

# Enquête sur l'accès et l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication par les individus et les ménages en 2014

# Sommaire

---

1. Introduction
2. Synthèse des principaux équipements et usages TIC 2014
3. Téléphonie mobile
4. Téléphonie fixe
5. Ordinateur
6. Internet
7. Qualité de service
8. Réseaux sociaux

# 1 | INTRODUCTION

# Périmètre méthodologique de l'étude (1/2)

## OBJECTIFS

- Caractérisation du secteur TIC à travers la mise à jour et l'analyse d'un certain nombre d'indicateurs d'accès et d'usage des TIC :
  - Équipement individuel et / ou accès aux TIC via l'équipement des ménages ;
  - Utilisation personnelle ;
  - Attentes, freins et perceptions individuels ;
  - Perception de la QoS ;
  - Utilisation des réseaux sociaux.
- Evolutions par rapport aux années précédentes.
- **Conformité avec les normes de l'UIT afin de permettre une comparaison internationale.**

## TYPE D'ENQUÊTE

- Sondage aléatoire.
- Réalisé en face à face.
- Quotas.
- Méthode de **probabilité aléatoire pour sélectionner les ménages.**
- Méthode **anniversaire pour sélectionner les individus.**
- Français et / ou arabe dialectal.

## POPULATION MÈRE/CIBLE

- Population mère : ensemble des individus et des ménages marocains.
- Populations cibles :
  - Individus de 5 à 75 ans vivant en zone électrifiée, sur le territoire national marocain, indépendamment de leur nationalité.
  - Ensemble des ménages installés en zone électrifiée, sur le territoire national marocain, indépendamment de la nationalité.
  - **Ensemble des individus en zone électrifiée, sur le territoire national marocain, indépendamment de leur nationalité.**

## Périmètre méthodologique de l'étude (2/2)

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 820 individus et ménages en 2014 (1 220 milieu urbain et 600 milieu rural) appartenant à la population cible.</li> <li>Méthode des quotas - suivi dynamique.</li> </ul>
PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Principales villes</u> : Casablanca, Rabat, Salé, El Jadida, Settat, Fès, Meknès, Béni Mellal, Oujda, Taza, Kenitra, Tanger, Marrakech, Agadir, Guelmim, Laayoune, Dakhla.</li> <li><u>Rural aggloméré</u> : périmètre de 35 km autour du centre urbain.</li> <li><u>Rural profond</u> : périmètre au-delà de 35 km autour du centre urbain.</li> <li><b>Autour de 100 questions</b> sur l'accès et les usages du ménage et de l'individu à l'ordinateur, à la téléphonie fixe, à la téléphonie mobile, à l'internet.</li> </ul>
CRITÈRES DE REDRESSEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Individus</b>, selon 5 critères :       <ol style="list-style-type: none"> <li>Le milieu de résidence des individus : urbain et rural (zone électrifiée) ;</li> <li>Le genre des individus : homme et femme ;</li> <li>L'âge des individus ;</li> <li>Le type d'habitat des individus ;</li> <li>La macro-région de résidence des individus et régions administratives.</li> </ol> </li> <li><b>Ménages</b>, selon 3 critères :       <ol style="list-style-type: none"> <li>Le milieu de résidence des ménages : urbain et rural (zone électrifiée) ;</li> <li>Le type d'habitat des ménages : <b>utilisé comme proxy pour déterminer le revenu des ménages</b> ;</li> <li>La macro-région de résidence des individus et régions administratives.</li> </ol> </li> </ul>
CALENDRIER DE RÉALISATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mars - avril 2015</li> </ul>
RÉGIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation en 5 macro régions (Atlantique, Centre, Est, Nord, Sud).</li> <li>Couverture des 16 régions administratives du Maroc.</li> </ul>

# Population mère et variables de redressement

## ESTIMATIONS DONNÉES SUR LA POPULATION MÈRE

Les estimations de nombres absolus présentées dans ce rapport se basent sur le **Recensement de la population légale du Maroc 2014**, les **projections réalisées en 2007 par le HCP pour la population marocaine en 2014** et sur les **données de l'ONEE sur le taux d'électrification** par région et milieu à **la fin de l'année 2013** (100 % des ménages en milieu urbain et 98,51 % des ménages en milieu rural selon les données les plus récentes disponibles au moment de l'enquête -consultation en avril 2015-). Les estimations suivantes de la population ont donc été utilisées pour les calculs :

- Nombre total de ménages selon RGHP 2014 : 4 807 743 (milieu urbain) + 2 506 063 (milieu rural) = **7 313 806 ménages**
- Nombre total de ménages en zone électrifiée : 4 807 743 (milieu urbain) + 2 468 723 (milieu rural) = **7 276 466 ménages**
- Population totale au Maroc selon RGHP 2014 : 20 432 439 (milieu urbain) + 13 415 803 (milieu rural) = **33 848 242 individus**
- Population totale zone électrifiée (1) = 20 432 439 (milieu urbain) + 13 215 908 (milieu rural) = **33 648 347 individus**
- Nombre total d'individus 12-64 ans en zone électrifiée (1) : **25 501 990 individus**
- Individus 5-75 ans en zone électrifiée : **30 426 711 individus**

## DONNÉES SUR LES VARIABLES DE REDRESSEMENT

Le redressement de l'échantillon a été réalisé selon 5 critères pour les individus (milieu de résidence, genre, âge, type d'habitat et la macro région) et selon 3 critères pour les ménages (milieu de résidence, type d'habitat et macro région).

- Les variables pour le type d'habitat reprennent la classification du Haut Commissariat au Plan qui identifie 6 types de logement : Villa ou niveau de villa ; Appartement ; Maison marocaine traditionnelle ; Maison marocaine moderne ; Maison sommaire ou bidonville et Habitation de type rural.
- Les données utilisées pour le redressement de l'échantillon sont celles des croisements entre les différentes variables de redressement.

# Faits marquants de l'enquête 2014

## ÉQUIPEMENT EN TÉLÉPHONIE MOBILE

- **Le taux d'équipement en mobile enregistre une légère hausse en 2014** (94,1% d'équipement global), avec une augmentation de près 2 points tant au niveau urbain que rural. L'équipement des individus en smartphone affiche une évolution positive : 38% des individus sont équipés de Smartphone en 2014.

## ÉQUIPEMENT EN ORDINATEUR

- **Plus de la moitié des ménages marocains (52,5%) sont équipés d'un ordinateur et/ou d'une tablette.** L'ordinateur portable gagne de l'importance (54,8% en 2014 contre 54,5% en 2013), mais la pénétration des tablettes dans les ménages marocains continue d'augmenter au sein des ménages marocains (14,8% en 2014 contre 9% en 2013).

## ÉQUIPEMENT EN ACCÈS INTERNET

- **La connexion internet des ménages marocains poursuit son évolution positive ; 50,4%** des foyers ont accès à internet (contre 45,6% en 2013). La pénétration de l'accès Internet mobile (45,6%) est plus importante que celle de la connexion fixe (14,5%).

## ÉQUIPEMENT EN TÉLÉPHONIE FIXE

- **Le taux d'équipement en fixe poursuit la tendance de diminution observée au cours des dernières années, pour enregistrer un taux global de 24%** (contre 26% de 2013 et 31% de 2012). Cette tendance s'explique principalement par la baisse de l'équipement relatif à la mobilité restreinte. Le taux d'équipement dans le milieu rural (représentant 5% d'équipement) enregistre une baisse plus marquée que dans le milieu urbain (33%).

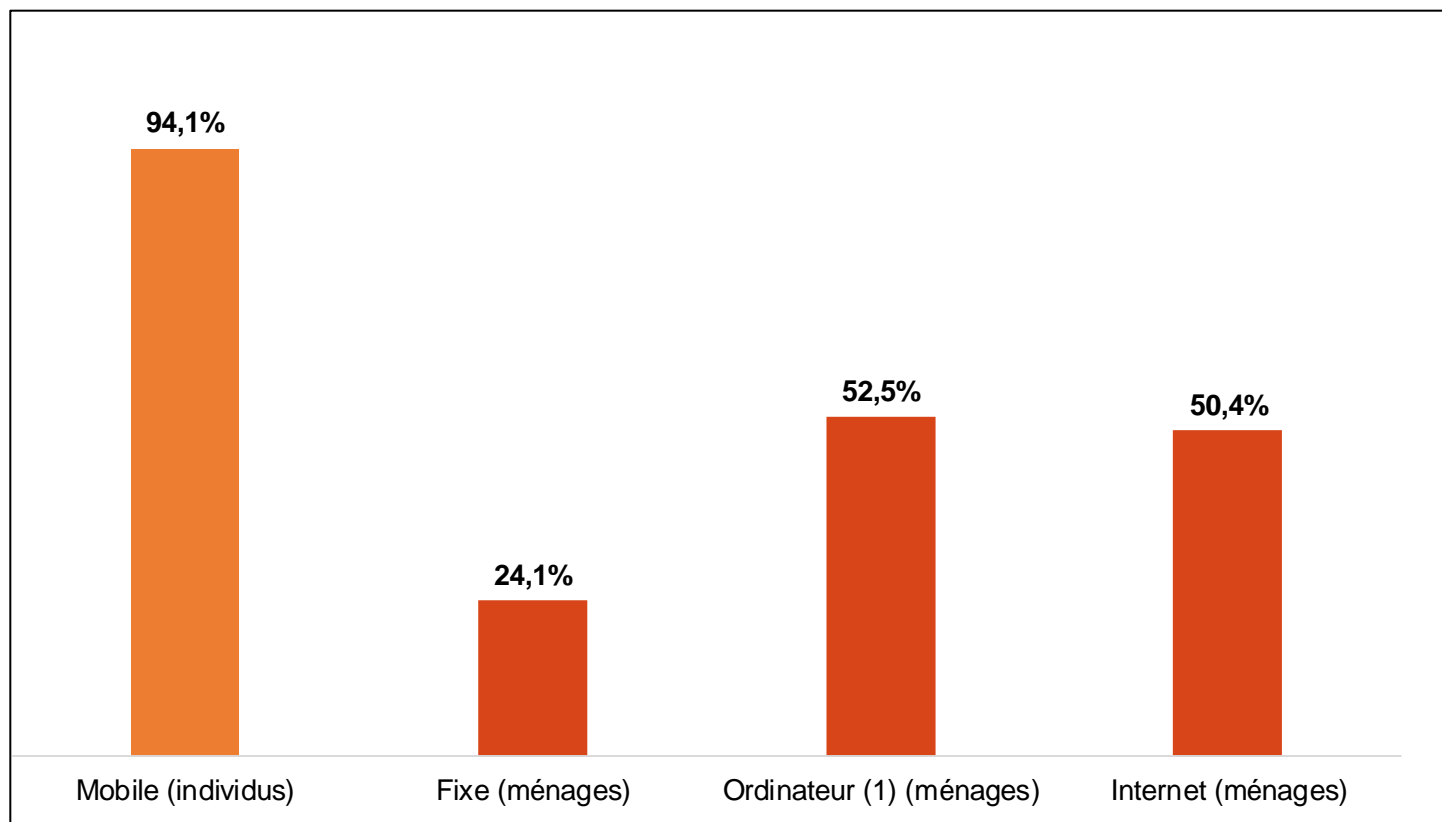
# 2 | SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ÉQUIPEMENTS ET USAGES TIC AU MAROC 2014



94% des marocains possèdent au moins un téléphone mobile en 2014 ; plus de la moitié des ménages est équipée d'au moins un ordinateur/tablette et la moitié dispose d'une connexion internet à domicile

### TAUX D'ÉQUIPEMENT DES INDIVIDUS ET DES MÉNAGES

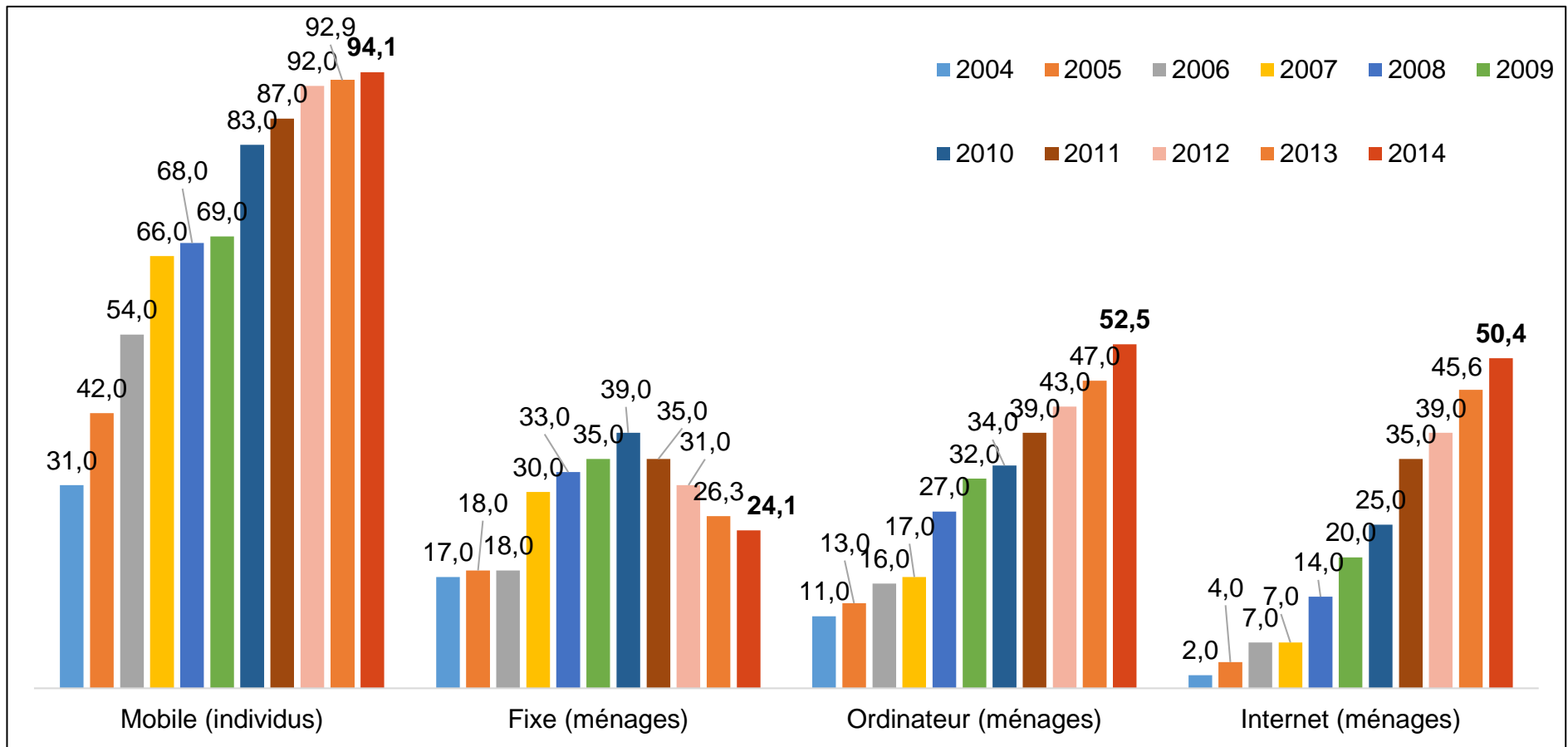
(% des individus de 12-65 ans en zone électrifiée ; % du total des ménages en zone électrifiée ; 2014)



(1) Comprend les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les tablettes

Excepté l'équipement en téléphonie fixe qui continue à diminuer ces dernières années, les taux d'équipement de la téléphonie mobile, des ordinateurs et de l'internet enregistrent des évolutions positives

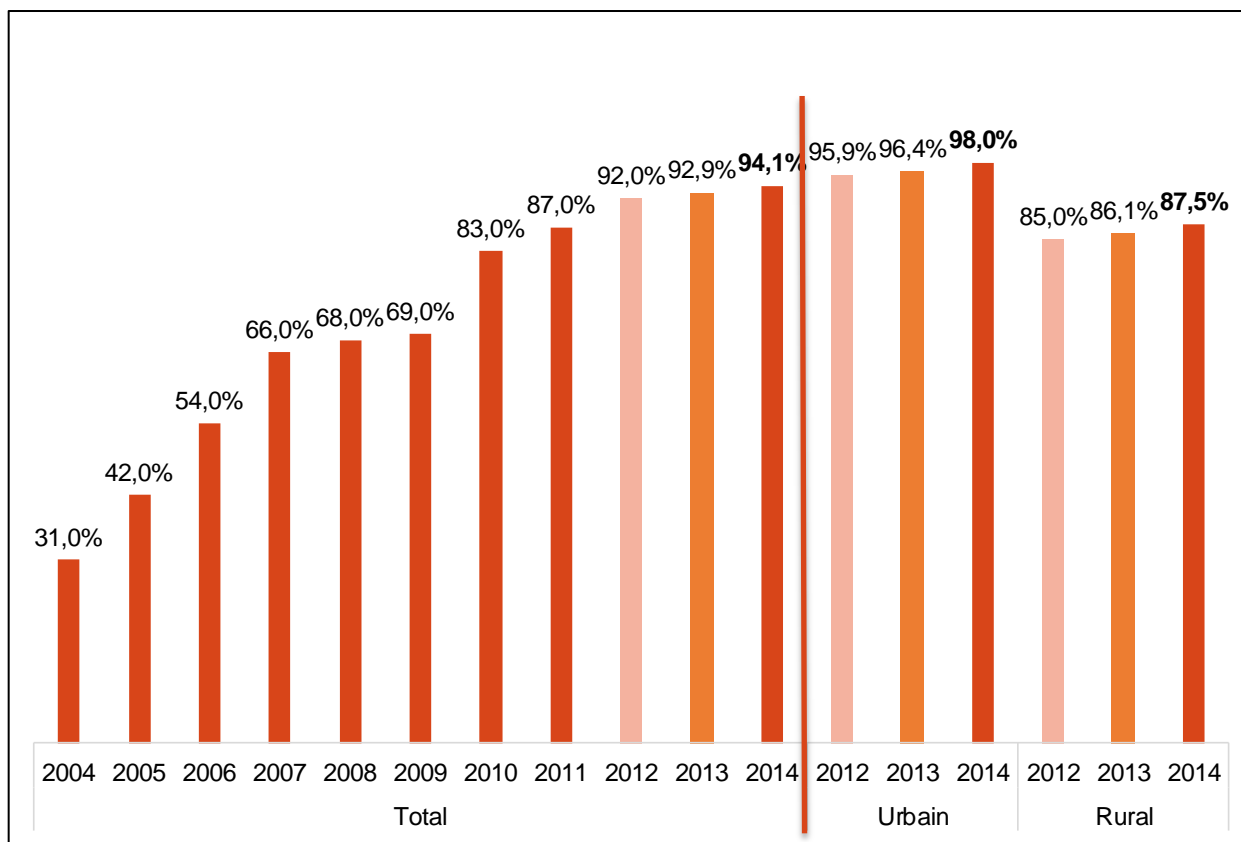
ÉQUIPEMENT DES INDIVIDUS ET DES MÉNAGES (% des individus de 12-65 ans en z.e. ; % du total des ménages en z.e.)



# 3 | TÉLÉPHONIE MOBILE

## L'équipement mobile des individus évolue légèrement en 2014 et sa pénétration est toujours plus importante en milieu urbain qu'en milieu rural

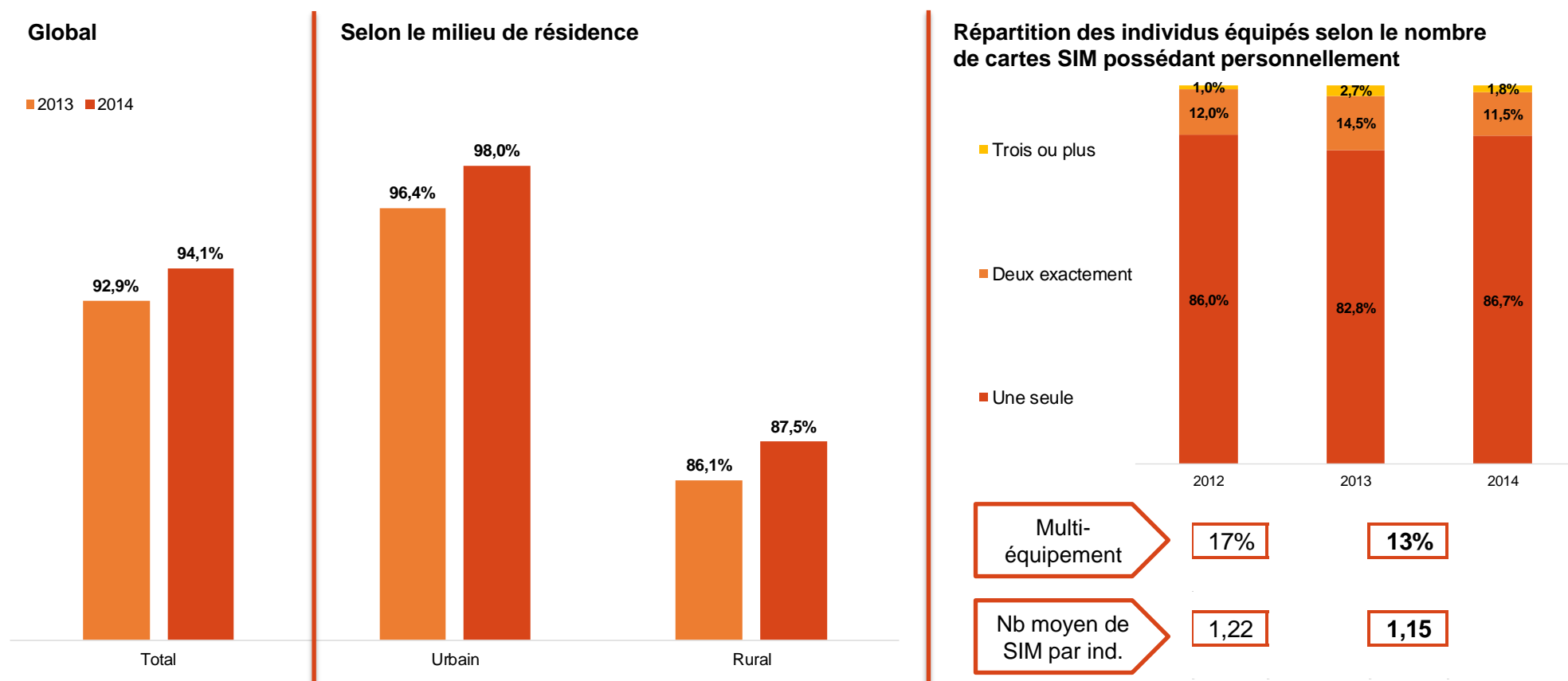
### INDIVIDUS ÉQUIPÉS EN TÉLÉPHONIE MOBILE (% des individus de 12 à 65 ans en z.e.)



- Suivant la même tendance des années antérieures, le taux d'équipement en téléphone mobile enregistre une légère hausse en 2014 : 94,1% d'équipement global.
- La pénétration du téléphone mobile a augmenté tant en milieu urbain que rural. Cependant, il existe un écart de 10 points en matière d'équipement mobile entre le milieu urbain et le milieu rural.

# Une légère baisse dans le multi-équipement en téléphonie mobile chez les individus

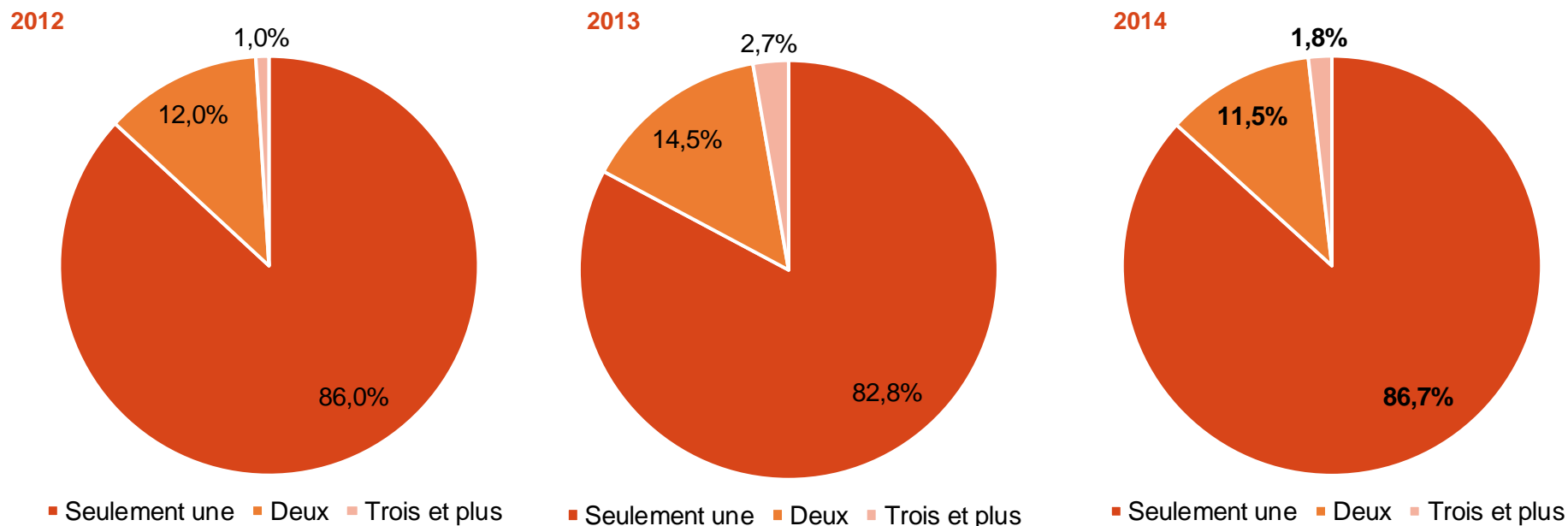
## ÉQUIPEMENT EN MOBILE PERSONNEL (% des individus de 12-65 ans en z.e.)



Le multi-équipement affiche une baisse passant de 17% en 2013 à 13% en 2014, avec en moyenne 1,15 cartes SIM par individu

### RÉPARTITION DES INDIVIDUS SELON LEUR NOMBRE DE CARTES SIM

(% des individus de 12 à 65 ans équipés en mobile en z.e.)

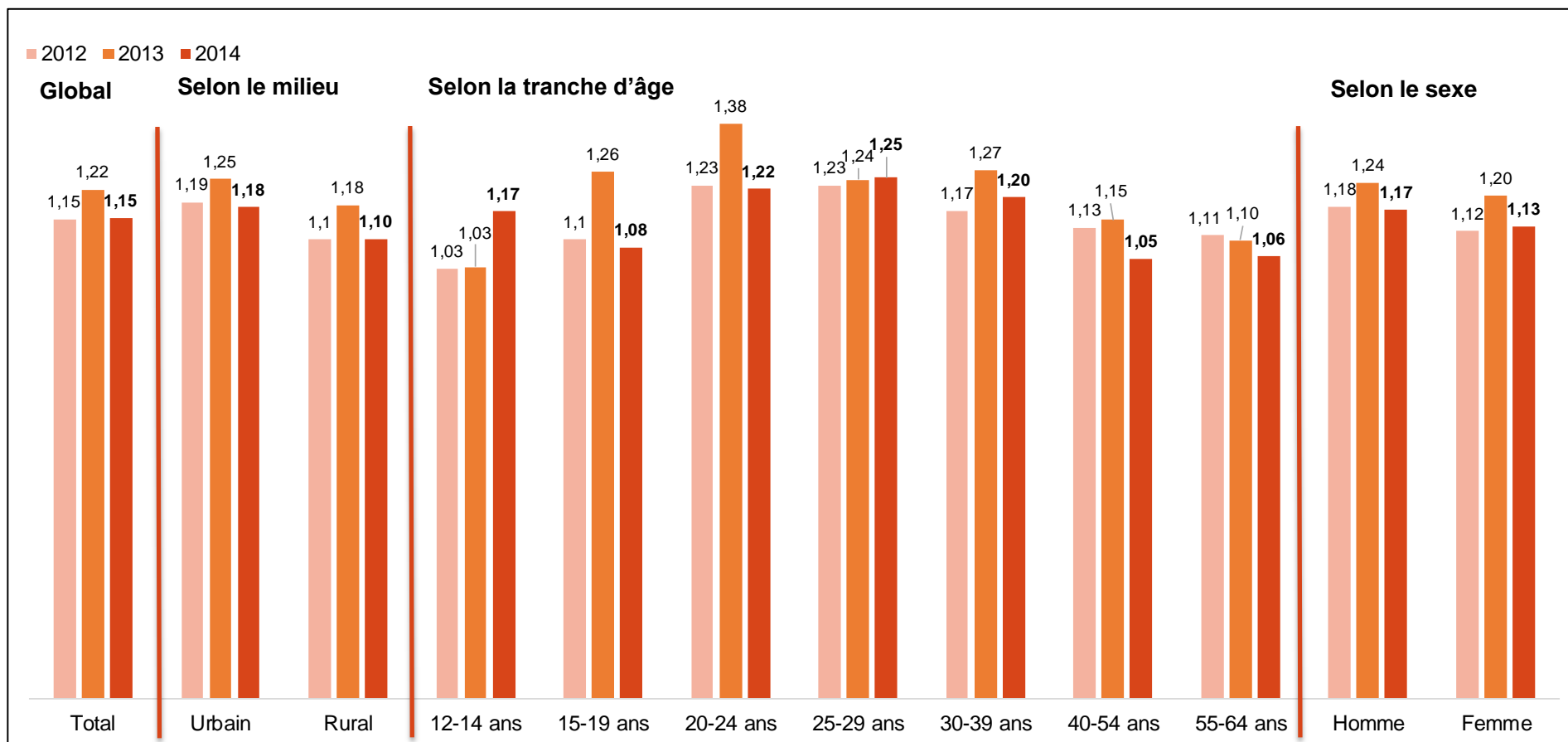


- La proportion d'individus équipés de plus d'une carte SIM enregistre une baisse, passant de 17% des individus équipés en 2013 à 13% en 2014.
- En 2014, les individus équipés en mobile possèdent en moyenne 1,15 cartes SIM, un nombre inférieur à celui observé en 2013 (1,22).

Les plus forts taux de multi-équipement sont observés chez les jeunes, avec une différence importante entre le milieu urbain et rural

### NOMBRE MOYEN DE CARTES SIM PAR IND. ÉQUIPÉ EN TÉLÉPHONIE MOBILE

(% des individus de 12 à 65 ans équipés en mobile en z.e.)

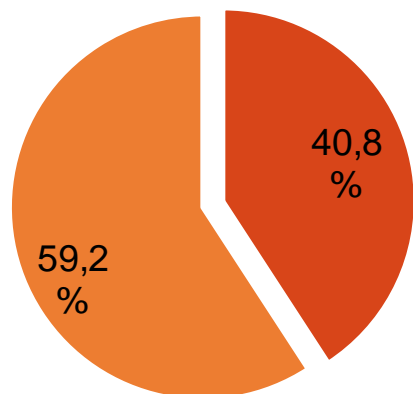


41% des individus non équipés déclarent l'intention de s'équiper en téléphone mobile. 76,7% ont l'intention de s'équiper en mode prépayé, avec une répartition équitable entre téléphone classique (45,4%) et Smartphone (43,3%).

### INTENTION D'ÉQUIPEMENT EN MOBILE PERSONNEL

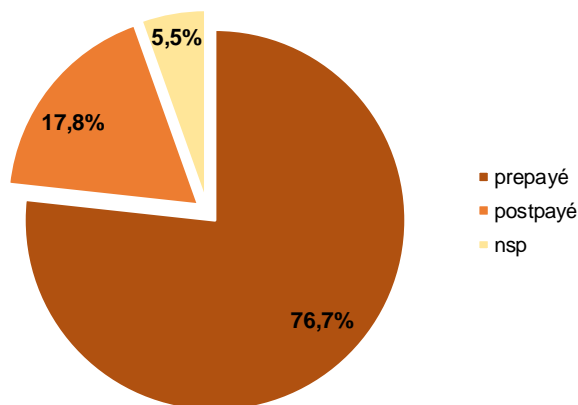
(% des individus de 12-65 ans en z.e. sans téléphone mobile ; 2014)

■ Oui ■ Non



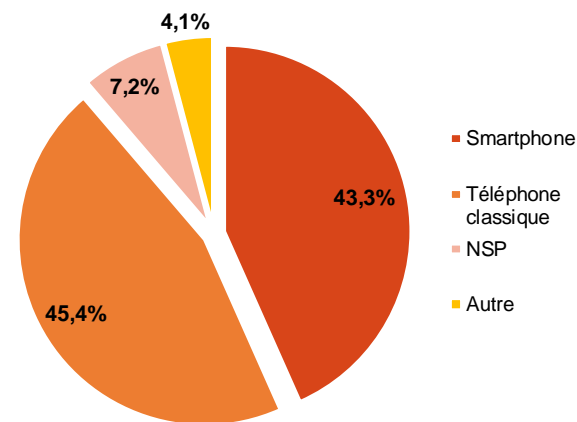
### INTENTION D'ÉQUIPEMENT PAR MODE DE FACTURATION

(% des individus de 12-65 ans en z.e. non équipés en téléphone mobile et avec l'intention d'équipement en mobile personnel ; 2014)



### INTENTION D'ÉQUIPEMENT PAR TYPE DE TÉLÉPHONE

(% des individus de 12-65 ans en z.e. non équipés en téléphone mobile et avec l'intention d'équipement en mobile personnel ; 2014)

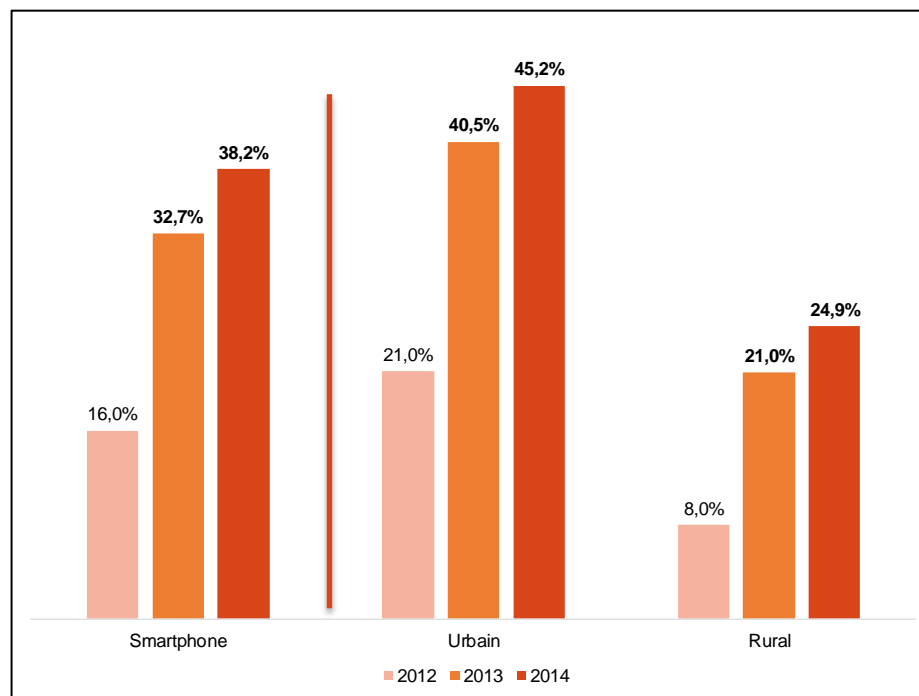




## L'équipement en smartphone continue son évolution positive en 2014, aussi bien en milieu urbain que rural

### INDIVIDUS ÉQUIPÉS EN SMARTPHONE

(% des individus de 12 à 65 ans en z.e équipés en mobile)

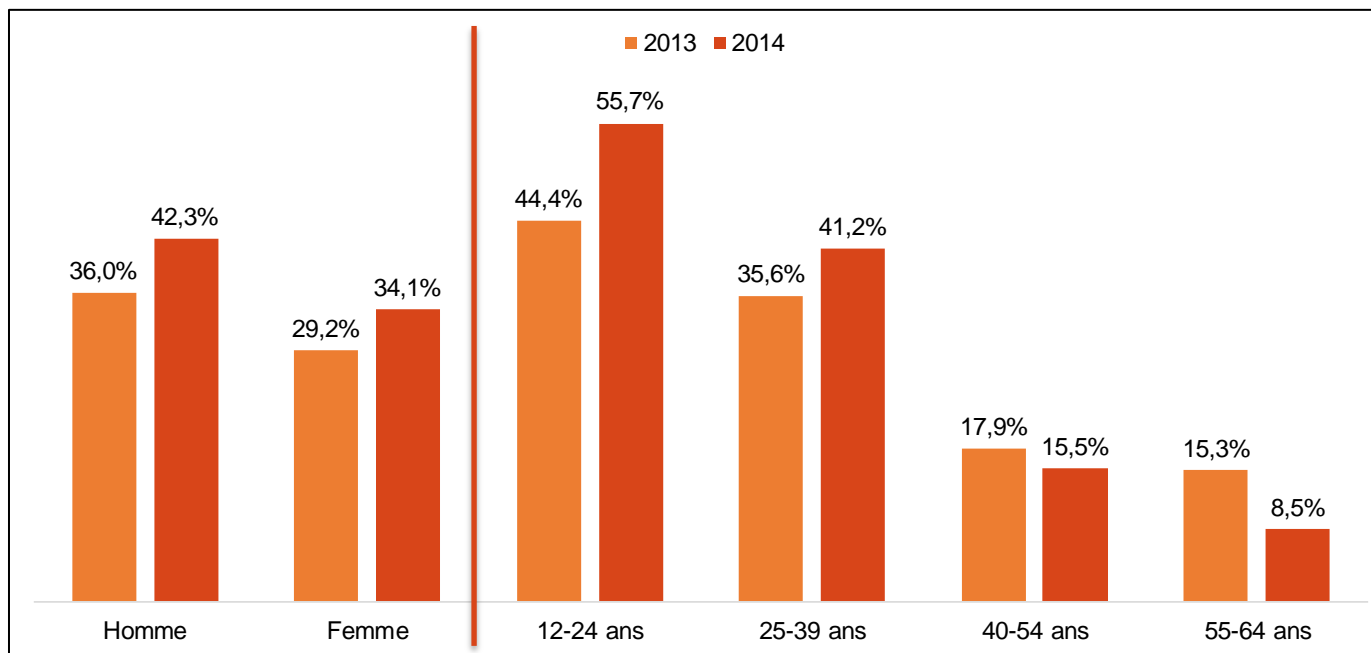


- 38% des individus de 12 à 65 ans sont équipés de Smartphone en 2014, ce qui représente une évolution positive par rapport aux dernières années. En milieu rural l'équipement représente près de la moitié qu'en milieu urbain.
- Le nombre estimé de smartphones en circulation au Maroc s'élève à 9,4M d'unités en 2014, ce qui représente près de deux millions de plus que les 7,4M d'unités de 2013.

## La hausse d'équipement en smartphone la plus importante est enregistrée chez les jeunes de 12 à 24 ans et de 25 à 39 ans et chez les hommes

### INDIVIDUS ÉQUIPÉS EN SMARTPHONE

(% des individus de 12 à 65 ans en z.e équipés en mobile)

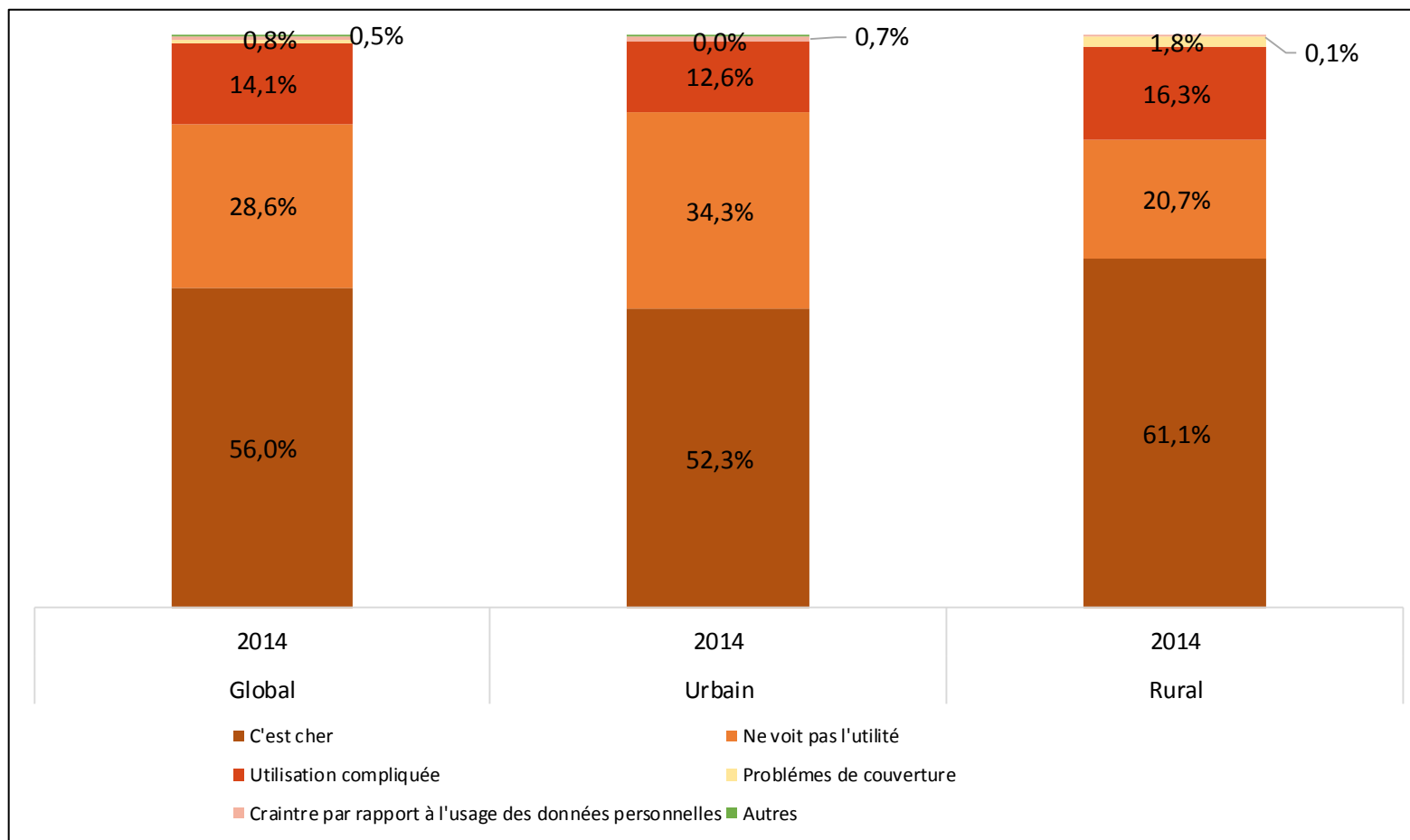


- Par genre, le taux d'équipement des femmes (34%) est plus faible que celui des hommes (42%).
- Rajeunissement des utilisateurs : les adolescents et les jeunes adultes (tranches 12 – 24 ans) enregistrent des taux d'équipement en smartphone supérieurs à la moyenne, affichant des proportions plus importantes qu'en 2013.

Le principal frein au non équipement en smartphone est le prix, surtout en milieu rural. L'absence d'utilité constitue la deuxième raison, suivie de la perception d'utilisation compliquée

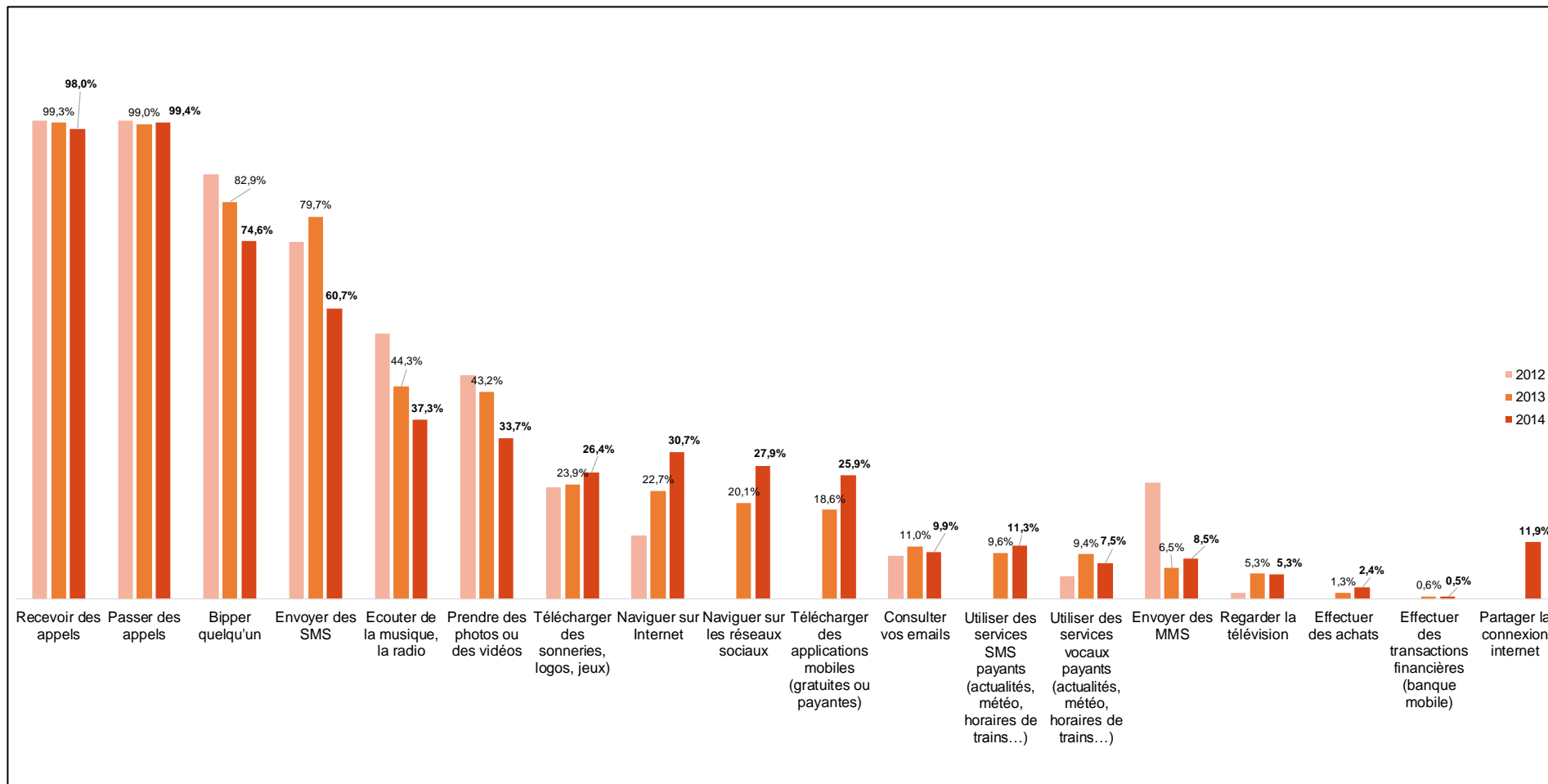
**RAISONS DE NON ÉQUIPEMENT EN SMARTPHONE**

(% des individus de 12 à 65 ans en z.e sans smartphone)



La navigation sur Internet, sur les réseaux sociaux et le téléchargement des applications mobiles sont les services les plus utilisés sur le téléphone mobile.

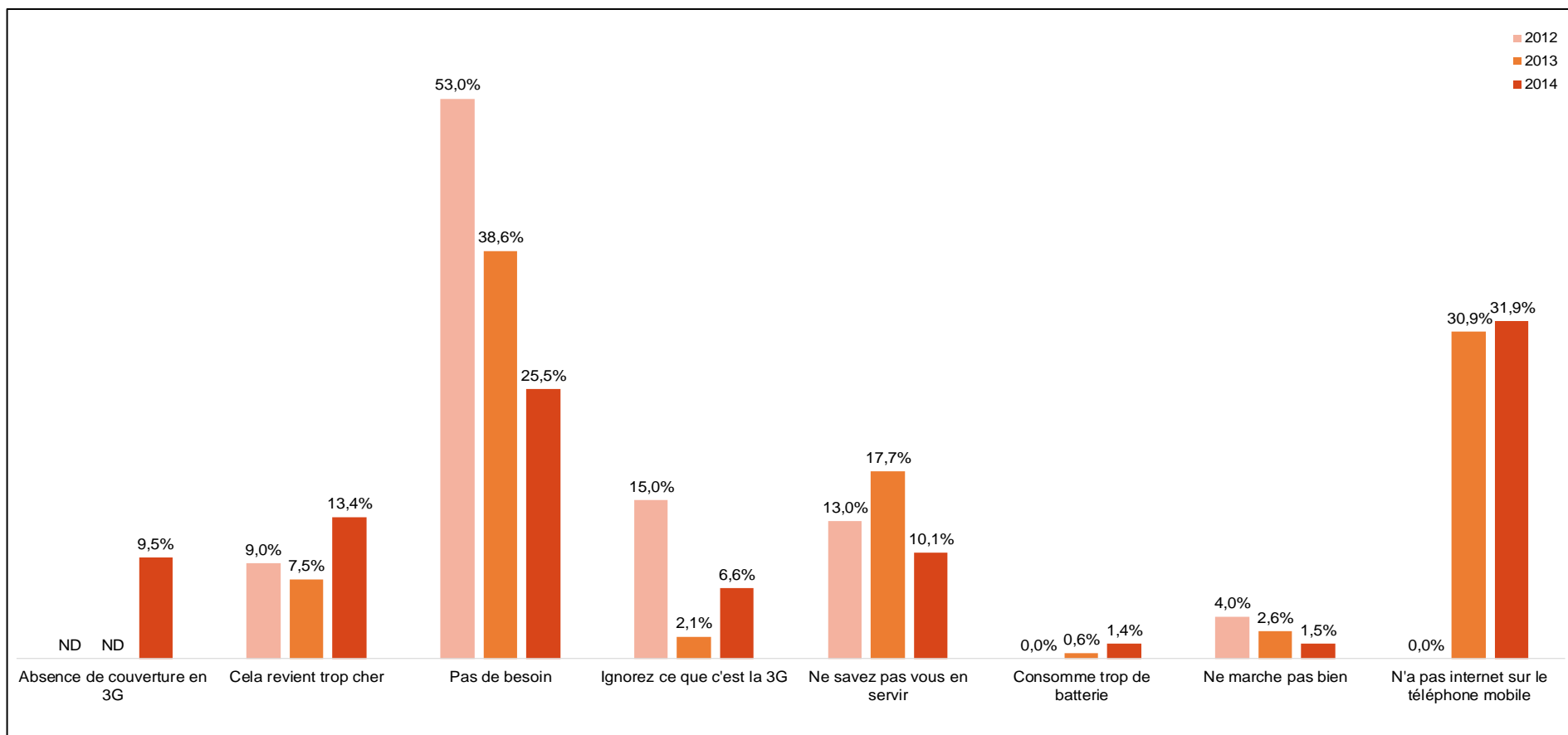
UTILISATION DU TÉLÉPHONE MOBILE (% des individus 12-65 ans en z.e. équipés en téléphonie mobile ; 2014)



L'absence d'accès Internet sur le téléphone mobile constitue la principale raison de non utilisation, suivie par le manque d'utilité et le prix trop élevé

**PRINCIPALES RAISONS DE NON UTILISATION D'INTERNET SUR TELEPHONE MOBILE**

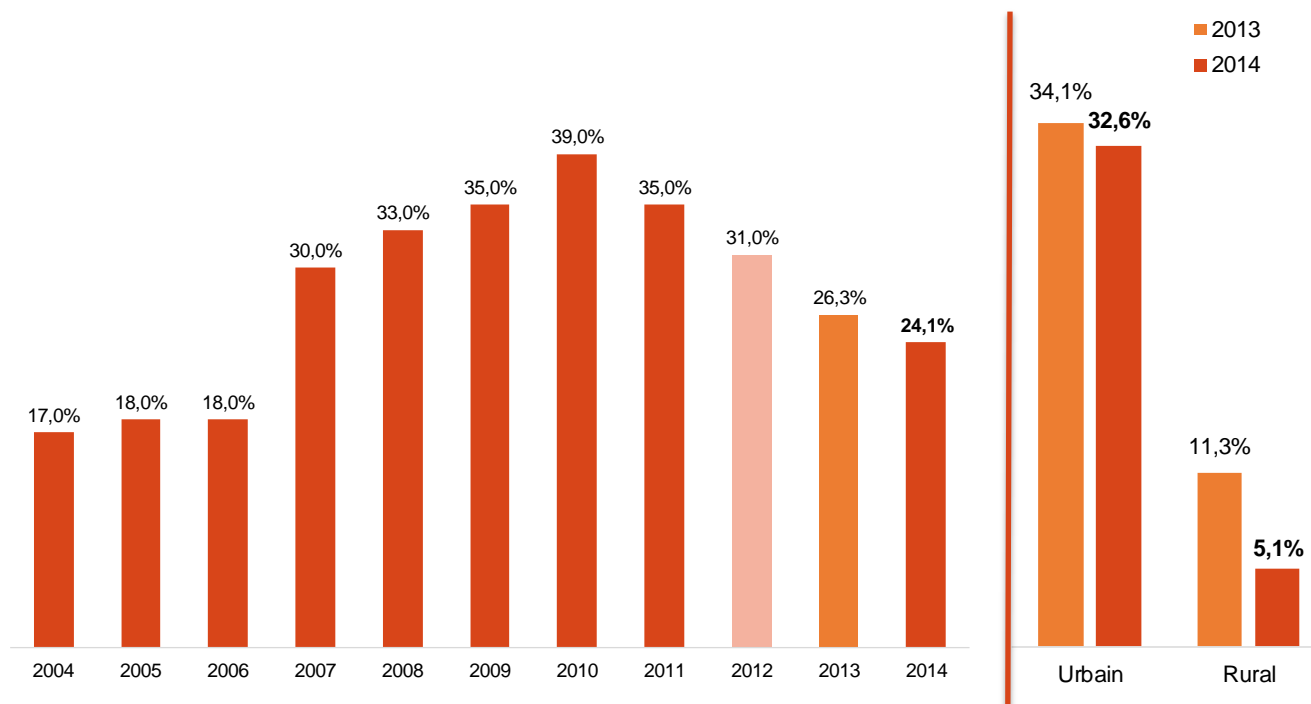
(% des individus 12-65 ans n'utilisant pas Internet sur téléphone mobile)



# 4 | TÉLÉPHONIE FIXE

L'équipement en téléphonie fixe poursuit sa tendance à la baisse, avec 24% des ménages marocains équipés en 2014.

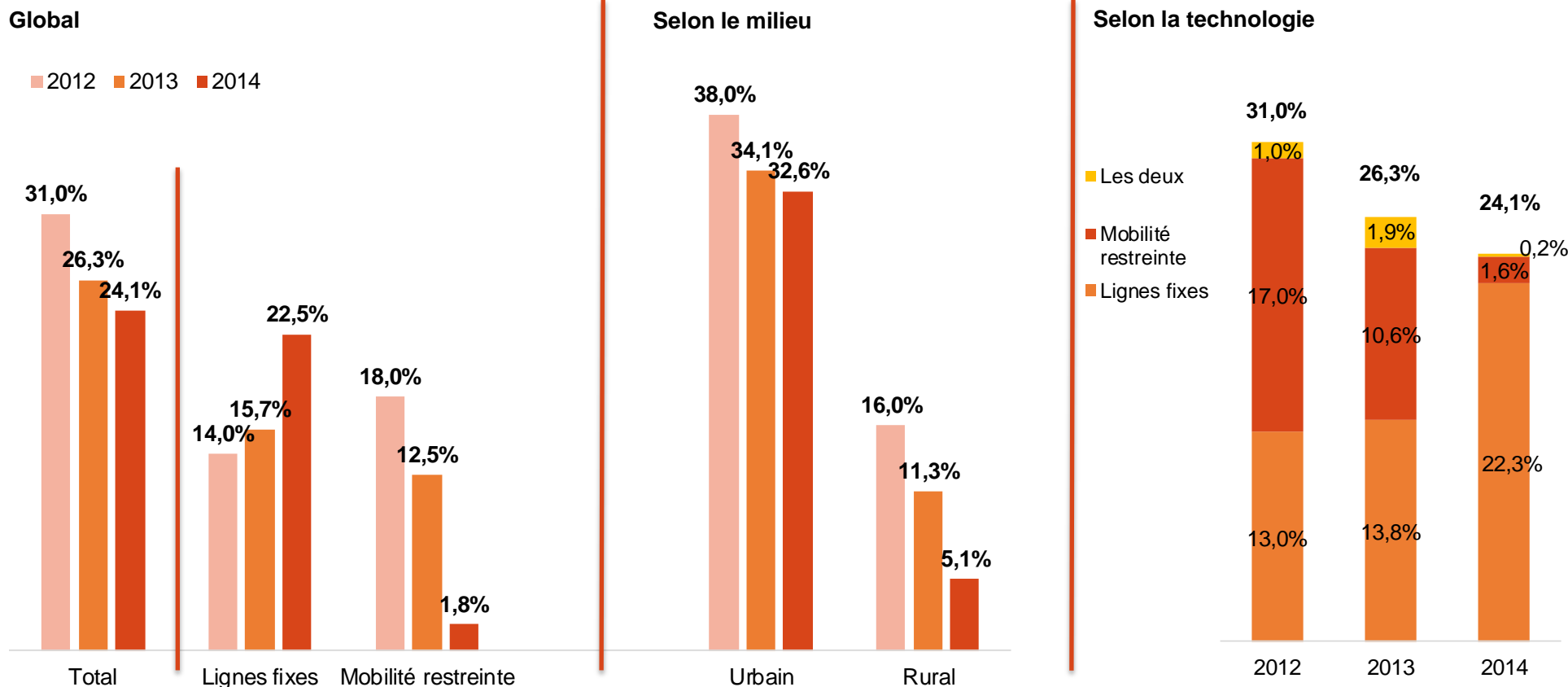
### MÉNAGES ÉQUIPÉS EN TÉLÉPHONIE FIXE (% des ménages en z.e.)



- 2014 représente la quatrième année de baisse consécutive de l'équipement en téléphonie fixe, avec 24% des ménages équipés.
- En milieu urbain, le niveau d'équipement est six fois supérieur à celui du milieu rural.

## L'équipement en téléphonie fixe poursuit sa tendance à la baisse et montre des diminutions plus importantes dans la mobilité restreinte et en milieu rural

### ÉQUIPEMENT EN TÉLÉPHONIE FIXE (% des ménages en z.e.)

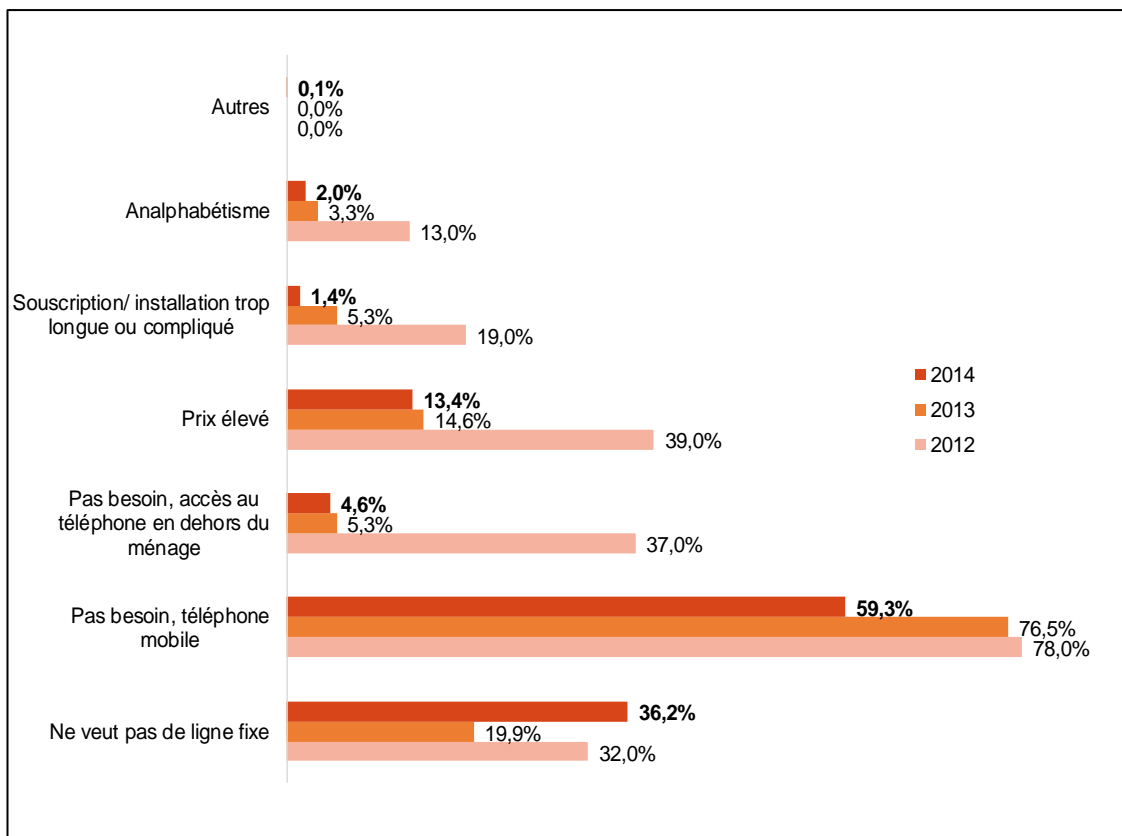




La raison principale de non équipement en téléphone fixe est l'absence de besoin : la téléphonie mobile demeure la technologie concurrente directe de la téléphonie fixe

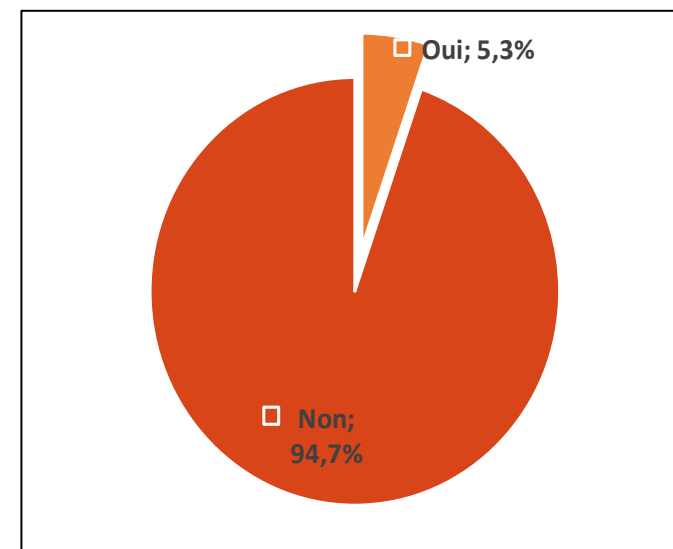
### RAISONS DU NON ÉQUIPEMENT EN FIXE

(% des ménages en z.e. non équipés en fixe)



### INTENTION D'ÉQUIPEMENT

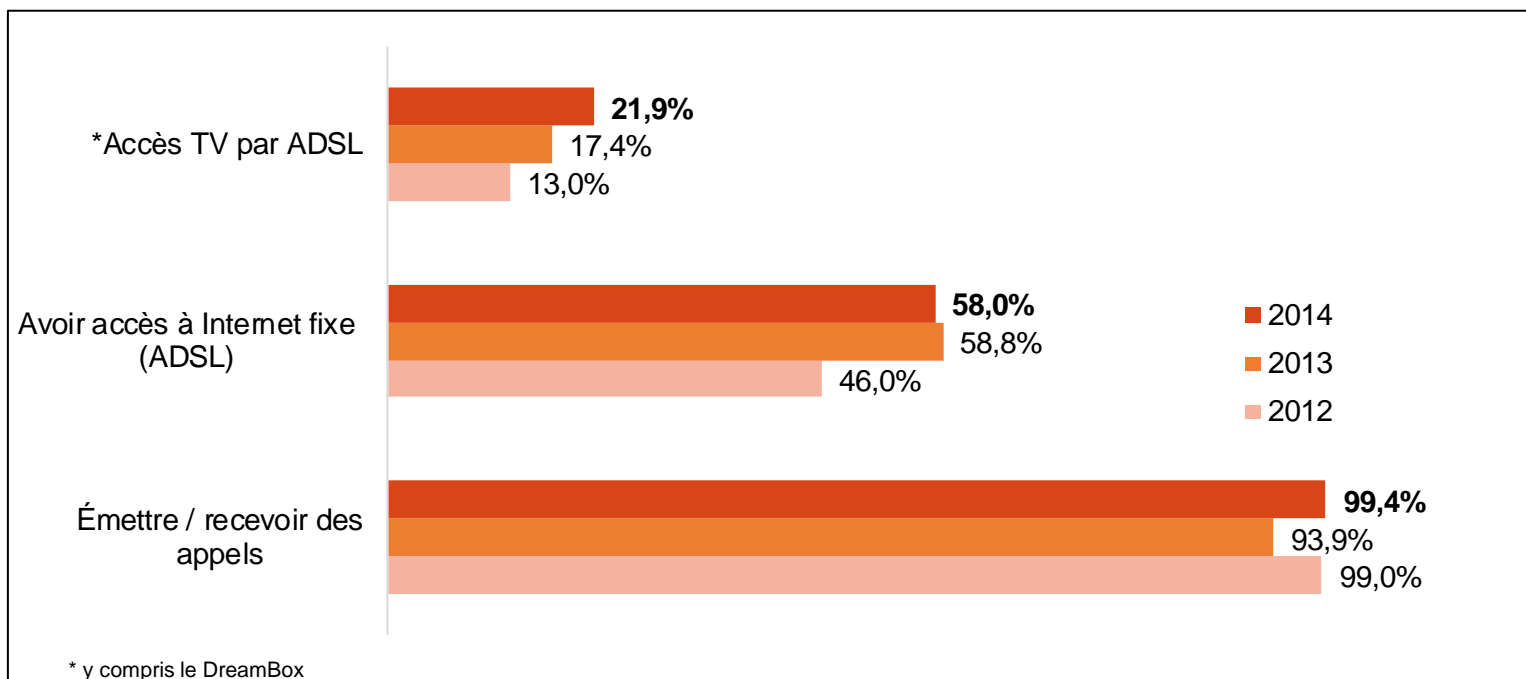
(% des ménages en z.e. non équipés en fixe ; 2014)



- 5% des ménages non-équipés en téléphonie fixe ont l'intention de s'en équiper en 2014 (par rapport à 8 % en 2013 et à 5 % en 2012).

## L'accès Internet fixe est le principal facteur d'équipement en téléphonie fixe

UTILISATION EN TERMES DE SERVICES (% des ménages équipés en fixe en z.e.)

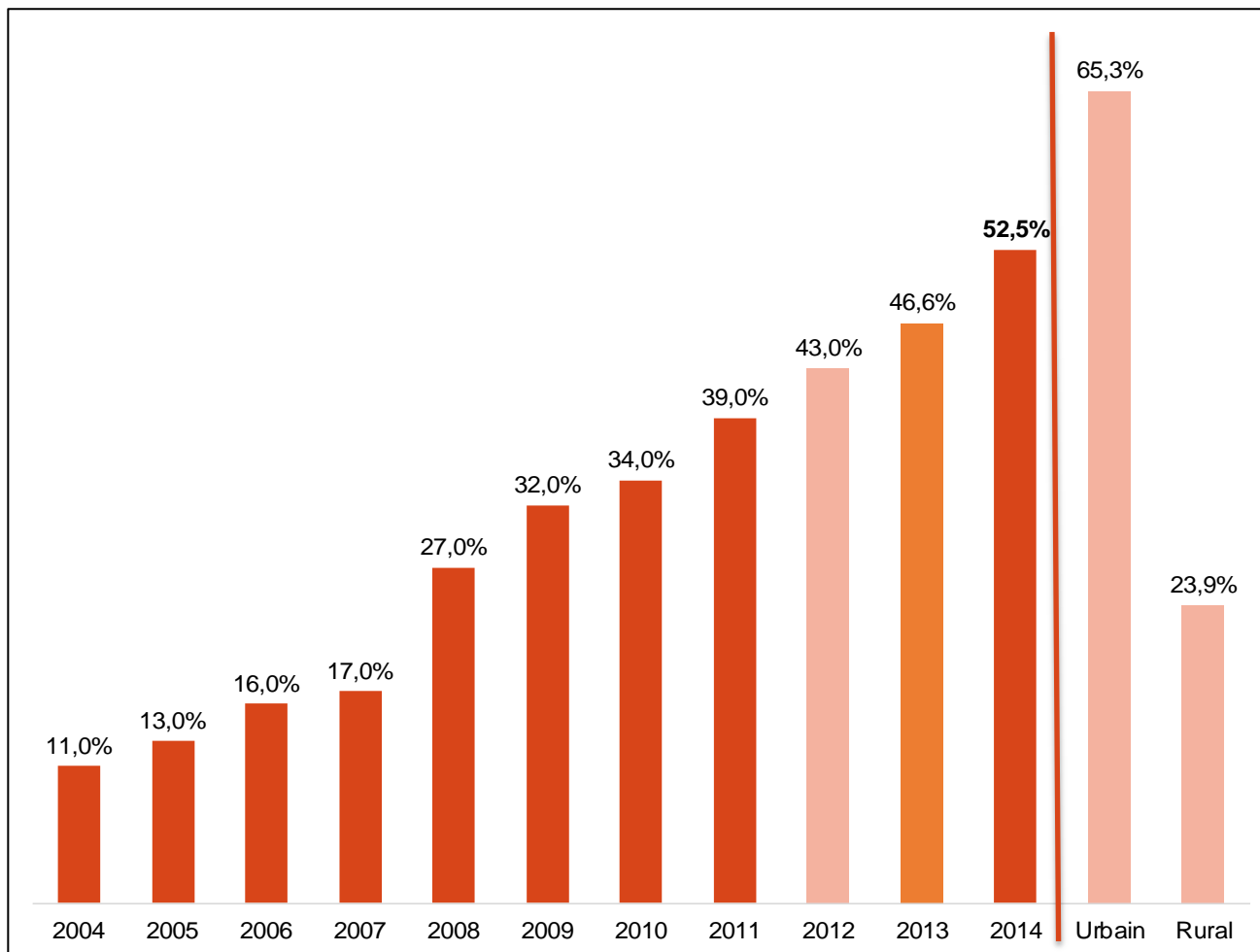


- La téléphonie et l'accès à Internet fixe sont les raisons principales de l'équipement des ménages en téléphonie fixe.
- En termes d'évolution, l'accès TV/ADSL devient de plus en plus important au fil des dernières années.

# 5 | ORDINATEUR

Un peu plus de la moitié des ménages marocains est équipé en ordinateur et/ou tablette, soit ~ 3,8 millions de ménages en 2014

ÉQUIPEMENT EN ORDINATEUR ET/OU TABLETTE (% des ménages en z.e.)

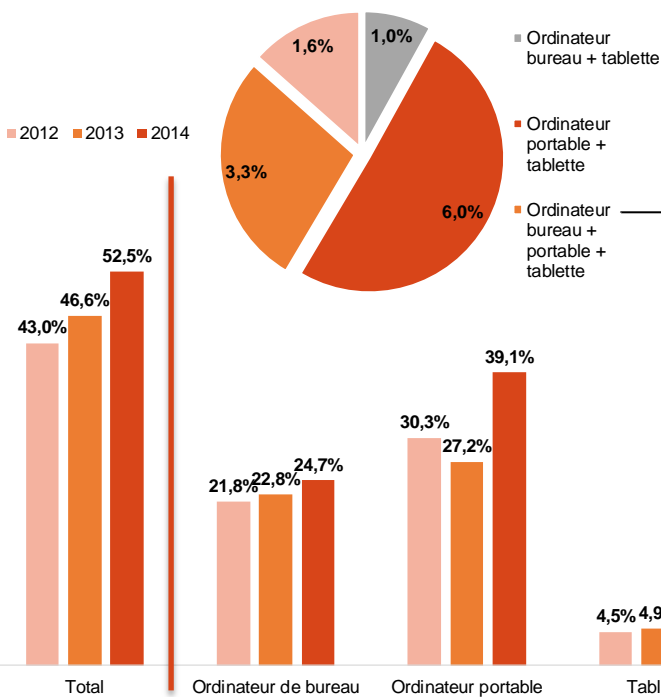


- 52,5% des ménages sont équipés en ordinateur et/ou tablette.
- 3,8 millions de ménages marocains sont équipés d'un ordinateur et/ou tablette en 2014, soit environ 600 000 ménages de plus que l'an dernier.
- Le taux d'équipement en milieu urbain est de 65% contre 24% en milieu rural.

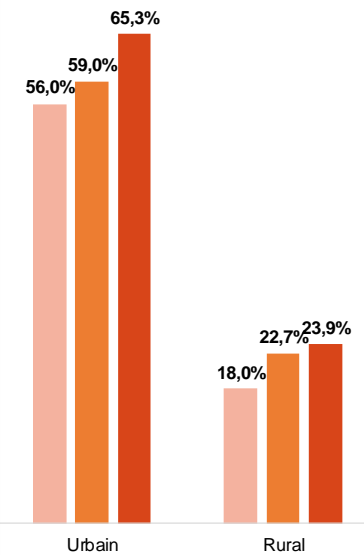
# L'ordinateur portable reste l'équipement prédominant qui a connu une forte évolution avec la tablette

## ÉQUIPEMENT EN ORDINATEUR ET/OU TABLETTE

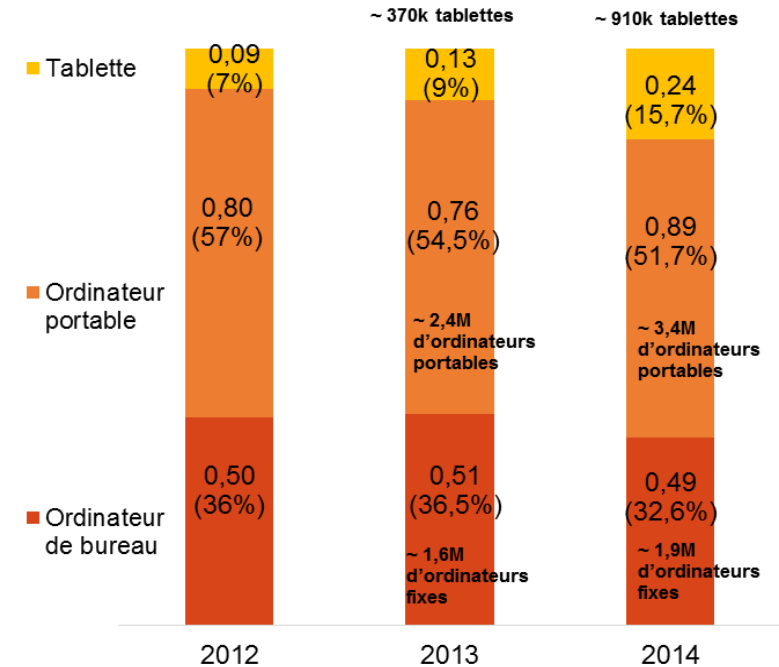
Global (% des ménages en z.e.)



Selon le milieu (en % des ménages en z.e.)



Répartition de l'équipement en ordinateur selon le type (nombre moyen d'appareil par foyer équipé et % par rapport au parc total)

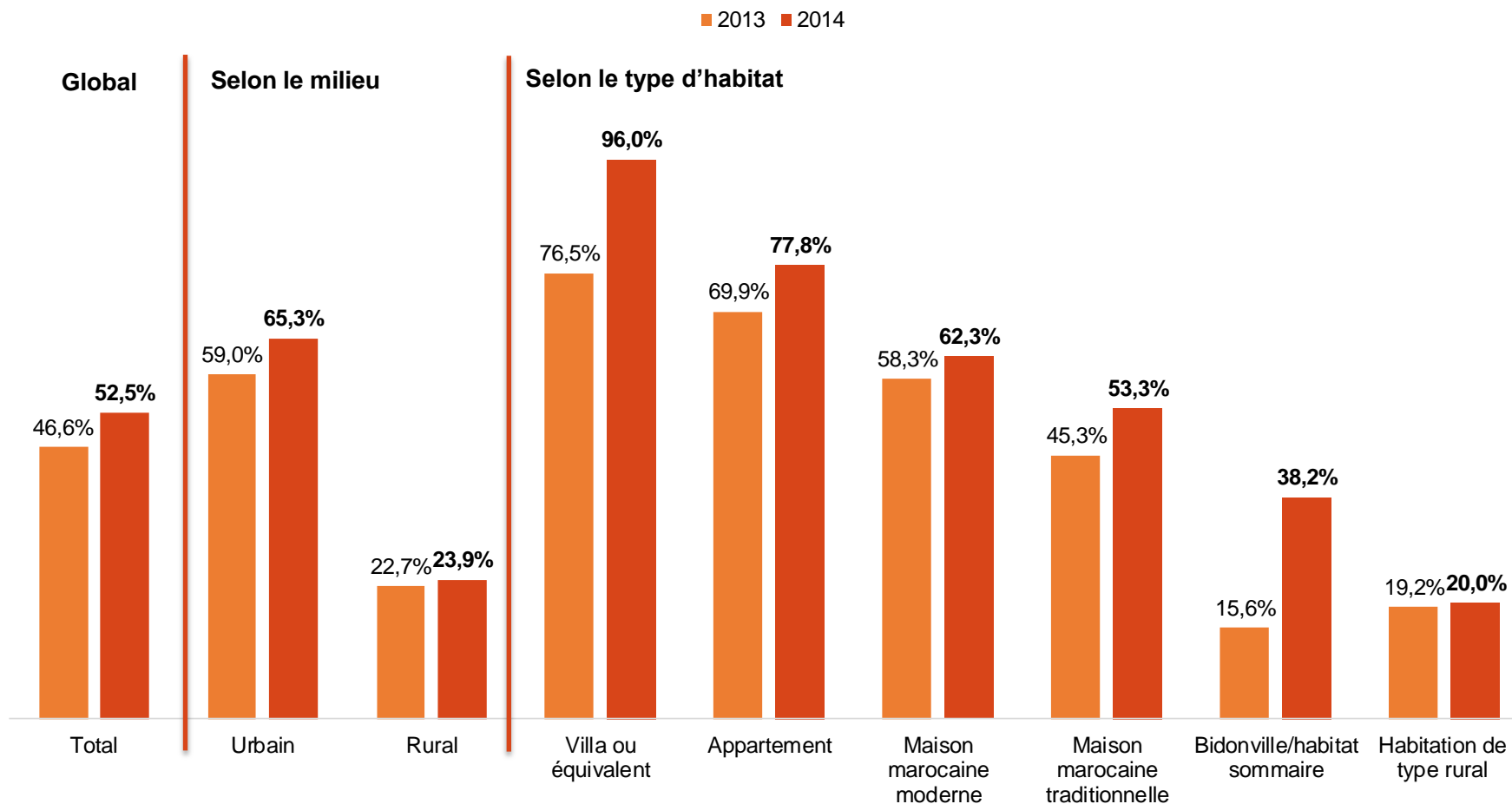


~ 3.8 M ménages équipés en ordinateur en 2014

~ 6,2M ordinateurs et tablettes en 2014

La pénétration de l'ordinateur reste plus importante en milieu urbain qu'en milieu rural, où seuls 24% des ménages sont équipés. Le type d'habitat a une forte influence sur l'équipement en ordinateurs

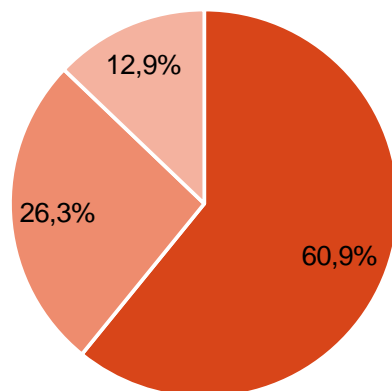
**PÉNÉTRATION DE L'ORDINATEUR DANS LES MÉNAGES** (% des ménages en z.e.)



Plus de la moitié des ménages est équipé d'un seul ordinateur/tablette;  
41% des ménages sont équipés de deux appareils ou plus

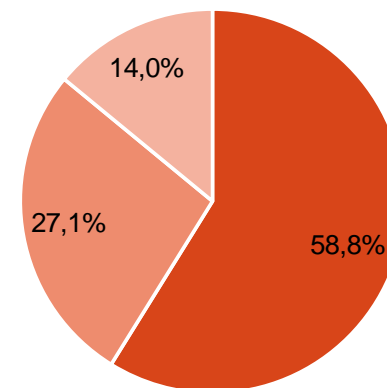
### RÉPARTITION DES MÉNAGES SELON LEUR ÉQUIPEMENT EN ORDINATEUR et/ou TABLETTE (% des ménages en z.e. équipés en ordinateurs et/ou tablettes)

2013



■ Un seul ■ Deux exactement ■ Trois ou plus

2014

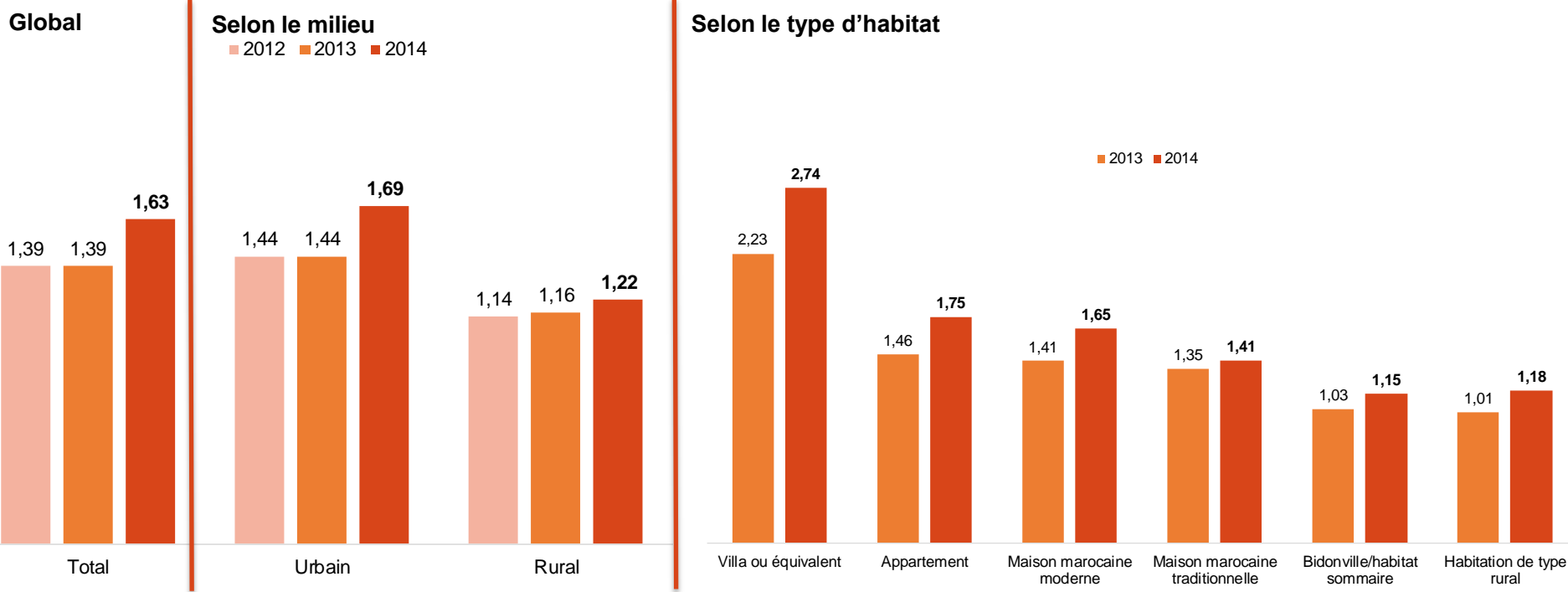


■ Un seul ■ Deux exactement ■ Trois ou plus

- Les ménages équipés possèdent en moyenne 1,63 ordinateurs/tablettes contre 1,39 en 2013 :
  - 0,49 ordinateur de bureau (0,51 en 2013)
  - 0,89 ordinateur portable (0,76 en 2013)
  - 0,24 tablettes (0,13 en 2013)
- 48% des ménages équipés de deux appareils ou plus ont une tablette.

Le milieu de résidence et le type d'habitat influencent le niveau d'équipement en ordinateurs : le milieu urbain et le type d'habitat villa (ou équivalent) ont une moyenne d'équipement supérieure à la moyenne nationale

**NOMBRE MOYEN D'ORDINATEURS/TABLETTES PAR MÉNAGE ÉQUIPÉ EN ORDINATEURS ET/OU TABLETTES**



- Le nombre moyen d'ordinateurs/tablettes par ménage équipé est de 1,63 appareils. Il existe une différence importante entre le ratio en milieu urbain (1,69) et en milieu rural (1,22).
- Les ménages résidant dans des habitats de type villa (ou équivalent) ont un nombre moyen d'ordinateurs/tablettes par ménage supérieur de 2,74.

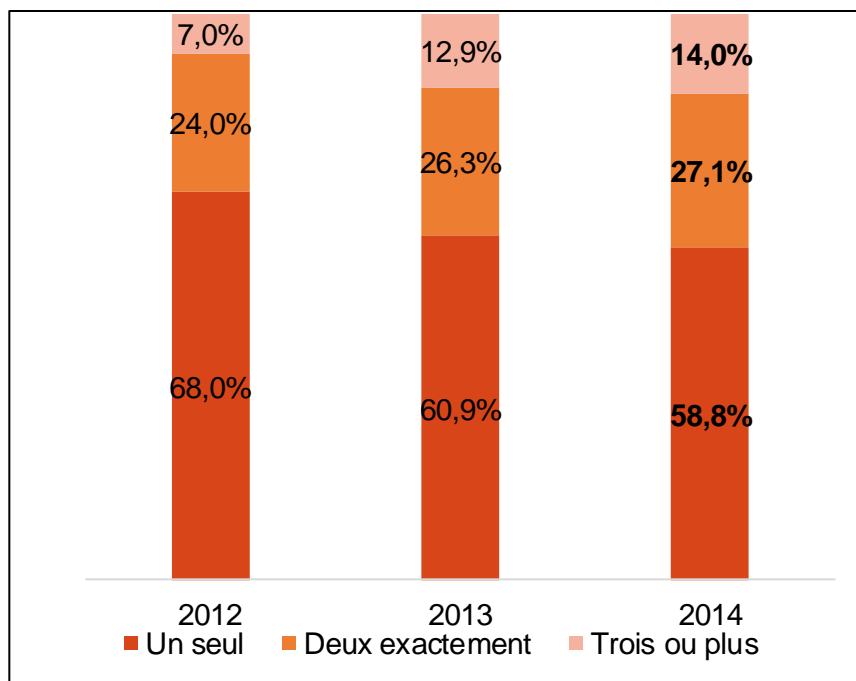


# L'évolution positive du multi-équipement en ordinateur/tablette continue en 2014 et est plus importante en milieu urbain

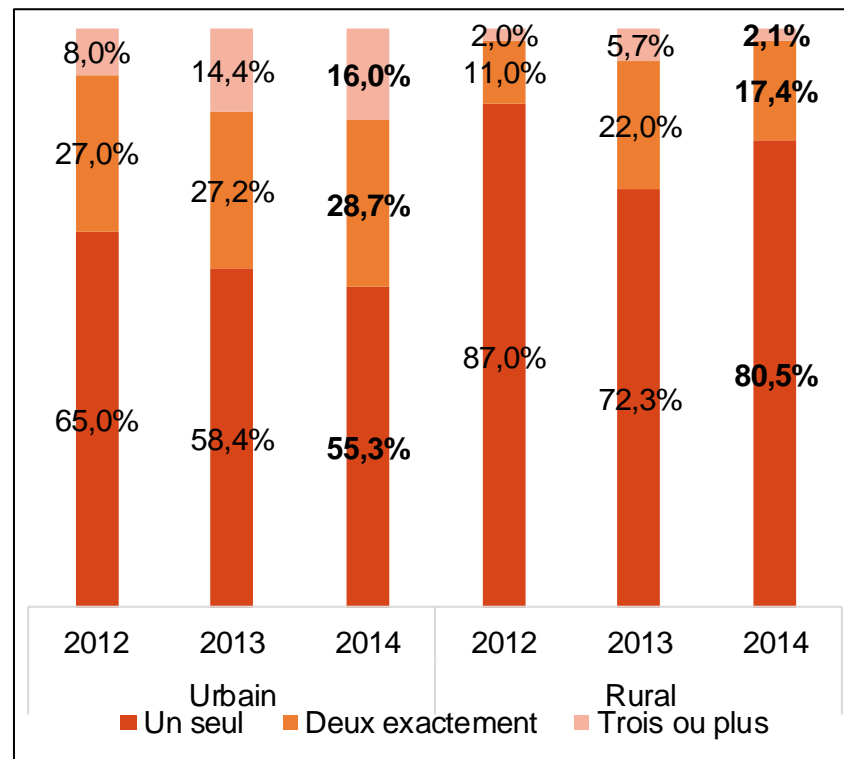
## ÉQUIPEMENT DES MÉNAGES EN ORDINATEUR

(% des ménages en z.e. équipés en ordinateurs et/ou tablettes)

Global



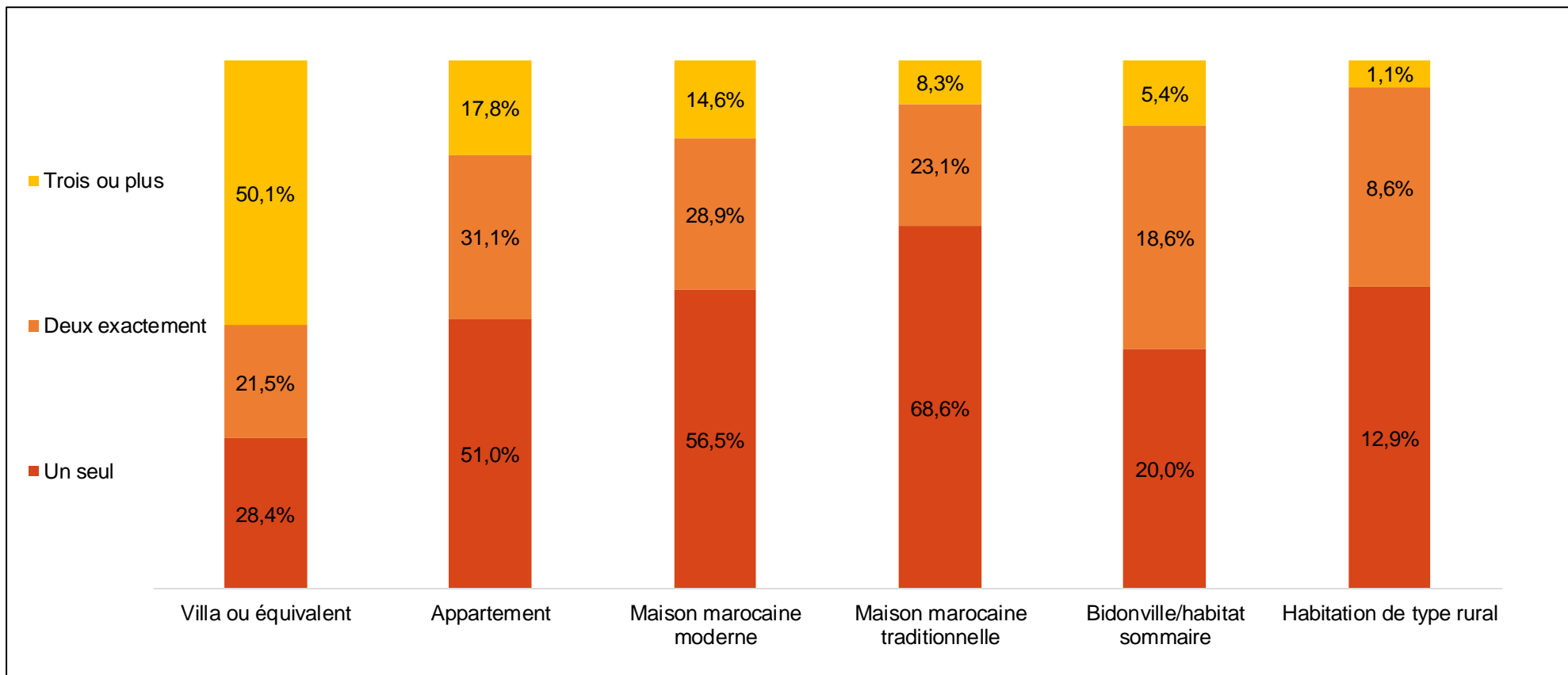
Selon le milieu



## Le multi-équipement en ordinateur/tablette est prédominant au sein des ménages résidant dans une villa ou un appartement

### ÉQUIPEMENT DES MÉNAGES EN ORDINATEUR

(% des ménages en z.e. équipés en ordinateurs et/ou tablettes)

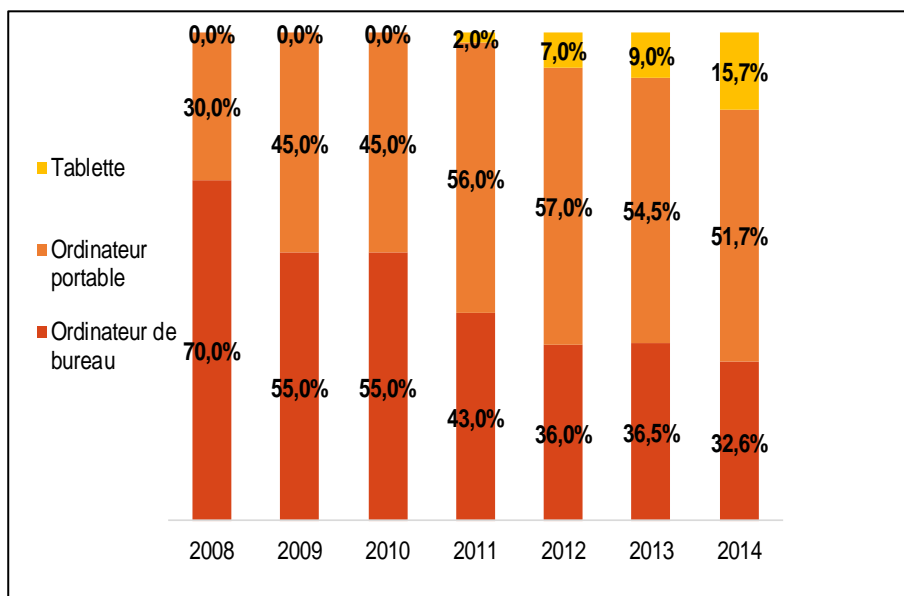


Les tablettes poursuivent leur évolution positive et représentent 15% du parc total. L'ordinateur reste l'équipement principal chez les ménages

## ÉQUIPEMENT DES MÉNAGES EN ORDINATEUR/TABLETTE

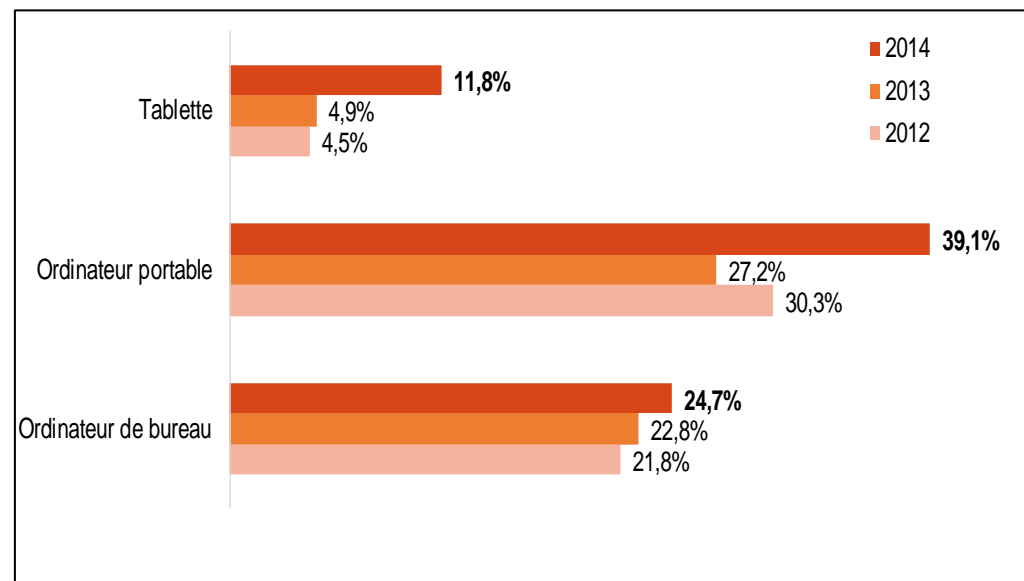
### TYPES D'ORDINATEURS

(% des ordinateurs dans les ménages)



### EQUIPEMENT EN ORDINATEUR

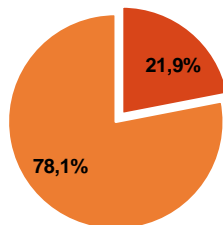
(% des ménages en z.e.)



## Les intentions de remplacer/acquérir un ordinateur portable/une tablette ont augmenté de façon plus importante que celles d'acheter un ordinateur de bureau

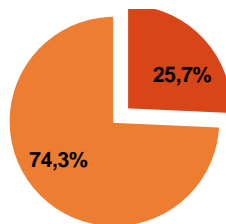
**INTENTION DE REMPLACER/ACQUÉRIR UN ORDINATEUR/TABLETTE**  
(% des ménages ; 2013-2014)

2013



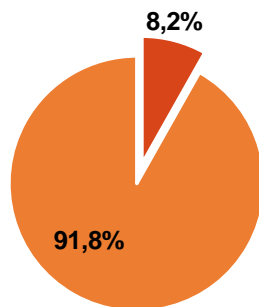
■ Oui ■ Non

2014



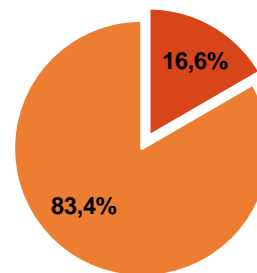
■ Oui ■ Non

**INTENTION DE REMPLACER/ACQUÉRIR UN ORDINATEUR DE BUREAU**  
(% des ménages ; 2014)



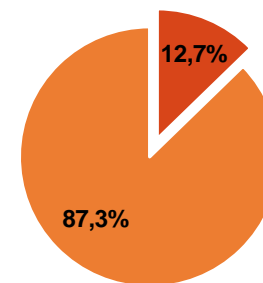
■ Oui ■ Non

**INTENTION DE REMPLACER/ACQUÉRIR UN ORDINATEUR PORTABLE**  
(% des ménages ; 2014)



■ Oui ■ Non

**INTENTION DE REMPLACER / ACQUÉRIR UNE TABLETTE**  
(% des ménages ; 2014)



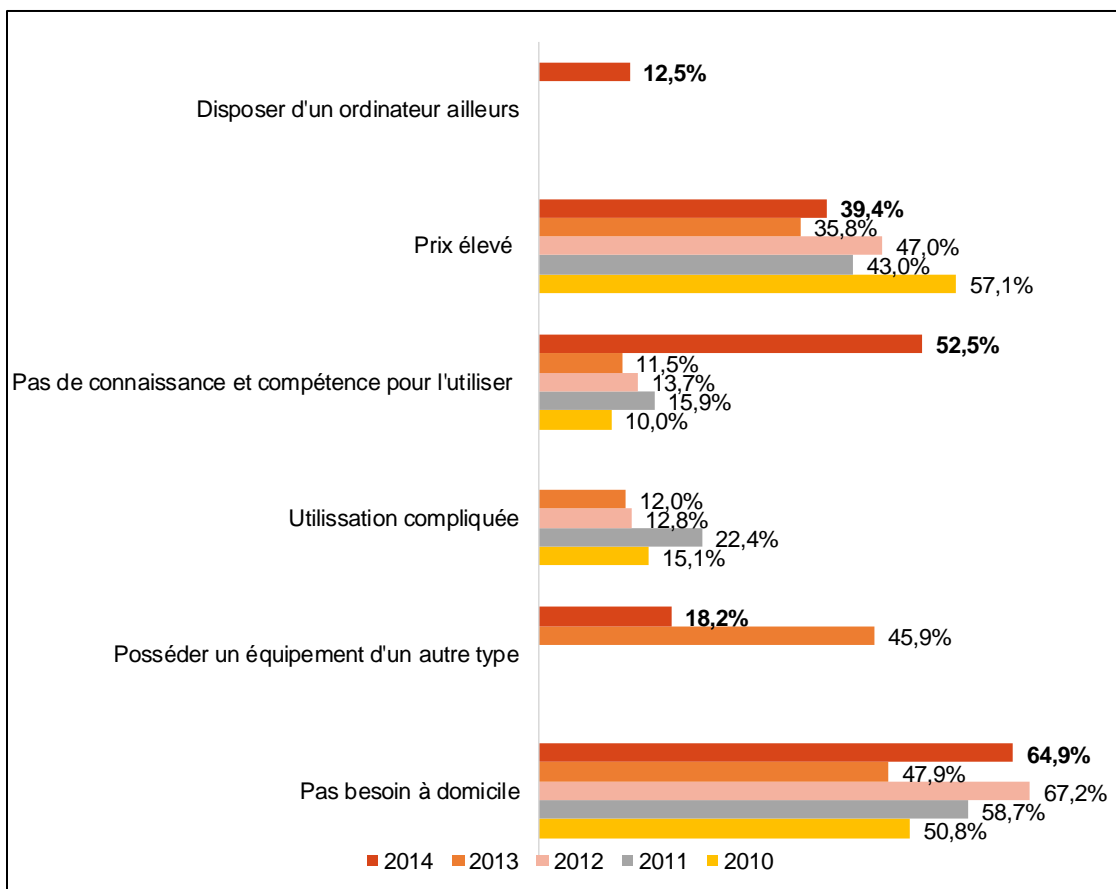
■ Oui ■ Non

- 8% des ménages marocains déclarent avoir l'intention de remplacer/acquérir un ordinateur de bureau en 2014 ; cette proportion est de 17% pour les ordinateurs portables ;
- L'intention de remplacement des tablettes met en évidence la hausse des ventes de cette catégorie d'équipement. En 2014, 13% des ménages marocains affirment avoir l'intention d'acquérir/remplacer une tablette (contre 8% en 2013 et 5% en 2012).

## L'absence de besoin reste le principal facteur de non équipement en ordinateur, suivi par l'absence de compétences et le prix élevé

### FACTEURS DE NON ÉQUIPEMENT EN ORDINATEUR

(% des ménages en z.e. non équipés en ordinateur et/ou tablette)

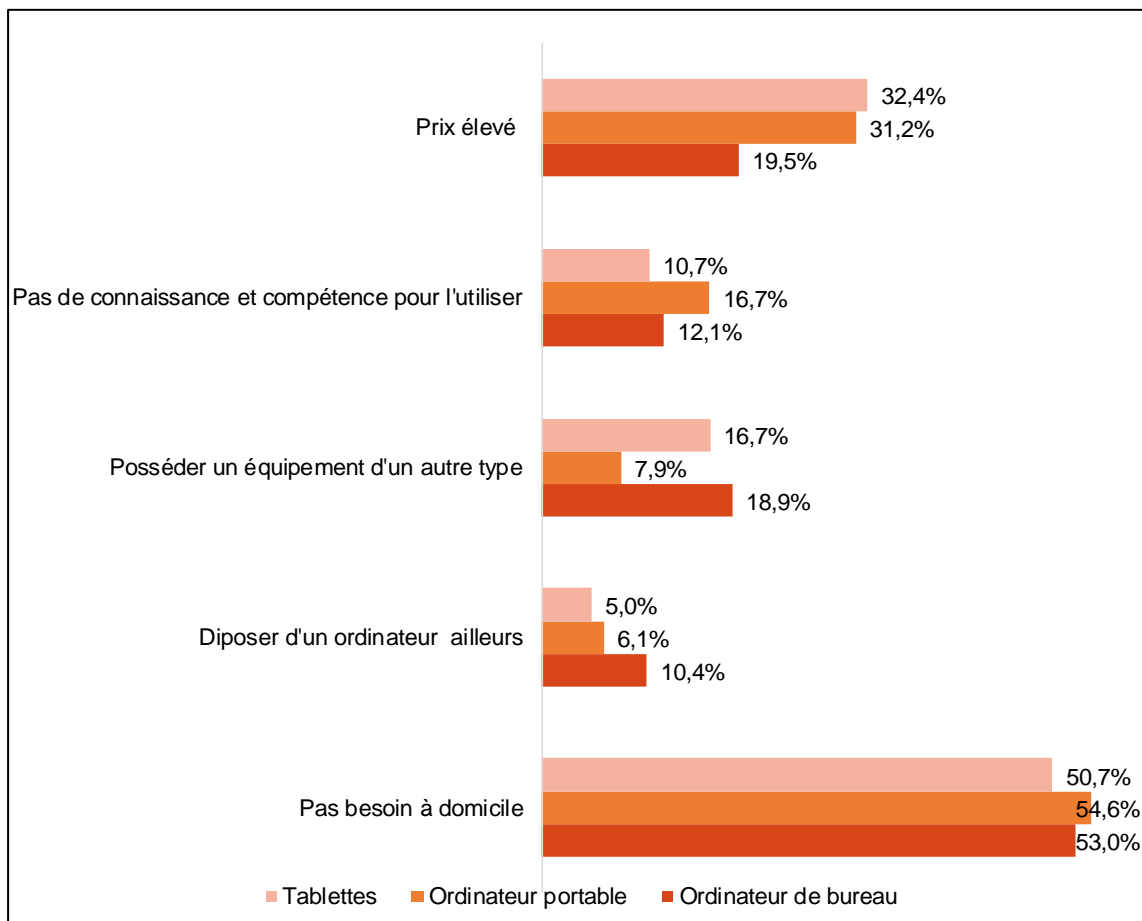


- En 2014, le principal frein à l'achat d'un ordinateur/tablette est le manque de besoin au domicile. 64,9% des ménages non équipés déclarent le manque de besoin pour justifier le non équipement.
- L'absence de compétences pour utiliser un ordinateur est le second frein à l'équipement en ordinateur (52,5%).
- Le facteur prix reste important pour justifier le non équipement en 2014 : 39,4% des ménages marocains avancent cet argument comme facteur de non équipement.

L'absence de besoin au domicile reste le principal facteur de non équipement pour tous les types d'appareils, suivi du prix élevé, principalement pour les tablettes et les ordinateurs portables

### FACTEURS DE NON ÉQUIPEMENT PAR CATÉGORIE D'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

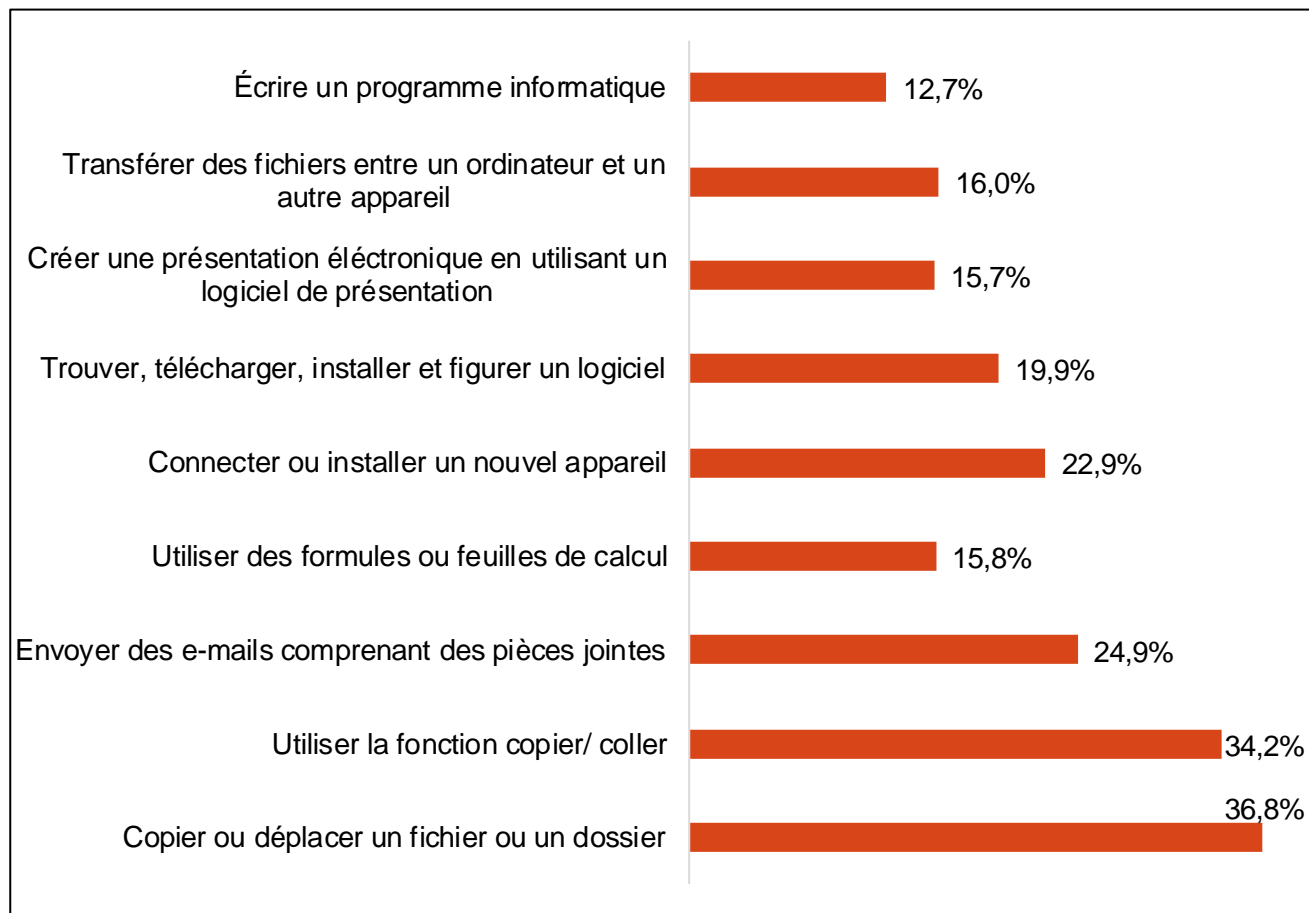
(% des ménages en z.e. non équipés en ordinateur et/ou tablette ; 2014)



- Par catégorie d'équipement, le principal frein à l'achat d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable ou d'une tablette est le manque de besoin au domicile.
- Le prix élevé est le deuxième frein à l'équipement en ordinateur, principalement pour les tablettes (32,4%) et les ordinateurs portables (31,2%).
- La possession d'un appareil d'un autre type est le troisième frein à l'équipement pour les ordinateurs de bureau (18,9%) et les tablettes (16,7%). Par contre, pour l'ordinateur portable, l'absence de connaissance est le troisième facteur de non équipement (12,1%).

## La gestion des fichiers, l'envoi des e-mails et la connexion des appareils sont les principales compétences informatiques des utilisateurs d'ordinateurs

### COMPÉTENCES INFORMATIQUES (% des individus 5-75 ans en z.e. ; 2014)

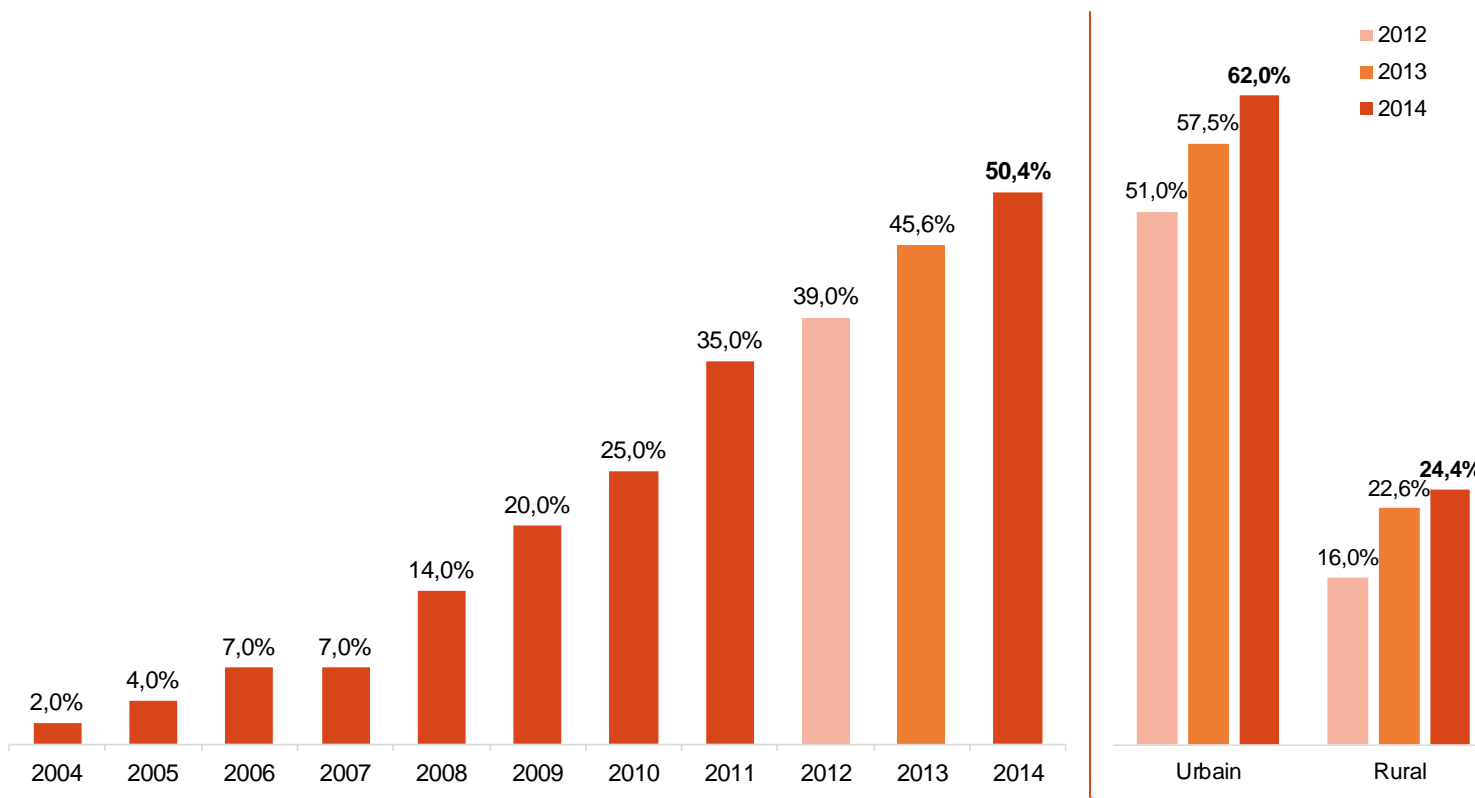


# 6 | INTERNET



## Près de la moitié des ménages marocains ont accès à Internet à domicile

### ÉQUIPEMENT EN INTERNET (% des ménages en z.e.)



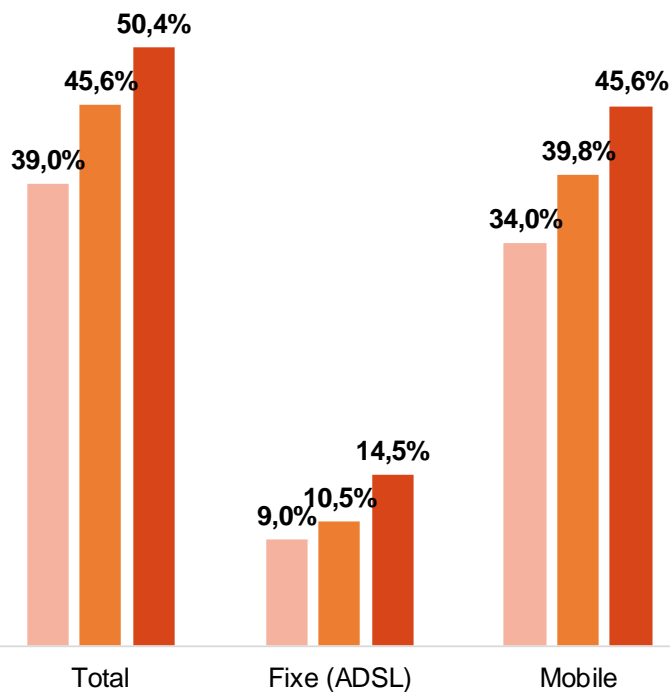
- Le taux de pénétration d'Internet dans les ménages marocains est de 50,4% en 2014, soit près de 5 points de plus qu'en 2013.
- L'évolution est plus marquée en milieu urbain (62%) qu'en milieu rural (24,4%).

La connexion Internet des ménages marocains poursuit son évolution positive ; 50% des ménages ont accès à Internet, 46% ont opté pour la technologie mobile et 15% pour la technologie fixe ADSL

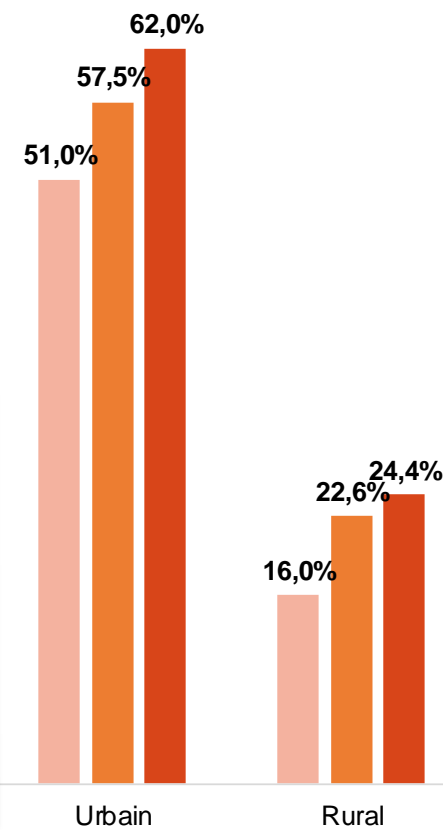
### ÉQUIPEMENT EN INTERNET (% des ménages en z.e.)

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

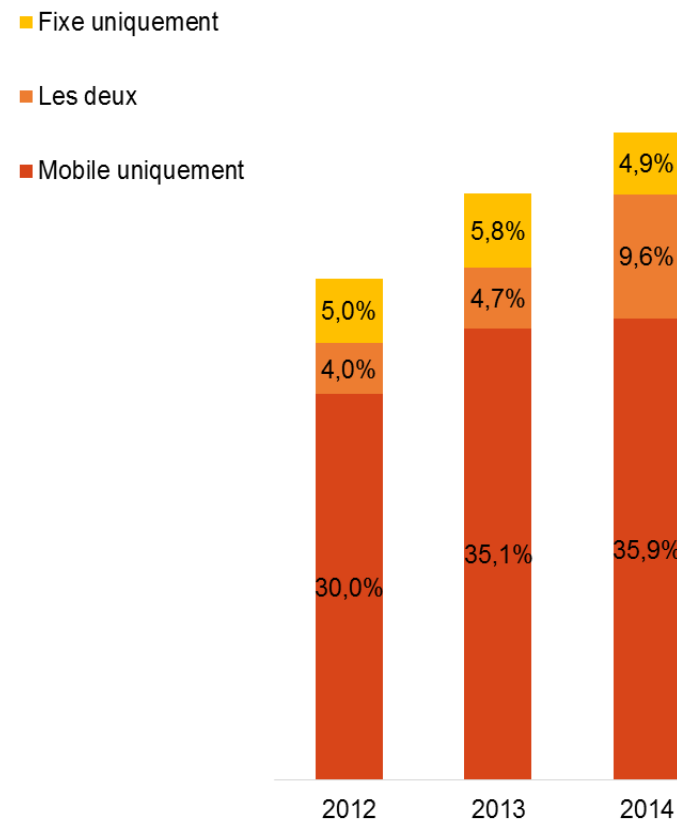
#### Global



#### Selon le milieu de résidence

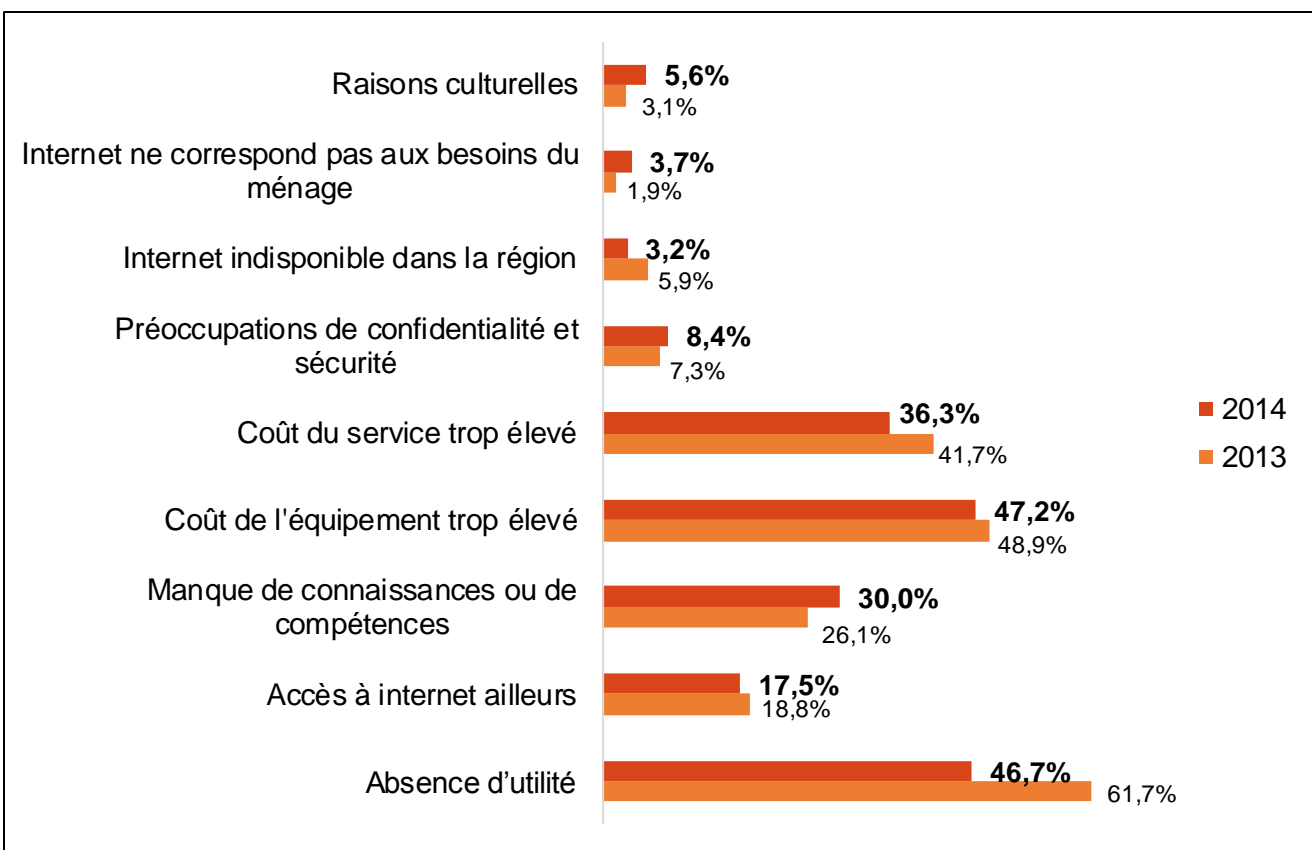


#### Selon la technologie (% des ménages en z.e.)



Le coût de l'équipement et l'absence d'utilité demeurent les deux principaux facteurs de non équipement des ménages en accès Internet. Le coût du service est en retrait en 2014

**FACTEURS DE NON ÉQUIPEMENT EN INTERNET** (% des ménages en z.e. non équipés en internet)

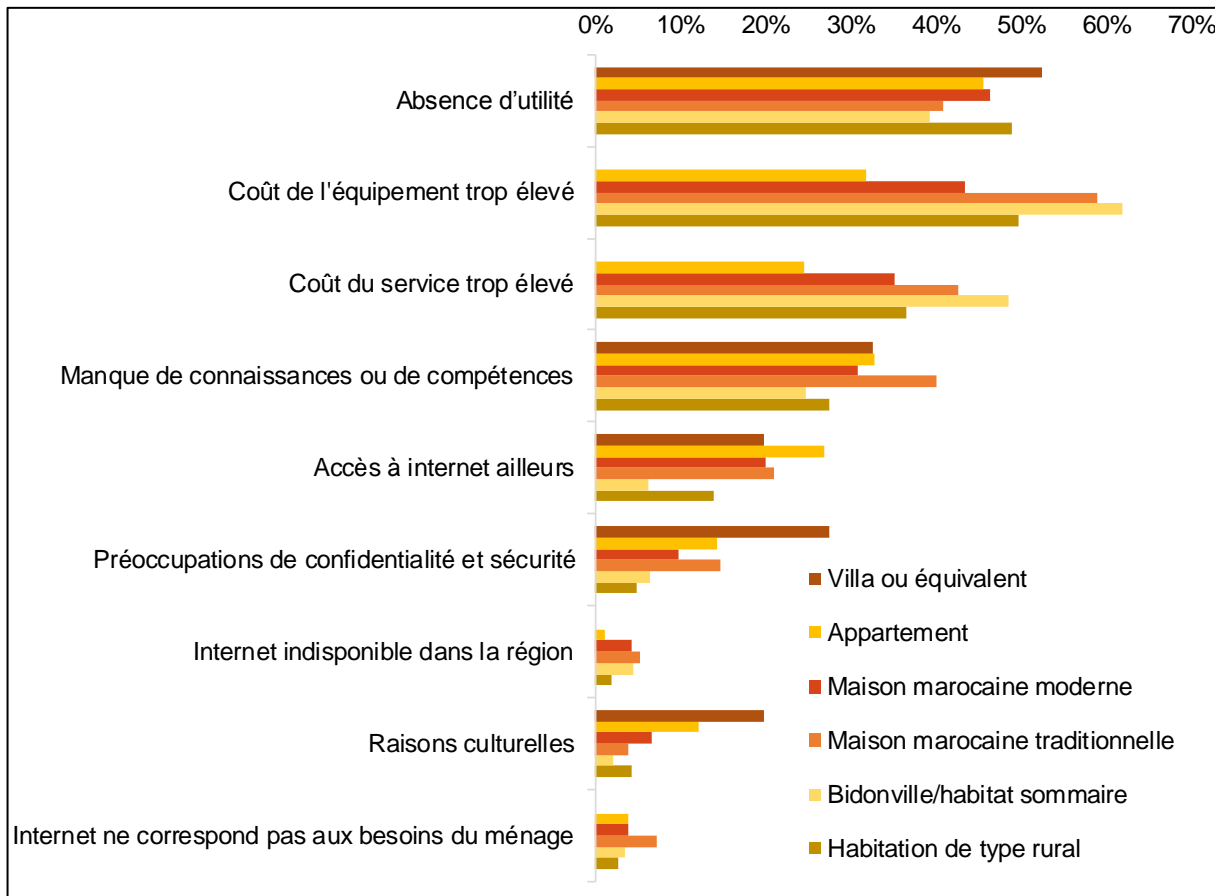


- La majorité des ménages qui n'ont pas accès à internet déclarent que l'absence d'utilité est la raison principale de leur non équipement.
- Le coût de l'équipement est également un frein important à l'équipement en accès Internet.
- Le manque de compétences est un autre facteur déterminant pour le non équipement en accès Internet.
- L'absence de couverture, les raisons culturelles et les préoccupations culturelles et de sécurité sont des freins marginaux pour les ménages non-équipés en accès Internet.

## Le type d'habitat impacte fortement l'équipement des ménages en accès Internet

### FACTEURS DE NON ÉQUIPEMENT EN ACCÈS INTERNET

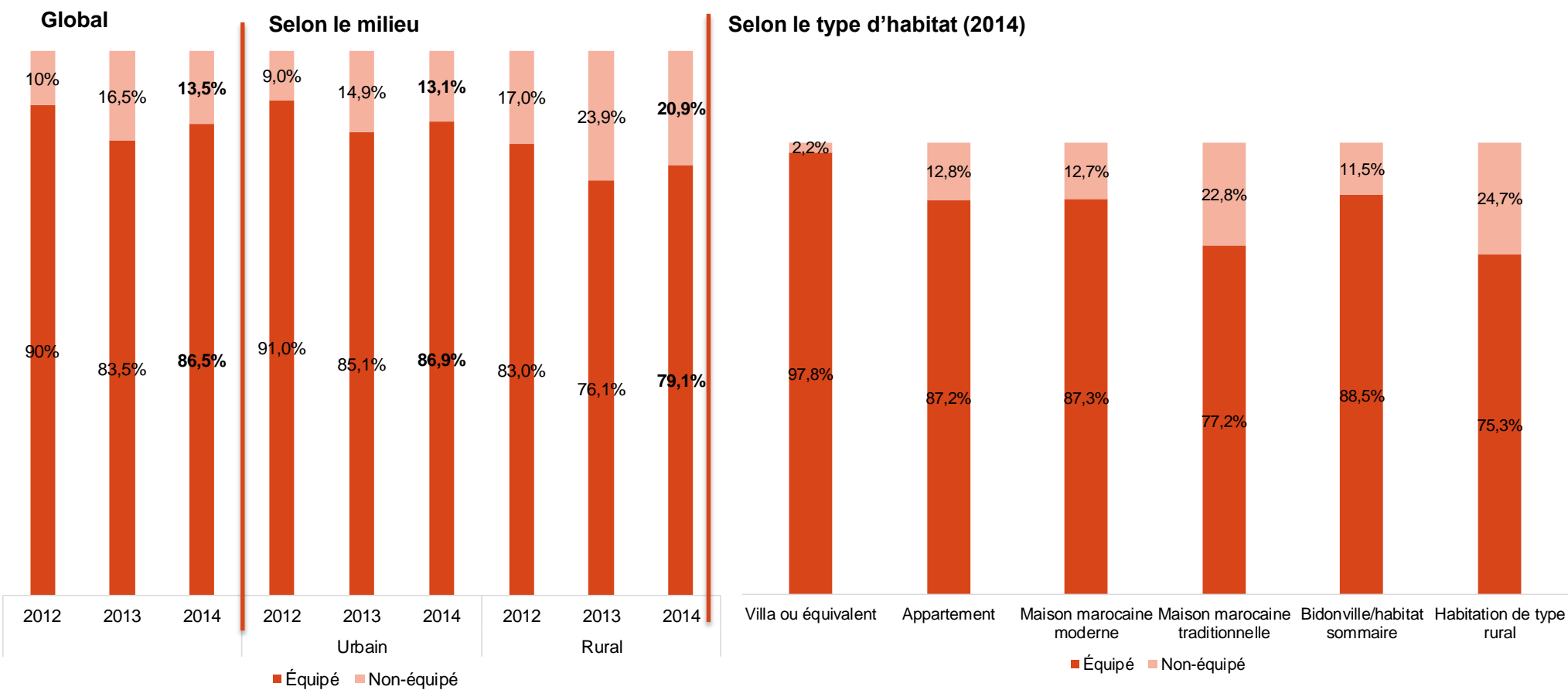
(% des ménages en z.e non équipés en internet ; 2014)



- Quel que soit le type d'habitat, le coût, l'absence de besoin et le manque de compétences demeurent les principaux facteurs de non équipement en accès Internet.
- Le coût de l'équipement et du service sont les principaux freins à l'équipement en accès Internet pour des ménages résidant dans un habitat sommaire et de type rural.
- Les préoccupations de confidentialité et de sécurité représentent un frein important pour les habitants des villa ou équivalent.

Environ 86% des ménages équipés en ordinateurs sont équipés d'un accès Internet– ce ratio est plus élevé au sein des ménages urbains habitant des villas

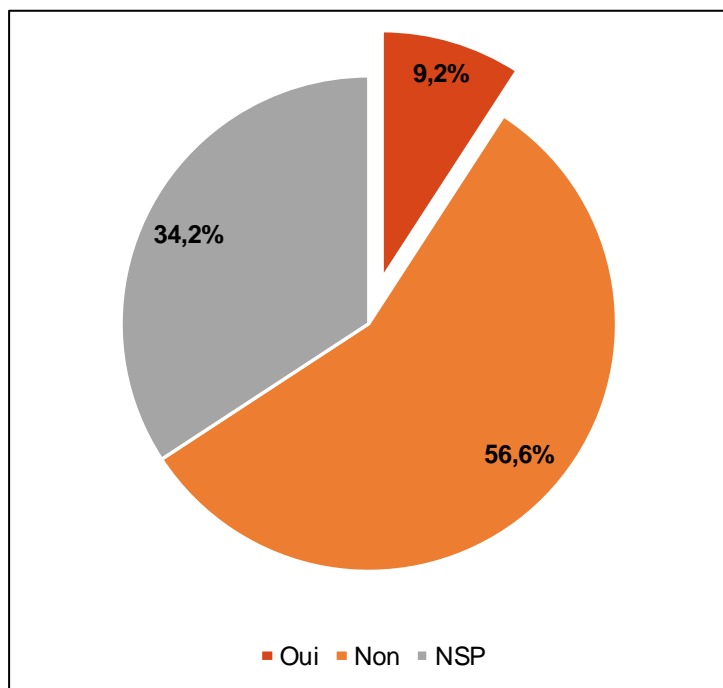
**EQUIPEMENT EN INTERNET** (% des ménages en z.e. équipés en ordinateur et/ou tablette)



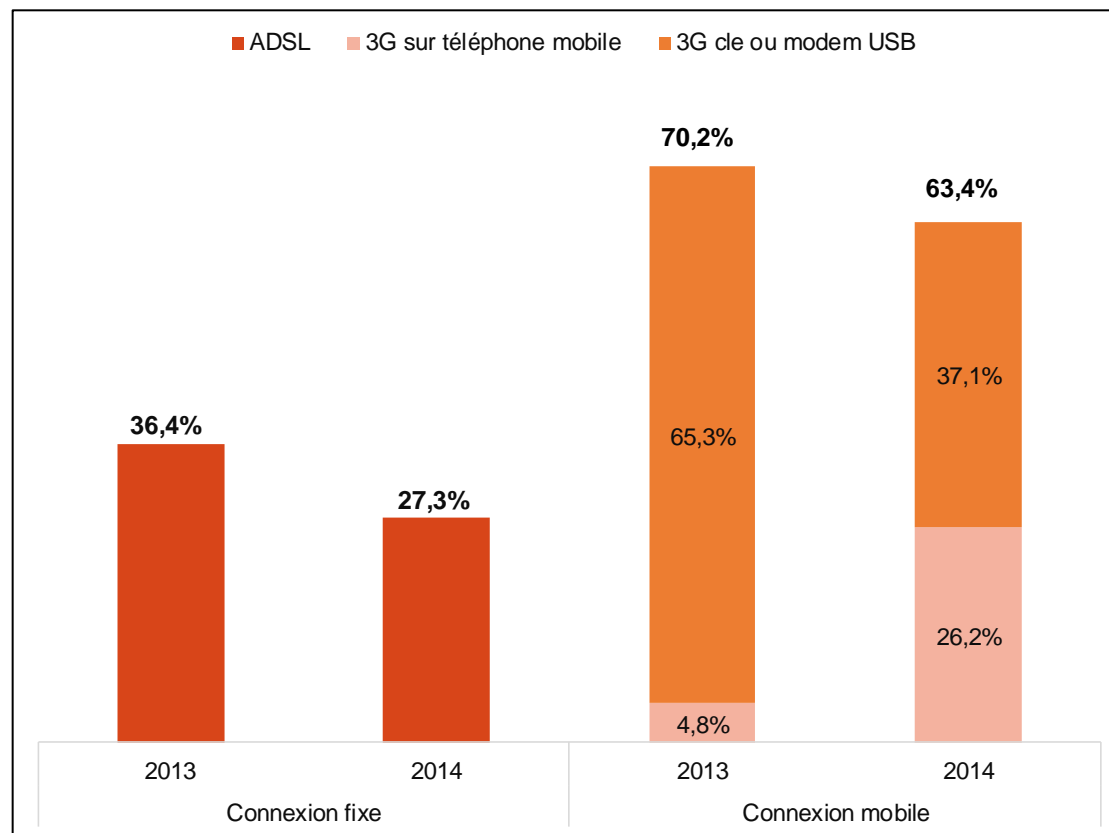
# La connexion mobile 3G (sur téléphone mobile ou clé/modem) devance les intentions d'équipement en accès Internet

## INTENTION D'ÉQUIPEMENT DES MÉNAGES NON ÉQUIPÉS

### INTENTION D'ÉQUIPEMENT DANS LES 12 MOIS (% des ménages non équipés en internet ; 2014)



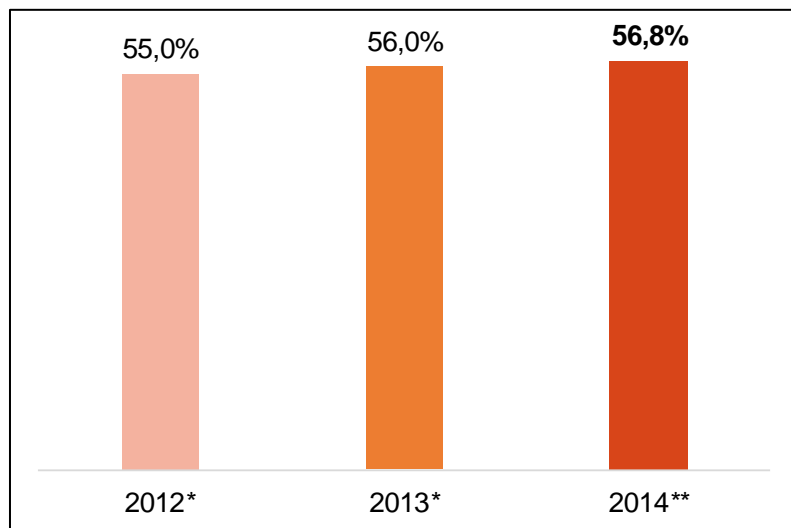
### NATURE DE L'ÉQUIPEMENT ENVISAGÉ (% des ménages non équipés qui envisagent de s'équiper dans les 12 prochains mois)



17,3 millions de marocains se sont connectés à Internet en 2014, soit un taux d'internautes de 56,8% des individus de 5-75 ans

### INTERNAUTES AU COURS DES 3 DERNIERS MOIS EN 2014

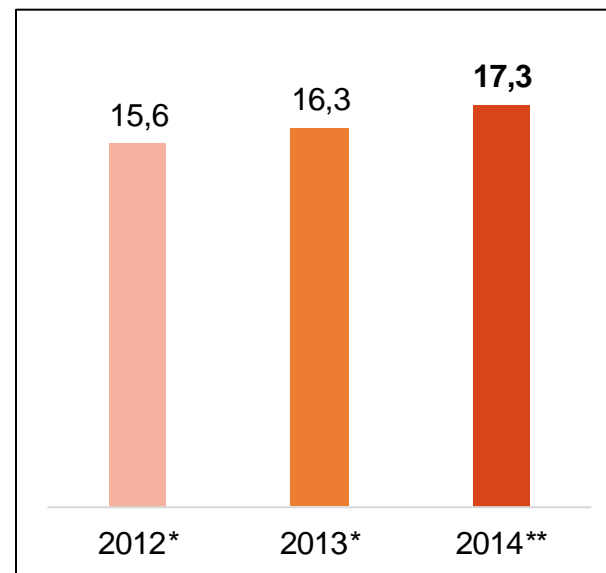
Proportion des internautes (% des individus 5-75 ans en z.e.)



\* Internaute 12 derniers mois

\*\* Internaute 3 derniers mois

Nombre d'internautes (individus 5-75 ans, en millions)



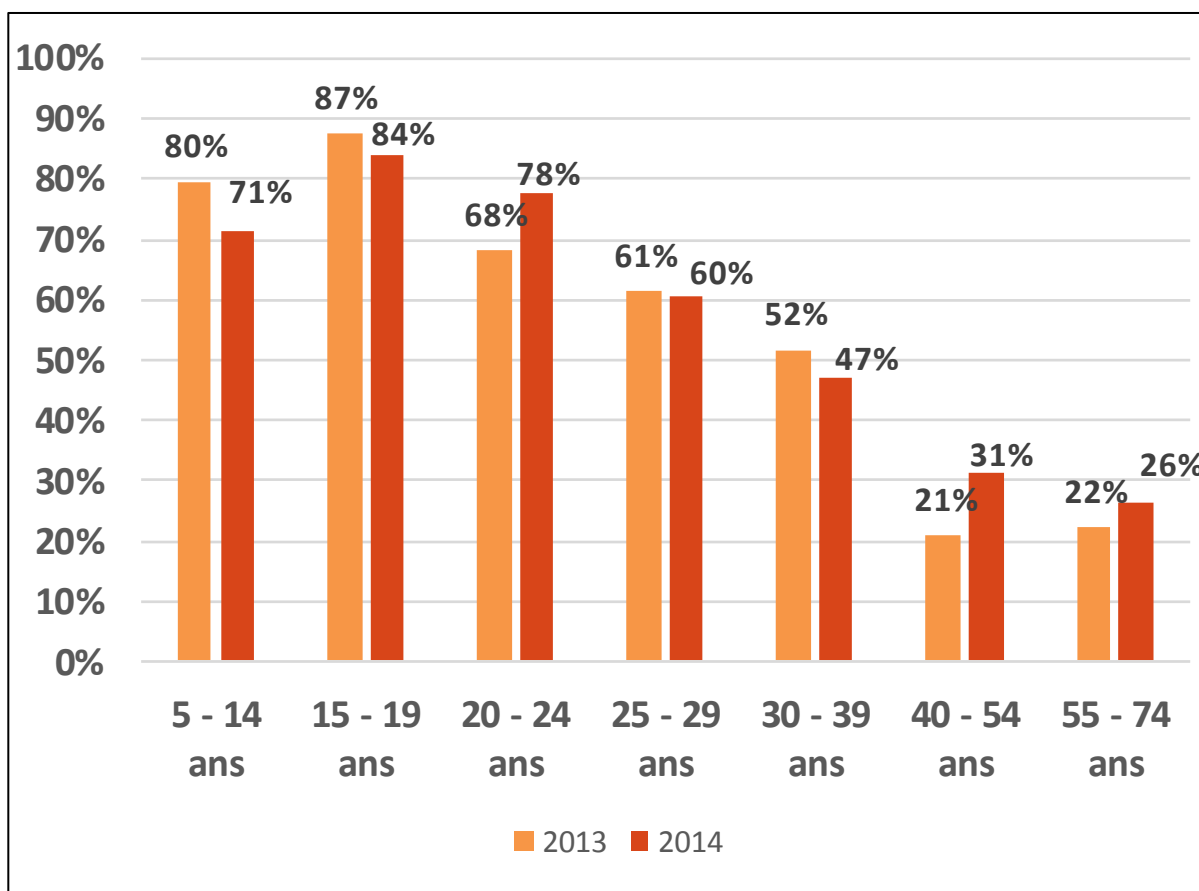
\* Internaute 12 derniers mois

\*\* Internaute 3 derniers mois

Parmi les jeunes de 15 à 19 ans, 84% sont des internautes, tandis que ce taux se réduit de moitié parmi les individus de plus de 40 ans

**INTERNAUTES AU COURS DES 3 DERNIERS MOIS EN 2014**

Par tranche d'âge (% des individus 5-75 ans en z.e.par tranche d'âge)

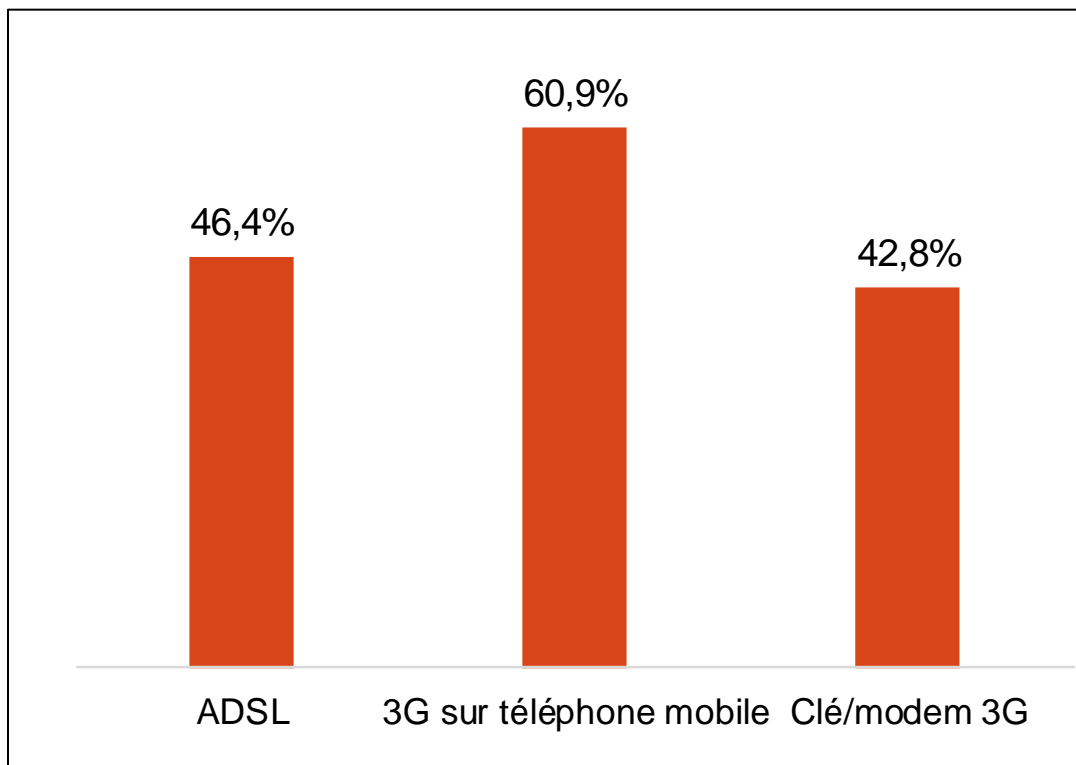




L'accès Internet de type 3G sur téléphone mobile est le type de connexion le plus utilisé par les internautes, suivi par l'ADSL et la clé/modem 3G

### TYPE DE CONNEXION UTILISÉE AU COURS DES 3 DERNIERS MOIS

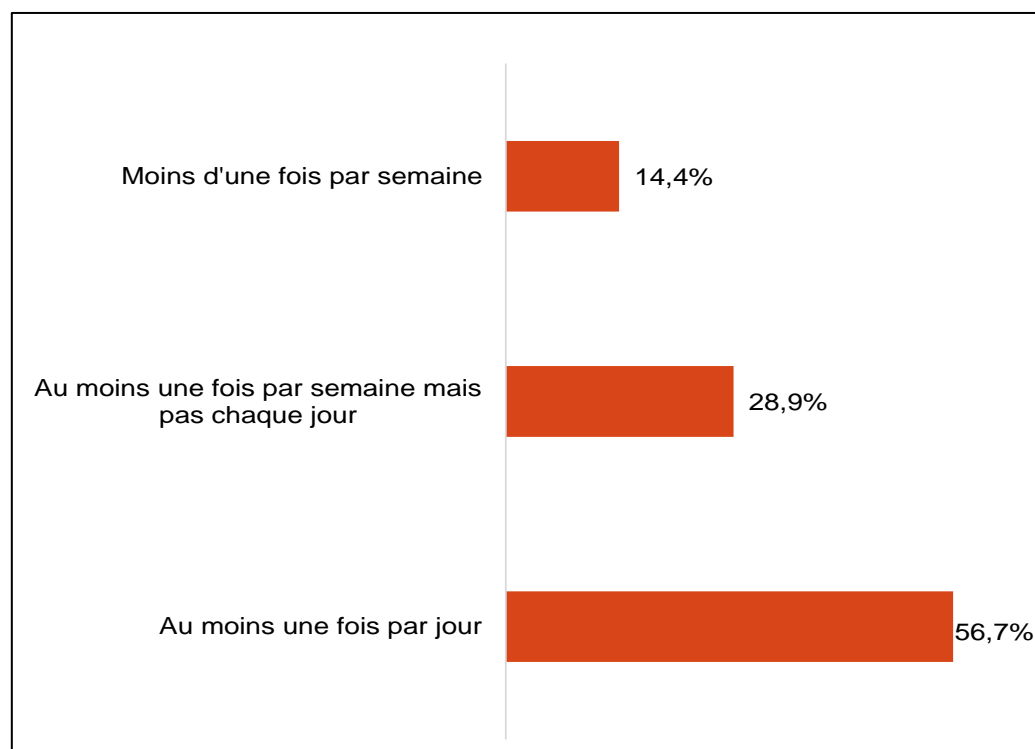
(% des internautes 5-75 ans en zone électrifiée des 3 derniers mois ; 2014)



## Plus de la moitié des internautes se connecte tous les jours à Internet

### FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET

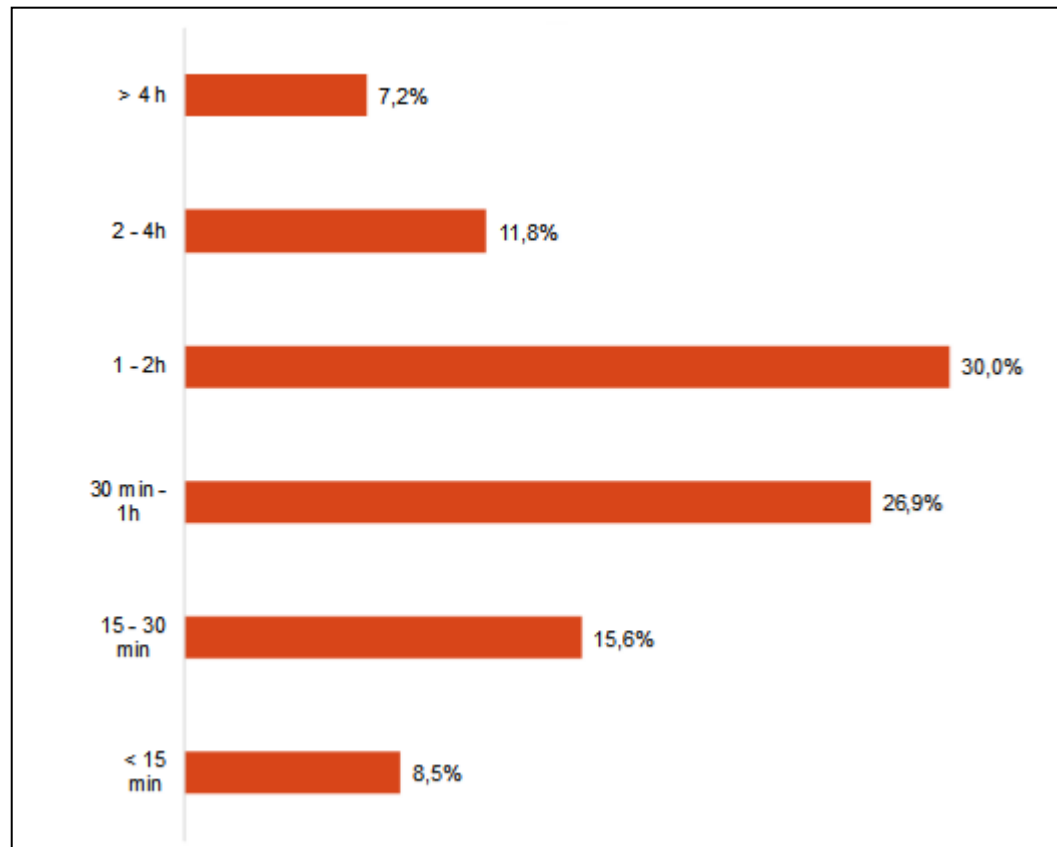
(% des internautes de 5-75 ans au cours des 3 derniers mois)



## 30% des internautes marocains passent entre 1 et 2 heures par jour sur Internet

### DURÉE JOURNALIÈRE DE CONNEXION A INTERNET

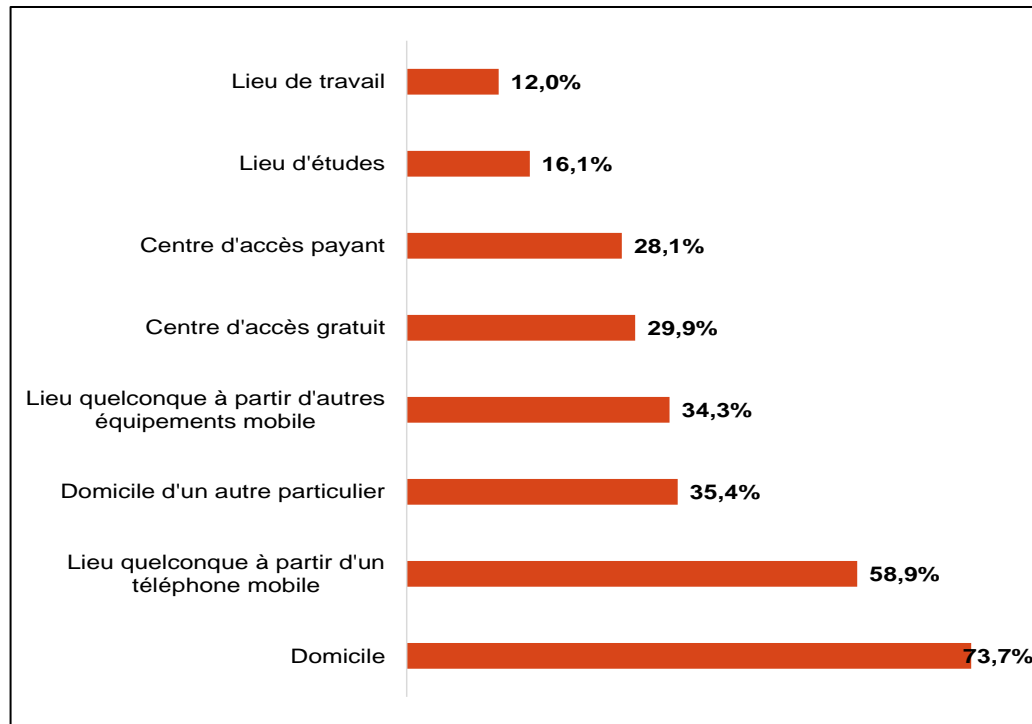
(% des internautes de 5-75 ans au cours des 3 derniers mois)



## Les internautes accèdent à Internet principalement depuis leur domicile et, de plus en plus, à partir d'un téléphone mobile

### LIEU DE CONNEXION A INTERNET

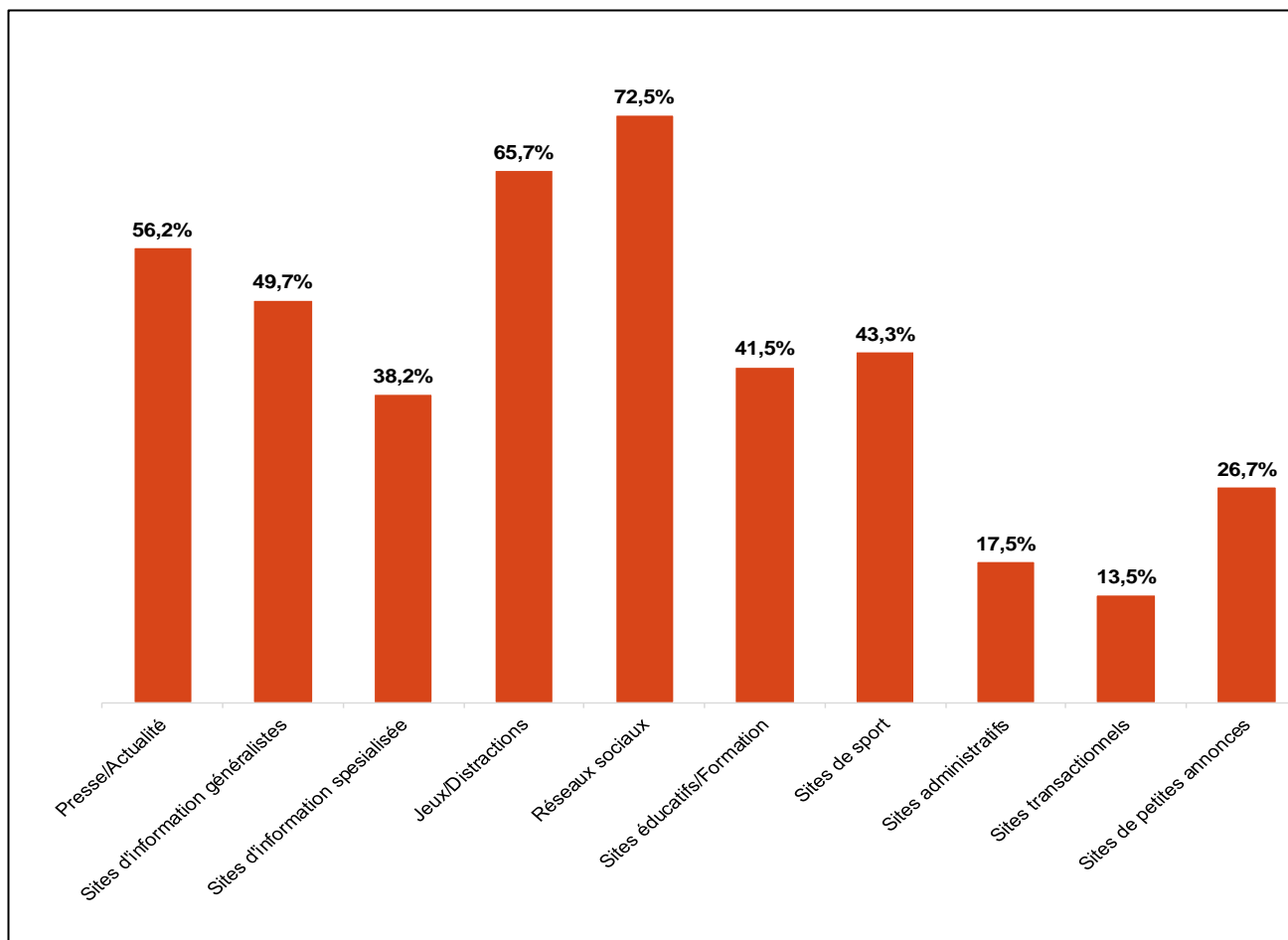
(% des internautes de 5-75 ans au cours des 3 derniers mois)



- Près des 3/4 des internautes marocains de 5-75 ans se connectent à Internet depuis leur domicile.
- La connexion depuis un lieu quelconque à partir d'un téléphone mobile est le deuxième cité (59% des internautes).

Les réseaux sociaux, les sites de jeux et les sites d'information et d'actualité (presse) représentent le type de contenu favori des internautes marocains

**TYPE DE CONTENU QUE LES INTERNAUTES SOUHAITENT RETROUVER D'AVANTAGE** (% des internautes de 5-75 ans au cours des 3 derniers mois; 2014)



La participation à des réseaux sociaux, l'accès à la messagerie instantanée, le visionnement et le téléchargement de contenus multimédias ainsi que la téléphonie VoIP continuent à être les utilisations les plus importantes parmi les internautes de 5-75 ans

**UTILISATION D'INTERNET** (% des internautes de 5 - 75 ans au cours des 3 derniers mois ; 2014)



La participation à des réseaux sociaux, l'accès à la messagerie instantanée et le visionnement et le téléchargement de contenus multimédias sont les utilisations les plus importantes depuis le l'ordinateur de bureau

## UTILISATION D'INTERNET DEPUIS L'ORDINATEUR DE BUREAU

(% des internautes de 5 - 75 ans au cours des 3 derniers mois ; 2014)



La participation à des réseaux sociaux reste l'utilisation la plus importante depuis l'ordinateur portable ; le visionnement et le téléchargement de contenus multimédias viennent en deuxième position

## UTILISATION D'INTERNET DEPUIS L'ORDINATEUR PORTABLE

(% des internautes de 5 - 75 ans au cours des 3 derniers mois ; 2014)





# Le visionnement et le téléchargement de contenus multimédias ainsi que la téléphonie VoIP demeurent les utilisations les plus importantes depuis les tablettes

## UTILISATION D'INTERNET DEPUIS LES TABLETTES

(% des internautes de 5 - 75 ans au cours des 3 derniers mois ; 2014)



De la même façon que pour l'ordinateur de bureau, la participation à des réseaux sociaux, l'accès à la messagerie instantanée et le visionnement et le téléchargement de contenus multimédias sont les utilisations les plus importantes depuis le téléphone mobile

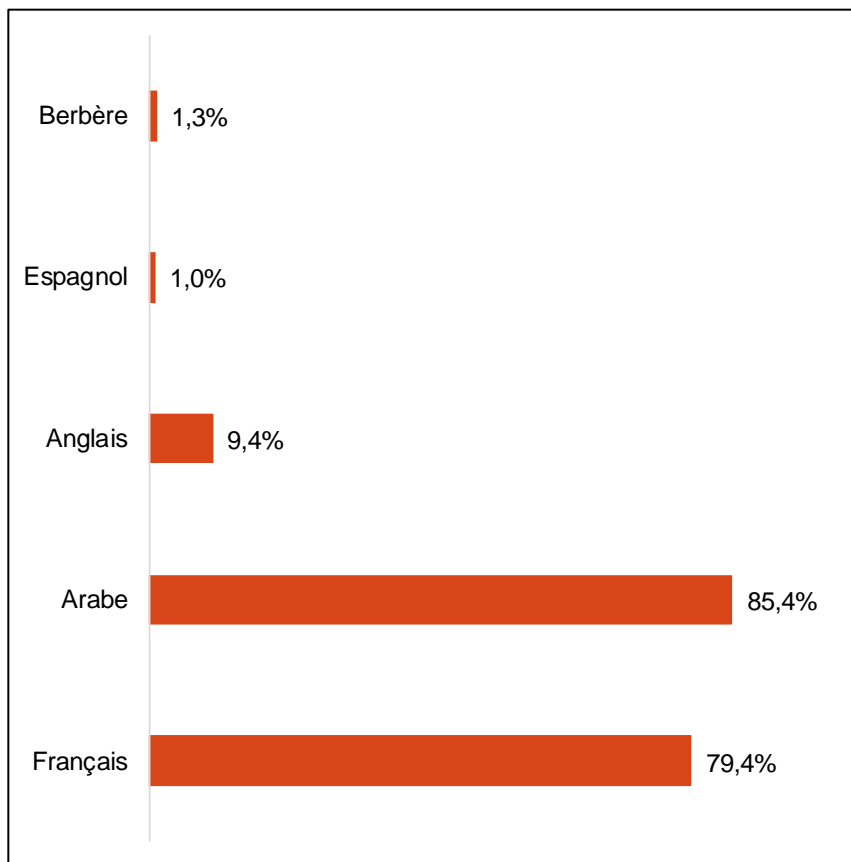
### UTILISATION D'INTERNET DEPUIS LE TÉLÉPHONE MOBILE

(% des internautes de 5 - 75 ans au cours des 3 derniers mois ; 2014)

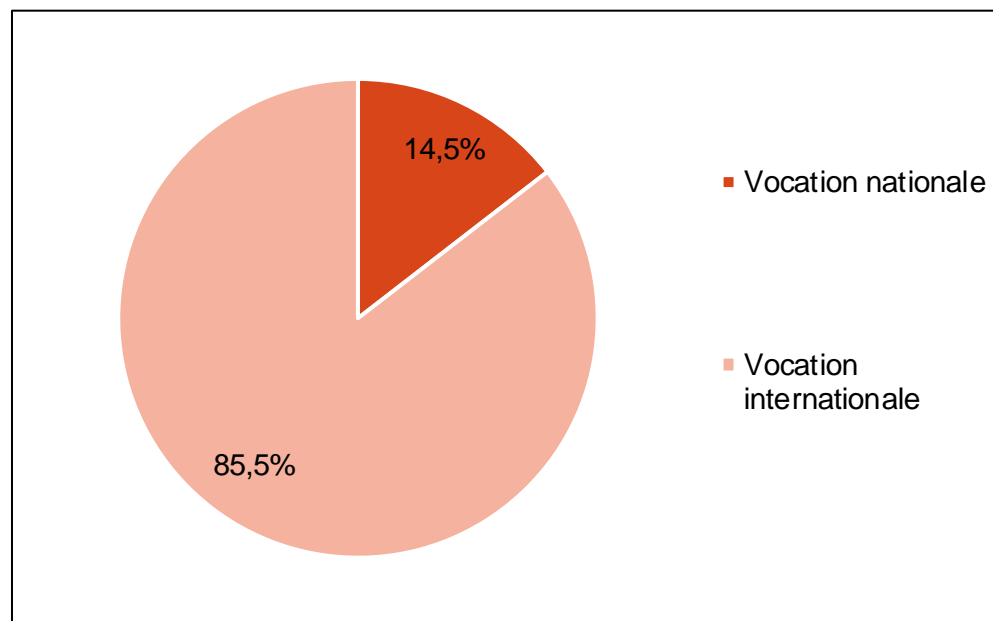


## Le contenu des sites Internet consultés est majoritairement en arabe ou en français - Nouvelle progression de la consultation des sites à vocation internationale

**LANGUE** (% des internautes 5-75 ans en zone électrifiée des 3 derniers mois ; 2014)



**TYPE DE CONTENU** (% des internautes 5-75 ans en zone électrifiée des 3 derniers mois ; 2014)

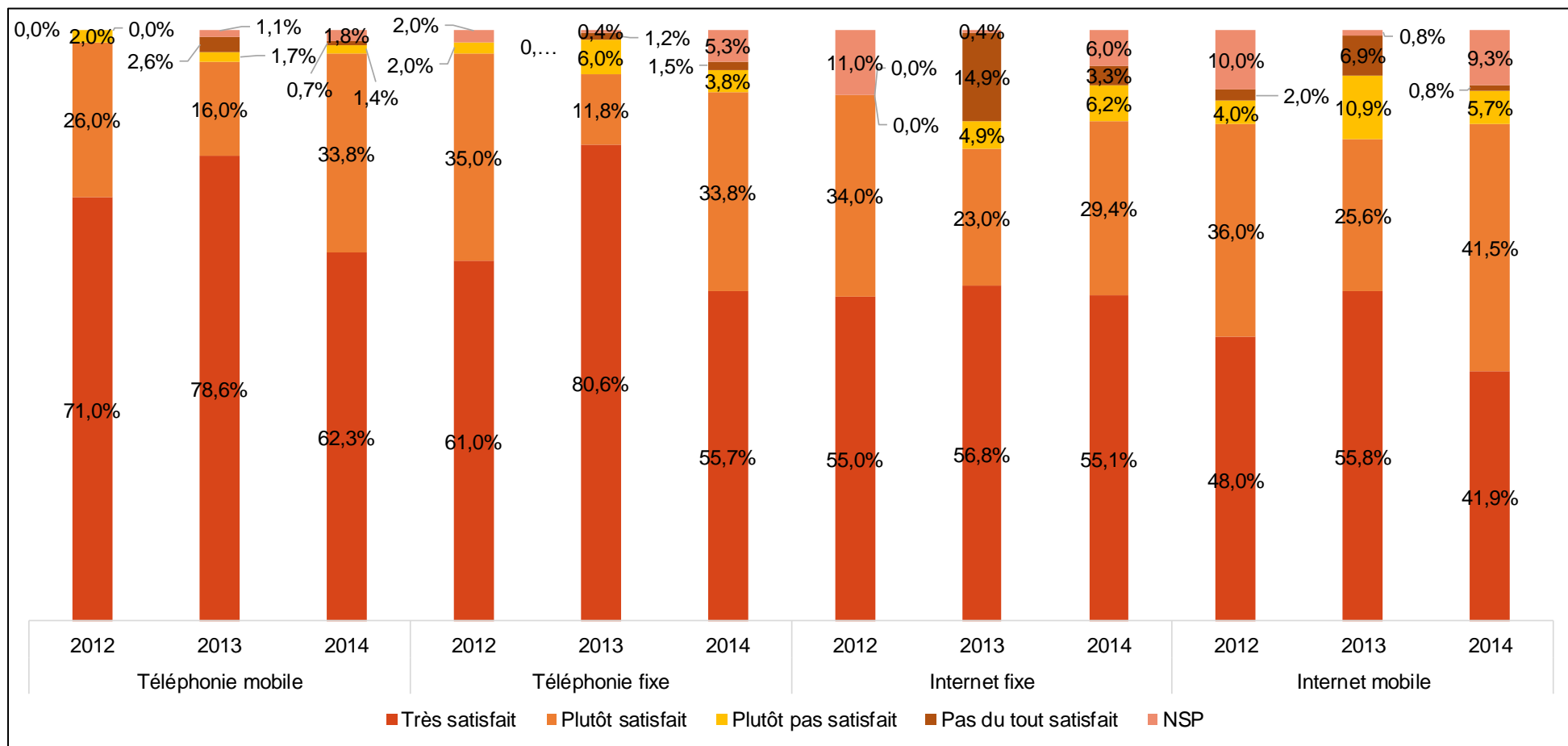


# 7 | QUALITE DE SERVICE<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Il s'agit de déclarations faites par les répondants.

La majorité des individus sont très satisfaits de leurs opérateurs, mais la part des très satisfaits en 2014 s'est réduite par rapport à 2013

**SATISFACTION DES SERVICES TIC** (opérateur le plus utilisé ; % des individus 12-65 ans en z.e. équipés)

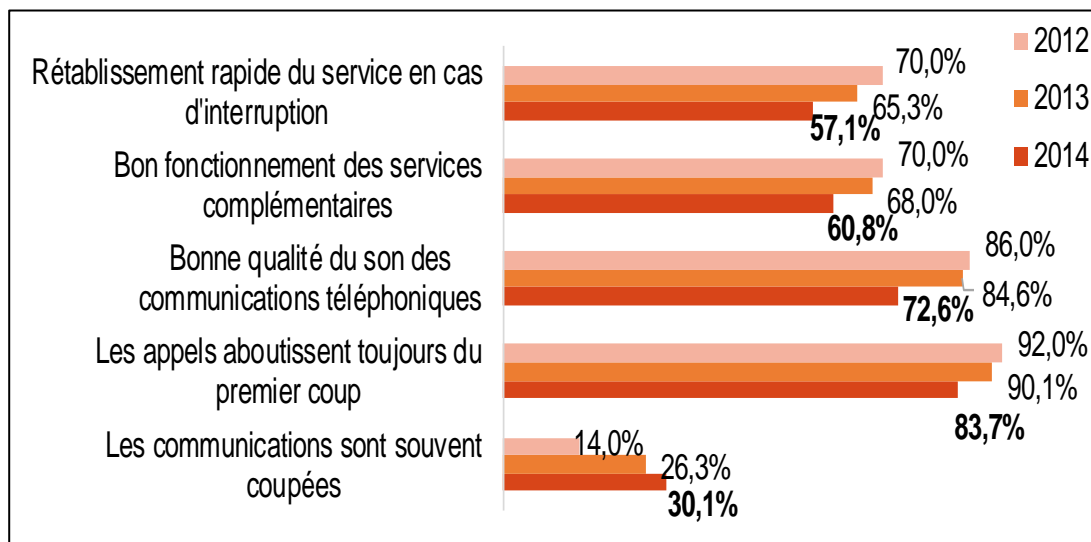


Le degré de satisfaction des individus par rapport à la qualité des communications mobiles a baissé en 2014, tout en restant positif. L'appréciation que portent les individus aux différents services mobiles s'est dégradée

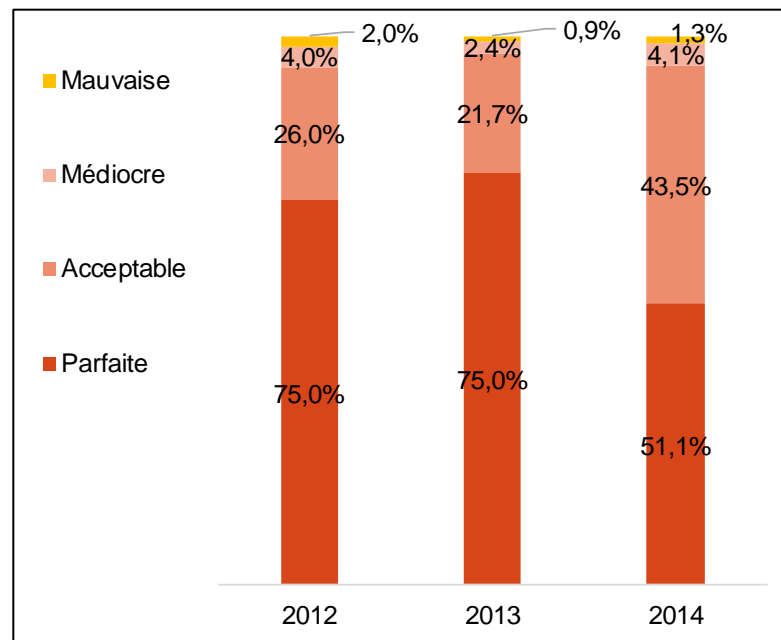
### Appréciation générale et détaillée des services mobiles

(% des individus de 12 – 65 ans en z.e. équipés en mobile)

#### APPRECIATION SERVICES MOBILES



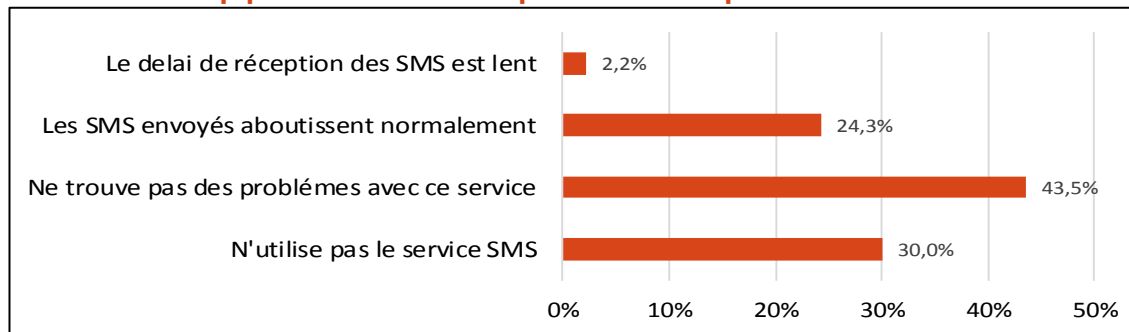
#### QUALITÉ COMMUNICATIONS MOBILES



Le service Internet ADSL affiche une meilleure appréciation : près de 80% des individus équipés déclarent que la connexion est toujours disponible. Parmi les utilisateurs d'Internet 3G, l'accès sur téléphone mobile a une appréciation supérieure que sur clé/modem

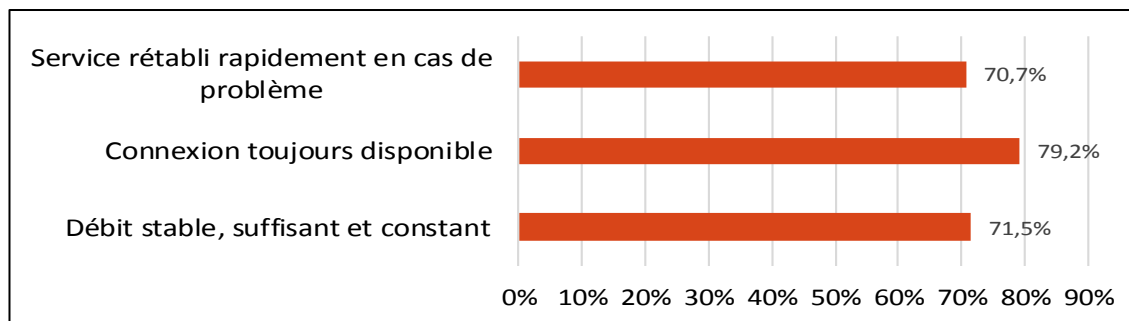
**APPRECIATION SERVICES SMS**

(% des individus de 12 – 65 ans en z.e. équipés en mobile ; 2014)



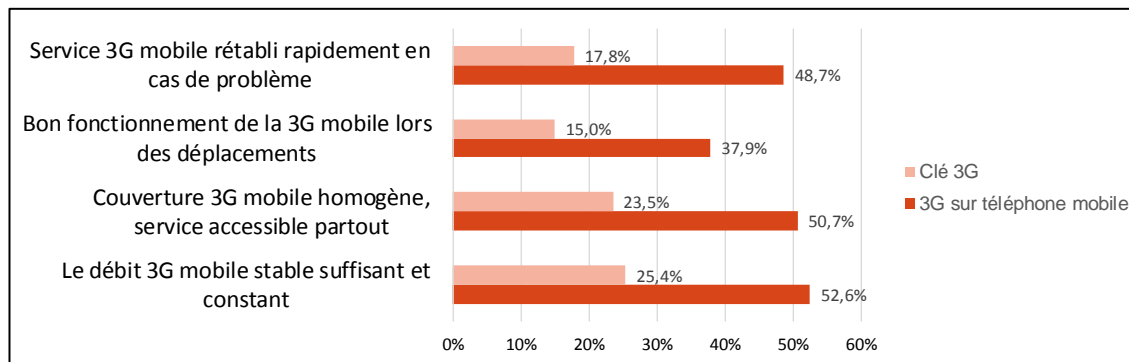
**APPRECIATION SERVICES ADSL**

(% des individus de 12 – 65 ans en z.e. équipés en internet fixe ; 2014)



**APPRECIATION SERVICES 3G**

(% des individus de 12 – 65 ans en z.e. équipés en internet 3G ; 2014)



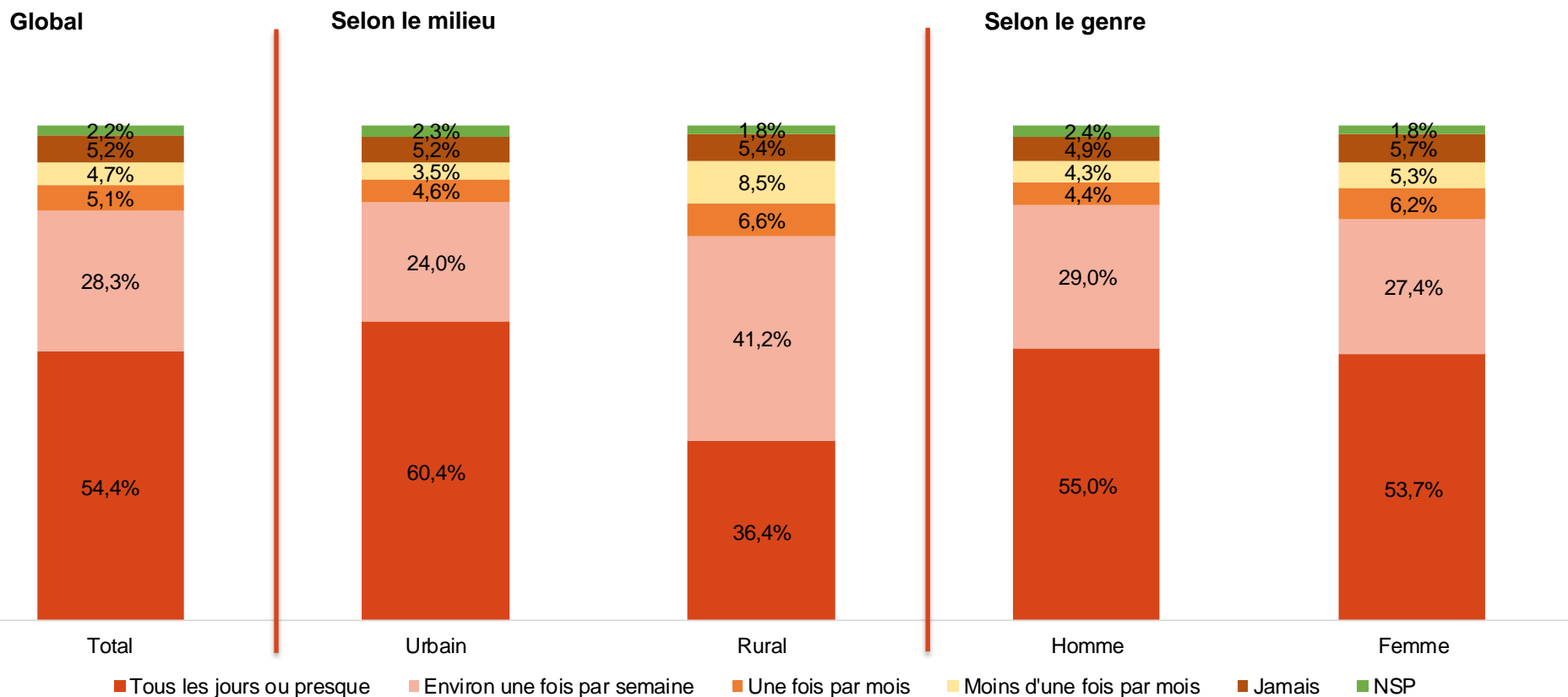
# 8 | RÉSEAUX SOCIAUX



# La fréquence d'utilisation des réseaux sociaux est supérieure en milieu urbain et chez les hommes

## FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

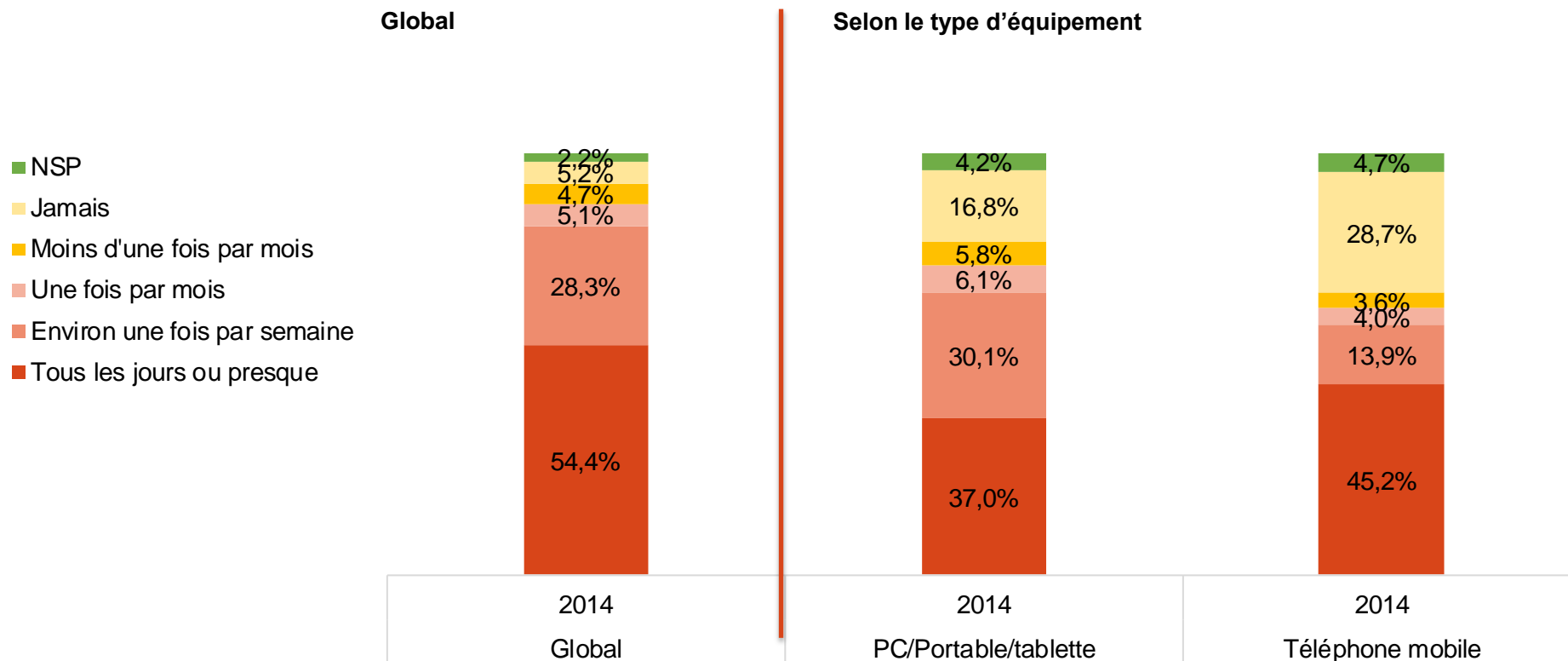
(% des internautes 5-75 ans en z. e. des 3 derniers mois ; 2014)



# Le téléphone mobile reste l'équipement le plus utilisé pour l'accès quotidien aux réseaux sociaux

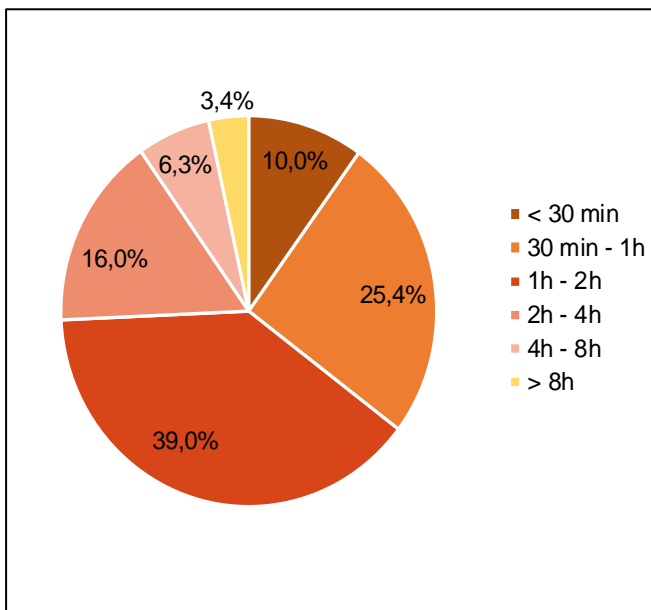
## FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

(% des internautes 5-75 ans en z. e. des 3 derniers mois)

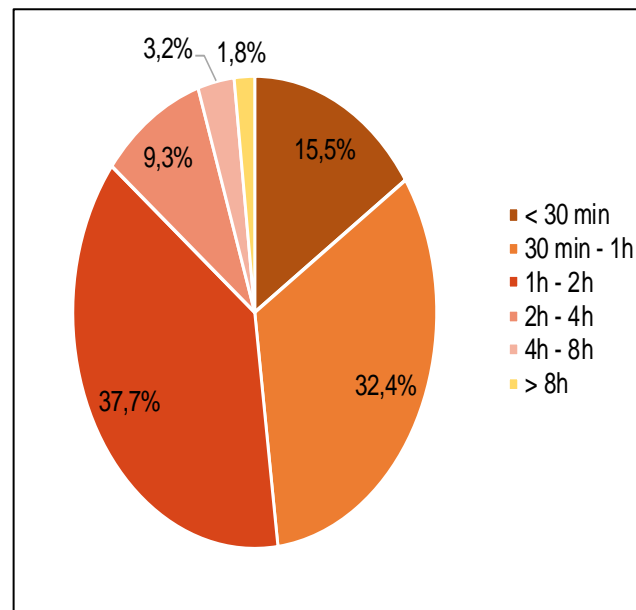


## Les deux tiers des internautes accèdent en moyenne moins de deux heures par jour aux réseaux sociaux quelque soit le dispositif d'accès utilisé

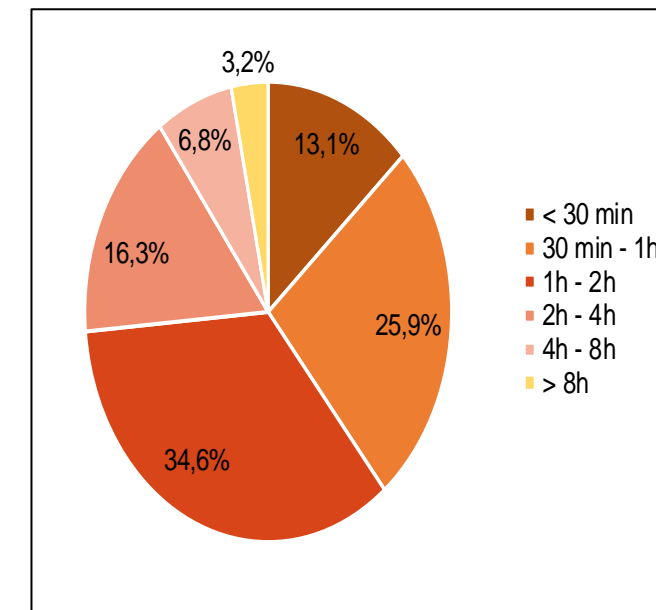
**DURÉE JOURNALIÈRE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX** (% des utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e., 2014)



**DURÉE JOURNALIÈRE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DEPUIS LE PC / PORTABLE / TABLETTE** (% des utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e., 2014)



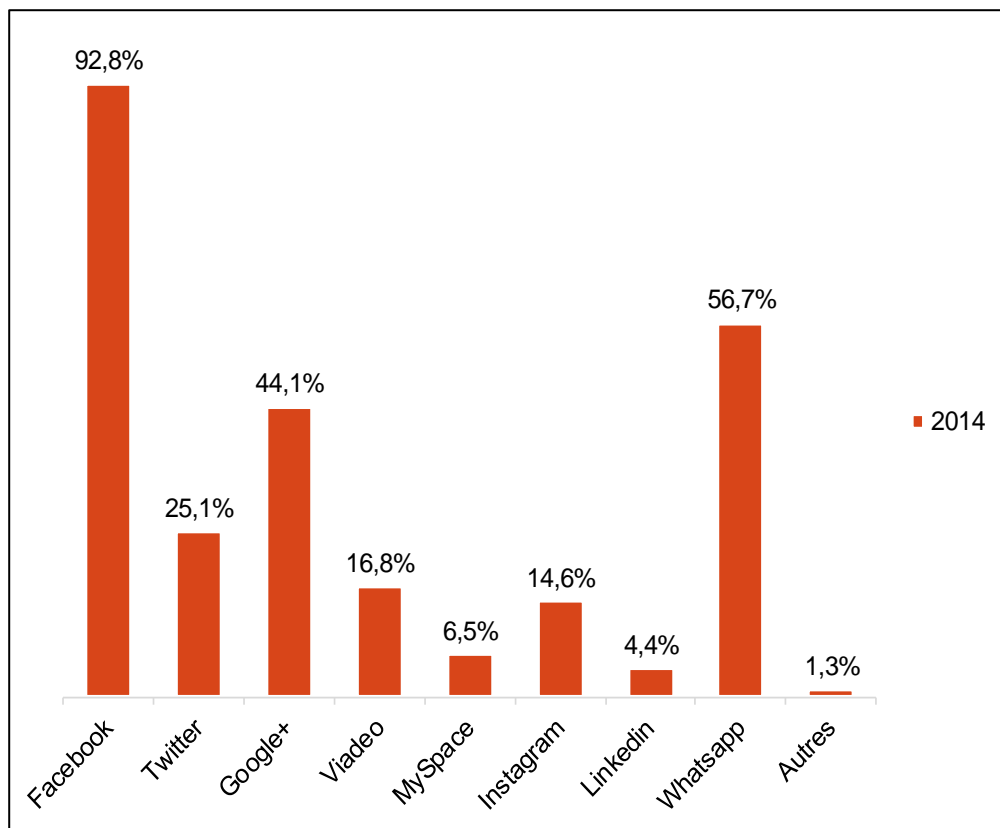
**DURÉE JOURNALIÈRE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DEPUIS LE TÉLÉPHONE MOBILE** (% des utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e., 2014)



## Le chat, la recherche d'information et le partage des photos ou des vidéos constituent les principales utilisations des réseaux sociaux

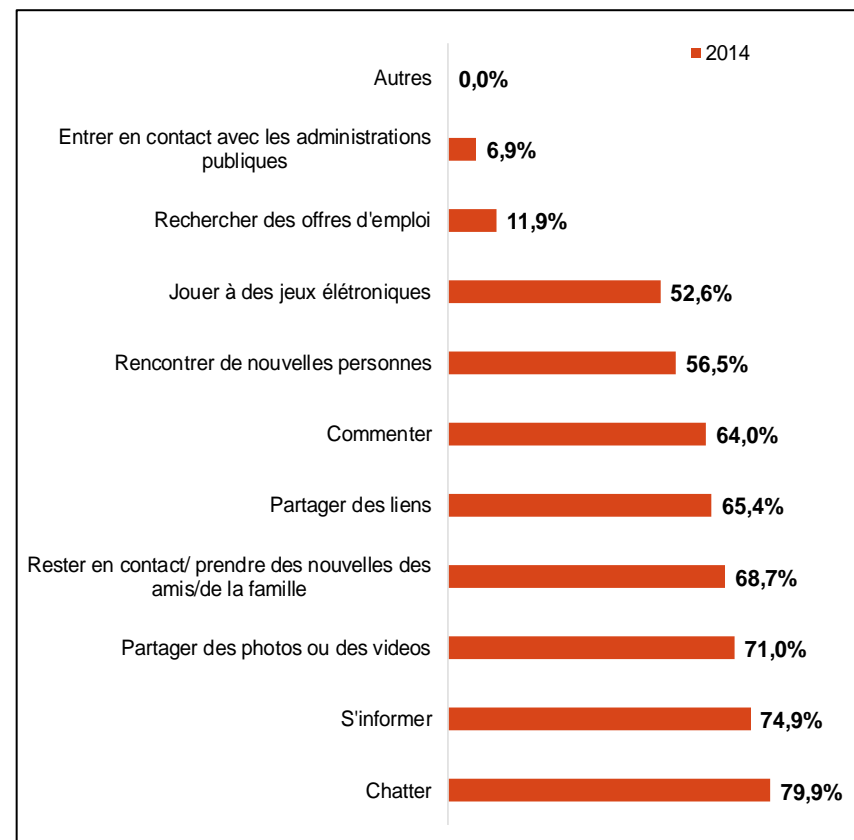
### RÉSEAUX SOCIAUX LES PLUS UTILISÉS

(% des utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e.)



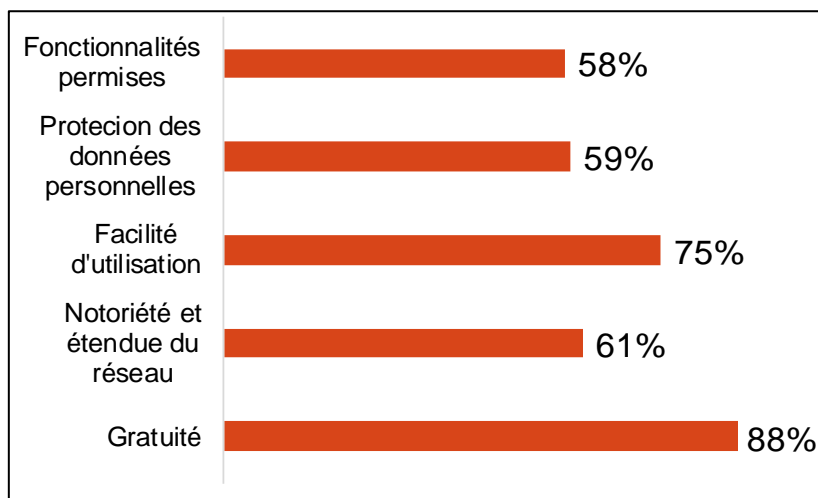
### PRINCIPALES UTILISATIONS DES RÉSEAUX SOCIAUX

(% des utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e.)



La gratuité est le principal critère de choix des réseaux sociaux, suivi par la facilité d'utilisation. La perte de temps demeure le frein le plus important à l'utilisation

### CRITÈRE DE CHOIX DES RÉSEAUX SOCIAUX (% des utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e., 2014)



### FREINS À L'UTILISATION

(% des non utilisateurs des réseaux sociaux 5-75 ans en z. e.)

