



## Marché

Véritable acteur du développement économique et social au Maroc, Méditel est devenu en l'espace de quatre ans un opérateur de télécommunications à vocation globale. Ses activités ne se limitent pas à la mise en place d'un nouveau réseau de téléphonie mobile au Maroc. En tant que premier opérateur privé de télécommunications dans le pays, Méditel assume pleinement son rôle de pôle de modernisation d'une société avide de nouveautés et dont les besoins ne cessent d'augmenter.

L'arrivée de Méditel a permis de développer le secteur des télécoms au Maroc et de créer une dynamique économique à travers le développement d'un écosystème. Cette explosion du marché se matérialise par un important niveau de pénétration du mobile: de 150.000 clients en 1999 à 7 millions actuellement, mais aussi par une couverture qui avoisine les 95% de la population. L'entrée de Méditel sur le marché de la télécommunication a fait croître le secteur de la distribution de produits et services (1.100 points de vente et 6.000 points de recharge Méditel) en générant des milliers d'emplois.

## Faits marquants

A peine 20 mois après son démarrage, Méditel dépasse les engagements prévus dans son cahier de charges et bâtit un réseau performant en un temps record: une première mondiale dans le secteur des télécommunications. L'implantation de Méditel a été un élément catalyseur non seulement dans le secteur des télécoms, mais également pour l'économie marocaine, puisque Méditel a créé à cet effet plus de 700 emplois directs et plus de 10.000 indirects. Dès 2001, Méditel inaugure sa 1000<sup>ème</sup> antenne et renforce son réseau en choisissant des sites de meilleure qualité et en s'équipant d'antennes d'une sensibilité et d'une puissance d'émissions inégalées.

Afin de dynamiser le secteur, MédiTelecom a investi 11 milliards de dirhams pour l'acquisition de la seconde licence GSM au Maroc. Cet investissement de base est le plus important jamais réalisé au Maroc avant 1999. Il traduit la confiance des grandes entreprises engagées dans la croissance du secteur de la communication au Maroc. MédiTélécom s'est également engagé dans un plan d'investissement d'environ 8 milliards de dirhams pour la période 2000-2004. Pour faire face à cet ambitieux plan d'investissement, l'entreprise a contracté un prêt d'un milliard de dollars US, dynamisant ainsi le marché des capitaux au Maroc.

Au regard de ses performances et sa notoriété, décidé à mettre en place un système

de management de la qualité, l'opérateur obtient la certification ISO 9001 version 2000 de l'ensemble de ses processus, ainsi que le Prix National de la Qualité, édition 2003 catégorie Grands Organismes de Services délivré par le ministère du Commerce, de l'Industrie et des Télécommunications, sans oublier la Certification Nationale NM ISO 9001 version 2000.

Entreprise citoyenne en charge d'une délégation de service à la collectivité qui lui impose un devoir de responsabilité et d'excellence, Méditel mène, depuis son lancement, plusieurs actions sociales et plaide diverses causes, à savoir la culture, l'éducation, la pauvreté... A cet effet, Méditel a toujours répondu à de nombreuses demandes de soutien formulées par des associations, collectivités ou autres organismes à caractère non lucratif, nécessitant d'argent ou de fournitures diverses.

La Fondation Mohammed VI, l'Amicale Marocaine des Handicapés, l'Heure Joyeuse, SOS Villages d'enfants, ANAIS, les Orphelinats, l'APAEI, l'Institution Lalla Hasna sont tous des Organismes Non Gouvernementaux qui ont pu jusqu'alors bénéficier du dévouement de Méditel. In fine, Méditel se soucie également de l'environnement, du civisme qui illustre la ville et de la nature qui l'entoure.

Méditel organise et parraine des Médi Events, c'est-à-dire des concerts, tournées, expositions, sponsoring de sportifs de haut niveau.

## Histoire

Créé en août 1999, MédiTélécom est né d'un partenariat entre des leaders marocains de l'industrie et de la finance et de deux multinationales du secteur de la télécommunication. Les groupes internationaux Telefonica et Portugal Télécom ont apporté leur maîtrise des nouvelles technologies de télécommunication à Méditel. Forts de leur expérience, les trois partenaires marocains de MédiTélécom investissent le champ des nouvelles technologies de l'Information. Avec le concours de Méditel, BMCE Bank, Akwa Group et la Caisse de Dépôt et de Gestion font



entrer le Maroc dans un secteur dont la croissance soutenue contribue à l'essor de l'économie nationale.

## Produit

Méditel propose une gamme complète de produits et services répartis en deux grandes familles: le prépayé et l'abonnement. Ce portefeuille produit s'élargit jour après jour pour répondre aux besoins d'une clientèle de plus en plus exigeante. Méditel est également le premier opérateur à avoir lancé une offre complète ciblée entreprises et modulable en fonction des besoins de

chaque client.

Ainsi, toujours plus proche des clients, le premier opérateur GSM privé du Maroc répond à tous les besoins de la clientèle par une palette complète de formules et services. Des solutions à la carte qui tiennent compte des besoins et demandes de tout le monde. Méditel a toujours su se distinguer par la diversité de ses produits en solidifiant son leadership en matière d'innovation technologique. Un rôle qu'elle joue aussi à l'international, notamment avec les Forfaits Plafonnés qui permettent aux clients de fixer à l'avance le montant de leur budget téléphonique mensuel.

Composés de nombreux services performants, les produits Méditel permettent à tous les utilisateurs d'être joignables où qu'ils soient et quand ils le désirent. Selon l'option tarifaire choisie, c'est toute une gamme de services qui est proposée afin d'optimiser l'utilisation du téléphone mobile aussi bien dans son usage privé que professionnel. Pour la majorité, ces services sont des exclusivités ou ont été proposés en avant-première par Méditel.

Depuis mars 2000, Méditel commercialise Médijahiz, la carte sans abonnement, sans engagement. C'est une carte qui permet de maîtriser la consommation téléphonique en achevant à l'avance un crédit de communication pré-déterminé. En tenant compte des besoins



différents en matière de téléphonie mobile, Méditel propose 3 variétés adaptées à chaque profil de consommation, notamment Médijahiz Rouge, Méditejahiz Amis & Familles et Médijahiz Fun. En outre, PlayFun est un pack innovant qui permet d'accéder à une multitude de jeux, à partir du mobile.

De leur côté, les abonnements Méditel conjuguent simplicité, praticité et accessibilité. Ils sont par ailleurs destinés à toutes les catégories de consommateurs de par la multitude de forfaits proposés, mais aussi grâce à l'ingéniosité de Méditel qui a créé «Nous», une offre dédiée à la famille. Néo, faisant également partie des solutions intelligentes et complètes de la gamme de produits proposée par Méditel, permet à son tour de réaliser des économies dans les entreprises.

Afin de déployer tous ses produits et services, Méditel s'est investi dans un réseau de



distribution hors pair. Incontestablement, le réseau Méditel s'étend à un rythme soutenu pour permettre à ses clients de communiquer toujours mieux, toujours plus loin. En effet, durant sa première année d'exercice, Méditel a concentré ses efforts sur la mise en place de son réseau de distribution, le recrutement et la formation de ses collaborateurs. Ensuite, Méditel s'est orienté vers la consolidation de ses canaux de distribution et aussi vers l'amélioration de la qualité de service fourni par sa force de vente.

Ainsi, Méditel œuvre tous les jours pour le développement du Maroc en mettant des outils de communication performants à la portée de tous, rapprocher les villages des grands centres urbains et connecter les personnes entre elles au moment et au lieu qu'elles désirent.

## Développements récents

Leader de l'innovation et précurseur de tendances, Méditel a activement contribué à améliorer la qualité des prestations dans le domaine de la télécommunication. Au vu des résultats au premier semestre de l'année 2004, Méditel a enregistré un chiffre d'affaires de 3,5 milliards de dirhams et une marge EBE (Excédent Brut d'Exploitation) de 43%. Pour la première fois de son histoire, l'opérateur a dégagé un cash-flow opérationnel positif de 350 millions de dirhams.

## Communication

Avec une campagne de lancement réussie, axée sur le concept «Le commencement d'une ère nouvelle», Méditel est entrée dans les foyers marocains par la grande porte. En quelques mois, la marque Méditel s'est imposée dans le paysage marocain. Son logo en forme de soleil levant sur fond rouge vif, évoquant le lever de l'ère nouvelle, est aujourd'hui connu de tous. Il a fleuri par centaines sur les panneaux d'affichage et en devanture de nombreux points de vente spécialisés à travers le pays. A présent, quel que soit leur mode de vie, leur désir, leur besoin et



leur budget, les marocains peuvent accéder à l'ère nouvelle de la communication grâce à l'offre Méditel.

Les deux chaînes nationales matraquent de façon régulière les spots publicitaires de chaque produit Méditel de manière à imprégner facilement toutes les nouveautés auprès du grand public. De même, des insertions presse dans les différents quotidiens, hebdomadaires et périodiques de la place sont réalisées par la marque pour maintenir l'art de communiquer et informer des différentes campagnes promotionnelles organisées à intervalles



réguliers: promotions sur recharge, sur packs prépayé et abonnements...

Par ailleurs, afin de cibler sa communication, Méditel associe sa marque à des événements d'envergure nationale et ce, en parrainant plusieurs associations, collectivités et organismes non gouvernementaux, ou en sponsorisant divers événements culturels, sportifs, environnementaux et éducatifs. A titre d'exemple, Méditel a sponsorisé le match de gala au profit des sinistrés d'Al Hoceïma et le championnat inter-universitaire de tennis. Que ce soit le sport d'automobile, le beach volley ou le tennis, Méditel a été présente et participe à de nombreuses manifestations sportives en tant que sponsor officiel et organisateur. Durant la



période estivale, la tournée «MédiPlages» sillonne toute la côte marocaine avec un programme riche en activités ludiques et sportives et de milliers de lots et cadeaux à offrir.

## Les valeurs de la marque

Après son emprise sur le marché marocain, Méditel fait désormais partie de la famille des grandes marques au Maroc. Performance,

responsabilité et leadership sont les valeurs-phares que cultivent près de 700 femmes et hommes de Méditel qui ont contribué à sa réussite par leur savoir-faire et leur professionnalisme. L'entreprise cultive le respect de sa clientèle en faisant du client sa raison d'être.

Guidée par quatre valeurs regroupant qualité, innovation, accessibilité et orientation client, Méditel privilégie la transparence et joue pleinement son rôle d'entreprise citoyenne au service de tous les marocains. C'est en adoptant le réflexe client que Méditel s'est assuré d'une



présence solide et durable sur le marché. Pour doter ses produits et services d'une grande performance, la marque, symbole de fiabilité et d'originalité, s'adapte parfaitement à la réalité du marché. L'amélioration continue de la démarche qualité à travers la recherche permanente de l'excellence est l'une des bases décisives du développement futur et de la compétitivité de l'entreprise.

[www.meditel.ma](http://www.meditel.ma)



## Les petites choses que vous ignorez sur Méditel

Méditel a investi 4 milliards de dirhams pour la période 2001-2005 à répartir entre les services: fixe, mobile et Internet.

Pour consolider ses canaux de distribution, Méditel a pu ouvrir dès ses débuts plus de 1.100 points de ventes et plus de 6.000 points de recharge.

Méditel a été à l'origine de la création d'un centre d'appel avec plus de 1.000 positions et de plus de 50 entreprises gravitant autour d'elle, dont Eho, Mobiphone, Aloha, mobile.com, Avephone, Makro, Komtel, Comptoir de L'Electromanager, Bestmark...

e-payment, c'est la possibilité de payer ses factures Méditel et faire des dépôts à partir d'un GAB.

Les clients Médijahiz peuvent garder leur ligne et bénéficier des services Méditel même en dehors du territoire marocain grâce au Roaming.

