vol qui pourront être commandées par IAM varie entre un minimum de 125 heures de vol et un maximum de 200 heures de vol facturées respectivement pour un montant annuel minimum estimé à 7,1 millions de dirhams et un montant annuel maximum estimé à 11,4 millions de dirhams.

IAM accordera à MT Fly une avance sur paiement d'un montant 7 millions de dirhams à la date de signature du contrat (soit le 26 juillet 2011) et qui viendra en déduction des factures futures. Cette avance a pour but de couvrir les charges découlant des six premiers mois d'activité et de permettre la viabilité financière de MT Fly.

Ce contrat est renouvelé tacitement par période annuelle à partir du 31 décembre 2011.

- **Prestations fournis** : Avance sur prestations de transport aérien.

- **Somme versée** : 7 millions de dirhams versés en 2011.

2. Conventions conclues au cours des exercices antérieurs et dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice 2011

2.1 Contrat avec la Société de Participations dans les Télécommunications « SPT »

- **Entité concernée** : Société de Participations dans les Télécommunications « SPT » (filiale à 100% de Vivendi et société mère d'IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Avance en compte courant accordée à IAM par SPT pour le financement partiel de la distribution des dividendes.

- Modalités essentielles :

L'avance porte sur un montant global de 3 450 millions de dirhams à compter du 2 juin 2010. La convention prévoit le remboursement de 3 tranches d'un montant de 1 150 millions de dirhams, sur des maturités respectives de 3, 6 et 9 mois à partir du 2 juin 2010. Chaque tranche fait l'objet d'un contrat de prêt à court terme.

Le taux appliqué est de 3,49% fixe, soit le taux maximum des intérêts déductibles des comptes courants créditeurs d'associés.

Une commission d'arrangement et de conseils financiers et juridiques est à la charge de IAM à la date du tirage.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** : Avance en compte courant accordée à IAM par SPT.

- Sommes versées :

Au 31 décembre 2011, le montant remboursé (y compris les intérêts HT) et qui a soldé cette avance en compte courant s'élève à 1 180 millions de dirhams.



2.2 Contrat avec Sotelma

- **Personnes concernées** : Les membres des organes de gestion communs sont Messieurs Larbi GUEDIRA (membre du Directoire de IAM), Arnaud CASTILLE (membre du Directoire de IAM), Rachid MECHAHOURI (membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Convention pour la fourniture de travaux, de prestations et d'assistance technique.

- **Modalités essentielles** :

Au cours de l'exercice 2009, la société Sotelma a conclu une convention avec IAM en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des travaux de prestations et d'assistance technique. Ces différents services sont exécutés principalement par le biais de personnel expatrié.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** :

Au cours de l'exercice 2011, IAM a fourni des prestations d'assistance technique à Sotelma. Au 31 décembre 2011, le montant des produits facturés par IAM à Sotelma s'élève à 25 792 milliers de dirhams hors taxes. Le solde de la créance détenue par IAM, au 31 décembre 2011, sur la Sotelma s'élève à 21 326 milliers de dirhams.

- **Sommes reçues** : IAM a reçu 31 850 milliers de dirhams en 2011.

2.3 Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme « FRMA »

- **Personne concernée** : Le membre des organes de gestion commun aux deux entités est Monsieur Abdeslam AHIZOUNE (Président du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Convention de Sponsoring.

- **Modalités essentielles** : Arrivée à échéance en juin 2009, le conseil de surveillance du 3 décembre 2009 en a autorisé le renouvellement pour une durée d'une année renouvelable 3 fois et ce, pour un montant de 8 millions de dirhams par an auquel s'ajoute la prise en charge par IAM des frais relatifs aux déplacements et missions du Président de la FRMA.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** : Octroi de financements pour les activités de la FRMA et prise en charge des frais de mission et de déplacement.

- **Sommes versées** : IAM a versé 8 millions de dirhams et 1,5 millions de dirhams pour le meeting annuel de la Fédération en 2011.

2.4 Avances en compte courant Médi1-Sat

- **Personne concernée** : Le membre des organes de gestion commun aux deux entités est Monsieur Abdeslam AHIZOUNE (Président du Directoire de IAM). A partir de 2011, Monsieur AHIZOUNE n'est plus membre de l'organe de gestion de Médi 1 TV.

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Avances en compte courant rémunérées.

- **Modalités essentielles** :

Au cours de l'exercice 2006, la société ITTISSALAT AL MAGHRIB a conclu une convention avec la société Médi1-Sat en vertu de laquelle elle s'engage à mettre à la disposition de cette dernière, pour ses besoins financiers, des avances en compte courant rémunérés d'un montant de € 2,8 millions. Ces avances ont été payées en deux tranches au cours des exercices 2006 et 2007 pour un montant



respectivement de € 1,2 million (13 283 milliers de dirhams) et € 1,6 million (18 198 milliers de dirhams).

De même, en date du 29 mai 2008, le Conseil de Surveillance de la société ITTISSALAT AL MAGHRIB a autorisé une autre convention d'avance en compte courant avec la société Médi1-Sat en vertu de laquelle elle consent (sur la base d'un montant de € 4 millions répartis entre les actionnaires de Médi1-Sat), l'octroi d'avances en compte courant d'une somme de € 1,12 millions, devant représenter un montant proportionnel à la quote-part, à la date de la convention, de la participation de ITTISSALAT AL MAGHRIB dans Médi1-Sat.

Le montant de cette avance a fait l'objet de déblocage au cours de l'exercice 2008 pour une contrevaleur de 12 896 milliers de dirhams.

En plus, un montant complémentaire de € 504 milliers (5 673 milliers de dirhams) a également été octroyé au cours de l'exercice 2008.

Par ailleurs, la société ITTISSALAT AL MAGHRIB a procédé au rachat de la moitié des créances en compte courant de la CIRT (actionnaire de Médi1-Sat) pour un montant de 1 euro symbolique suite à l'acquisition de la moitié de la participation de cette dernière dans le capital de Médi1-Sat.

Les principales caractéristiques de ces avances sont détaillées comme suit :

Année	Montant en principal de l'avance en milliers €	Date de versement/ Acquisition	Echéance (*)	Taux
2006	1 200	30/06/2006	Janvier 2010	6,03%
2007	1 600	31/10/2007	Janvier 2010	6,03%
2008	1 120	17/06/2008	Janvier 2010	6,03%
2008	504	06/10/2008	Janvier 2010	6,03%
2009 (**)	870	20/02/2009	Janvier 2010	6,03%
Total	5 294			

* Echéances survenues avant le terme fixé dans les accords initiaux.

** acquisition auprès de CIRT

En 2010, ITTISSALAT AL MAGHRIB a participé à l'augmentation du capital de la société Médi1Sat par transformation des avances en comptes courant de € 4,117 millions (y compris les intérêts courus). Pendant la même année Médi1-Sat a procédé au remboursement d'un montant d'avance en compte courant de € 1,65 millions (y compris les intérêts courus).

Au 31 décembre 2010, le solde global de ces avances y compris les intérêts à percevoir à cette date, s'élevait à € 260,388 milliers, soit environ 3 millions de dirhams.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** : Versement par IAM d'avances en compte courant rémunérées au profit de Médi1-Sat.

- **Sommes reçues ou versées** :

Aucune somme n'a été reçue ou versée au cours de l'exercice 2011.

Le solde de l'avance en compte courant (y compris les intérêts courus non échus) à percevoir par IAM au 31 décembre 2011 s'élève à environ 3 millions de dirhams.



2.5 Contrat avec Onatel

- **Personnes concernées** : Les membres des organes de gestion communs sont Messieurs Larbi GUEDIRA (membre du Directoire de IAM), Arnaud CASTILLE (membre du Directoire de IAM), et Mme Janie LETROT (membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Convention de prestation de services et d'assistance technique.

- **Modalités essentielles** : Courant Septembre 2007, la société ONATEL a conclu avec IAM une convention en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des prestations de services et d'assistance technique. Ces différents services sont exécutés principalement par le biais de mise à disposition de personnel expatrié.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** :

Au cours de l'exercice 2011, IAM a fourni à Onatel des prestations dans les domaines suivants :

- La stratégie et le développement.
- L'organisation.
- Les réseaux.
- Le marketing.
- La finance.
- Les achats.
- Les ressources humaines.
- Les systèmes d'information.
- La réglementation.

Au 31 décembre 2011, le montant facturé des prestations fournies en 2011, pris en charge par Onatel, s'est élevé à 21 385 milliers de dirhams hors taxes.

Le solde de la créance détenue par IAM, au 31 décembre 2011, sur Onatel s'élève à 26 812 milliers de dirhams.

- **Sommes reçues** : IAM a reçu 19 732 milliers de dirhams en 2011.

2.6 Contrat avec Gabon Telecom

- **Personnes concernées** : Les membres des organes de gestion communs sont Messieurs Larbi GUEDIRA (membre du Directoire de IAM) et Arnaud CASTILLE (membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Convention de prestation de services et d'assistance technique.

- **Modalités essentielles** :

Courant Septembre 2007, la société Gabon Telecom a conclu avec ITTISSALAT AL MAGHRIB une convention en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des prestations de services et d'assistance technique. Ces différents services sont exécutés principalement par le biais de mise à disposition de personnel expatrié.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** :

Au cours de l'exercice 2011, IAM a fourni à Gabon Telecom des prestations de service dans les domaines suivants :

- La stratégie et le développement.
- L'organisation.
- Les réseaux.
- Le marketing.
- La finance.



- Les achats.
- Les ressources humaines.
- Les systèmes d'information.
- La réglementation.

Au titre de cette convention, le montant des produits facturés par IAM à Gabon Telecom s'est élevé, pour l'exercice 2011, à 27 582 milliers de dirhams hors taxes.

Le solde de la créance détenue par IAM, au 31 décembre 2011, sur Gabon telecom s'élève à 18 615 milliers de dirhams.

- **Sommes reçues** : IAM a reçu 33 778 milliers de dirhams en 2011.

Contrat d'avance en compte courant avec Casanet

- **Personne concernée** : Le membre des organes de gestion commun est Monsieur MECHAHOURI Rachid (membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Avances en compte courant non rémunérées de IAM à Casanet.

- Modalités essentielles :

Le Conseil de Surveillance a autorisé en date du 4 décembre 2007, la prise en charge par la société des coûts d'investissements nécessaires dont le financement s'effectuera par voie d'avances en compte courant non rémunérées, le montant de l'avance devait s'élever à 6 100 milliers de dirhams.

Au cours de l'exercice 2008, ITTISSALAT AL MAGHRIB a effectué une avance en compte courant au profit de Casanet pour un montant de 2 300 milliers de dirhams.

Au cours de l'exercice 2009, aucun versement n'a été effectué au titre de cette convention.

Au cours de l'exercice 2010, ITTISSALAT AL MAGHRIB a effectué une avance en compte courant au profit de Casanet d'un montant de 1 028 milliers de dirhams, portant ainsi le solde global du compte courant à un montant de 3 328 milliers de dirhams à fin décembre 2010.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** : Avances en compte courant non rémunérées.

- **Sommes reçues** : Aucun montant n'a été reçu en remboursement au cours de l'exercice 2011.

2.7 Contrat d'assistance avec Vivendi Telecom International « VTI »

- **Personne concernée** : Le membre des organes de gestion commun est Monsieur Abdeslam AHIZOUNE (Président du directoire d'IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Fourniture de travaux d'assistance technique.

- Modalités essentielles :

Au cours du mois de juin 2001, la société IAM a conclu une convention d'engagement de services avec la société VTI, en vertu de laquelle cette dernière fournit, en direct ou par l'intermédiaire de ses filiales, des travaux d'assistance technique. Ces différents services sont exécutés principalement par le biais de mise à disposition de personnel expatrié.

- Prestations ou produits livrés ou fournis :

VTI a fourni à Maroc Telecom des travaux d'assistance technique dans les domaines suivants :

- La stratégie et l'organisation ;
- Le développement ;
- Le commercial et le marketing ;
- Les finances ;
- Les achats ;
- Les ressources humaines ;



- Les systèmes d'information ;
- La réglementation ;
- L'interconnexion ;
- Les infrastructures et réseaux.

Au titre de cette convention, aucun montant n'a été pris en charge par ITTISSALAT AL MAGHRIB au cours de 2011.

Le solde des dettes à ce titre s'élève, au 31 décembre 2011, à 8 172 milliers de dirhams.

- **Sommes versées** : Néant.

2.8 Refacturation des coûts relatifs aux stocks options et aux attributions gratuites d'actions

- **Personne concernée** : Le membre des organes de gestion commun aux deux entités est Monsieur Abdeslam AHIZOUNE (Président du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Refacturation des coûts d'attribution d'actions gratuites aux collaborateurs.

- **Modalités essentielles** : Vivendi refacture à ses filiales les coûts liés aux avantages consentis aux titres des stocks options et des attributions gratuites d'actions aux collaborateurs bénéficiaires.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** : Le montant des refacturations s'est élevé à 27 025 milliers de dirhams en 2011. Le solde cumulé à fin 2011 s'élève à 145 867 milliers de dirhams.

- **Sommes versées** : Néant.

2.9 Contrat avec Mauritel SA

- **Personnes concernées** : Les membres des organes de gestion communs sont Messieurs Larbi Guedira (Membre du Directoire de IAM) et Arnaud Castille (Membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Convention de fourniture de travaux, d'assistance technique et de cession de matériels.

- **Modalités essentielles** :

Courant 2001, la société Mauritel a conclu avec IAM une convention en vertu de laquelle cette dernière lui fournit des travaux de prestations, d'assistance technique ainsi que la cession de matériels.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** :

IAM fournit à Mauritel du matériel de télécommunication et des prestations d'assistance technique.

Au titre de cette convention, le montant des produits facturés par IAM à Mauritel s'est élevé, pour l'exercice 2011, à 14 953 milliers de dirhams hors taxes.

Le solde de la créance détenue par IAM, au 31 décembre 2011, sur Mauritel s'élève à 16 055 milliers de dirhams.

- **Sommes reçues** : IAM a reçu 21 490 milliers de dirhams en 2011.



2.10 Contrat avec Casanet

- **Personne concernée** : Le membre des organes de gestion commun est Monsieur Rachid MECHAHOURI (membre du Directoire de IAM).

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Convention de fourniture de travaux de maintenance, d'hébergement de site internet, d'assistance technique et de matériels.

- **Modalités essentielles** :

Depuis l'exercice 2003, la société ITTISSALAT AL MAGHRIB a conclu plusieurs conventions de prestations de services avec sa filiale Casanet.

- **Prestations ou produits livrés ou fournis** :

Les principales prestations fournies par Casanet à IAM sont :

- La maintenance en conditions opérationnelles du portail Internet Menara d'IAM ;
- La fourniture des prestations de développement et d'hébergement du portail mobile d'IAM ;
- L'hébergement du site El Manzil d'IAM ;
- La maintenance de nouveaux modules WAP sur le portail Menara et la production des contenus relatifs à ces modules ;
- La réalisation du site WEB TV ;
- La commercialisation des accès Internet par liaison louée ;
- L'acquisition de divers matériels ;
- La production et la commercialisation de l'annuaire les pages jaunes d'IAM ;
- La régularisation et la mise en ligne des bannières publicitaires sur le portail Menara ;
- L'envoi des SMS pour le compte d'IAM ;
- Etc.

Au 31 décembre 2011, le montant des charges facturées à IAM au titre de ces conventions s'élève à 92 385 milliers de dirhams hors taxes.

Le montant des produits comptabilisés par IAM au titre de ces conventions s'élève à 3 579 milliers de dirhams hors taxes.

Le solde de la créance détenue par IAM, au 31 décembre 2011, sur Casanet s'élève à 14 393 milliers de dirhams.

Le solde des dettes à ce titre s'élève, au 31 décembre 2011, à 53 491 milliers de dirhams.

- **Sommes reçues** : Néant.

- **Sommes versées** : IAM a versé 110 553 milliers de dirhams en 2011.

2.11 Contrats avec la société Media Overseas

- **Entité concernée** : L'actionnaire commun aux deux entités est Vivendi SA.

- **Forme de la convention** : convention écrite.

- **Nature et objet de la convention**: Contrats de distribution de l'offre « TV sur ADSL » et des cartes prépayées du bouquet «CANAL+ Maghreb».

- **Modalités essentielles** :

En 2006, IAM a conclu une convention avec la société Media Overseas (filiale du Groupe Canal +) ayant pour objet le lancement d'une offre de TV sur ADSL.

Les opérations au titre de cette convention sont engagées avec la société MULTITV AFRIQUE, filiale de la société Media Overseas.



Courant 2009, IAM a conclu un accord portant sur la distribution des cartes prépayées du bouquet «CANAL+ Maghreb» relevant de la société Media Overseas dans le réseau d'IAM.

- Prestations ou produits livrés ou fournis :

IAM offre l'accès à la TV sur ADSL et distribue les cartes prépayées du bouquet «CANAL+ Maghreb».

Au cours de l'exercice 2011, le montant comptabilisé en charges par IAM au titre de ces conventions s'élève à 20 020 milliers de dirhams hors taxes. Au 31 Décembre 2011, le compte MULTITV AFRIQUE ouvert dans les livres de IAM présente un solde créditeur de 16 592 milliers de dirhams.

- Sommes versées : IAM a versé 9 161 milliers de dirhams en 2011.

Le 27 février 2012

Les commissaires aux comptes

KPMG

Fouad LAHGAZI

Associé

Abdelaziz ALMECHATT

Abdelaziz ALMECHATT

Associé



5

ÉVOLUTION RÉCENTE ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

ÉVOLUTION RÉCENTE
ET PERSPECTIVES
DE DÉVELOPPEMENT

5

SOMMAIRE

5.1	EVOLUTION RECENTE	289
5.2	PERSPECTIVES DE MARCHE	289
5.3	ORIENTATIONS	290
	RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES PREVISIONS DE BENEFICE	291

5.1 EVOLUTION RECENTE

Assemblée Générale Mixte du 24 avril 2012

Les actionnaires de Itissalat Al-Maghrib, société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 5 274 572 040 dirhams dont le siège social est à Rabat, avenue Annakhil, Hay Ryad immatriculée au registre du commerce de Rabat sous le numéro 48 947, sont convoqués le 24 avril 2012 à 15H00 au siège social à l'effet de délibérer sur l'ordre du jour suivant :

A titre ordinaire

- 1) Approbation des rapports et des états de synthèse annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2011 ;
- 2) Approbation des comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2011 ;
- 3) Approbation des conventions visées par le rapport spécial des commissaires aux comptes ;
- 4) Affectation des résultats de l'exercice 2011 - Dividende ;
- 5) Ratification de la cooptation de Monsieur NIZAR BARAKA en qualité de membre du Conseil de Surveillance ;
- 6) Ratification de la cooptation de Monsieur MOHAND LAENSER en qualité de membre du Conseil de Surveillance ;
- 7) Autorisation à donner au directoire à l'effet d'émettre des obligations et des titres assimilés ;
- 8) Abrogation du programme de rachat d'actions en cours et autorisation à donner au directoire pour opérer à nouveau sur les actions de la société.

A titre extraordinaire

- 9) Autorisation à donner au directoire à l'effet de consentir des options d'achat ou de souscription d'actions de la société.
- 10) Autorisation à donner au directoire d'émettre des actions ordinaires et des valeurs mobilières donnant accès immédiatement et/ou à terme à des actions qui sont ou seront émises à titre d'augmentation de capital, avec ou sans maintien du droit préférentiel de souscription.
- 11) Pouvoirs pour l'accomplissement des formalités.

5.2 PERSPECTIVES DE MARCHÉ

Les commentaires relatifs aux perspectives du marché contiennent des informations prévisionnelles, et des informations relatives aux attentes et anticipations de la Société. Les informations prévisionnelles comportent des risques et des incertitudes inhérents à toutes prévisions, et reposent uniquement sur des appréciations établies à la date à laquelle elles sont formulées. La Société avertit les investisseurs qu'un nombre important de facteurs pourrait aboutir à ce que les résultats réels diffèrent sensiblement de ceux escomptés, y compris les facteurs cités à la section 3.4.

Le marché des télécommunications au Maroc garde un potentiel de croissance important, grâce à un environnement économique et social favorable et à la généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Le Maroc devrait notamment bénéficier :

- d'une évolution économique favorable : le Produit Intérieur Brut devrait croître de 4,2% en 2012 (source : Ministère des Finances) ; sur 2012/2016, le Fonds Monétaire International prévoit le maintien d'une croissance à près de 5,4% par an,
- d'une population progressant au rythme de 1,4% par an, vivant de plus en plus en milieu urbain (55% de taux d'urbanisation et jeune (51% a moins de vingt-cinq ans), (source : dernier recensement du Haut-Commissariat au Plan de 2004),

- d'un important programme d'investissements en infrastructures autoroutières, ferroviaires et maritimes,
- d'un programme pluriannuel pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (l'Initiative Nationale de Développement Humain, INDH, lancé en 2005),
- la mise en place d'accords de libre-échange entre l'Union Européenne, les Etats-Unis et les pays arabes.

Au Maroc, Maroc Telecom devrait bénéficier d'une évolution toujours favorable de la croissance du marché mobile dont le taux de pénétration dépasse 114% en 2011, à l'image des autres marchés dominés par les clients prépayés. En outre, la Société espère tirer profit de la croissance des usages, provenant notamment d'une migration des clients prépayés vers les abonnements postpayés et de l'utilisation accrue des services de données sur le moyen terme.

Dans le fixe au Maroc, Maroc Telecom va poursuivre l'enrichissement des produits via le lancement d'offres d'abondance (illimité) et d'offres multi-play sur ADSL (Voix, Internet, TV), tout en continuant à améliorer la qualité de service. A l'avenir, la société anticipe une stabilisation du nombre de lignes fixes au Maroc, contrebalancée par le développement des usages et des offres de contenu. En ce qui concerne l'Internet, le fort développement enregistré ces dernières années devrait se poursuivre dans les années à venir, notamment sous l'effet du développement du haut débit aussi bien filaire (ADSL) que mobile (3G+). La Société estime par ailleurs que l'intensité de la concurrence (avec de possibles nouveaux entrants) pourrait se traduire à court terme par des pertes de part de marché pour l'opérateur, tout en stimulant le dynamisme du marché et donc sa croissance.

En Afrique sub-saharienne où opèrent les principales filiales de Maroc Telecom, le marché des télécommunications offre un potentiel de croissance très important du fait :

- d'une croissance économique estimée à plus de 5,8%/an aux cours des 4 prochaines années (source : Fonds Monétaire Internationale),
- de l'accélération des investissements directs,
- et d'un taux de pénétration appelé à croître de manière significative durant les prochaines années.

5.3 ORIENTATIONS

La présente section 5.3 contient des indications sur les objectifs de la Société pour l'exercice 2012. La Société met en garde les investisseurs potentiels sur le fait que ces déclarations prospectives dépendent de circonstances ou de faits qui devraient se produire dans le futur. Ces déclarations ne sont pas des données historiques et ne doivent pas être interprétées comme des garanties que les faits et données énoncés se produiront ou que les objectifs seront atteints. Par nature, ces objectifs pourraient ne pas être réalisés, et les projections sur lesquelles ils sont fondés pourraient s'avérer erronées. Les investisseurs sont invités à prendre en considération le fait que certains risques décrits à la section 3.4 « Facteurs de risques » ci-dessus puissent avoir une incidence sur les activités de la Société et sa capacité à réaliser ses objectifs (Voir également section 5.2 « Perspectives du marché »).

S'appuyant sur la poursuite de la croissance, aussi bien au Maroc qu'à l'International, les perspectives de la Société pour l'exercice 2012 sont :

- Une marge opérationnelle d'environ 38% ;
- Un CFFO stable à 11,5 milliards de dirhams.

Rapport des commissaires aux comptes sur les prévisions de bénéfice

Monsieur le Président,

En notre qualité de commissaires aux comptes et en application du règlement (CE) n°809/2004, nous avons établi le présent rapport sur les prévisions de résultat de la société ITISSALAT AL-MAGHRIB incluses dans le chapitre 5 section 5.3 du document de référence 2011.

Ces prévisions et les hypothèses significatives qui les sous-tendent ont été établies sous votre responsabilité, en application des dispositions du règlement (CE) n°809/2004 et des recommandations CESR relatives aux prévisions.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion, dans les termes requis par l'annexe I, point 13.2 du règlement (CE) n°809/2004, sur le caractère adéquat de l'établissement de ces prévisions.

Nous avons effectué nos travaux conformément aux normes d'audit internationales. Ces travaux ont comporté une évaluation des procédures mises en place par la Direction pour l'établissement des prévisions ainsi que la mise en œuvre de diligences permettant de s'assurer de la conformité des méthodes comptables utilisées avec celles suivies pour l'établissement des informations historiques de la société ITISSALAT AL-MAGHRIB. Ils ont également consisté à collecter les informations et les explications que nous avons estimées nécessaires permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les prévisions sont adéquatement établies sur la base des hypothèses qui sont énoncées.

Nous rappelons que, s'agissant de prévisions présentant par nature un caractère incertain, les réalisations différeront parfois de manière significative des prévisions présentées et que nous n'exprimons aucune conclusion sur la possibilité de réalisation de ces prévisions.

A notre avis :

- Les prévisions ont été adéquatement établies sur la base indiquée ;
- La base comptable utilisée aux fins de cette prévision est conforme aux méthodes comptables appliquées par la société ITISSALAT AL-MAGHRIB.

Ce rapport est émis aux seules fins du dépôt du document de référence auprès de l'AMF et, le cas échéant, de l'offre au public en France et dans les autres pays de l'Union Européenne dans lesquels un prospectus, comprenant ce document de référence, visé par l'AMF, serait notifié, et ne peut être utilisé dans un autre contexte.

Le 19 avril 2012

Les commissaires aux comptes

KPMG

Fouad LAHGAZI

Associé

Abdelaziz ALMECHATT

Abdelaziz ALMECHATT

Associé

5





ANNEXES

ANNEXES



SOMMAIRE

TABLE DE CONCORDANCE	295
DOCUMENT D'INFORMATION ANNUELLE 2011	297
HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	298
GLOSSAIRE	304



TABLE DE CONCORDANCE

Rubriques de l'annexe 1 du Règlement Européen 809/2004	Numéro de page du Document de référence
1. PERSONNES RESPONSABLES	15
2. CONTROLEURS LEGAUX DES COMPTES	16
3. INFORMATIONS FINANCIERES SELECTIONNEES —CHIFFRES CLES	9-10/179-180
4. FACTEURS DE RISQUES	169-176
5. INFORMATIONS CONCERNANT L'EMETTEUR	
5.1. Histoire et évolution de la société	21-83
5.2. Investissements	11/184/188/228/246
6. APERÇU DES ACTIVITES	
6.1. Principales activités	97-124/146-166/188-191
6.2. Principaux marchés	97-124/146-166
6.3. Evénements exceptionnels ayant influencé les informations fournies au 6.1 et 6.2	203-204
6.4. Dépendance vis-à-vis des brevets, licences, contrats industriels commerciaux ou financiers ou de nouveaux procédés de fabrication	94
6.5. Eléments sur lesquels est fondée la déclaration concernant la position concurrentielle	100-101/111-113/147/151/156/161
7. ORGANIGRAMME	
7.1. Description du groupe	83-85
7.2. Principales filiales	146-166
8. PROPRIETES IMMOBILIERES, USINES ET EQUIPEMENTS	
8.1. Immobilisations importantes existantes ou planifiées	94
8.2. Question environnementale pouvant influencer l'utilisation de ses immobilisations corporelles	90-93
9 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT	
9.1. Situation financière	179-194
9.2. Résultat d'exploitation	179-180/183-191
10. TRESORERIE ET CAPITAUX	
10.1. Informations sur les capitaux (à CT et à LT)	227-228
10.2. Flux de trésorerie	227-228
10.3. Informations sur les conditions d'emprunt et la structure de financement	232-233
10.4. Informations concernant toute restriction à l'utilisation des capitaux	NA
10.5. Informations concernant les sources de financement attendues qui seront nécessaires pour honorer les engagements visés aux 5.2.3 et 8.1	NA
11. RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT, BREVETS ET LICENCES	94
12. INFORMATION SUR LES TENDANCES	289-290
13. PREVISIONS OU ESTIMATIONS DU BENEFICE	290
14. ORGANES D'ADMINISTRATION, DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE ET DIRECTION GENERALE	
14.1. Organes d'administration, de direction ou de surveillance	51-74
14.2. Conflits d'intérêts au niveau des organes d'administration, de direction ou de surveillance	75-76
15. REMUNERATION ET AVANTAGES	75-76/243
15.1. Rémunération et avantages en nature	75-76
15.2. Pensions, retraites ou autres avantages	75-76

NA : non applicable



Rubriques de l'annexe 1 du Règlement Européen 809/2004		Numéro de page du Document de référence
16.	FONCTIONNEMENT DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION	
16.1.	Date d'expiration du mandat actuel	51/58
16.2.	Contrats de service liant les membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance	76
16.3.	Comité d'audit et autres	69-74
16.4.	Déclaration de conformité avec le régime du gouvernement d'entreprise en vigueur dans le pays d'origine.	NA
16.5.	Rapport du Président du Conseil de Surveillance sur le contrôle interne	NA
16.6.	Rapport des CAC sur le rapport du Président	NA
17.	SALARIES	
17.1.	Ressources humaines et indicateurs sociaux	88-90
17.2.	Participations et stock-options des dirigeants	76
17.3.	Accords d'intéressement et de participation des salariés	40
18.	PRINCIPAUX ACTIONNAIRES	
18.1.	Répartition du capital et des droits de vote	38
18.2.	Droits de vote différents	NA
18.3.	Contrôle de l'émetteur	40-43
18.4.	Accord connu de l'émetteur, dont la mise en œuvre pourrait, à une date ultérieure, entraîner un changement de son contrôle	40-43
19.	OPERATIONS AVEC DES APPARENTES	77-79
20.	INFORMATIONS FINANCIERES CONCERNANT LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIERE ET LES RESULTATS DE L'EMETTEUR	
20.1.	Informations financières historiques	179-195
20.2.	Informations financières pro forma	179-195
20.3.	Etats financiers	199-276
20.4.	Vérification des informations financières	197-198/252- 253/277-285/291
20.5.	Date des dernières informations financières	297
20.6.	Informations financières intermédiaires et autres	NA
20.7.	Politique de distribution des dividendes	46
20.8.	Procédures judiciaires et d'arbitrage	167-168
20.9.	Changement significatif de la situation financière ou commerciale	289
21.	INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES	
21.1.	Capital social	35-38
21.2.	Acte constitutif et statuts	21-43
22.	CONTRATS IMPORTANTS	NA
23.	INFORMATIONS PROVENANT DE TIERS, DECLARATIONS D'EXPERTS ET DECLARATIONS D'INTERETS	NA
24.	DOCUMENTS ACCESSIBLES AU PUBLIC	17
25.	INFORMATIONS SUR LES PARTICIPATIONS	146-166

En application de l'article 28 du règlement CE n° 809/2004 du 29 avril 2004, les informations suivantes sont incluses par référence dans le présent document de référence :

- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2010, le rapport des commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurent aux pages 206, 207 et 172 du document de référence déposé auprès de l'AMF le 12 avril 2011 sous le numéro D .11-0284
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2009, le rapport des commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurent aux pages 179,180 et 142 du document de référence déposé auprès de l'AMF le 26 avril 2010 sous le numéro D .10-0321
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2008, le rapport des commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurent aux pages 185,186 et 146 du document de référence déposé auprès de l'AMF le 24 avril 2009 sous le numéro D 09-0289
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2007, le rapport des commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurent aux pages 186,187 et 146 du document de référence déposé auprès de l'AMF le 28 avril 2008 sous le numéro D 08-0323
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2006, le rapport des Commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurant aux pages 135, 175 et 106 du document de référence enregistré auprès de l'AMF le 9 mai 2007 sous le numéro R 07-0058
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2005, le rapport des Commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurant aux pages 124, 167 et 98 du document de référence enregistré auprès de l'AMF le 11 avril 2006 sous le numéro R 06-031
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2004, le rapport des Commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurant aux pages 157, 131 et 100 du document de référence enregistré auprès de l'AMF le 8 avril 2005 sous le numéro R 05-038
- Les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2003, le rapport des Commissaires aux comptes y afférent et le rapport financier du Groupe figurant aux pages 160, 122 et 208 du document de base enregistré auprès de l'AMF le 8 novembre 2004 sous le numéro I 04-198
- Les chapitres du document de référence n° R 05-038 et du document de base n° I 04-198 non visés ci-dessus sont soit sans objet pour l'investisseur, soit couverts à un autre endroit du présent document de référence.



DOCUMENT D'INFORMATION ANNUELLE 2011

La liste des informations publiées ou rendues publiques par Maroc Telecom au cours des douze derniers mois (du 22 mars 2011 au 18 mars 2012), en application de l'article L. 451-1-1 du Code monétaire et financier et de l'article 221-1-1 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, est la suivante :

Date	Titre
18 mars 2011	Avis de convocation à l'Assemblée Générale Mixte du 18 avril 2011
20 avril 2011	Communiqué post Assemblée Générale du 18 avril 2011
13 avril 2011	Communiqué de mise à disposition du document de référence 2010
06 mai 2011	Communiqué sur le Chiffre d'affaires et les résultats du 1er trimestre 2011
04 juillet 2011	Bilan semestriel- Contrat de liquidité (Paris)- Contrat de régularisation de cours (Casablanca)
26 juillet 2011	Communiqué sur les résultats du 1er semestre 2011
10 novembre 2011	Communiqué sur le Chiffre d'affaires et les résultats du 3ème trimestre 2011
04 Janvier 2012	Bilan semestriel- Contrat de liquidité (Paris)- Contrat de régularisation de cours (Casablanca)
27 février 2012	Communiqué sur les résultats 2011
23 mars 2012	Avis de convocation à l'Assemblée Générale du 24 avril 2012

L'ensemble de ces communiqués sont disponibles sur :

- Le site de l'AMF : www.amf.fr
- Rubrique Information réglementée sur le site de Maroc Telecom : www.iam.ma/Information-Reglementee.aspx



HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Exercice 2011

Conformément aux dispositions de l'article 221.1.2 du Règlement Général de l'AMF, vous trouverez ci-dessous l'information relative au montant des honoraires versés, au sein du Groupe Maroc Telecom, à chacun des contrôleurs légaux au titre de l'exercice 2011.

<i>(en millions MAD)</i>	Groupe Maroc Telecom			Total 2011	Total 2010
	KPMG	Abdelaziz Almechatt	autres		
Honoraires de commissaires aux comptes	11,93	3,86	3,39	19,18	19,44
Autres missions d'audit	4,40	-	-	4,40	9,19
Total	16,32	3,86	3,39	23,57	28,63



ASSEMBLEE GENERALE MIXTE DU 24 AVRIL 2012

Projets de résolution

A titre ordinaire

Première Résolution : Approbation des rapports et des états de synthèse annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2011

L'Assemblée Générale, statuant aux règles de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, connaissance prise :

- du rapport de gestion du Directoire et des observations du Conseil de surveillance sur ledit rapport,
- et du rapport général des Commissaires aux comptes sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2011,

approuve les états de synthèse dudit exercice et les opérations traduites dans ces états ou résumées dans ces rapports.

L'Assemblée Générale décide, en conséquence, de donner quitus aux membres du Conseil de surveillance et du Directoire pour l'exécution de leur mandat au titre de l'exercice 2011.

Deuxième Résolution : Approbation des comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2011

L'Assemblée Générale, statuant aux règles de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, approuve en tant que de besoin les comptes consolidés relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2011, tels qu'ils lui ont été présentés.

Troisième Résolution : Approbation des conventions visées par le rapport spécial des Commissaires aux Comptes

L'Assemblée Générale, statuant aux règles de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir entendu lecture du rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article 95 de la loi n° 20-05, approuve l'ensemble des opérations et conventions visées dans ce rapport.

Quatrième Résolution : Affectation des résultats de l'exercice 2011 – Dividende

L'Assemblée Générale, statuant aux règles de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, décide d'affecter ainsi qu'il suit, le résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2011, s'élevant à 8 140 914 416 ,68 dirhams, à savoir :

Résultat distribuable	8 140 914 416,68 DH
Montant total distribuable	8 140 914 416,68 DH
Montant total du dividende*	8 140 422 848,40 DH
Réserve facultative*	491 568,28 DH



* Ce montant devra être ajusté pour tenir compte du nombre d'actions d'autocontrôle détenues à la date de paiement du dividende.

L'Assemblée Générale fixe en conséquence le dividende à 9,26 dirhams pour chacune des actions composant le capital social et ayant droit du fait de leur date de jouissance. Ce dividende sera mis en paiement à partir du 31 mai 2012.

Les dividendes ordinaires versés au titre des trois précédents exercices ont été les suivants:

Exercices	2010	2009	2008
Nombre d'actions	879 095 340	879 095 340	879 095 340
Dividende/action (DH)	10,58	10,31	10,83
Distribution totale (KDH)	9 300 779	9 063 473	9 516 517

Cinquième Résolution : Ratification de la cooptation de Monsieur nizar baraka en qualité de membre du Conseil de surveillance

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, décide de ratifier la cooptation de Monsieur Nizar BARAKA en qualité de membre du Conseil de surveillance en remplacement de Monsieur Salaheddine MEZOUIAR, pour la durée restant à courir de son mandat, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

Sixième Résolution : Ratification de la cooptation de Monsieur Mohand LAENSER en qualité de membre du Conseil de surveillance

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, décide de ratifier la cooptation de Monsieur Mohand LAENSER en qualité de membre du Conseil de surveillance en remplacement de Monsieur Moulay Taïeb CHERKAOUI, pour la durée restant à courir de son mandat, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

Septième Résolution : Autorisation à donner au Directoire à l'effet d'émettre des obligations et des titres assimilés

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire, autorise le Directoire, à compter de la présente assemblée, à procéder, en une ou plusieurs fois, à l'émission d'obligations et de titres assimilés au Maroc en dirhams, notamment de titres subordonnés remboursables ou à durée déterminée ou non, portant ou non intérêt à taux fixe ou variable, ou de toutes autres valeurs mobilières donnant un droit de créance sur la société et assorties ou non de bons donnant droit à l'attribution, à l'acquisition ou à la souscription d'autres valeurs mobilières représentatives de créance, jusqu'à concurrence d'un montant nominal maximum de huit milliards cinq cent millions (8 500 000 000) de dirhams ou de la contre-valeur de ce montant, avec ou sans sûretés particulières ou autres, dans les proportions, sous les formes et aux époques, taux et conditions d'émission et d'amortissement qu'il jugera convenable.



L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdéléguer ses pouvoirs à son Président, à l'effet de réaliser cette ou ces émissions et notamment pour :

- arrêter les caractéristiques des obligations ou des titres à émettre ;
- fixer le taux d'intérêt, le mode d'amortissement et de remboursement, et plus généralement toutes autres modalités.

L'Assemblée Générale décide que la présente autorisation est valable pour une durée de cinq (5) ans à compter de ce jour.

Huitième Résolution : Abrogation du programme de rachat d'actions en cours et autorisation à donner au Directoire pour opérer A nouveau sur les actions de la société

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire et après avis du Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières, décide :

- de mettre fin par anticipation au programme de rachat d'actions en cours qui avait été autorisé par l'Assemblée générale du 18 avril 2011 et qui devait arriver à échéance le 12 décembre 2012
- d'autoriser le Directoire, à compter de la présente Assemblée, conformément aux dispositions de l'article 281 de la loi n° 17-95 sur les sociétés anonymes, pour une durée de dix-huit mois, soit du 25 avril 2012 au 24 octobre 2013, à opérer, en une ou plusieurs fois en bourse, au Maroc ou à l'étranger, par achat d'actions de la société en vue d'une régularisation des cours.

Dans le cadre de cette autorisation, l'Assemblée Générale Ordinaire décide que l'achat des actions en vue de régularisation des cours, ne devra pas dépasser 0,17% du capital, que le prix unitaire d'achat ne devra pas être supérieur à 188 dirhams, ou sa contre-valeur en euros, et que le prix unitaire de vente ne devra pas être inférieur à 106 dirhams, ou sa contre-valeur en euros, hors frais de cession.

L'Assemblée Générale décide que le montant global affecté au programme de rachat d'actions ci-dessus autorisé ne pourra être supérieur à deux cent quatre-vingt-deux millions (282 000 000) de dirhams et donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de déléguer, à l'effet de signer tous actes de cession ou transfert, conclure tous accords, tous contrats, effectuer toutes déclarations, et toutes formalités nécessaires.

A titre extraordinaire

Neuvième Résolution : Autorisation à donner au directoire à l'effet de consentir des options d'achat ou de souscription d'actions de la société

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, autorise le Directoire, dans le cadre des dispositions légales en vigueur, à consentir, en une ou plusieurs fois, pendant un délai de trente-huit mois à compter de ce jour, au bénéfice de mandataires sociaux, de cadres dirigeants, de cadres supérieurs ou, exceptionnellement, de salariés non cadres du groupe, des options de souscription d'actions nouvelles de la société à émettre à titre d'augmentation de capital, ou des options d'achat d'actions de la société provenant d'un rachat effectué par la société, dans la limite de 1 % du capital social au jour de l'octroi des options par le Directoire.



Le prix d'exercice fixé pour la souscription des actions par les bénéficiaires sera déterminé par le Directoire et ne pourra être inférieur au cours de clôture de la dernière séance de bourse précédant la date d'attribution des options de souscription d'actions.

Le prix d'exercice fixé pour l'achat des actions par les bénéficiaires sera déterminé par le Directoire et ne pourra être inférieur au coût moyen pondéré du rachat des titres par la société.

La présente autorisation emporte de plein droit au profit des bénéficiaires dans le cas d'attribution d'options de souscription, renonciation des actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions qui seront émises au fur et à mesure des levées d'option.

Les options consenties devront être exercées dans un délai maximum de dix ans à compter de la date à laquelle elles auront été consenties.

Les actions souscrites, dans le cadre de la présente autorisation, devront revêtir la forme nominative.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Directoire pour, en une ou plusieurs fois et dans les conditions prévues par les statuts, définir les bénéficiaires et arrêter le nombre d'options consenties à chacun d'eux, fixer la date d'ouverture des options, arrêter les conditions et modalités pratiques d'attribution, d'exercice et de suspension temporaire des options consenties, réaliser toutes les opérations qui seront nécessaires, mettre en œuvre toutes autres dispositions légales nouvelles qui interviendraient pendant la durée de la présente autorisation et dont l'application n'exigerait pas une décision expresse de l'assemblée générale et déléguer à son président tous pouvoirs à l'effet d'accomplir tous actes ou formalités.

Dixième Résolution : Autorisation à donner au Directoire d'émettre des actions ordinaires et des valeurs mobilières donnant accès immédiatement et/ou à terme à des actions qui sont ou seront émises à titre d'augmentation de capital, avec ou sans maintien du droit préférentiel de souscription

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire, délègue au Directoire, pour une durée de vingt-six mois à compter de ce jour, le pouvoir de procéder sur ses seules délibérations, en une ou plusieurs fois, à l'émission tant au Maroc qu'à l'étranger, soit en dirhams, soit en euros, soit en monnaies étrangères, soit en unités monétaires établies par référence à plusieurs devises étrangères, avec ou sans primes :

- d'actions ordinaires,
- de valeurs mobilières donnant droit par conversion, échange, remboursement, présentation d'un bon ou de toute autre manière autorisée par la loi, à l'attribution, à tout moment ou à dates fixes, de titres émis en représentation d'une quotité du capital social de la Société.

L'Assemblée Générale délègue au Directoire, indépendamment de toutes émissions qui pourraient être réalisées en vertu de ce qui précède, le pouvoir de procéder à l'émission ou à l'attribution de bons conférant à leurs titulaires le droit de souscrire des actions ou des valeurs mobilières représentatives d'une quote-part du capital social de la Société et à l'émission de ces actions et valeurs mobilières pour permettre l'exercice des bons sans qu'ait à s'exercer le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions ou aux valeurs mobilières auxquelles ils donnent droit.

L'Assemblée Générale délègue au Directoire la faculté de supprimer le maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires aux valeurs mobilières susceptibles d'être émises, en vertu de la présente autorisation.

Ces diverses émissions ne pourront avoir pour effet d'augmenter le capital social de la Société d'un montant global nominal supérieur à un milliard deux cent millions (1 200 000 000) de dirhams, compte non tenu des ajustements susceptibles d'être opérés conformément à la loi.



Les émissions d'actions nouvelles ou de valeurs mobilières seront à libérer contre espèces ou par compensation de créance. Leur souscription sera réservée par préférence aux propriétaires d'actions anciennes qui pourront souscrire, dans le délai de dix (10) jours de Bourse, les actions ou les valeurs mobilières nouvelles tant à titre irréductible qu'à titre réductible.

Les actions, les bons ou les valeurs mobilières non souscrites par les actionnaires pourront faire l'objet d'un placement public.

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdéléguer ses pouvoirs à son Président, pour procéder aux émissions d'actions, de bons ou de valeurs mobilières, en vertu de la présente résolution, aux époques qu'il déterminera et suivant les modalités qu'il arrêtera en conformité avec la loi, et notamment :

- fixer la nature des valeurs mobilières à créer, leurs caractéristiques et les modalités de leur émission ;
- procéder à toutes imputations sur les primes d'émission ou d'apport ;
- procéder à toutes attributions de titres, par conversion, échange, remboursement, présentation d'un bon ;
- limiter le montant de l'augmentation de capital au montant des souscriptions reçues ;
- apporter aux statuts toutes modifications en ce qui concerne le montant du capital social et le nombre des actions le composant ;

et, d'une façon générale, décider et effectuer toutes formalités, fixer toutes les conditions utiles pour aboutir à la réalisation et à la bonne fin des émissions susceptibles d'être réalisées en vertu de la présente résolution.

Onzième Résolution : Pouvoirs pour l'accomplissement des formalités

L'Assemblée Générale, statuant aux règles de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de la présente Assemblée à l'effet d'accomplir les formalités prévues par la Loi.



GLOSSAIRE

3RP (Réseau Radioélectrique à Ressources Partagées). Réseau de radiocommunications dans lequel des moyens de transmission sont partagés entre les usagers de plusieurs entreprises ou organismes pour des communications internes. Ce partage se caractérise par le fait que l'attribution de ces moyens aux usagers est uniquement pour la durée de chaque communication.

ADSL (Asymmetrical Data Subscriber Line). Technologie ayant pour objet de transmettre des débits élevés sur la ligne de l'abonné, simultanément à une communication téléphonique. Le débit est asymétrique, c'est-à-dire plus élevé dans le sens entrant chez l'abonné que dans le sens sortant.

ANRT. Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications

ARPU moyen. Indicateur calculé en divisant le chiffre d'affaires généré sur la période considérée (prépayé et postpayé), hors revenus roaming in (appels sortants, appels entrants, revenus des services à valeur ajoutée) par le parc moyen total (prépayé et postpayé) de la même période rapporté au nombre de mois. Le parc moyen est la moyenne des parcs moyens mensuels (prépayé et postpayé) de la période. Le parc moyen mensuel correspond à la moyenne arithmétique du nombre de clients (prépayés et postpayés) en début et en fin de mois.

ATM (Asynchronous Transfer Mode). Technologie réseau permettant de transférer simultanément de la voix, des données et de la vidéo. Elle est basée sur la transmission asynchrone des signaux par paquets courts et de longueur fixe.

Boucle d'accès optiques (BLO). Réseau d'accès à base de câbles à fibre optique destiné à raccorder des clients à hauts débits.

ARE : Autorité de régulation de la République Islamique de Mauritanie

BTS (Base Transceiver Station). Élément du réseau radio mobile constitué d'un système antenne et d'émetteurs/récepteurs radio (TRX). Il assure une couverture en réseau GSM sur une zone géographique déterminée.

CAA (Commutateur à Autonomie d'Acheminement). Un commutateur est un ensemble d'organes de commande permettant d'établir une liaison ou connexion temporaire entre une voie entrante et une voie sortante correspondant à des lignes d'abonnés ou à des circuits.

CAIR (Centre d'Appels Intelligent Réseau). Offre de Centre d'Appels lancée par Maroc Telecom, destinée aux entreprises dont la gestion de la relation client constitue une véritable variable stratégique. L'objectif du CAIR est de permettre une gestion efficace de la relation client sans investissement lourd de la part du client. Car les fonctionnalités techniques du centre d'appels sont gérées au sein du réseau de Maroc Telecom.

Carte SIM (Subscriber Identity Module). La carte SIM est indispensable au fonctionnement d'un téléphone mobile. Elle contient notamment les informations d'identification sur l'abonné, un code PIN de verrouillage (instructions visant à bloquer l'accès à la carte).

Centre MSC (Mobile Switching Center). Centre de commutation de service Mobile, élément de commutation des systèmes mobiles.

CGSUT : Comité de gestion du service universel des télécommunications.

CTI (Centre de Transit International). Commutateur permettant d'acheminer le trafic à l'international vers les réseaux des opérateurs étrangers.

Dégroupage. Un opérateur propriétaire de la boucle locale a l'obligation de fournir des paires de cuivre nues à un opérateur tiers, qui le rémunère pour cet usage. L'opérateur tiers installe lui-même ses propres équipements de transmission afin de relier les abonnés à son propre réseau. Le dégroupage partiel permet à l'opérateur tiers de proposer un service haut débit, tandis que l'opérateur propriétaire continue à fournir l'abonnement et le service téléphonique. Le dégroupage total permet à l'opérateur tiers de raccorder l'intégralité d'une ligne à ses propres équipements, et donc de fournir à la fois la téléphonie et le haut débit.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access.) Equipement ADSL situé au centre téléphonique, composé de l'équivalent du filtre et du modem client sous forme de cartes insérées dans un châssis. Le filtre effectue la séparation téléphonies/données et le modem restitue les cellules ATM (petits paquets transmis en mode de transfert asynchrone).

FAI (Fournisseur d'Accès à Internet). Société ou organisme

offrant des accès Internet aux utilisateurs particuliers, aux professionnels et aux entreprises.

FH (Faisceau Hertzien). Technique utilisée pour la transmission du signal (voix, données ou vidéo) par onde radioélectrique. Ce sont des liaisons constituées de relais installés sur des pylônes ou sur des points culminants sont déployées pour assurer l'acheminement du signal depuis l'origine jusqu'à la destination.

Fidelio. Fidelio est le premier programme de fidélité à points introduit au Maroc. Il est réservé aux clients postpayés et a été lancé à partir du 1^{er} juin 2002. Ce programme permet de cumuler des points sur la base de la facturation et de bénéficier d'avantages sous forme de terminaux gratuits ou à prix réduit, de communications et de SMS gratuits.

Flux internes. Les flux internes correspondent aux prestations réciproques entre le Fixe et le Mobile, dont principalement: les services liés à la terminaison des trafics fixe et mobile entre les deux pôles d'activités, et l'usage par le Pôle Mobile des liaisons louées au Pôle Fixe. A partir du 1^{er} juillet 2004, les flux internes comprennent également les prestations réciproques avec Mauritania.

Frame Relay (Relais de trame). Technologie de transmission de données à haut débit sur de longues distances, permettant la transmission de haute capacité, l'adaptation des variations de flux et le transport de la voix.

FSUT : Fonds du service universel des télécommunications.

GMPCS (Global Mobile Personal Communications by Satellite). Systèmes de communications personnelles assurant une couverture transnationale, régionale ou mondiale depuis une constellation de satellites accessibles avec de petits terminaux facilement transportables.

GPRS (General Packet Radio Service). Système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM.

Groupe Maroc Telecom. Indique l'ensemble des sociétés comprises dans le périmètre de consolidation en intégration globale.

GSM (Global Systems for Mobile communications). Norme européenne de transmission numérique de téléphonie mobile, dite de 2^{ème} génération, adoptée en 1987 et mise au point par l'ETSI (European Telecommunications Standard institut). C'est la norme la plus utilisée dans le monde. Utilisée depuis 1992, cette technologie emploie deux bandes de fréquences : 900 et 1 800 MHz, et peut transmettre aussi bien la voix que les données.

Interconnexion. Prestations réciproques offertes par deux exploitants de réseaux ouverts au public qui permettent à l'ensemble des utilisateurs de communiquer librement entre eux.

IP (Internet Protocol). Protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux servant de support à l'Internet, utilisant la technique de commutation par paquets.

Kbits/s (Kilo bits par seconde). Unité de mesure du débit d'information sur une ligne de transmission de données.

Liaison louée. Tout segment de réseau, y compris une ligne d'accès au réseau, livré en tant que canal dégagé qui offre toute sa capacité à l'utilisateur et sur laquelle il n'existe aucun contrôle ni signalisation.

LO BOX (Passerelles GSM). Equipements terminaux, compatibles avec la norme GSM conçus pour permettre l'interfaçage, avec le réseau GSM, d'équipements terminaux destinés à être normalement connectés au réseau public fixe de télécommunications (tels que les autocommutateurs privés (PABX) ou postes téléphoniques ordinaires).

MENA (The Middle East and North Africa). Region incluant les pays suivants: Algérie, Bahrain, Egypt, Gaza et Cisjordanie, Iran, Iraq, Israël, Jordanie, Kuwait, Liban, Lybie, Maroc, Oman, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Tunisie, Turquie, Emirats arabes unis, Yemen.

MIC (Modulation par Impulsions et Codage). Procédé de transmission de la parole par échantillonnage du signal et codage numérique. Le circuit MIC est le circuit de base du réseau téléphonique à 2 Mbps.

MMS (Multimedia Messaging Service). Version multimédia du SMS permettant de joindre de véritables fichiers multimédias au message texte : vidéos, sons, images en haute résolution.

Multiplexeur. Equipement de réseaux de télécommunications permettant d'insérer ou d'extraire des paquets de données.



NORME NMT (Nordic Mobile Telephone). Réseau mobile lancé par Maroc Telecom, basé sur la technologie analogique fonctionnant dans la bande des 450 Mhz.

PABX (Private Automatic Branch eXchange). Equipement capable d'établir des connexions temporaires entre des lignes entrantes et sortantes pour acheminer des communications.

Plates-formes IN (réseau intelligent). Plate-forme permettant d'offrir des services à valeur ajoutée (carte prépayée, ligne prépayée, kiosque, forfait plafonné, etc.).

Pôles. Indiquent le pôle Mobile ou le pôle Fixe et Internet de la société Maroc Telecom.

Postpayés (services). Formule permettant de payer l'utilisation de services après leur consommation (des services gratuits peuvent également être inclus dans cette formule).

Power CP. Nouvelle version de processeur plus puissante pour les commutateurs mobiles MSC de technologie Siemens.

PPT. Service du Réseau Intelligent permettant la commercialisation de forfaits plafonnés, avec non pas un numéro de ligne (CLI) mais un numéro virtuel quelconque.

Prépayés (services). Formule dans laquelle l'utilisation des services est payée avant leur consommation (des services gratuits peuvent également être inclus dans cette formule).

Radio-messagerie. Transmission de messages numériques ou alphanumériques à destination d'un terminal mobile ou à un groupe de stations mobiles.

Réseau NSS (Network Sub-System). Ensemble d'éléments/équipements notamment de commutation rentrant dans la constitution d'un réseau GSM.

Réseau SS7 (Signaling System 7). Nom américain du code CCITT 7 de signalisation des réseaux

RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Service ou ISDN en anglais). Réseaux de télécommunication entièrement numérisés, permettant de transporter simultanément de la voix et les données (fax, Internet...).

Roaming. Cette fonction permet à un utilisateur qui se trouve à l'étranger d'émettre et de recevoir des appels à partir du réseau d'un autre opérateur que celui auprès duquel il a souscrit l'abonnement.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté). C'est le réseau classique à 2 fils. Ce réseau est commuté dans le sens où la liaison s'établit temporairement avec la personne appelée, par opposition au câble pour lequel la liaison est permanente.

SDH (Synchronous Digital Hierarchy). Mode de transmission numérique servant à optimiser les transmissions sur les supports fibre optique et faisceaux hertziens.

Serveurs SMSC (Short Message Service Center). Service permettant l'envoi et la réception de messages écrits avec un maximum de 160 caractères. Les messages peuvent être envoyés par opératrice, par Internet ou bien directement grâce au clavier du mobile. Si le portable du destinataire est éteint, les messages sont quand même conservés dans le centre de messages de l'opérateur. La durée du stockage varie selon l'opérateur. Pour que les messages puissent être reçus il faut cependant que la capacité maximum de stockage de messages du portable ne soit pas atteinte.

SMS (Short Message Service). Message écrit, limité à 160 caractères, échangé entre téléphones mobiles.

SMW3 (SEA-ME-WE3 / South East Asia – Middle East – Western Europe). Câble sous-marin en fibre optique permettant de relier 4 continents.

SSNC. Nouveau module de traitement de la signalisation pour les MSC de technologie Siemens permettant l'augmentation de la capacité de traitement.

Système STP. Point de transfert de signalisation pour les systèmes de signalisation par canal sémaphore (S7). Le STP permet le routage et le transfert des messages de signalisation en code 7 (SS7).

Taux de résiliation (churn). Indicateur calculé en divisant le nombre de résiliations sur la période considérée par le parc moyen de la même période, rapporté à l'année. Le parc moyen mensuel correspond à la moyenne arithmétique du nombre de clients en début et en fin de mois.

Taux de churn moyen. Indicateur calculé en divisant le nombre de résiliations (des clients aux formules prépayées et

postpayées) sur la période considérée par le parc moyen total (prépayé et postpayé) de la même période, rapporté à l'année. Le parc moyen est la moyenne des parcs moyens mensuels (prépayé et postpayé) de la période. Le parc moyen mensuel correspond à la moyenne arithmétique du nombre de clients (prépayés et postpayés) en début et en fin de mois.

Taux de coupure. Indicateur de qualité mesurant, pour le parc de mobiles existant, le nombre de communications coupées rapporté à l'ensemble de communications établies sur le réseau.

Taux de réussite d'établissement. Indicateur de qualité mesurant, à l'heure de pointe sur le réseau, le nombre d'appels établis avec succès émis par le parc de mobiles existant (sur la partie radio BSS), rapporté à l'ensemble des appels émis sur le réseau.

Taux de signalisation de dérangement (TSI). Terme générique, applicable aux différents services, exprimant le nombre de lignes ou services déclarés en dérangement sur la période rapporté au parc de lignes ou services sur la même période.

Taux de succès. Indicateur de qualité mesurant le nombre de SMS envoyés avec succès par le parc de mobiles existant rapporté à l'ensemble des SMS émis sur le réseau.

Technologie CAMEL (Customised Applications for Mobile networks Enhanced Logic). Technologie permettant d'appeler son pays d'origine sans aucun code ou indicatif requis, valable aussi bien pour un appel vocal que pour les messages courts (SMS).

Technologie SDH (Synchronous Digital Hierarchy). Technologie de transmission à haut débit, basée sur un "anneau". Ce type de structure permet de mettre à disposition un tracé géographique différent, assurant un chemin de secours au cas où le chemin primaire deviendrait indisponible.

Téléboutiques. Local commercial géré par un tiers non salarié de Maroc Telecom, ouvert au public regroupant un certain nombre de taxiphones, permettant l'accès aux services de télécommunications au grand public.

TNR (Terminal Numérique Réseau). Appareil servant à raccorder les clients RNIS.

TRX (Transceiver Receiver). Élément de la BTS qui a pour fonction l'émission et la réception du signal GSM.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Norme de 3^{ème} génération pour le transfert des données et de la voix, cette technologie basée sur les normes WCDMA-CDMA permet d'atteindre des débits qui dépassent les 2Mbps.

Unité de Taxation (UT). Unité de taxation servant à facturer les communications, dont la durée est différente selon le type de communication (local, interurbain, internationale, fixe vers mobile).

VMS (Voice Mail System). Nom donné au système de messagerie vocale.

VPN (Virtual Private Network). En français, Réseau Privé Virtuel qui consiste à partager l'utilisation d'un ou plusieurs réseaux ouverts au public pour les besoins internes d'un groupe fermé d'utilisateurs. Cette offre permet de répondre aux besoins de communications interne et externe des entreprises.

VSAT (Very Small Aperture Terminal). Système de transmission satellite utilisant de petites antennes. Une base VSAT correspond à une microstation constituée d'une antenne d'un diamètre de 0,9 à 3,5m. Un réseau VSAT est un réseau par satellite permettant de communiquer à partir d'une station maîtresse (hub) avec un ensemble de sites dotés de microstations (VSAT) reliées au système central par une topologie en étoile.

WAP (Wireless Application Protocol). Standard adaptant l'Internet aux contraintes de la téléphonie mobile, notamment par l'utilisation d'un format de contenu approprié.

WiFi (Wireless Fidelity). Marque commerciale déposée définissant un système de transmission de données à la norme IEEE 802.11, permettant d'accéder sans fil à un réseau Ethernet jusqu'à quelques centaines de mètres, à une vitesse de 11 Mbits/s.

X 25. Protocole de transmission par commutation de paquets. Utilisé par Maroc Telecom à travers Maghripac.





Maroc Telecom

Itissalat Al Maghrib

Société Anonyme à Directoire
et Conseil de surveillance
au capital de 5 274 572 040 dirhams
RC 48 947

Siège social :

Avenue Annakhil, Hay Riad Rabat - Maroc