



# Observatoire des Technologies de l'Information

Etude annuelle – Avril 2013

## Sommaire

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. METHODOLOGIE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ETAT 2012 DES PRINCIPAUX EQUIPEMENTS ET USAGES TICs DU ROYAUME .....</b>	<b>4</b>
3.1. EQUIPEMENT ET USAGES DES INDIVIDUS EN TELEPHONIE MOBILE .....	4
3.1.1. <i>La pénétration du mobile chez les individus poursuit sa progression et atteint 92% en 2011</i> .....	4
3.1.2. <i>L'équipement en smartphone affiche une forte progression</i> .....	4
3.1.3. <i>Le multi-équipement diminue légèrement : 1,15 lignes mobiles par individu équipé</i> .....	5
3.2. EQUIPEMENT ET USAGES DES FOYERS EN TELEPHONIE FIXE .....	5
3.2.1. <i>L'équipement en fixe continue sa régression tirée par la baisse de la mobilité restreinte</i> .....	5
3.2.2. <i>La substitution par le téléphone mobile explique ce recul</i> .....	6
3.2.3. <i>L'usage d'Internet est le principal facteur d'équipement pour une partie des ménages</i> .....	7
3.3. EQUIPEMENT DES MENAGES EN ORDINATEURS.....	7
3.3.1. <i>La pénétration de l'ordinateur dans les foyers est en forte progression : 43% en 2011</i> .....	7
3.3.2. <i>Les ménages équipés déclarent posséder en moyenne 1,4 ordinateurs</i> .....	7
3.3.3. <i>Forte progression des tablettes qui atteignent 7% du parc en 2012</i> .....	8
3.3.4. <i>Les ventes d'ordinateurs et de tablettes devraient encore progresser en 2013</i> .....	8
3.3.5. <i>Le prix d'achat constitue un frein à l'achat moins important que les années précédentes</i> .....	8
3.4. ACCES DES MENAGES A L'INTERNET .....	9
3.4.1. <i>39% des foyers marocains sont connectés à Internet</i> .....	9
3.4.2. <i>Le marché de l'accès à Internet se développe principalement grâce à la 3G</i> .....	9
3.4.3. <i>Le manque d'utilité et les considérations économiques restent les principaux freins à l'équipement</i> .....	10
3.5. USAGES DE L'INTERNET .....	10
3.5.1. <i>Plus de la moitié des personnes équipées se connectent tous les jours</i> .....	10
3.5.2. <i>86% des marocains connectés à Internet déclarent être membres d'un réseau social</i> .....	11
<b>4. NOUVEAUX SERVICES .....</b>	<b>11</b>
4.1. E-COMMERCE .....	11
4.1.1. <i>Plus de ~300.000 internautes ont acheté en ligne en 2012, deux fois plus qu'en 2011</i> .....	11
4.1.2. <i>Les intentions d'achat en ligne ont significativement augmenté en 2012</i> .....	11
4.1.3. <i>Les produits les plus achetés en ligne sont l'électroménager, les vêtements et le High-tech</i> .....	12
4.2. APPLICATIONS MOBILE ET M-BANKING .....	12
4.2.1. <i>Près de 12% des individus ont utilisé une application mobile en 2012</i> .....	12
4.2.2. <i>Les Apps les plus utilisées concernent la géo-localisation, les réseaux sociaux et les jeux</i> ..	12
4.2.3. <i>A ce jour, seuls 2% des marocains ont été séduits par le service de m-paiement</i> .....	13
4.3. SERVICES E-GOV.....	14
4.3.1. <i>Les marocains reconnaissent aux services E-Gov un gain de temps et de transparence</i> ....	14
4.3.2. <i>Les services E-Gov les plus utilisés sont la demande de documents administratifs et le paiement de factures</i> .....	14
4.3.3. <i>La moitié des individus sont disposés à payer environ 2-5 Dhs par démarche E-Gov</i> .....	14

## 1. Introduction

La neuvième édition de l'enquête nationale sur les TIC au Maroc initiée par l'ANRT a été réalisée dans la continuité des enquêtes précédentes pour permettre une comparaison et un suivi des indicateurs clés.

L'observatoire des technologies de l'information vise à établir une connaissance précise, chiffrée et partagée de l'état de la société de l'information au Maroc. L'objectif de l'observatoire est de :

- Compléter les informations collectées auprès des opérateurs sur le marché des services fixes, mobiles et de l'Internet et traiter les questions d'usage et de comportement vis à vis des TIC afin d'analyser des aspects qualitatifs, tels que les moteurs ou les freins à l'équipement et à l'usage ;
- Favoriser une connaissance précise et chiffrée de l'état et des évolutions de la société de l'information au Maroc ;
- Constituer un support de communication au niveau national ;
- Alimenter les bases de données internationales (UIT, CNUCED, etc.) et servir notamment pour le calcul des indices TIC qui classent les pays par rapport à leur niveau de développement dans le domaine.

La collecte et le suivi année après année d'une batterie d'indicateurs clés TICs permettent à l'ANRT de suivre à la fois les évolutions du marché des télécoms et certaines des mutations en cours au sein de la population marocaine dont les usages se transforment, notamment avec la démocratisation d'Internet.

Grace à cette étude, l'ANRT est ainsi en mesure d'orienter et suivre l'impact des décisions réglementaires et des initiatives gouvernementales qui ont été prises pour soutenir le développement des TICs et renforcer le degré d'usage et d'appropriation de ces technologies par les citoyens.

## 2. Méthodologie

Les études récurrentes menées par l'ANRT permettent de mesurer l'évolution de l'équipement et des usages TICs au sein des ménages marocains.

L'enquête de collecte des indicateurs TIC est conforme aux recommandations internationales du Partenariat sur la Mesure des TIC pour le Développement (UIT, BM, OCDE, Eurostat, etc.).

L'enquête respecte les contraintes suivantes :

- La non-redondance avec les observatoires déjà existants à l'ANRT ;
- La conformité avec les recommandations des organismes internationaux permettant une comparaison pertinente avec d'autres pays.

Cette enquête Résidentiel terrain est une enquête statistique qui a pour objectif de produire les indicateurs nationaux TICs et de mesurer leur évolution.

- **Services TICs concernés:** en cohérence avec les années passées, des indicateurs sont produits pour les 4 services TICs suivants : téléphonie fixe, téléphonie mobile, internet et ordinateur
- **Types d'indicateurs mesurés :** l'enquête terrain collecte des indicateurs d'accès, d'équipement, d'usage,

Il s'agit cette année encore d'un sondage réalisé en face à face auprès d'une population cible de marocains âgés de 12 à 65 ans, représentative des diversités sociales et régionales du Maroc. Cette enquête terrain est réalisée dans la continuité des enquêtes précédentes pour permettre une comparaison et un suivi des indicateurs clés.

Cette enquête a été conduite au cours du premier trimestre de l'année 2013 sur un format et avec des caractéristiques similaires aux années précédentes ; des améliorations ont également été apportées cette année afin de tenter d'améliorer la représentativité de l'échantillon.

Des questions spécifiques ont de plus été ajoutées afin de permettre une analyse sur certains nouveaux usages Internet (E-commerce, E-Gov, Applications mobile, etc).

La population cible de l'enquête "Particuliers" est constituée des personnes âgées de 12 à 65 ans vivant en milieu urbain ou rural électrifié (97,7% des localités en milieu rural sont électrifiées selon l'ONEE).

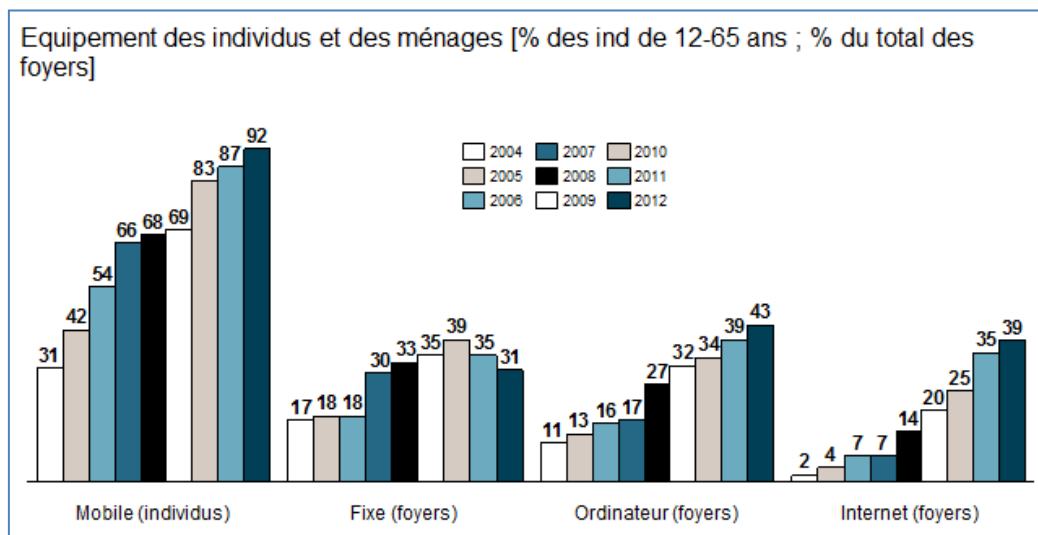
La base de référence pour la population à étudier a été établie conformément au recensement 2004 et aux projections pour 2012 réalisées par le Haut Commissariat au Plan (HCP).

Les questionnaires ont été administrés en face à face, durant la période comprise entre le 08 janvier et le 22 février 2013.

### 3. Etat 2012 des principaux équipements et usages TICs du Royaume

Les résultats de l'enquête 2012 confirment les tendances observées les années précédentes et mettent également en évidence des points d'inflexion dans l'équipement et l'usage des TICs par les particuliers.

Hormis pour le fixe qui continue sa régression cette année avec un recul de la mobilité restreinte, les taux d'équipement ont tous progressé ces dernières années et les évolutions sont positives sur 2011- 2012 :

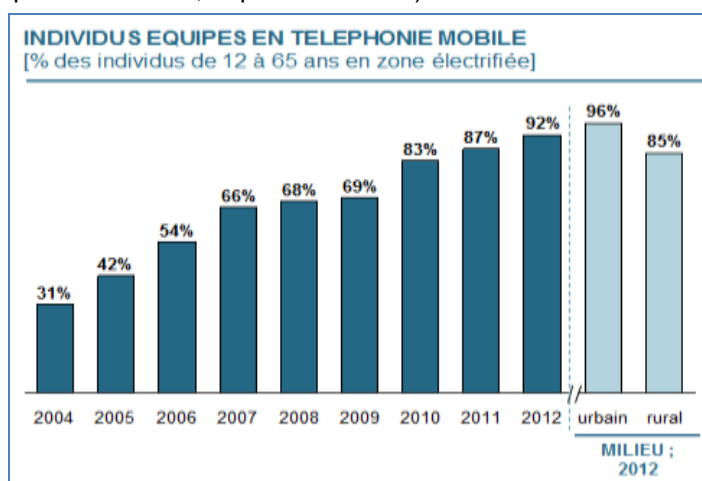


#### 3.1. Equipement et usages des individus en téléphonie mobile

##### 3.1.1. La pénétration du mobile chez les individus poursuit sa progression et atteint 92% en 2012

Après un bond de 14 points entre 2009 et 2010, la pénétration du téléphone mobile chez les individus a continué sa progression, plus lentement, pour atteindre 87% en 2011 puis 92% en 2012 (+5 points entre 2011 et 2012).

Un écart important de 11 points reste à constater entre les milieux urbains et ruraux, mais celui-ci se restreint peu à peu (14 points en 2011 ; 16 points en 2010).



##### 3.1.2. L'équipement en smartphone affiche une forte progression

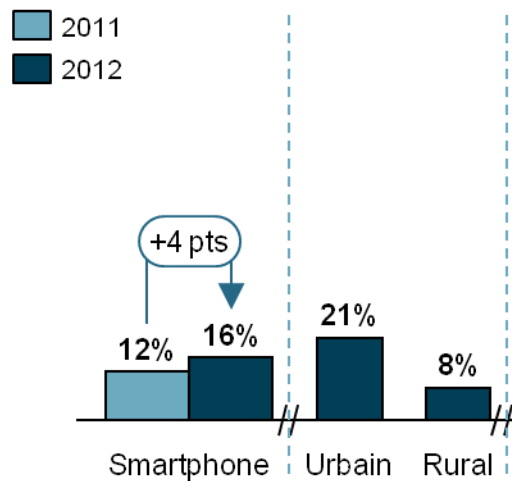
L'équipement en smartphone affiche une belle progression cette année (+30%). En 2012, 16% des individus équipés en mobile en disposent, ce qui correspond à un parc estimé de 3,6 million de terminaux.

Les individus en zone urbaine sont mieux équipés que ceux en zone rurale, avec un écart important de 13 points.

Les ventes de smartphones devraient encore progresser en 2013 avec des intentions d'équipement relativement élevées. Plus de 20% des individus non-équipés déclarent vouloir s'équiper dans les 12 mois.

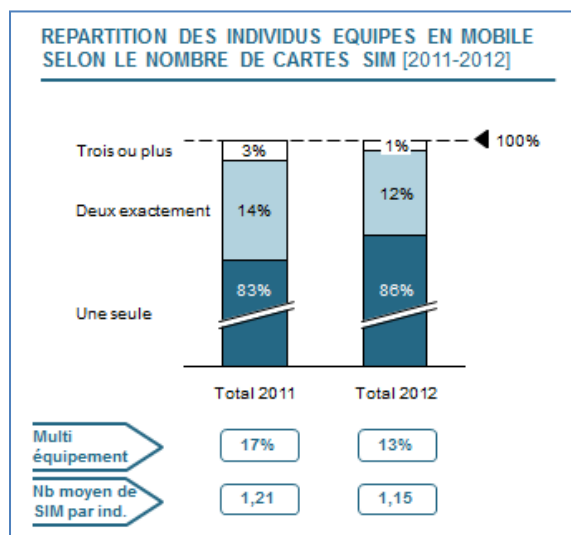
## INDIVIDUS EQUIPES EN SMARTPHONE

[% des individus de 12 à 65 ans en z.e. équipés en mobile]



### 3.1.3. Le multi-équipement diminue légèrement : 1,15 lignes mobiles par individu équipé

En 2012, près de 13% des individus équipés en mobile sont multi-équipés, avec en général deux mobiles. Au global, les individus équipés en mobile possèdent en moyenne 1,15 cartes SIM chacun en baisse par rapport à 2011 (1,21 cartes SIM par individu équipé).



Le multi équipement est le plus souvent dû à une volonté d'optimiser sa facture téléphonique totale en profitant d'offres promotionnelles et en bénéficiant des meilleurs tarifs de chaque ligne.

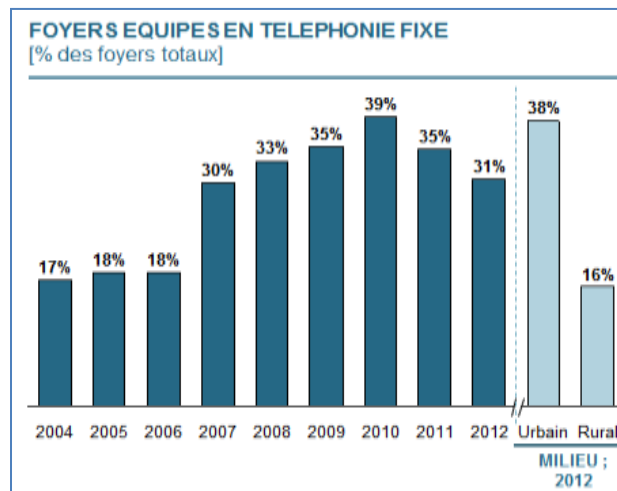
## 3.2. Equipement et usages des foyers en téléphonie fixe

### 3.2.1. L'équipement en fixe continue sa régression tirée par la baisse de la mobilité restreinte

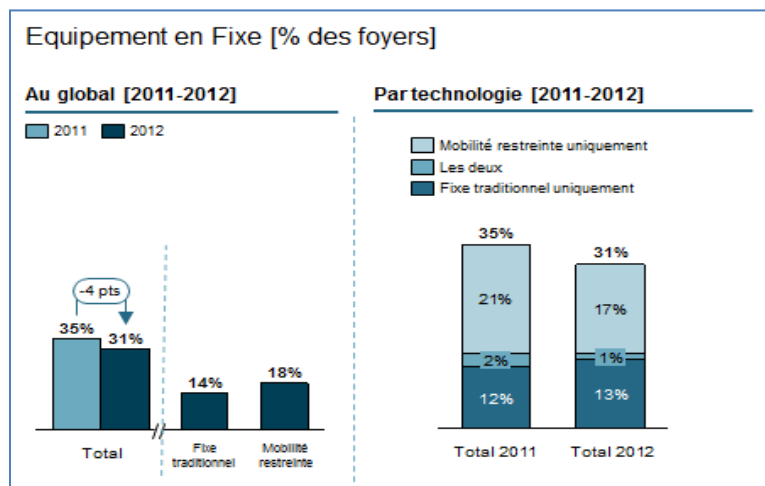
L'équipement en téléphonie fixe avait connu un très fort accroissement en 2007, en partie en raison de l'arrivée des nouvelles offres de téléphonie fixe à mobilité restreinte, lancées par le nouvel opérateur.

Après cette hausse importante, la croissance de la pénétration des lignes fixes au niveau des ménages s'est ralentie entre 2007 et 2010, progressant respectivement de +2 à +4 points par an.

En hausse constante jusqu'en 2010, le taux d'équipement des ménages marocains en téléphonie fixe a connu en 2011 une première baisse de 4 points par rapport à 2010 puis une nouvelle baisse de 4 points en 2012 pour atteindre un taux d'équipement de 31%.

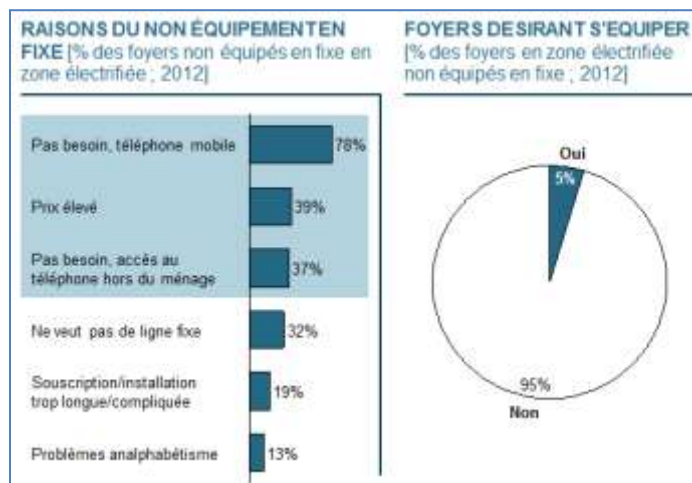


Le recul du fixe est de nouveau tiré par celui de la mobilité restreinte qui est présente dans 18% des foyers en 2012, en large recul par rapport à 2011 (23%). L'équipement en téléphonie fixe traditionnelle croît légèrement sur la période, tiré par l'équipement en Internet fixe ADSL.



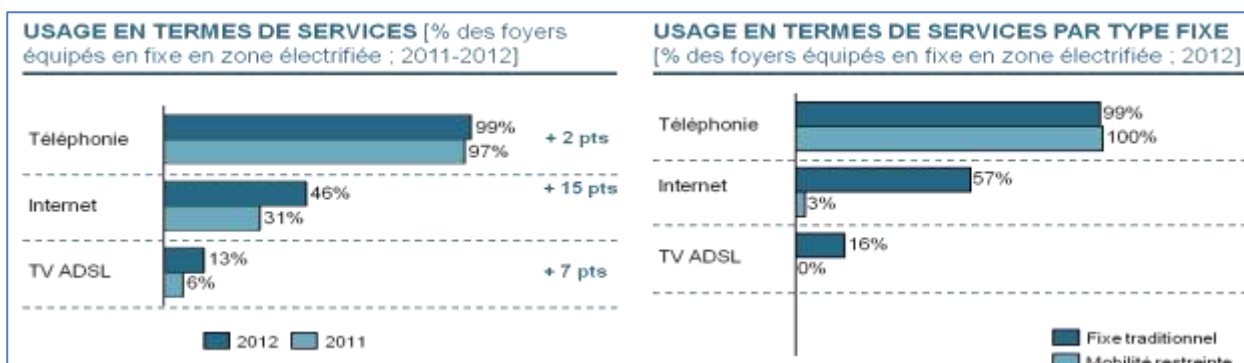
### 3.2.2. La substitution par le téléphone mobile explique ce recul

La substitution fixe-mobile diminue fortement le besoin de disposer d'une ligne téléphonique fixe. Seuls 5% des foyers non-équipés envisagent de s'équiper dans les 12 prochains mois, contre 8% en 2011.



### 3.2.3. L'usage d'Internet est le principal facteur d'équipement pour une partie des ménages

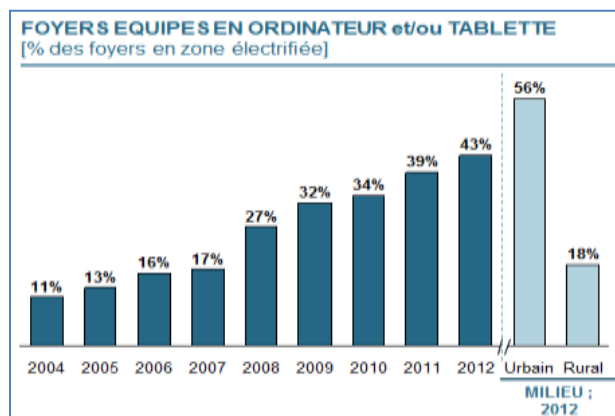
L'équipement en ligne fixe est avant tout centré sur la téléphonie tout en étant tiré par la progression de la demande en Internet fixe. En effet, l'Internet haut débit fixe par ADSL est un facteur d'équipement qui gagne en importance et concerne 57% des foyers équipés en ligne fixe traditionnelle.



### 3.3. Equipement des ménages en ordinateurs

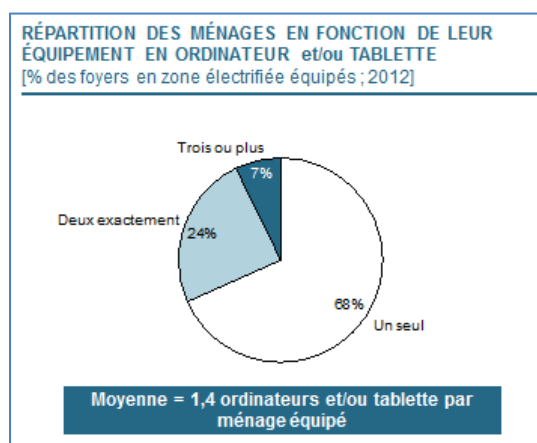
#### 3.3.1. La pénétration de l'ordinateur dans les foyers est en forte progression : 43% en 2011

Le taux d'équipement en micro-ordinateur à domicile atteint désormais 43% (soit 4 points de plus qu'en 2011 et 32 de plus par rapport à 2004). Bien que l'équipement semble se démocratiser, les zones urbaines sont toujours beaucoup plus équipées que les zones rurales, avec un différentiel de 38 points qui se réduit à nouveau d'un point cette année. L'équipement des foyers en ordinateur est très variable selon la CSP et le milieu, les CSP supérieurs et les foyers urbains étant plus équipés.



#### 3.3.2. Les ménages équipés déclarent posséder en moyenne 1,4 ordinateurs

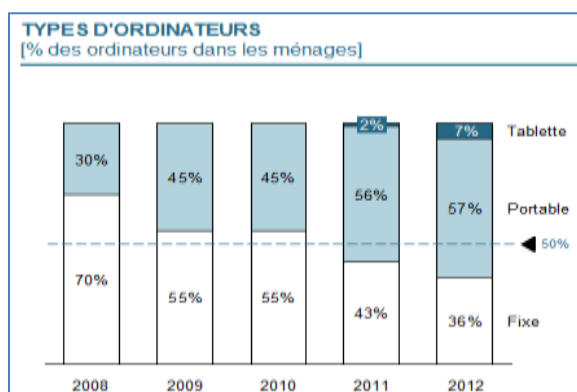
24% des foyers marocains équipés ont 2 ordinateurs et 7% des foyers équipés ont 3 ordinateurs ou plus. Au total 31% des foyers sont multi-équipés et en moyenne les ménages équipés possèdent 1,4 ordinateurs.



### 3.3.3. Forte progression des tablettes qui atteignent 7% du parc en 2012

Si la part des ordinateurs portables dans les foyers marocains s'était stabilisée entre 2009 et 2010, le recul de l'ordinateur fixe au profit du portable a repris en 2011. Le portable est de plus en plus présent dans les foyers : 57% de l'équipement en 2012 contre 56% en 2011 et 45% en 2010.

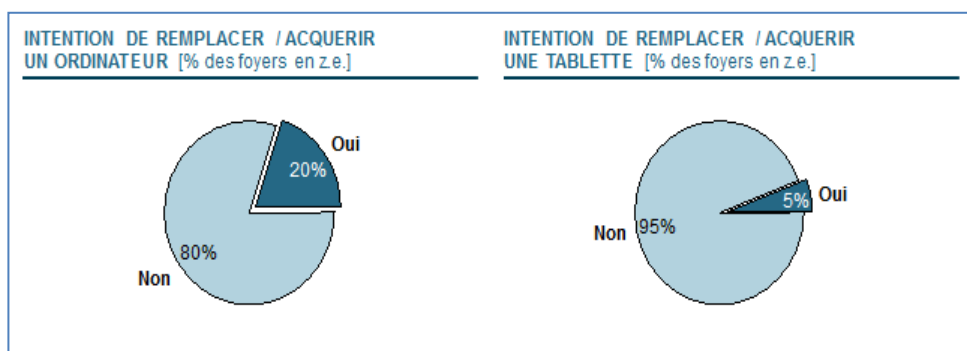
Les tablettes font leur apparition en 2011, leur croissance est assez rapide pour atteindre 7% du parc résidentiel d'ordinateurs en 2012.



### 3.3.4. Les ventes d'ordinateurs et de tablettes devraient encore progresser en 2013

Sur une base de 6,76 millions de foyers marocains en 2012, le parc d'ordinateurs utilisés par les particuliers est estimé à 4,058 millions d'unités. Au total, près de 2,9 millions de foyers sont équipés d'un ordinateur et/ou tablette (~43% des foyers en zone électrifiée) dont 300 000 foyers environ sont équipés d'une tablette (4,5% des foyers en zone électrifiée)

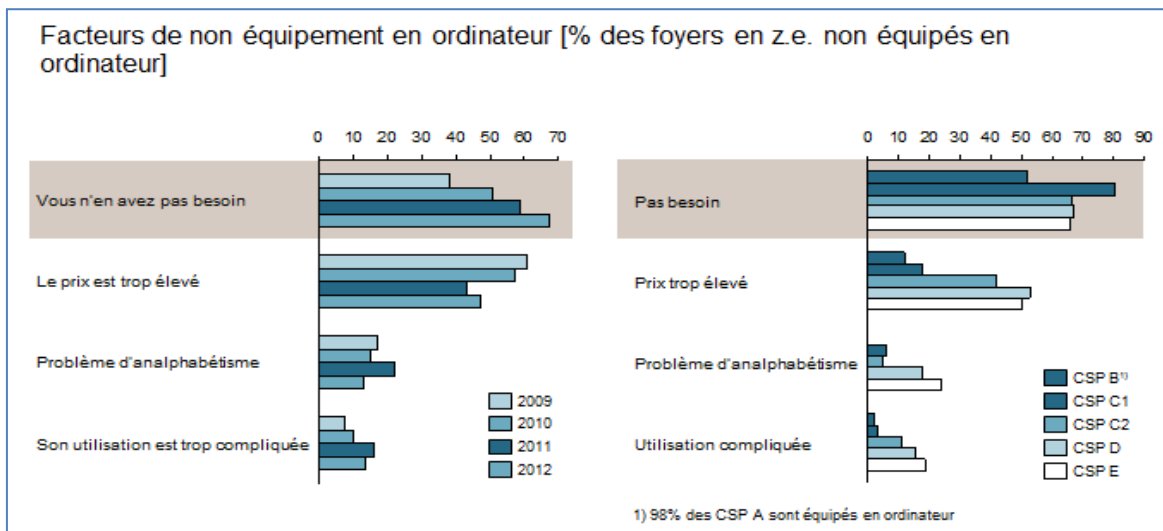
L'équipement en ordinateur personnel et en tablette est amené à fortement progresser dans les années à venir. Près d'un foyer marocain sur cinq (20%) a l'intention d'acquérir ou de remplacer un ordinateur et 5% des foyers manifestent l'envie d'acquérir une tablette.



### 3.3.5. Le prix constitue un frein moins important que les années précédentes à l'achat d'un ordinateur

Comme en 2011 et contrairement à 2010, le principal frein à l'achat d'un ordinateur en 2012 n'est plus le prix trop élevé, mais le manque de besoin. Si l'absence de besoin ressenti est le principal facteur de non équipement de toutes les CSP, le facteur prix est, de manière assez logique, retenu par les CSP inférieures. Pour une part importante des foyers marocains, et en particulier dans les CSP inférieures, la complexité d'utilisation ou l'analphabétisme restent également un frein à l'équipement.

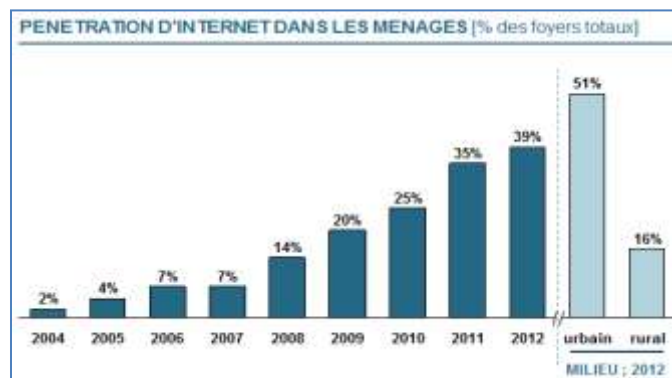




### 3.4. Accès des ménages à l'Internet

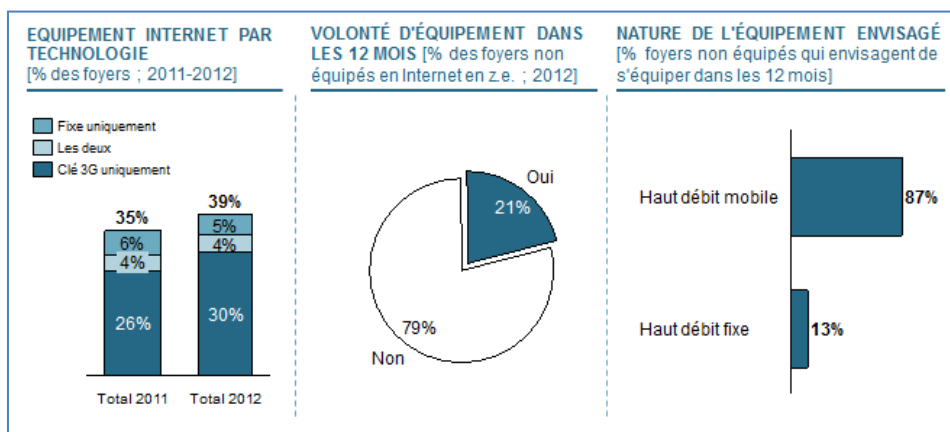
#### 3.4.1. 39% des foyers marocains sont connectés à Internet

39% des foyers marocains disposent d'une connexion Internet, le taux de pénétration a augmenté rapidement depuis 2008 puisqu'il était alors de 14%. La progression constante de la diffusion d'Internet n'empêche pas à un certain nombre d'inégalités de perdurer : la disparité entre zone rurale et zone urbaine reste forte.



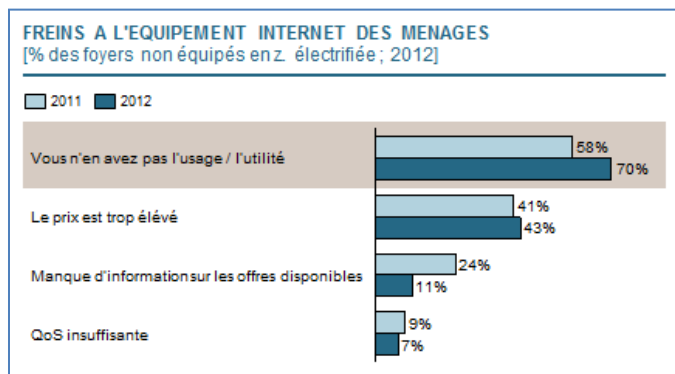
#### 3.4.2. Le marché de l'accès à Internet se développe principalement grâce à la 3G

Le succès des clés 3G a participé à la démocratisation de l'accès à Internet. En 2012, 30% des foyers se connectent à Internet uniquement avec leurs clés 3G alors que 5% n'utilisent que l'Internet fixe et 4% les deux. L'équipement en Internet va continuer de progresser en 2013, 21% des foyers non-équipés en 2012 ont l'intention de s'équiper dans les 12 prochains mois, notamment en clés 3G (87% d'entre eux).



### 3.4.3. Le manque d'utilité et les considérations économiques restent les principaux freins à l'équipement

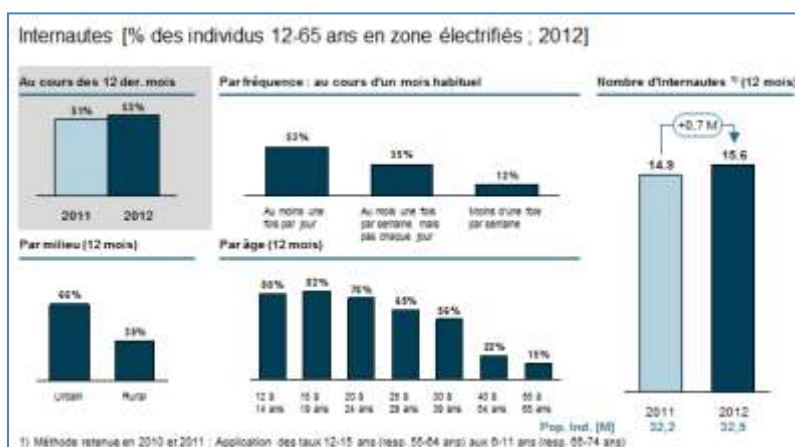
61% des foyers marocains ne sont pas équipés d'Internet aujourd'hui. Les principales raisons de non-équipement en Internet sont les mêmes que celles de non-équipement en ordinateur à savoir le manque de besoin et le prix trop élevé. Il convient de noter que les deux principaux freins liés au manque de besoin et au prix élevé gagnent respectivement 12 et 2 point car la part d'analphabètes et des CSP les plus basses augmente dans la base des non-équipés. Le manque d'information et la QoS sont des freins marginaux et en retrait qui ne touchent que ~10% des non-équipés.



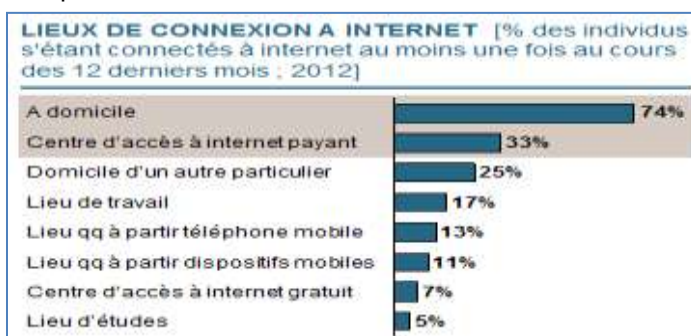
## 3.5. Usages de l'Internet

### 3.5.1. Plus de la moitié des personnes équipées se connectent tous les jours

Le Maroc compte 15,6 millions d'Internautes en 2012, près de 700.000 de plus qu'en 2011. Les connexions annuelles et mensuelles se sont avérées stables entre 2009 et 2010 alors que l'usage quotidien augmente. En moyenne, en 2012, 53% des internautes marocains se sont connectés tous les jours et 35% au moins une fois par semaine. L'usage de plus en plus fréquent d'Internet s'explique en partie par un équipement à domicile plus important et un moindre usage de l'accès hors domicile. L'âge et la localisation géographique continuent à influencer grandement sur les pratiques de connexion.



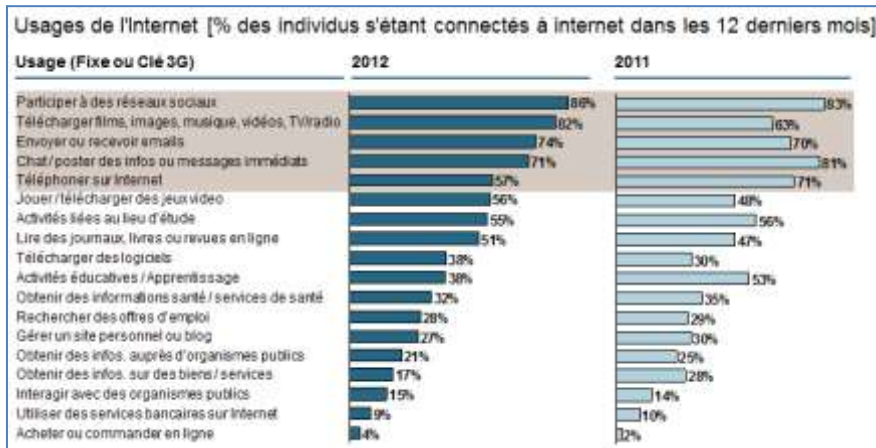
Les cybercafés restent le principal lieu de connexion hors domicile avec 33% des connexions, devant le domicile d'un autre particulier à 25%. Plus des deux tiers des internautes passent entre 30 min et 2h sur Internet par jour, en grande partie sur les réseaux sociaux et les sites d'information.



### 3.5.2. 86% des marocains connectés à Internet déclarent être membres d'un réseau social

Les réseaux sociaux sont le premier usage Internet des marocains, 86% des individus s'étant connectés à Internet dans les 12 derniers mois y participent.

D'une manière générale Internet semble d'abord être perçu comme un moyen de communication, puisque en dehors des réseaux sociaux les activités privilégiées sont le téléchargement de contenus via Internet, les messages immédiats, le téléphone via Internet et l'envoi de mails.



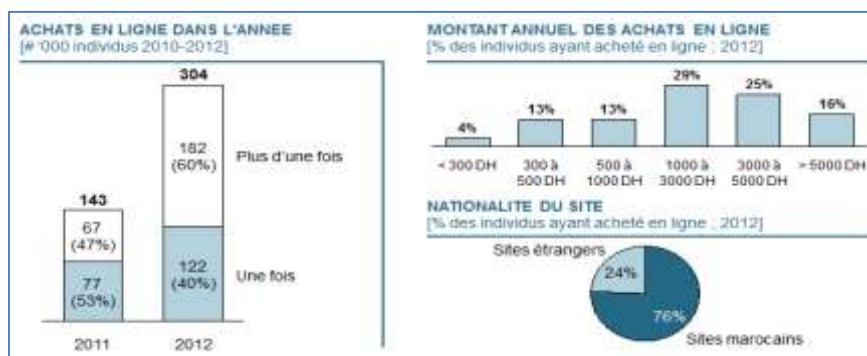
## 4. Nouveaux services

### 4.1. E-commerce

#### 4.1.1. Plus de ~300.000 internautes ont acheté en ligne en 2012, deux fois plus qu'en 2011

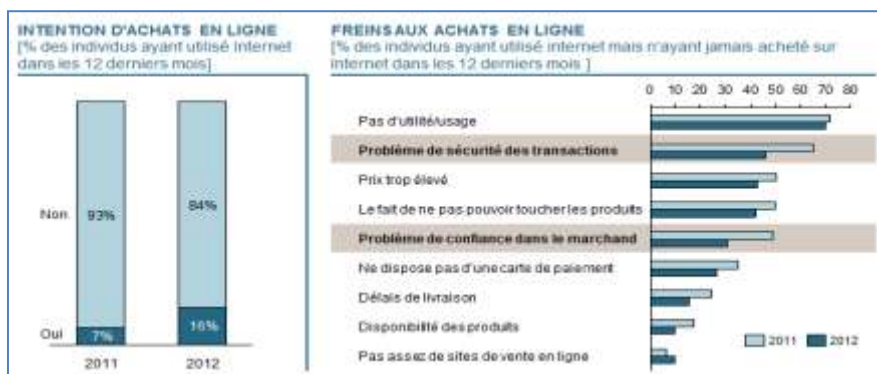
Près de 300.000 d'internautes ont acheté en ligne en 2012, soit deux fois plus qu'en 2011. Parmi ces e-consommateurs, il est à noter la forte progression des internautes ayant acheté plusieurs fois dans l'année (60% en 2012 versus 47% en 2011).

Plus de la moitié des individus ayant acheté en ligne en 2012 ont dépensé entre 1000 et 5000 Dhs sur Internet au cours de l'année. Près de trois quart d'entre eux ont effectué leurs achats sur des sites marocains.



#### 4.1.2. Les intentions d'achat en ligne ont significativement augmenté en 2012

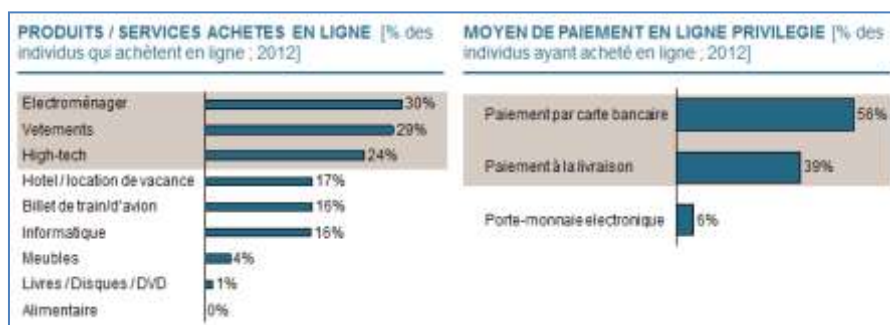
Les intentions d'achat en ligne ont augmenté de 9 points entre 2011 et 2012 passant de 7% à 16% des individus utilisant internet. Cette augmentation s'explique en particulier par l'amélioration de la confiance envers les e-commerçants et de la sécurité des transactions en ligne.



#### 4.1.3. Les produits les plus achetés en ligne sont l'électroménager, les vêtements et le High-tech

Les produits les plus achetés en ligne sont les produits d'électroménager (30% des individus ayant acheté en ligne), de high-tech (24%) et les produits d'habillement et de mode (29%). Les produits culturels et alimentaires arrivent en bas du tableau.

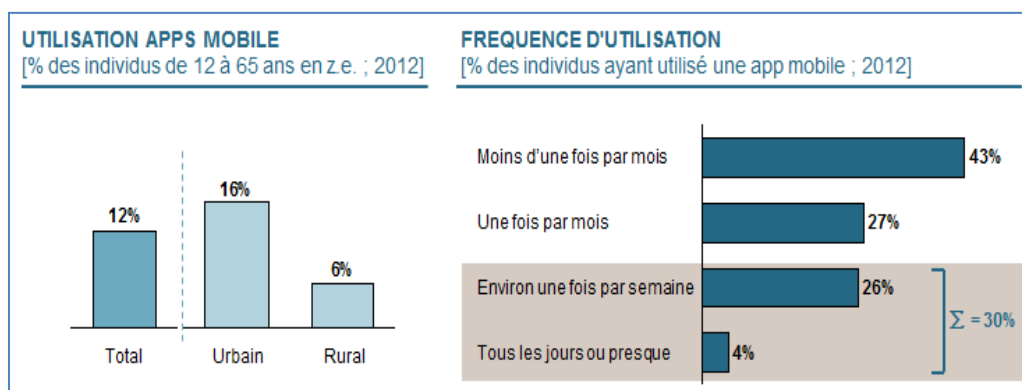
Concernant les modes de paiement, le paiement par carte bancaire est privilégié par 56% des e-consommateurs contre 40% pour le paiement à la livraison. L'utilisation d'un porte-monnaie électronique reste marginale avec seulement 6% des e-consommateurs.



## 4.2. Applications mobile et M-banking

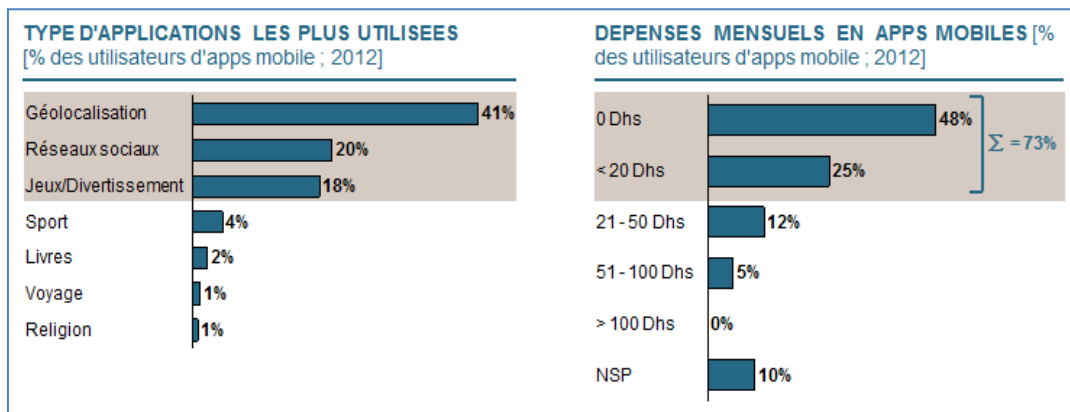
### 4.2.1. Près de 12% des individus ont utilisé une application mobile en 2012

Près de 12% des individus ont utilisé des applications mobiles au cours des 12 derniers mois avec ~30% qui en ont un usage hebdomadaire. L' écart d'utilisation entre les milieux ruraux et urbains représente 10 points avec 16% en milieu urbain et 6% en milieu rural.



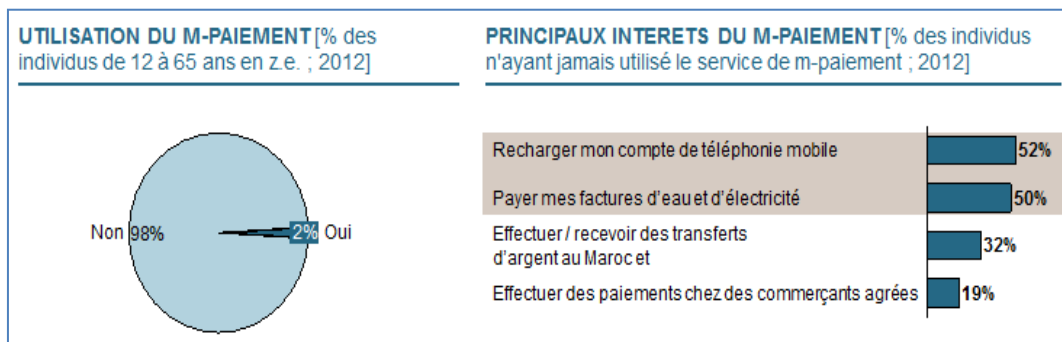
### 4.2.2. Les applications les plus utilisées concernent la géo-localisation, les réseaux sociaux et les jeux

Les applications mobiles les plus utilisés sont les applications de géo-localisation (41%), de réseaux sociaux (10%) et de jeux (18%). Près de la moitié des utilisateurs d'applications mobiles utilise uniquement des applications gratuites et près des trois quarts ont une dépense en applications inférieure à 20 Dhs par mois.



**4.2.3. A ce jour, seuls 2% des marocains ont été séduits par le service de m-paiement**

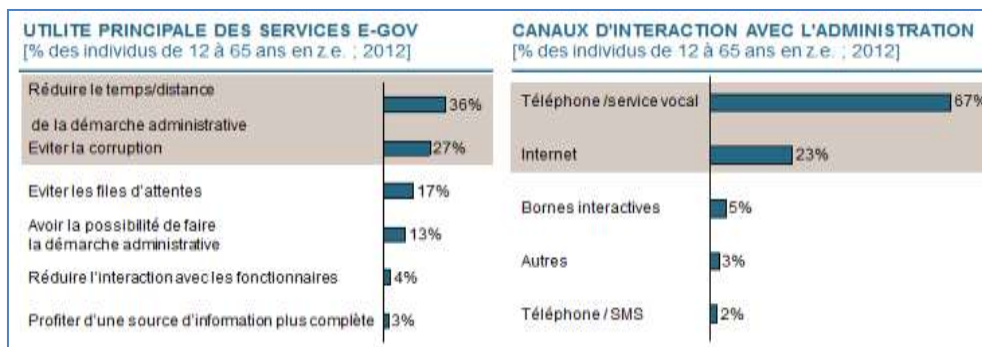
Seul 2% des marocains ont recours à des services de paiement mobile pour effectuer des transferts ou des transactions. Cependant, près de 50% des marocains non-utilisateurs seraient prêt à avoir recours au m-paiement pour payer des factures (eau, électricité) ou pour recharger les comptes mobiles. Le paiement chez des commerçants ne représente quant à lui que 20% des individus.



### 4.3. Services E-Gov

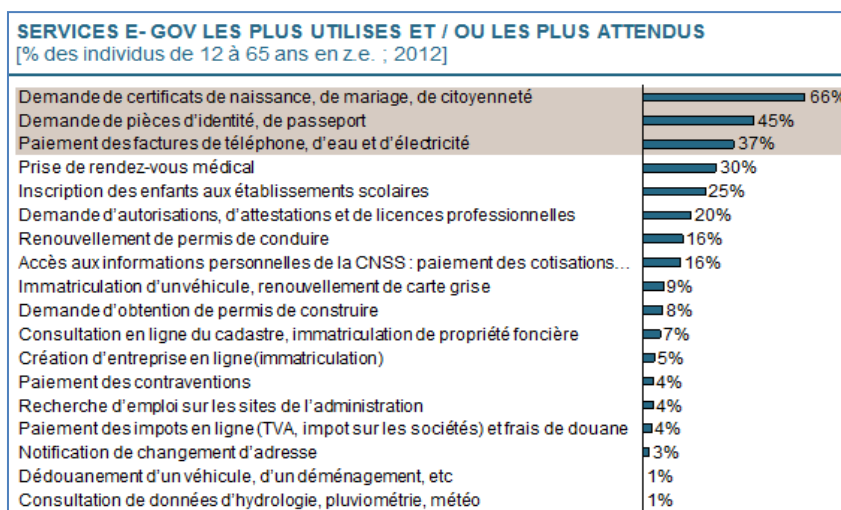
#### 4.3.1. Les marocains reconnaissent aux services E-Gov un gain de temps et de transparence

Les services E-Gov permettent de réduire le temps et la distance nécessaires pour effectuer la démarche administrative pour environ le tiers des individus et d'éviter la corruption pour 27%. Le canal d'interaction avec l'administration le plus préféré par les marocains est le service vocal (via téléphone), internet arrive en deuxième position des canaux d'interactions privilégiés avec l'administration avec 23% des individus.



#### 4.3.2. Les services E-Gov les plus utilisés sont la demande de documents administratifs et le paiement de factures

Plus de 45% des individus utilisent et/ou souhaitent utiliser les services E-Gov pour effectuer des demandes de documents administratifs (acte de naissance, passeport...) et près de 30% pour payer des factures. Les services E-Gov pour les entreprises (création d'entreprise, paiement des impôts) sont très peu utilisés/ attendus par les citoyens et ne séduisent que 5-10% des individus.



#### 4.3.3. La moitié des individus sont disposés à payer environ 2-5 Dhs par démarche E-Gov

Près de la moitié des individus est prête à payer pour bénéficier des services E-Gov et près de 56% de ces individus sont disposés à payer entre 2 et 5 Dhs par opération. Seuls 2% des individus sont prêts à payer plus de 20 Dhs pour bénéficier d'un service E-Gov.

