agence nationale de réglementation
des télécommunications
الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات

ENQUETE DE COLLECTE DES INDICATEURS TIC AUPRES DES MENAGES ET DES INDIVIDUS

- Enquête réalisée en janvier-février 2025 -

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Juillet 2025

SOMMAIRE

1 Contexte et cadre méthodologique
Méthodologie d'exécution de l'étude

2 Synthèse des résultats
Les indicateurs TIC majeurs

3 Résultats Ménages
Indicateurs relatifs aux ménages

4 Résultats Individus
Indicateurs relatifs aux individus

SOMMAIRE

1 Contexte et cadre méthodologique

Contexte économique et technologique

2 Synthèse des résultats

Les indicateurs TIC majeurs

3 Résultats Ménages

Indicateurs relatifs aux ménages

4 Résultats Individus

Indicateurs relatifs aux individus

Une enquête probabiliste ciblant 5760 ménages et 5760 individus

Population cible

- L'enquête quantitative a couvert **5760 unités d'observation** ciblant les ménages et les individus résidant en milieux urbain et rural dans le Royaume.
- Les échantillons enquêtés sont

- **5760** ménages ciblés
  - 3840 urbains
  - 1920 ruraux

- **5760** individus ciblés âgés de 5 ans et plus
  - 3840 urbains
  - 1920 ruraux

Population de référence

- L'échantillon est tiré de manière aléatoire à partir de l'échantillon-Maître (EM) le plus récent élaboré par le HCP en 2015 sur la base des résultats du RGPH de 2014*.
- L'échantillon a été élaboré en concertation avec le HCP
- L'échantillon a donné lieu à l'édition d'un dossier cartographique par le HCP

*N.B. L'échantillonnage a été fait sur la base de l'échantillon maître de 2014 car celui de 2024 n'était pas prêt au lancement de l'enquête. C'est le HCP qui a fait le tirage en recourant à celui de 2014

Période de réalisation

- L'administration du questionnaire auprès des ménages et des individus s'est étalée sur un mois du **14 janvier au 14 février 2025.**
- La collecte a mobilisé :

  - 40 Enquêteurs
  - 8 Contrôleurs
  - 4 Superviseurs
  - 1 Coordonnateur de Terrain
  - 1 unité de Contrôle en back office

Période de référence

- **Année 2024** pour l'équipement et l'accès aux TIC par **les ménages.**

- **3 derniers mois de l'année 2024** pour l'usage des TIC par les **individus.**

SOMMAIRE

1 Contexte et cadre méthodologique

Contexte économique et technologique et méthodologie d'exécution de l'étude

2 Synthèse des résultats

Les indicateurs TIC majeurs

3 Résultats Ménages

Indicateurs relatifs aux ménages

4 Résultats Individus

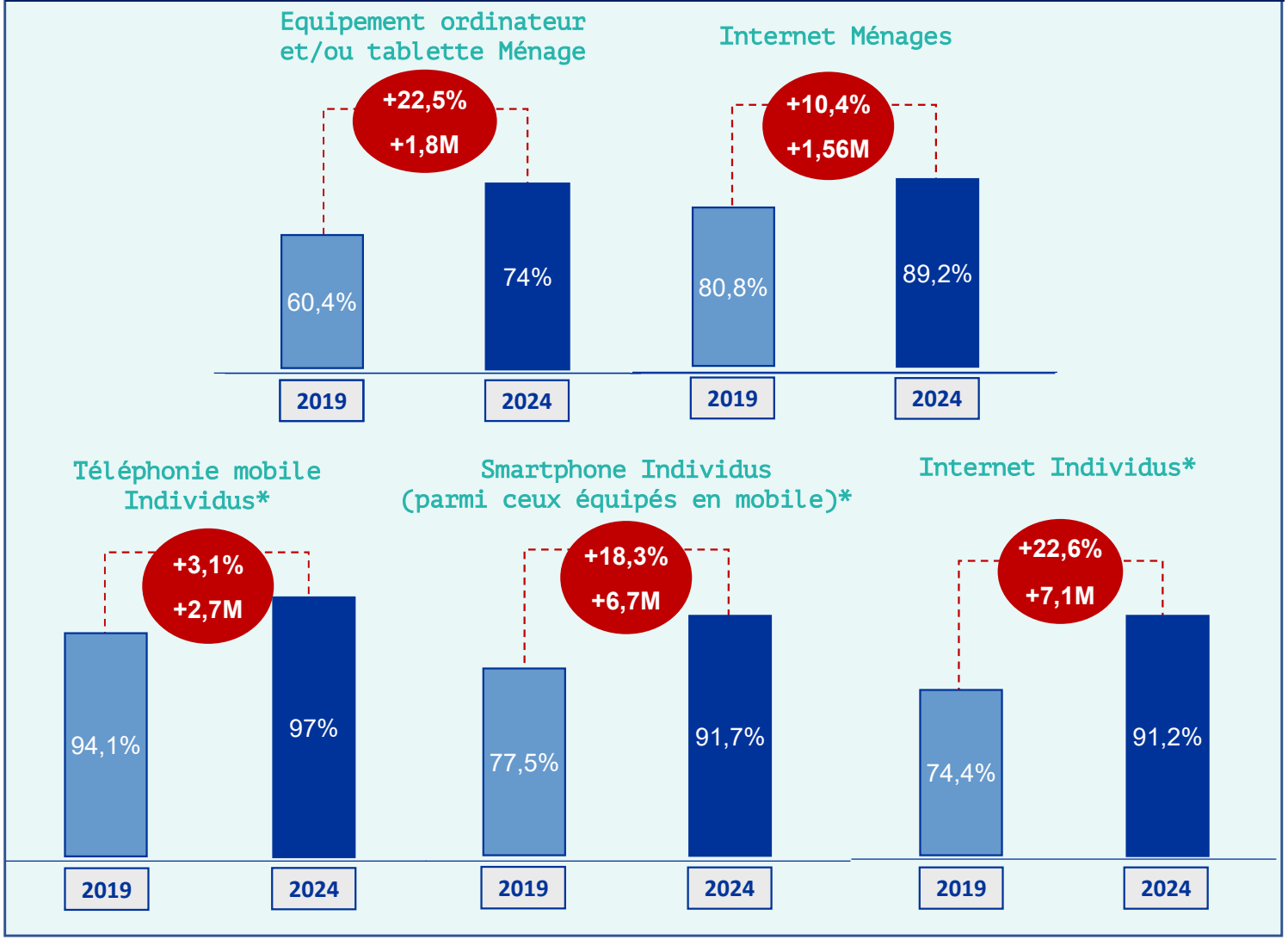
Indicateurs relatifs aux individus

Les niveaux d'équipement et d'usage des TIC chez les ménages et les individus suivent une tendance croissante ces cinq dernières années

- De 2019 à 2024, la société marocaine adopte le numérique avec un rythme de croissance soutenu d'année en année.
- Quatre indicateurs marquent le grand changement dans le rapport des marocains au numérique :

- +1,8 million de nouveaux ménages marocains sont équipés en ordinateur ou tablette.
- +1,5 million de nouveaux ménages équipés en Internet.
- +6,7 millions de nouveaux individus équipés en smartphone.
- +7,1 millions d'individus de plus utilisent Internet.

Evolution des principaux indicateurs TIC 2019-2024



**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus au cours des 3 derniers mois*

SOMMAIRE

1 Contexte et cadre méthodologique

Contexte économique et technologique et méthodologie d'exécution de l'étude

2 Synthèse des résultats

Les indicateurs TIC majeurs

3 Résultats Ménages

Indicateurs relatifs aux ménages

4 Résultats Individus

Indicateurs relatifs aux individus

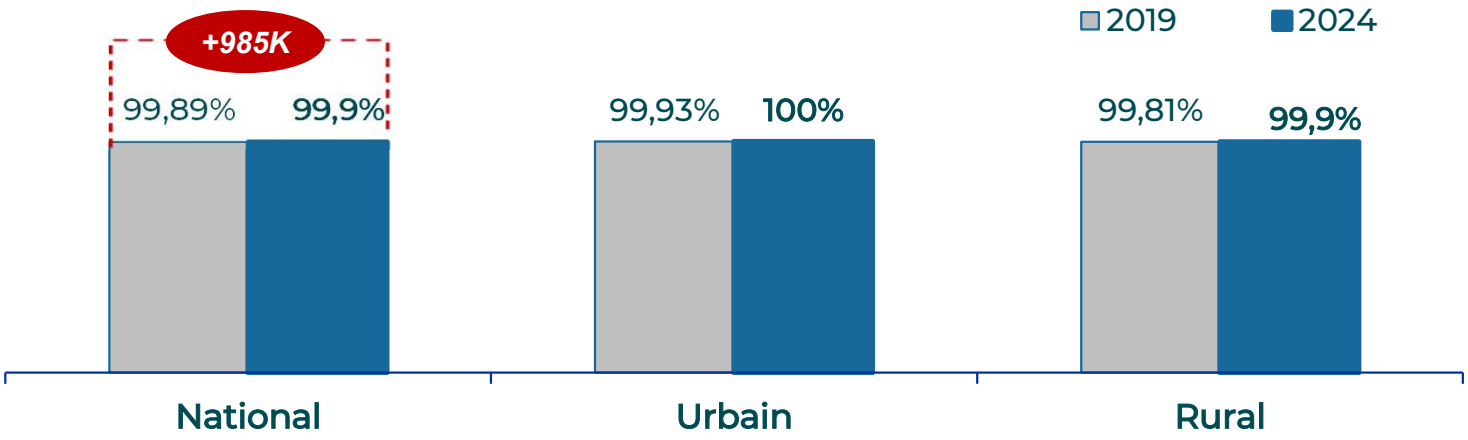
2019-2024 : L'équipement des ménages en téléphone mobile tend vers 100%

- **2019-2024**

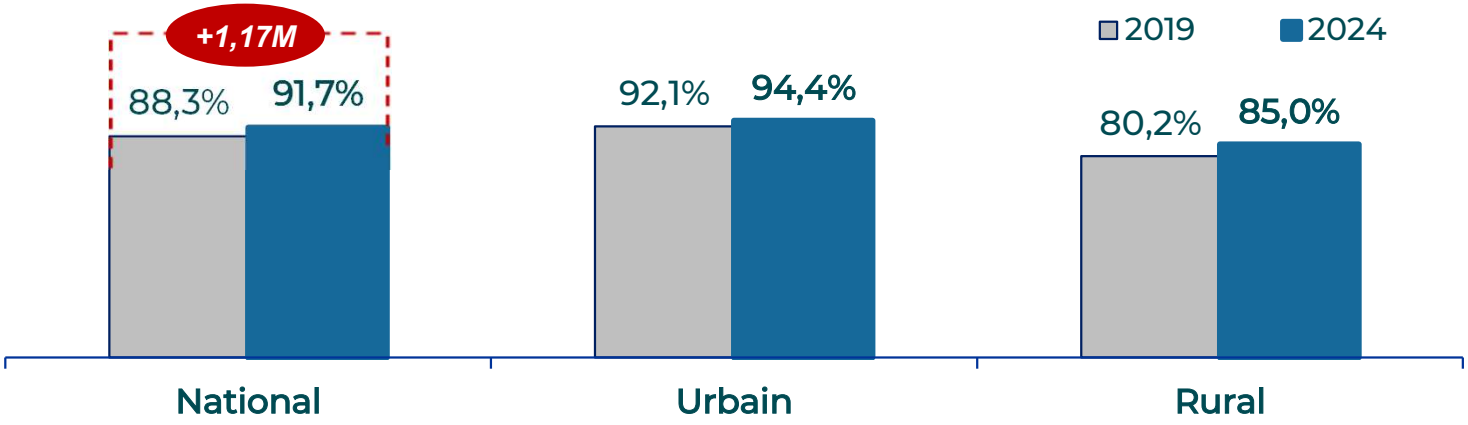
- Le téléphone mobile est présent dans 100% des ménages marocains urbains. Dans le milieu rural, il tend à se rapprocher de celui de l'urbain.

- L'équipement en smartphone continue de progresser à un niveau plus élevé dans le rural :
  - National : +4%
  - Urbain : +2,5%
  - Rural : +6%

Ménages équipés en téléphone mobile



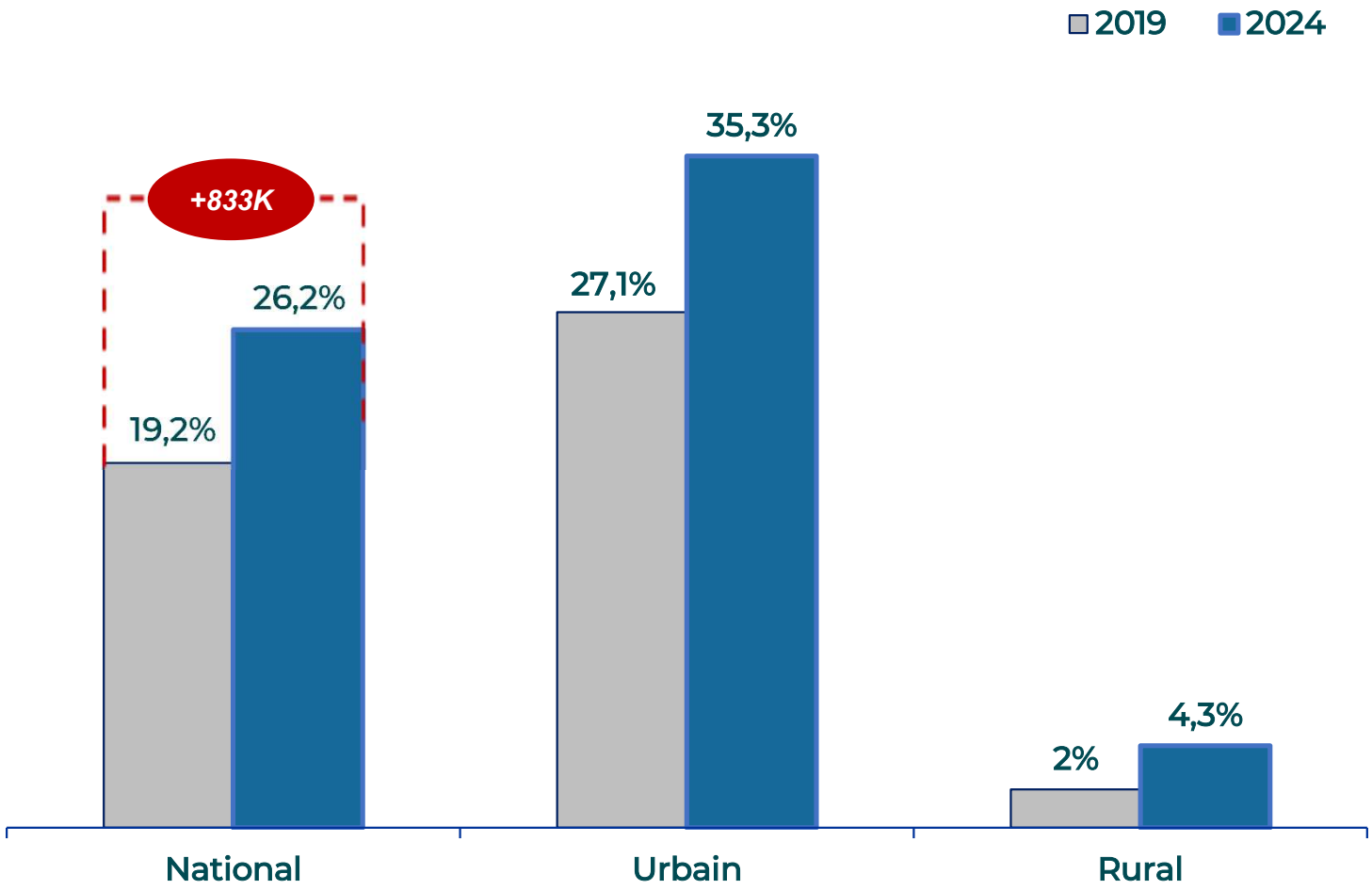
Ménages équipés en smartphone



2019-2024 : Le téléphone fixe pénètre davantage les foyers marocains avec +36,5%

- Entre 2019 et 2024, le téléphone fixe a augmenté à un rythme plus élevé dans le milieu rural que dans le milieu urbain :
  - Urbain : +30%
  - Rural : +115%

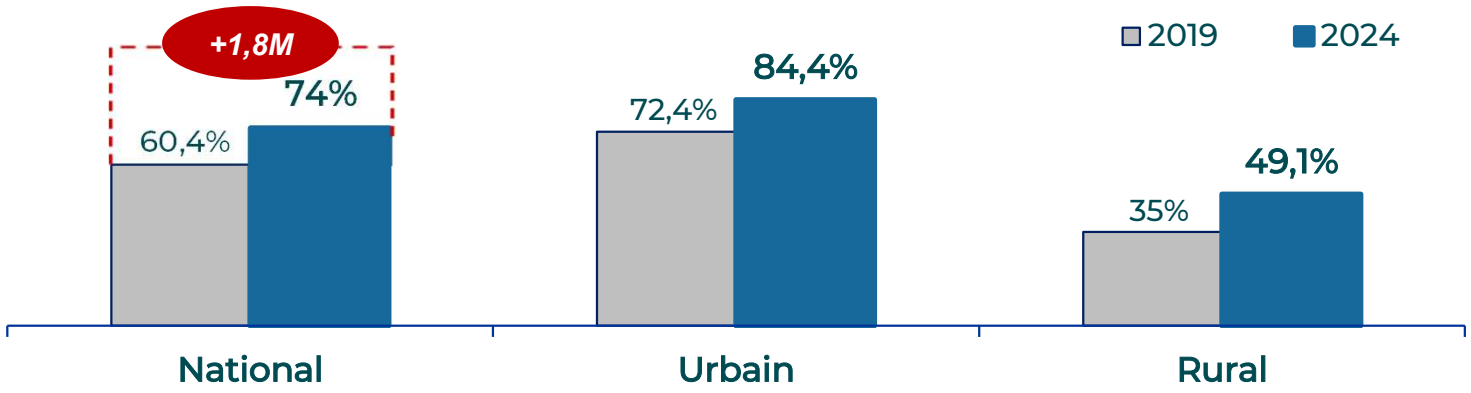
Ménages équipés en téléphone fixe



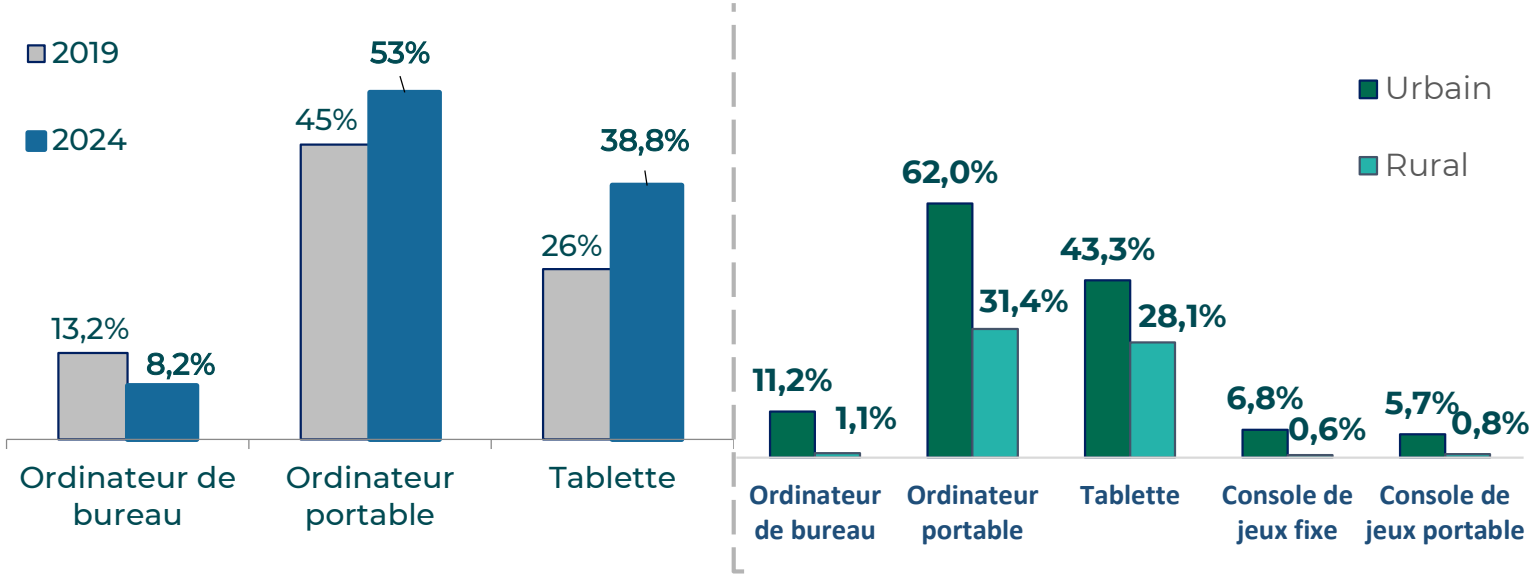
2019-2024 : l'équipement des ménages en ordinateur/ tablette progresse de près de 23%

- En 2019 (année avant la pandémie), l'équipement des ménages en ordinateur et tablette était de **60,4%**. En 2024, il est de **74%**. Sur cinq années, il a enregistré une hausse de de **22,5%**.
- La mobilité est l'élément explicatif de la préférence des ménages pour l'ordinateur portable et la tablette.
- L'ordinateur de bureau continue sa baisse en passant de **13,2%** en 2019 à **8,2%** en 2024 soit -38%.

Equipement des ménages en ordinateur et/ou tablette



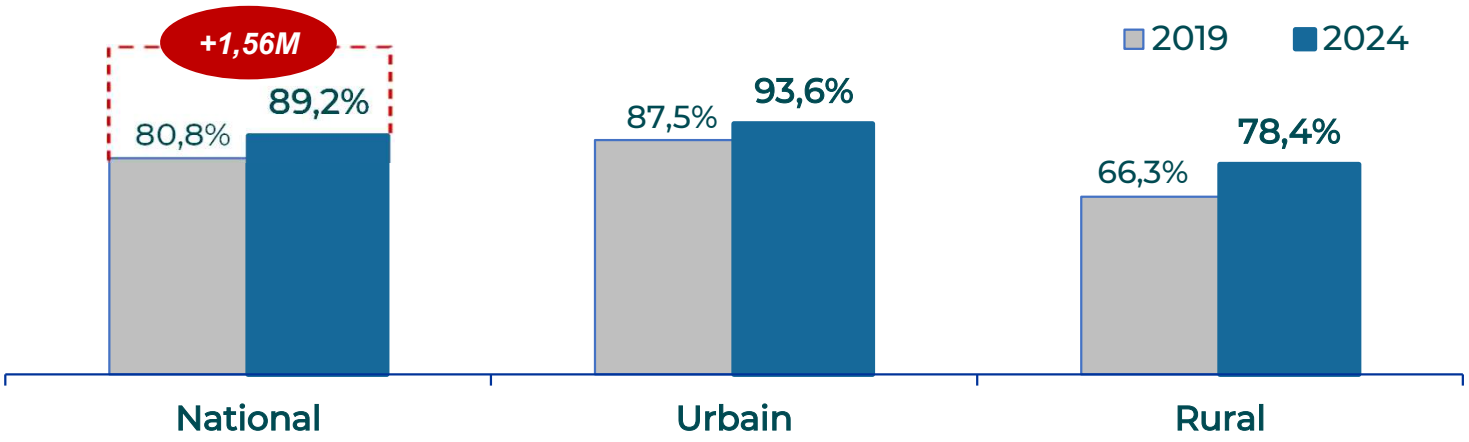
Ventilation par type d'équipement



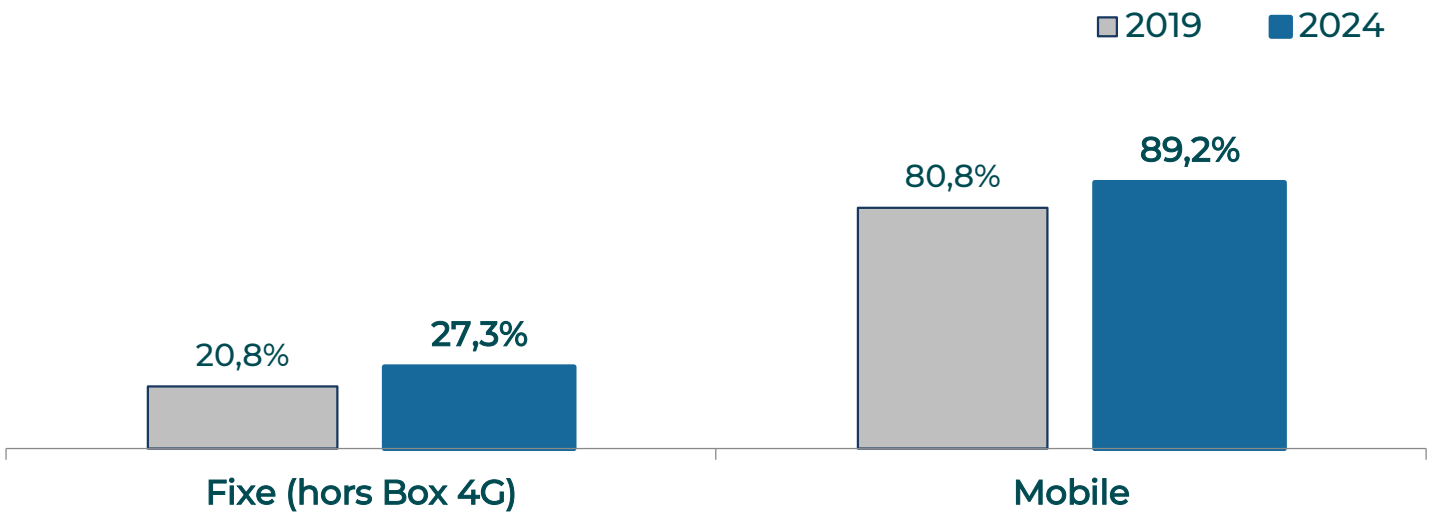
2019-2024 : l'accès des ménages à Internet progresse de plus de 10% et tend vers le seuil de saturation

- De 2019 à 2024, le taux d'accès à Internet a connu une progression soutenue :
  - National : 80,8% vs 89,2% soit +9 points
  - Urbain : 87,5% vs 93.6% soit +6 points
  - Rural : 66,3% vs 78,4% soit +12 points

Equipement des ménages en accès à Internet

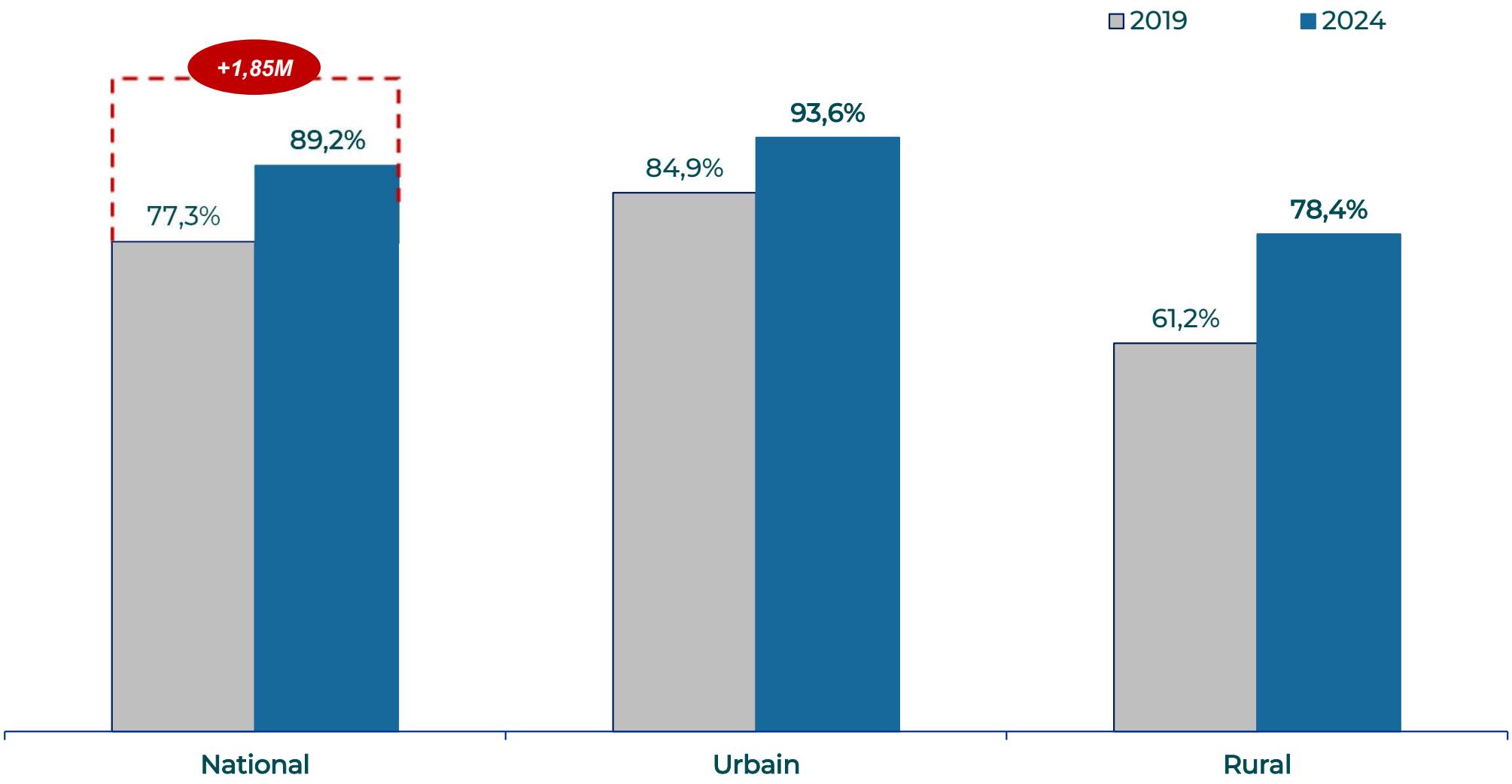


Equipement des ménages en accès à Internet par type



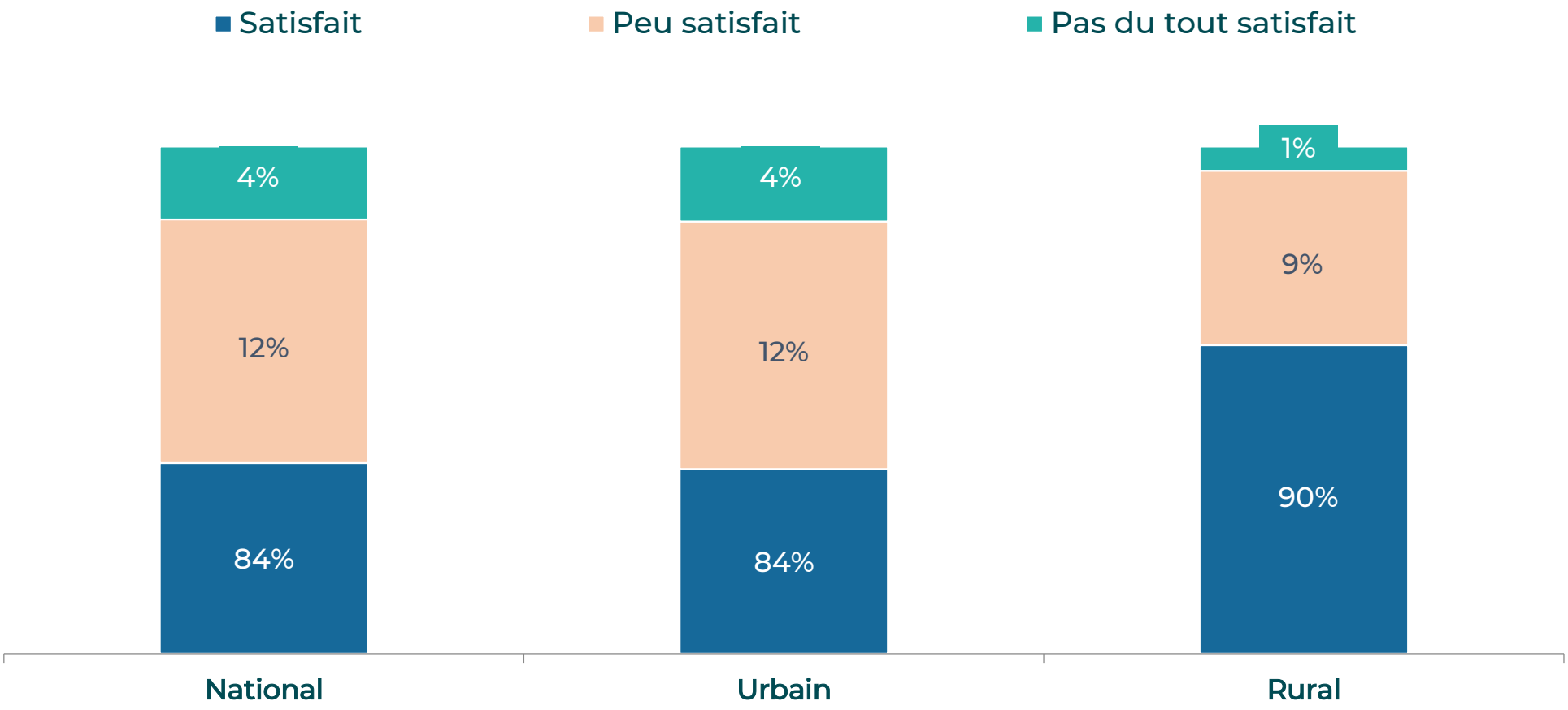
2019-2024 : L'accès des ménages à Internet mobile progresse de plus de 15%

Ménages équipés en accès à Internet mobile



Les ménages sont en grande majorité satisfaits des services du fixe

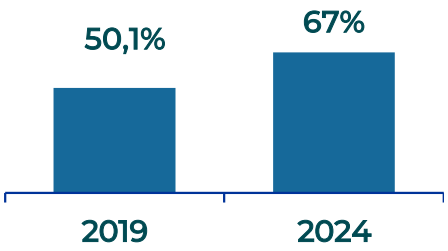
Niveau de satisfaction à l'égard des services fixes



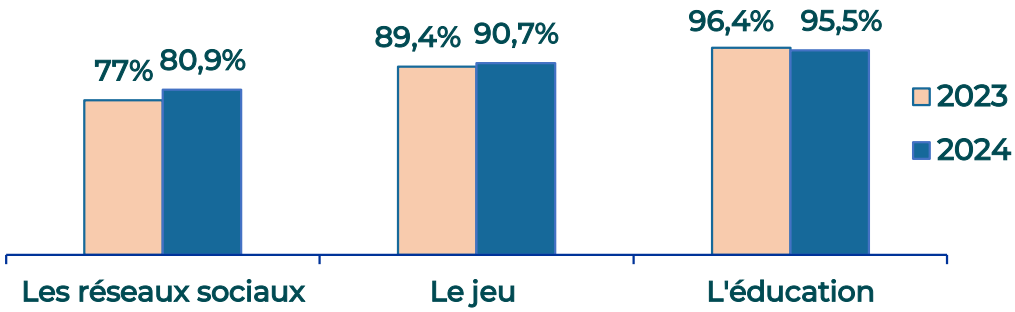
Dans le foyer familial, le niveau d'utilisation d'Internet par les enfants a sensiblement augmenté passant de 50,1% à 67% soit une hausse de 34%

- En 2024 trois types d'utilisation sont les plus fréquents chez les enfants :
  - L'éducation : 95,5%;
  - Le jeu (ou divertissement): 90,7%;
  - Les réseaux sociaux : 80,9%;
- Les parents expriment des préoccupations des éventuelles conséquences de l'utilisation intempestive d'Internet par leurs enfants.
- L'impact sur la santé et le temps passé au détriment d'autres activités sont les principaux sujets de préoccupation des parents.

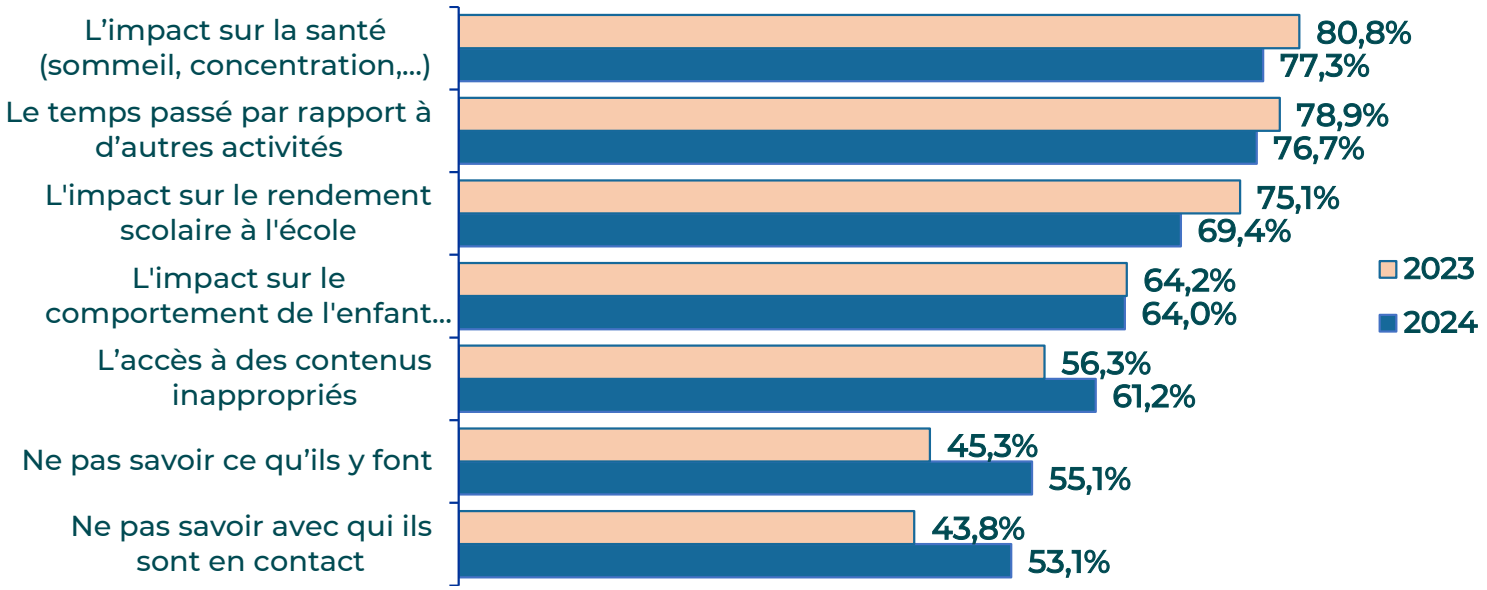
Utilisation d'Internet par les enfants*



Usages des enfants sur Internet**



Sujets de préoccupations concernant les enfants et Internet**

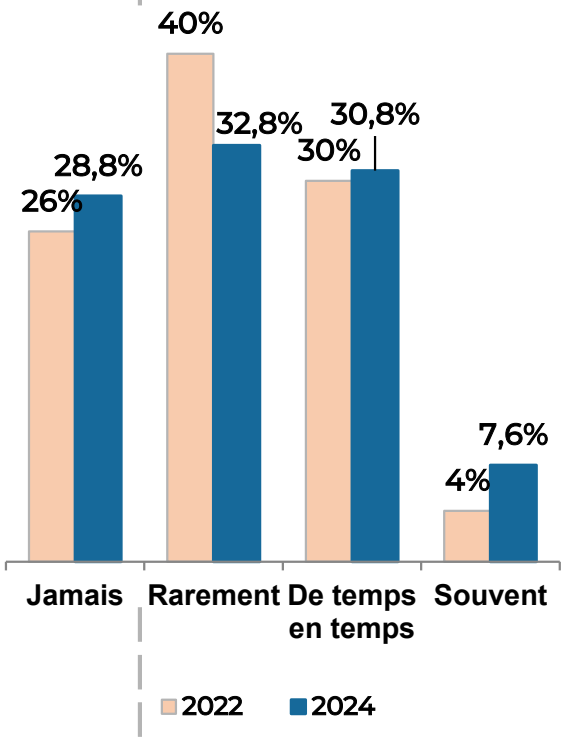


**Les données concernent les ménages ayant des enfants / **Parmi ceux ayant des enfants internautes*

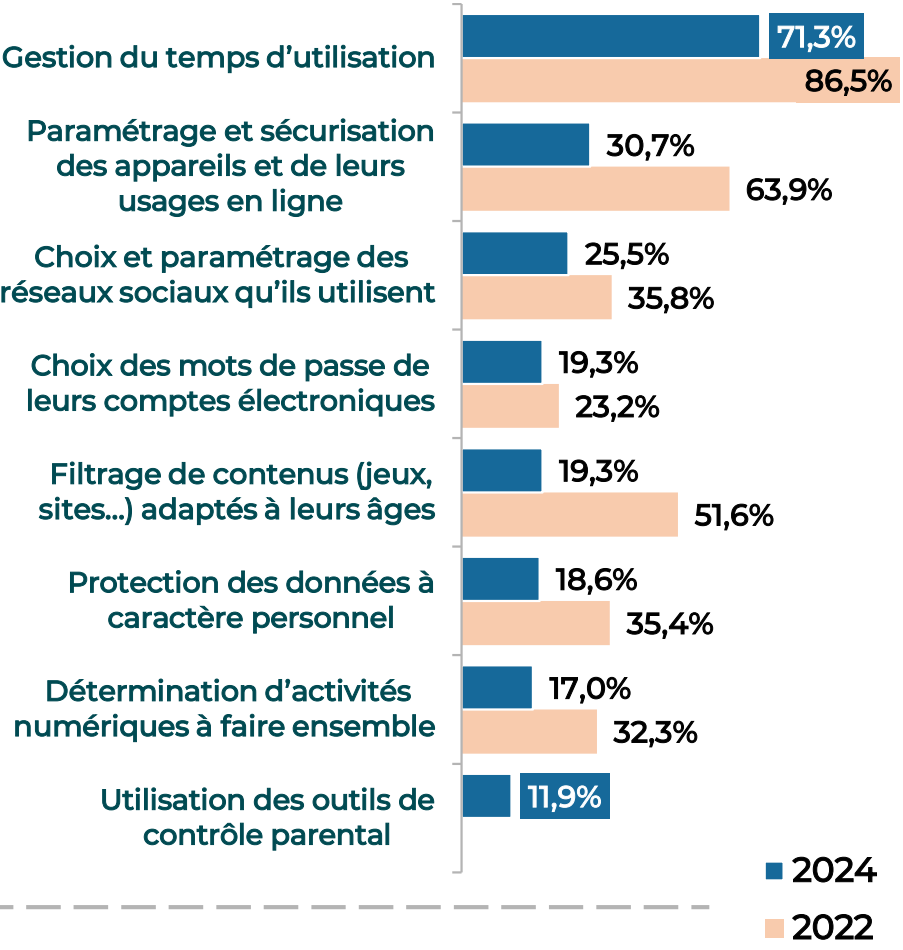
Selon les parents, l'utilisation excessive d'Internet par leurs enfants serait source de tensions dans le ménage

- 2022-2024 : Bien que peu fréquentes, les tensions dans le ménage entre parents et enfants au sujet de l'usage excessif d'Internet enregistrent une certaine hausse.
  - Souvent : 4% vs 7,6% soit une hausse de 90%
  - De temps en temps : 30% vs 30,8% soit une hausse de 3%
  - Rarement : 40% vs 32,8% soit une baisse de 18%.

Tensions entre les parents et leurs enfants au sujet d'Internet*



Sujets nécessitant le plus d'aide pour l'encadrement des enfants sur Internet**

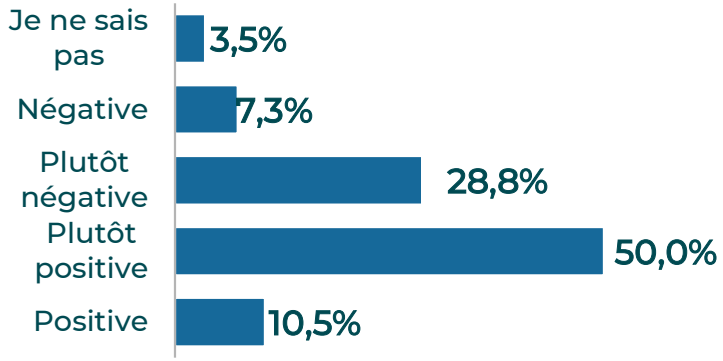


**Les données concernent les ménages ayant des enfants internautes / **Parmi les parents ayant des tensions avec leurs enfants*

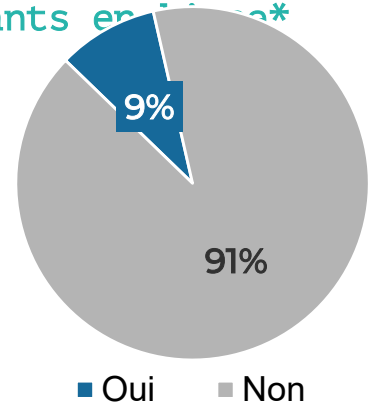
Dans trois ménages sur cinq, l'attitude des parents vis-à-vis de l'utilisation d'Internet par leurs enfants est positive

- 9 ménages sur 10 n'ont pas connaissance des initiatives nationales relatives à la protection des enfants sur Internet.
- Pour surveiller l'utilisation d'Internet par leurs enfants, plus de 80% ont recourt au contrôle direct sur écran.
- Le contrôle peut donner lieu à des mesures de restriction voire d'interdiction de l'utilisation d'Internet.

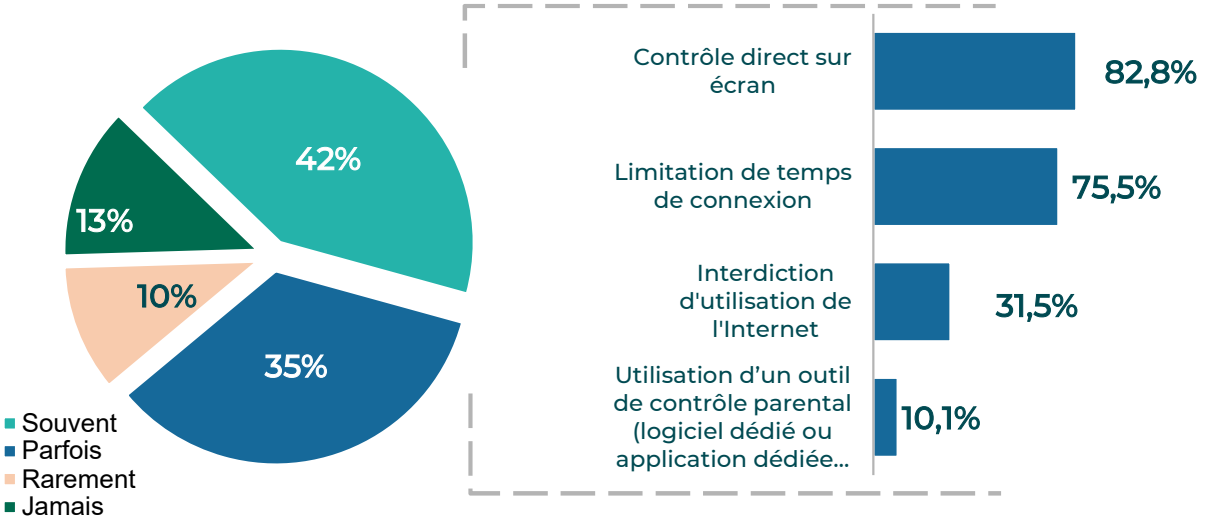
Attitude des parents vis-à-vis de l'usage d'Internet par leurs enfants*



Connaissance des initiatives nationales relatives à la sensibilisation à la protection des enfants en ligne*



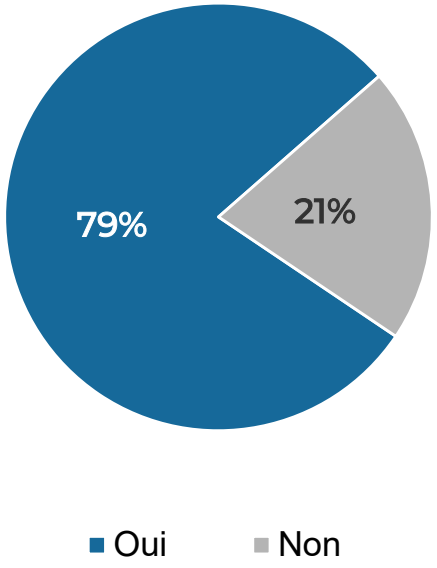
Contrôle parental et technique de contrôle**



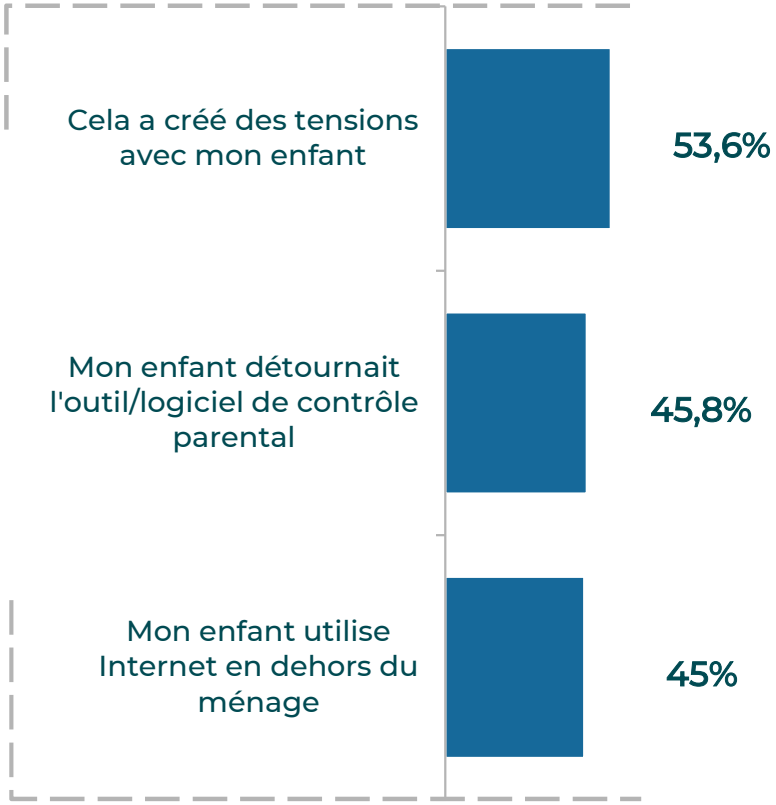
**Les données concernent les ménages ayant des enfants internautes / **Parmi ceux qui utilisent le contrôle parental*

Dans 4 ménages sur 5, on considère que le contrôle exercé est efficace. Les autres estiment qu'il est de faible efficacité (pour un ménage sur cinq)

Efficacité du contrôle parental*



Raisons d'inefficacité du contrôle parental**



*Parmi les ménages dont les parents utilisent le contrôle parental / **Parmi ceux qui estiment que leur contrôle n'est pas efficace

SOMMAIRE

1 Contexte et cadre méthodologique

Contexte économique et technologique et méthodologie d'exécution de l'étude

2 Synthèse des résultats

Les indicateurs TIC majeurs

3 Résultats Ménages

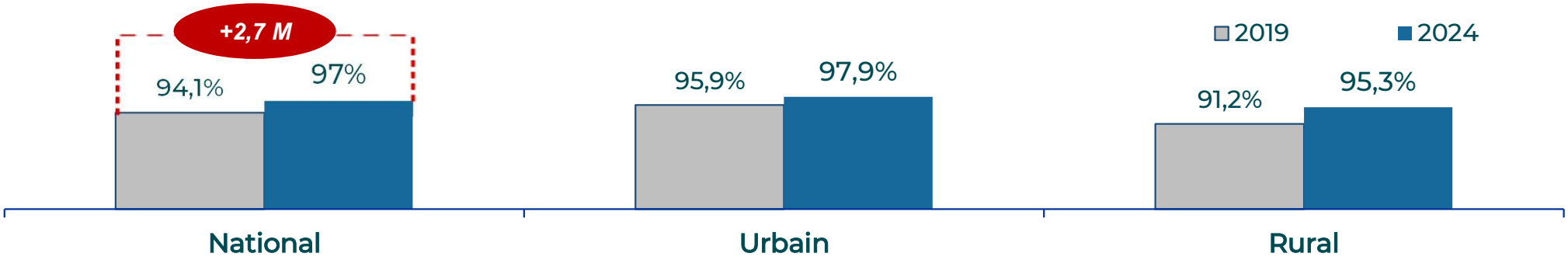
Indicateurs relatifs aux ménages

4 Résultats Individus

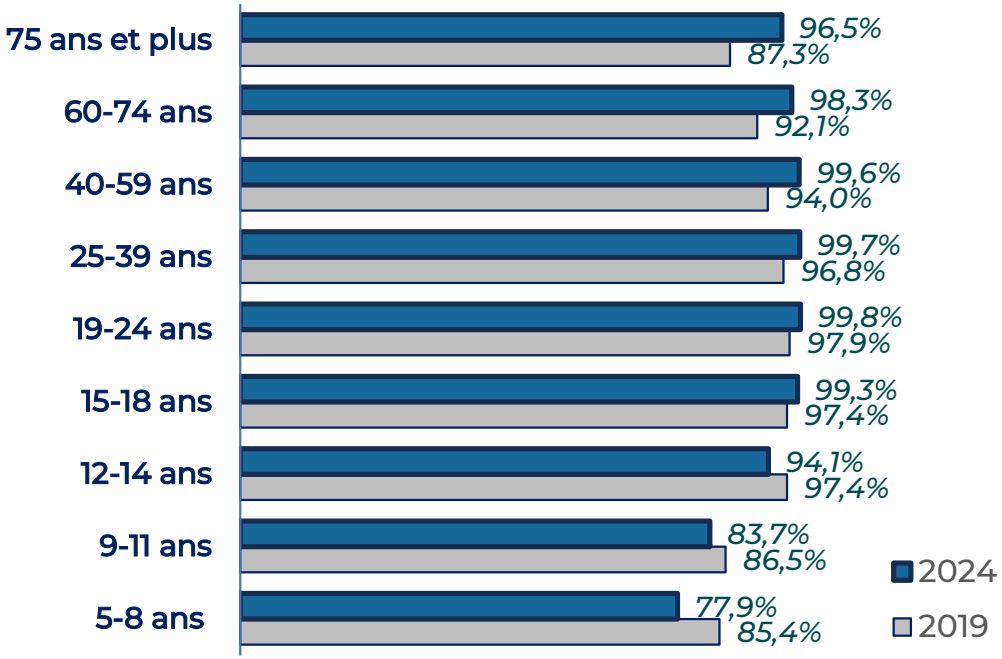
Indicateurs relatifs aux individus

2019-2024 : l'équipement des individus en téléphone mobile a progressé de +3%

Equipement en téléphonie mobile*



Equipement en téléphonie mobile par âge*



Equipement en téléphonie mobile par genre *

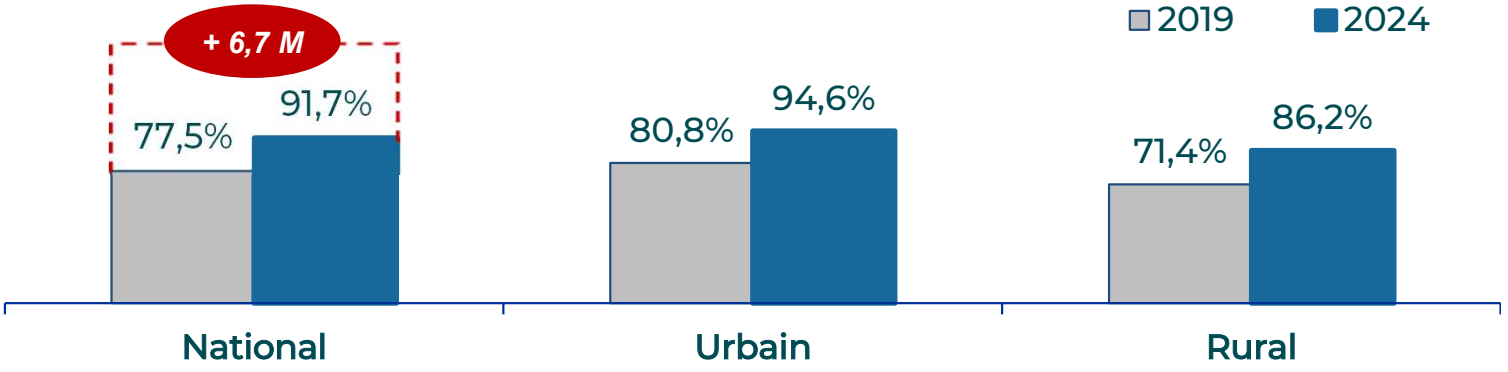
2024:	97,3%	96,7%
2019:	94,5%	93,7%

*Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus

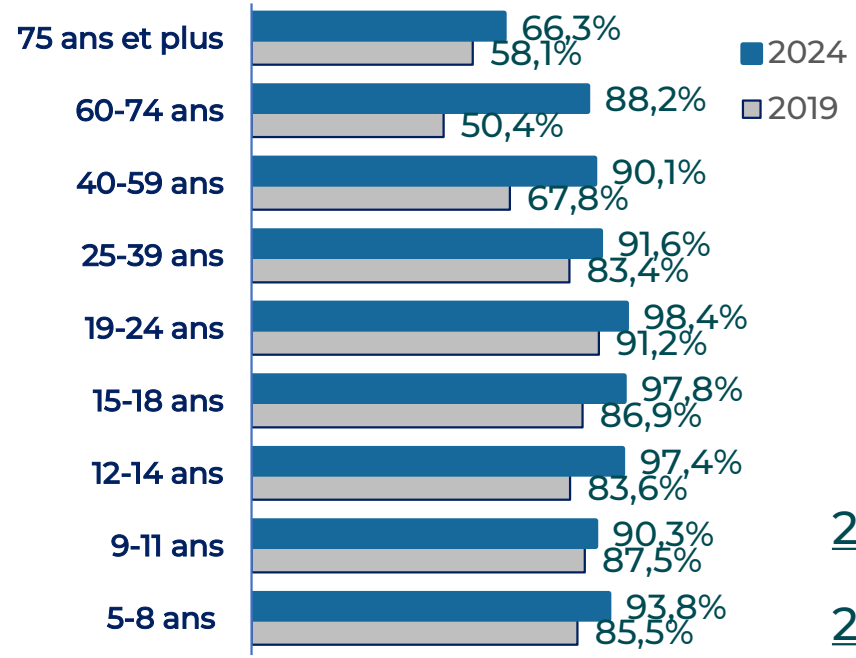
En 2024, le nombre d'individus équipés en smartphones est de 30,7 millions pour un parc estimé de 32,5 millions

- 2019-2024 : l'équipement des individus en smartphone enregistre une progression de 18,3%. Elle a été remarquable dans le milieu rural et chez les femmes :
  - Urbain : +17%
  - Rural : +21%
  - Hommes : +15%
  - Femmes : + 22%

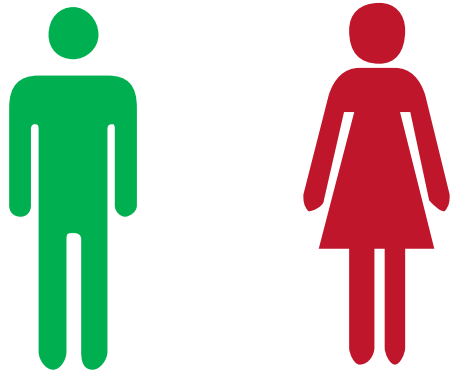
Equipement en smartphone*



Equipement en smartphone par âge*



Equipement smartphone par genre*

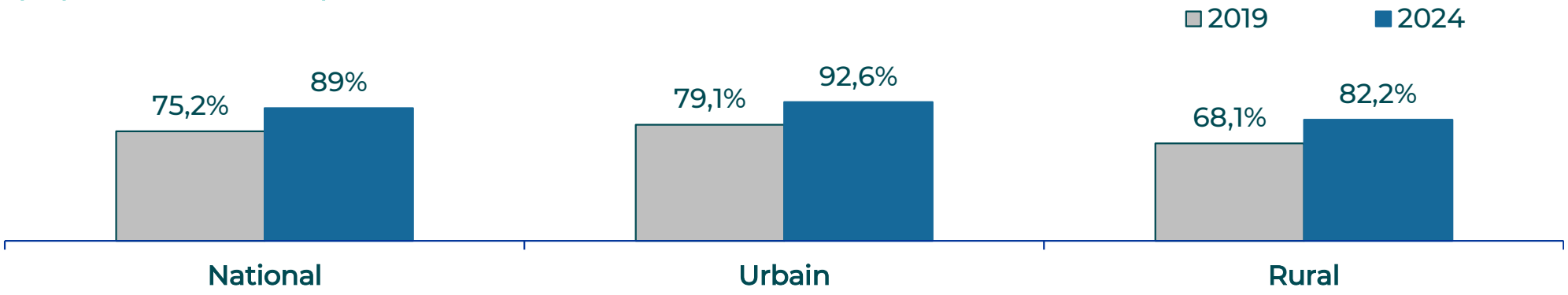


2024:	93,4%	90,1%
2019:	81,3%	73,7%

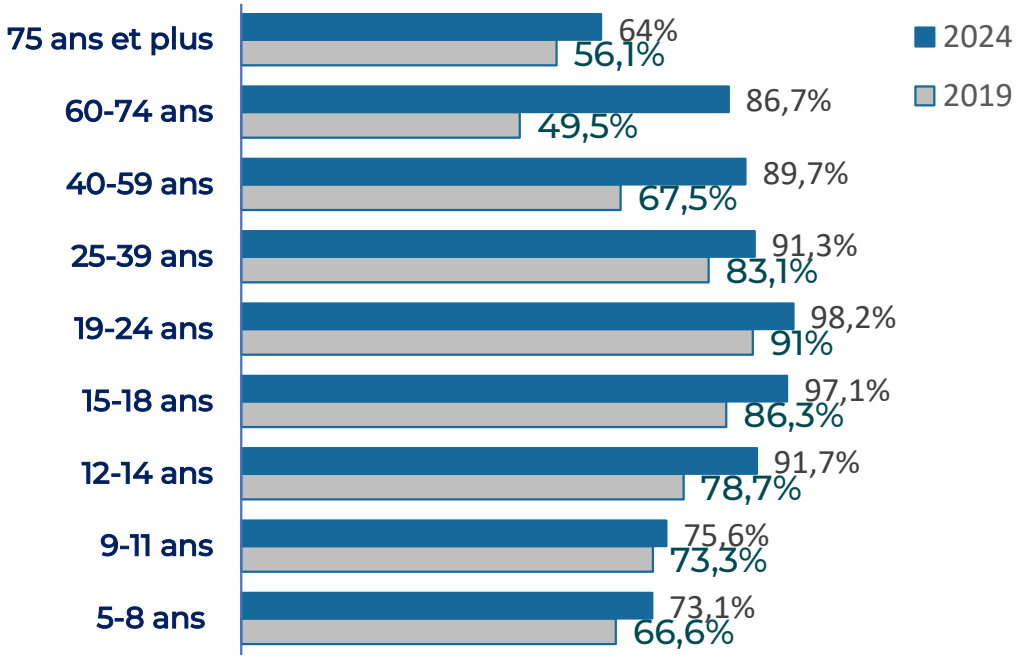
Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus équipés en téléphone mobile

L'usage des smartphones se généralise tant en milieu urbain que rural

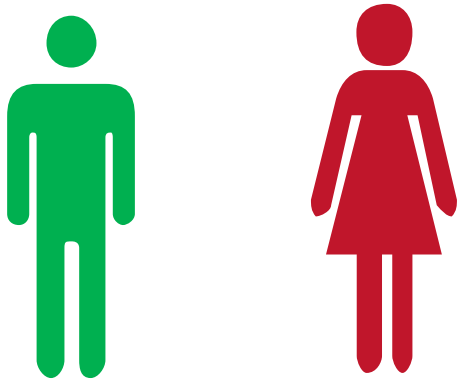
Equipement en smartphone*



Equipement en smartphone par âge*



Equipement smartphone par genre*

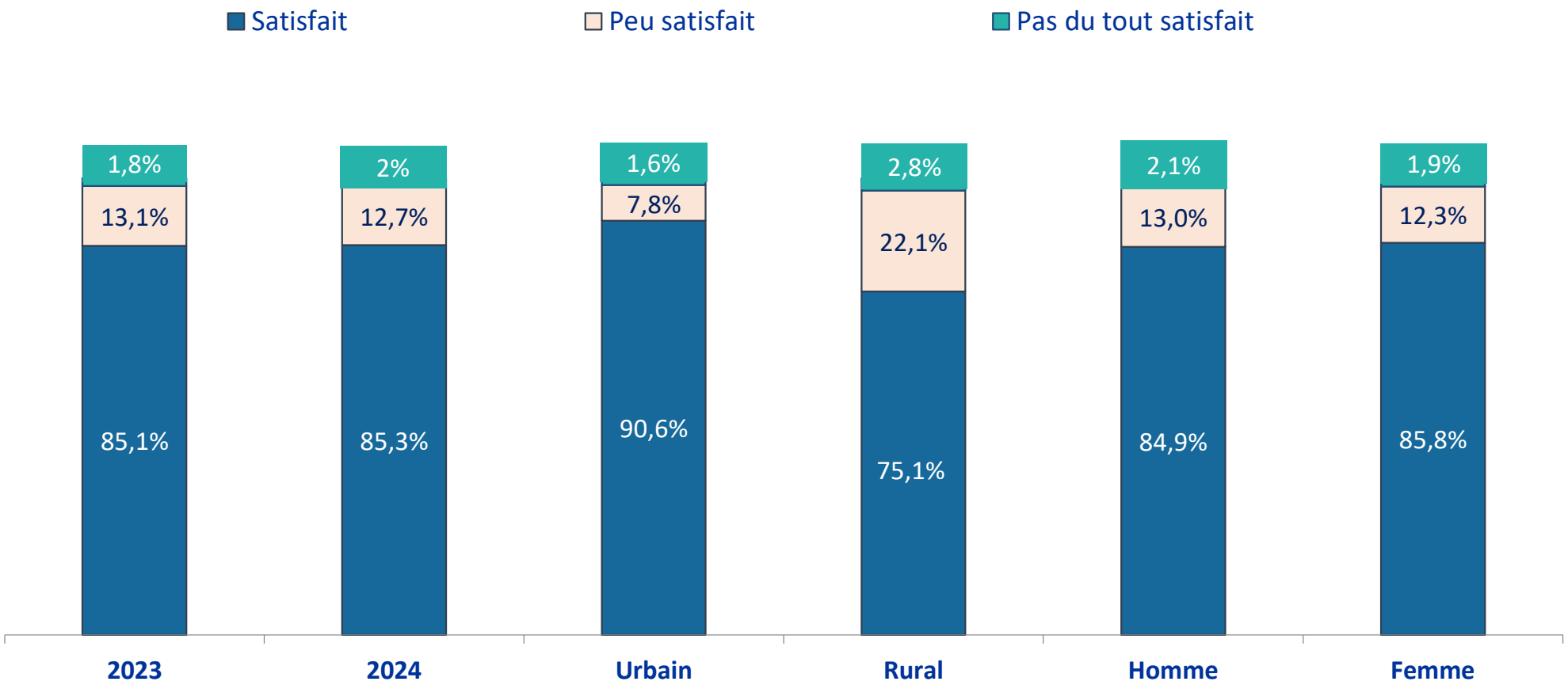


2024:	90,9%	87,1%
2019:	79,1%	71,2%

Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus

85% des enquêtés se déclarent satisfaits des services mobiles fournis par les opérateurs

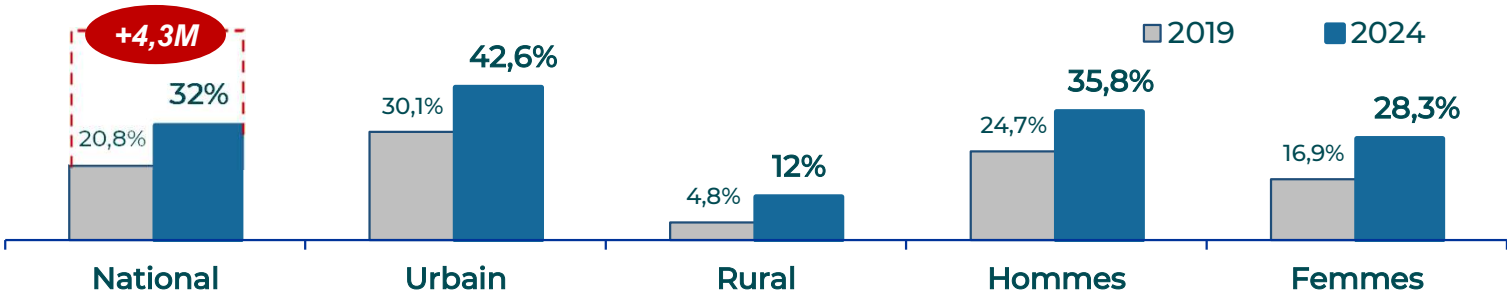
Niveau de satisfaction à l'égard des services mobiles



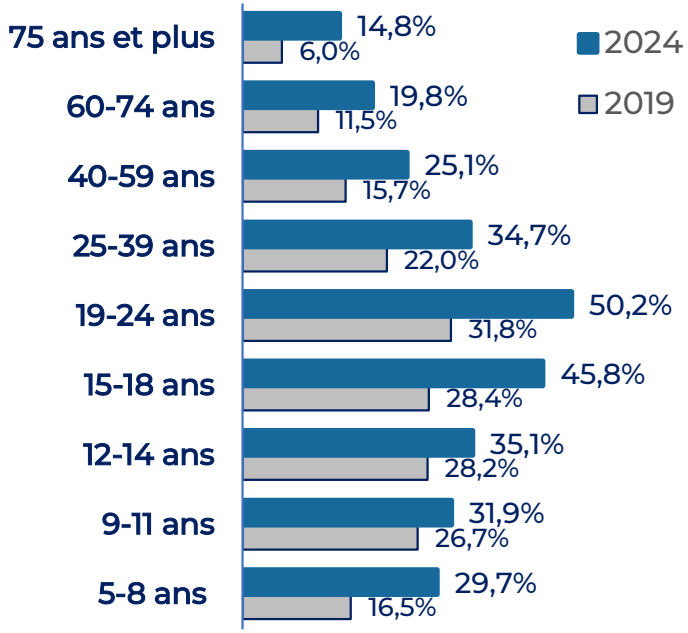
L'équipement en ordinateur et/ou tablette progresse dans les deux milieux : urbain et rural

- Le trend haussier de l'équipement en ordinateur et/ou tablette est entraîné par les Digital natives :
  - 15-18 ans : 45,8%
  - 19-24 ans : 50,2%
- Le rythme de progression est quasi-identique pour l'ordinateur portable et la tablette qui récupèrent le recul de l'ordinateur de bureau.

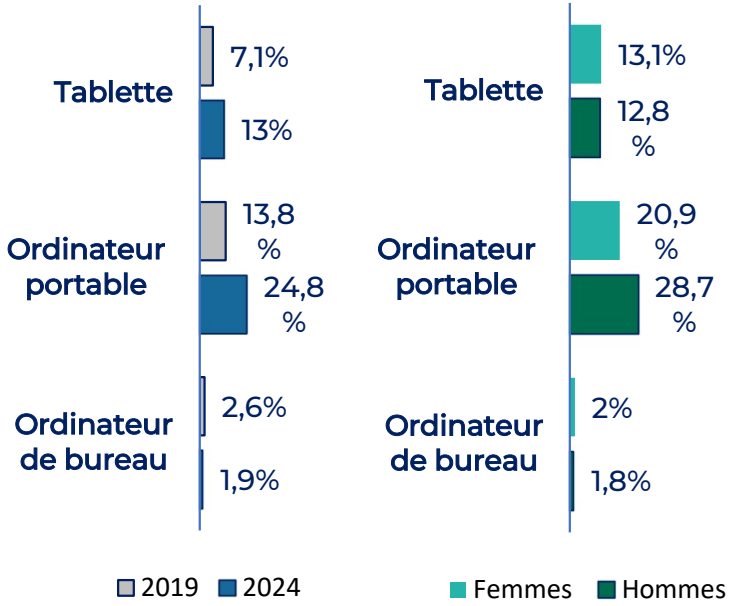
Equipement en ordinateur et/ou tablette*



Equipement par âge*



Equipement par type d'ordinateur et genre*

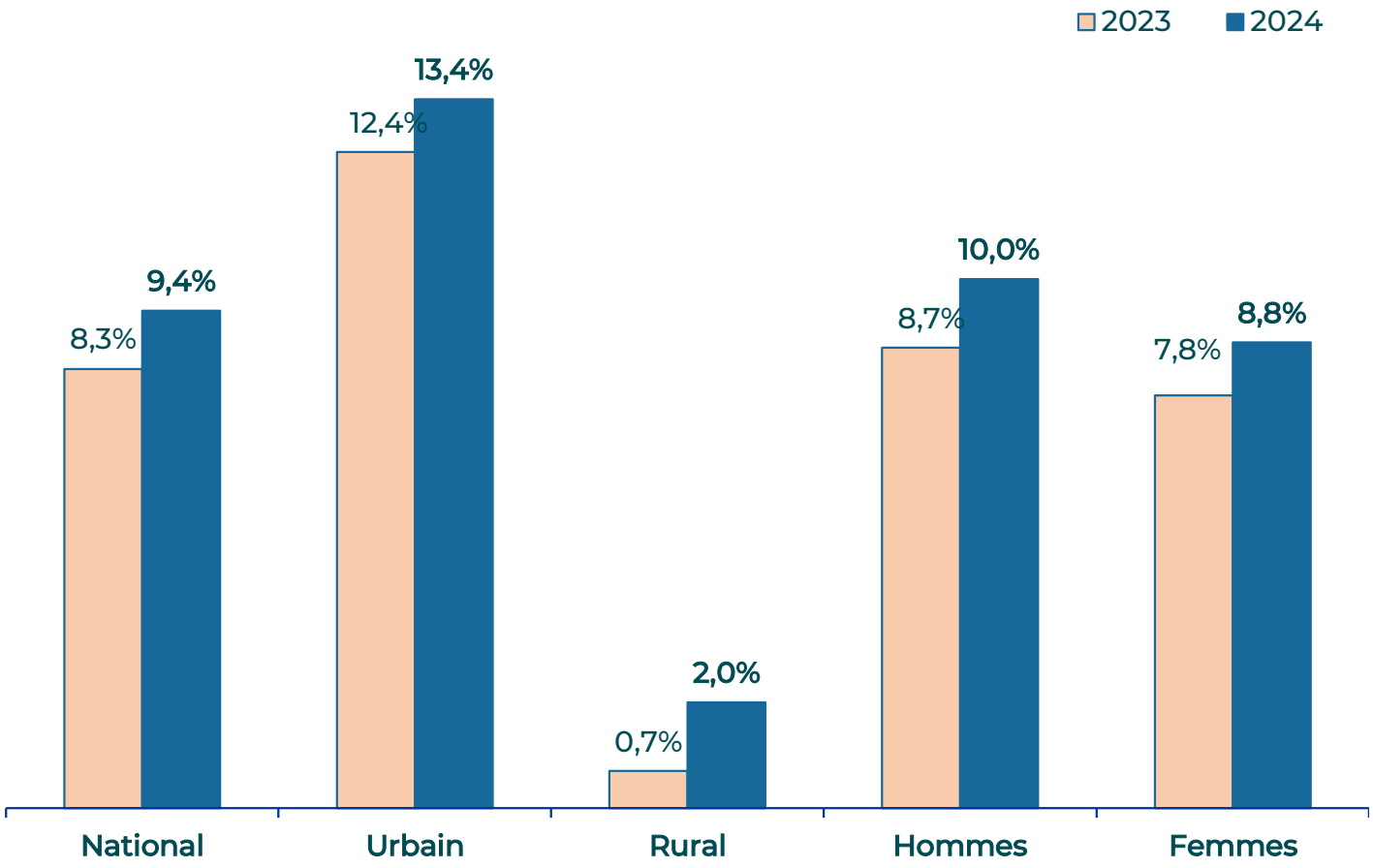


Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus

Près d'une personne sur dix est équipée en objets intelligents (en progression de 13% entre 2023-2024)

Les objets intelligents englobent toutes les technologies qui automatisent la gestion des équipements et des services domestiques. Exemple : Les thermostats intelligents, les prises intelligentes, les capteurs de mouvement, les systèmes d'éclairage programmable, les caméras de surveillance connectées, les appareils électroménagers connectés, les aspirateurs robots, systèmes d'arrosage automatique, des systèmes de cinéma maison intelligents, la gestion et le contrôle des appareils et systèmes via des commandes vocales, etc.

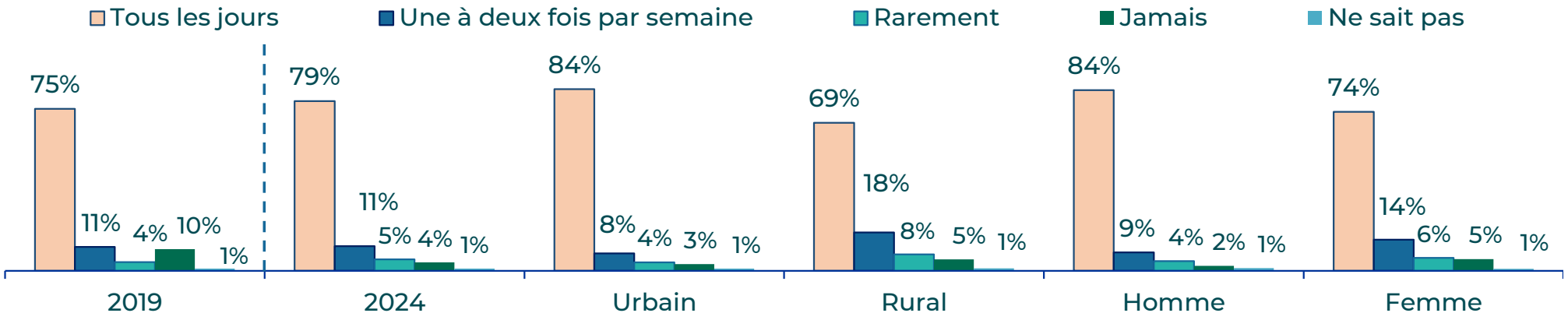
Equipement en objets intelligents*



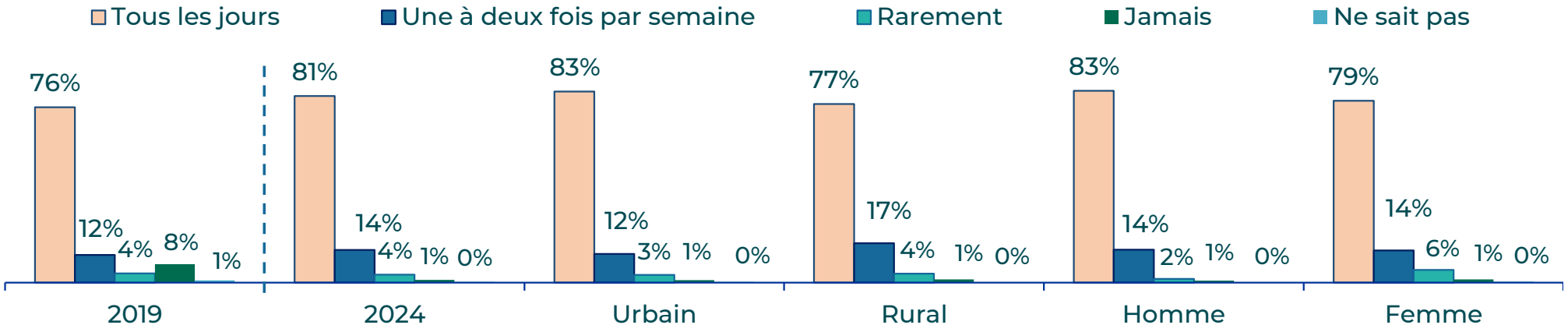
Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus

2019-2024 : l'usage quotidien de la messagerie texte a légèrement augmenté (+5%)

Echange de messages textes par Internet (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram ou autre application)*



Echange de messages audio (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram ou autre application)*

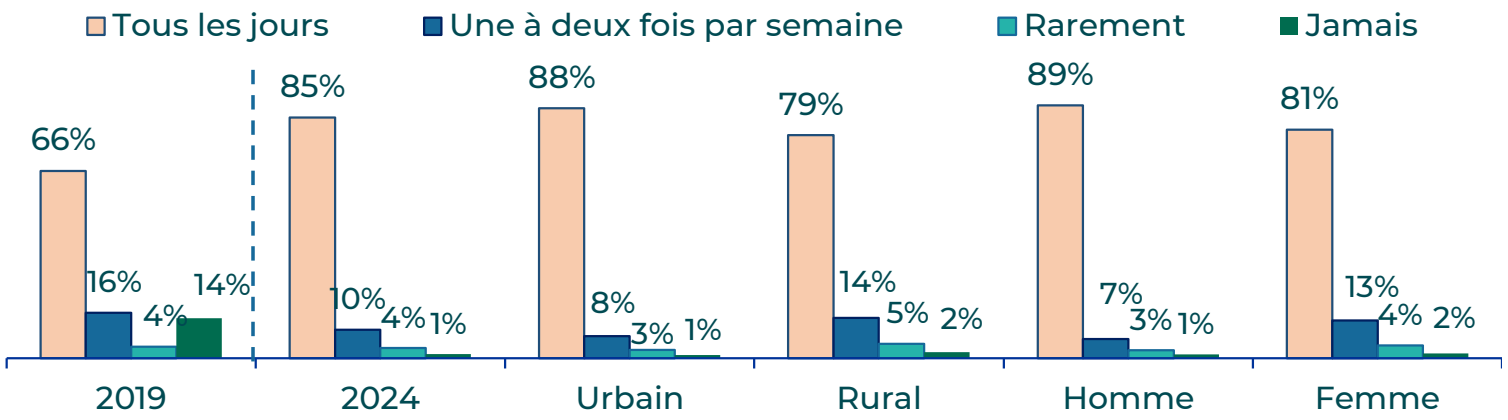


Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus et ayant utilisé un smartphone pendant les 3 derniers mois

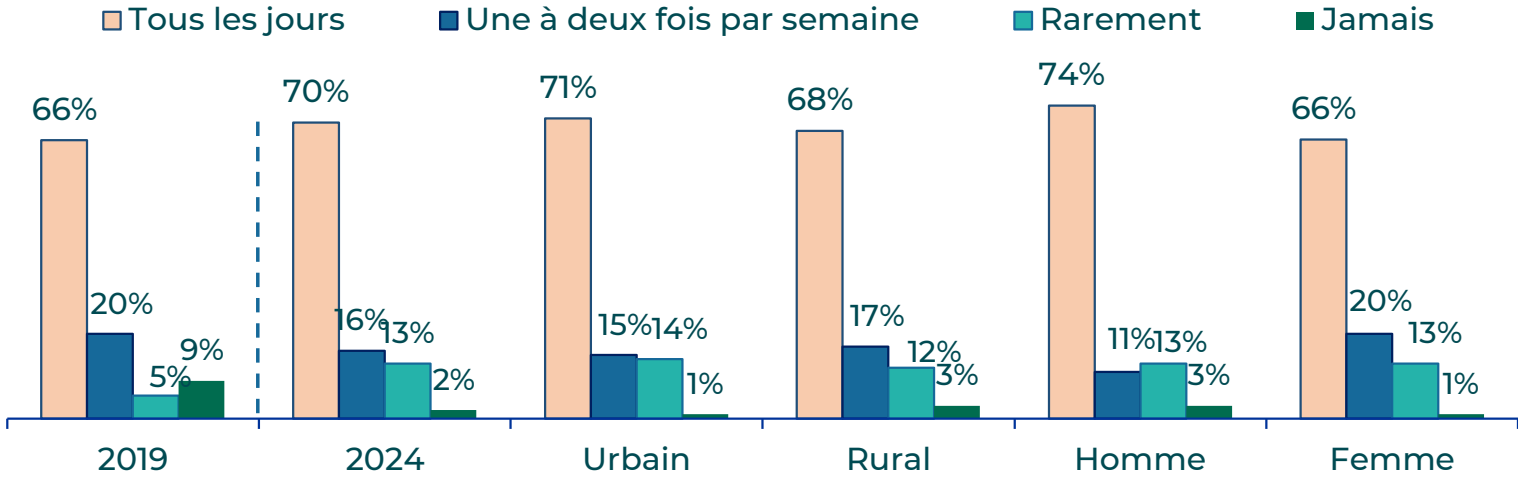
2019-2024 : l'usage quotidien de la VoIP a sensiblement augmenté passant de 66% à 85% soit une hausse de 29%

- Dans le milieu urbain, prés de 9 utilisateurs sur 10 du smartphone téléphonent tous les jours par VoIP contre 8 sur 10 dans le milieu rural.
- Le téléphone via un opérateur reste assez fréquent dans les deux milieux : 71% (urbain) et 68% (rural).
- 2019-2024 : Variation de l'usage de la VoIP :
  - Tous les jours : +6%
  - Une à deux fois par semaine : -20%
  - Rarement : + 160%
  - Jamais : -77%

Téléphonie VoIP (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram ou autre application)*



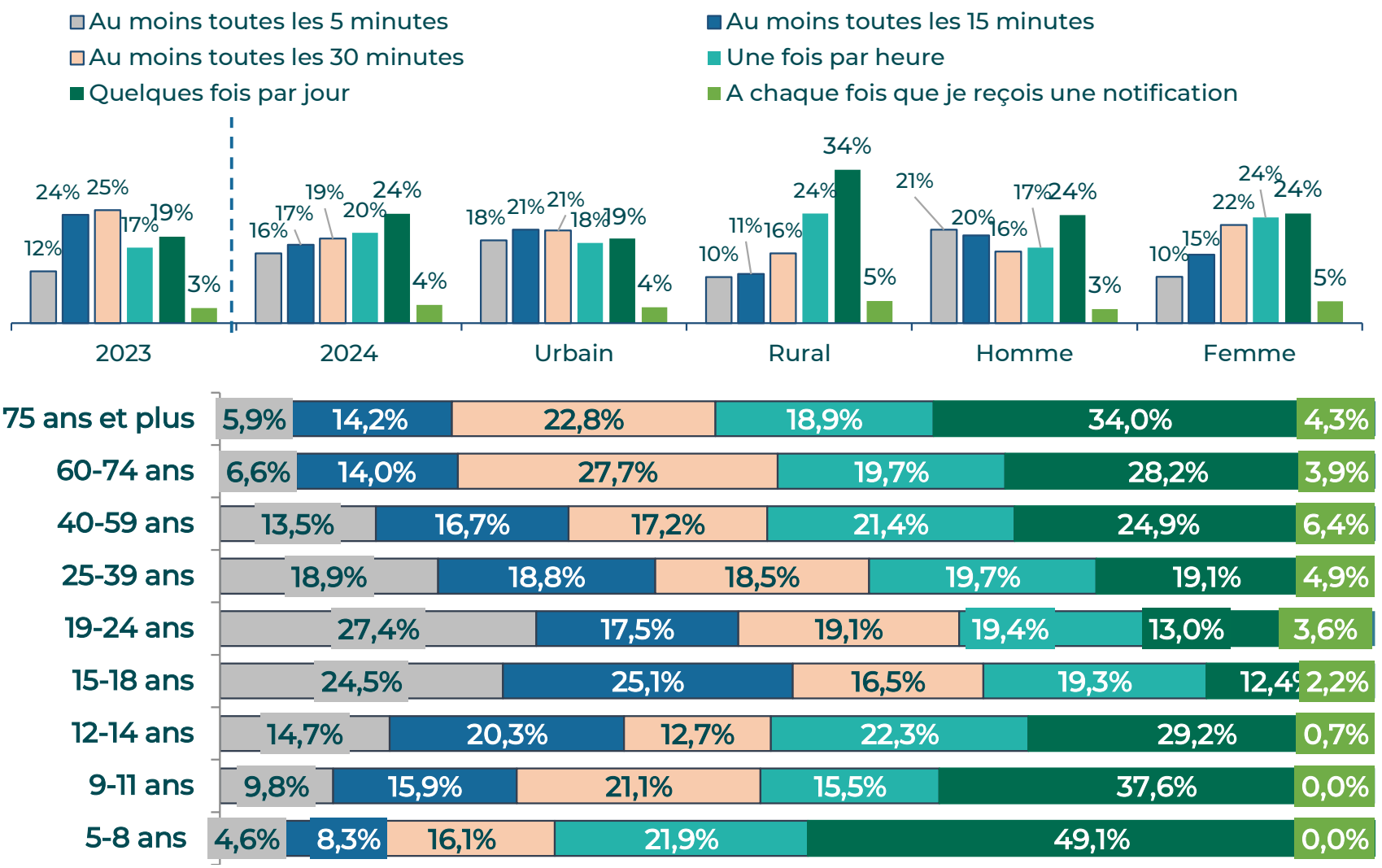
Appel vocal via l'opérateur téléphonique*



**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus et ayant utilisé un smartphone pendant les 3 derniers mois*

1 individu sur 2 consulte son smartphone au moins toutes les 30 minutes

Fréquence de consultation du smartphone par jour*

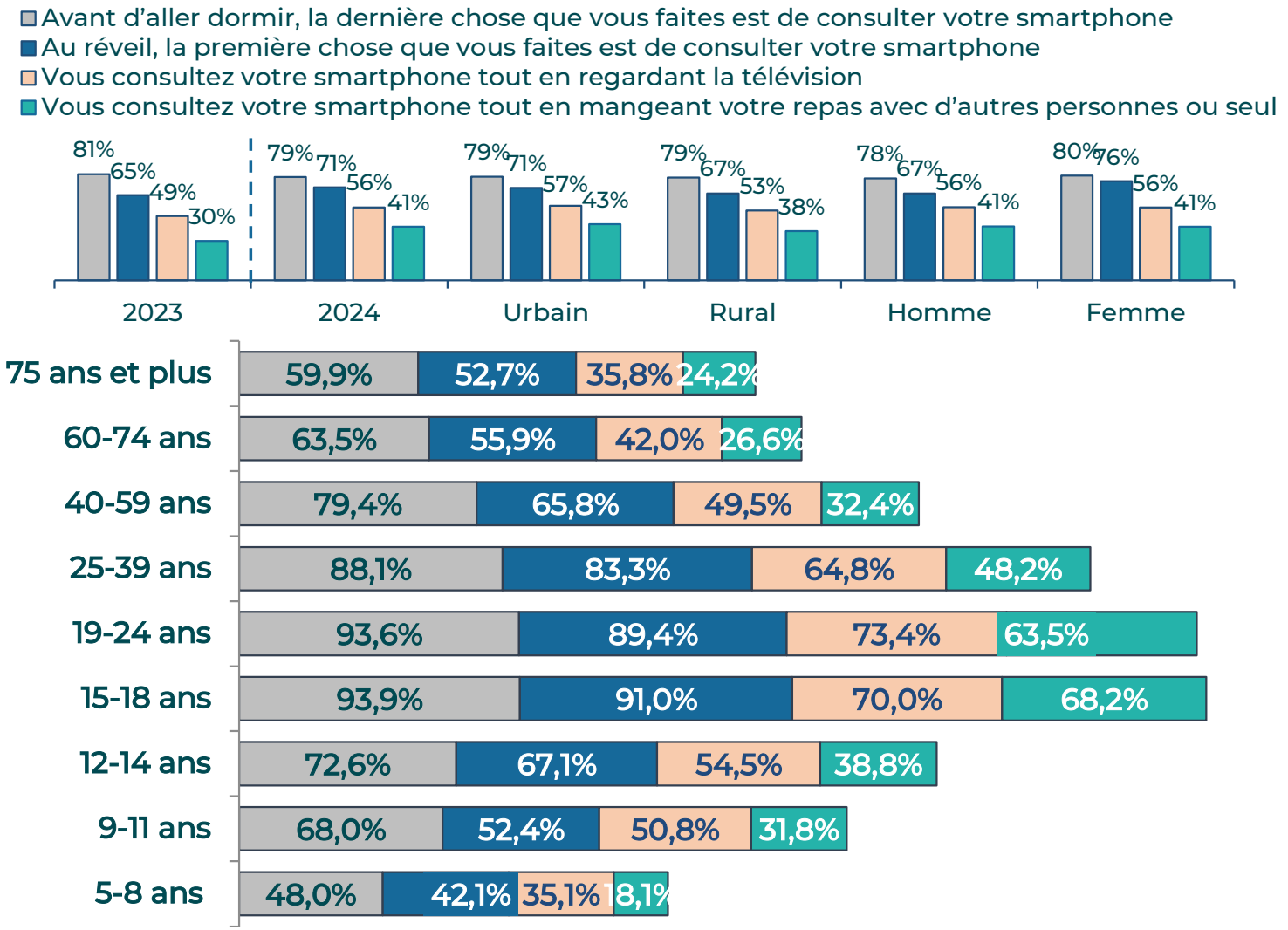


*Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus et ayant utilisé un smartphone pendant les 3 derniers mois

Le quotidien des utilisateurs du smartphone est inchangé comparé à 2023 : au réveil 7 sur 10 et au coucher 8 sur 10 consultent leur smartphone

- Diverses raisons sont présentées pour l'utilisation des smartphones :
  - Communicationnelle
  - Informationnelle
  - Divertissement
  - Agenda
  - Programmation d'une alarme
- La fréquence de consultation du smartphone pendant les repas est moins importante dans le milieu rural.

Déroulé d'une journée d'utilisation du smartphone*

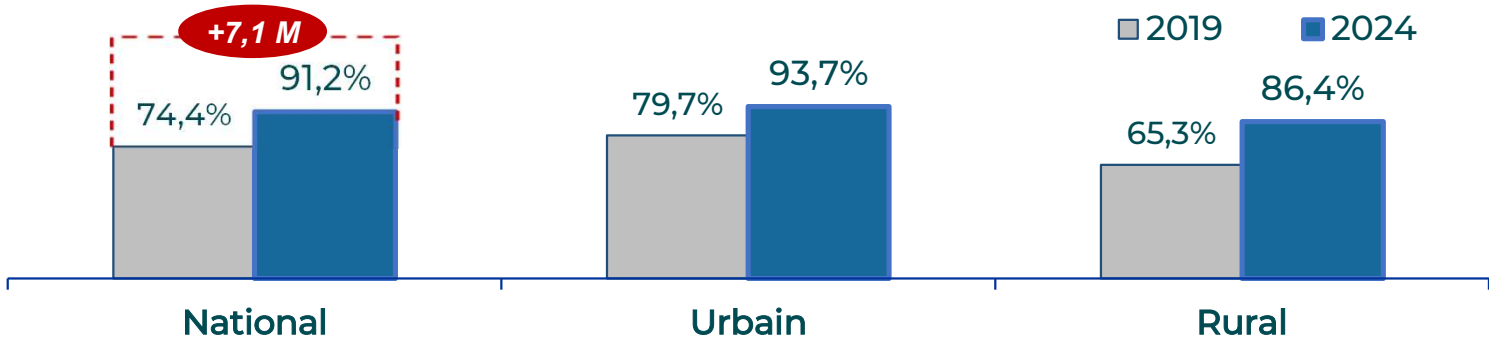


**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus et ayant utilisé un smartphone pendant les 3 derniers mois*

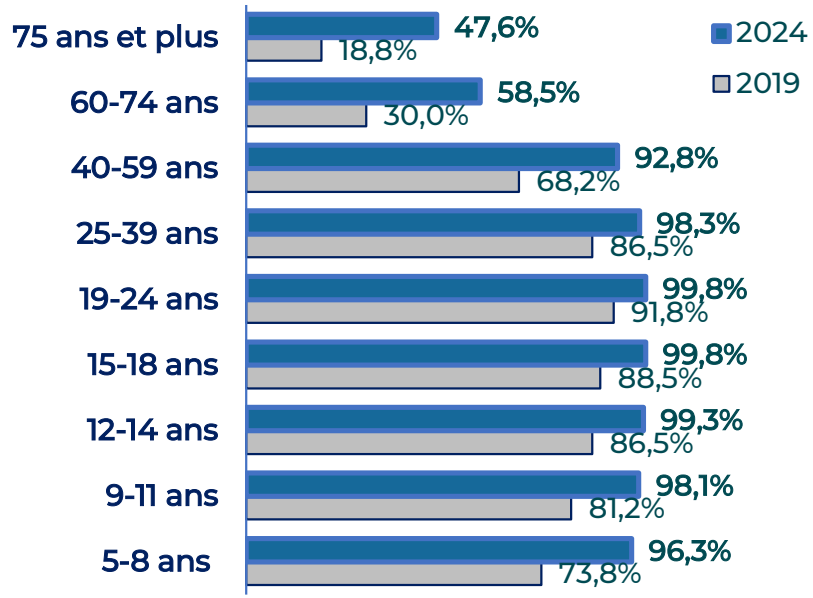
Le nombre d'internautes en 2024 est estimé à 31,5 millions

- 2019-2024 : l'utilisation d'Internet s'est accrue de 22,5%.
- L'utilisation d'Internet s'est accélérée selon le milieu et le genre :
  - En milieu rural (+32%) Vs (+18%) en milieu urbain.
  - Femmes (+27%) Vs Hommes (+18%)

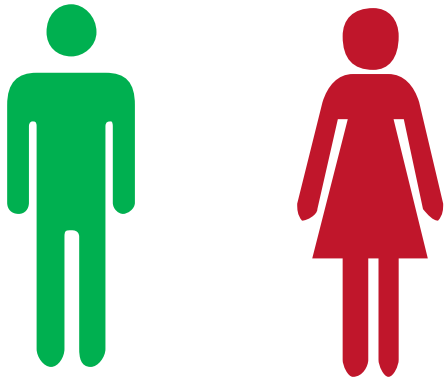
Utilisation d'Internet au cours des trois derniers mois*



Utilisation d'Internet au cours des trois derniers mois par âge*



Utilisation d'Internet par genre*

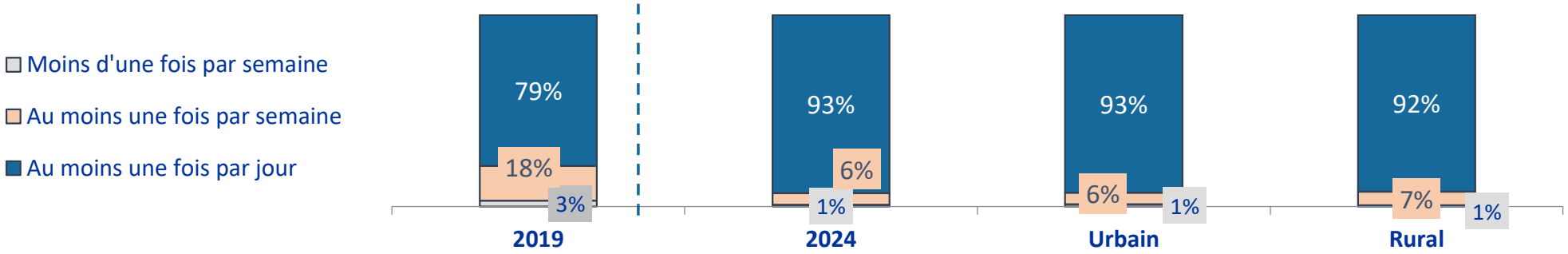


2024:	92,9%	89,5%
2019:	78,6%	70,2%

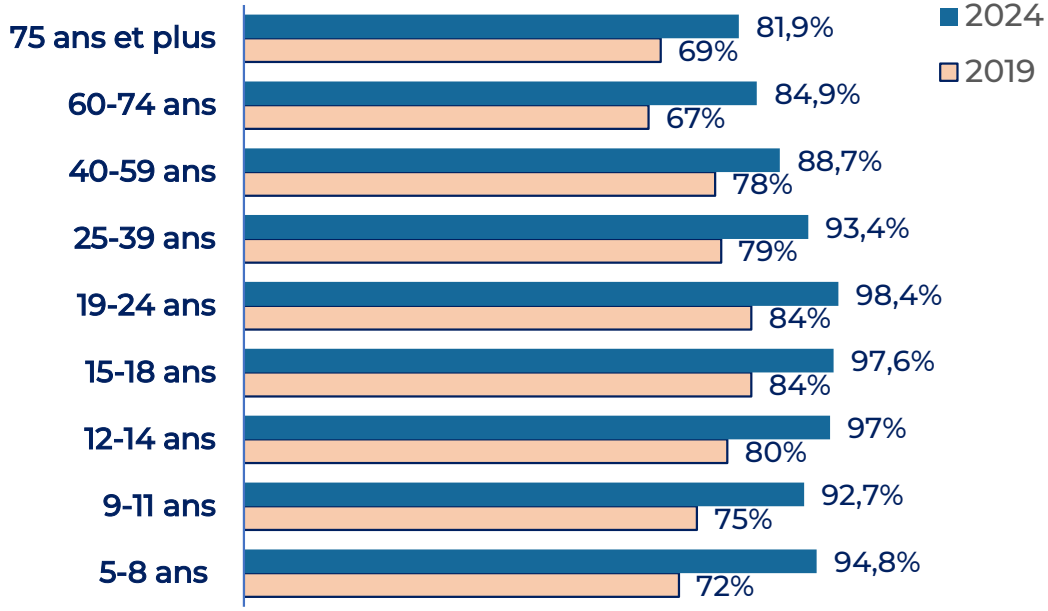
**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus*

2019-2024 : l'utilisation quotidienne d'Internet a augmenté de 18% passant de 79% à 93%

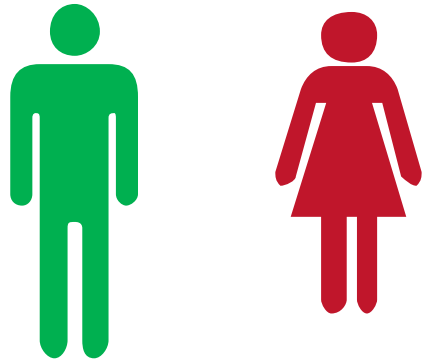
Fréquence d'utilisation d'Internet au cours des trois derniers mois*



Proportion d'internautes utilisant Internet quotidiennement par âge*



Proportion d'internautes utilisant Internet quotidiennement par genre*

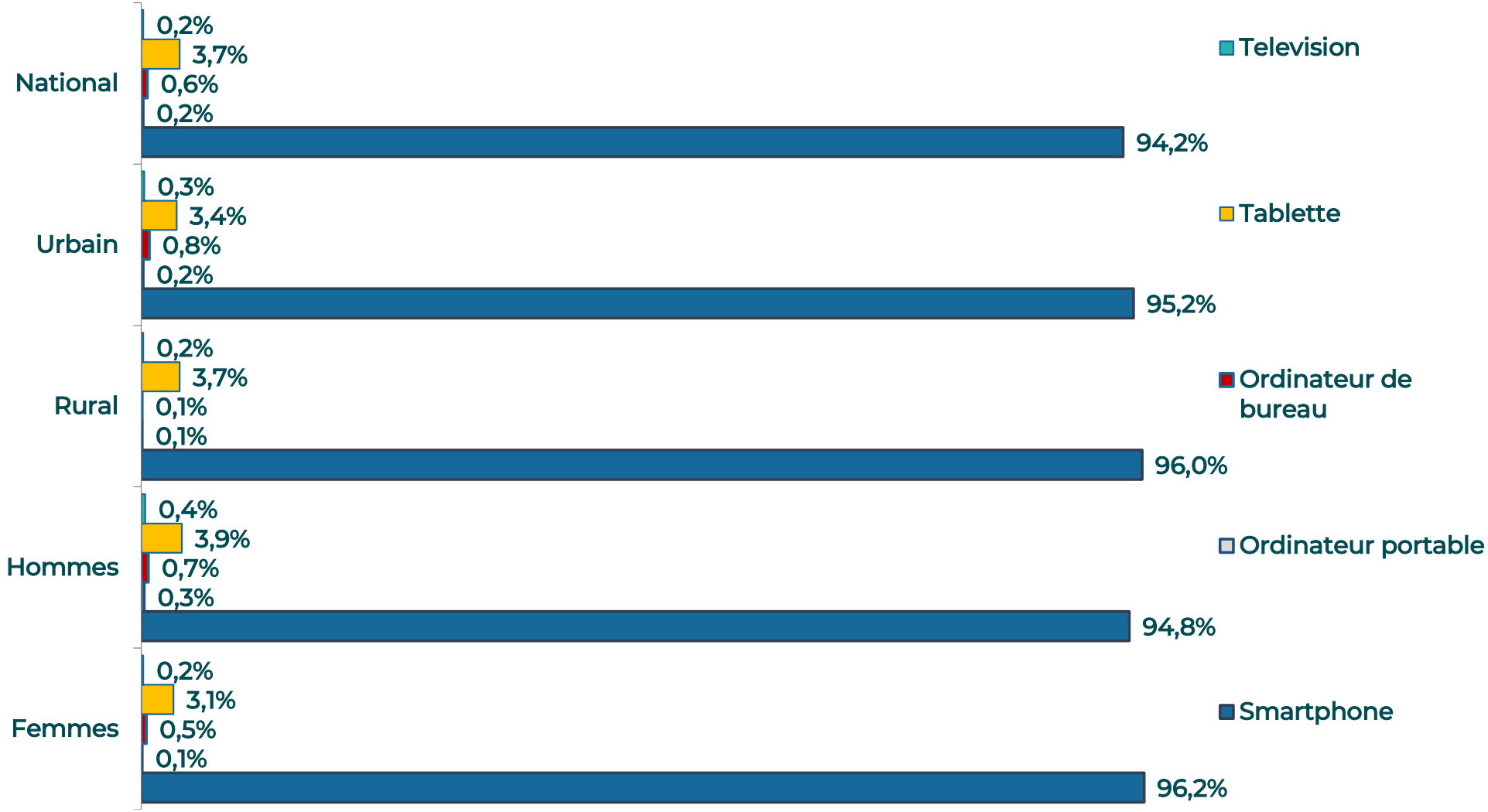


2024:	94%	91,2%
2019:	81,2%	76,1%

Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus

Le smartphone reste le support privilégié pour se connecter à Internet pour 94,2% des internautes

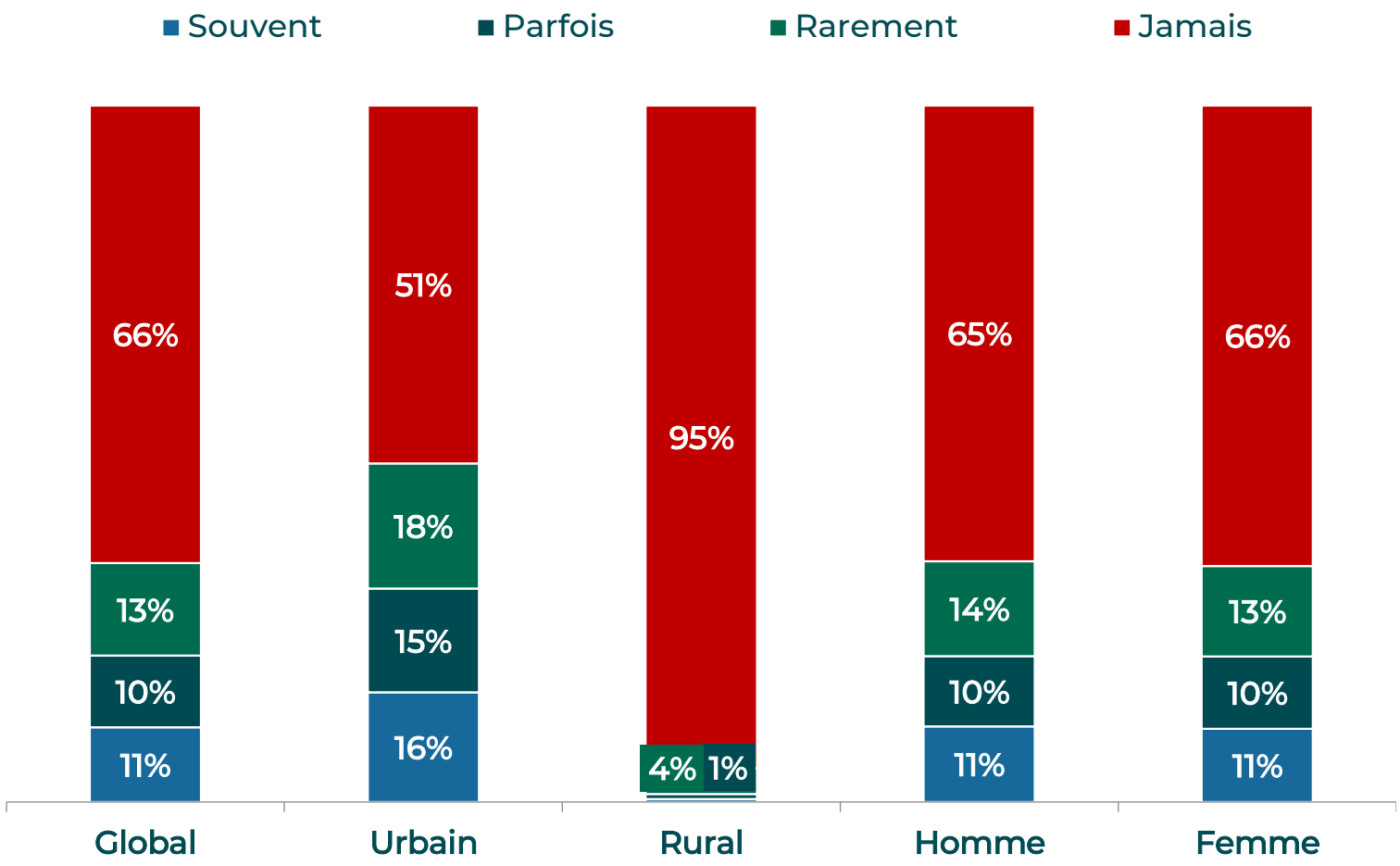
Support privilégié par les usagers pour naviguer sur Internet*



**Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus*

Commander un repas sur des applications en ligne reste une pratique principalement urbaine : 1 internaute urbain sur 2

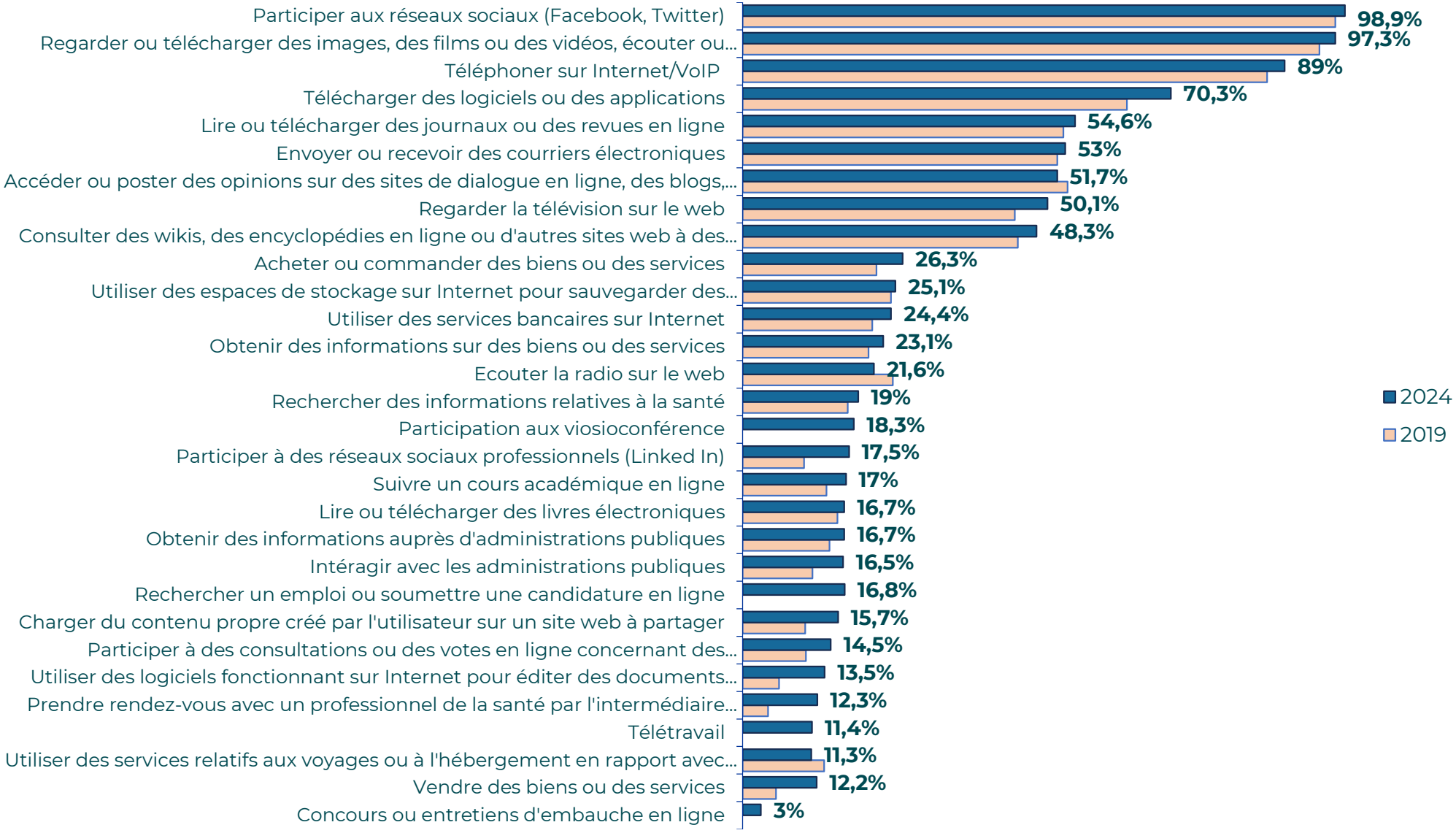
Recours aux applications spécifiques de commandes / nourriture*



Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus

2019- 2024 : la hiérarchie des usages des internautes a connu quelques variations

Les usages des internautes*



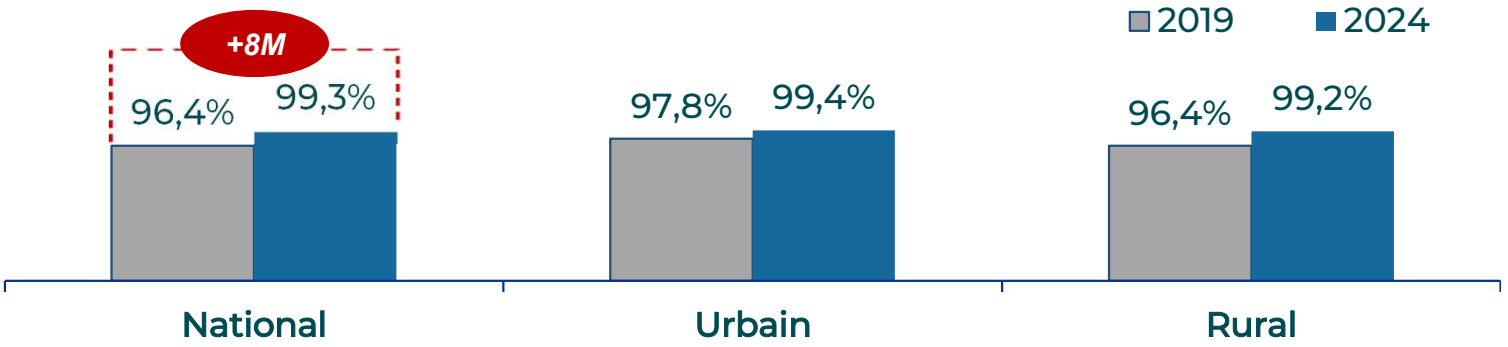
**Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus*

2019-2024 : La fréquentation des réseaux sociaux tend vers la généralisation parmi les internautes marocains

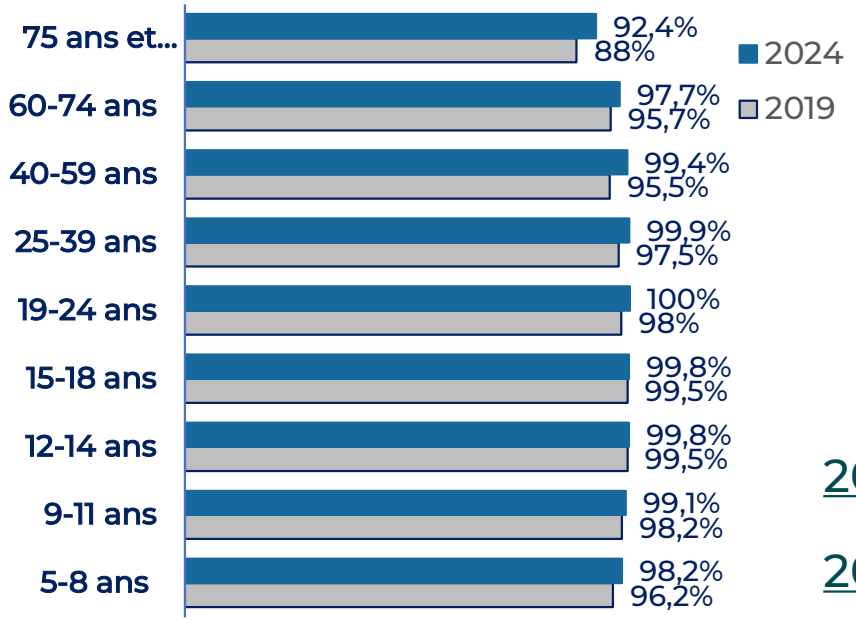
- 2019-2024 : la fréquentation des réseaux sociaux a augmenté avec plus de 8 millions nouveaux utilisateurs.
- En termes d'activité sur les réseaux sociaux, la parité homme-femme est confirmée.

Rappel : la parité est atteinte quand le score varie entre 0,98 et 1,02.

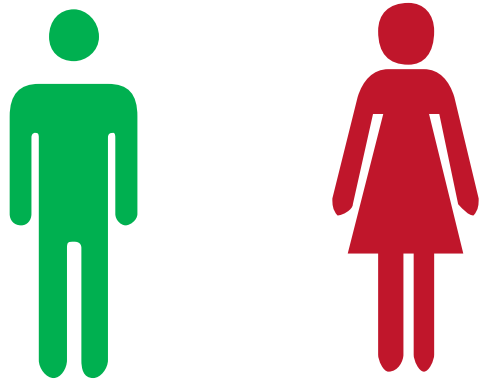
Utilisation des réseaux sociaux*



Utilisation des réseaux sociaux par âge*



Utilisation des réseaux sociaux par genre*

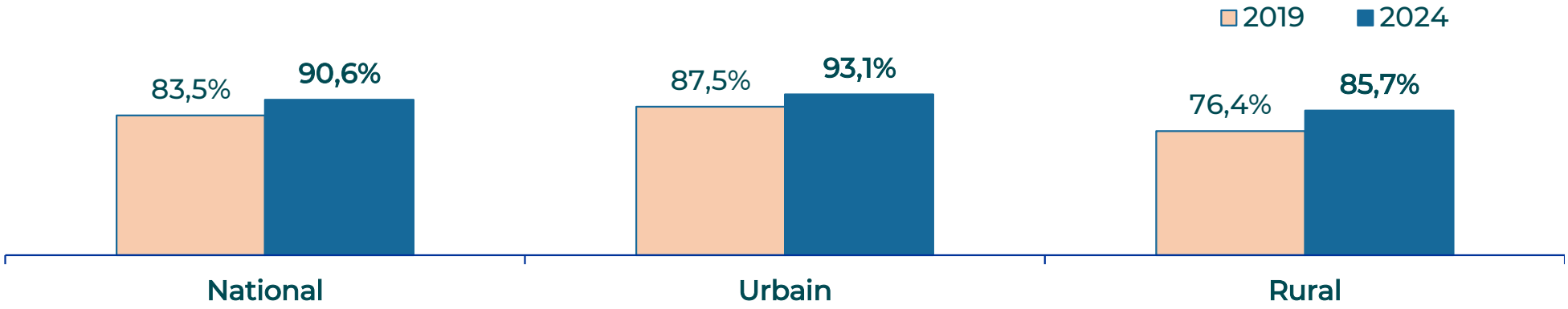


2024:	99,5%	99,2%
2019:	97,3%	97,4%

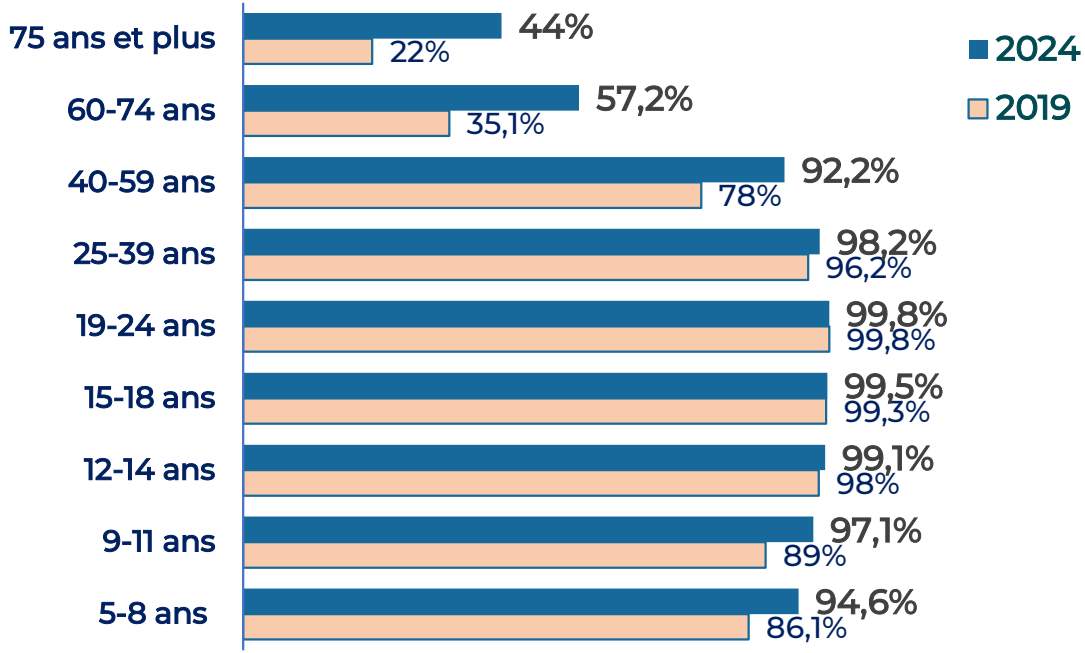
**Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus*

Rapportée à la population totale, des écarts dans l'utilisation des réseaux sociaux apparaissent selon l'âge et le genre

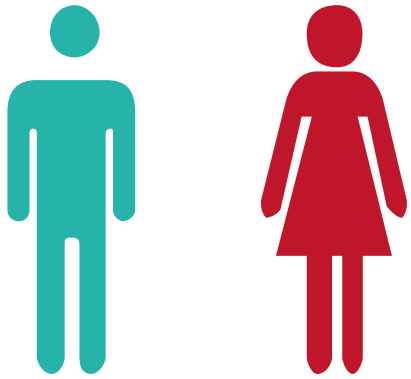
Utilisation des réseaux sociaux*



Utilisation des réseaux sociaux par âge*



Utilisation des réseaux sociaux par genre*



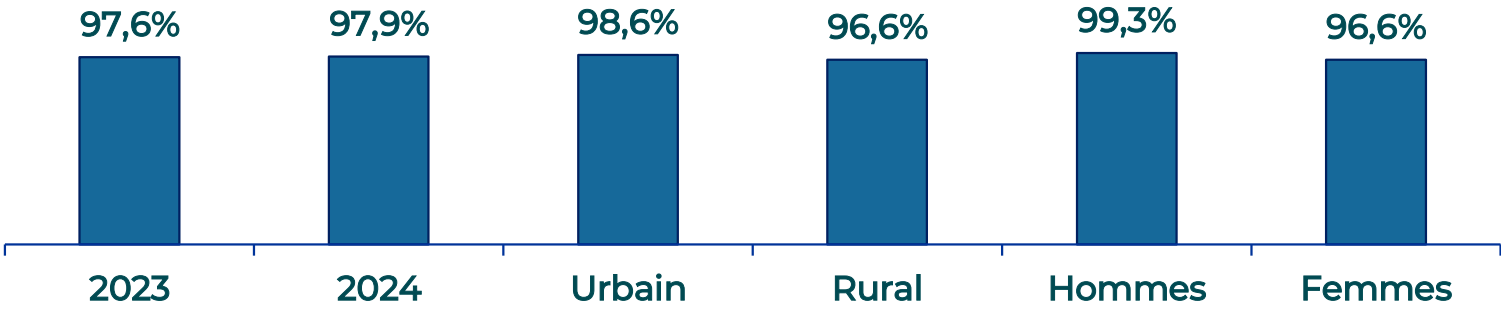
2024:	92,4%	88,4%
2019:	86,3%	80,7%

**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus*

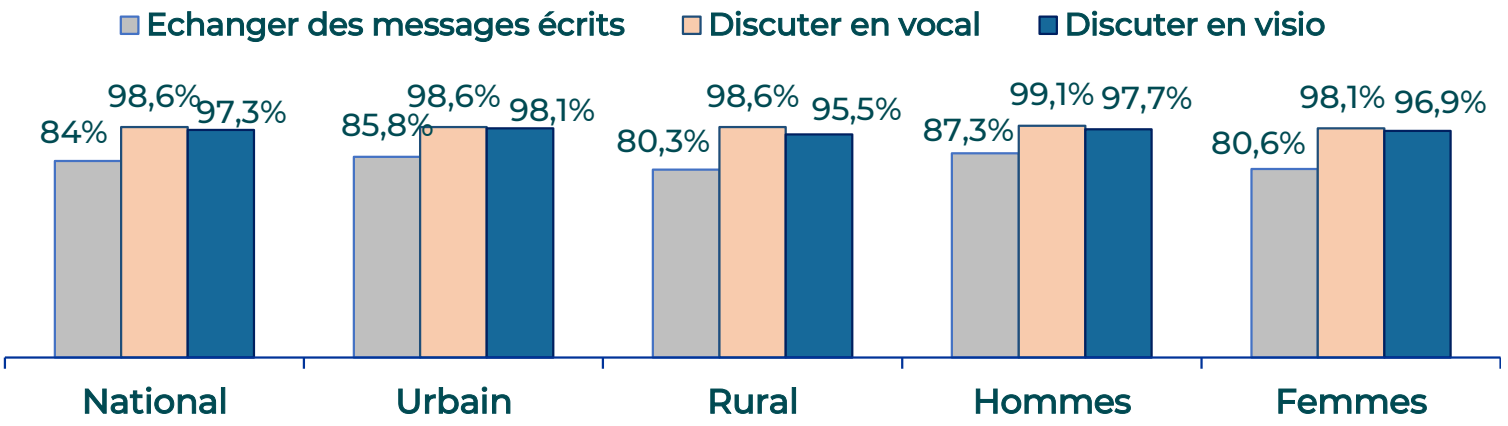
L'utilisation (hors WhatsApp) reste assez élevée (97,9% des utilisateurs des réseaux sociaux)

- La messagerie écrite est utilisée par 84% des internautes qui utilisent les réseaux sociaux.
- 2,1% des internautes utilisent exclusivement la plateforme WhatsApp.
- La VoIP et autres audio sont les principaux usages de WhatsApp (98,6%).
- La discussion en vidéo sur WA vient en deuxième position avec un taux d'usage de 97,3%.

Utilisation des réseaux sociaux hors WhatsApp*



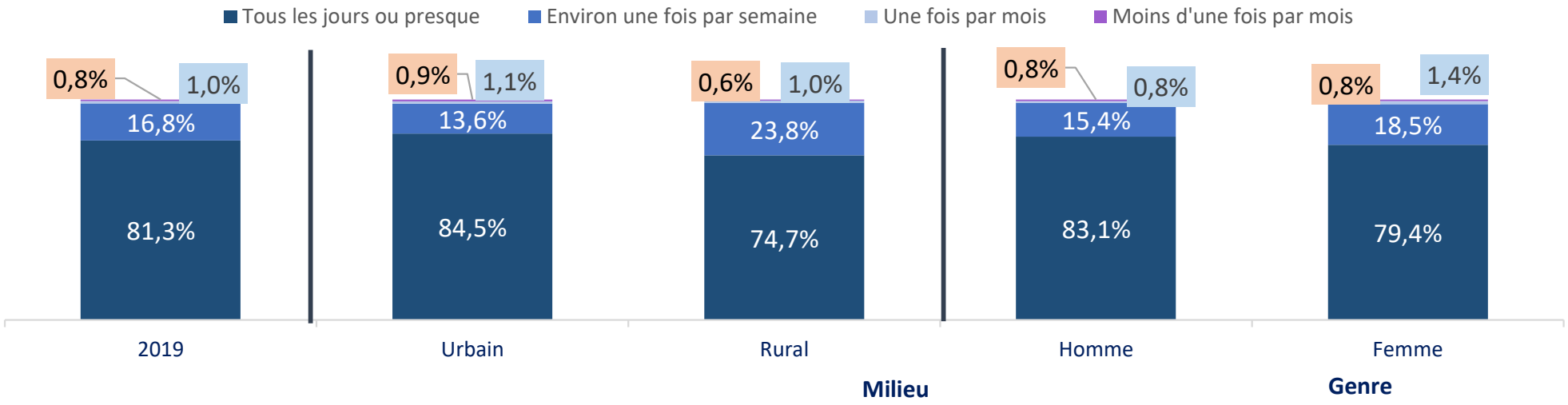
Utilisation de WhatsApp*



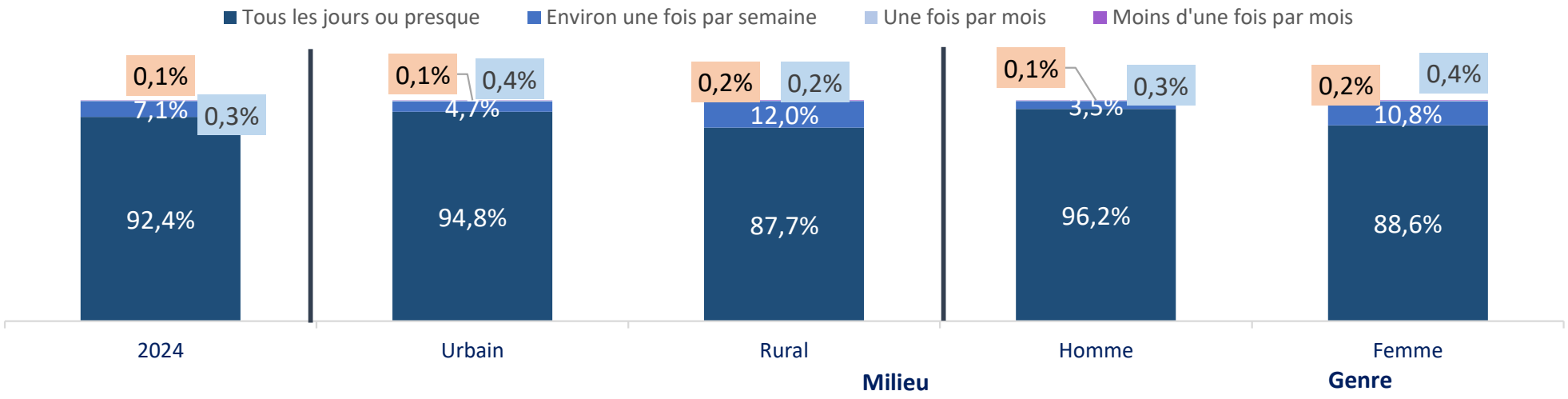
Les données concernent les internautes qui utilisent les réseaux sociaux âgés de 5 ans et plus

2019-2024 : l'usage quotidien des réseaux sociaux a augmenté de 14%

Fréquence d'utilisation des réseaux sociaux en 2019*



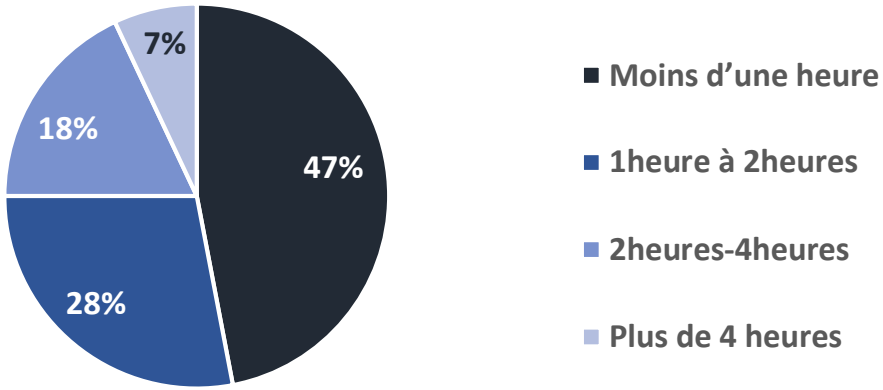
Fréquence d'utilisation des réseaux sociaux en 2024*



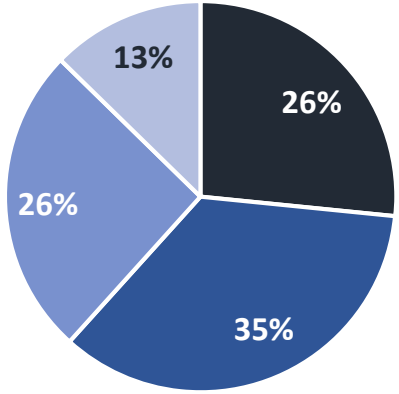
**Les données concernent les internautes qui utilisent les réseaux sociaux âgés de 5 ans et plus*

Le temps passé sur les réseaux sociaux s'est allongé entre 2019 et 2024 : 13% passent plus de 4 heures en 2024 contre 7% en 2019

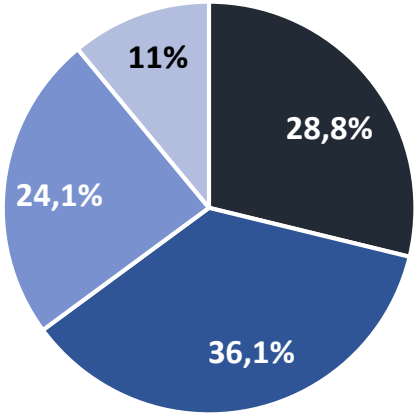
Durée d'utilisation des réseaux sociaux 2019*



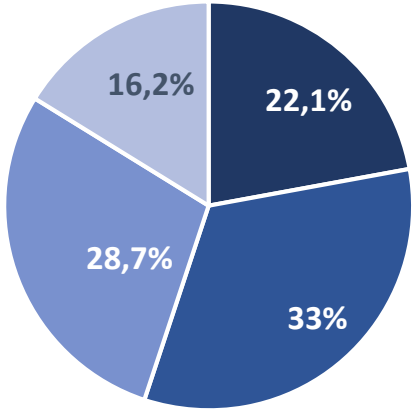
Durée d'utilisation des réseaux sociaux 2024*



Durée d'utilisation des réseaux sociaux en milieu urbain 2024*



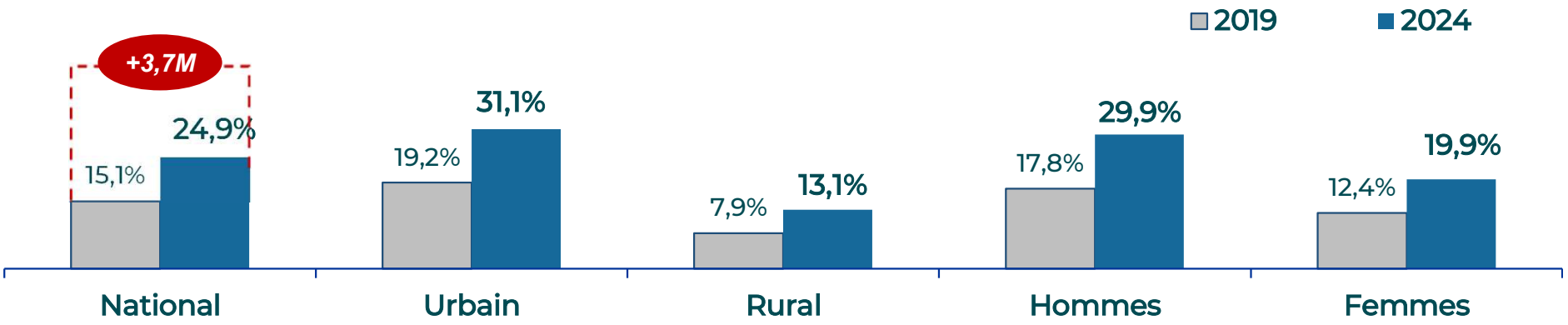
Durée d'utilisation des réseaux sociaux en milieu rural 2024*



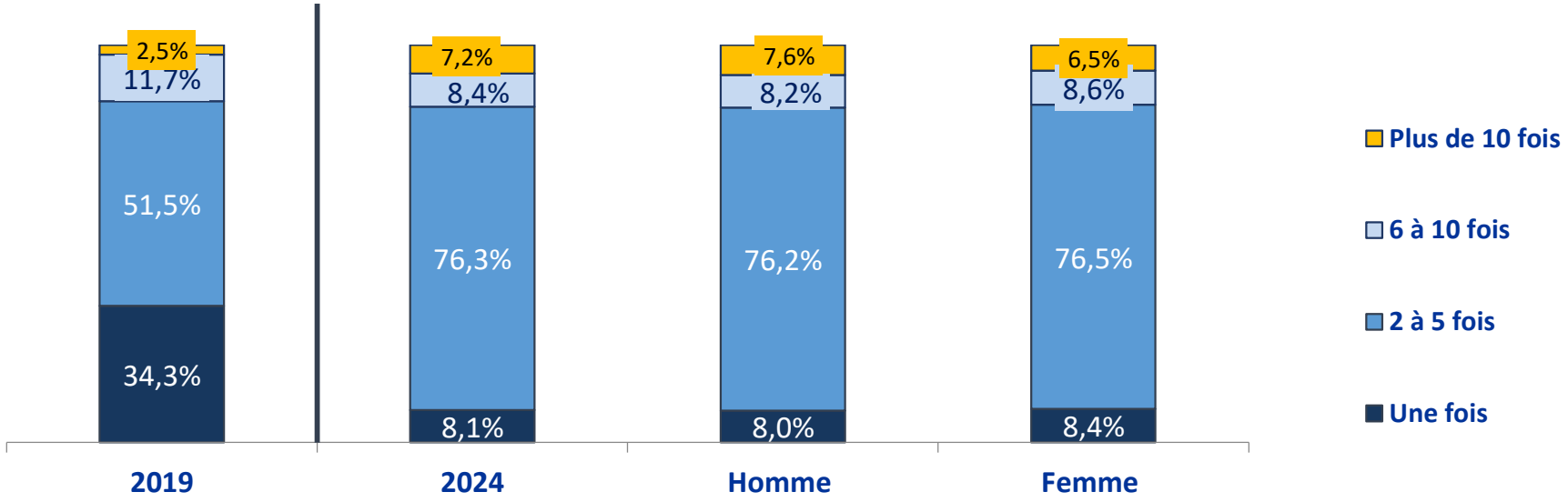
Les données concernent les internautes qui utilisent les réseaux sociaux âgés de 5 ans et plus

2019-2024 : L'achat en ligne entre dans les mœurs des Marocains avec +65% et une fréquence d'achat plus importante (+48% des individus ayant effectué un achat/commande en ligne de 2 à 5 fois)

Achat/commande en ligne*



Fréquence d'achat en ligne**

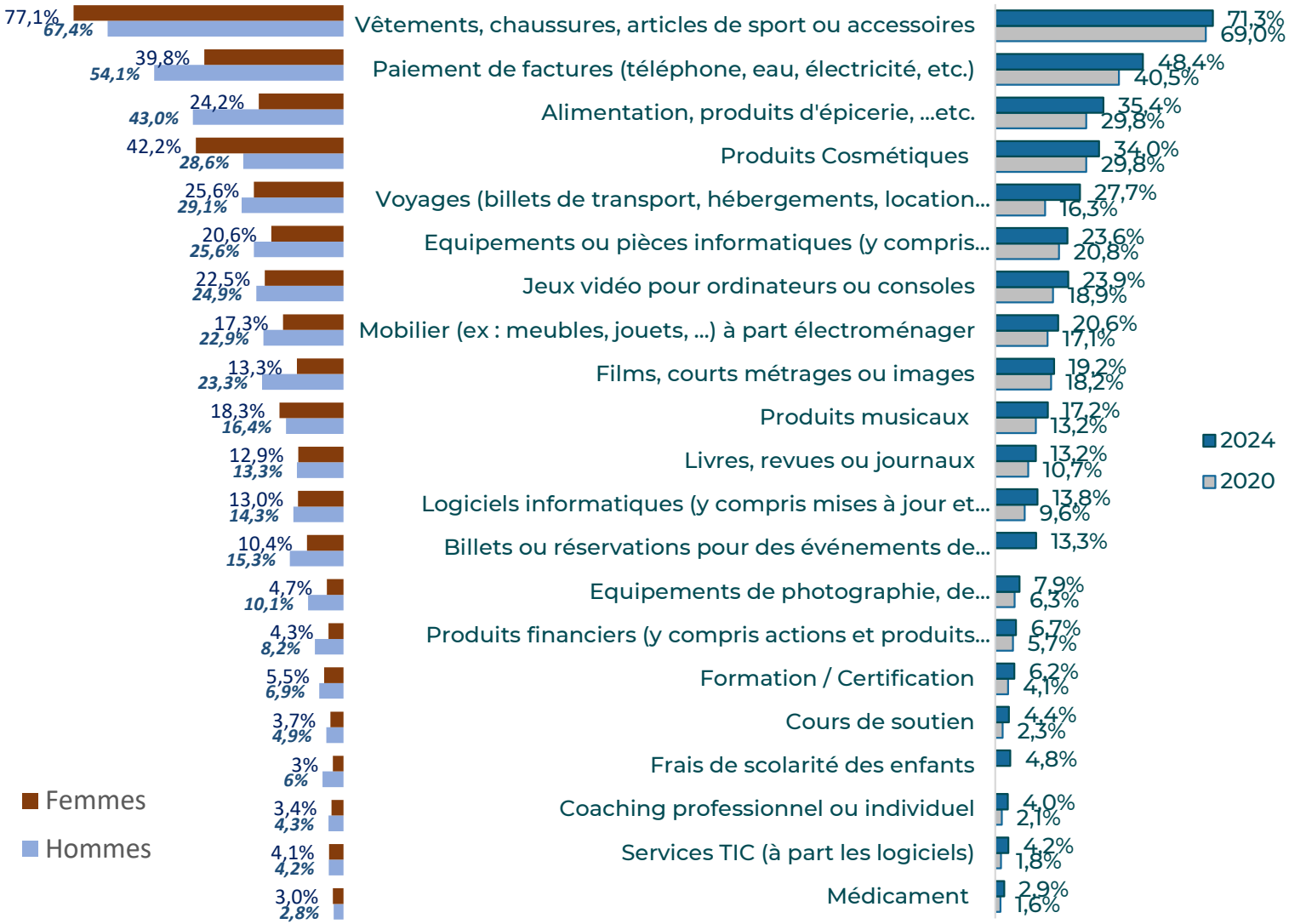


**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus / **Individus âgés de 5ans et plus ayant acheté en ligne en 2024*

La structure des types de produits/services acquis par les utilisateurs de l'achat en ligne est restée assez stable en 2024 comparée à 2020

- **Panier Femme (2024 Vs 2020) :**
- 77,1% Habillement vs 67,4%
- Produits cosmétiques : 42,2% vs 28,6%
- Articles musique : 18,3% vs 16,4%
- Médicaments : 3% vs 2,8%
- **Panier Homme (2024 Vs 2020) :**
- Alimentation : 43% vs 24,2%
- Voyage : 29,1% vs 25, 6%
- Mobilier : 22,9% vs 17,3%
- Billet et réservation événements : 15,3% vs 10,4%

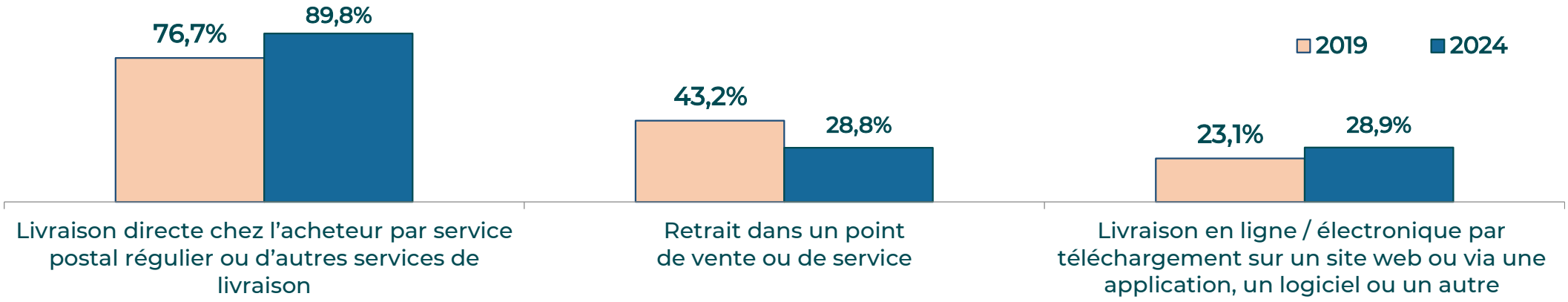
Catégorie de produits/services commandés en ligne*



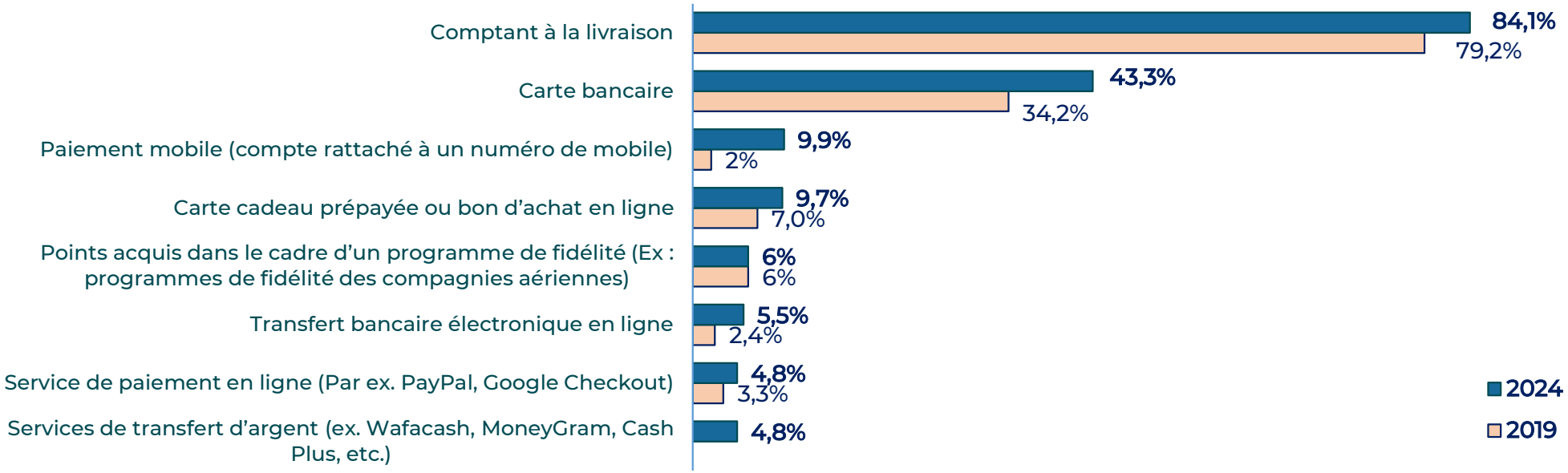
**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus ayant acheté en ligne en 2024*

2019-2024 : La livraison directe domine les achats en ligne passant de 76,7% en 2019 à 89,8% en 2024

Achat/commande en ligne*



Modalité de paiement des achats en ligne*

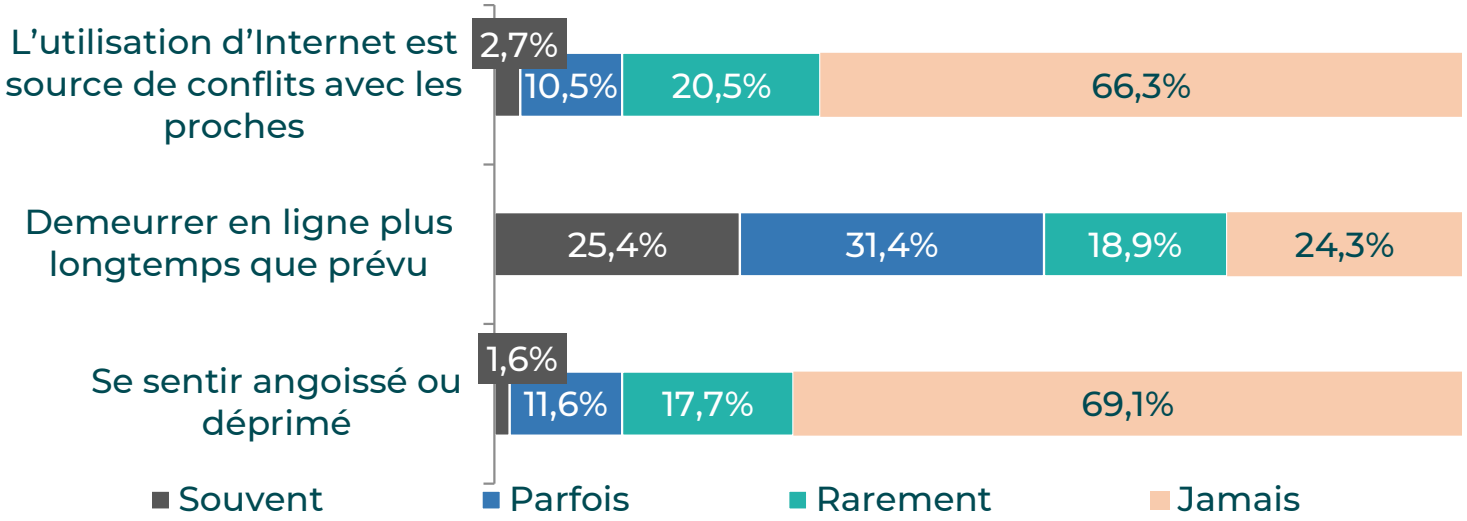


**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus ayant acheté en ligne en 2024*

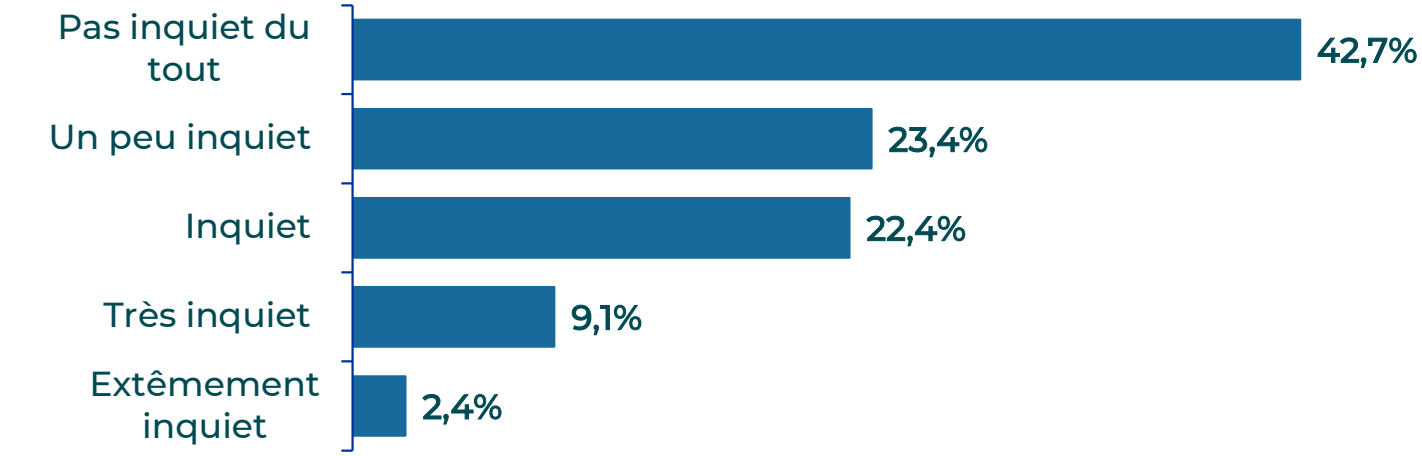
Internet est faiblement source de préoccupation chez les internautes

- L'usage d'Internet est perçu plutôt positivement :
  - 2 internautes sur 3 ne le considèrent pas comme source de conflit avec les proches et
  - La gestion du temps passé est une préoccupation pour un internaute sur quatre.
  - 2 internautes sur 3 ne ressentent pas les menaces d'Internet sur leur vie privée.

Perception de l'impact négatif d'Internet par les usagers



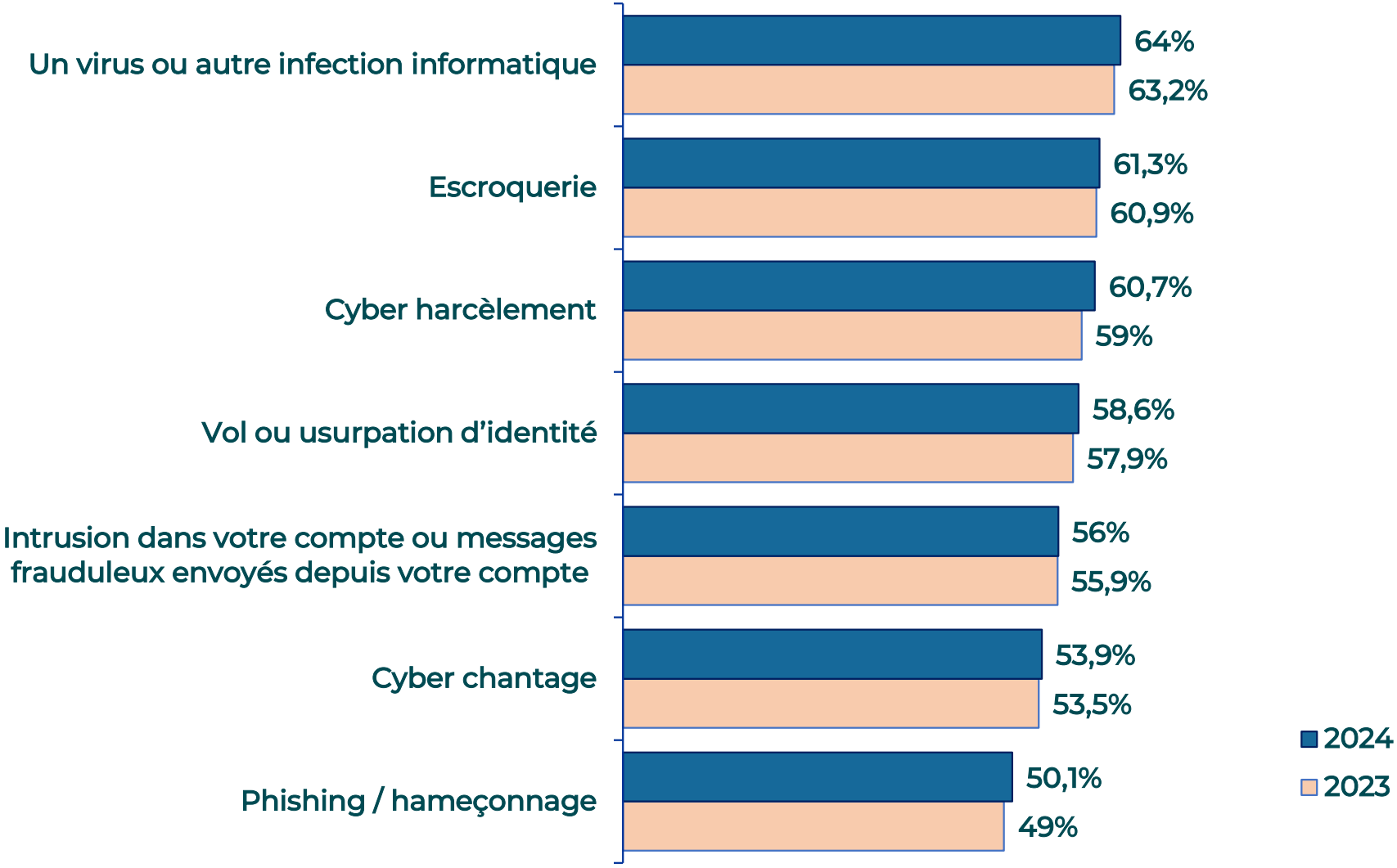
Degré d'inquiétude concernant les menaces à la sécurité et à la vie privée*



**Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus*

La majorité des internautes connaît les types de risques liés à l'utilisation d'Internet avec une légère progression sur tous ces aspects

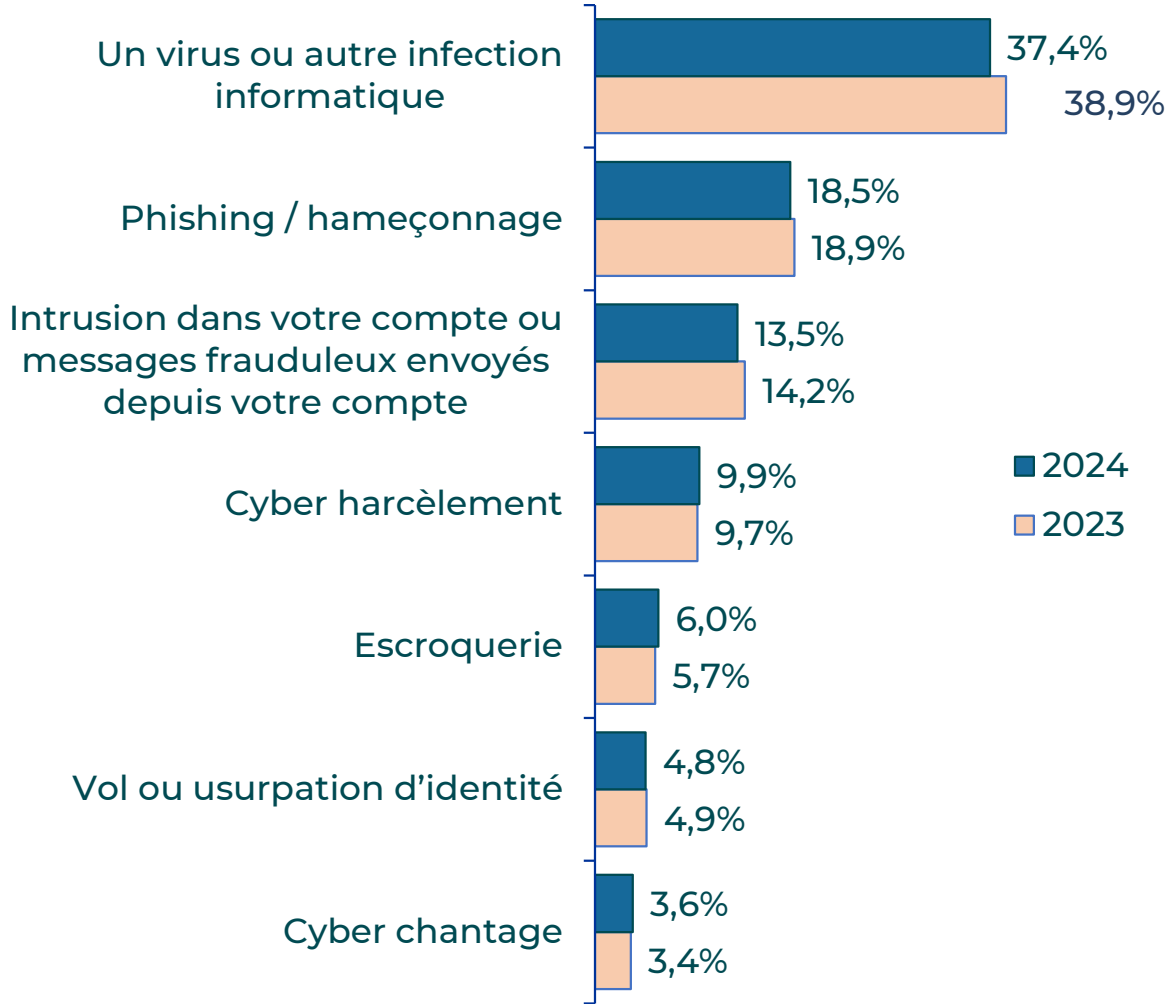
Connaissance des risques ou menaces liées à l'utilisation d'Internet*



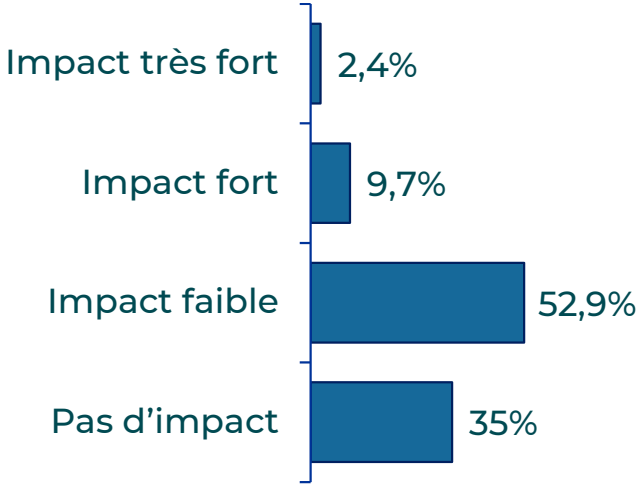
**Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus*

Si un internaute sur trois déclare avoir été victime d'un virus informatique, 1 sur 2 parmi eux considèrent que ce fut de faible impact

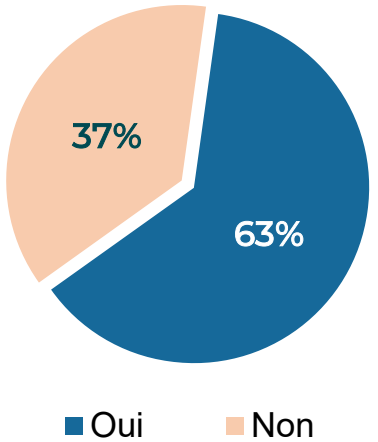
Victime de risques ou menaces liés à l'utilisation d'Internet*



L'impact du cybercrime**



Peur que ça se reproduise**



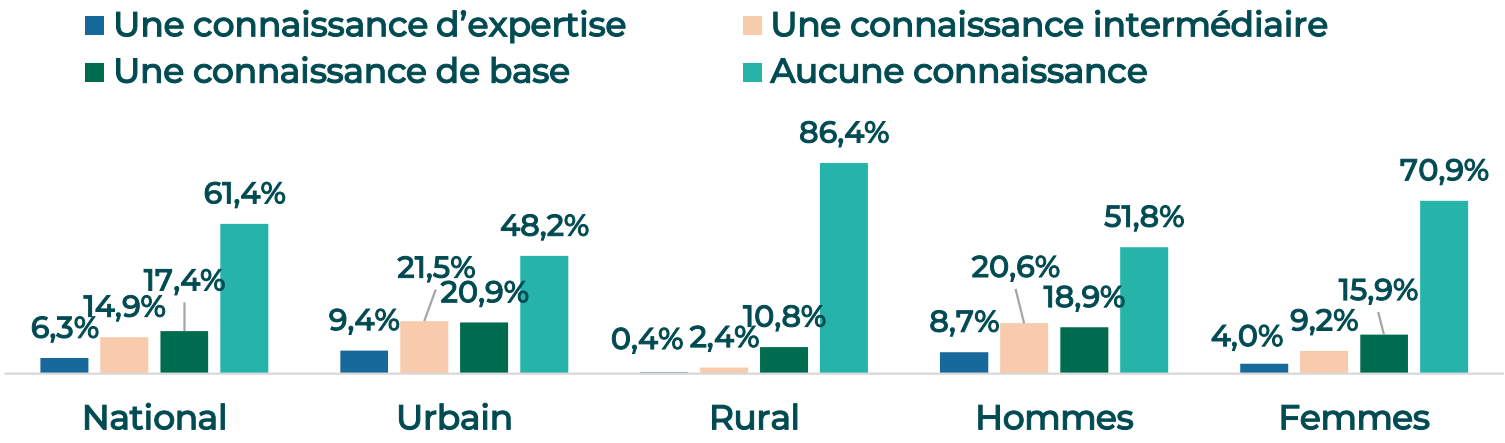
**Les données concernent les internautes âgés de 5 ans et plus / **Parmi les victimes de risque ou menace d'Internet*

4 personnes sur dix connaissent l'intelligence artificielle

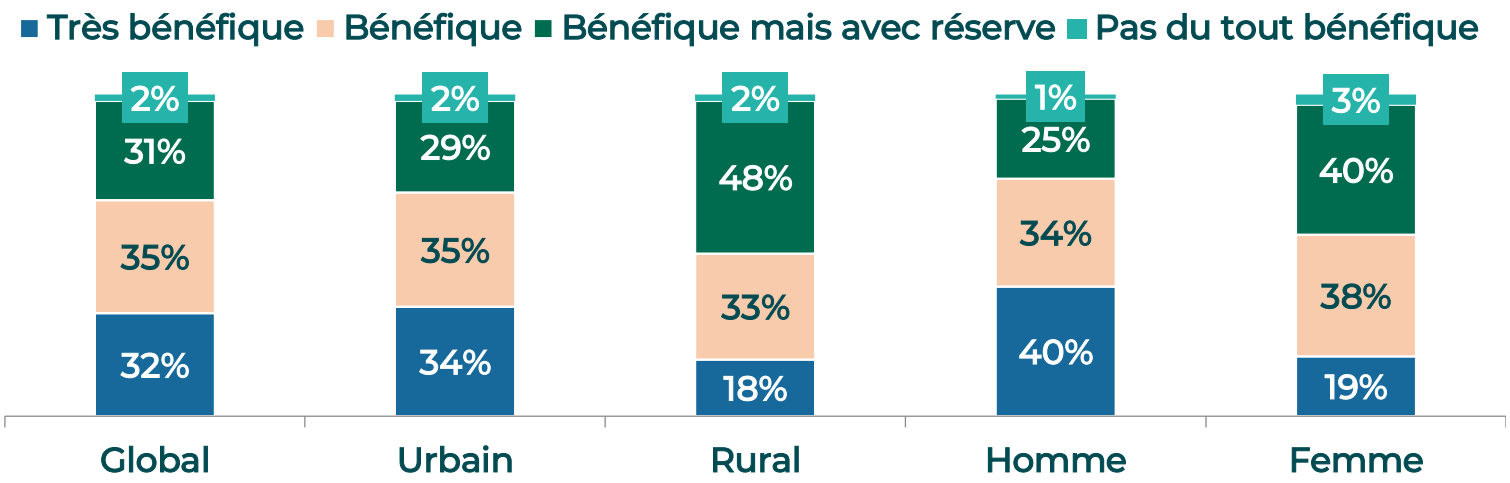
Opinion sur l'impact de l'IA :

- Globalement bénéfique pour 98% :
- Bénéfique avec réserve : 31%
- Les femmes sont plus nuancées sur l'intérêt de l'IA (40% vs 25% pour les hommes).

Connaissance de l'intelligence artificielle*



Impact de l'intelligence artificielle sur la société**

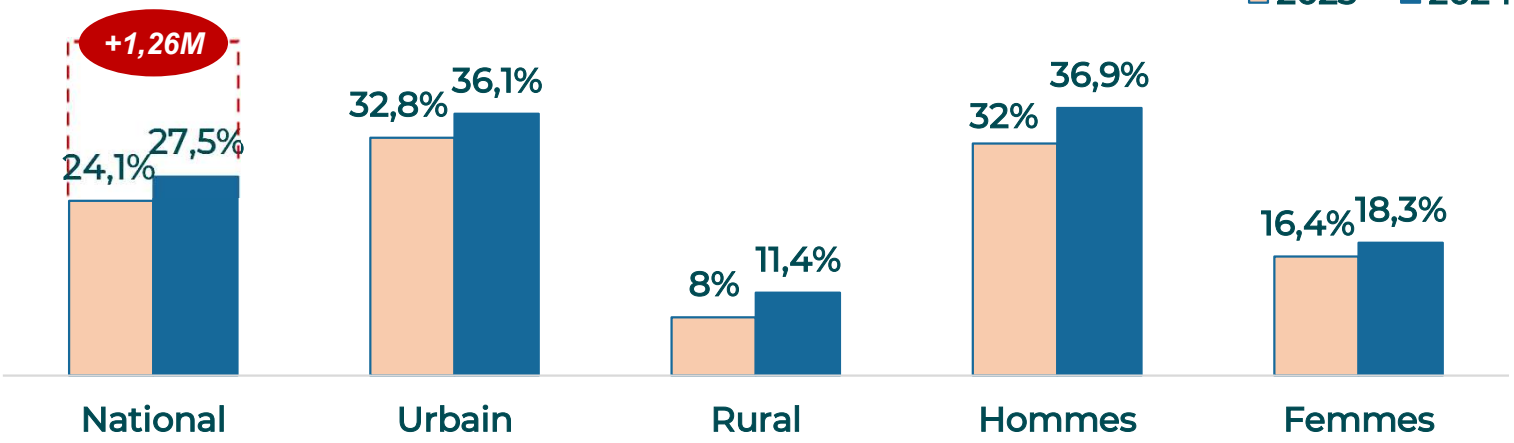


**Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus / **Les individus qui connaissent l'IA*

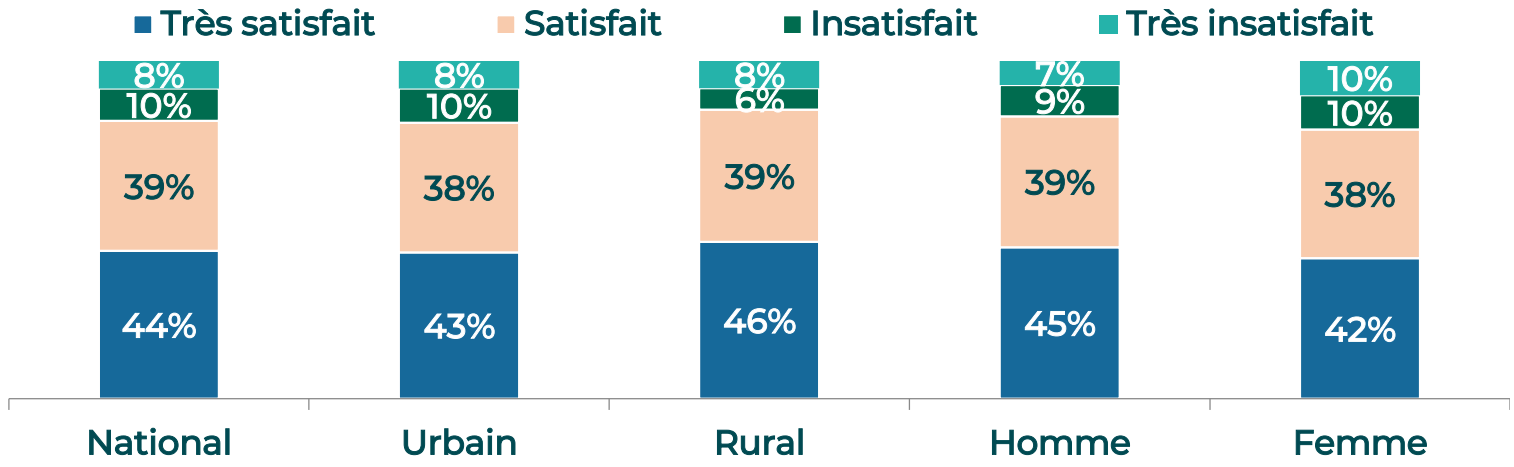
Près de 4 urbains sur 10 déclarent avoir utilisé une application de l'IA en 2024

- 83% sont globalement satisfaits du résultat de l'utilisation d'une application d'IA.
- Faible disparité entre les milieux et les genres.

Utilisation d'une application de l'intelligence artificielle*



Evaluation de l'utilisation d'une application de l'intelligence artificielle**

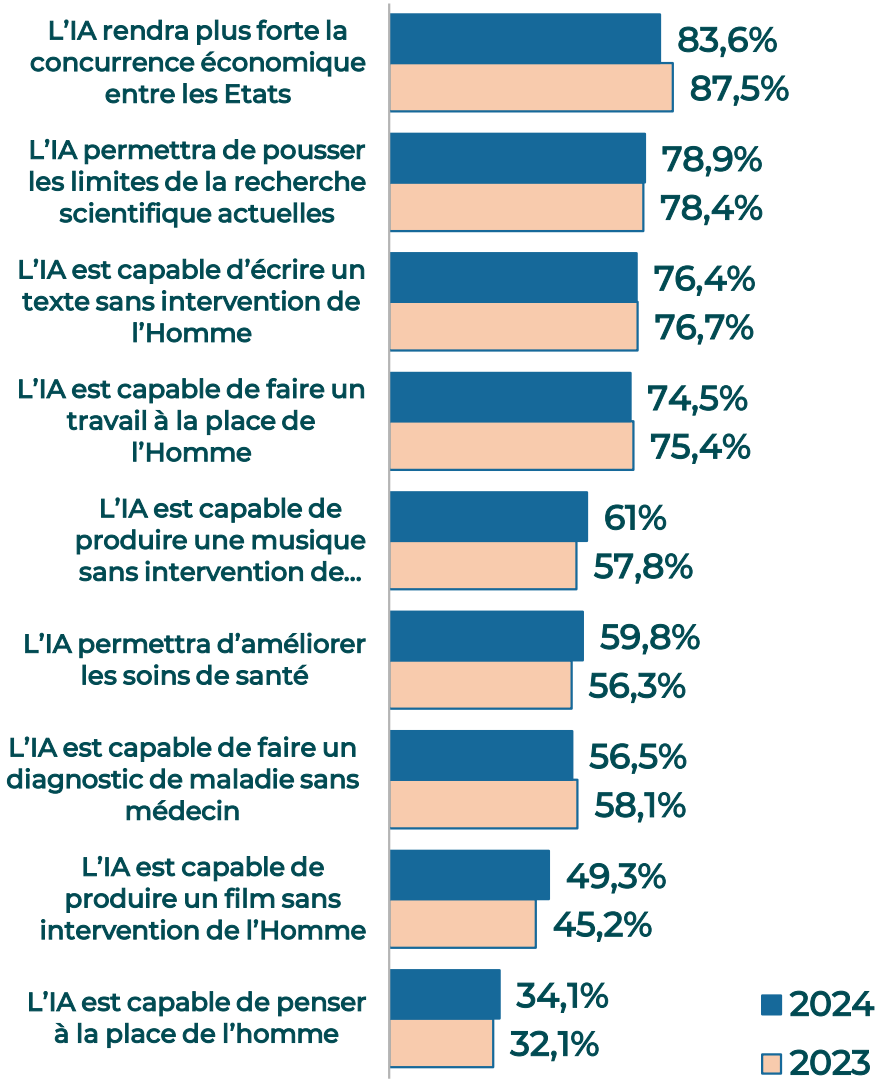


*Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus / **Les individus qui ont déjà utilisé l'IA

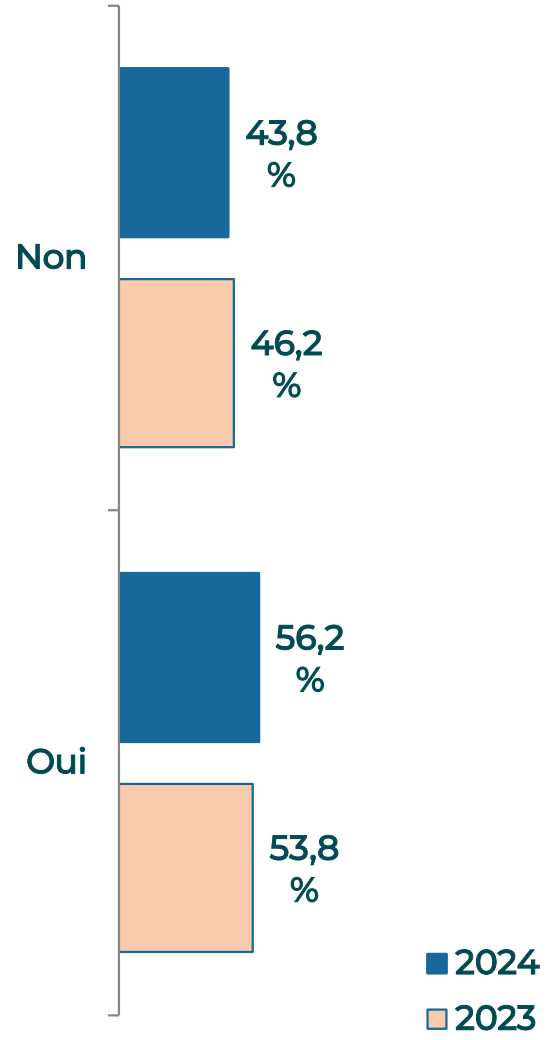
ChatGPT : près de trois utilisateurs sur cinq procèdent à une vérification des données suggérées

- Globalement, les Marocains perçoivent positivement l'impact de l'IA dans les domaines suivants :
  - La concurrence entre les États : 83,6 %
  - La recherche scientifique : 78,9%
  - La rédaction d'un texte : 76,4 %
  - Réalisation d'un travail : 74,5%.

Avis sur l'utilisation de l'intelligence artificielle*



Vérification des données ChatGpt**



*Les données concernent les individus âgés de 5 ans et plus qui connaissent l'IA / **Les individus qui ont déjà utilisé l'IA