



agence nationale de réglementation
des télécommunications
الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات

**ENQUETE DE COLLECTE
DES INDICATEURS TIC AUPRES
DES MENAGES ET DES INDIVIDUS
AU NIVEAU NATIONAL
AU TITRE DE L'ANNEE 2019**

Synthèse des résultats

Sommaire

A Contexte

B Cadre méthodologique

C Synthèse des résultats

D Résultats Ménages

E Résultats Individus

Sommaire

A Contexte

B Cadre méthodologique

C Synthèse des résultats

D Résultats Ménages

E Résultats Individus

IMPORTANT :

- ❑ Cette enquête a comme période de référence «l'année 2019» et s'est déroulée sur le terrain jusqu'à fin février 2020. Elle ne tient pas compte de la pandémie «COVID-19». Néanmoins, ses résultats ne devraient pas être défavorablement impactés dans la mesure où le recours aux TIC durant cette pandémie a été élevé.
- ❑ Cependant, il ne serait pas aisé de procéder à des corrections des différents indicateurs pour tenir compte des effets «COVID-19». En conséquence, il a été recommandé de n'apporter aucune «*correction ou mise à jour statistique*» aux données relevées en février 2020 et d'apprécier, si besoin, les éventuels effets COVID-19 au cours d'une prochaine enquête.

Sommaire

A Contexte

B Cadre méthodologique

C Synthèse des résultats

D Résultats Ménages

E Résultats Individus

Une enquête probabiliste ciblant plus de 3840 ménages et 3840 individus



Population cible

- Les populations ciblées par l'enquête sont les ménages résidant en milieu urbain et rural dans les 12 régions du Royaume et les individus âgés de 5 ans et plus.
- **3840** ménages ciblés.
- **3840** individus ciblés.



Population de référence et champ de l'enquête

L'échantillon est tiré de manière aléatoire à partir L'échantillon-Maître (EM) le plus récent élaboré par le HCP en 2015 à partir des résultats du Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH) de 2014

Champ de l'enquête : représentativité nationale sur les 12 Régions du Royaume



Période de réalisation

- L'enquête a été réalisée avant l'avènement de la pandémie COVID-19
- Collecte de données sur le terrain :
Du 30/01/2020 au 29/02/2020



Période de référence

- **Année 2019** pour les équipements et accès aux TIC par **les ménages**.
- **3 derniers mois de l'année 2019** pour l'équipement et l'usage des TIC par les **individus**.

Il s'agit d'un tirage aléatoire stratifié à quatre degrés réalisé par le HCP (stratification par rapport aux strates d'habitat)

1

Premier degré

Tirage de 192 UP
parmi les 4500 UP
formant l'EM.

2

Deuxième degré

Chaque UP
comporte
environ 6 US. Le
plan prévoit, au
deuxième degré,
le choix d'une
US par UP-
échantillon.

3

Troisième degré

Tirage de 20
ménages par
US
sélectionnées
au second
degré

4

Quatrième degré

Enquête d'une
seule personne
âgée à partir de
5 ans par
ménage

Sommaire

A Contexte

B Cadre méthodologique

C Synthèse des résultats

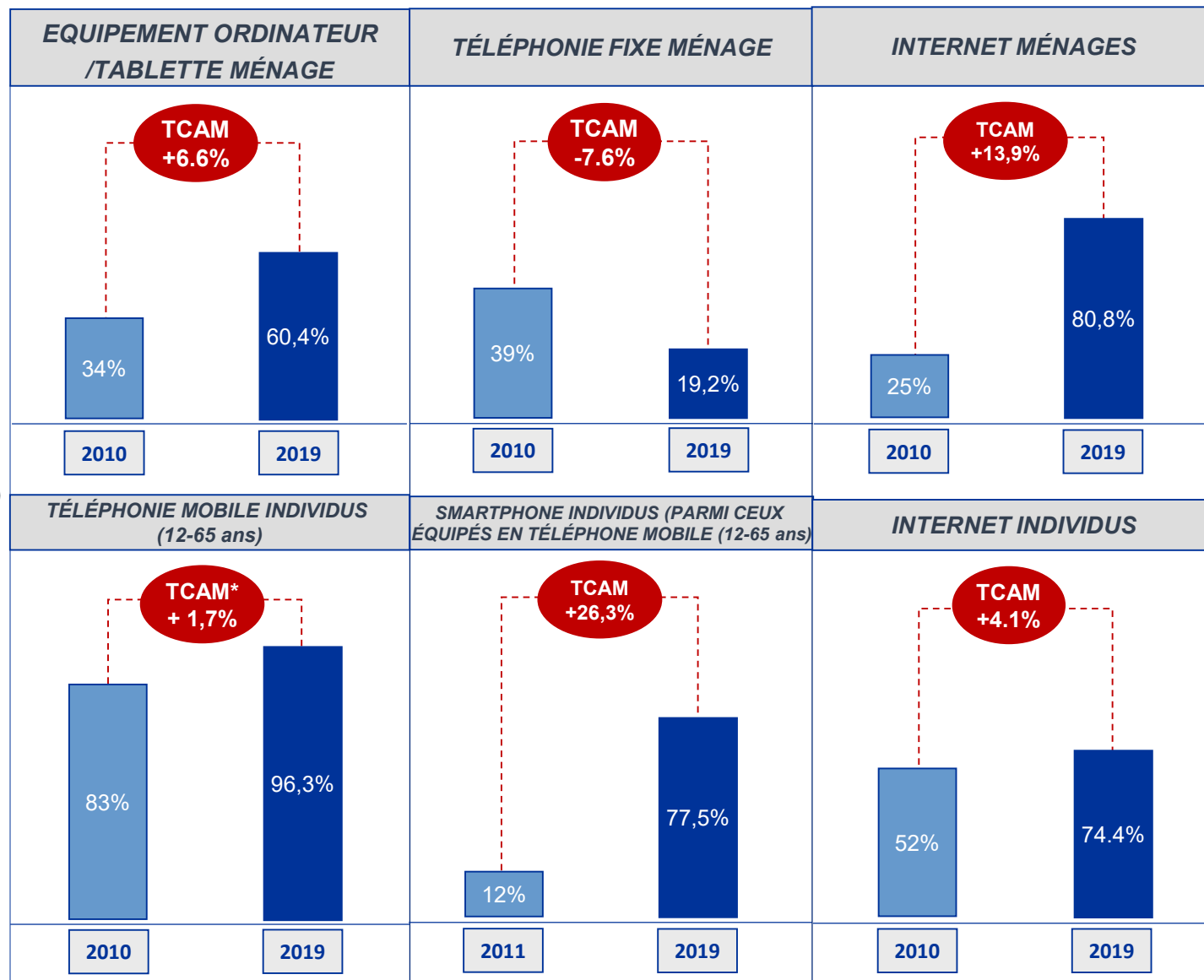
D Résultats Ménages

E Résultats Individus

L'observation des évolutions des différents indicateurs TIC chez les ménages et les individus révèle la forte adoption des TIC dans la société marocaine

Deux paramètres montrent l'importante progression des équipements permettant l'usage d'Internet, à la fois chez les ménages et chez les individus :

- Internet ménages : 14% de croissance moyenne du taux de pénétration sur 9 ans ;
- Smartphone individus : 26,3% de croissance moyenne du taux de pénétration du smartphone sur 9 ans.



Sommaire

A Contexte

B Cadre méthodologique

C Synthèse des résultats

D Résultats Ménages

E Résultats Individus

Sommaire

C Résultats Ménages

1 Téléphonie mobile

2 Téléphonie fixe

3 Ordinateur et tablette

4 Internet

5 Protection des enfants en ligne

Sommaire

C Résultats Ménages

1 Téléphonie mobile

2 Téléphonie fixe

3 Ordinateur et tablette

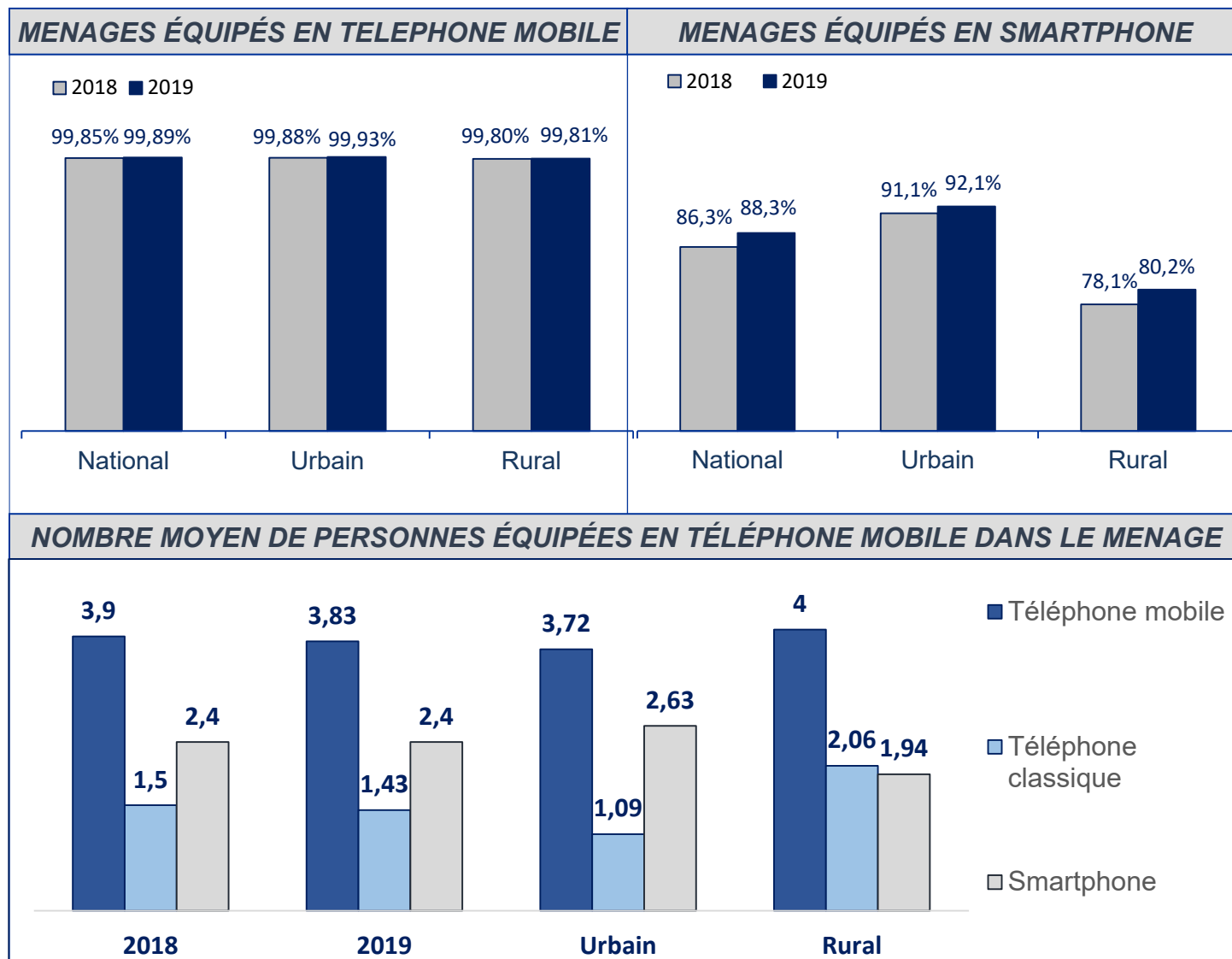
4 Internet

5 Protection des enfants en ligne

Le Smartphone gagne du terrain sur le téléphone classique

En nombre de ménages, on constate le passage qui s'opère de la téléphonie classique vers le smartphone :

- Le nombre de ménages ayant un smartphone a connu une hausse de 7,8%* ;
- En outre, si la hausse tendancielle est assez modeste, c'est en raison de l'allongement de la durée de conservation de son téléphone**.



* A noter que la taille moyenne du ménage a baissé entre 2018 et 2019 passant de 4,38 à 4,32 .

** BayStreet Research estimait qu'en 2014 le cycle de renouvellement des smartphones était de 23 mois. En 2018, il est passé à 31 mois.

Sommaire

C Résultats Ménages

1 Téléphonie mobile

2 Téléphonie fixe

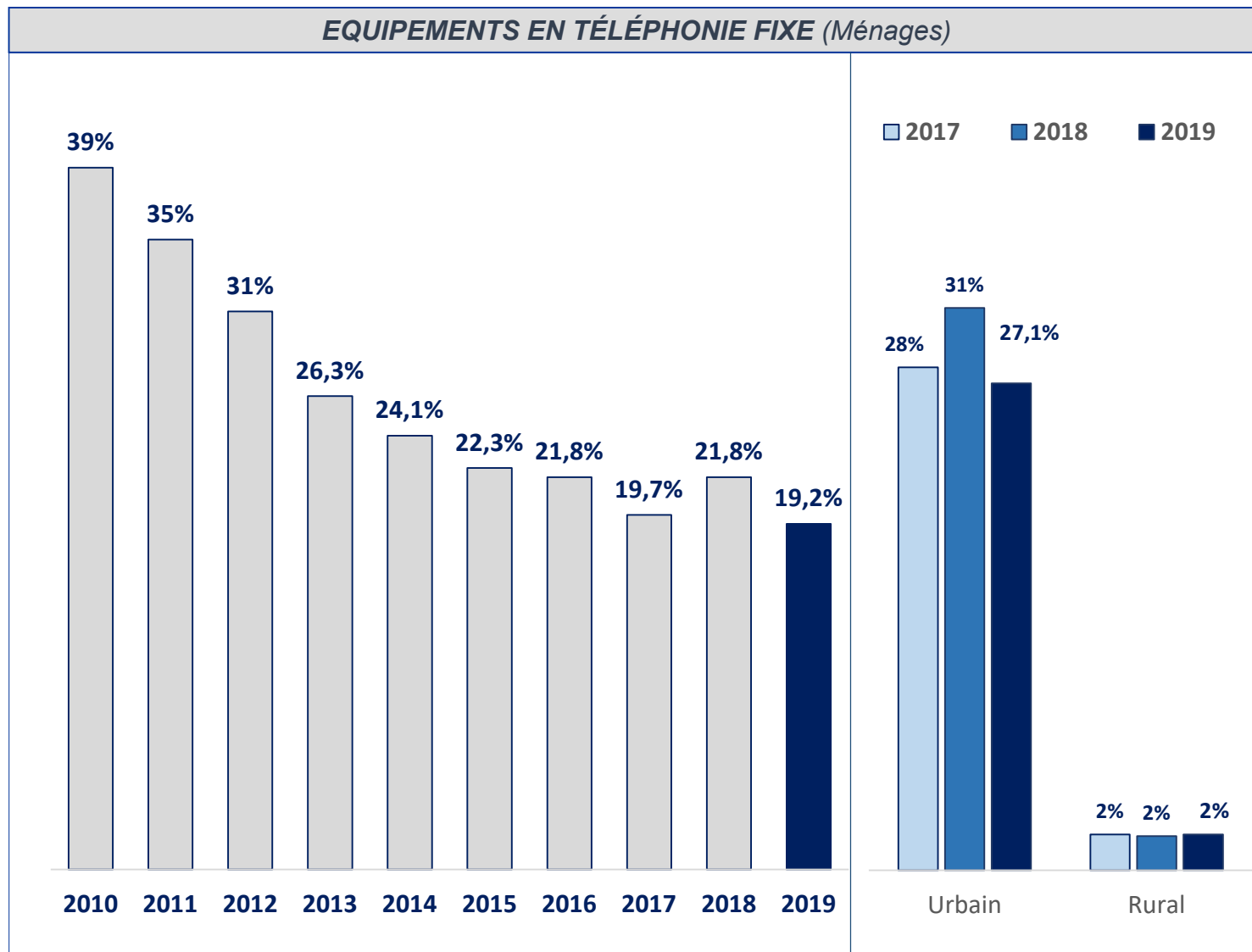
3 Ordinateur et tablette

4 Internet

5 Protection des enfants en ligne

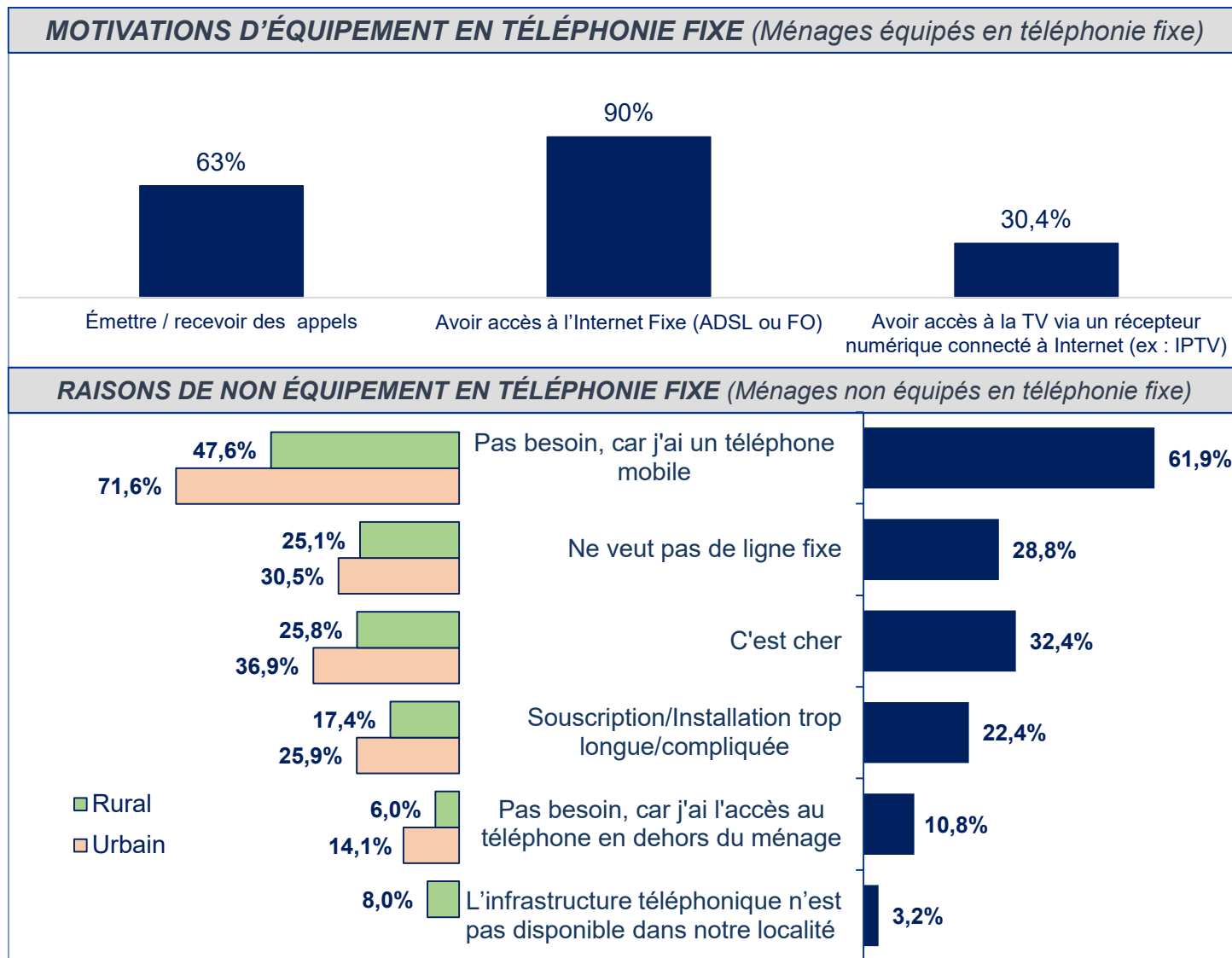
La téléphonie fixe régresse légèrement : une baisse de 2,6 points en 2019

Après une hausse en 2018, la téléphonie fixe connaît une baisse pour s'établir au dessous de l'année 2017.



Pour 9 ménages sur 10 l'accès à Internet est la principale raison d'équipement en téléphone fixe. Le service voix reste important également pour 6 ménages sur 10

- Les ménages qui ne sont pas équipés en ligne fixe se suffisent de disposer d'un téléphone mobile pour 6 sur 10 parmi eux.
- Le facteur coût vient en second avec près du tiers des ménages non équipés.
- Il faut relever que la complexité et la lenteur des procédures d'installation sont dissuasives pour plus d'un ménage sur 5 non équipés en ligne fixe.



Sommaire

C Résultats Ménages

1 Téléphonie mobile

2 Téléphonie fixe

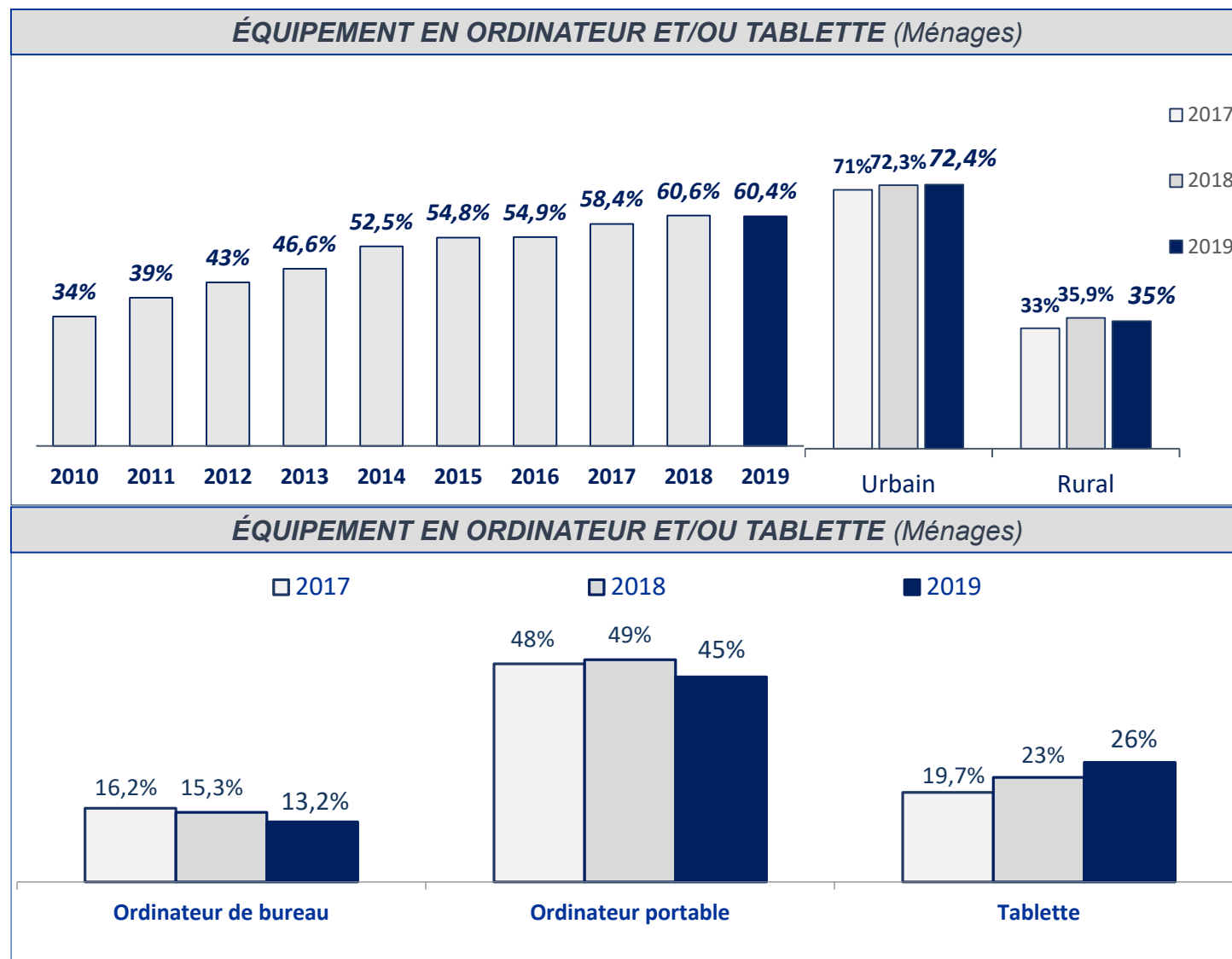
3 Ordinateur et tablette

4 Internet

5 Protection des enfants en ligne

L'équipement en ordinateurs et/ou tablette se stabilise

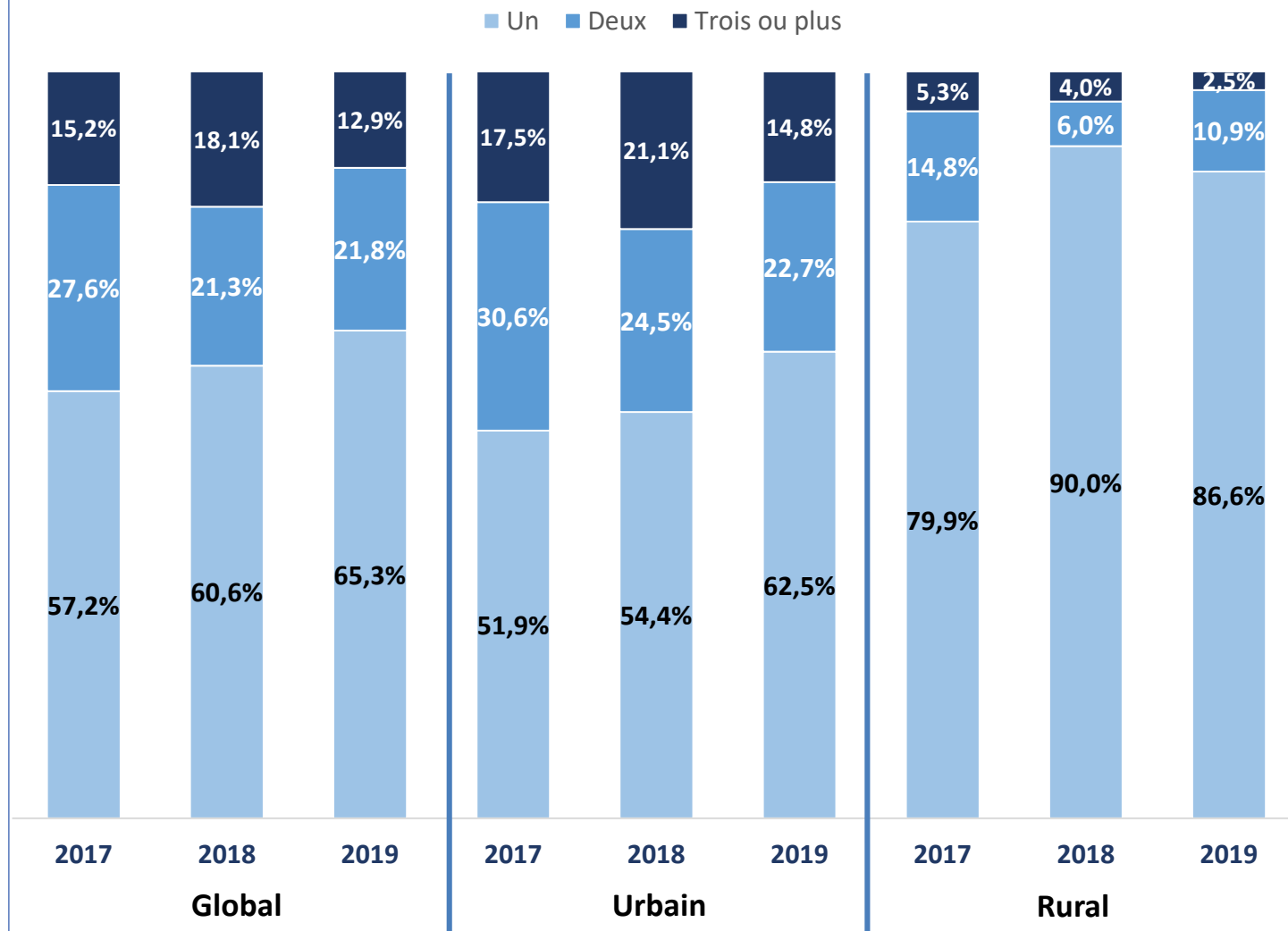
- En nombre de ménages, on observe une baisse pour deux terminaux :
 PC bureau : - 144k
 PC portables : - 238k
- Les tablettes connaissent quant à elle une augmentation : +343k.



Un ménage sur trois équipés dispose de plus d'un terminal (ordinateur ou tablette).

- Le phénomène le plus apparent est que les ménages se délestent des PC au profit des tablettes et des smartphones.
- Ainsi, ce sont près de 200k ménages qui disposent de plus d'un terminal.
- Ceci est confirmé par les substitutions qui ont été opérés entre ces quatre terminaux: Les PC de bureau et PC portables ont baissé par rapport à 2019 alors que les smartphones et les tablettes ont augmenté.

MULTI ÉQUIPEMENT ORDINATEUR OU TABLETTE (Ménages équipés en ordinateur ou tablette)



Sommaire

C Résultats Ménages

1 Téléphonie mobile

2 Téléphonie fixe

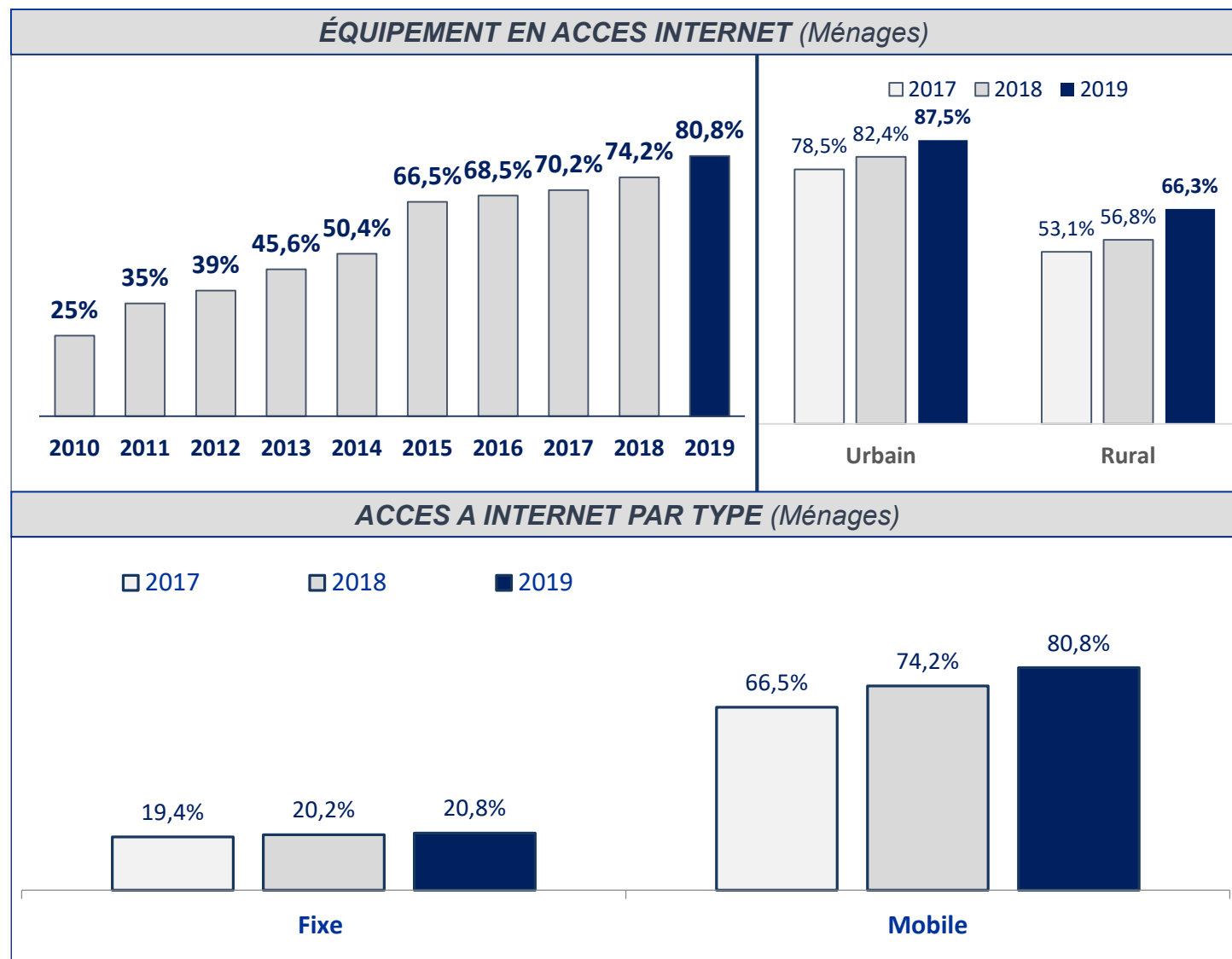
3 Ordinateur et tablette

4 Internet

5 Protection des enfants en ligne

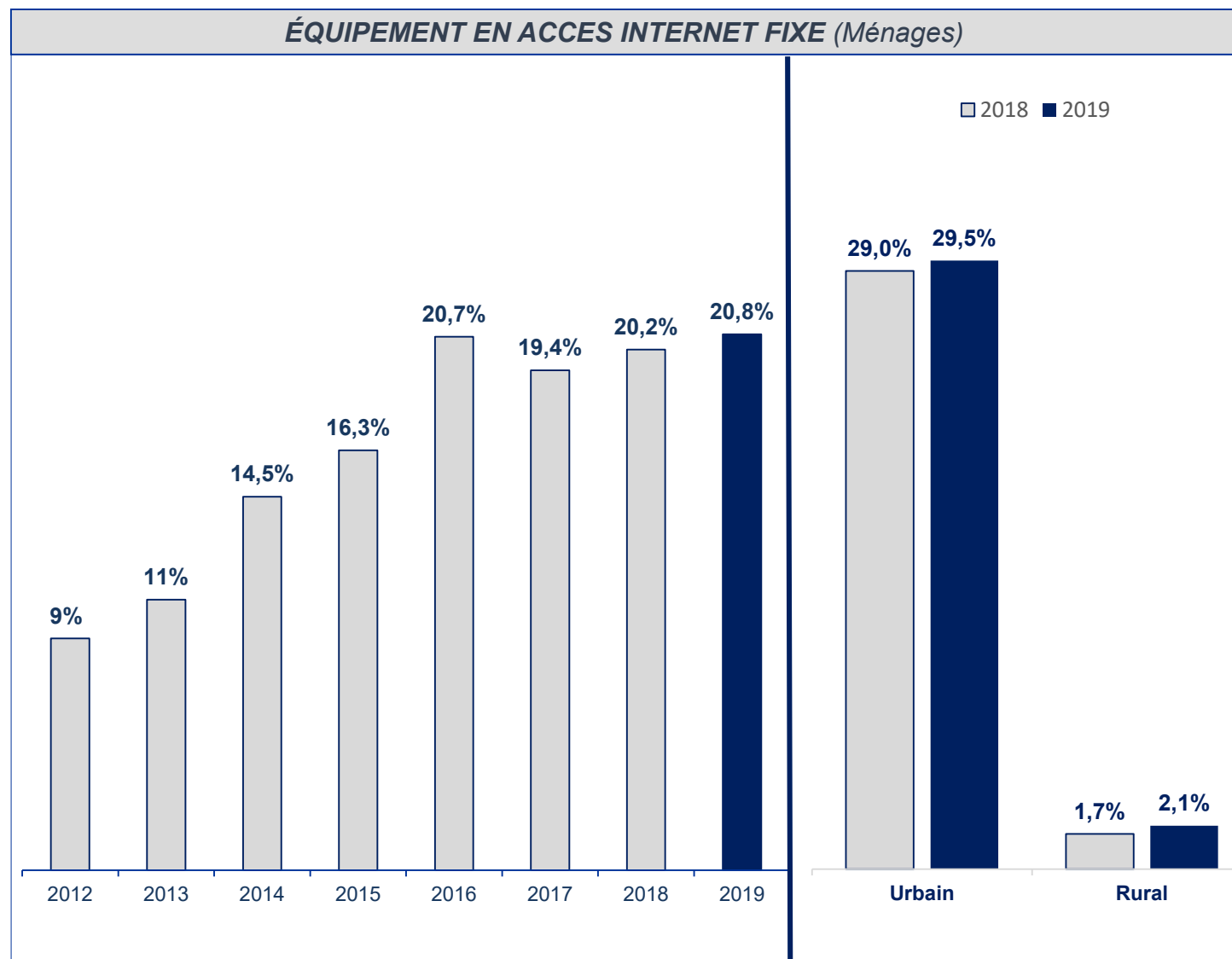
Plus d'un demi million de ménages nouvellement équipés en accès Internet dont plus de 80% par un accès mobile

- Internet mobile reste le principal vecteur de l'élargissement de l'accès à Internet pour les ménages.



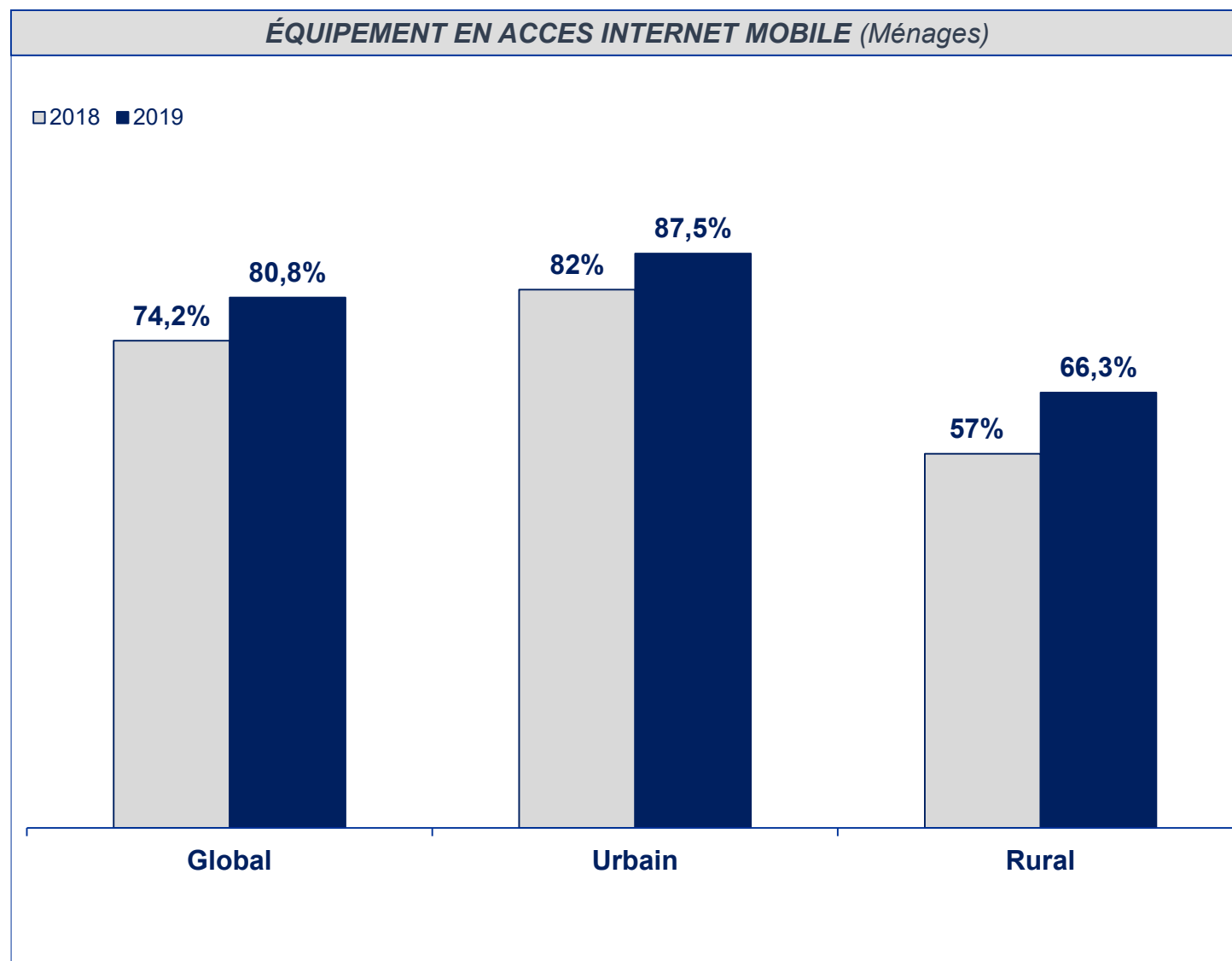
En moyenne on compte près d'un ménage urbain sur trois équipé en internet fixe

- Internet fixe connaît une légère hausse : + 87k ménages nouvellement équipés.
- Cette hausse concerne aussi bien les ménages urbains que les ménages ruraux.



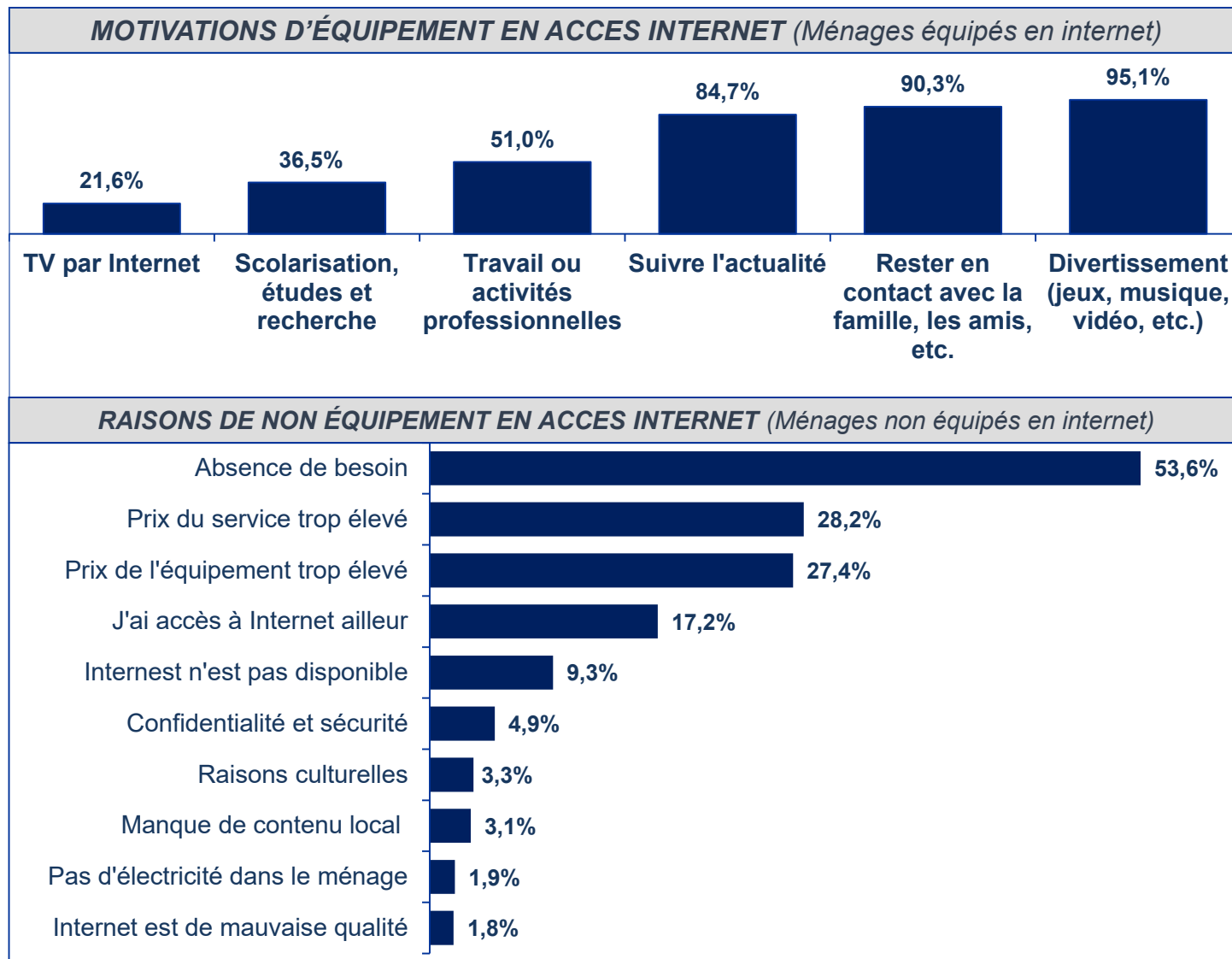
Internet mobile reste le principal moyen d'accès à internet des ménages aussi bien urbains que ruraux.

- Les deux tiers des ménages ruraux accèdent à Internet via le réseau mobile.



Le divertissement, les liens avec la famille ou les amis et le suivi de l'actualité sont les premiers motifs de l'équipement des ménages en Internet

- Un ménage sur deux place les activités professionnelles comme premier motif d'équipement en Internet.
- Plus d'un ménage sur trois cite la scolarisation et les études et un sur cinq l'accès à la TV via Internet.
- Le non équipement est justifié par l'absence de besoin pour plus de la moitié des ménages qui n'en dispose pas.



Sommaire

C Résultats Ménages

1 Téléphonie mobile

2 Téléphonie fixe

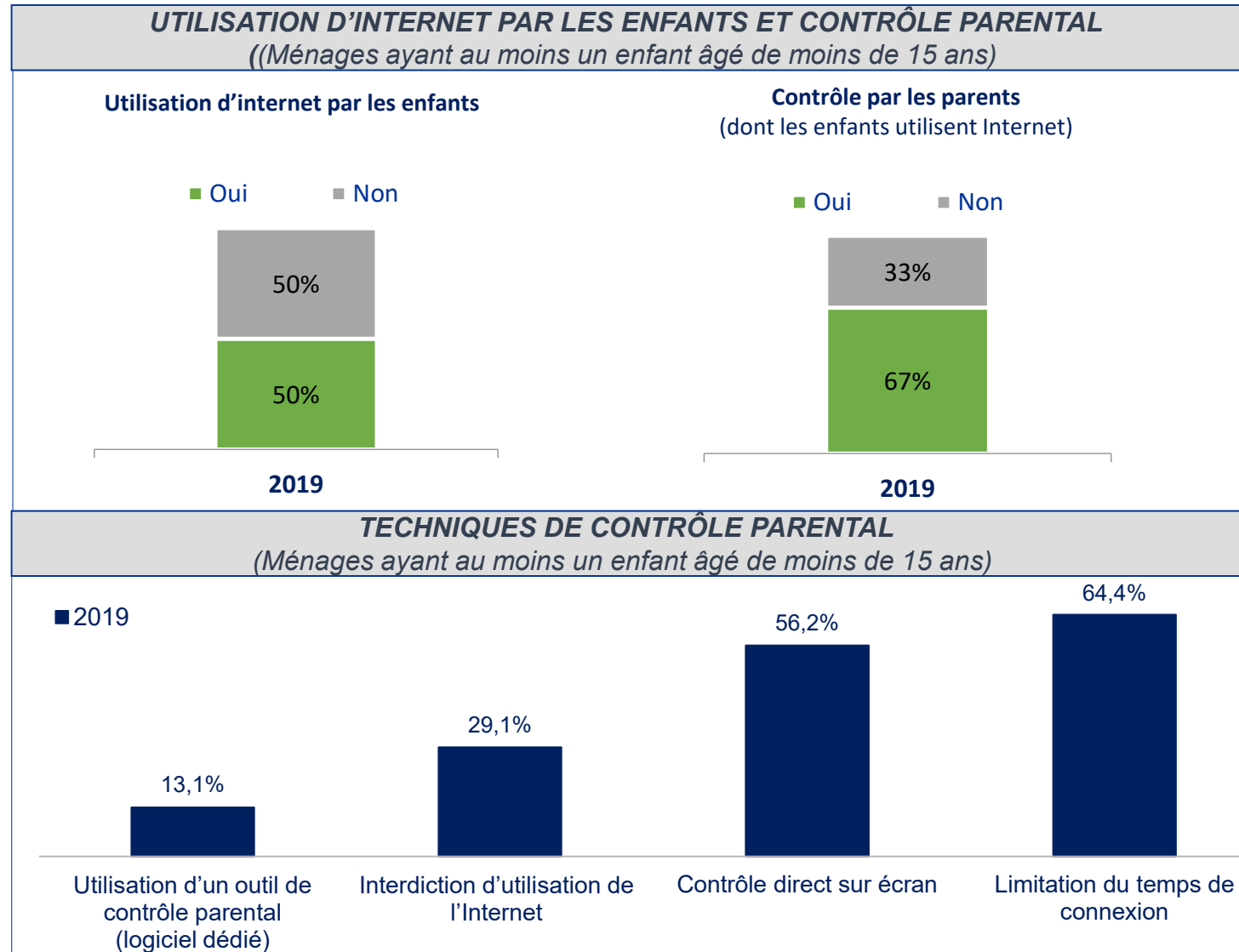
3 Ordinateur et tablette

4 Internet

5 Protection des enfants en ligne

L'utilisation d'Internet par les enfants de moins de 15 ans est observée dans un ménage sur deux parmi ceux qui en sont équipés

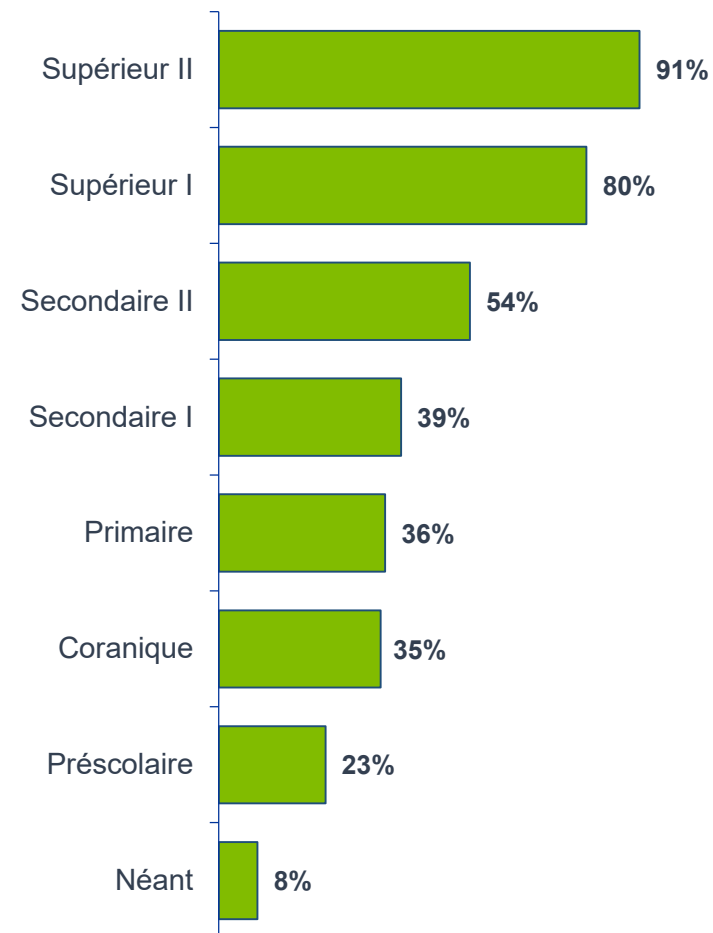
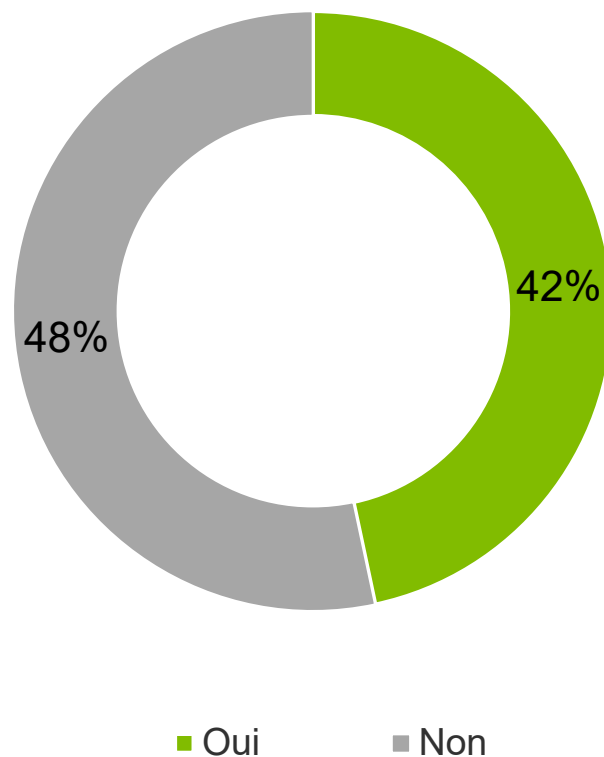
- La limitation du temps de connexion est la première mesure de contrôle (64,4%).
- L'interdiction d'utilisation d'Internet a été déclarée par 29,1%.



Dans près d'un ménage sur deux, les parents encadrent leurs enfants pour l'usage d'Internet

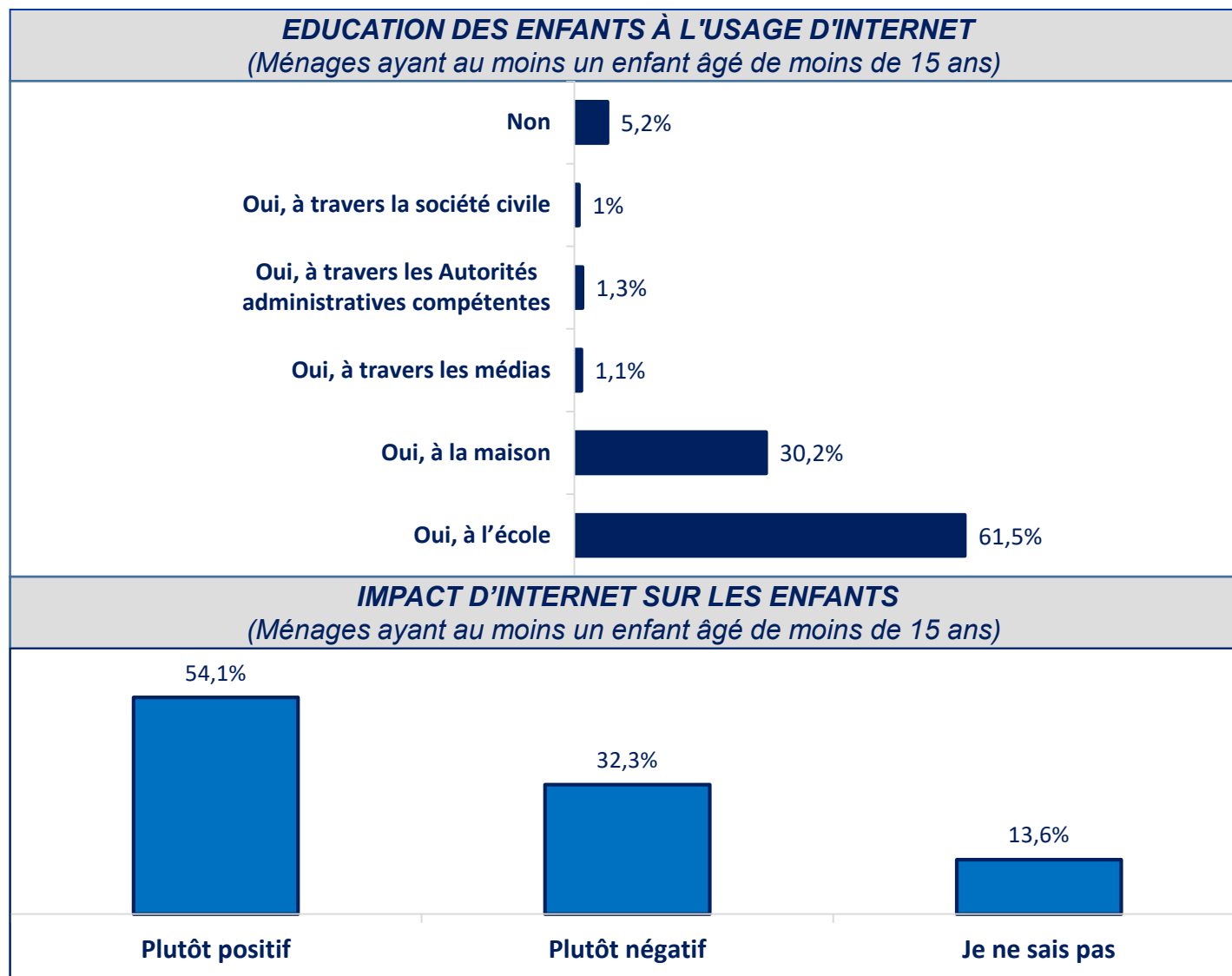
- En 2019, 42% des parents déclarent encadrer leurs enfants dans l'utilisation d'Internet.
- Le niveau d'intervention des parents dans l'orientation de leurs enfants serait proportionnel à leurs niveau éducatif.

COMPÉTENCE DES PARENTS POUR ORIENTER L'USAGE DE LEURS ENFANTS D'INTERNET (Ménages ayant au moins un enfant âgé de moins de 15 ans)



L'école est considérée par près de 6 ménages sur 10 comme étant responsable de l'éducation des enfants à l'usage d'Internet

- Pour plus d'un ménage sur deux l'impact d'Internet sur leurs enfants est positif.



Sommaire

A Contexte

B Cadre méthodologique

C Synthèse des résultats

D Résultats Ménages

E Résultats Individus

Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

6 Risques liés à la sécurité en ligne

Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

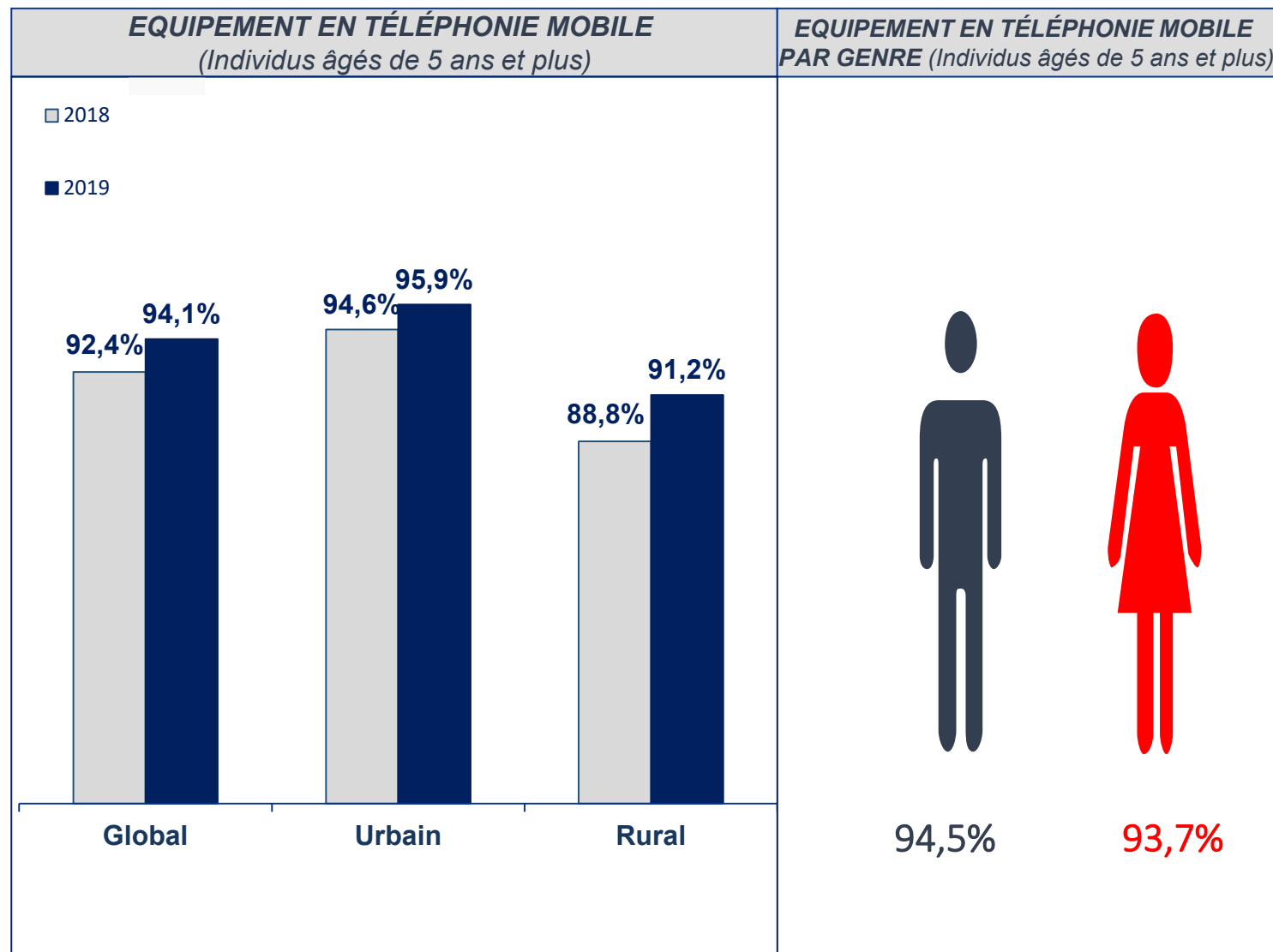
4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

6 Risques liés à la sécurité en ligne

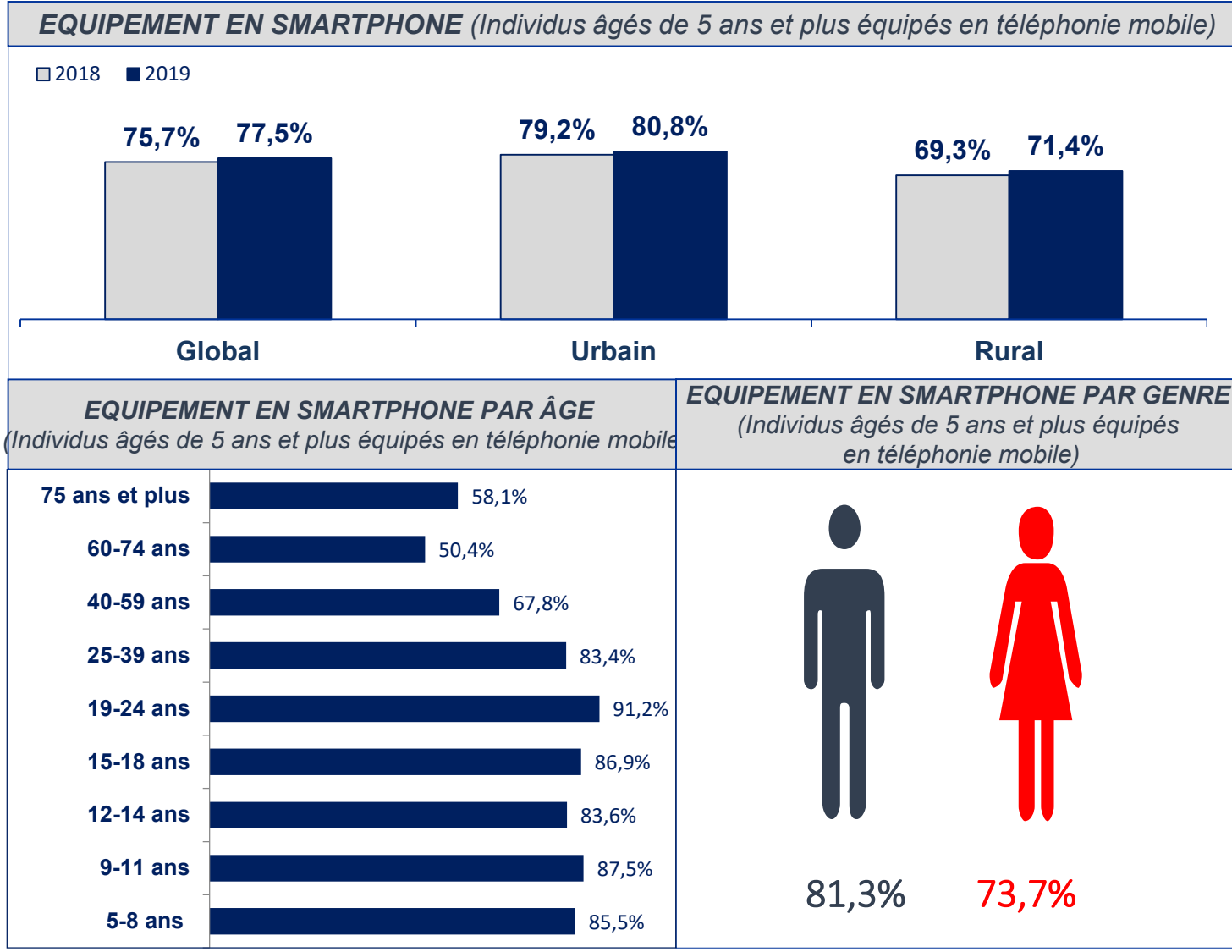
La téléphonie mobile a augmenté de 3,5% soit plus d'un million d'individus nouvellement équipés.

- Cette progression dépasse la croissance démographique enregistrée entre 2018 et 2019.
- L'équipement en téléphonie mobile a progressé de plus d'un (1) million de personnes.



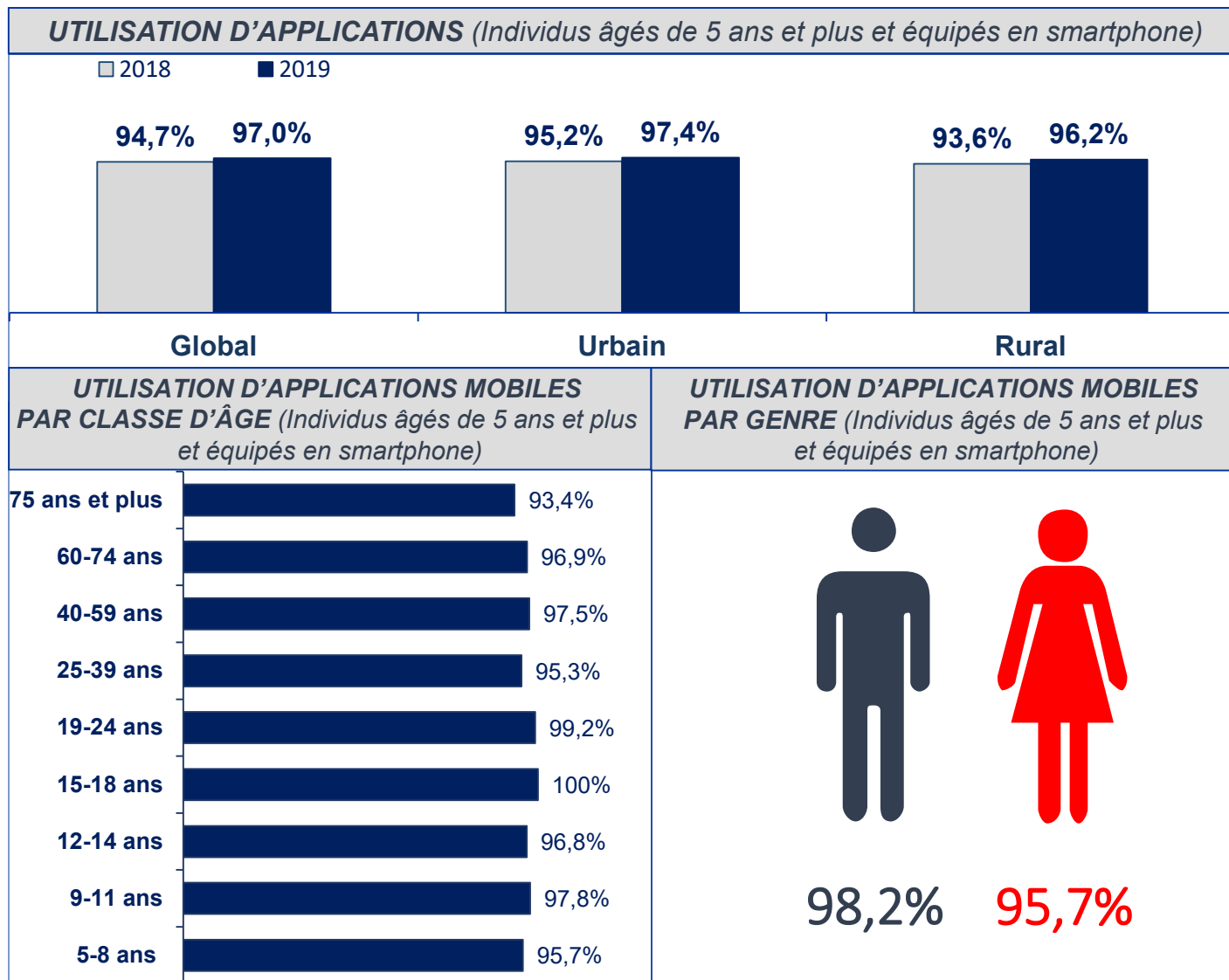
L'équipement en smartphone connaît une croissance de 2 points

- Le parc de smartphones se chiffre à 25,8 millions.
- Les hommes et les jeunes sont les mieux équipés en smartphone.



97% des individus disposant d'un smartphone utilisent des applications mobiles

- L'utilisation des applications est généralisée chez toutes les tranches d'âge.



Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

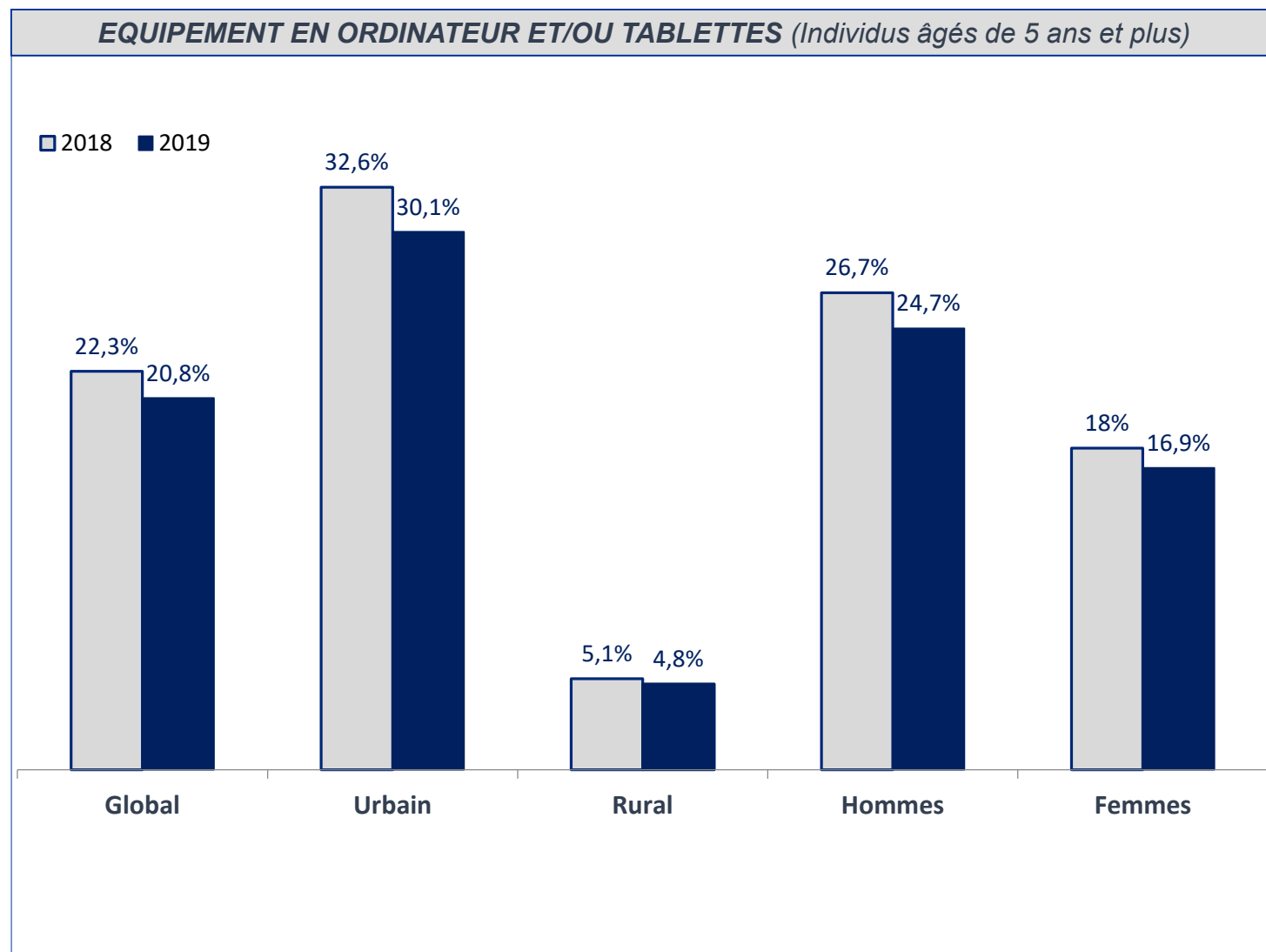
4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

6 Risques liés à la sécurité en ligne

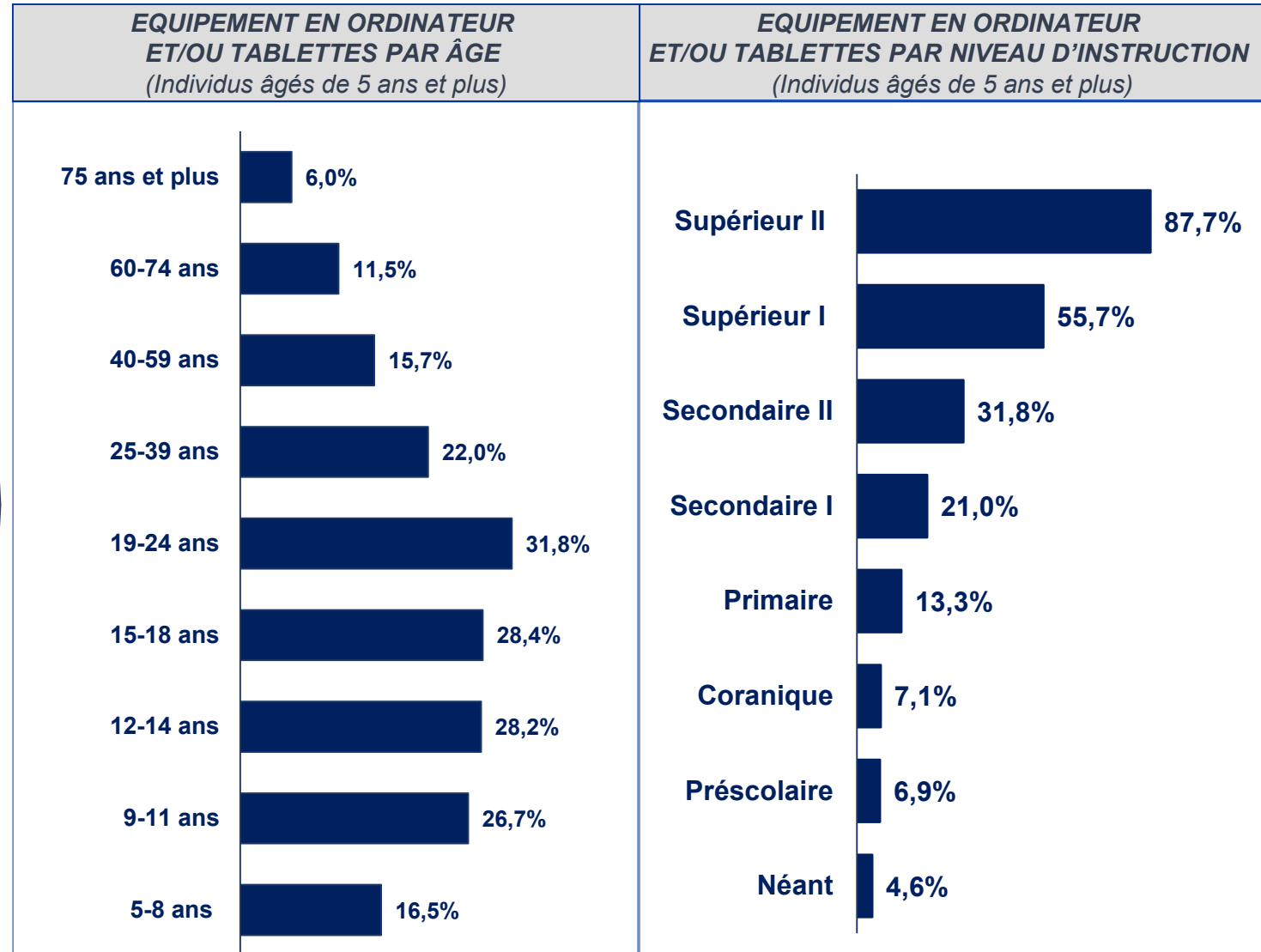
L'équipement des individus en ordinateur/tablette consacre la baisse tendancielle observée chez les ménages

- En effectifs, on constate une baisse de 6,7% par rapport à 2018, soit quelques 376.000 individus qui ne se sont plus équipés en 2019.



L'équipement personnel des individus en ordinateur/tablette est lié à l'âge et au niveau d'instruction

- Les individus ayant un niveau d'instruction supérieur sont les plus équipés.



Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

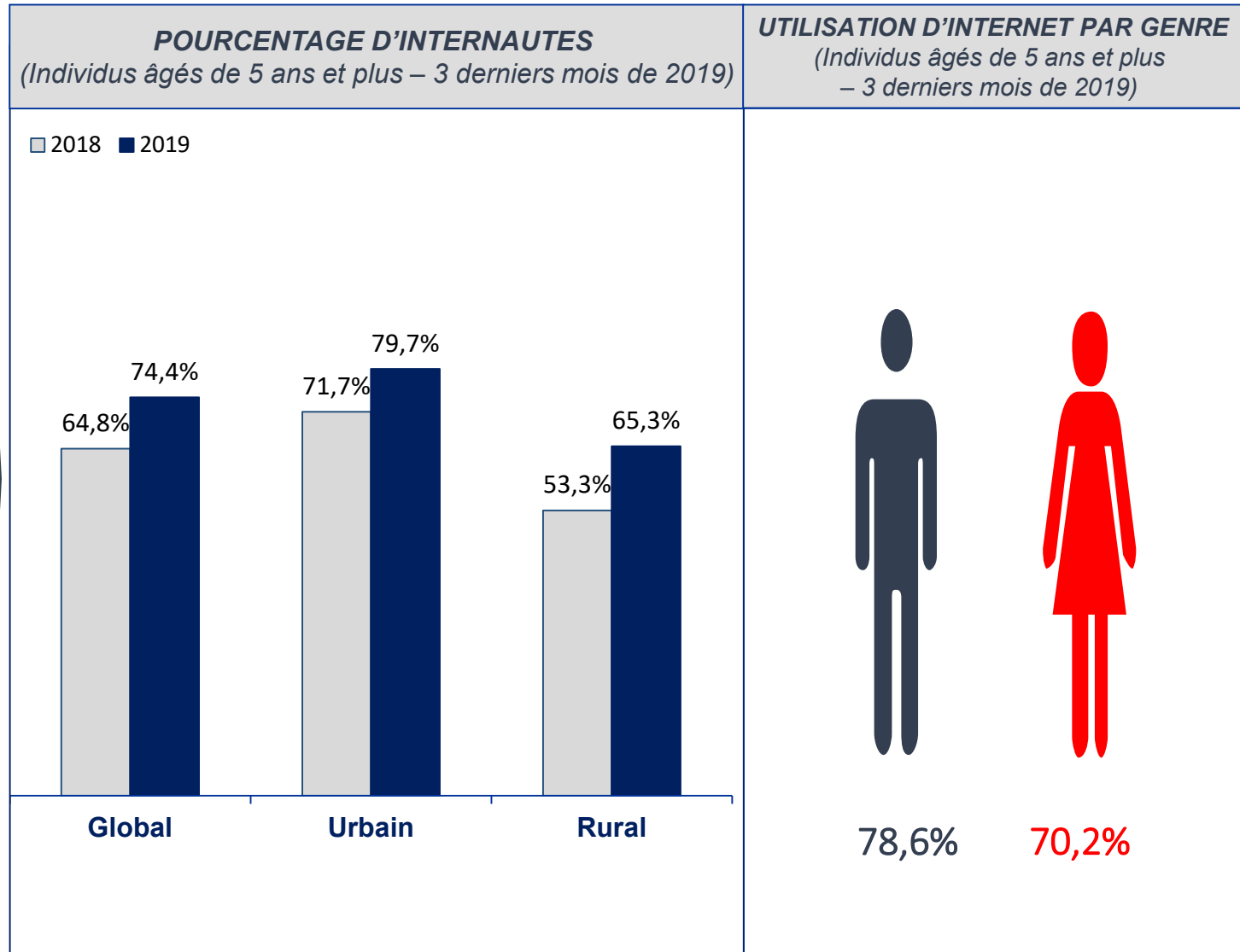
6 Risques liés à la sécurité en ligne

24,3 millions d'internautes soit une hausse de 17% par rapport à 2018. La progression est importante parmi la population rurale ainsi que la génération Y et Z (12-39 ans)

- La progression du nombre d'internautes est 7 fois supérieure à celle de la population démographique

- Internaute :
+ 3 456 254

- Croissance démographique :
+ 509 061

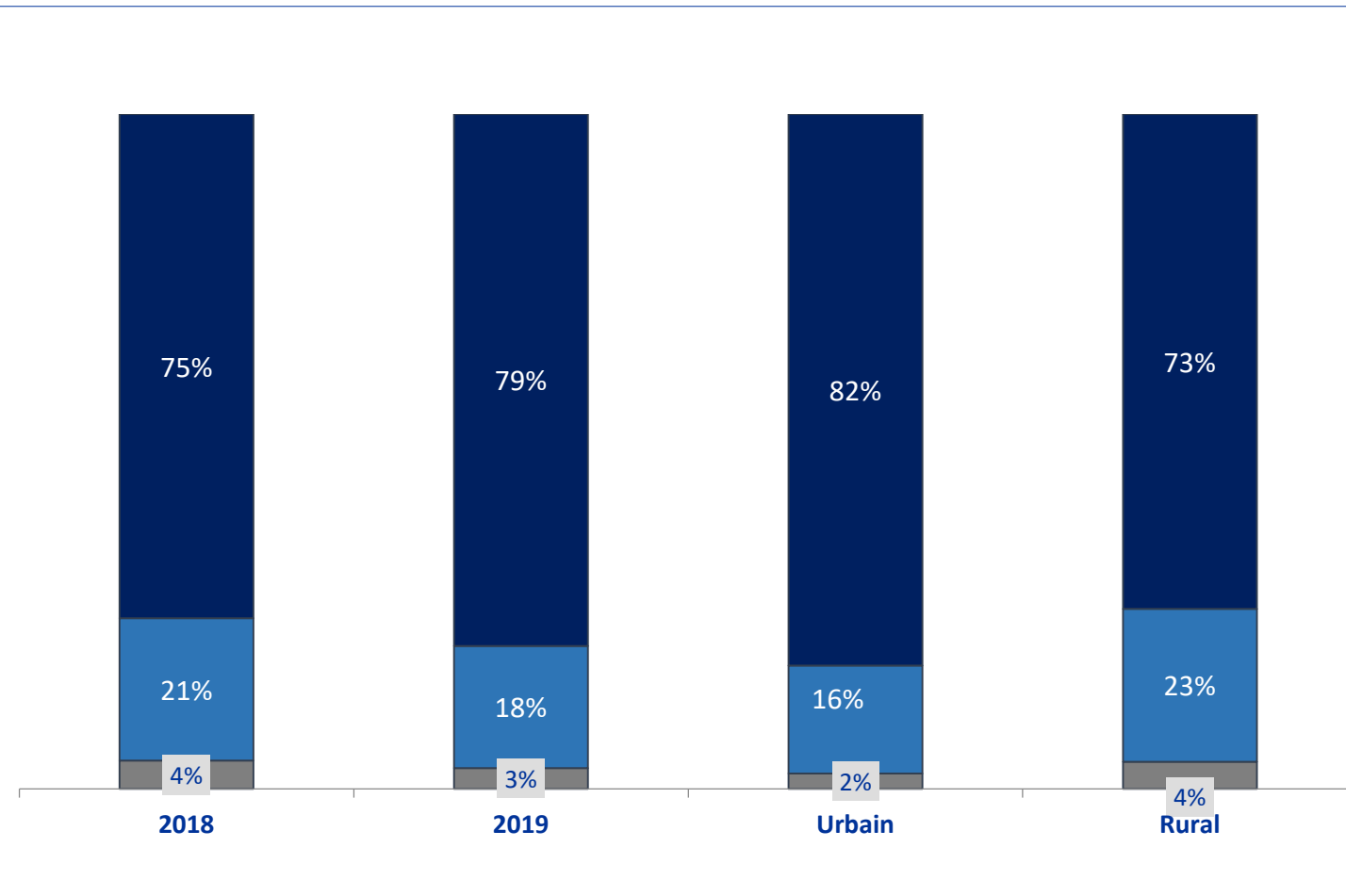


8 internautes sur 10 en milieu urbain se connectent au moins une fois par jour contre 7 sur 10 en milieu rural

- Au niveau national, 79% des internautes se connectent quotidiennement.

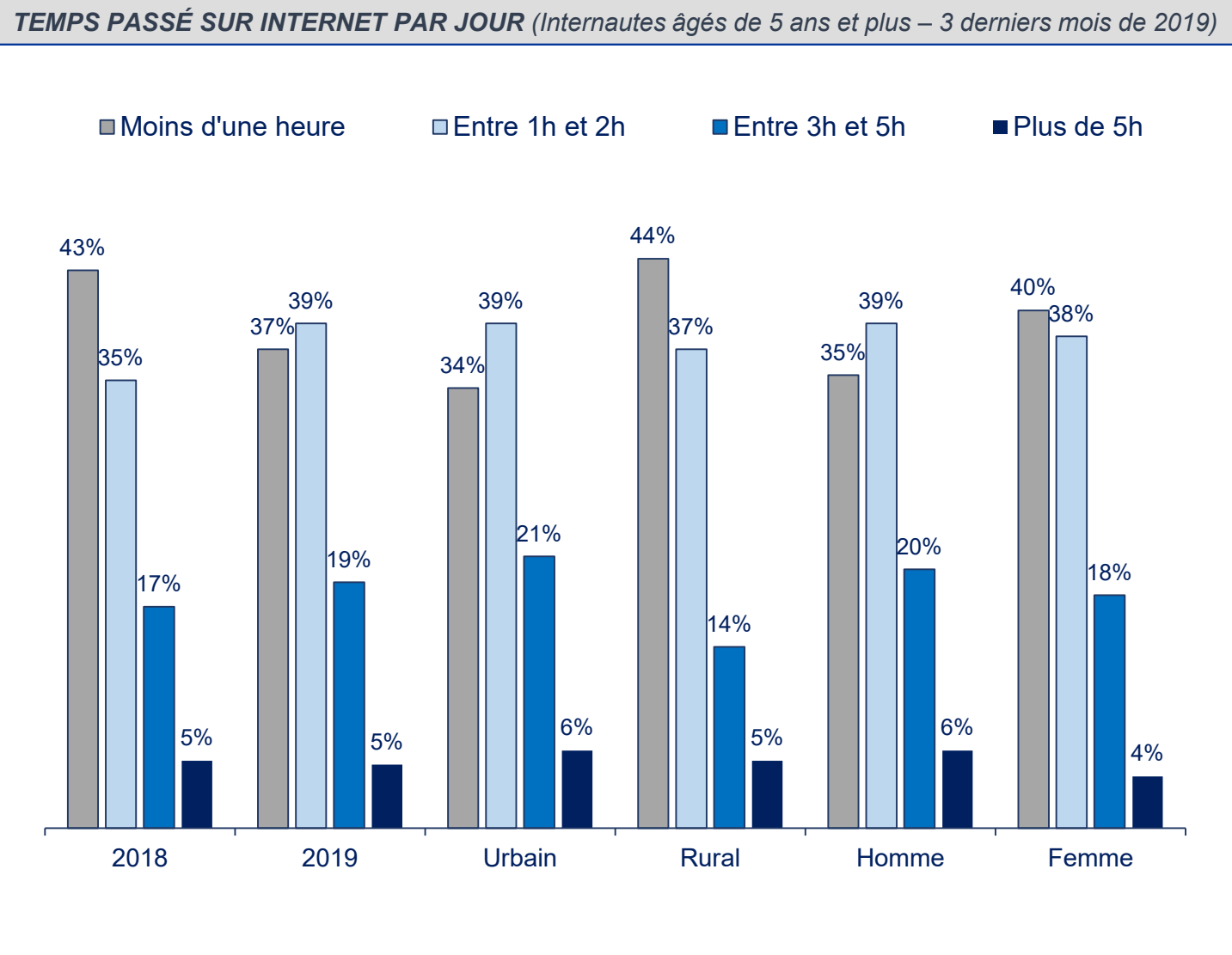
FREQUENCE DE CONNEXION À INTERNET (Internautes âgés de 5 ans et plus – 3 derniers mois de 2019)

■ Moins d'une fois par semaine ■ Au moins une fois par semaine ■ Au moins une fois par jour



Près des deux tiers des internautes passent plus d'une heure par jour sur Internet

- Les internautes au milieu urbain passent plus de temps sur Internet que leur homologues du milieu rural.

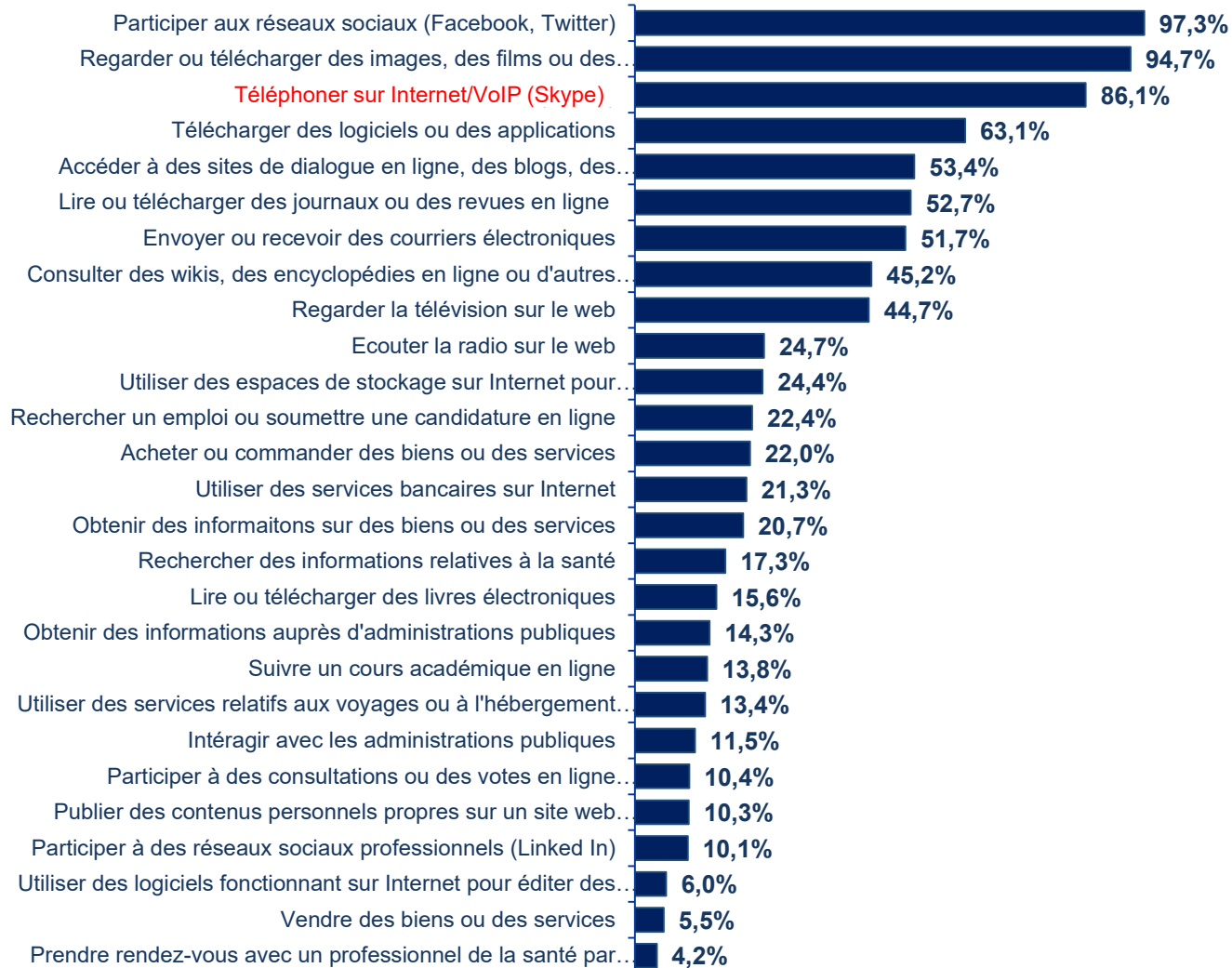


Les réseaux sociaux, le téléchargement et la téléphonie sont en tête des usages d'Internet

- Les taux d'usage ont connu des variations qui placent trois usages en tête des pratiques des internautes marocains :

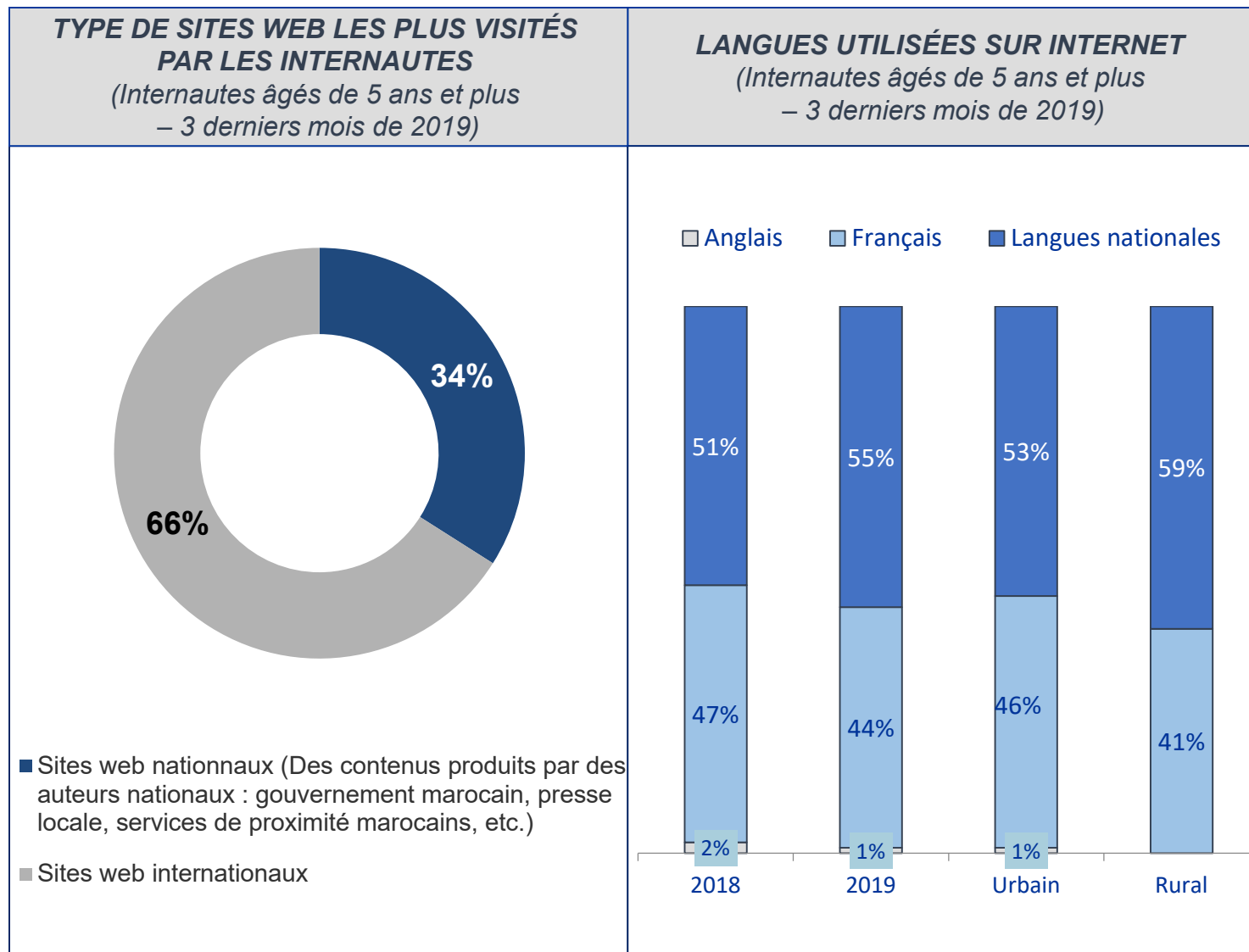
- Réseaux sociaux : 97,3%
- Streaming : 94,7%
- Téléphonie par Internet : 86,1%

LES USAGES DE L'INTERNET (Internaute âgés de 5 ans et plus – 3 derniers mois de 2019)



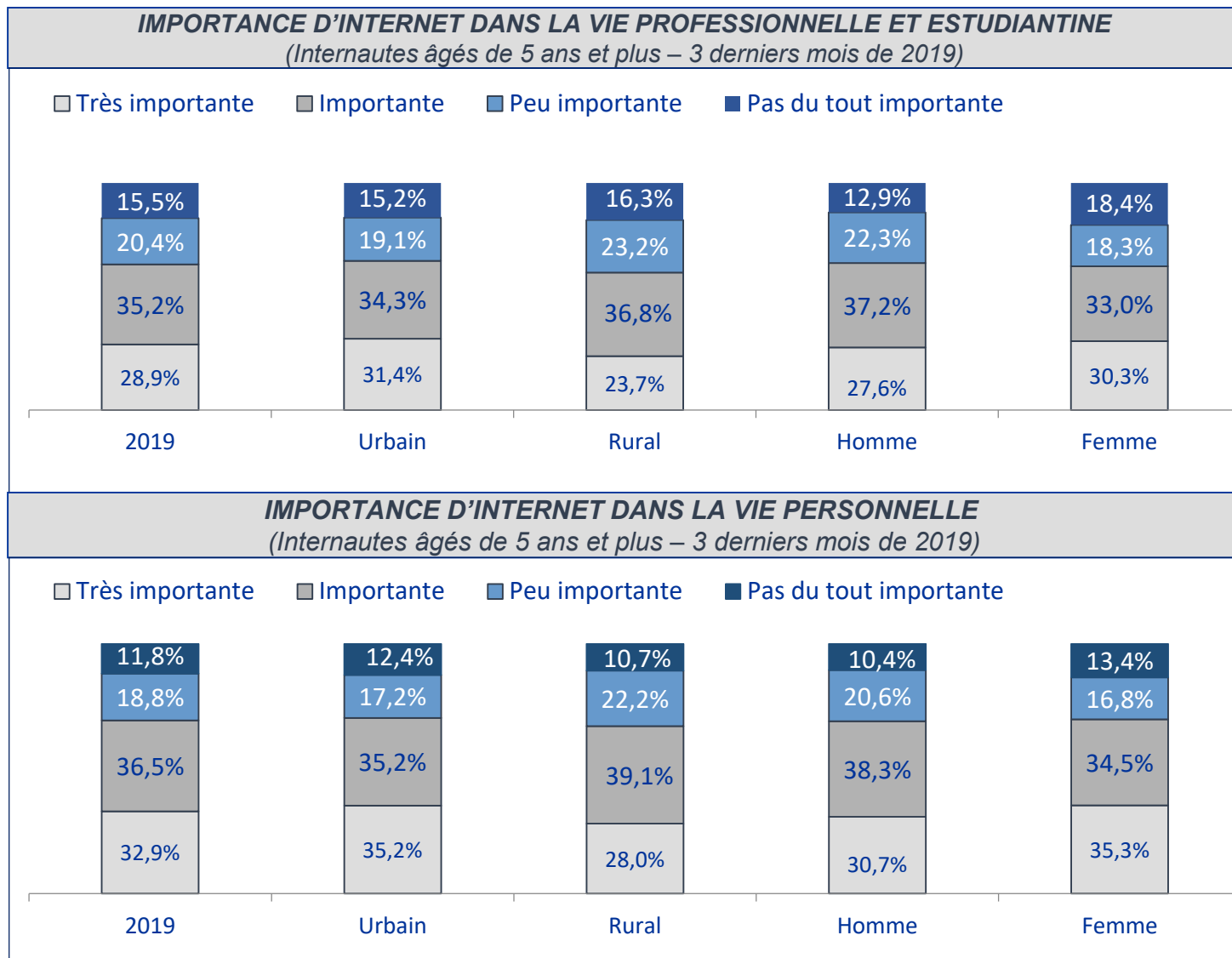
Les langues nationales restent le moyen linguistique le plus utilisé suivi par la langue française

- Les internautes privilégient les sites web nationaux (66%).



Pour plus de 6 personnes sur 10, Internet revêt une importance de premier ordre

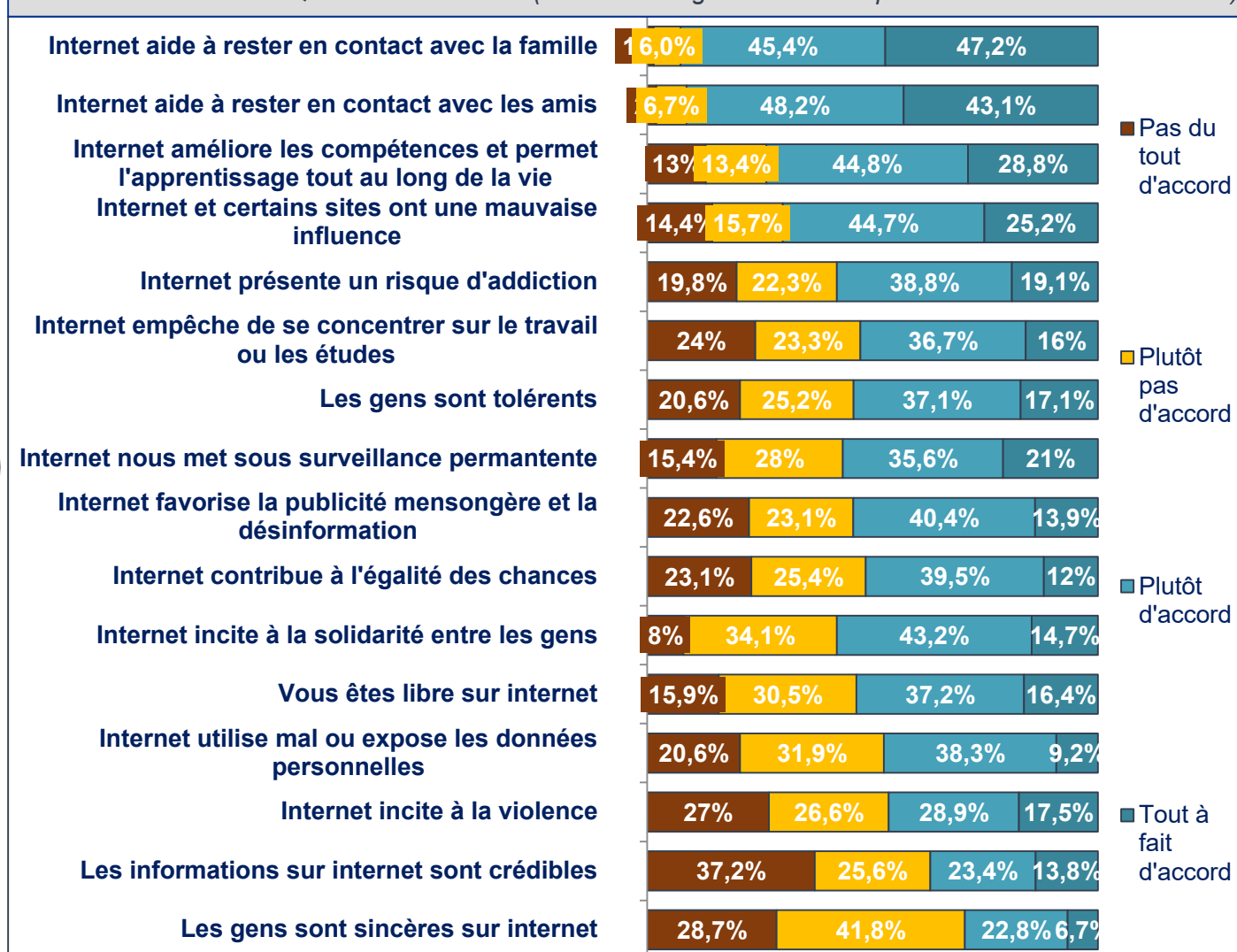
- Dans la vie personnelle, près de sept internautes sur dix considèrent internet comme important à très important



Les perceptions et les attitudes des internautes vis-à-vis d'internet sont plutôt positifs : le maintien des relations sociales (92,6%) et l'amélioration des compétences (73,6%) sont en tête des bienfaits d'Internet

- Si Internet présente des avantages certains en matière de relations sociales, d'apprentissage et la solidarité, il n'en demeure pas qu'il est appréhendé sur certains aspects tels que la diffusion des infotox, le risque d'attaque contre la vie privée et l'incitation à la violence.
- Les risques (aspects négatifs) les plus ressentis par les internautes sont ceux relatifs à :
 - Risques d'addiction (57,9%);
 - La protection des données personnelles (47,5%);
 - L'incitation à la violence (46,4%) ;
 - La crédibilité de l'information (37,2%).

EVALUATION DES RISQUES D'INTERNET (Internautes âgés de 5 ans et plus – 3 derniers mois de 2019)



Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

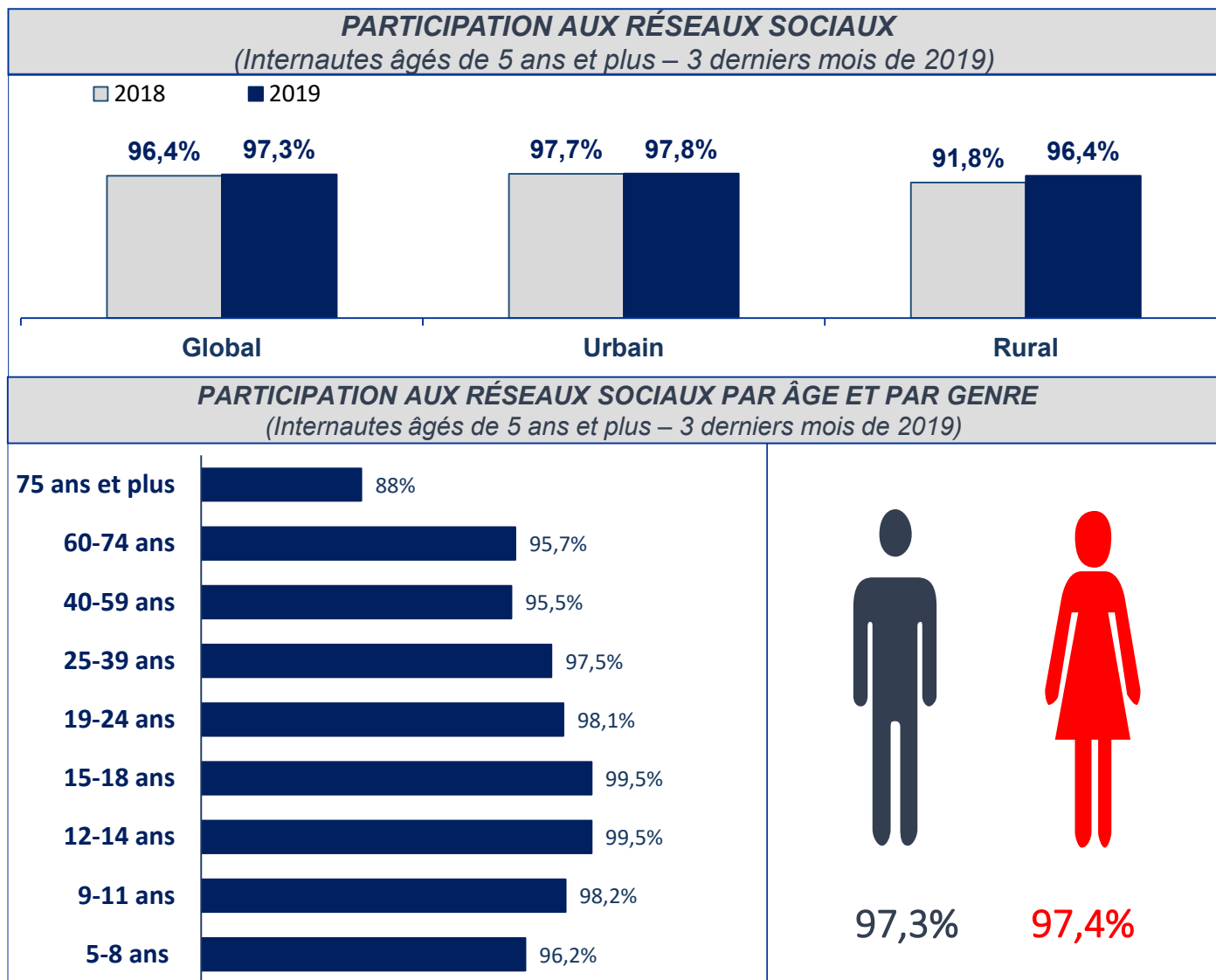
4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

6 Risques liés à la sécurité en ligne

Les internautes marocains sont férus des Réseaux Sociaux aussi bien dans le milieu urbain que rural (plus de 9 sur 10)

- A l'exception des séniors de 75 ans et plus, la fréquentation des réseaux sociaux est générale parmi les internautes marocains.



8 internautes sur 10 fréquentent les réseaux sociaux quotidiennement

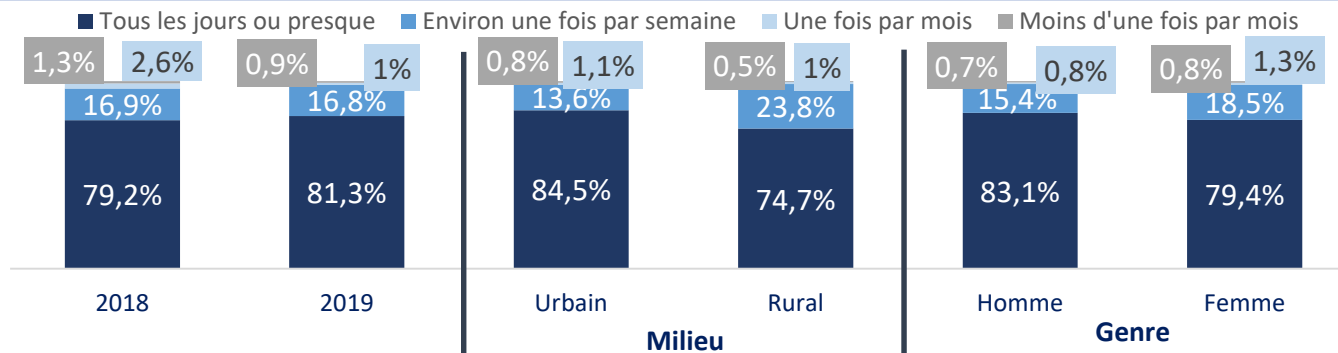
Les plus présents sont les jeunes de la génération

Digital Natives :

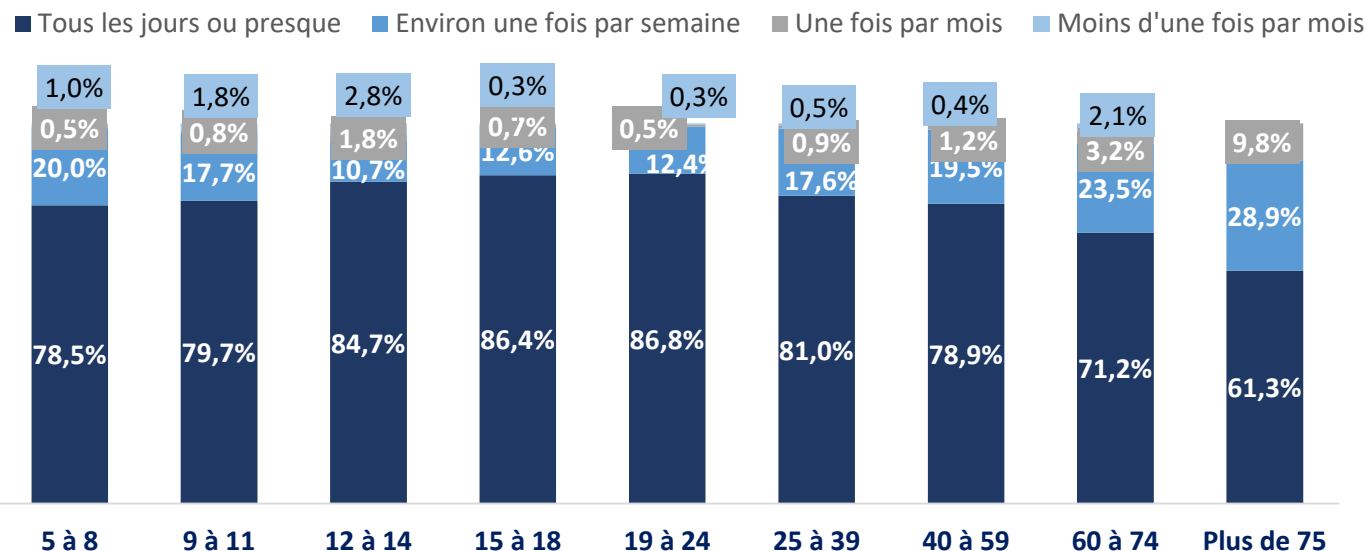
15-18 ans : 86,4%

19-24 ans : 86,8%

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX (Internautes âgés de 5 ans et plus et ayant participé aux réseaux sociaux pendant les 3 derniers mois de 2019)



FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX PAR ÂGE (Internautes âgés de 5 ans et plus et ayant participé aux réseaux sociaux pendant les 3 derniers mois de 2019)

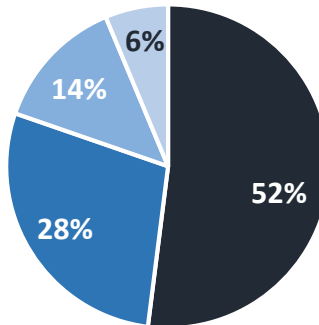


Un plus grand nombre d'internautes passe plus d'une heure à chaque fois sur les réseaux sociaux en 2019 soit 53 % contre 48% en 2018

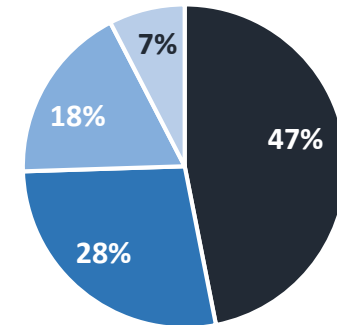
- La proportion de ceux qui passent plus d'une heure sur les réseaux sociaux est supérieure en milieu urbain qu'en milieu rural.
- 1 personne sur 4 passe plus de deux heures chaque fois.

DURÉE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX (Internautes âgés de 5 ans et ayant participé aux réseaux sociaux pendant les 3 derniers mois de 2019)

Durée d'utilisation des réseaux sociaux 2018

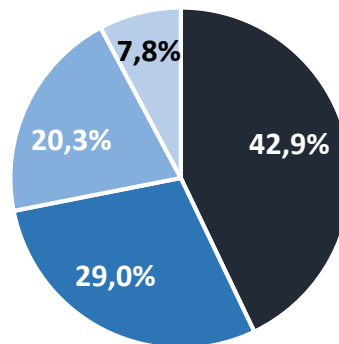


Durée d'utilisation des réseaux sociaux 2019

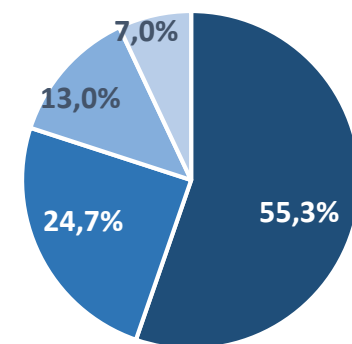


- Moins d'une heure
- 1 heure à 2 heures
- 2 heures-4 heures
- Plus de 4 heures

Durée d'utilisation des réseaux sociaux en milieu urbain



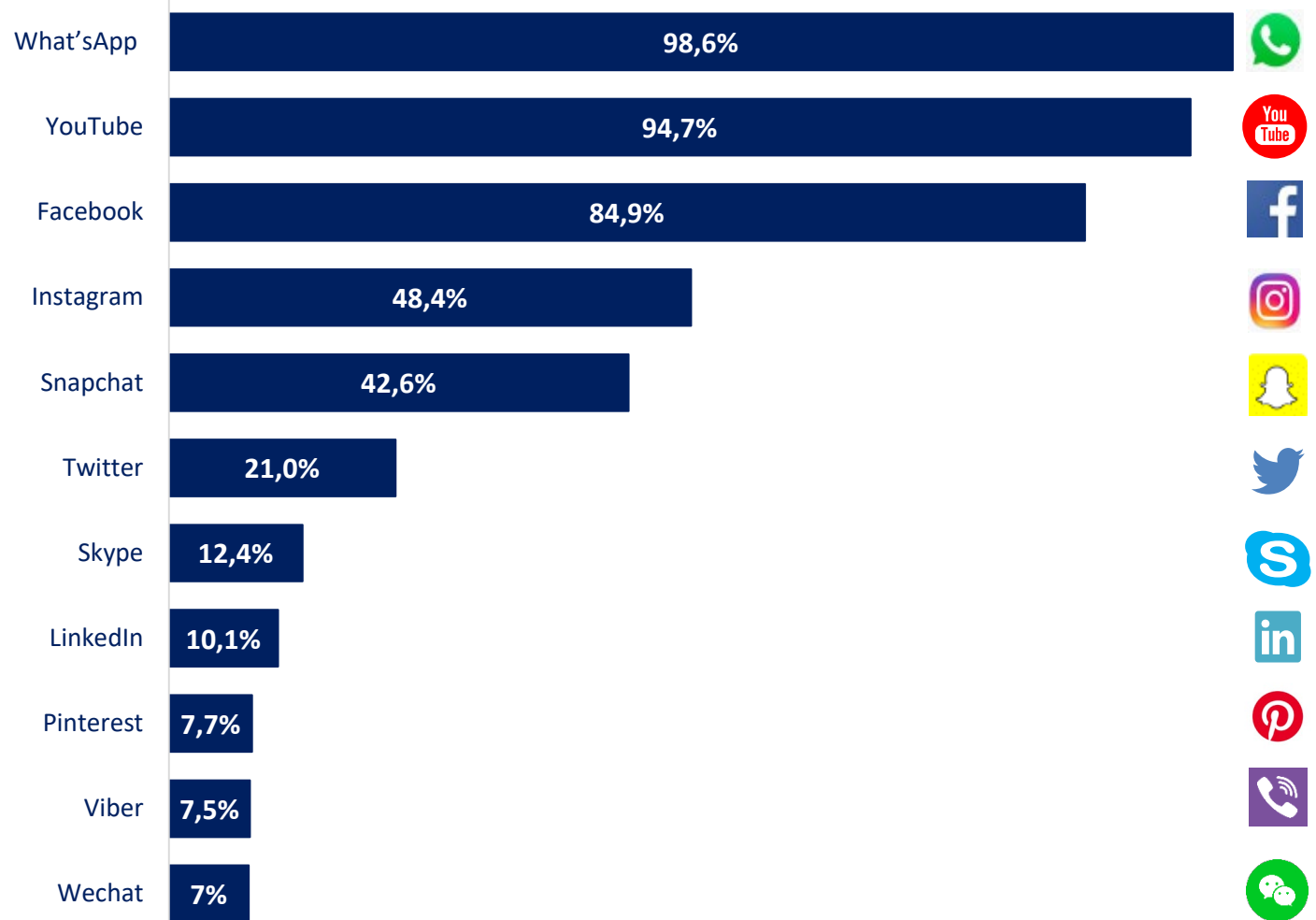
Durée d'utilisation des réseaux sociaux en milieu rural



Au Maroc, la plateforme sociale qui appartient au groupe Facebook enregistre près de 99% des internautes

- Instagram et Snapchat font une grande percée chez les internautes marocains.
- En outre, le réseau professionnel LinkedIn attire un internaute sur 10.

UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX (Internautes âgés de 5 ans et ayant participé aux réseaux sociaux pendant les 3 derniers mois de 2019)



Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

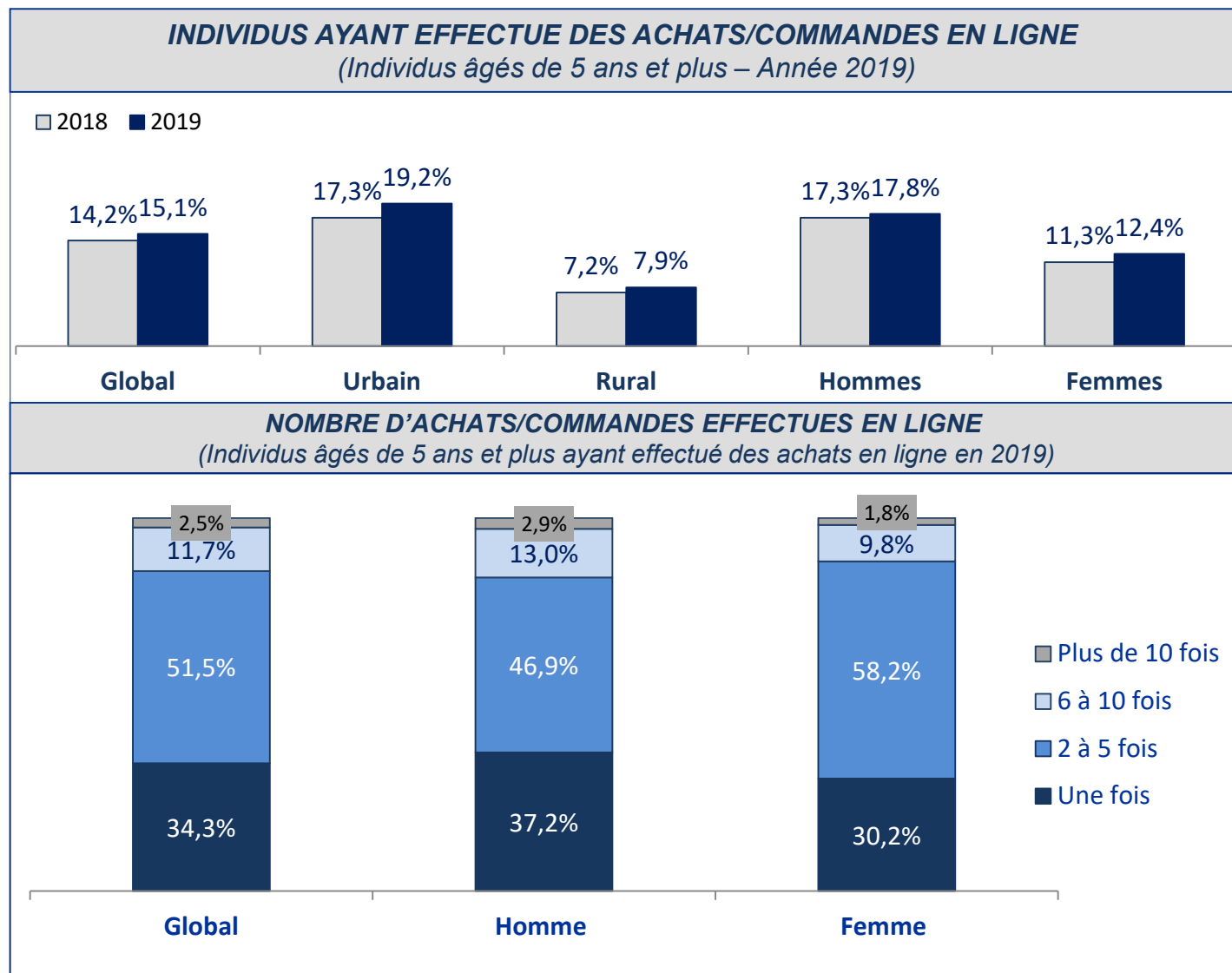
4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

6 Risques liés à la sécurité en ligne

L'achat en ligne augmente de plus de 6,3%. Ainsi, plus de 5 millions de marocains ont effectué un ou plusieurs achats en ligne en 2019

- La fréquence d'achat en ligne durant 2019 est d'au moins de 2-5 fois pour plus de la moitié des internautes ayant effectué des achats en ligne.
- Les femmes sont très actives en matière d'achat en ligne : 58,2% contre 46,9% pour les hommes.



L'habillement constitue le principal achat effectué en ligne chez 7 personnes sur 10

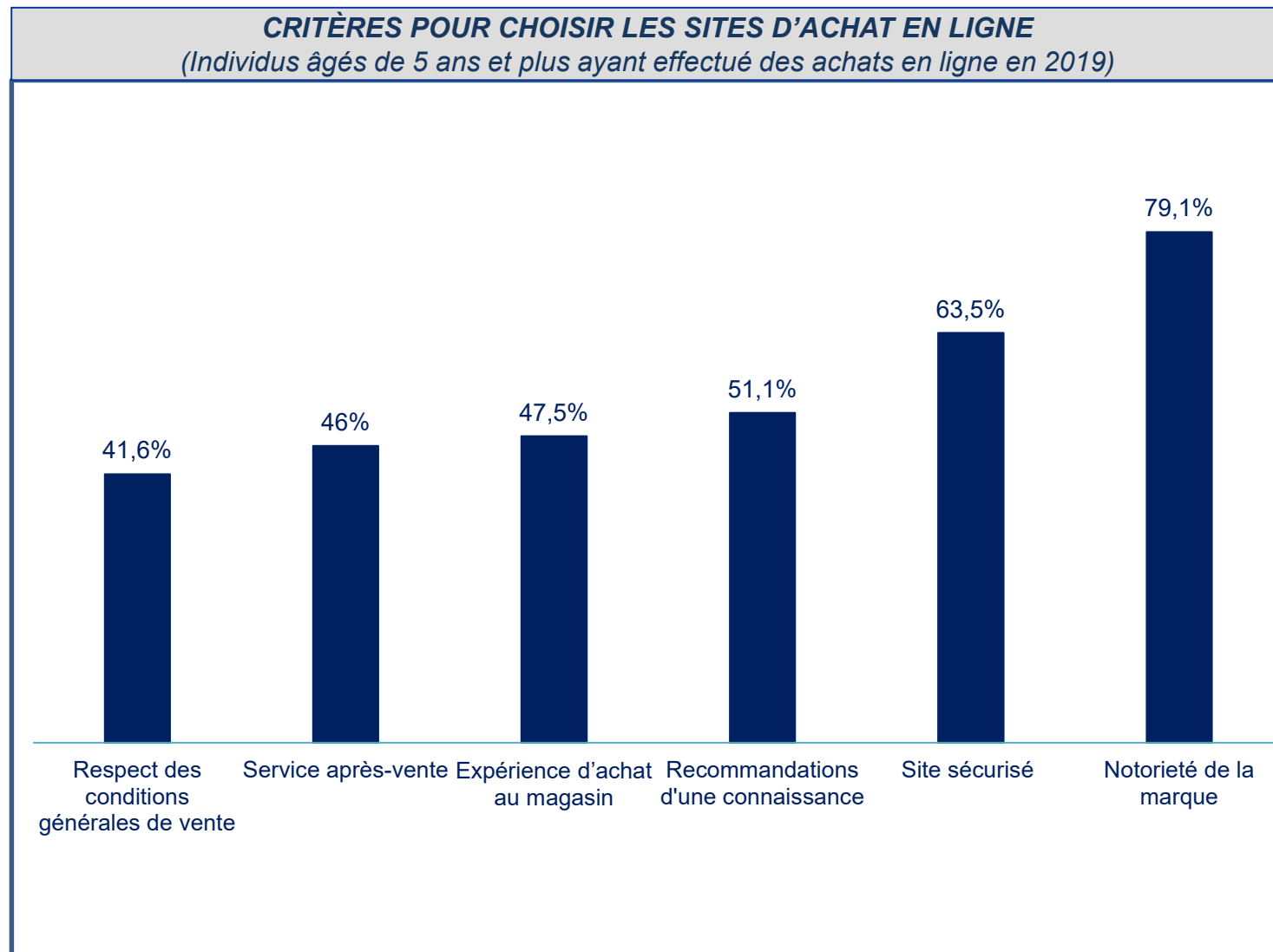
- Le paiement de factures en ligne est utilisé par 4 personnes sur 10.
- Les articles les moins achetés en ligne sont les médicaments et les produits musicaux.

CATEGORIE DE PRODUIT/SERVICE ACHETES OU COMMANDES EN LIGNE (Individus âgés de 5 ans et plus ayant effectué des achats en ligne en 2019)



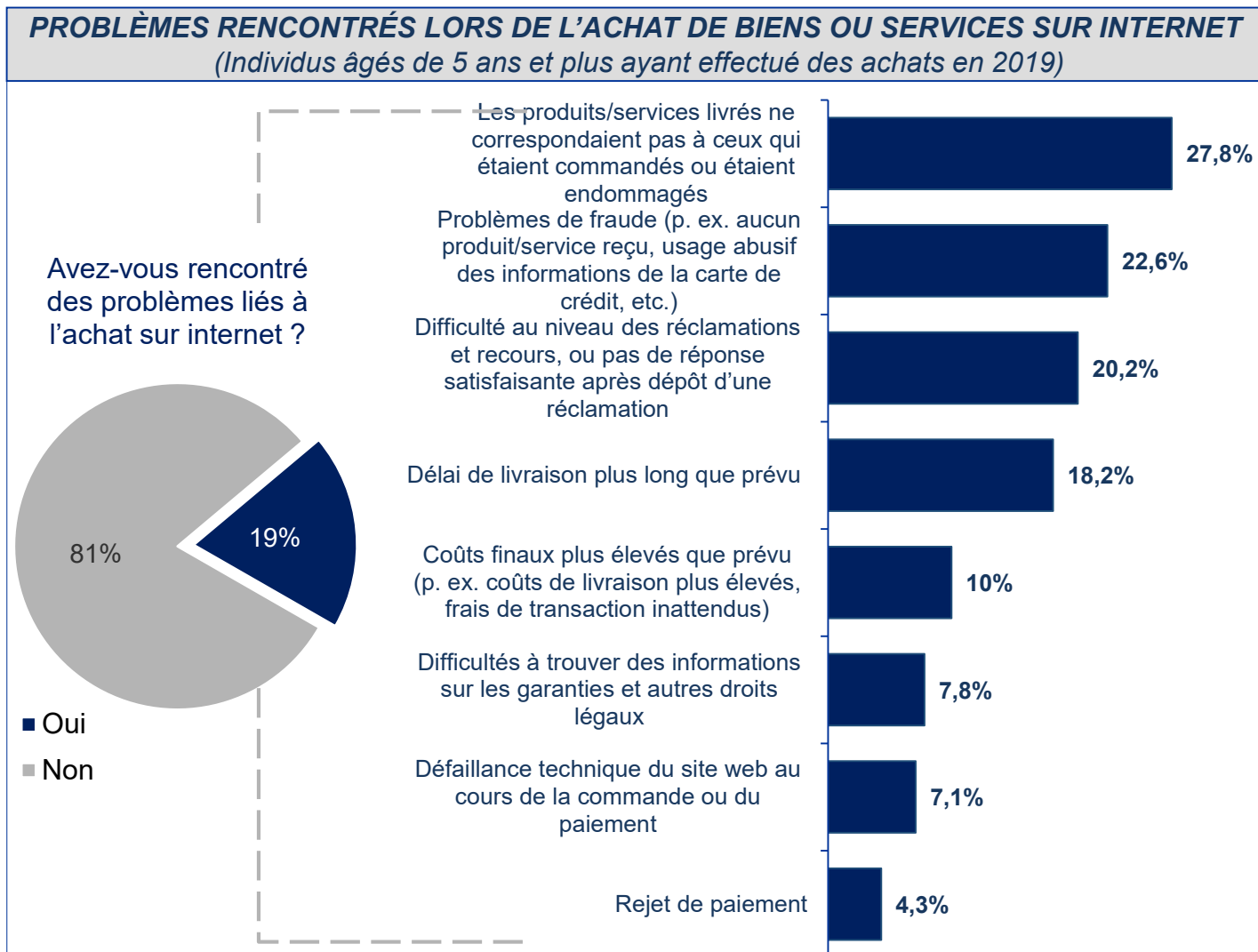
Les critères de choix d'un site marchand sont multiples

- 8 personnes sur 10 estiment que la notoriété de la marque est le principal motif du choix des sites de E-commerce.
- La sécurisation qu'offre un site est un élément important dans le choix pour plus de 6 personnes sur 10.
- Une personne sur 2 achète sur recommandation d'une connaissance.



Une personne sur 5 a rencontré un problème lié à l'achat en ligne : il s'agit principalement de la non correspondance de la livraison au produit commandé

- Les acheteurs sur internet sont généralement solvables : seuls 4% ont vu leur commande rejetée pour problème de paiement.



6 personnes sur 10 qui n'ont pas eu recours à l'achat en ligne le justifient par le désir d'acheter en magasin

- Près d'une personne sur deux n'éprouve aucun intérêt à acheter en ligne. Presque autant n'ont pas confiance ou manquent de savoir faire.
- L'absence de confiance et le souci de la protection des données personnelles sont évoqués par près d'une personne sur 5.

FREINS QUI EMPECHENT D'ACHETER SUR INTERNET

(Individus âgés de 5 ans et plus n'ayant pas effectué d'achats en ligne en 2019)



Sommaire

C Résultats Individus

1 Téléphonie mobile

2 Ordinateur et tablette

3 Internet

4 Réseaux sociaux

5 Achat en ligne

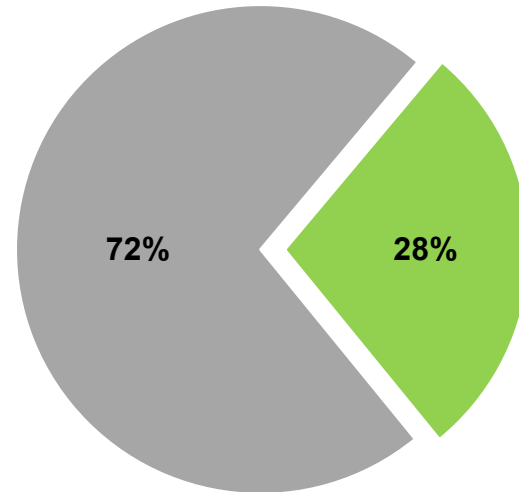
6 Risques liés à la sécurité en ligne

3 personnes sur 4 ne sont pas conscientes des risques encourus en l'absence de l'utilisation d'un outil de protection

- La conscience quant au risque de l'utilisation d'Internet sans outil de protection est beaucoup plus importante au milieu urbain qu'en milieu rural (40,2% vs 8,4%).

CONSCIENCE DES RISQUES ET MENACES DE L'UTILISATION D'INTERNET SANS OUTILS DE PROTECTION
(Individus âgés de 5 ans et plus)

■ Oui ■ Non



Urbain 40,2%

Rural 8,4%

Les logiciels Antivirus sont le principal outil de protection utilisé par plus de 8 personnes sur 10

- Le manque de connaissance des outils est cité par 8 personnes sur 10 parmi ceux qui n'utilisent pas de protection

