

# ENQUETE DE COLLECTE DES INDICATEURS TIC AUPRES DES MENAGES ET DES INDIVIDUS AU NIVEAU NATIONAL AU TITRE DE L'ANNEE 2020

2021

# Sommaire

**A** Contexte et cadre méthodologique

**B** Synthèse des résultats chez les Ménages

**C** Synthèse des résultats chez les Individus

# Sommaire

- A** Contexte et cadre méthodologique
- B Synthèse des résultats chez les Ménages
- C Synthèse des résultats chez les 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'Echantillon-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

Collecte de données sur le terrain du **08/03/2021** au **04/04/2021**



## Période de référence

- **Année 2020** pour les équipements et accès aux TIC par **les ménages**.
- **3 derniers mois de l'année 2020** 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

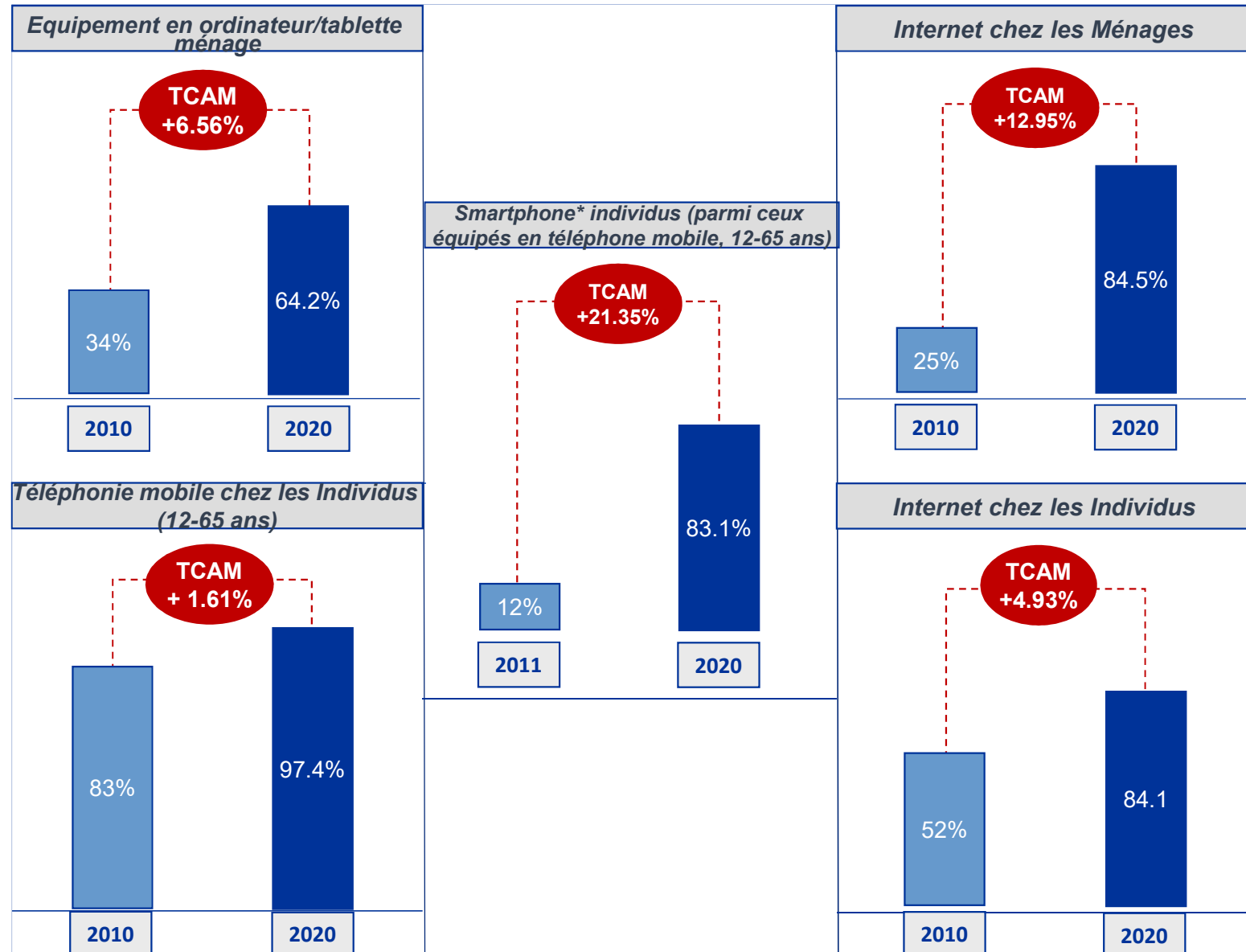
Enquête d'une  
seule personne  
âgée à partir de  
5 ans par  
ménage

UP : Unité Principale  
US : Unité Secondaire

# 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 : 13% de croissance moyenne annuelle du taux de pénétration sur 10 ans ;
- Smartphone individus : 21% de croissance moyenne annuelle du taux de pénétration du smartphone sur 10 ans.



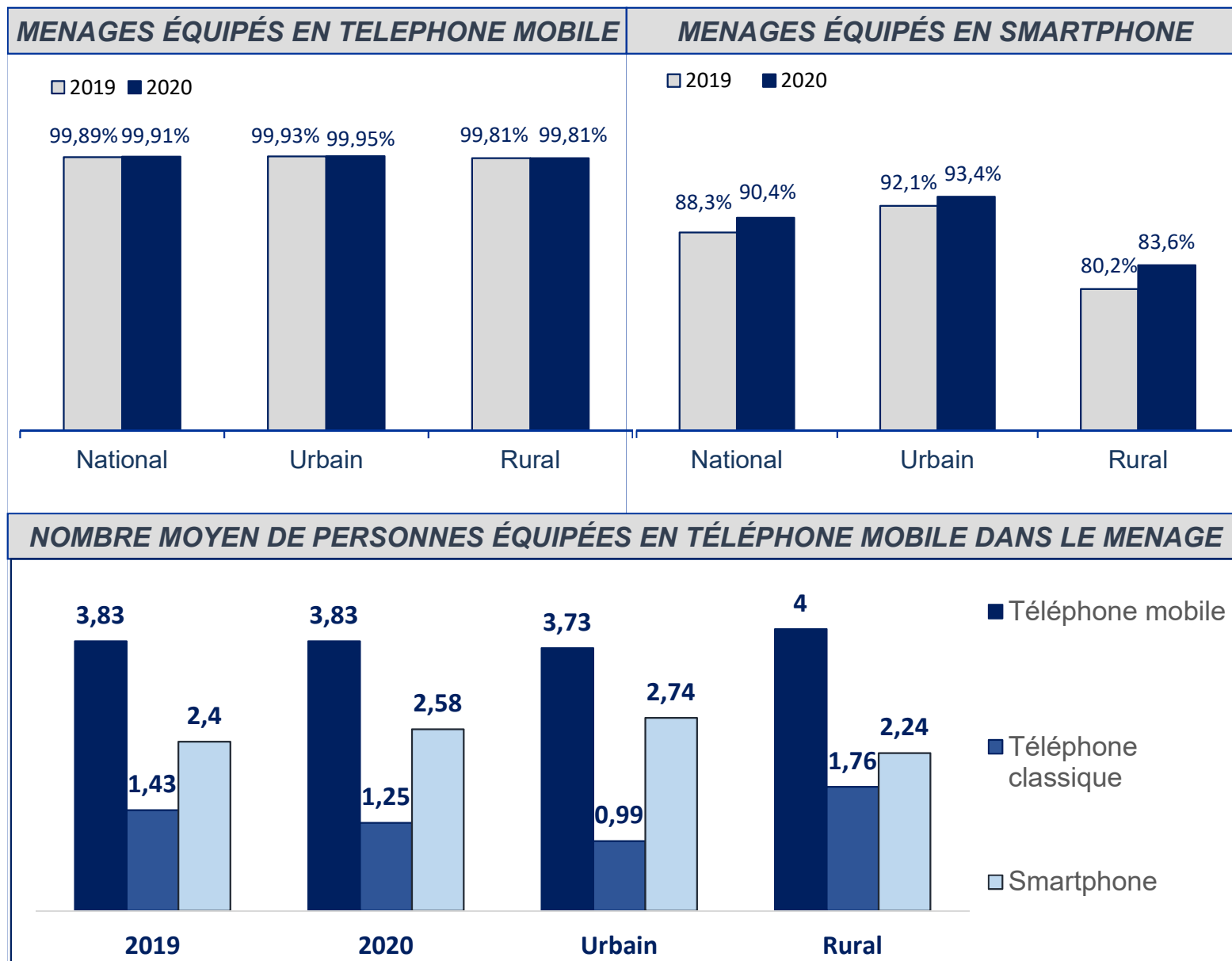
\* La question sur l'équipement des individus en smartphone n'a été introduite qu'à partir de l'enquête TIC 2011.  
TCAM : Taux de croissance annuel moyen

# Sommaire

- A Contexte et cadre méthodologique
- B Synthèse des résultats chez les Ménages**
- C Synthèse des résultats chez les Individus

# L'équipement des ménages en téléphonie mobile concerne presque 100% des ménages

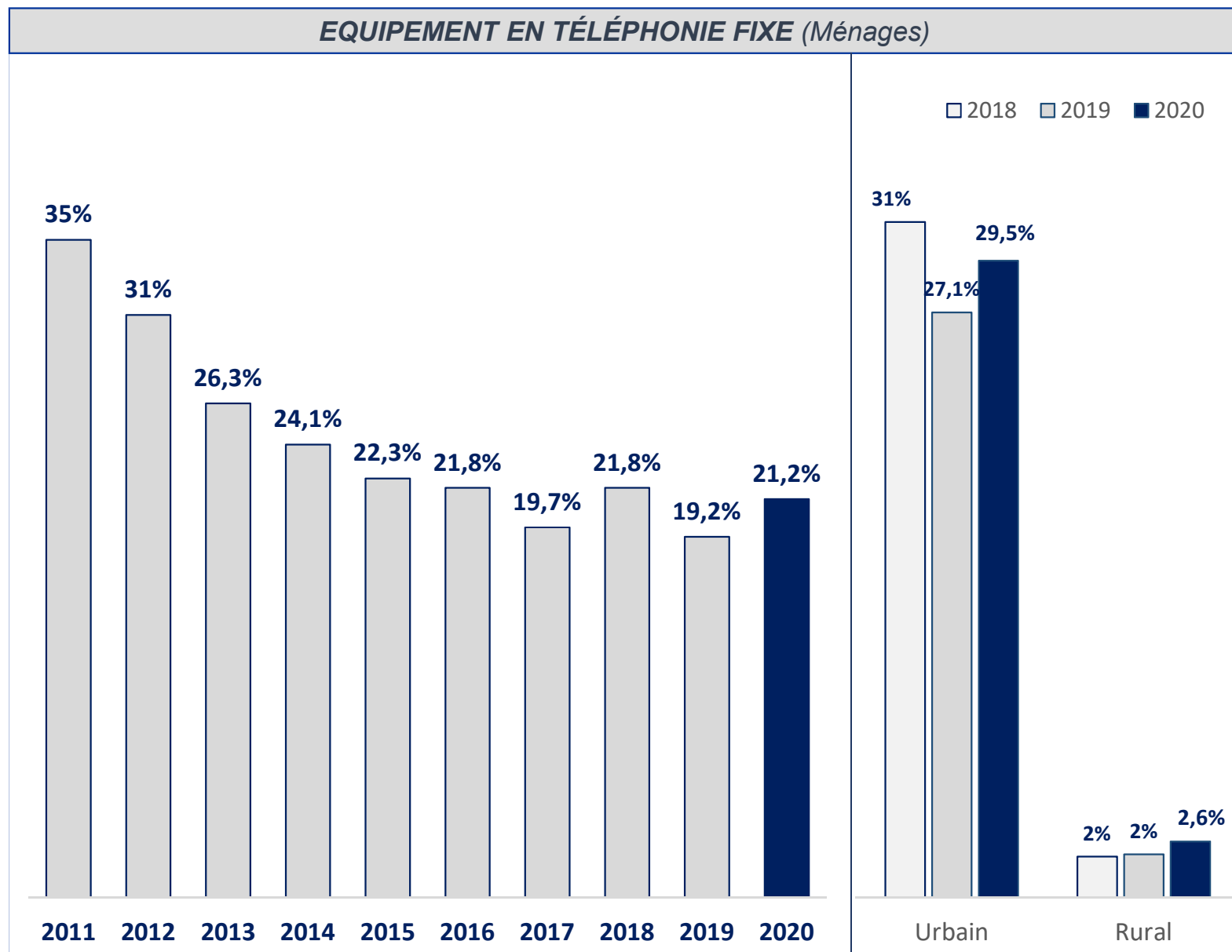
Le nombre de ménage ne disposant pas de téléphone mobile continue de baisser.





# Après une baisse en 2019, la téléphonie fixe renoue avec la croissance

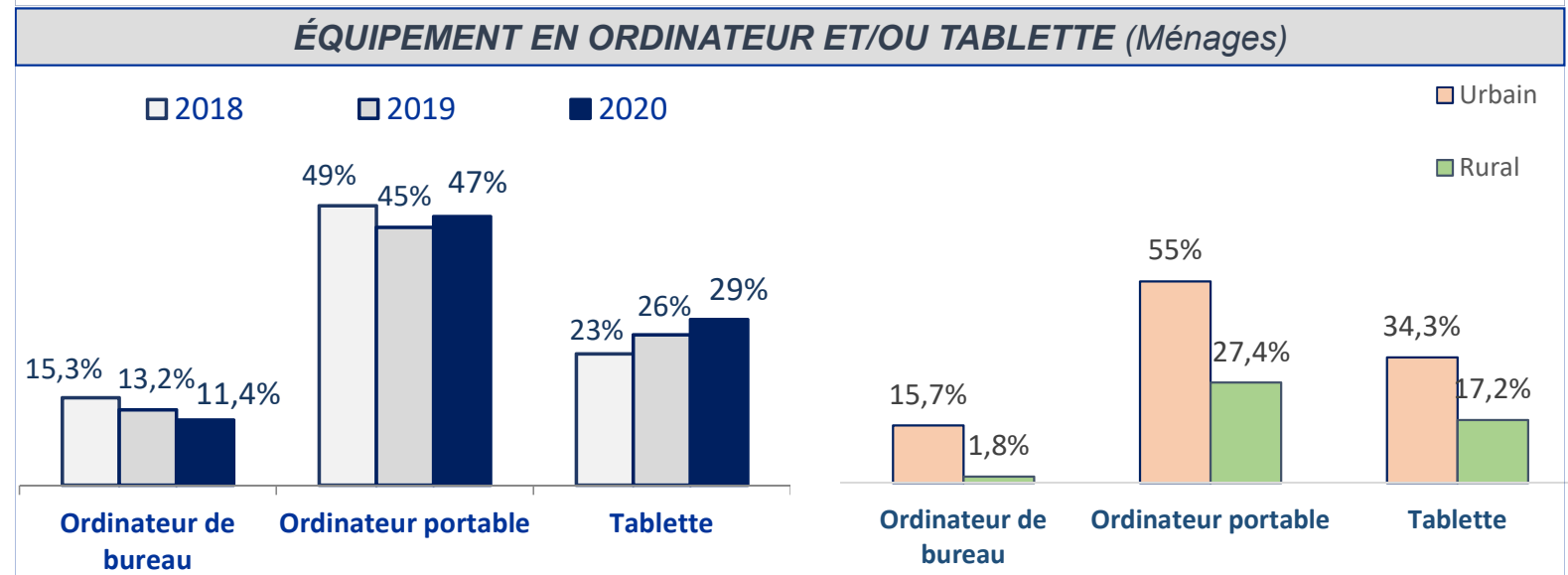
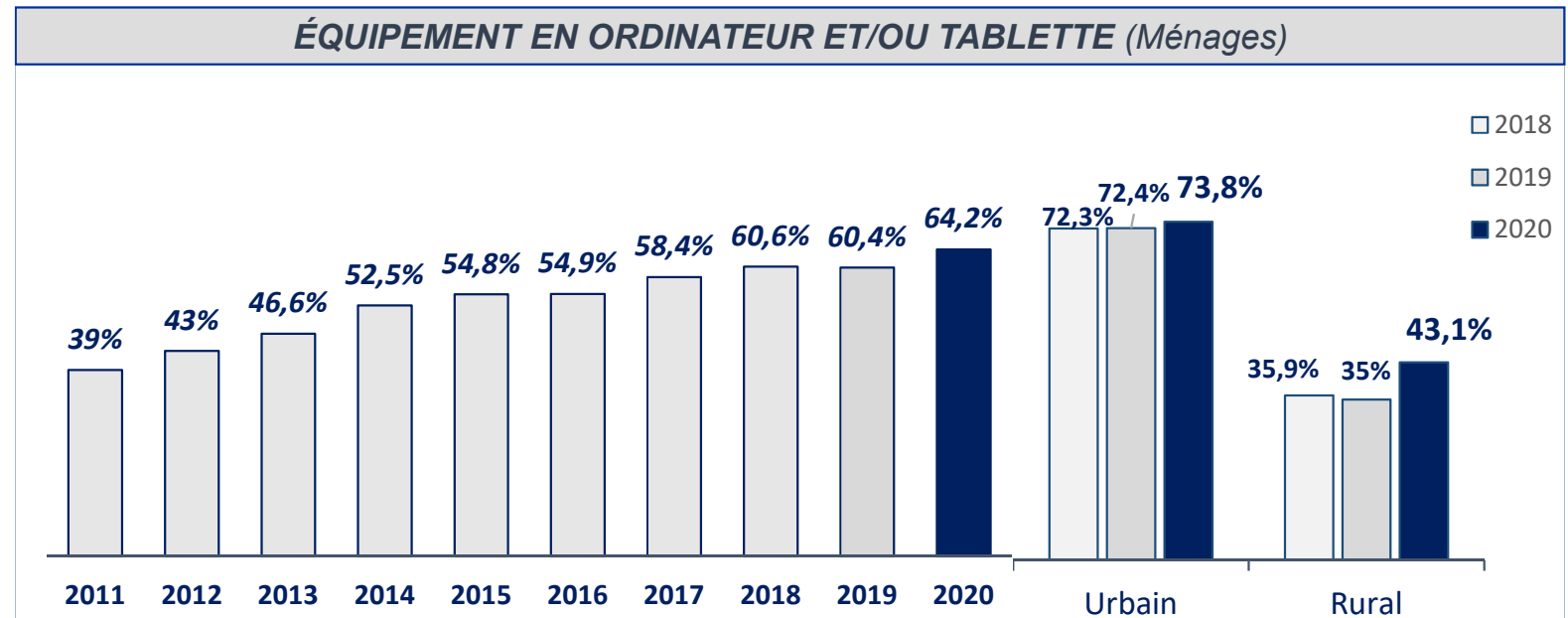
- Dans le contexte de la COVID 19, les ménages se sont équipés en téléphone fixe : +10%.
- La progression est encore plus forte dans le monde urbain.



# Alors qu'en 2019, l'équipement en PC et Tablette a connu une stabilisation, 2020 enregistre une hausse substantielle avec un taux d'équipement de 64,2% chez les ménages

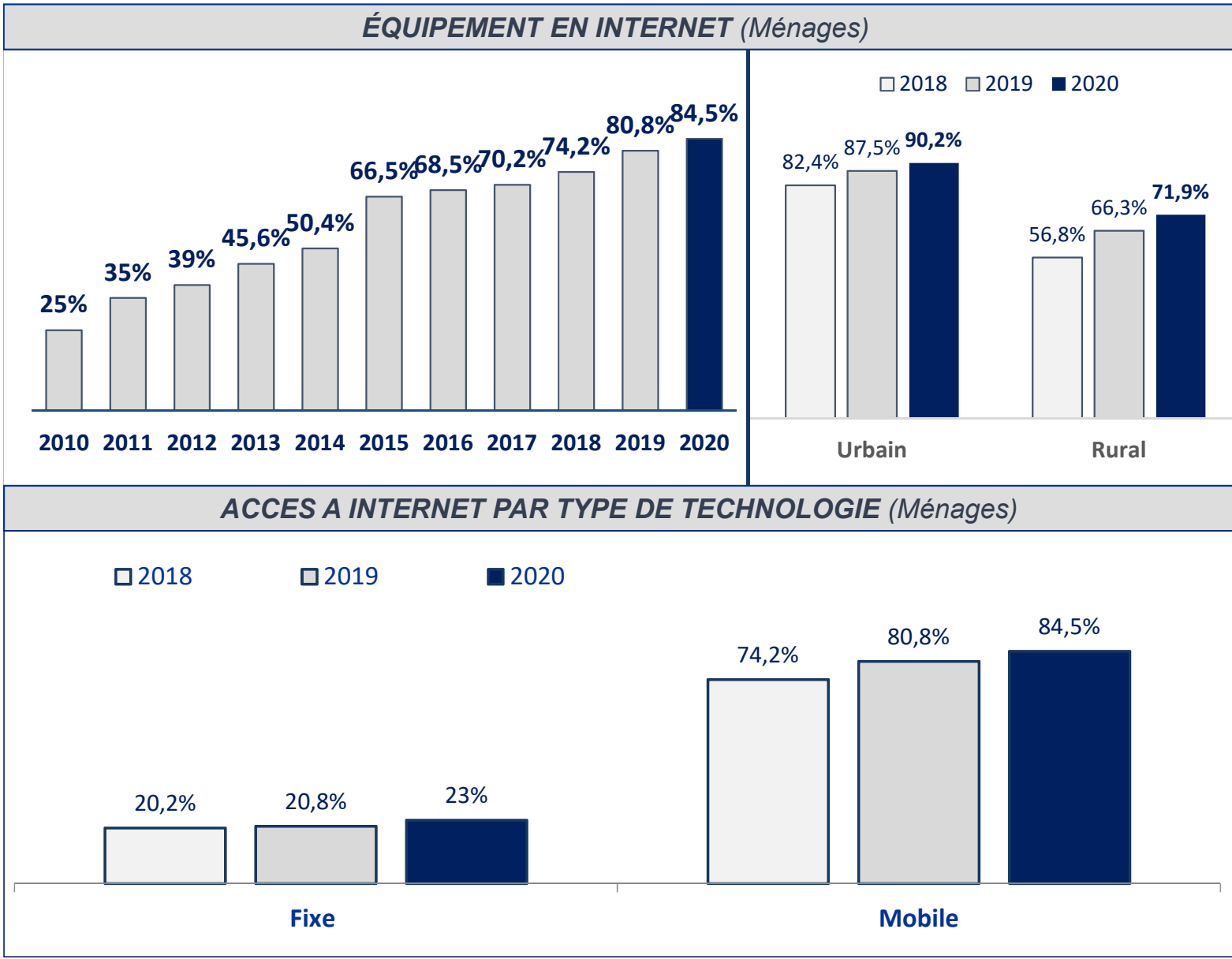
## Effet Pandémie COVID19 :

- Télétravail, télé-enseignement et e-commerce ont produit un accroissement de la demande pour les PC portables et les Tablettes.
- Les ordinateurs de bureau sont en net recul au profit des ordinateurs portables et tablettes.
- Un ménage sur trois est équipé en tablette consacrant ainsi la tendance vers la mobilité.
- On constate un bond intéressant dans le monde rural avec +8 pts.



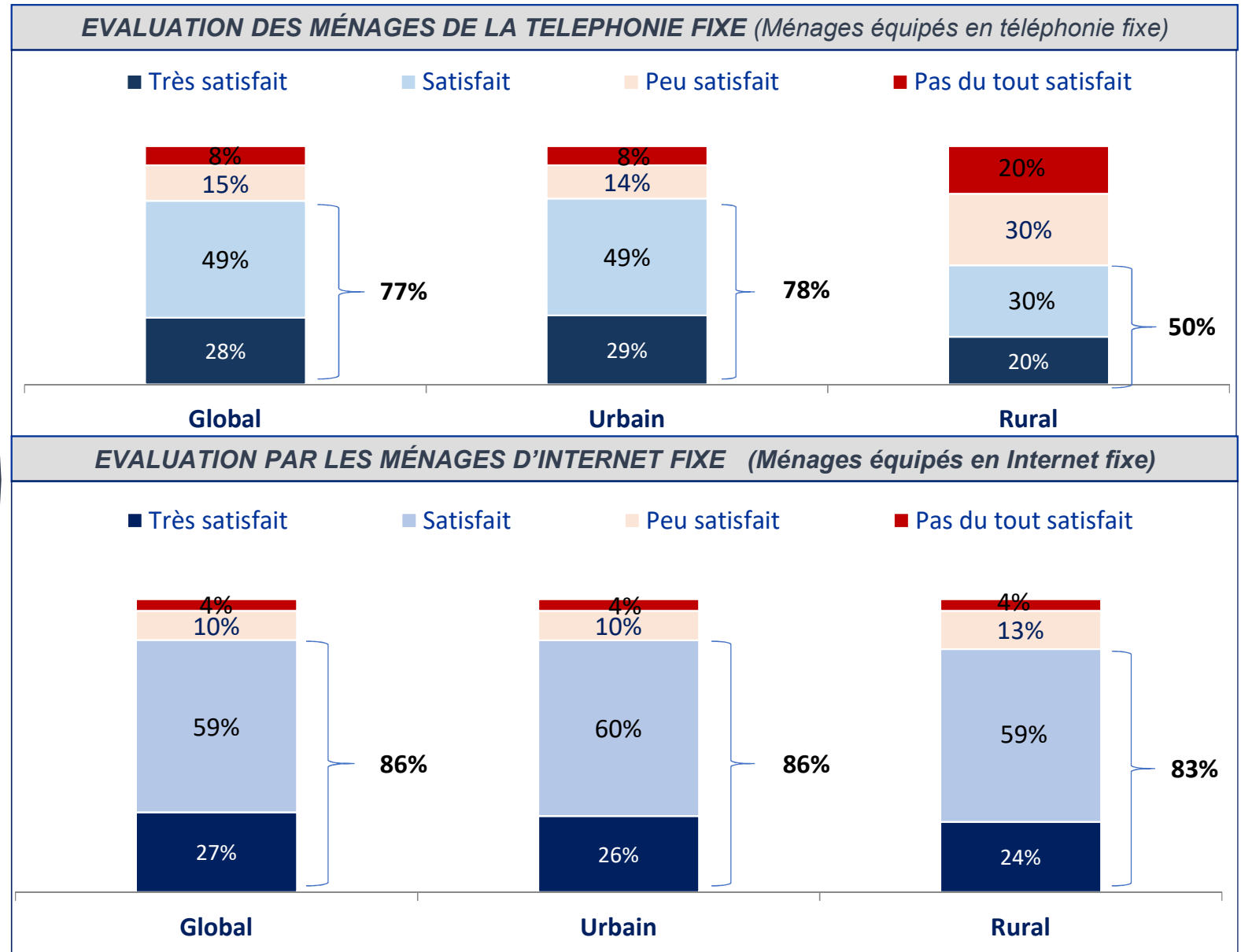
# L'équipement en accès Internet progresse chez les ménages marocains en 2020

- En 11 ans, l'équipement en accès Internet des ménages a été multiplié par 3.4 pour s'établir à plus de 8 ménages sur 10 équipés à l'échelle nationale.
- L'évolution est plus importante en milieu rural.
- L'accès Internet mobile reste le moyen privilégié.
- L'accès Internet fixe exclusif n'est pas envisagé par les ménages.



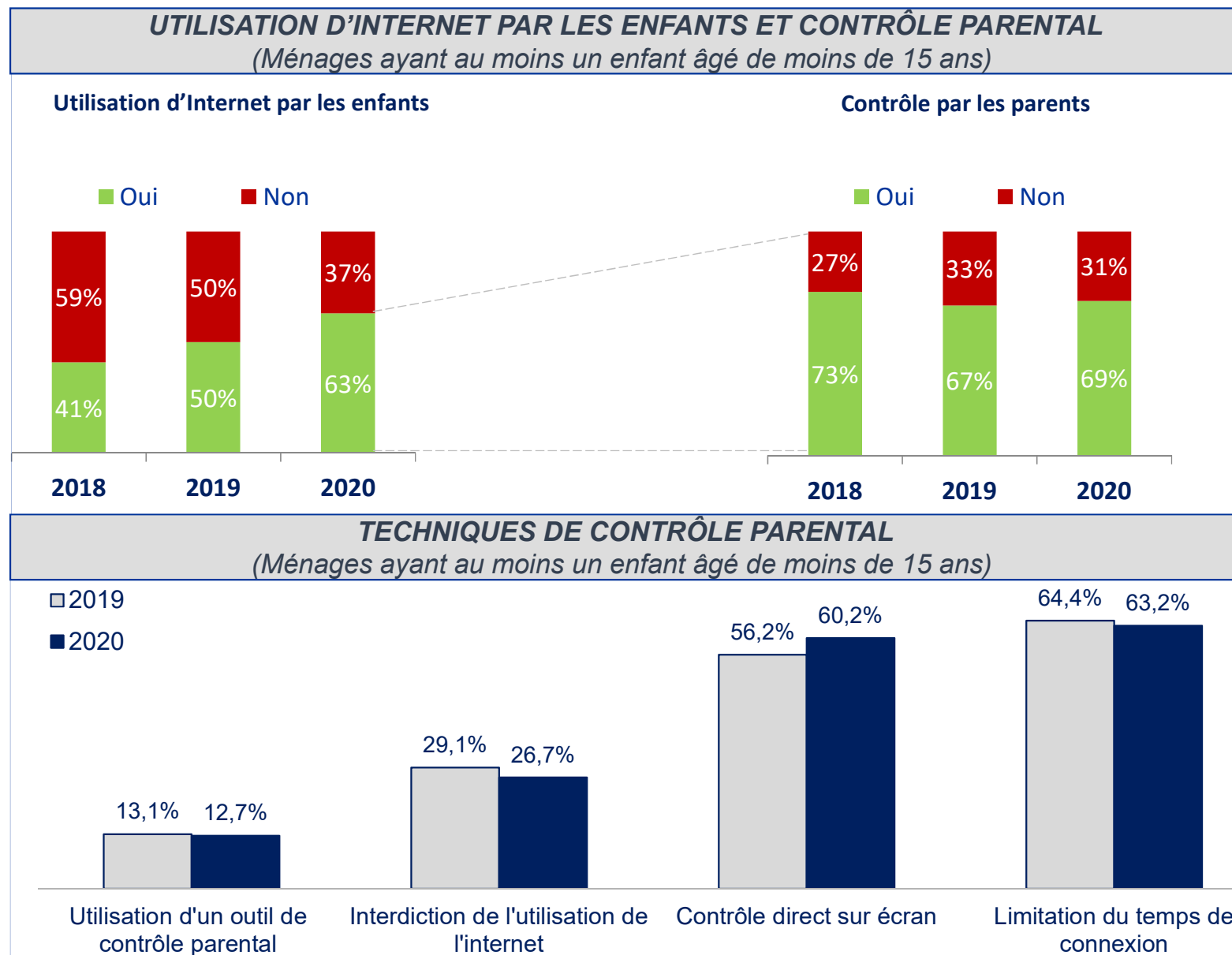
# Plus de 3 ménages sur 4 se déclarent satisfaits de la qualité des services de la téléphonie fixe

- Plus de 8 ménages sur 10 se déclarent satisfaits de la qualité des services d'Internet fixe.
- La satisfaction est quasi identique entre les ménages urbains et les ménages ruraux.



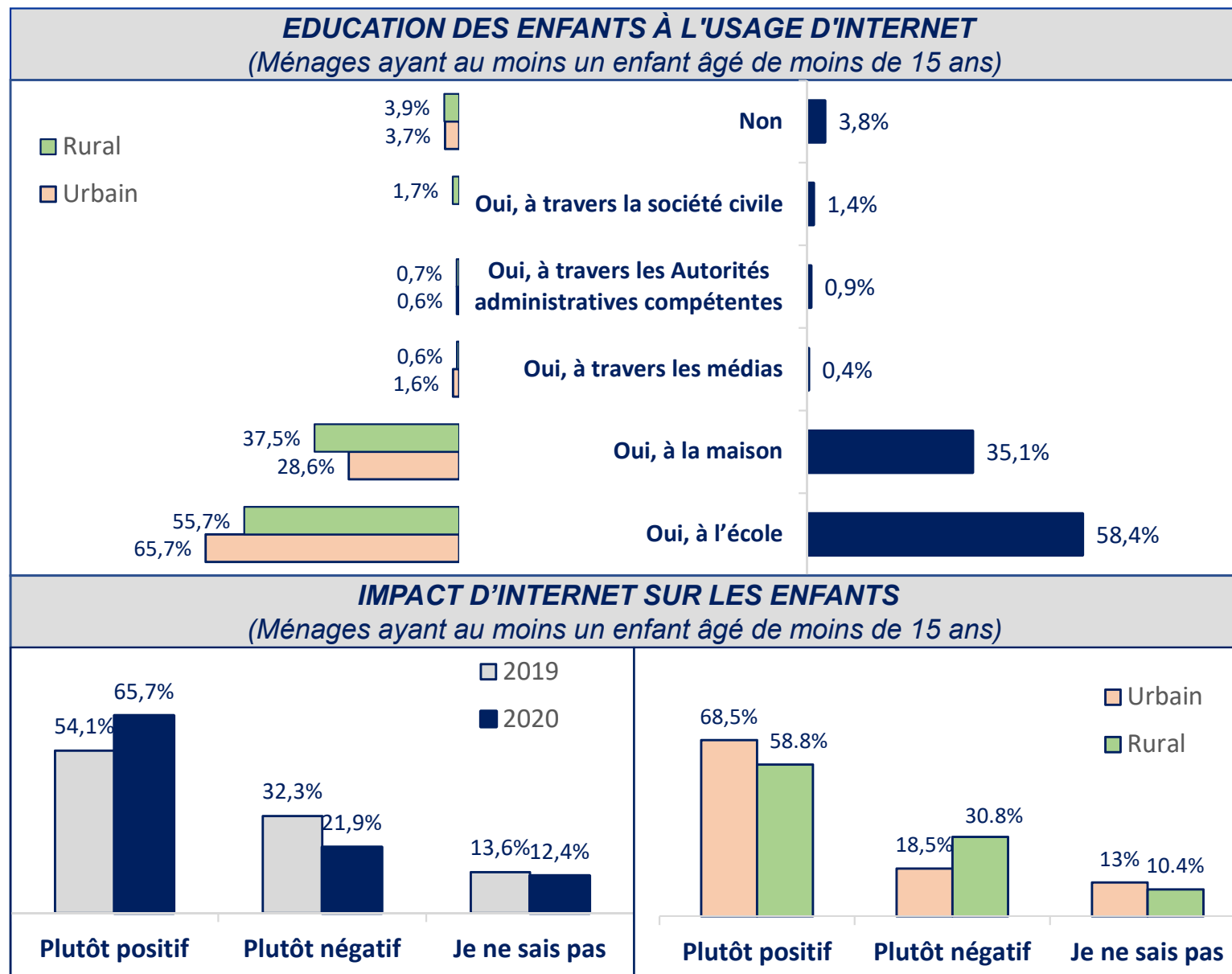
# 63% des parents affirment que leur enfants utilisent Internet

- L'interdiction d'utilisation d'Internet a baissé en 2020 par rapport à 2019
- Le contrôle parental se maintient au même niveau qu'en 2019.
- La limitation du temps de connexion et le contrôle direct sur écran sont les premières mesures de contrôle dans deux ménages sur trois.



# Comme en 2019, l'École est considérée par près de 6 ménages sur 10 le lieu où doit se faire l'éducation des enfants à l'usage d'Internet

- 3 ménages sur 10 pensent que c'est à la maison que les enfants doivent être éduqués à l'usage de l'Internet.
- La pandémie a induit une amélioration de la perception positive d'Internet : 2 ménages sur 3 en 2020 contre 1 sur 2 en 2019.
- La perception négative est passée de 1 ménage sur 3 à 1 ménage sur 5 de 2019 à 2020.

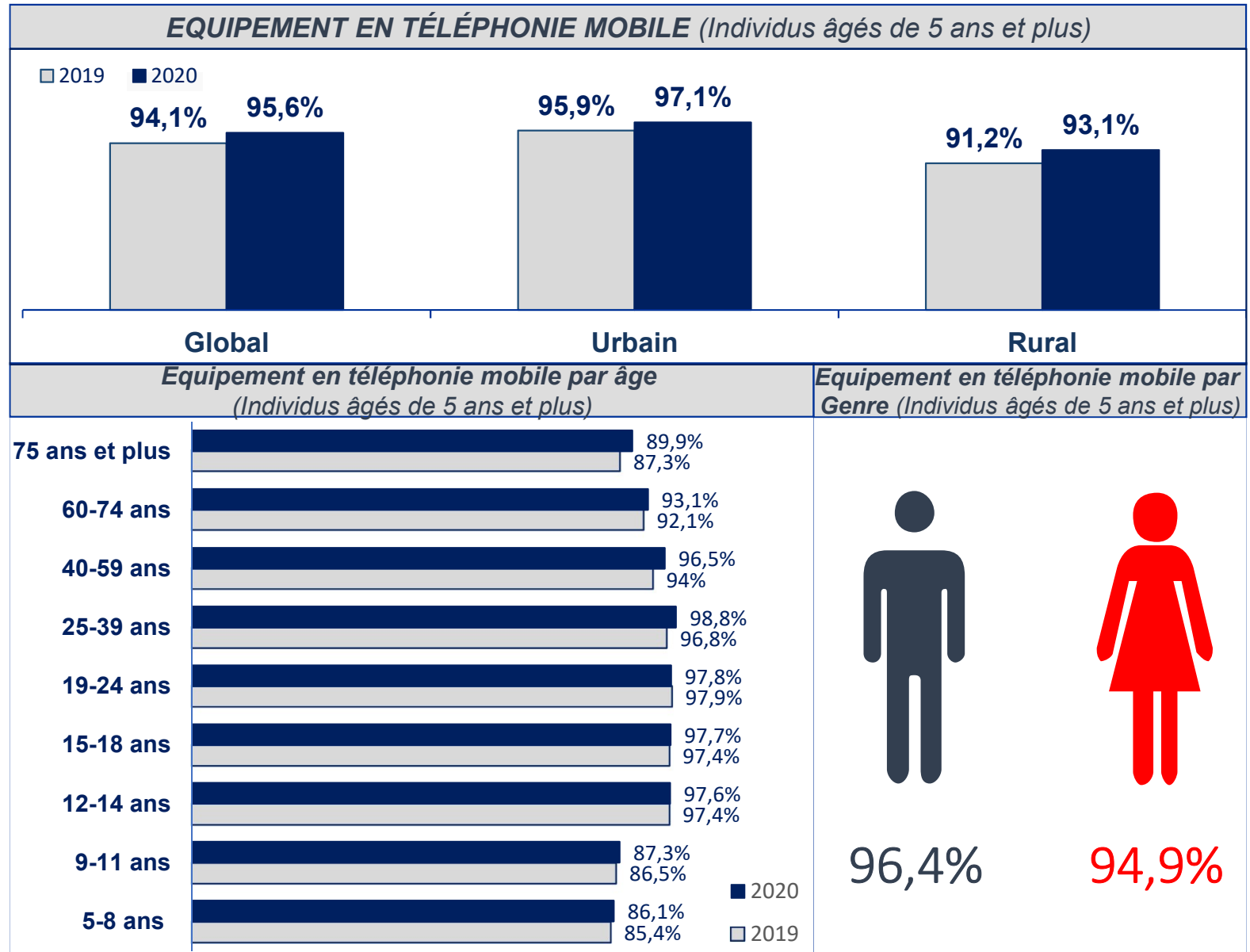


# Sommaire

- A Contexte et cadre méthodologique
- B Synthèse des résultats chez les Ménages
- C Synthèse des résultats chez les Individus**

# La téléphonie mobile a atteint une saturation qui fait varier le taux d'équipement légèrement

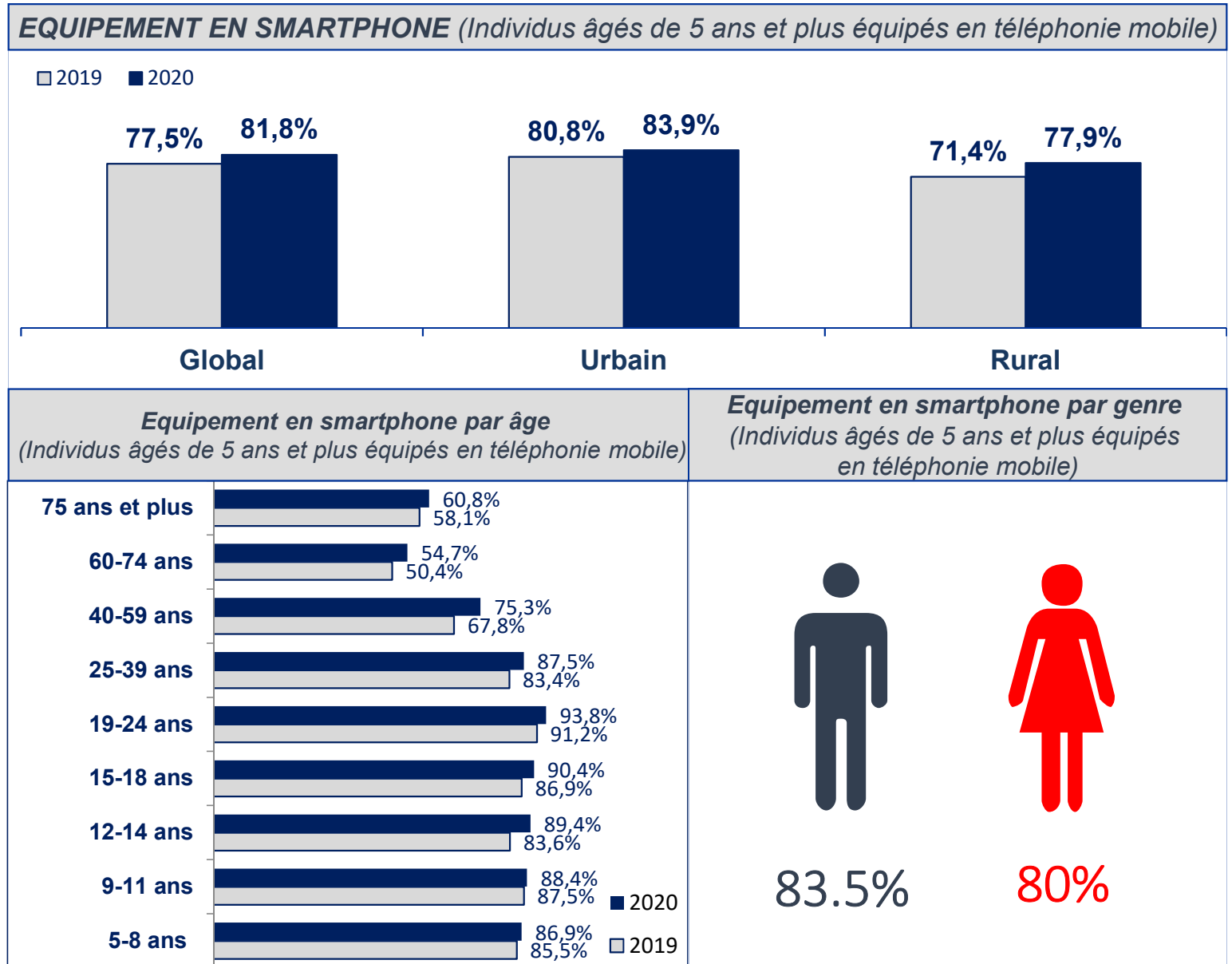
- La croissance du parc de téléphone mobile progresse plus vite que la croissance démographique
- Plus de 840K personnes se sont nouvellement équipées en téléphone mobile.





# 25.7 millions d'individus âgés de 5 ans et plus sont équipés en smartphone

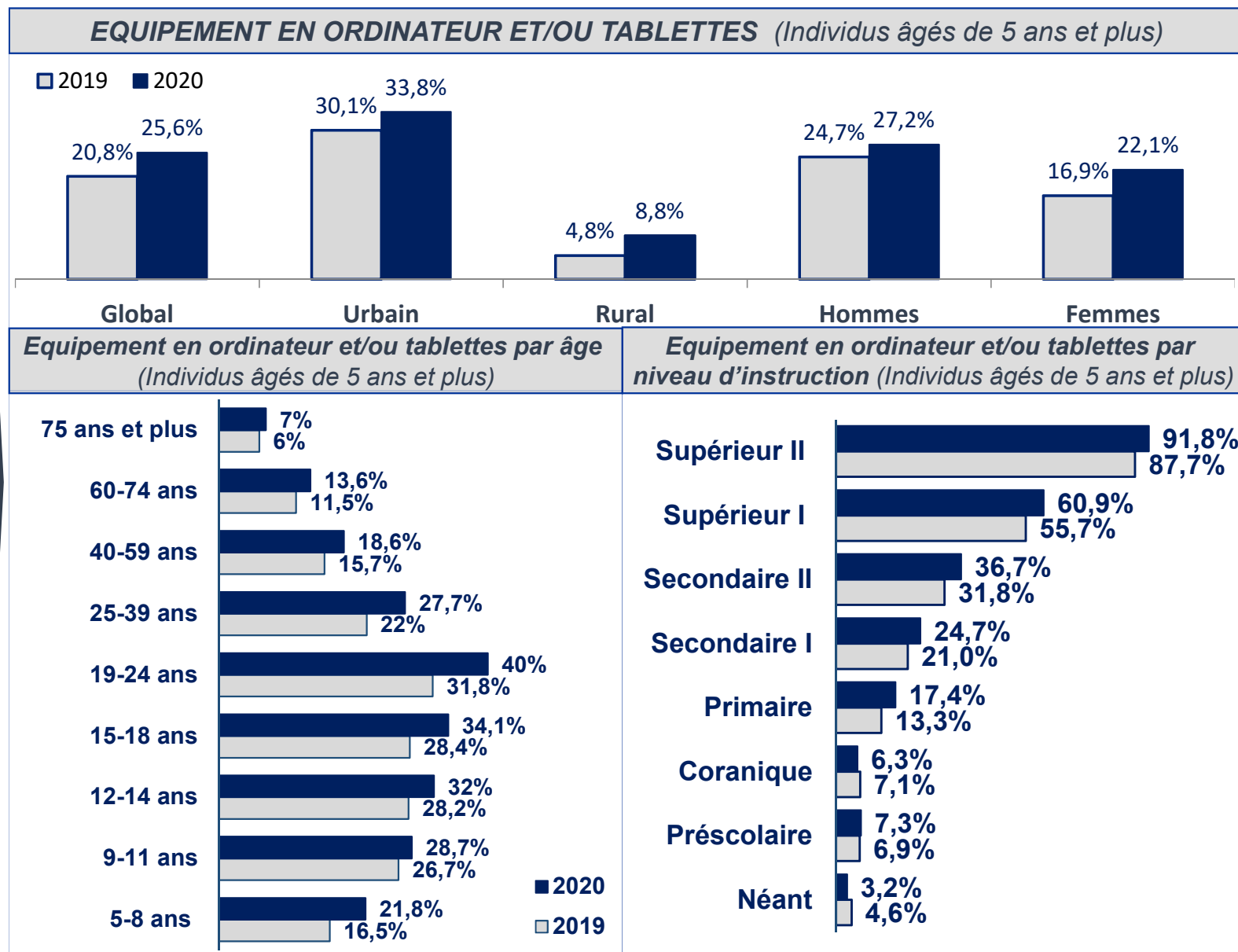
- Le parc de smartphone s'élève à 27,2 millions de smartphones.
- Une augmentation notable de l'équipement en smartphone dans le milieu rural.



# 1 individu sur quatre est détenteur d'un PC ou d'une tablette : soit une hausse de 23% par rapport à 2019

- L'impact de COVID-19 apparait clairement dans l'évolution du niveau d'équipement des marocains en PC et tablettes.

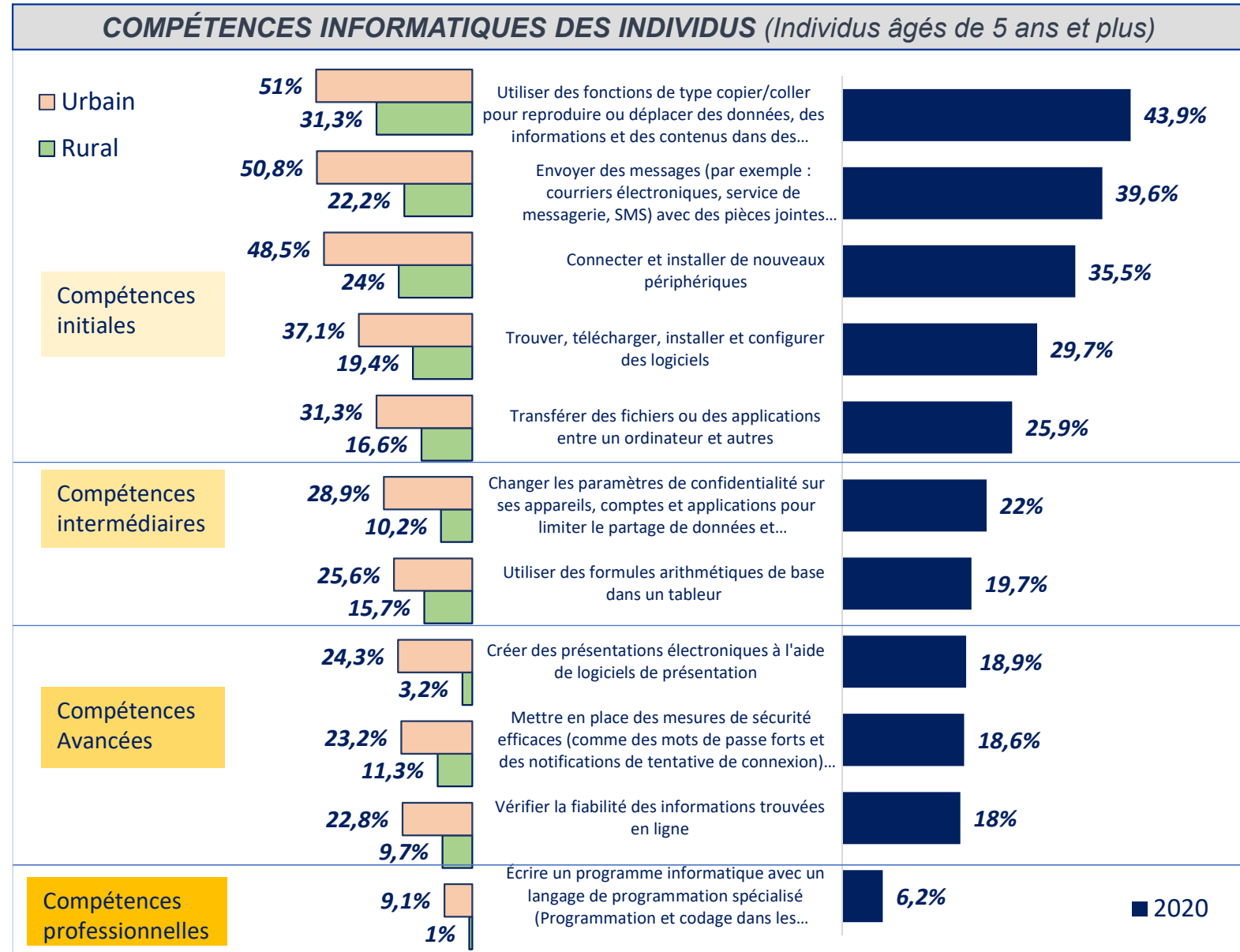
- Le monde rural s'équipe en terminaux avec un taux de croissance de plus 83% contre + 12% pour le monde urbain.



# Les compétences numériques n'ont pas connu de variations substantielles en 2020. Sur les trois niveaux de compétences, on observe un léger frémissement : la fracture numérique semble être toujours là

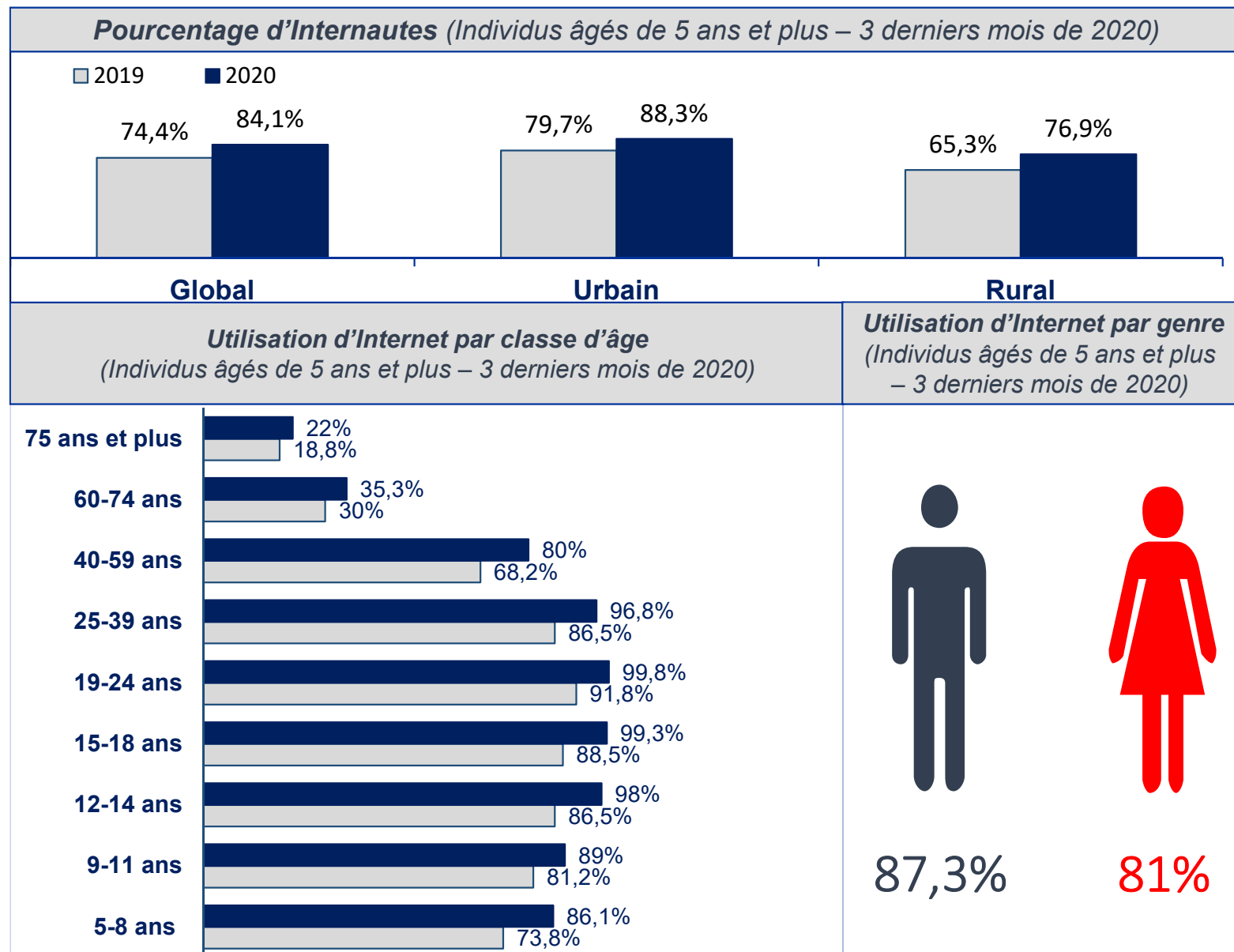
Les compétences numériques : un problème d'inclusion

L'analyse de la structure des compétences numériques montre que l'analphabétisme numérique (56%) est trois fois supérieur à l'analphabétisme classique (17%).



# L'usage d'Internet enregistre un bond remarquable de 13% entre 2019 et 2020

Le contexte de la pandémie et ce qu'il a entraîné en termes de télétravail d'enseignement à distance et de e-commerce a élargi le parc des internautes : 3,5 M de plus ont rejoint la communauté des usagers d'Internet en 2020

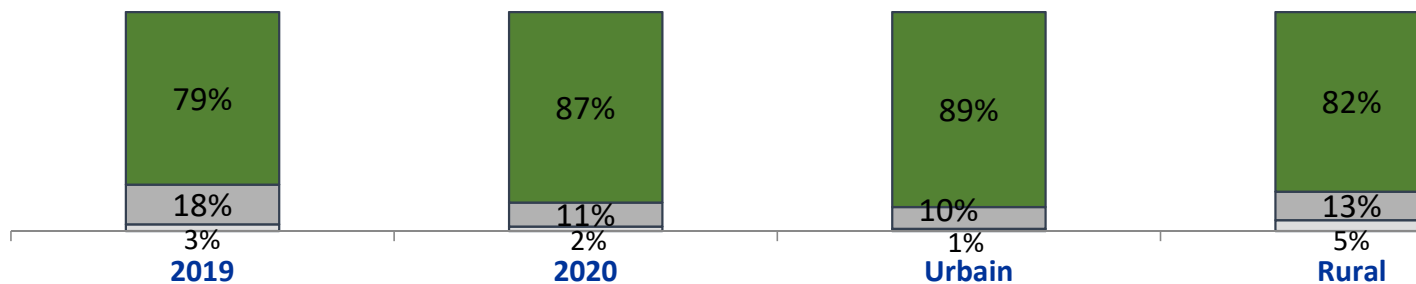


# La hausse de la fréquence de connexion à Internet montre les effets du confinement et des restrictions sanitaires sur la pratique des internautes : au moins une fois par jour : 87% en 2020 contre 79% en 2019

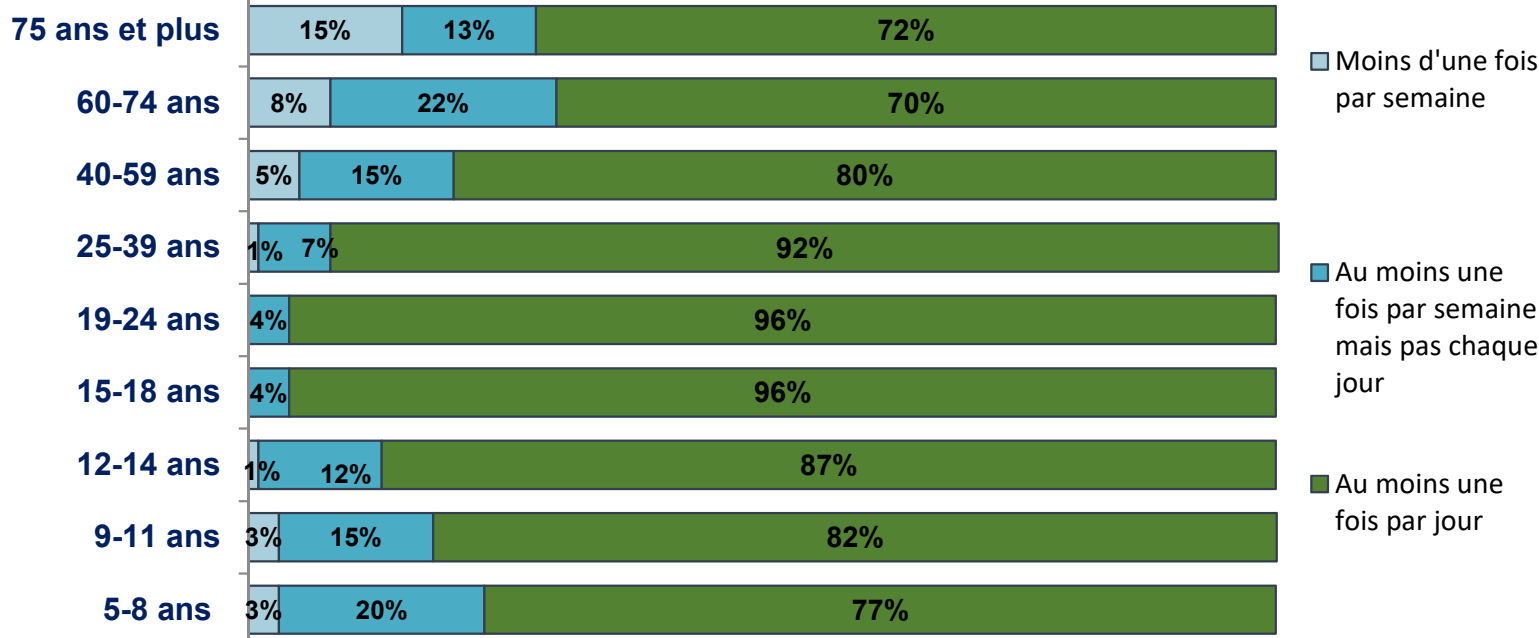
- Les plus jeunes se connectent le plus fréquemment.
- Ainsi les 15-24 se connectent presque tous au moins une fois par jour.

**FREQUENCE DE CONNEXION À INTERNET** (Internautes âgés de 5 ans et plus – 3 derniers mois de 2020)

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



**Fréquence de connexion des internautes par âge**  
(Internautes âgés de 5 ans et plus – 3 derniers mois de 2020)



# L'impact du confinement apparait dans la progression de plusieurs indicateurs dont la participation aux réseaux sociaux qui frôle les 100%. La téléphonie VoIP se maintient à un niveau élevé

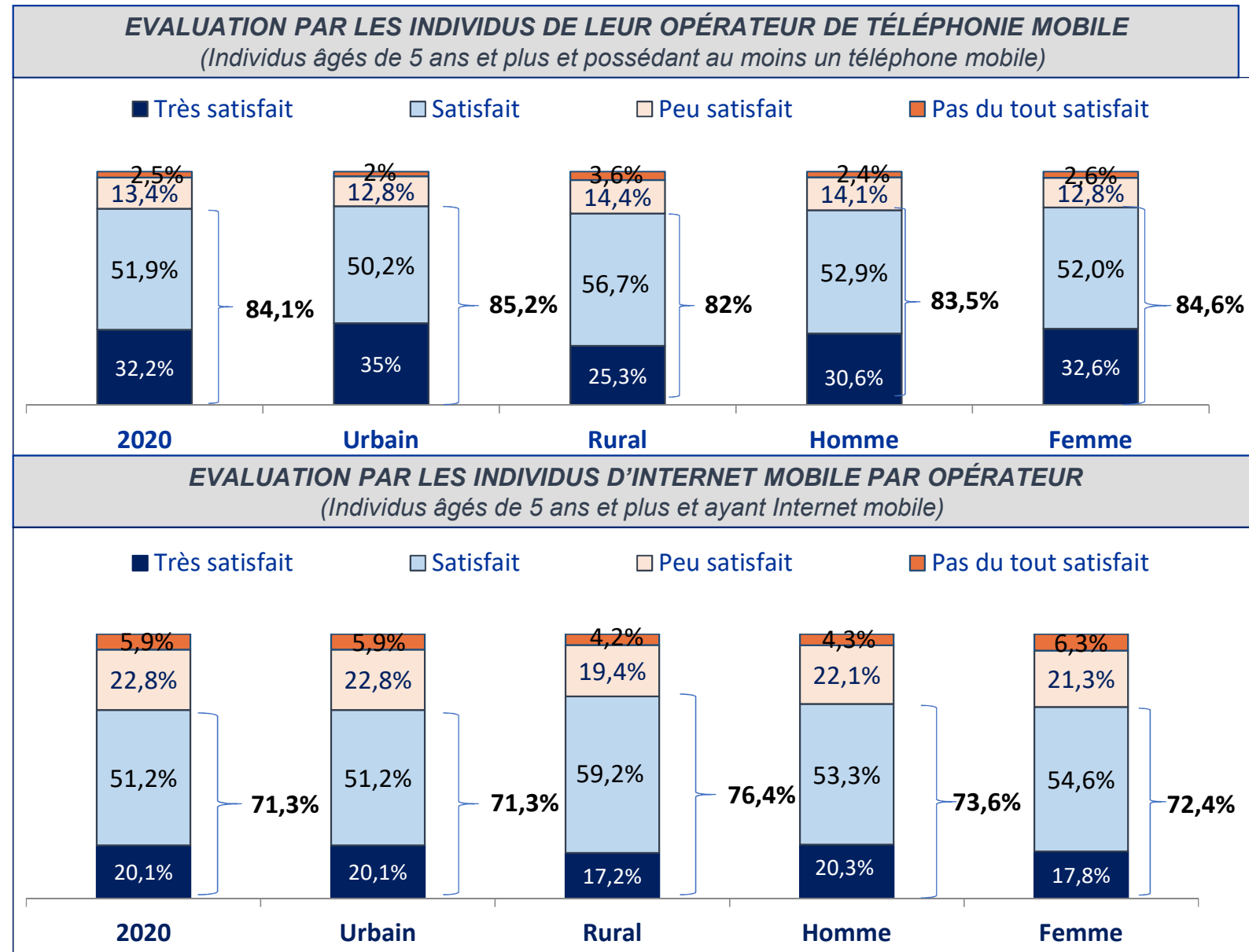
- Presque tous les usages en relation avec les services en ligne sont en progression :
- RdV médical : +128%
- Vendre des biens et services en ligne : +56%
- Interagir avec les administrations publiques : +27%

## LES USAGES DE L'INTERNET (Internautes âgés de 5 ans et plus – 3 derniers mois de 2020)



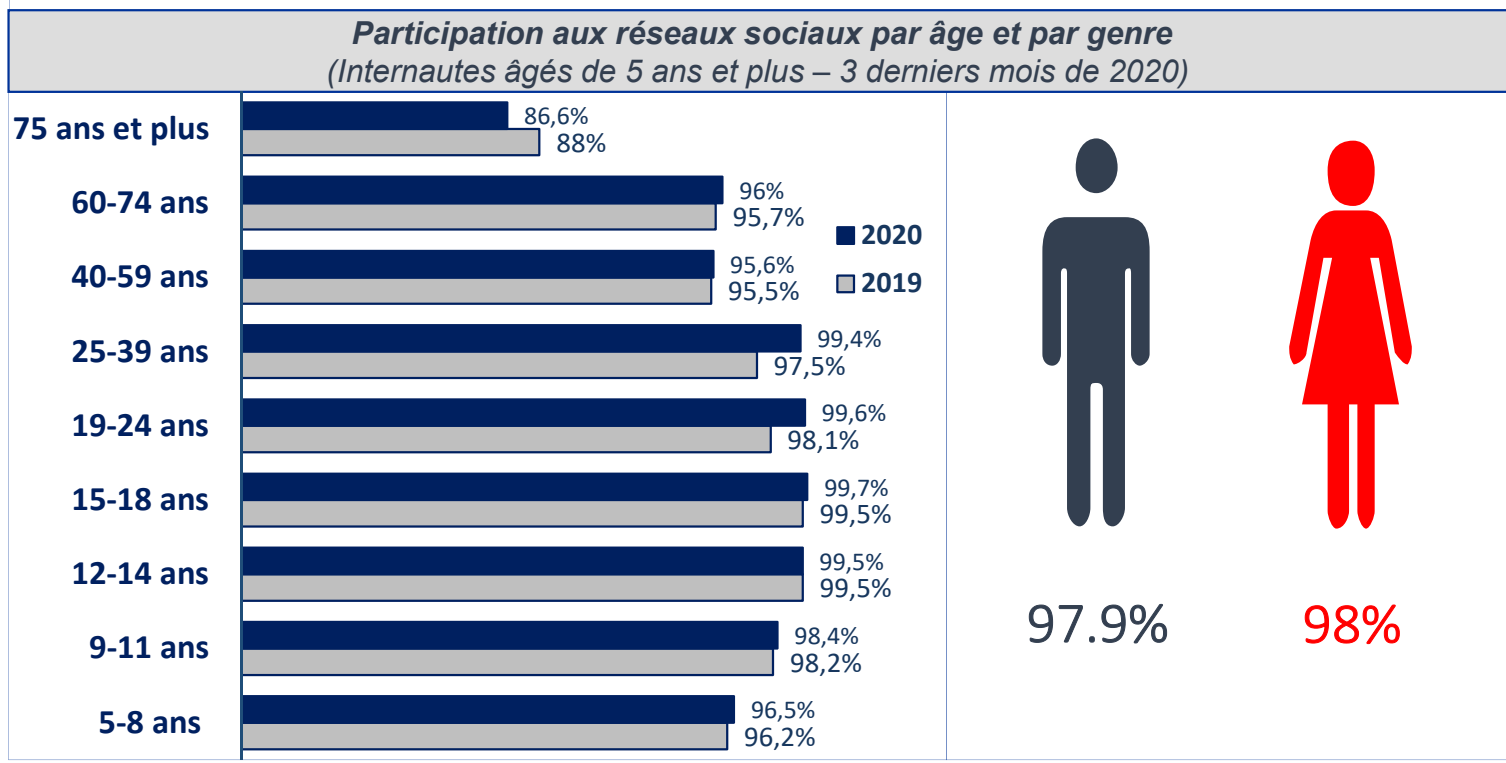
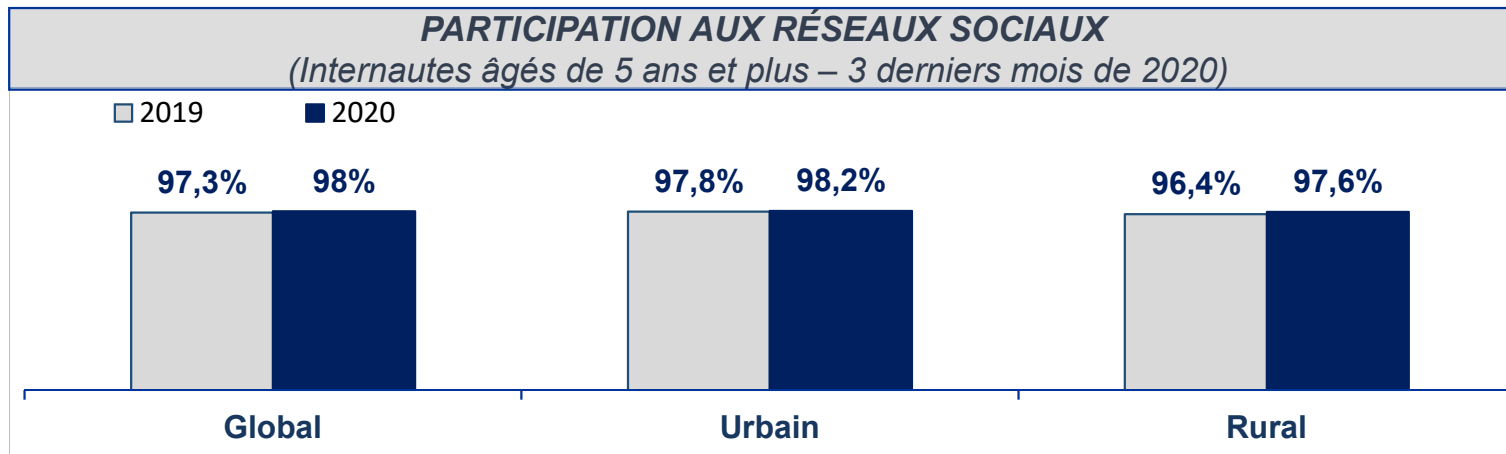
# Les opérateurs de la téléphonie mobile ont un niveau de qualité de service satisfaisant

Téléphonie mobile : bénéficie d'une meilleure satisfaction parmi les individus (84% affirment être satisfaits du service de téléphonie mobile) que chez les ménages pour les services de téléphonie fixe (satisfaction: 77% des ménages).



# Les réseaux sociaux constituent un nouveau lieu de sociabilité : ils captent davantage d'internautes autant dans le milieu urbain que rural et autant d'hommes que de femmes

En dehors des internautes âgés de 75 ans et plus, toutes les classes d'âge dépassent le seuil de 95% de fréquentation des réseaux sociaux.



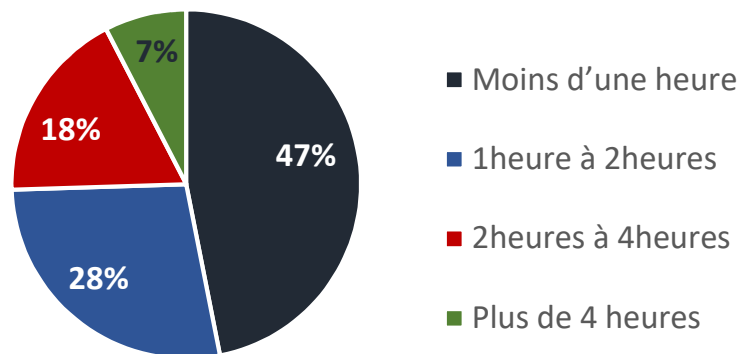


# La durée d'utilisation des réseaux sociaux a augmenté de manière notable : En 2020, 73% y passent plus d'une heure contre 53% en 2019.

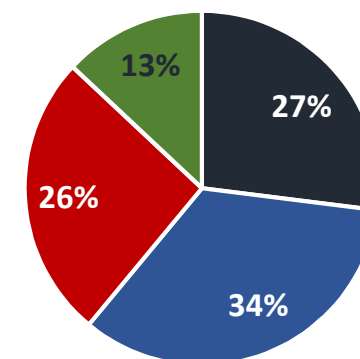
- Plus d'une personne sur 10 passe plus de 4 heures par jour sur les réseaux sociaux : cette frange d'utilisateurs des RS a presque doublé entre 2019 (7%) et 2020 (13%).
- Dans le milieu rural, la fréquentation des RS de 4 heures et plus est plus élevée que dans le milieu urbain.

## DURÉE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX (Internautes âgés de 5 ans et ayant participé aux réseaux sociaux pendant les 3 derniers mois de 2020)

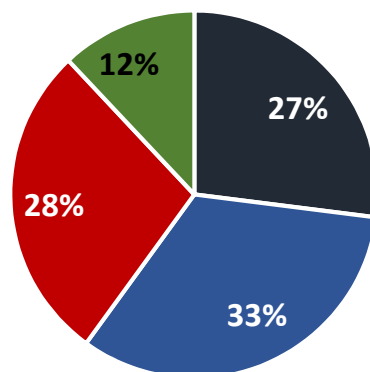
### Durée d'utilisation des réseaux sociaux 2019



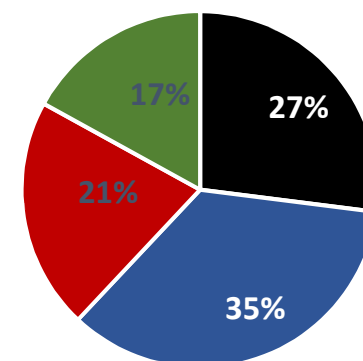
### Durée d'utilisation des réseaux sociaux 2020



### Durée d'utilisation des réseaux sociaux en milieu urbain



### Durée d'utilisation des réseaux sociaux en milieu rural



# Les réseaux sociaux les plus populaires continuent de capter plus de 80% des usages sociaux des internautes

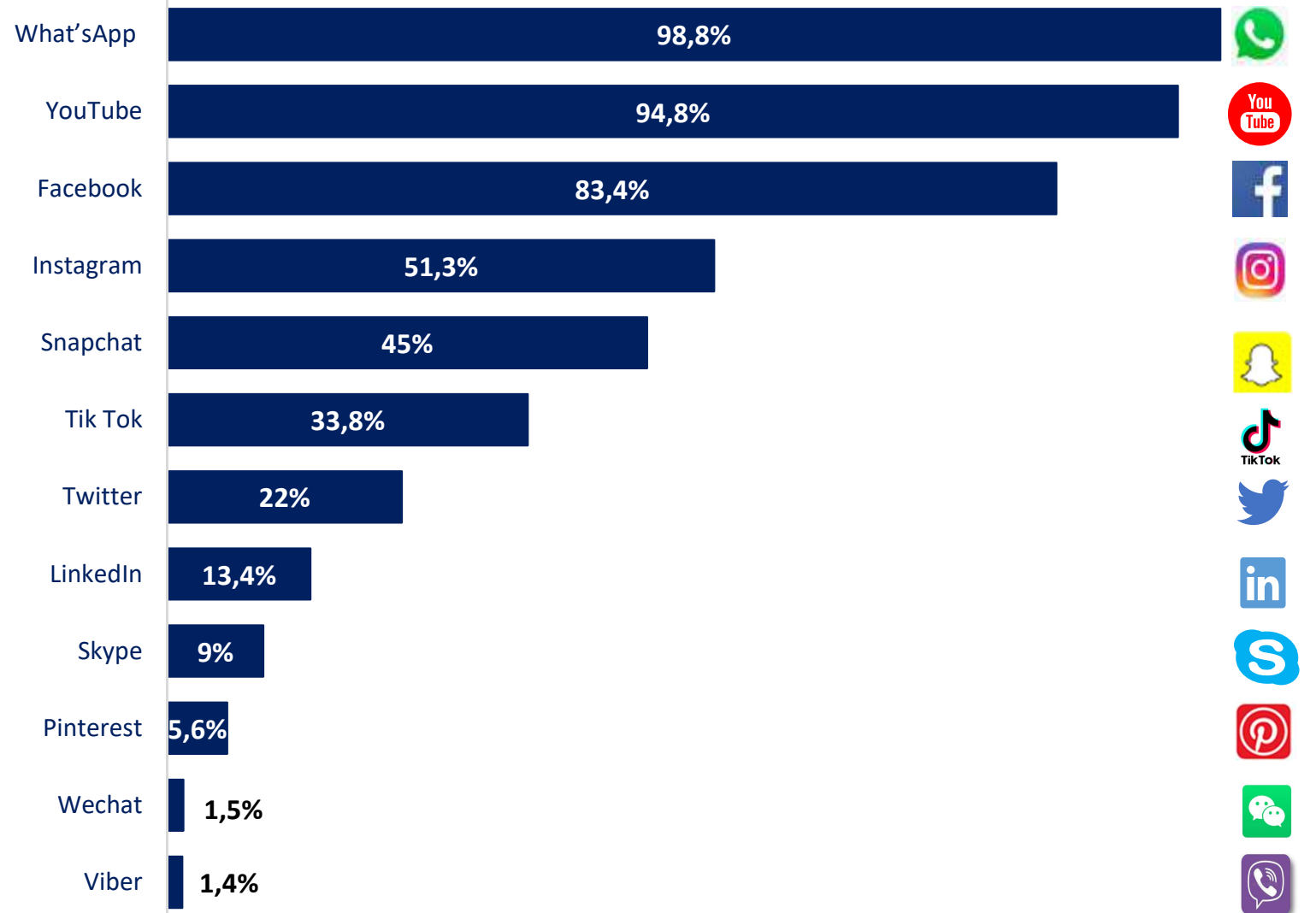
## Les réseaux sociaux émergents :

- TikTok fait son apparition. Un internaute sur 3 l'utilise.
- Instagram : plus d'un internaute sur deux.
- Réseau professionnel : hausse de 33%.

## Les réseaux sociaux en déclin :

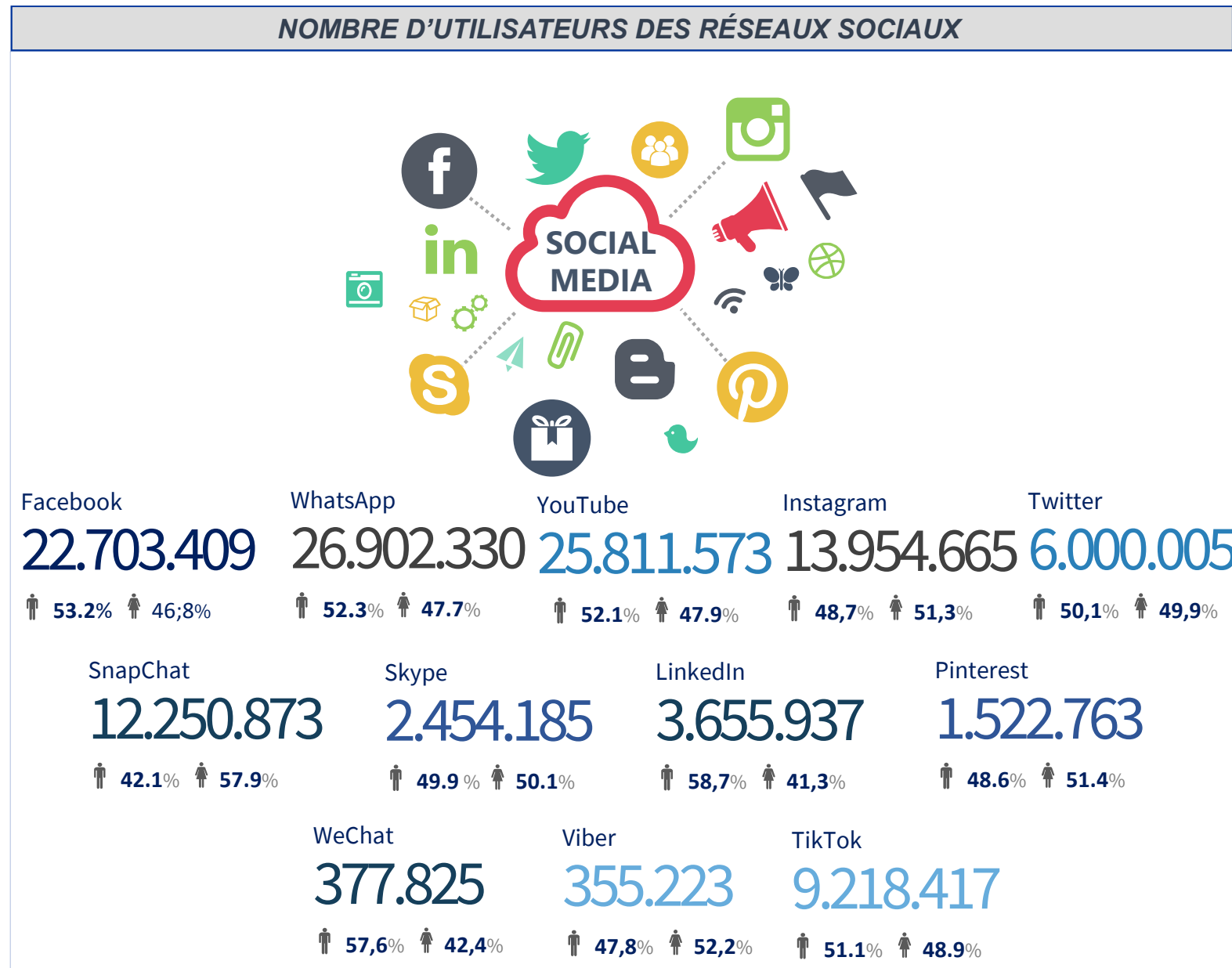
- Viber disparaît presque des usages.
- Skype recule de 27%.

**UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX** (Internautes âgés de 5ans et ayant participé aux réseaux sociaux pendant les 3 derniers mois de 2020)



# Près de 27 millions d'individus utilisent WhatsApp au Maroc

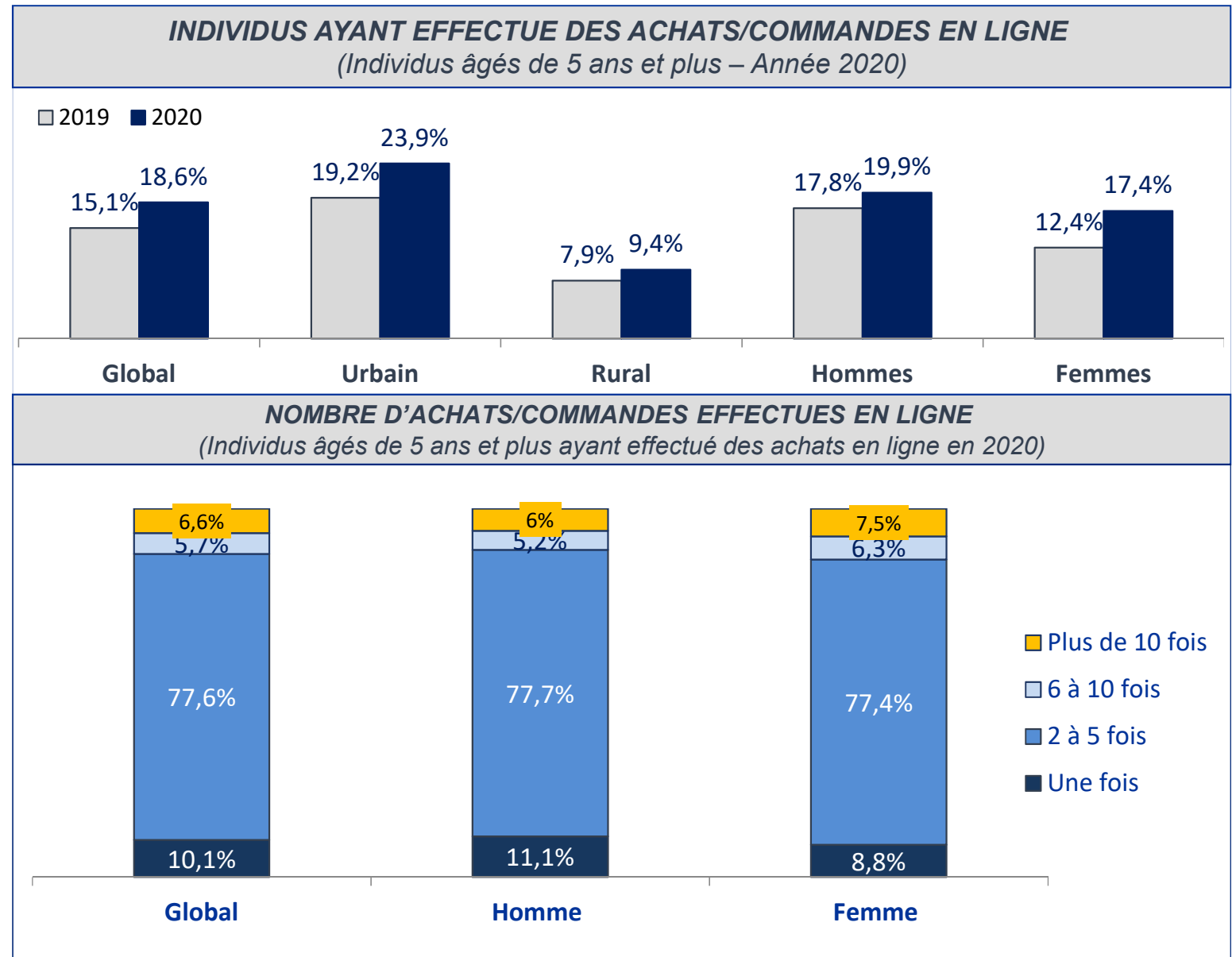
- On retrouve les réseaux de sociabilité et de divertissement en tête de liste.
- Le réseau social TikTok prend de plus en plus d'ampleur.



# Les achats en ligne ont globalement progressé de plus de 3 points.

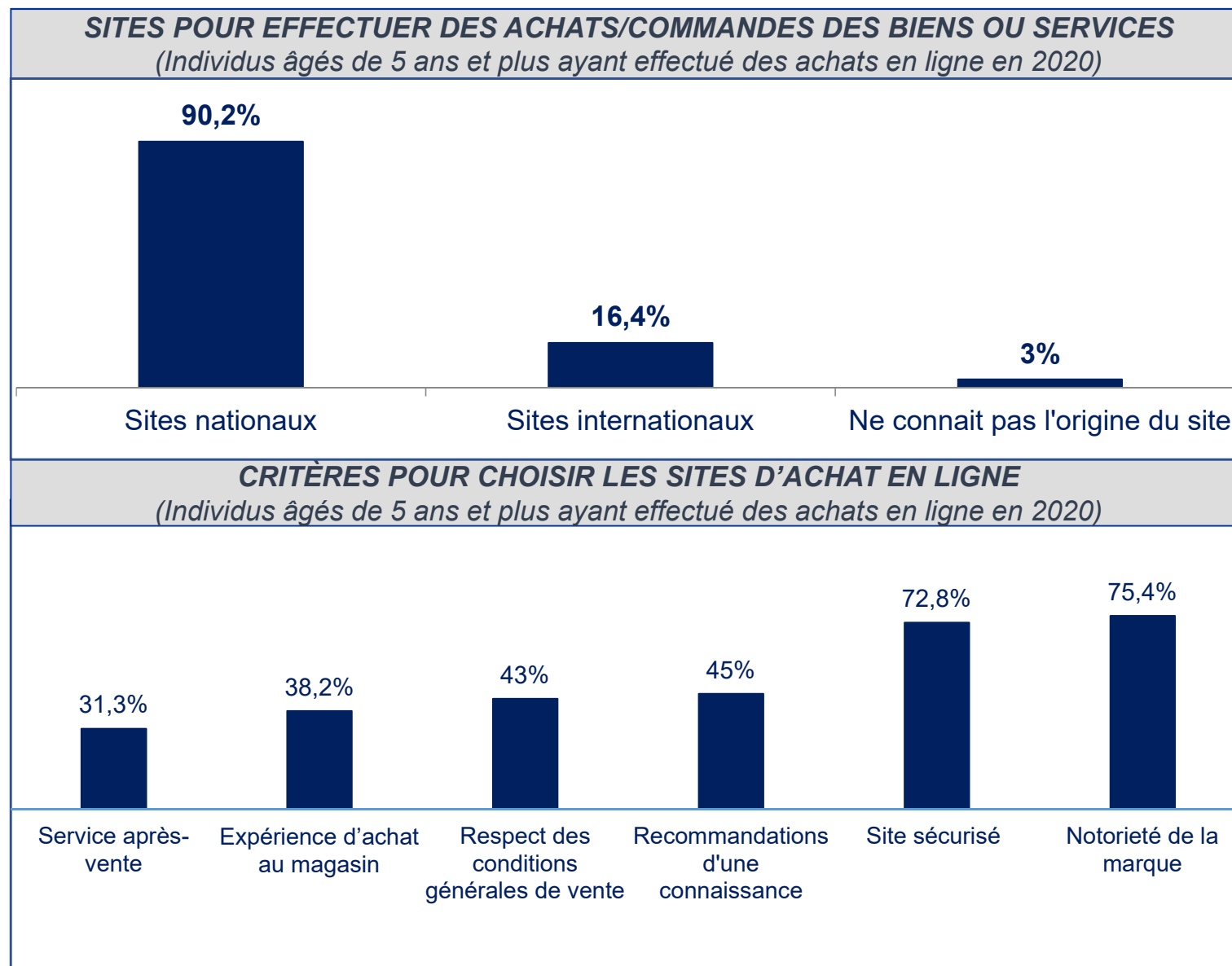
## Dans le monde urbain : 1 individu sur 4 a effectué un achat en ligne en 2020

- Le phénomène le plus remarquable en 2020 est la fréquence d'achat en ligne qui est de 2 à 5 pour plus des trois quart de la population.



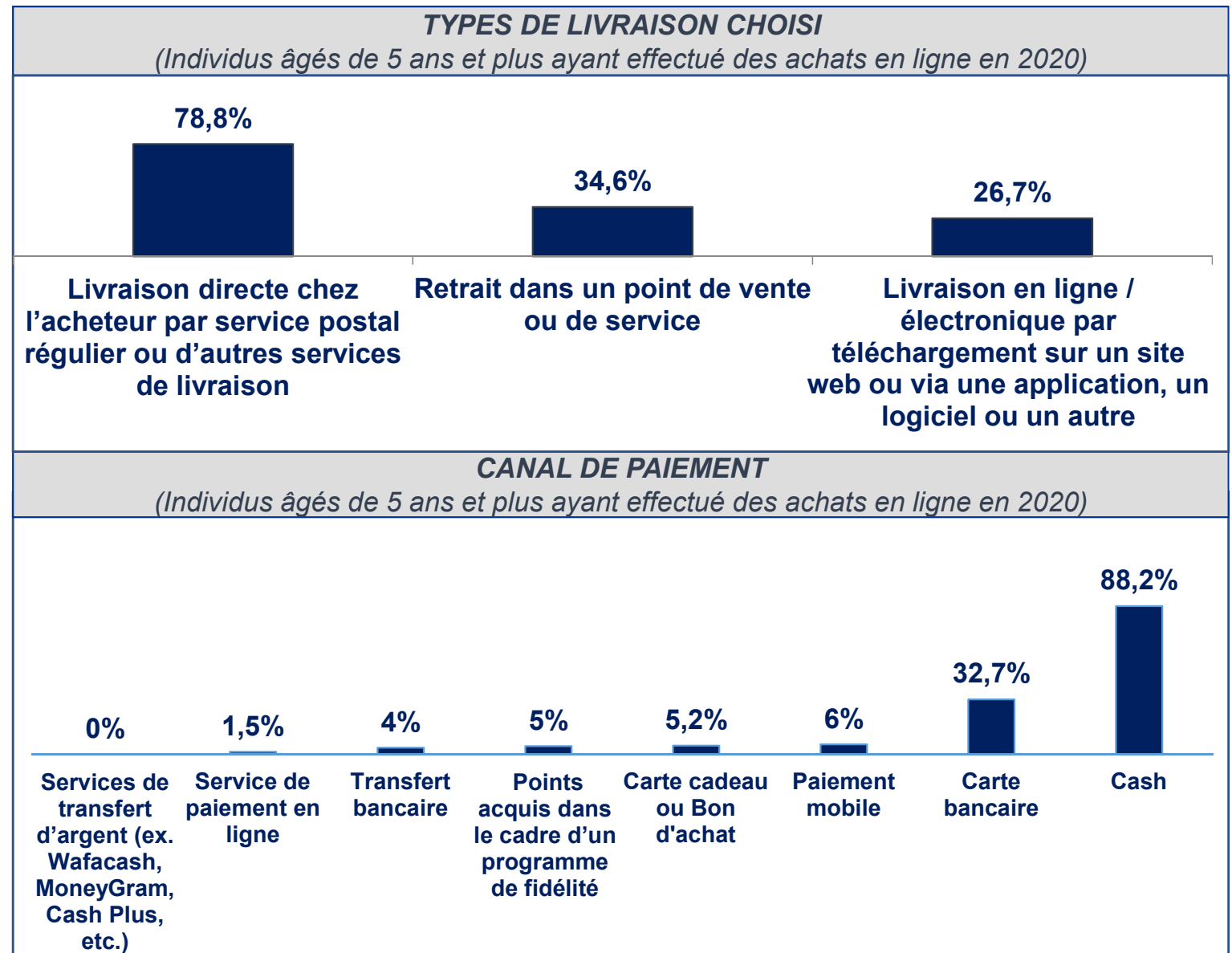
# Les sites d'achat nationaux progressent de 16% tandis que les internationaux reculent de 40%

La notoriété et la sécurité sont les premiers critères de choix d'un site d'achat en ligne.



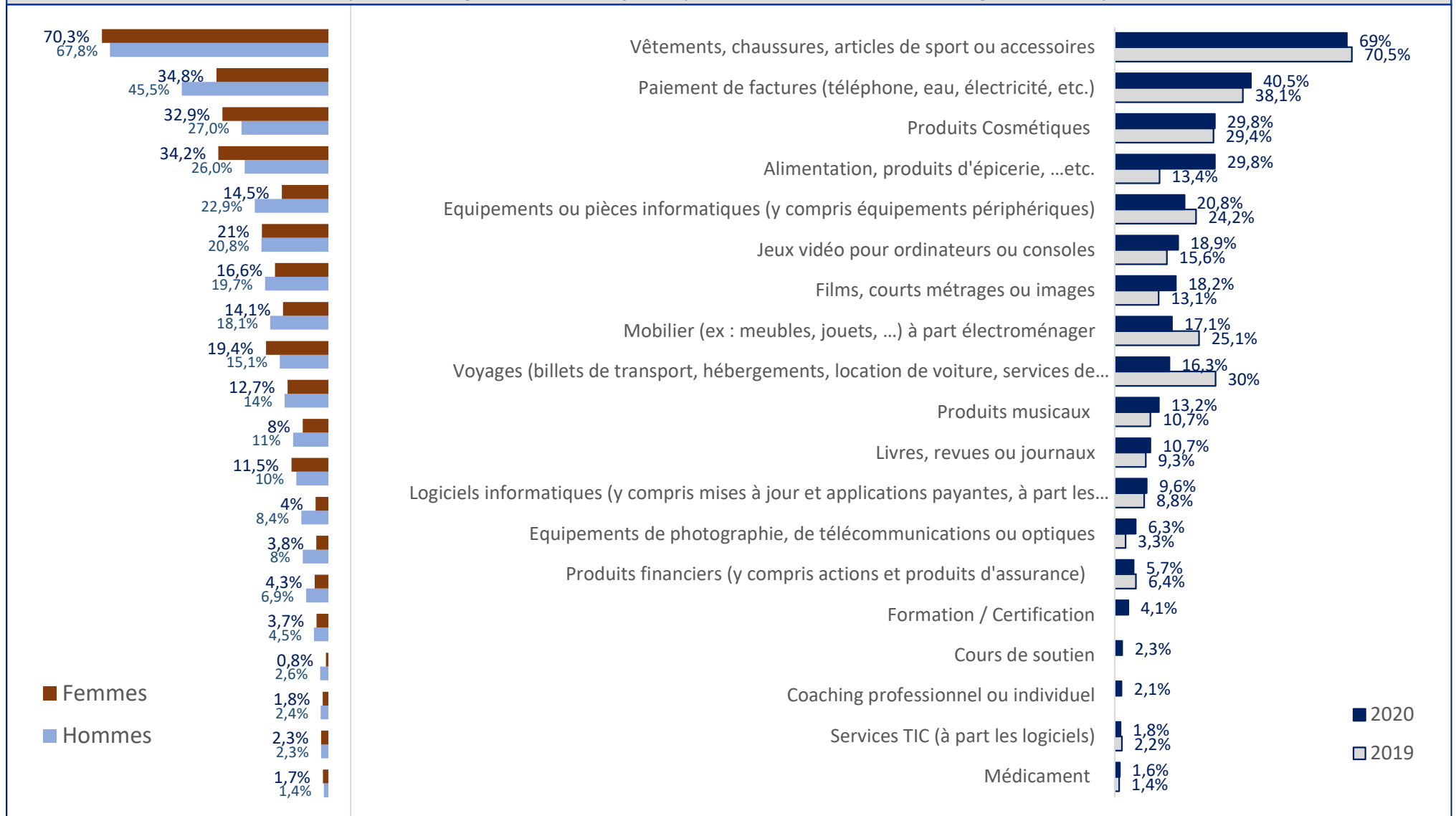
# Les livraisons sont principalement effectuées à domicile

- Le paiement mobile progresse de manière significative (6% contre 2% en 2019),
- Le paiement (par le cash) arrive en tête pour près de 9 individus sur 10 suivi de la carte bancaire pour 3 individus sur 10.



# La pandémie a modifié le habitudes d'achat en ligne des marocains

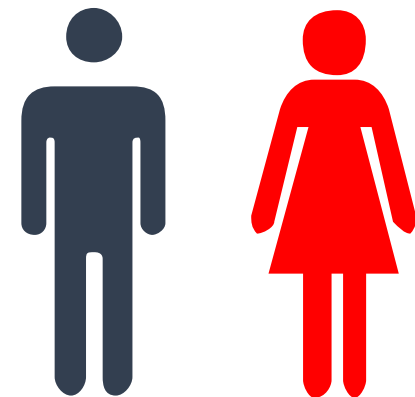
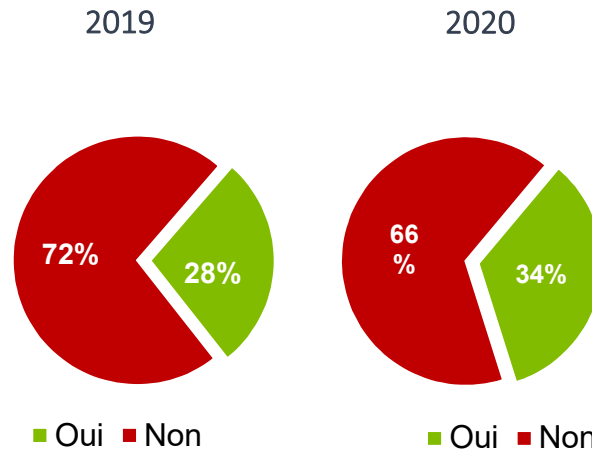
## CATEGORIE DE PRODUIT/SERVICE ACHETES OU COMMANDES EN LIGNE (Individus âgés de 5 ans et plus ayant effectué des achats en ligne en 2020)



# C'est dans le milieu urbain que les internautes ont le plus conscience des risques de non protection dans l'usage d'Internet : 43% contre 19% dans le milieu rural

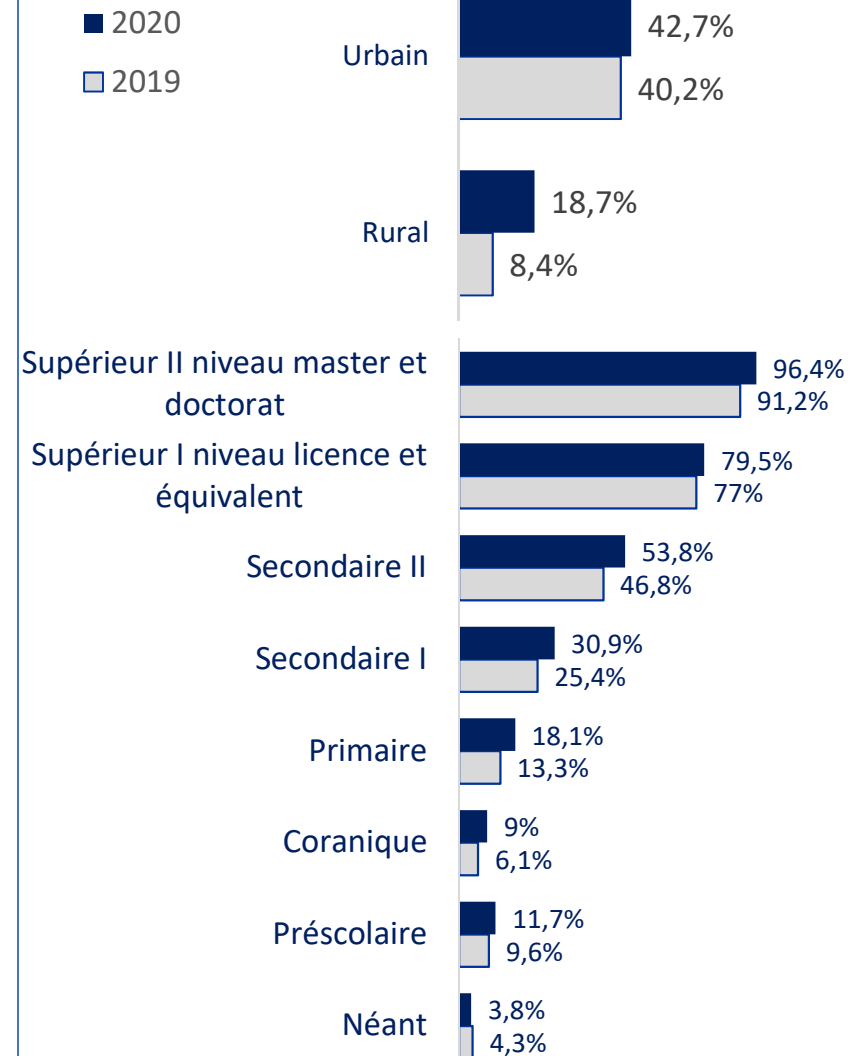
La perception du risque de non protection est proportionnelle au niveau éducatif

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



38.9%

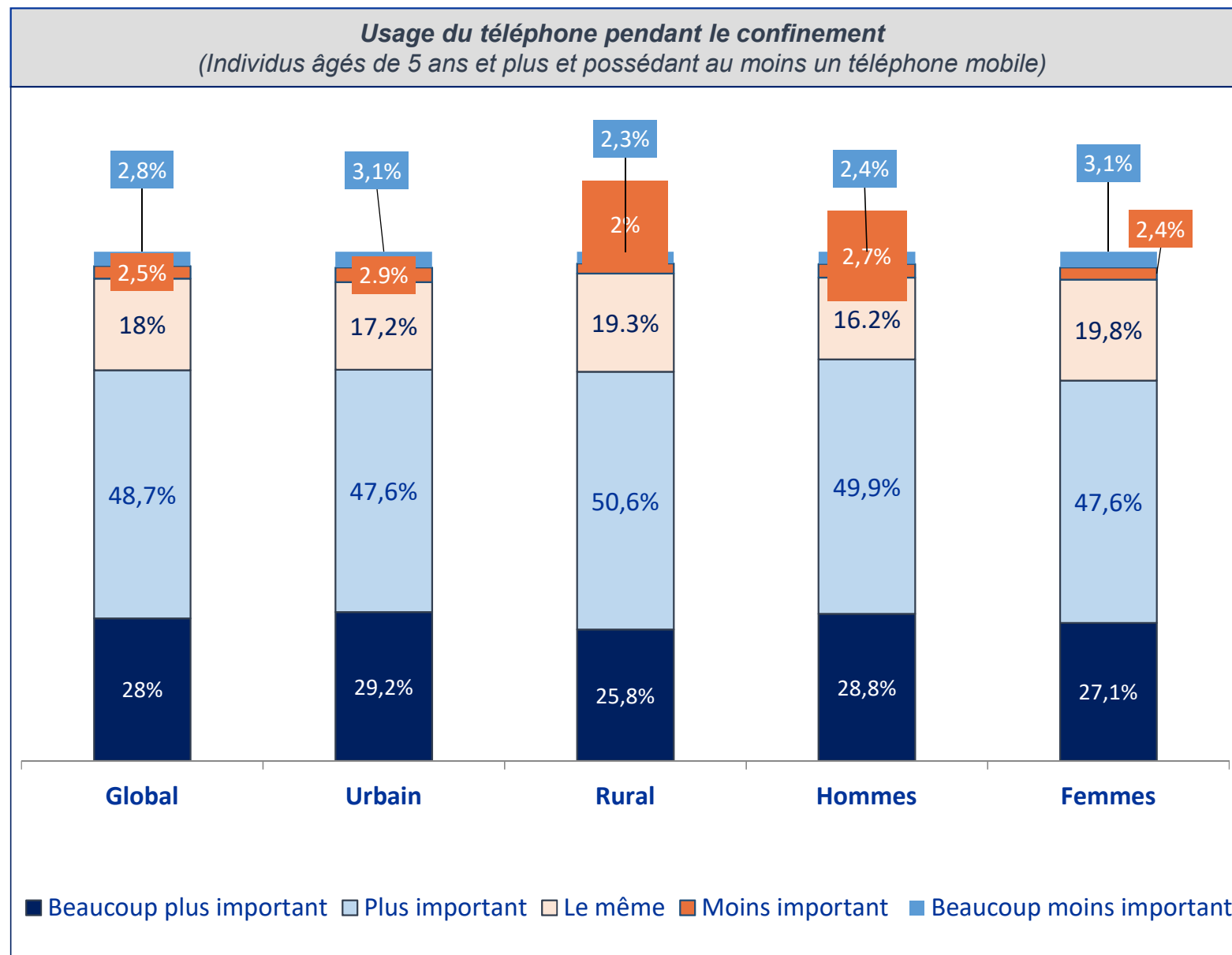
29.5%





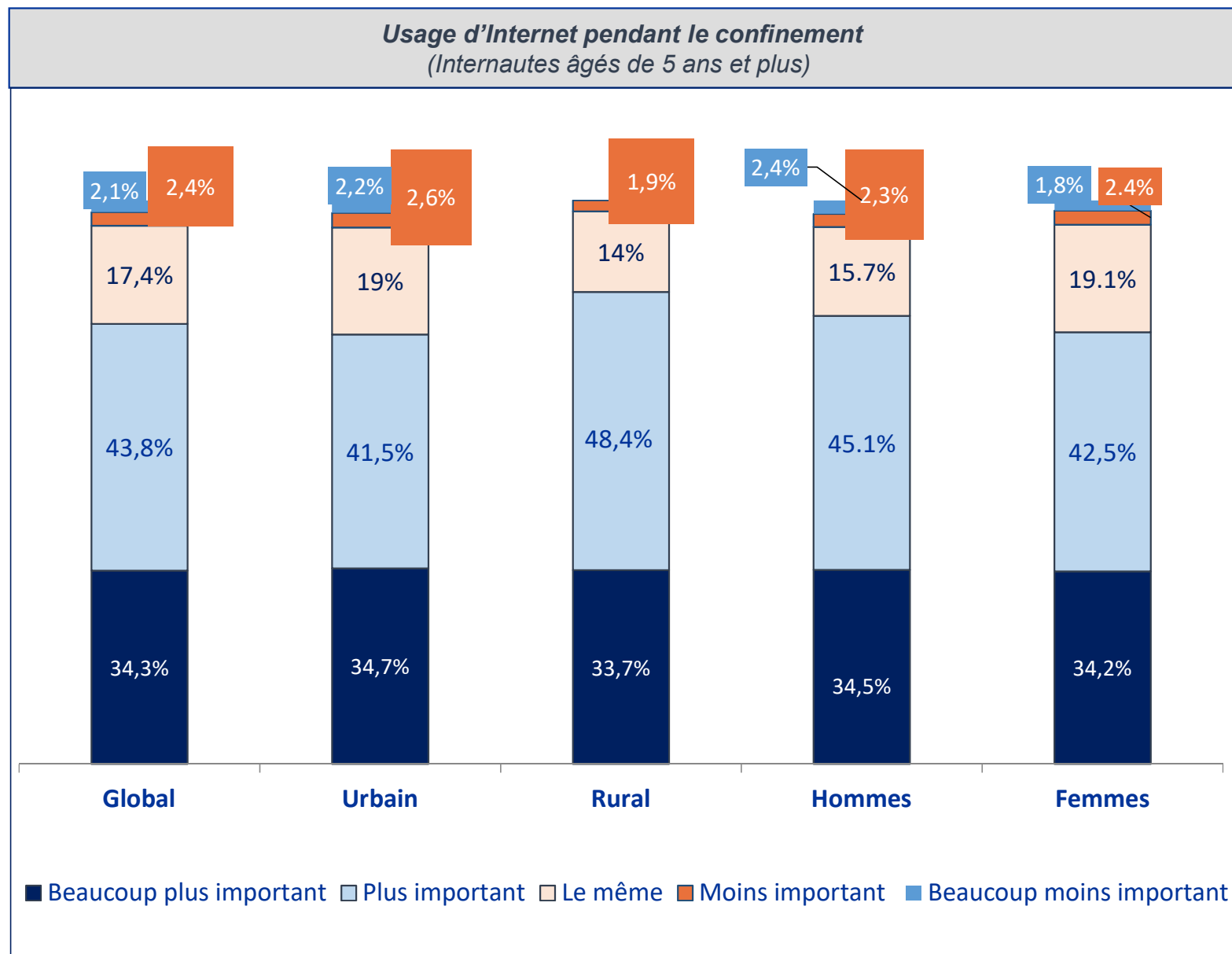
# La pandémie a eu un effet notable sur les usages et la perception du numérique (1/3)

- 3 personnes sur 4 ont vu leur usage du téléphone largement augmenter pendant le confinement.



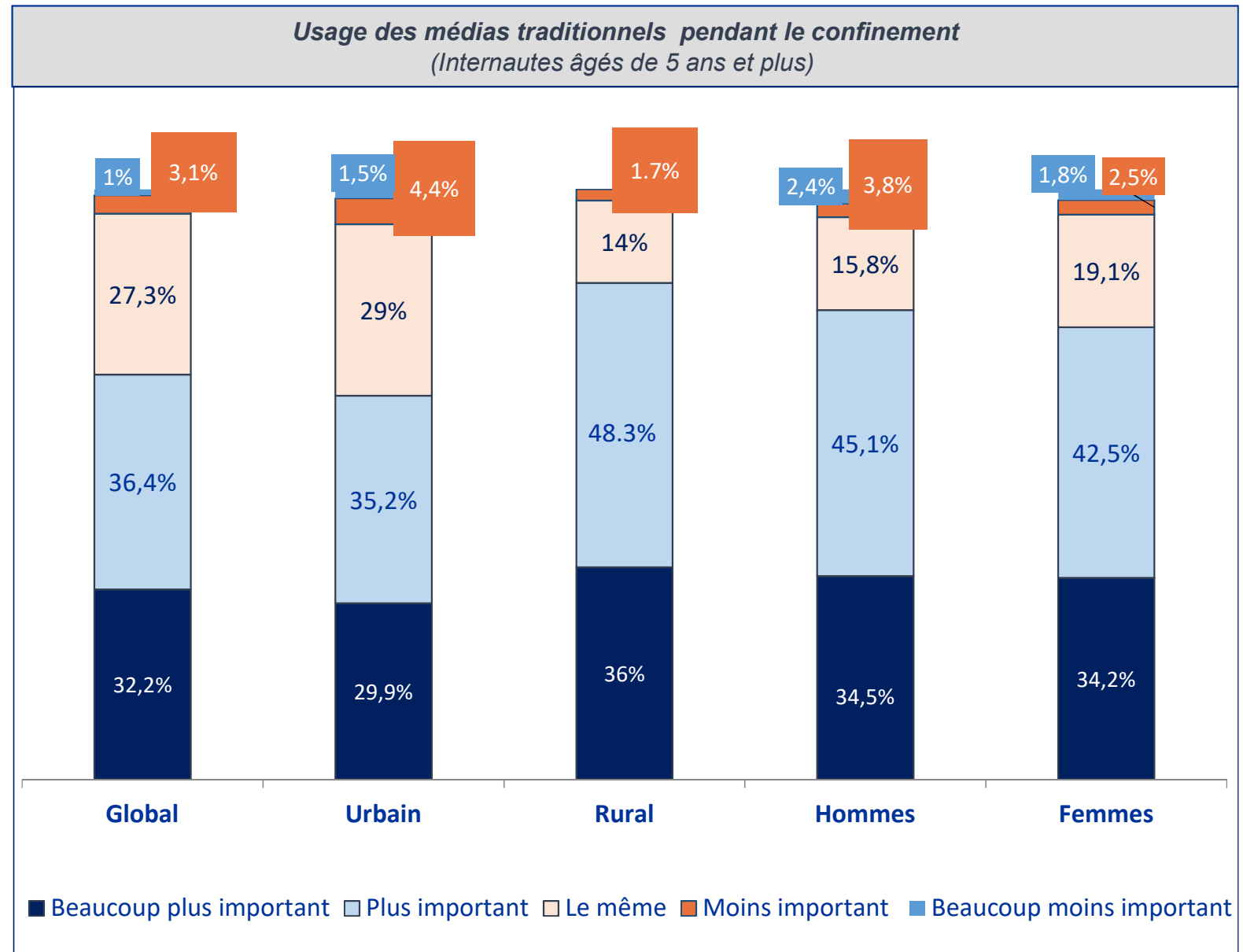
# La pandémie a eu un effet notable sur les usages et la perception du numérique (2/3)

- 8 personnes sur 10 ont vu leur usage d'Internet pendant le confinement augmenter.

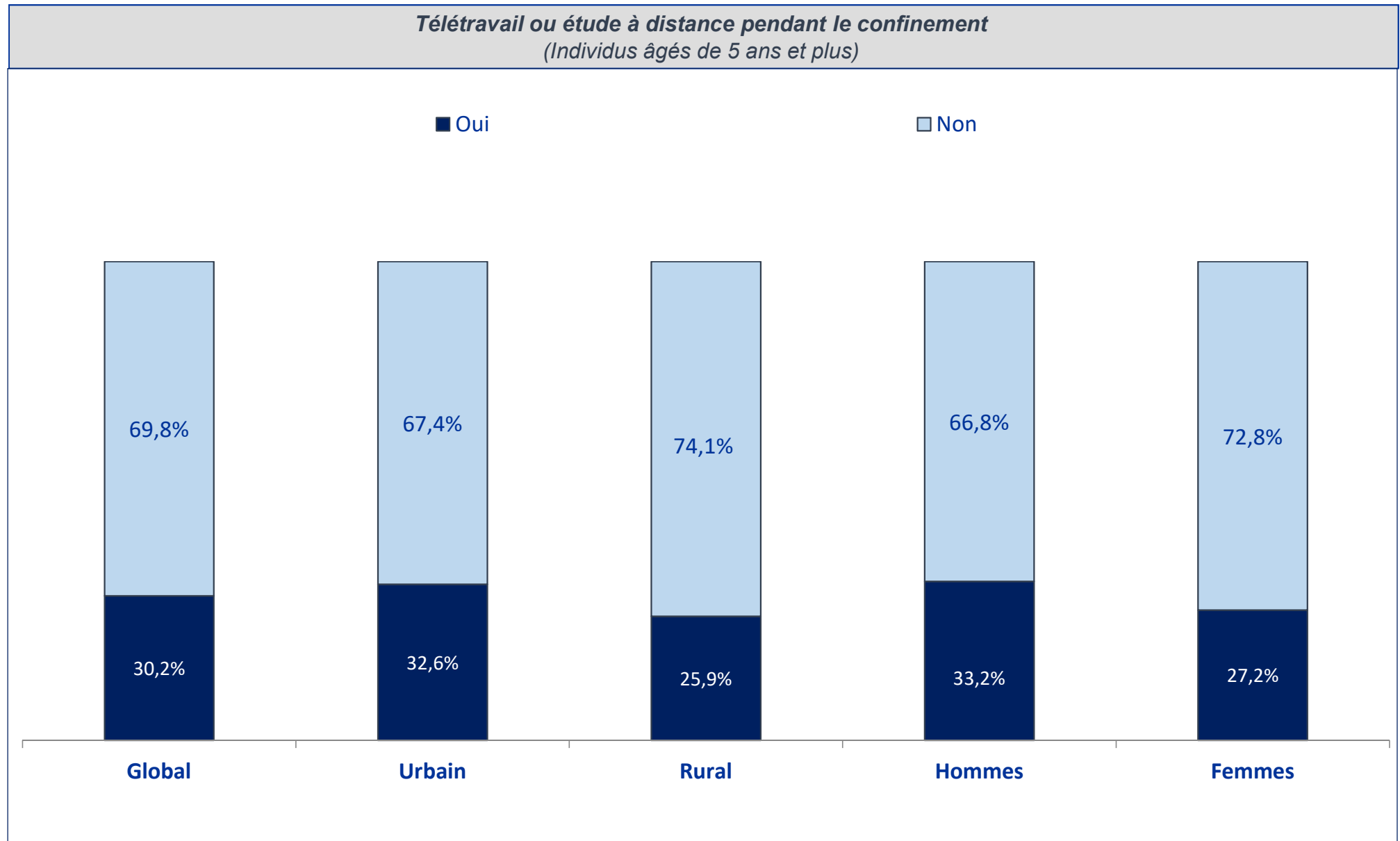


# La pandémie a eu un effet notable sur les usages et la perception du numérique (3/3)

- Près de 2 personnes sur 3 ont augmenté leur consommation de médias traditionnels.

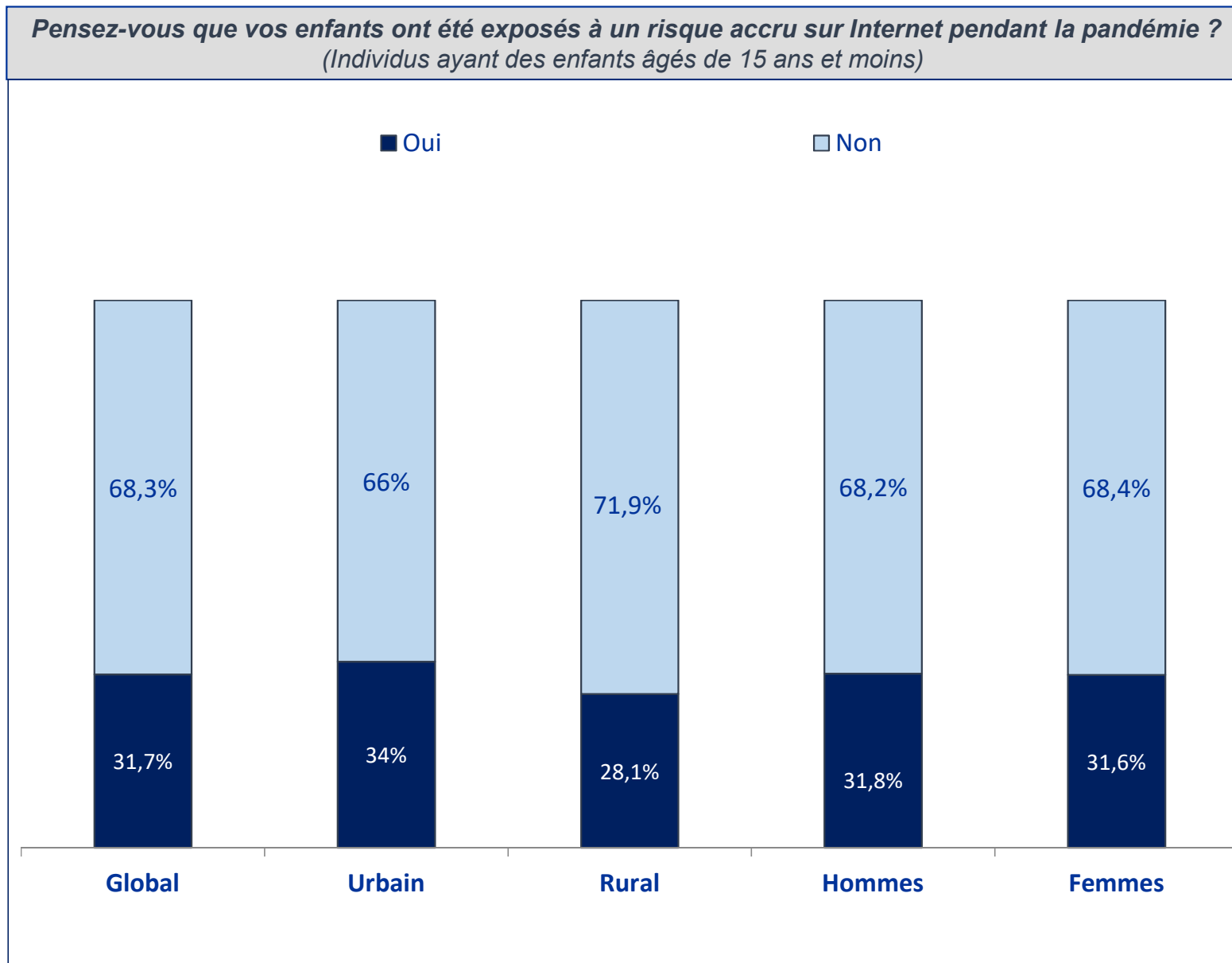


# La pandémie a boosté l'usage des outils numériques dans les domaines professionnel et scolaire



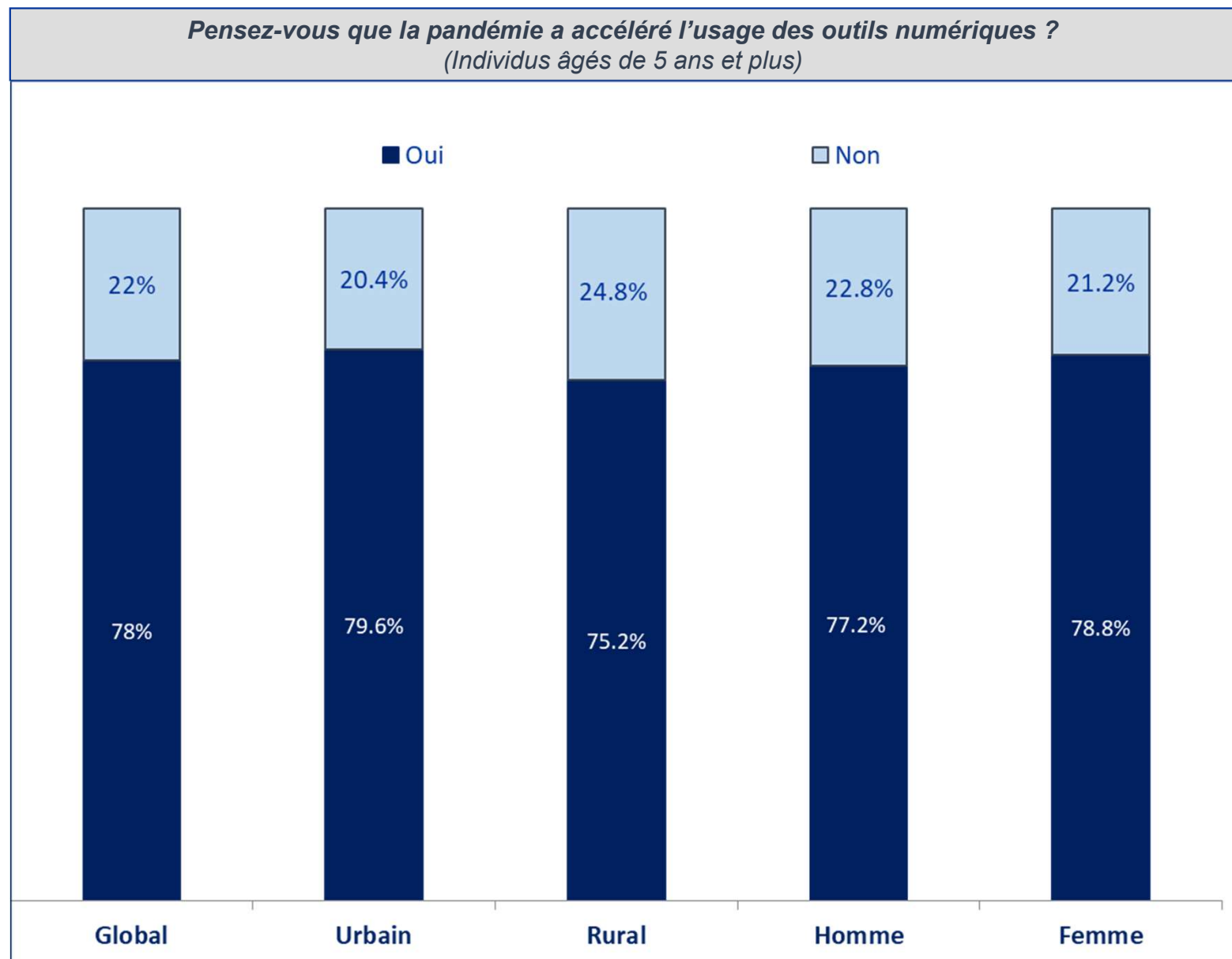
# Pour près d'un tiers des parents, les enfants ont été exposés à un risque accru sur Internet pendant la pandémie

- Dans le milieu rural, cette perception est moins marquée que dans le milieu urbain avec 28.1% contre 34%.



# 8 personnes sur 10 estiment que la pandémie a accéléré l'usage des outils numériques au Maroc

Que ce soit par milieu d'habitat ou en fonction du genre du répondant, une large majorité de marocains a pris conscience que la pandémie a servi comme catalyseur à l'usage des outils numériques.



# 8 personnes sur 10 estiment que les changements induits par la pandémie vont perdurer

- Dans le milieu urbain, plus de 84% des individus estiment que les changements induits par la pandémie vont être maintenus.
- Les marocains ont pris conscience que les changements induits vont s'inscrire dans la durée.

