



# Enquête auprès des prestataires du service Internet

## Résultats

*8 mai 2002*

# Rappel des objectifs et de la méthodologie

## Objectifs de l'étude

- ➔ **Identifier la nature de l'activité du prestataire de services Internet ;**
- ➔ **Identifier les moyens techniques dont dispose le prestataire ;**
- ➔ **Identifier les moyens humains dont dispose le prestataire ;**
- ➔ **Identifier l'offre et l'étendue des prestations proposées par le prestataire ;**
- ➔ **Déterminer la taille et le profil du portefeuille clientèle, ainsi que l'évolution de ce dernier ;**
- ➔ **Déterminer les pratiques en matière de tarification des services;**
- ➔ **Identifier les moyens financiers mobilisés et investis par le prestataire de services ;**
- ➔ **Déterminer le chiffre d'affaires du prestataire et son évolution ;**
- ➔ **Evaluer auprès des prestataires leur satisfaction à l'égard de la qualité du service de l'opérateur et leurs attentes à l'égard de ce dernier ;**
- ➔ **Identifier les difficultés rencontrées par les prestataires de services Internet dans le cadre de leur activité, ainsi que leurs attentes, notamment à l'égard de l'ANRT.**

# Méthodologie de l'étude

## ➔ Cibles de l'étude:

- L'étude vise l'ensemble des prestataires de services Internet déclarés auprès de l'ANRT au 31 juin 2001. Cette cible peut-être subdivisée en deux groupes :
  - ✓ Les fournisseurs d'accès à Internet
  - ✓ Les cybercafés

## ➔ Taille des échantillons:

- L'étude a porté sur une population ciblée de 2019 entités
- 825 entretiens ont été réalisés auprès des prestataires de services Internet :
  - ✓ 19 fournisseurs d'accès à Internet,
  - ✓ 813 cybercafés.

(Remarque : 7 providers ont également une activité de cybercafé)

## ➔ Couverture géographique:

- L'étude a couvert l'ensemble du territoire marocain.

## ➔ Déroutement du terrain:

- L'étude a été réalisée par entretiens de face-à-face.
- La durée des entretiens : 15 à 20 minutes pour les cybercafés et près de 55 minutes pour les providers.

## ➔ Période du terrain :

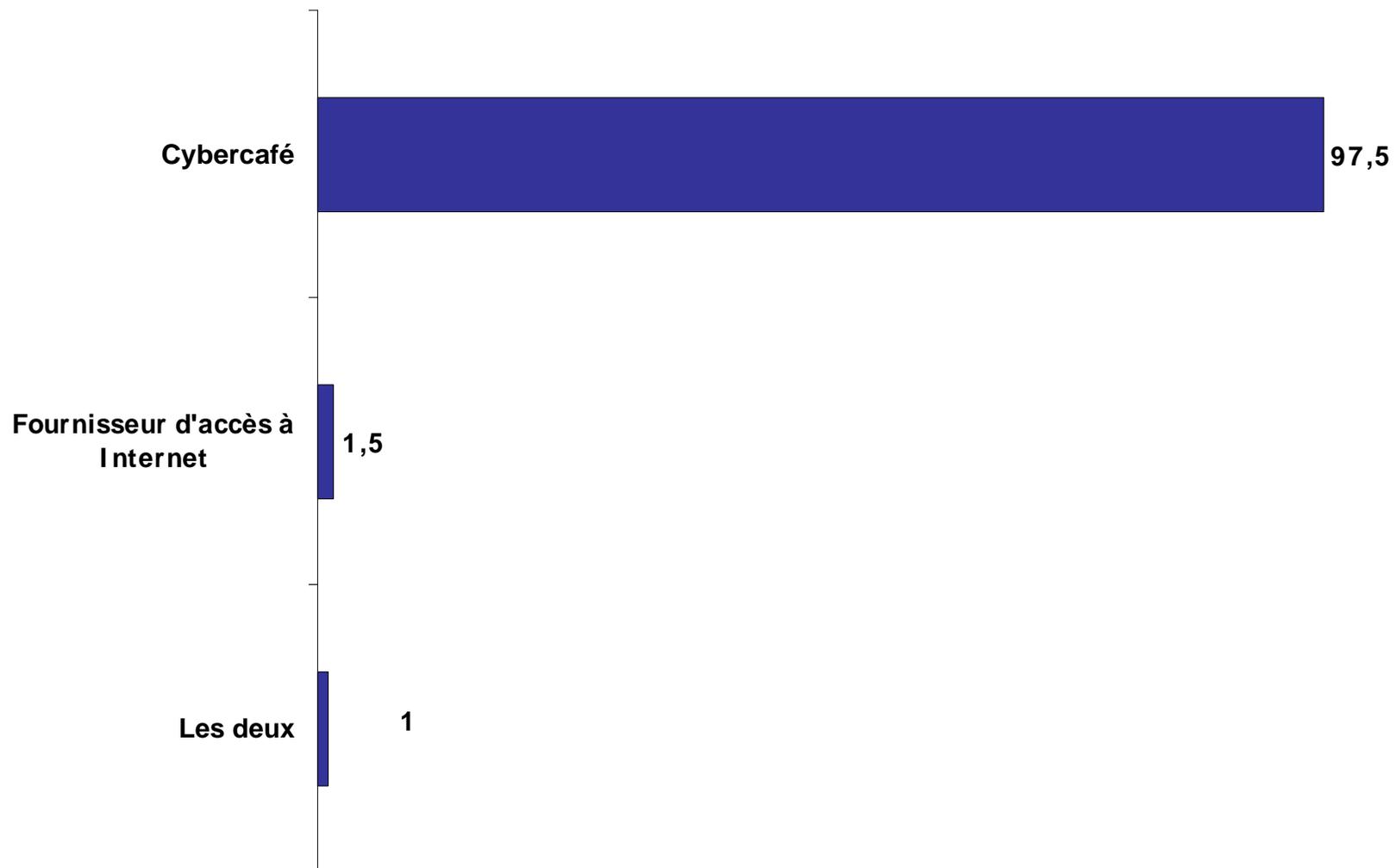
- Du 15/1 au 9/3/2002.

## Répartition de la population globale touchée

	<b>Effectifs</b>
➔ Questionnaires faits	<b>825</b>
➔ Points fermés / cessation d'activité	<b>684</b>
➔ Changement d'activité	<b>89</b>
➔ Fausses adresses / Activité sans rapport avec Internet	<b>125</b>
➔ Changements d'adresse / Adresses introuvables	<b>63</b>
➔ N'a pas démarré l'activité	<b>91</b>
➔ Annulation du projet d'ISP	<b>33</b>
➔ Injoignables	<b>78</b>
➔ Refus de participation	<b>31</b>
➔ <b>Nombre total de points traités</b>	<b>2019</b>

# Résultats de l'étude

## Nature de l'activité

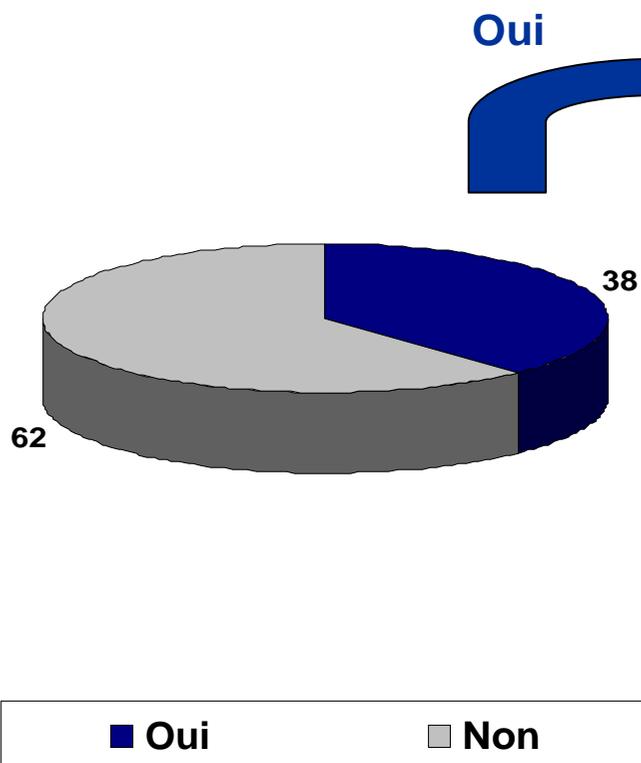


# Résultats de l'étude : Cible des cybercafés

# Les moyens techniques

# Activités complémentaires exercées

## Activité exclusivement liée à Internet

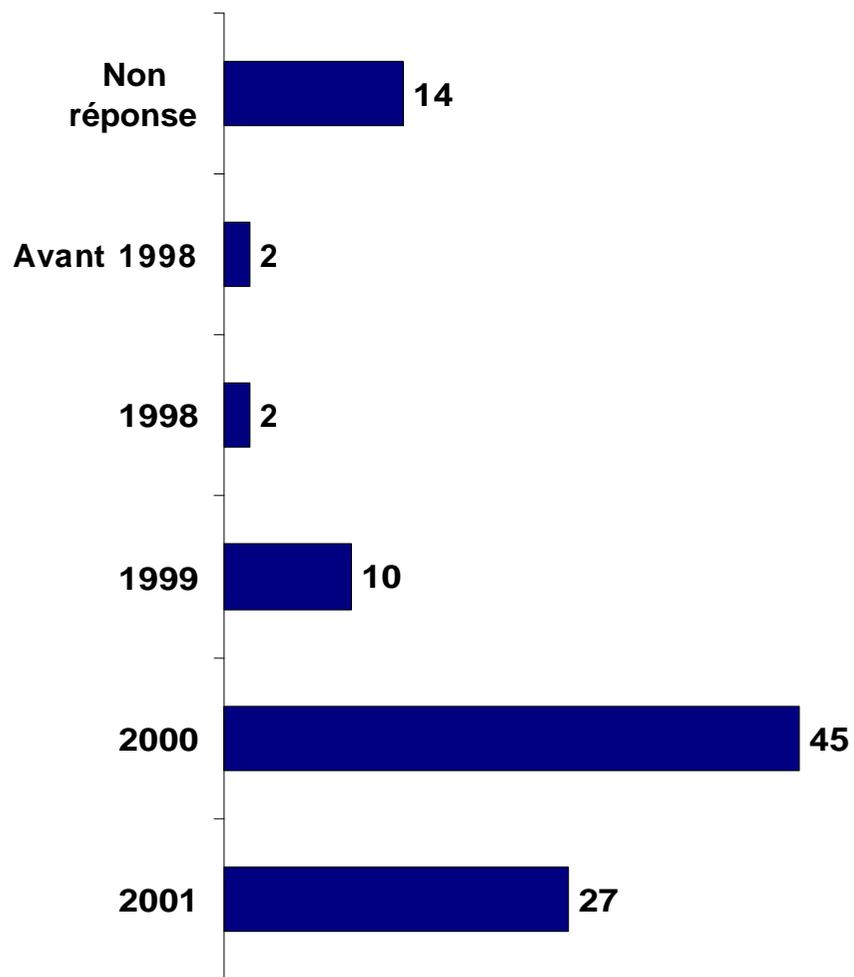


## Autres activités exercées

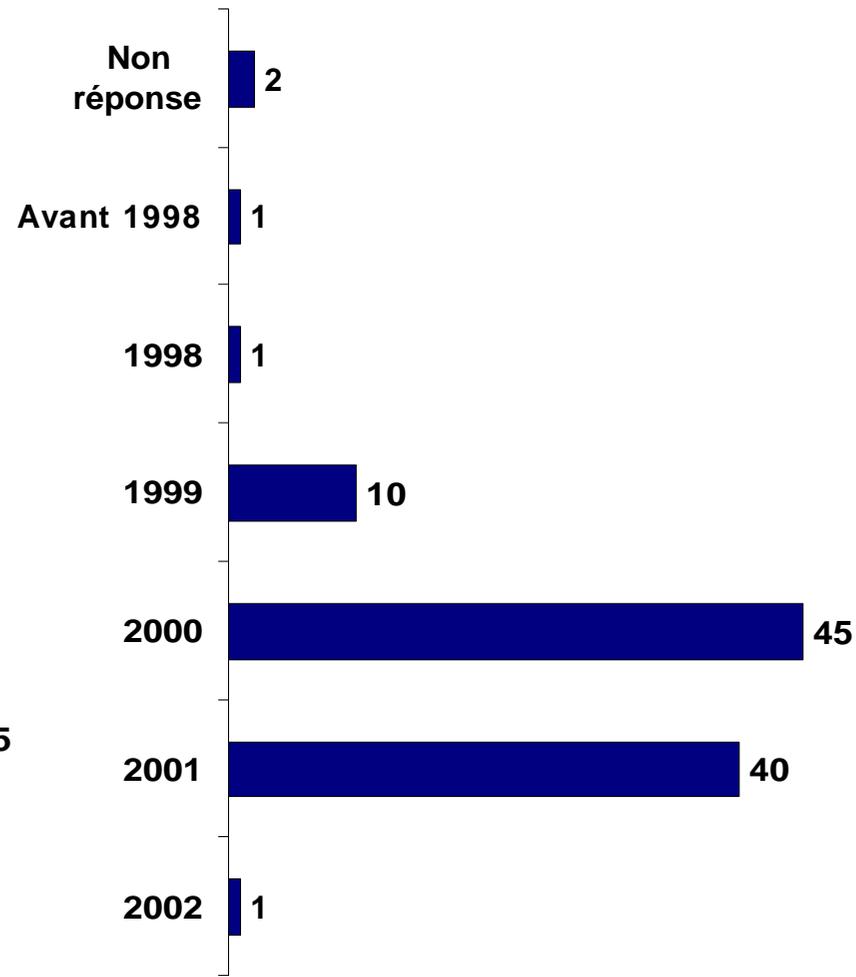


# Année de création et de mise en service de l'activité

Année de création de l'entreprise

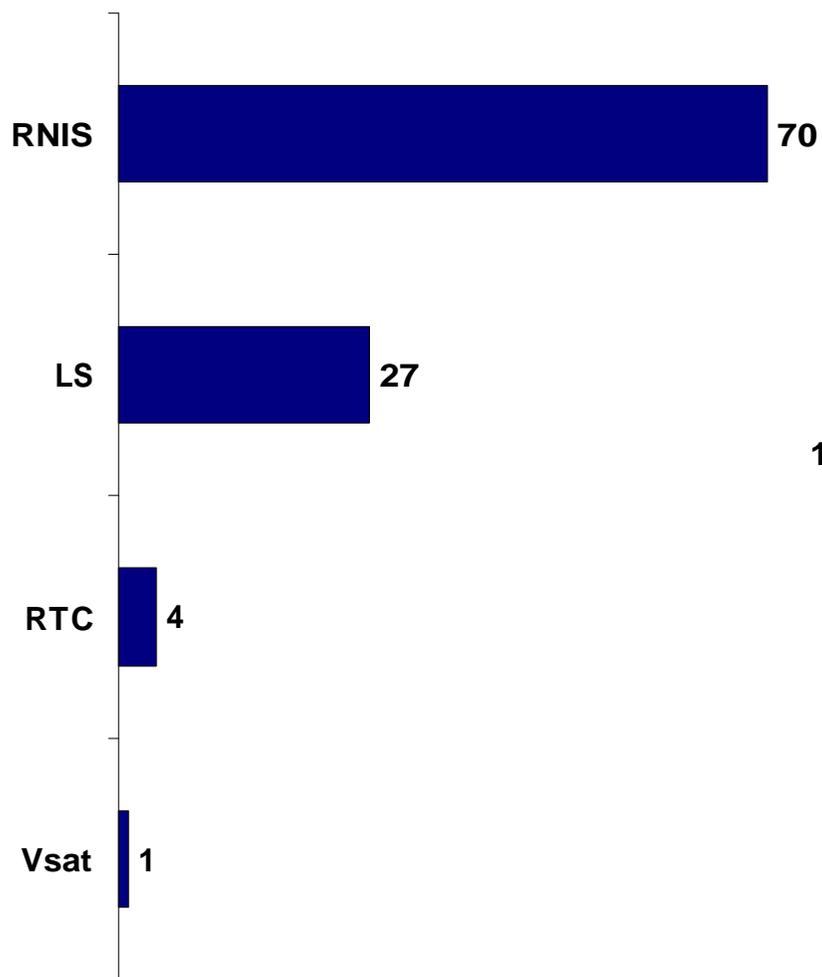


Année de mise en service de l'activité Internet

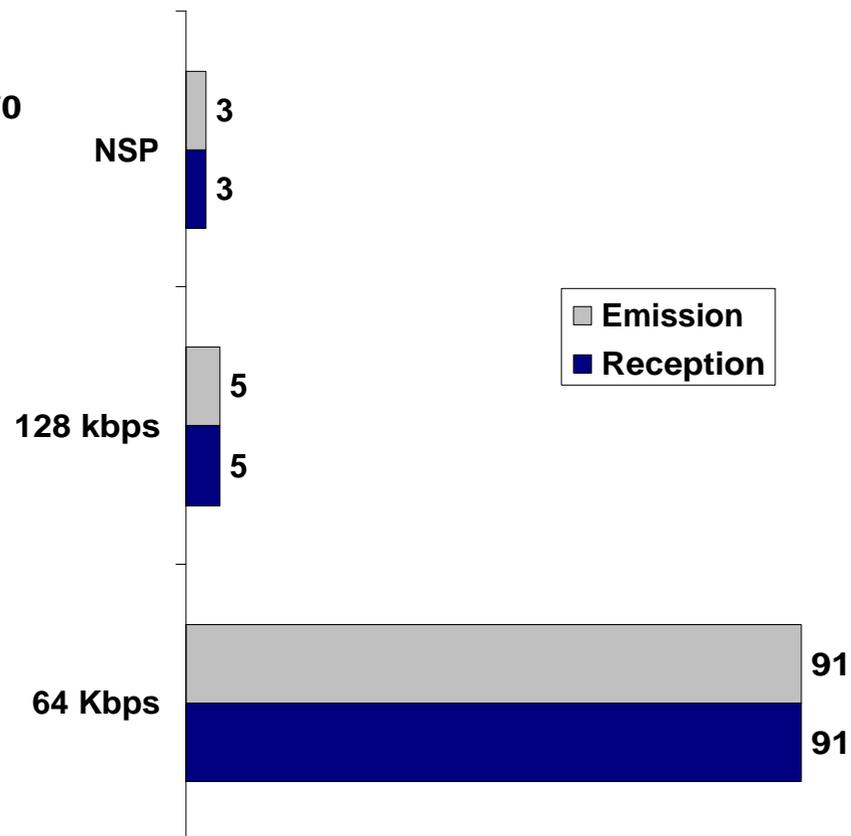


# Type d'accès à Internet

Type d'accès



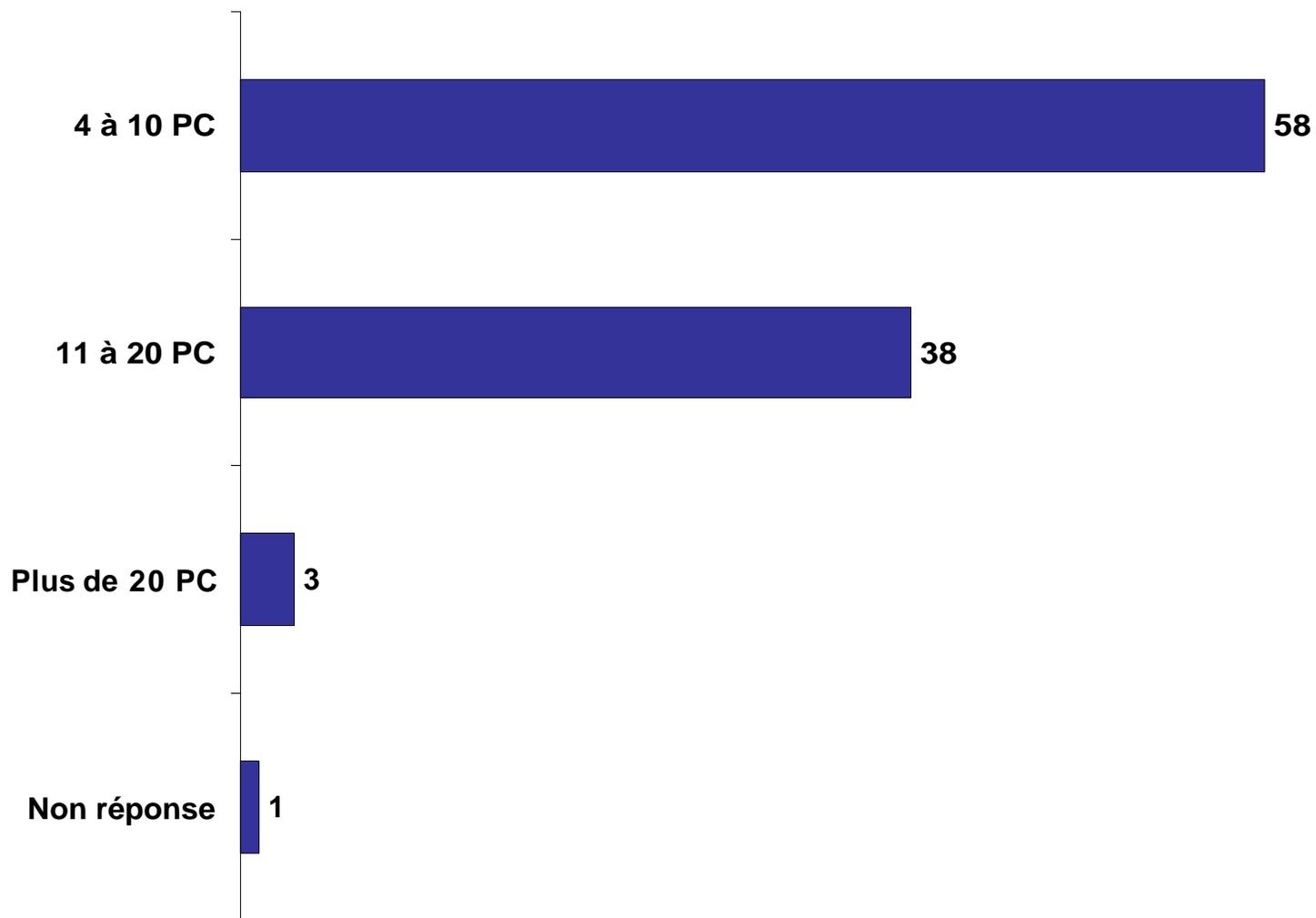
Capacité de débit de la connexion



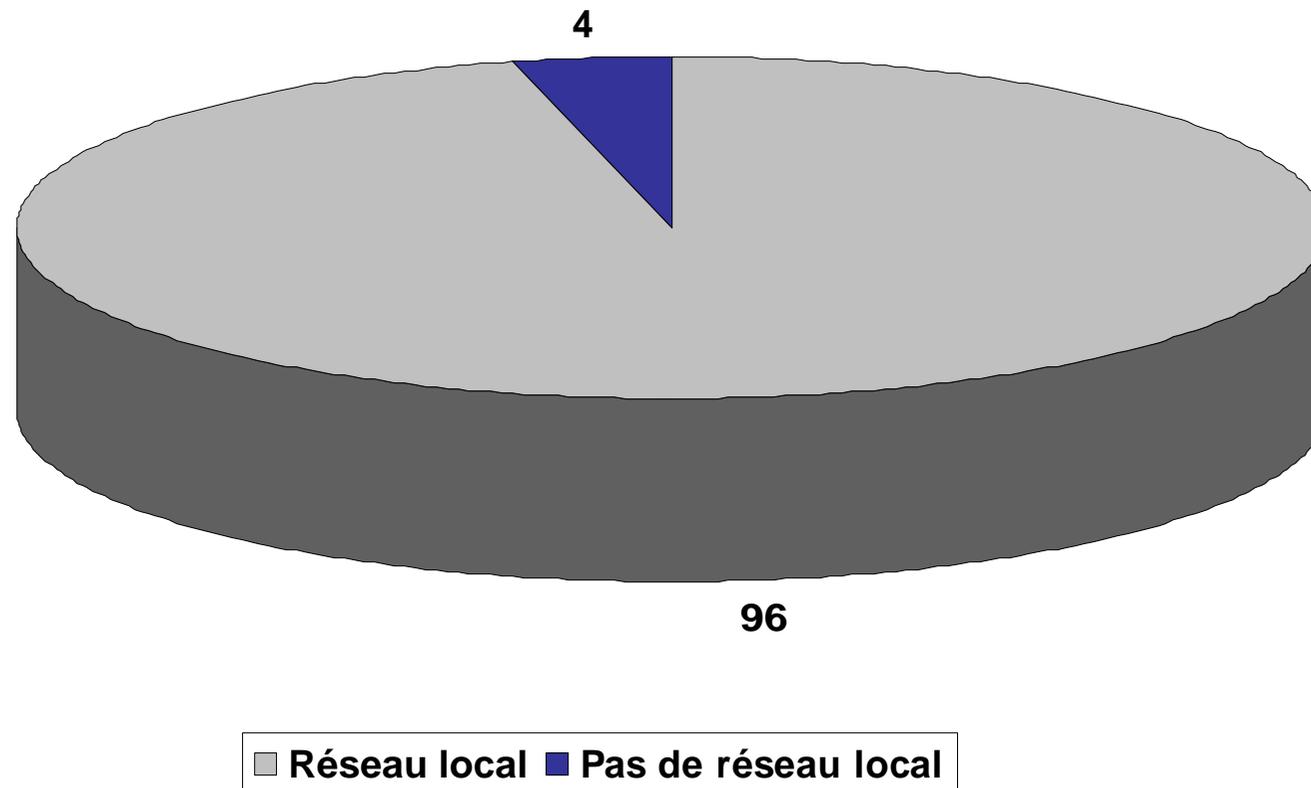
Base : cybercafés ayant un accès autre que RTC

## Taille du parc de PC

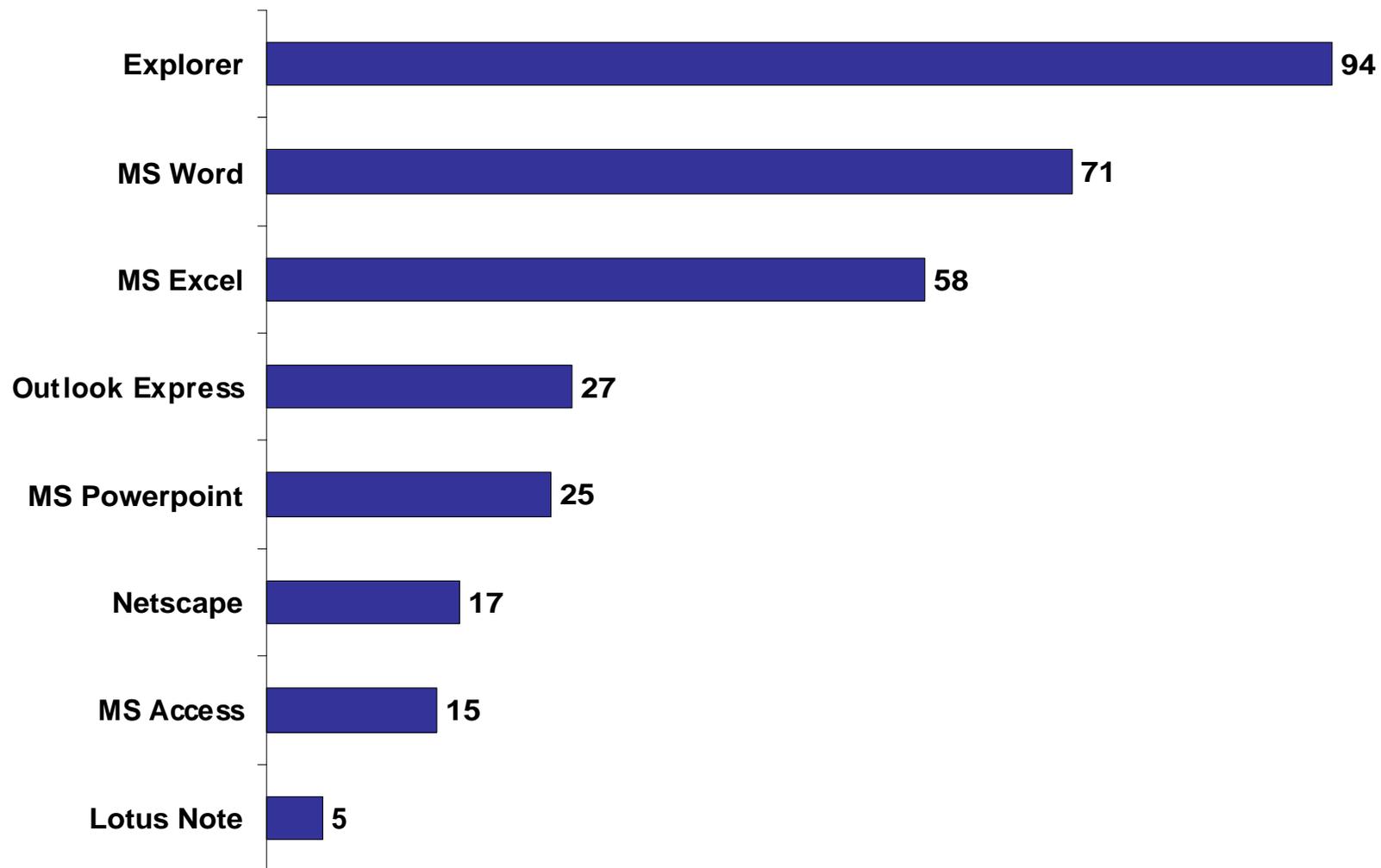
Nombre moyen d'ordinateurs : 11.2



## Connexion des PC en réseau local



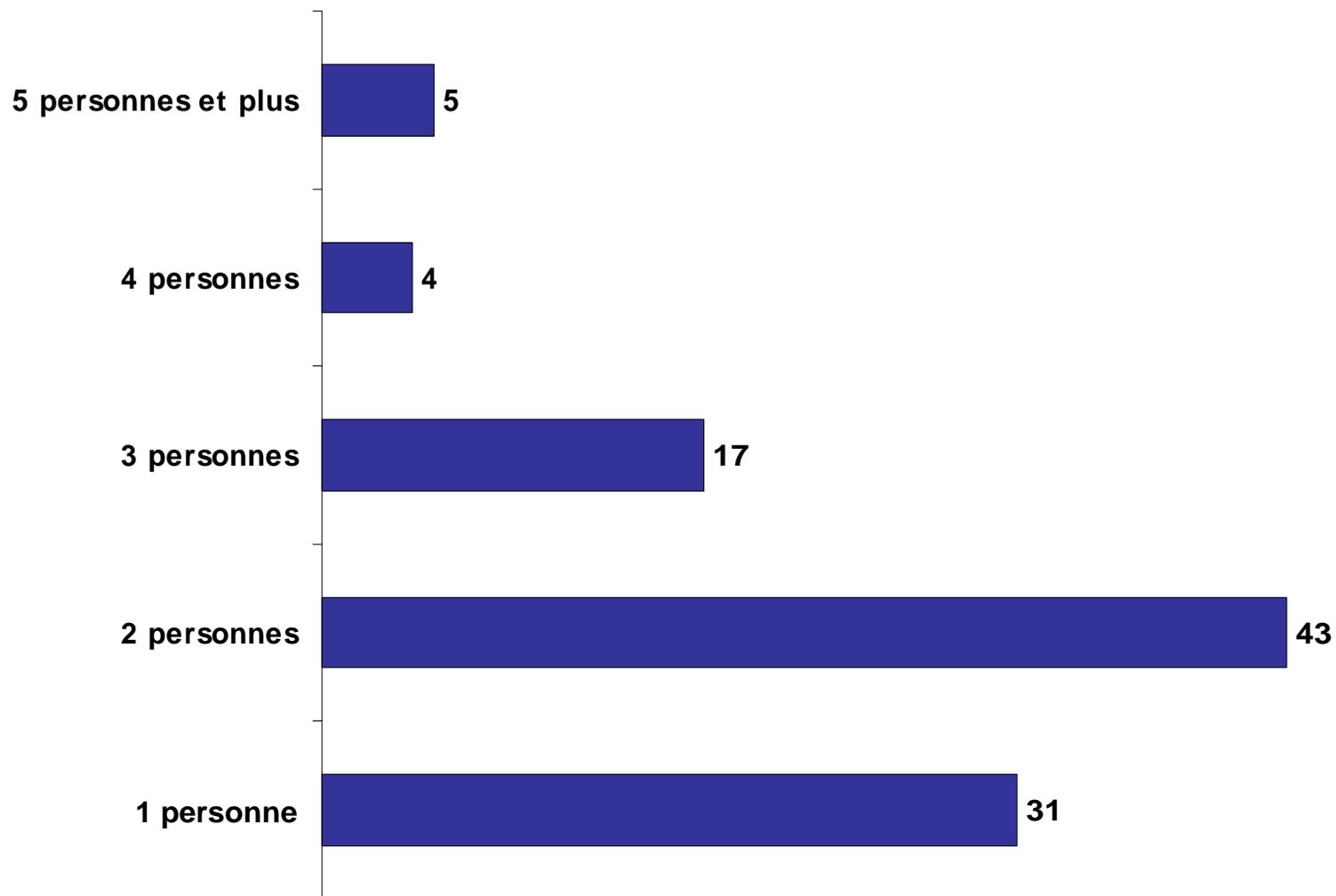
## Principaux logiciels utilisés dans les cybercafés



# Les moyens humains

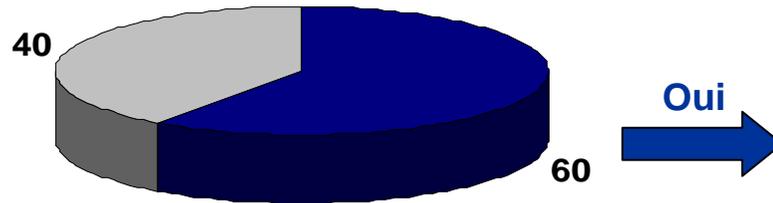
## Nombre d'employés permanents

Nombre moyen d'employés : 2.2

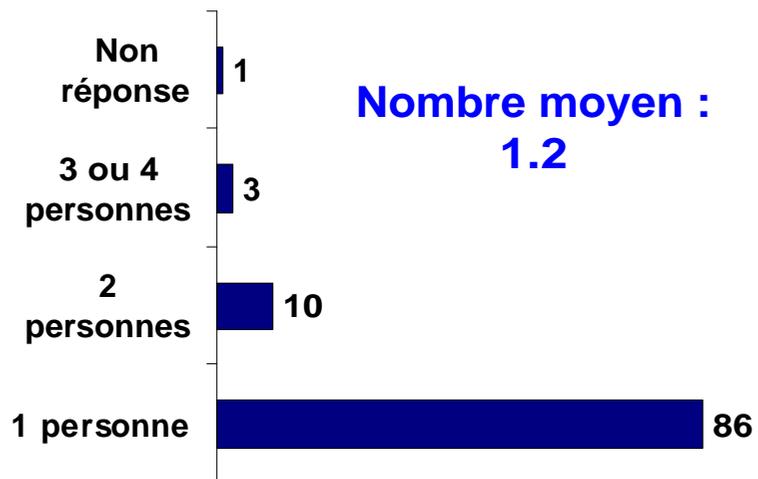


# Personnel technique du cybercafé

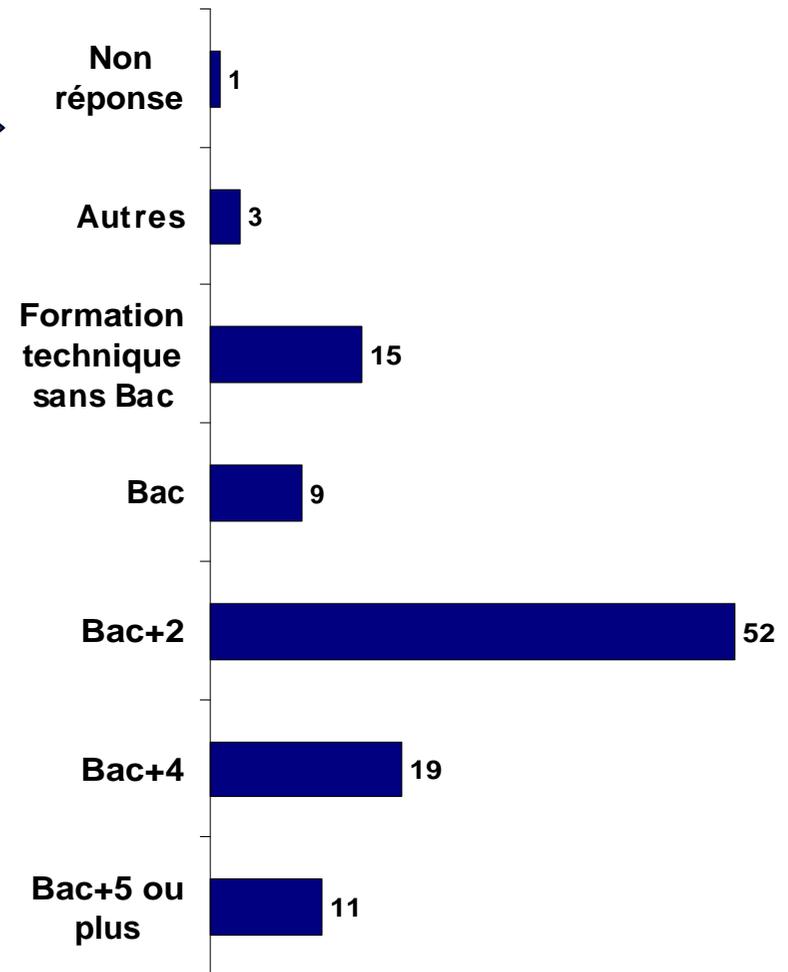
## Présence d'un technicien



## Nombre de techniciens



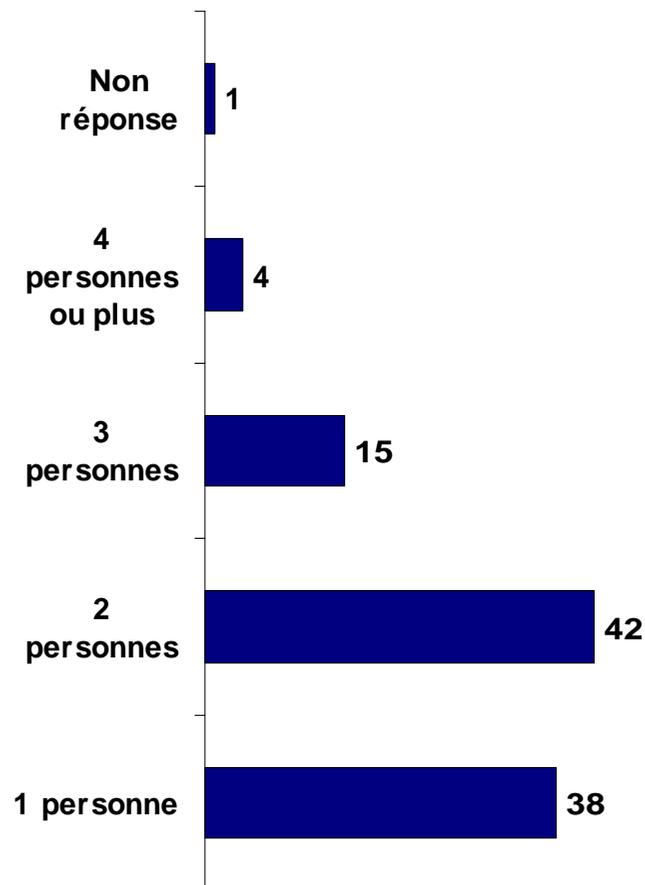
## Profil des techniciens



# Affectation du personnel du cybercafé

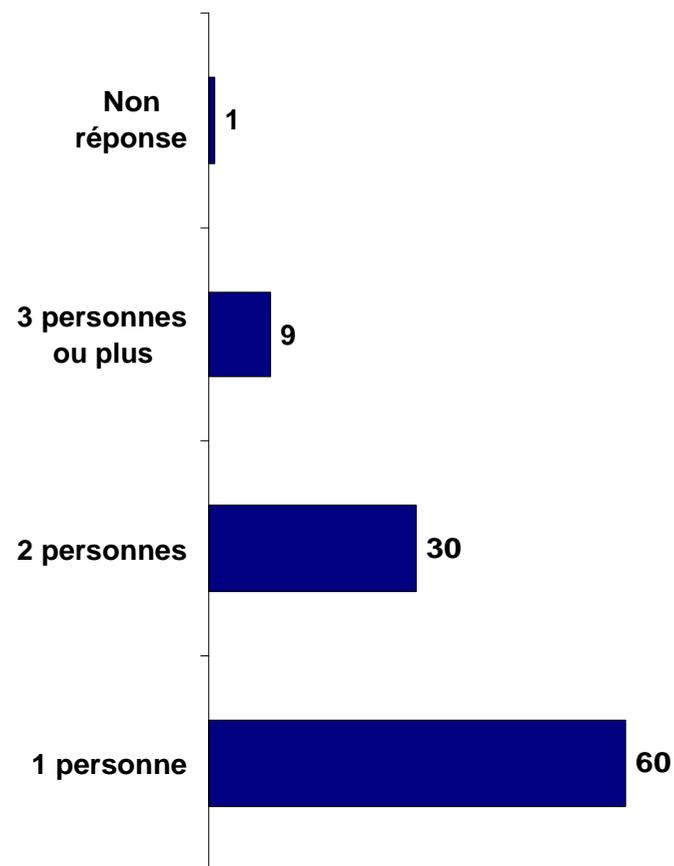
## Nombre de personnes dédiées à l'activité Cybercafé

Nombre moyen : 1.9



## Nombre de personnes s'occupant de l'assistance technique aux clients

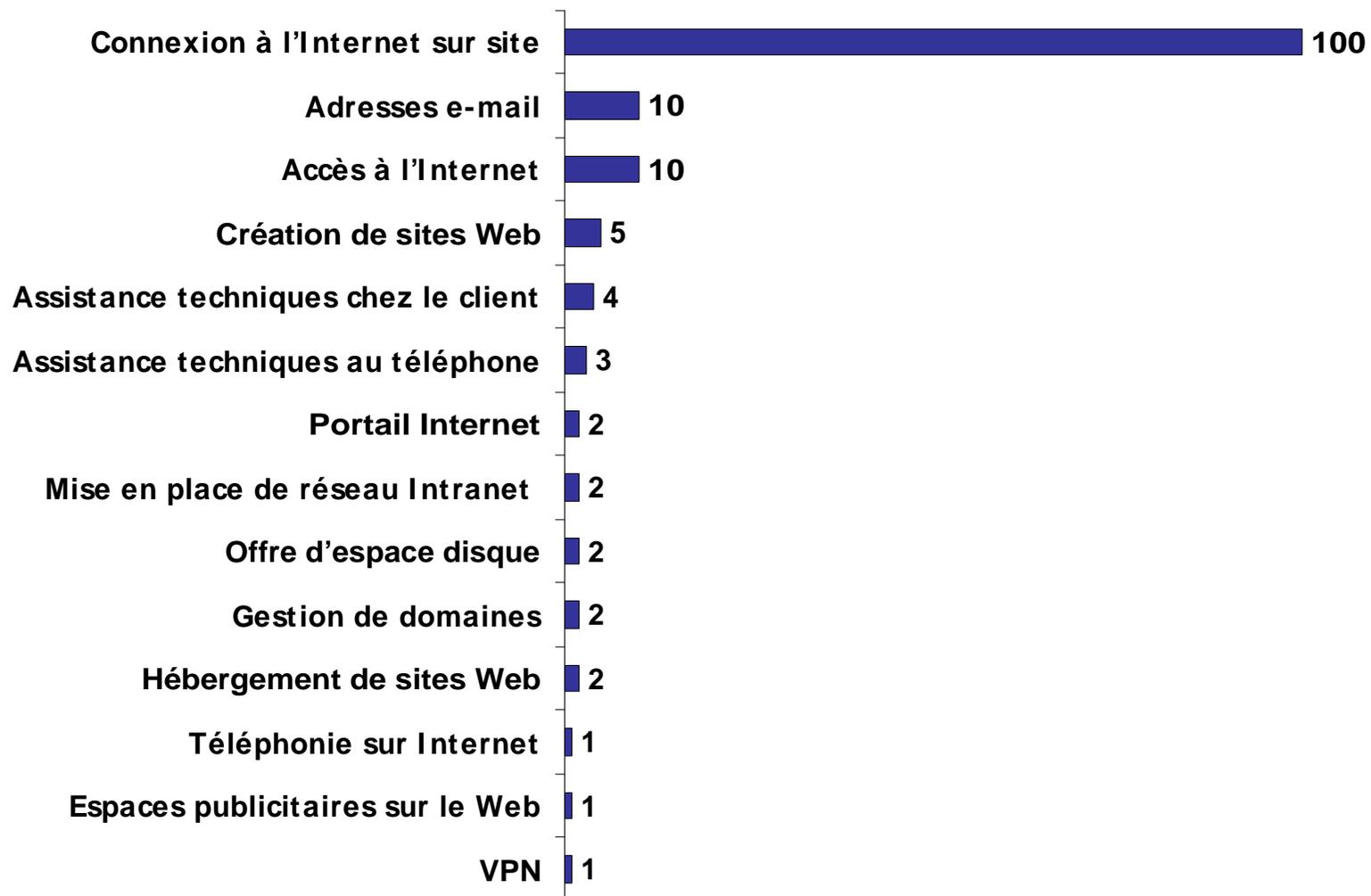
Nombre moyen : 1.5



Base : cybercafés employant un technicien

# Les services offerts

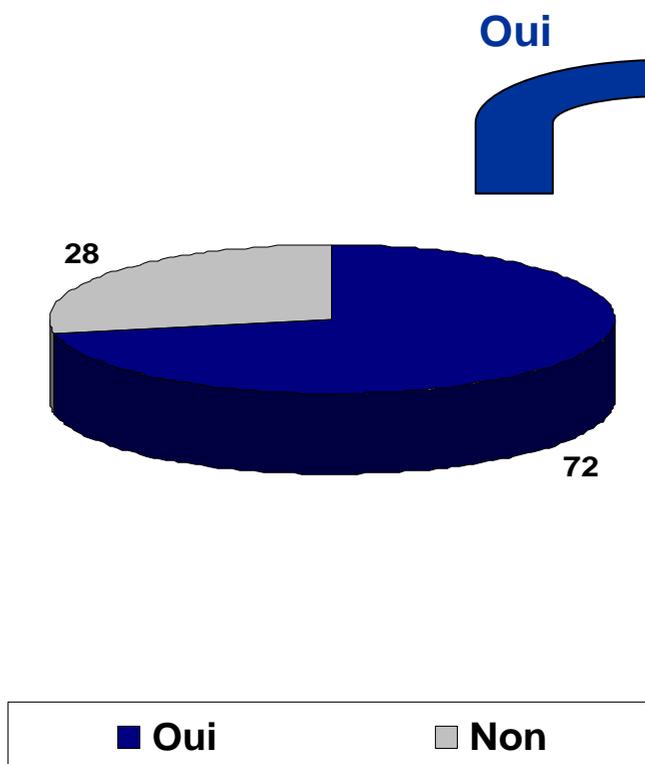
## Les services offerts par les cybercafés



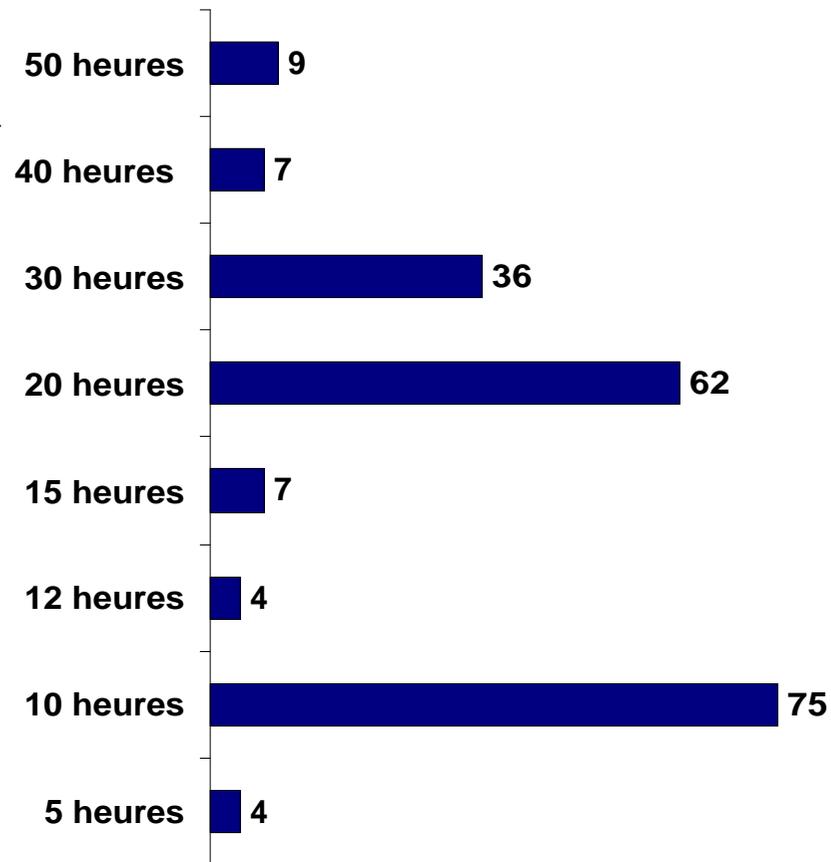
# La tarification

# Principaux forfaits horaires proposés par les cybercafés

Offre de forfaits horaires



Les forfaits proposés

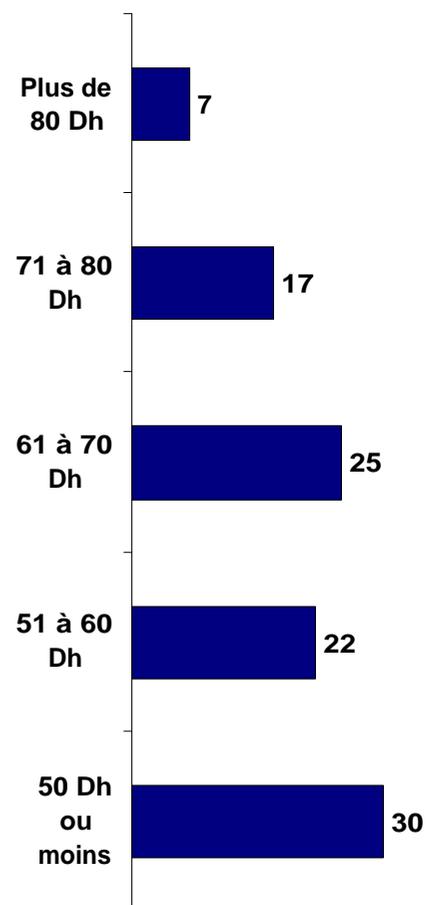


Réponses multiples possibles

# Tarifs des principaux forfaits horaires proposés par les cybercafés

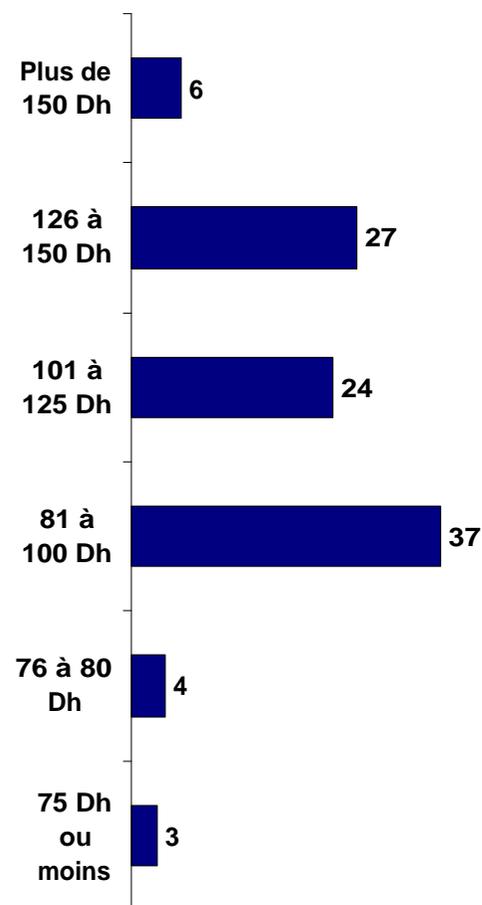
## 10 heures

Prix moyen : 63.7 DH



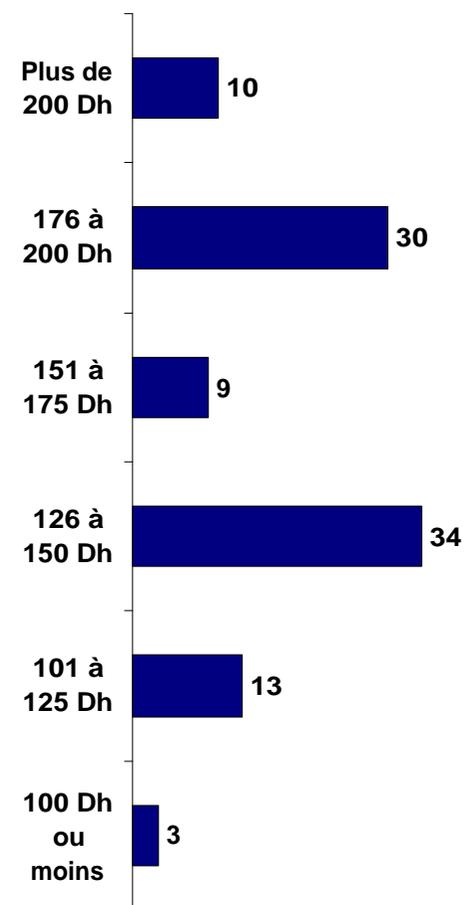
## 20 heures

Prix moyen : 118 DH



## 30 heures

Prix moyen : 164 DH

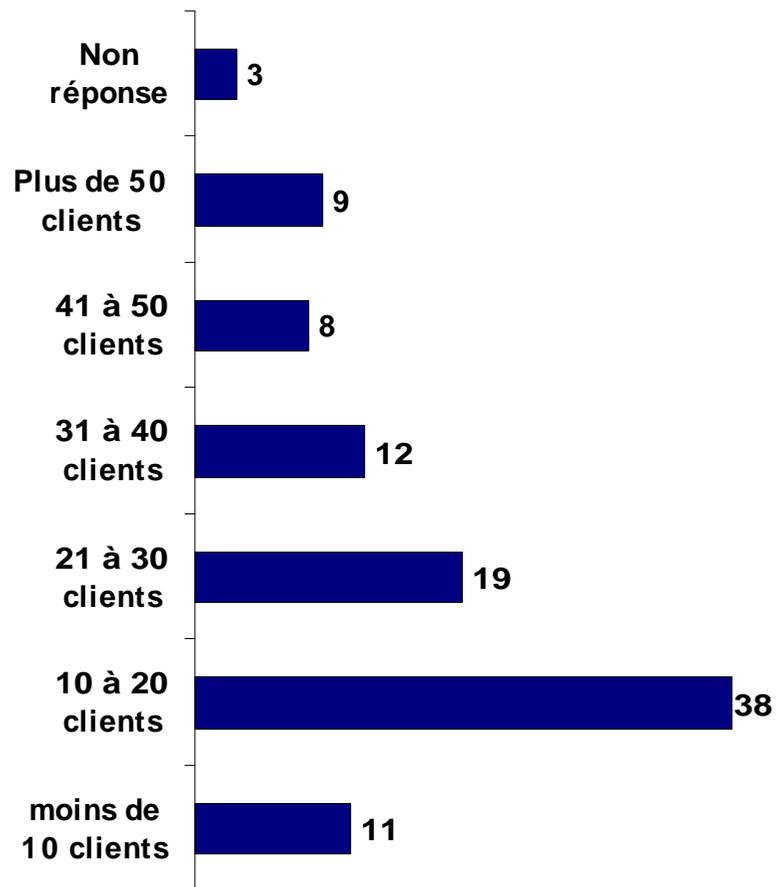


# La clientèle

# Nombre de clients du cybercafé

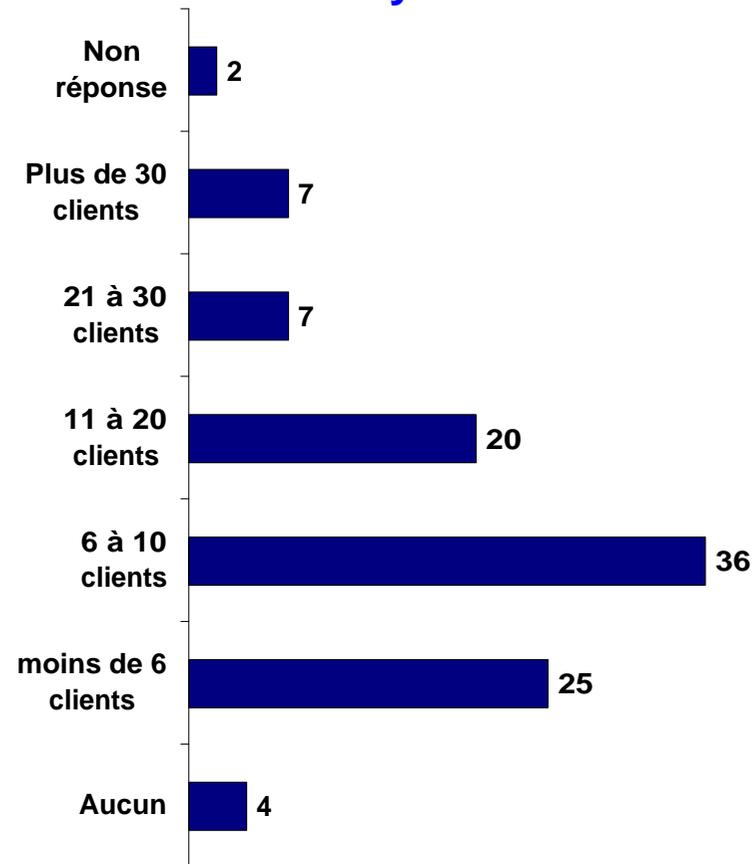
## Nombre de clients par jour

**Nombre moyen : 30.2**



## Nombre de clients réguliers

**Nombre moyen : 76.2**

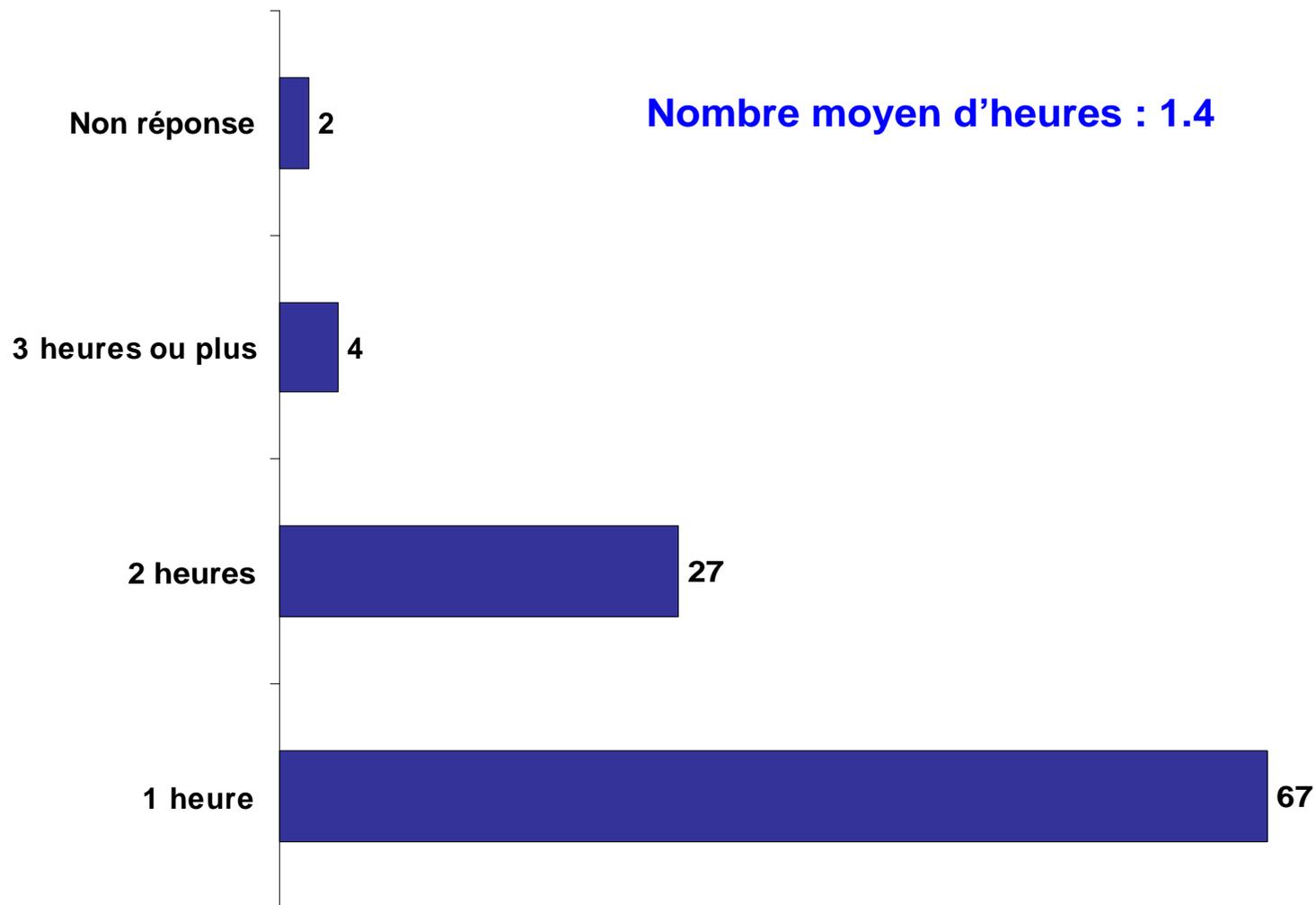


## Principales utilisations de l'Internet par la clientèle du cybercafé

85% des répondants affirment que le "Chat" arrive au premier rang des utilisations de l'Internet par les clients des cybercafés

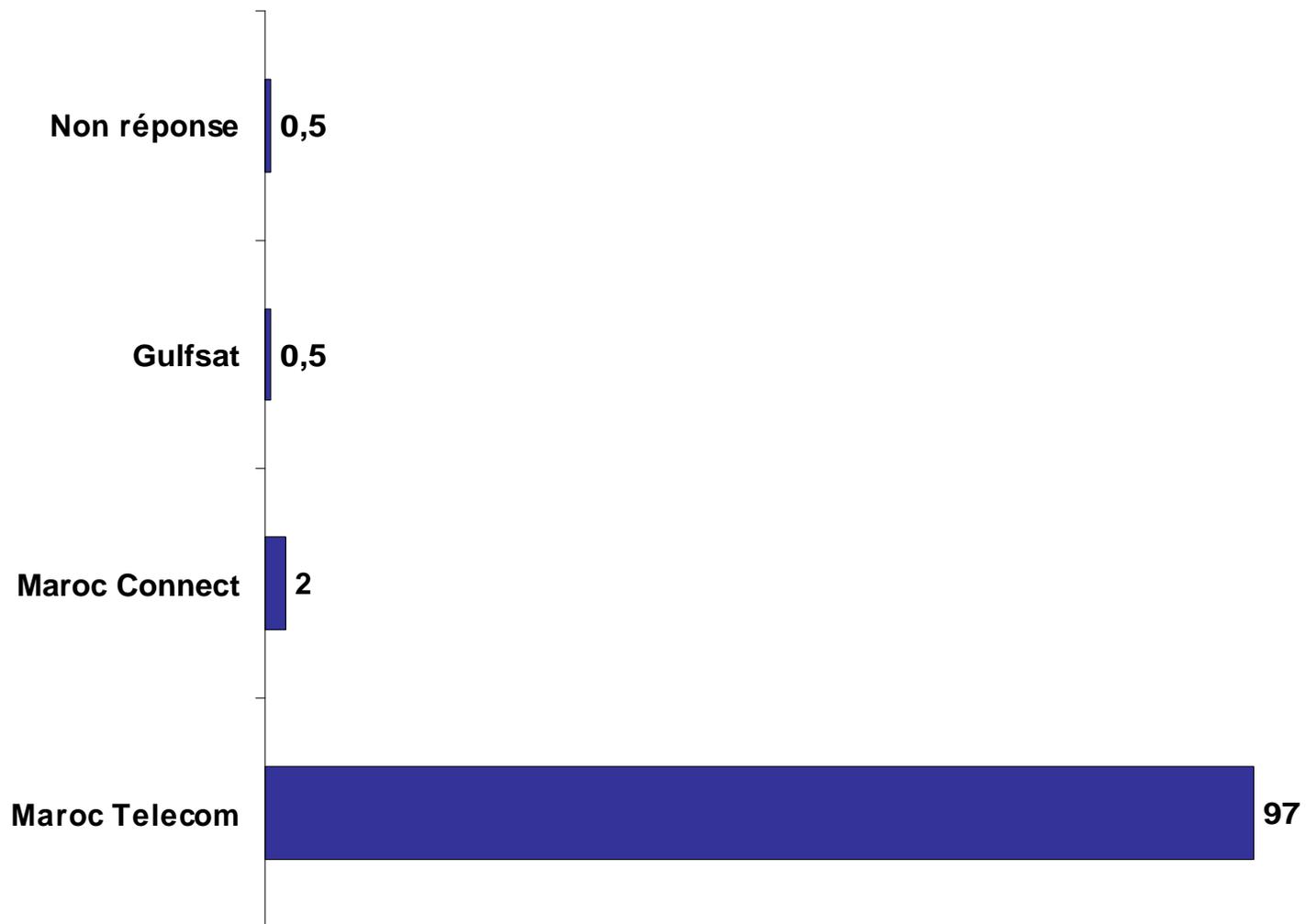
	1er rang	2ème rang	3ème rang	4ème rang
Chat	85%	9%	3%	1%
E-mail	6%	60%	22%	9%
Navigation	3%	15%	50%	28%
Recherche sur le Web	4%	13%	22%	57%

## Nombre moyen d'heures de connexion par client et par occasion

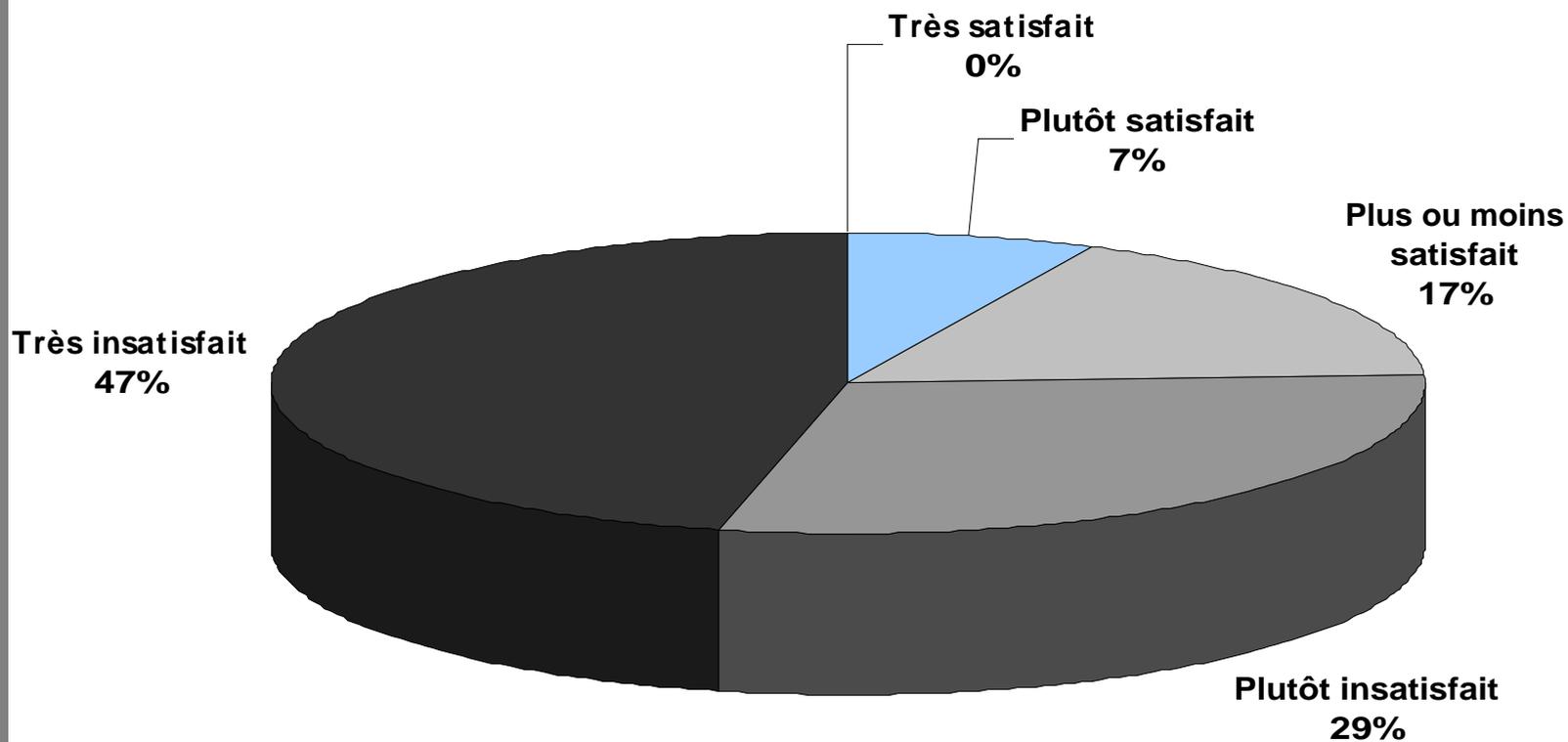


# La satisfaction à l'égard de l'opérateur

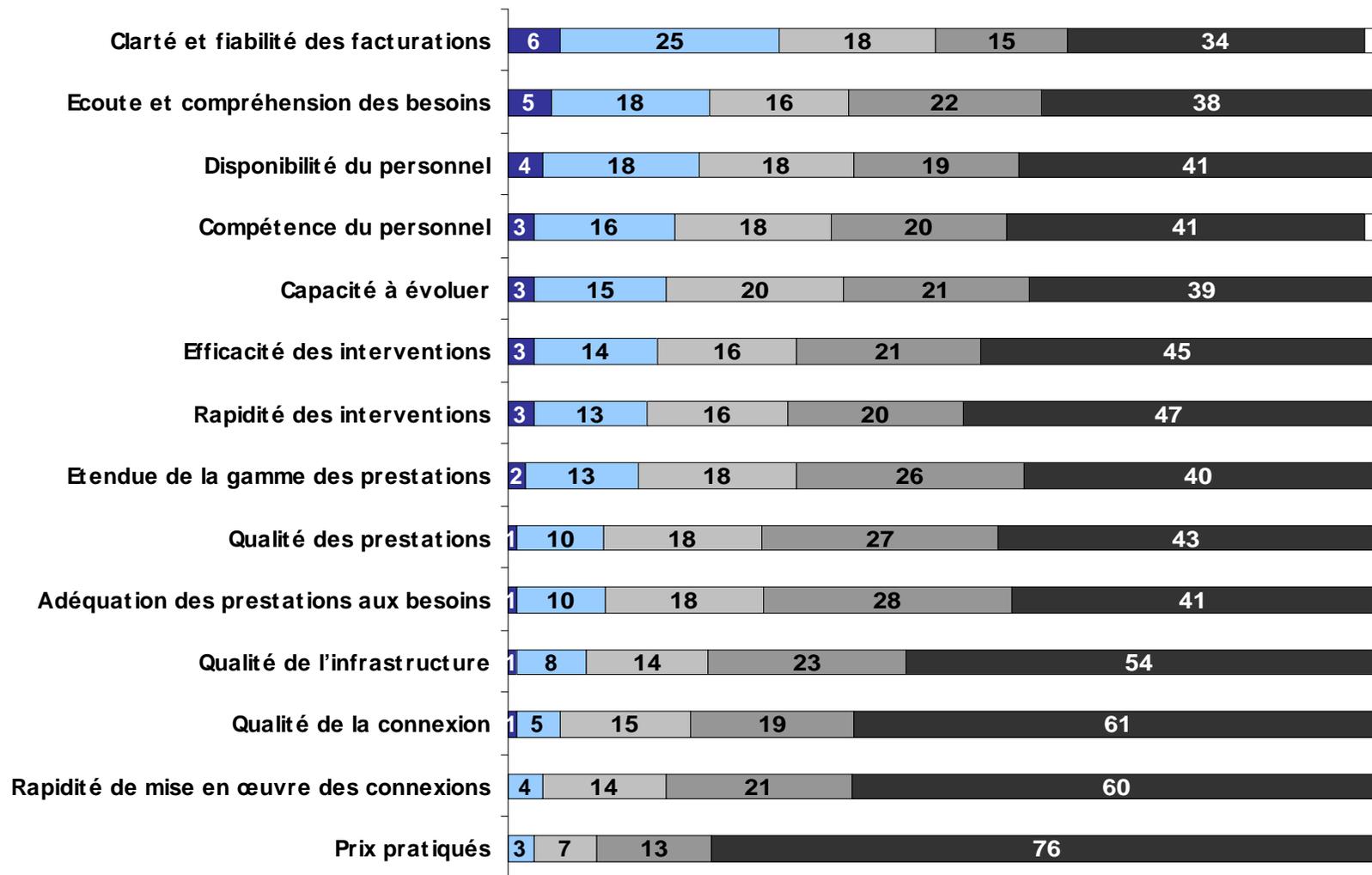
## Identité de l'opérateur fournisseur d'accès



# Satisfaction globale à l'égard de l'opérateur fournisseur d'accès



# Satisfaction détaillée à l'égard de l'opérateur fournisseur d'accès



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ +/- satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait □ Non réponse

# Les attentes de l'opérateur

## Les difficultés rencontrées dans le cadre de l'activité

	<u>Pourcentage</u>
➔ Connexion lente	62%
➔ Problèmes de réseau	50%
➔ Coût de la ligne élevé	35%
➔ Services proposés pas intéressants	8%
➔ Faible débit	7%
➔ Prix élevés	6%
➔ Faible fréquentation	6%
➔ Pas de service à la clientèle	6%
➔ Pannes d'ordinateurs	6%
➔ Incompétence du personnel de l'opérateur	4%
➔ Virus informatique	4%
➔ Forte concurrence	3%

Réponses spontanées / Réponses multiples possibles

## Les attentes à l'égard de Maroc Telecom

	<u>Pourcentage</u>
➔ Baisser le prix	65%
➔ Améliorer la qualité de la connexion	31%
➔ Connexion plus rapide / débit plus important	33%
➔ Meilleur service après vente	22%
➔ Proposer un offre VSat	15%
➔ Avoir un personnel plus compétent	8%
➔ Être plus à l'écoute	5%
➔ Organiser la profession	5%
➔ Proposer des offres forfaitaires spéciales	4%
➔ Avoir des factures fiables et claires	3%

Réponses spontanées / Réponses multiples possibles

## Les attentes à l'égard de l'ANRT

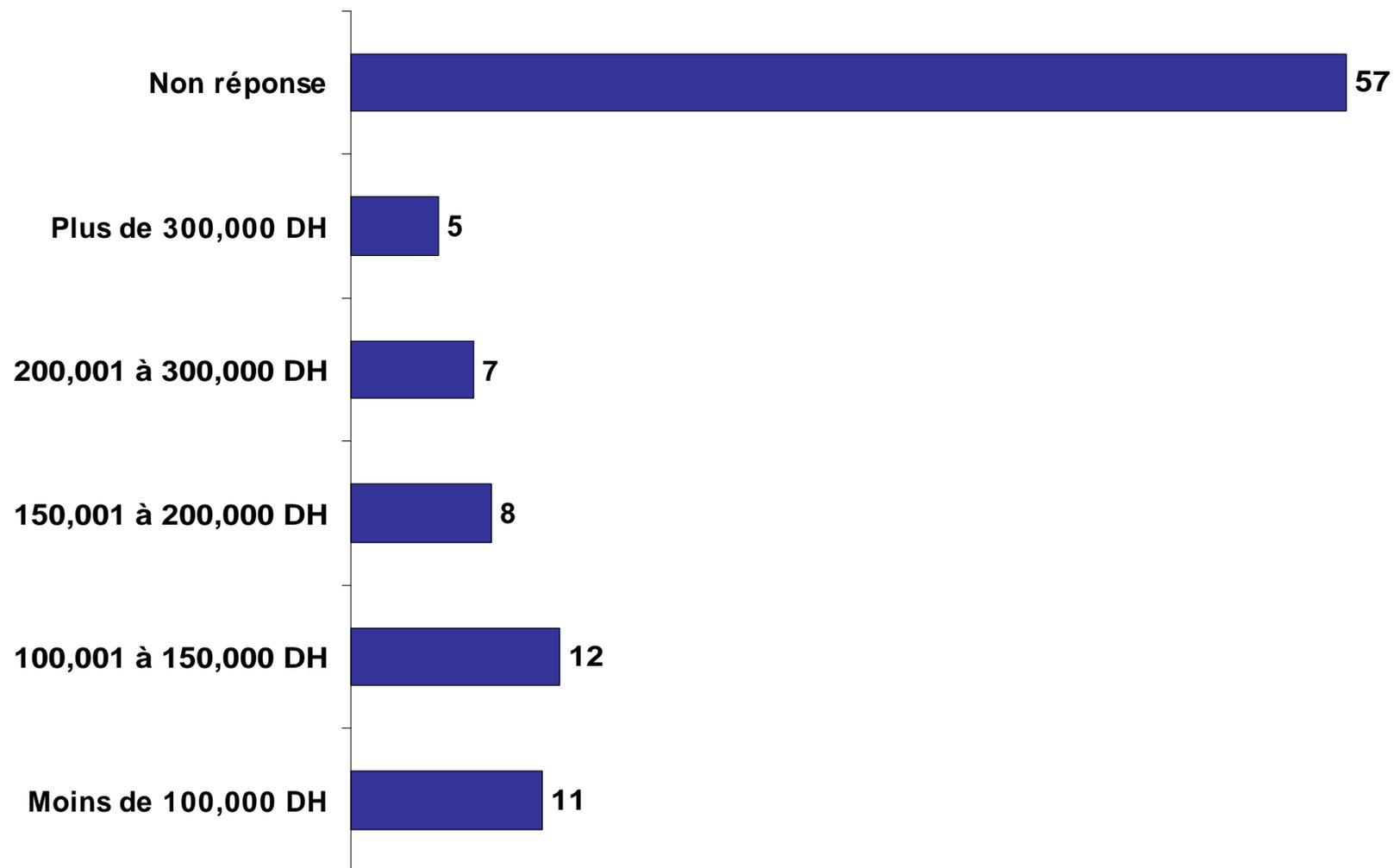
	<u>Pourcentage</u>
➔ Baisser les prix	18%
➔ Limiter l'octroi des licences pour les cybercafés	17%
➔ Organiser l'activité des cybercafés	17%
➔ Unifier la tarification chez tous les cybercafés	9%
➔ Avoir le choix entre plusieurs opérateurs	7%
➔ Résoudre les problèmes des exploitants avec IAM	7%
➔ Améliorer les services	7%
➔ Offrir une meilleure connexion	6%
➔ Mieux contrôler l'opérateur (Maroc Telecom)	6%
➔ Définir / faire connaître le rôle de l'ANRT	6%
➔ Mettre fin aux coupures du réseau	4%
➔ Être neutre dans résolution des problèmes entre cybers et IAM	4%
➔ Créer un service pour le contrôle de l'activité	2%

Réponses spontanées / Réponses multiples possibles

# Les investissements

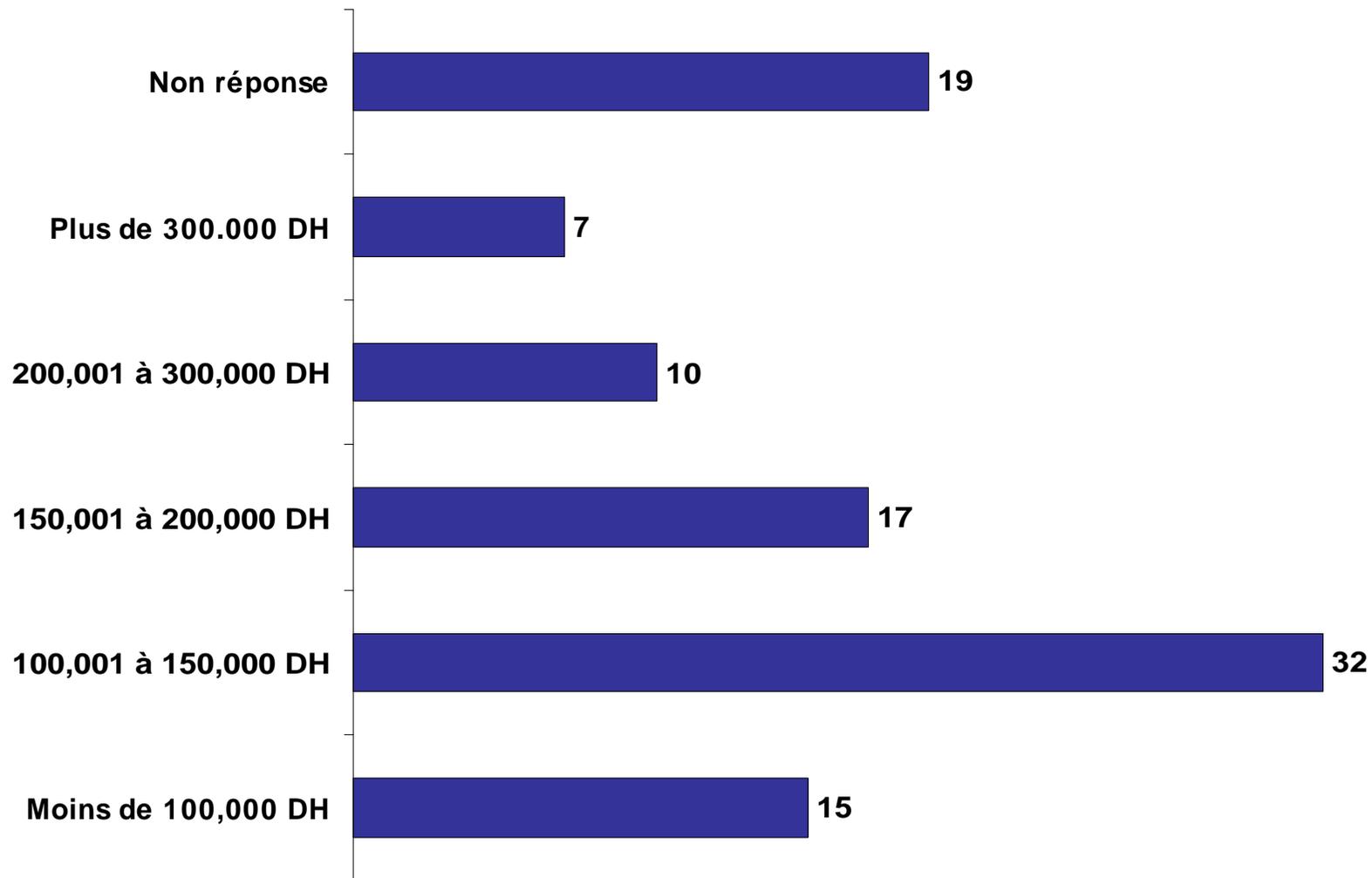
## Les investissements totaux dans l'activité Internet depuis le démarrage

Investissement total moyen : 186.000 DH

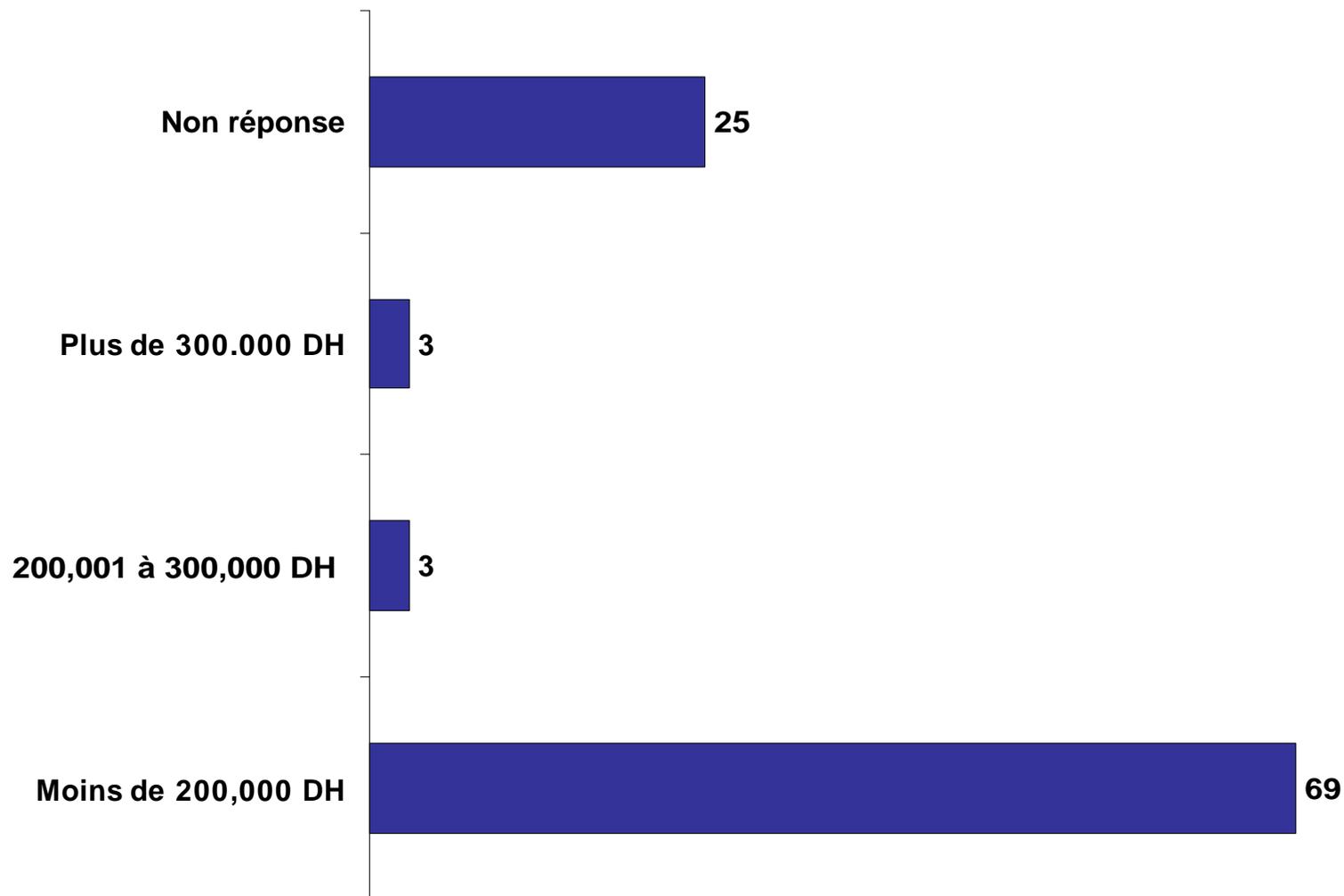


## Les investissements initiaux dans l'activité Internet

Investissement initial moyen : 168.000 DH



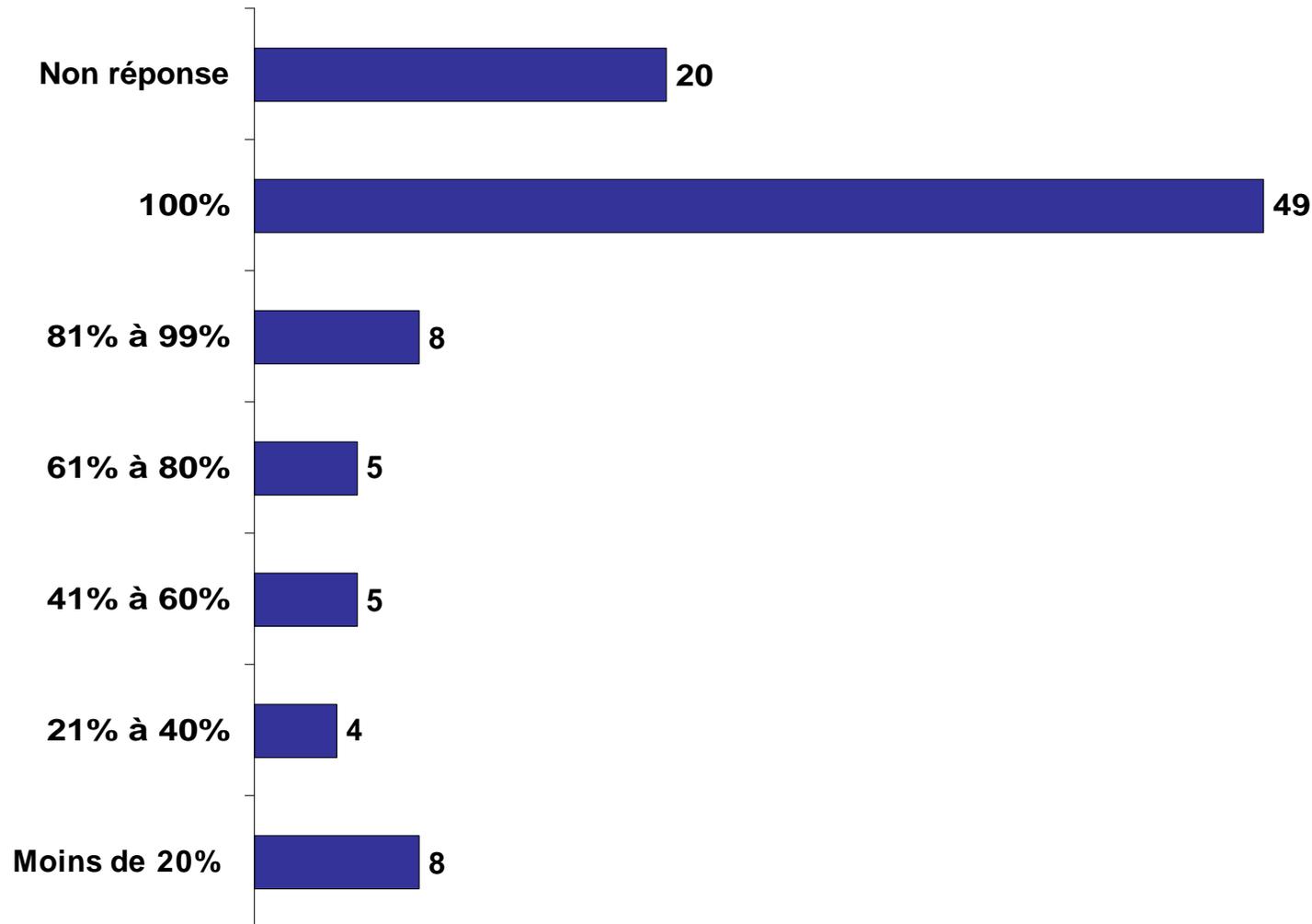
## Chiffres d'affaires global réalisés par les cybercafés



A l'exception des providers qui ont également l'activité de cybercafé

# Pourcentage du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité Internet

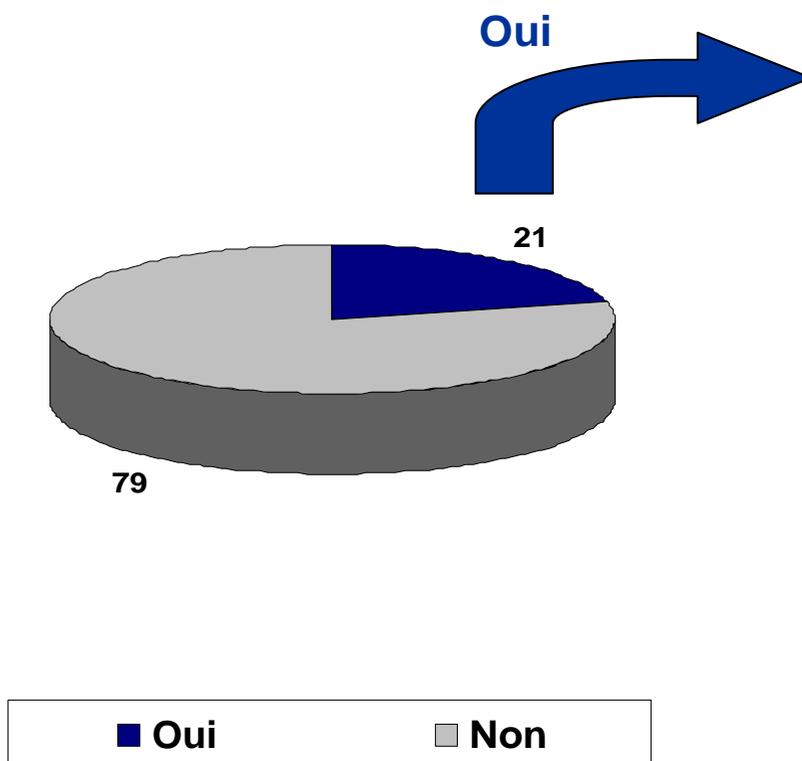
**Moyenne : 81.9%**



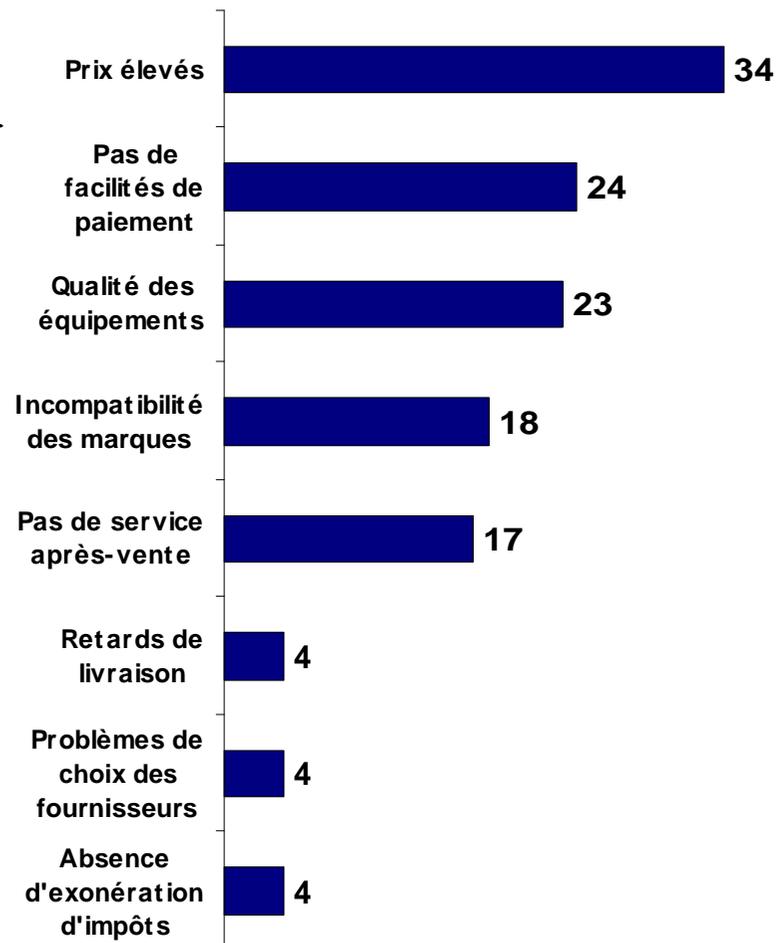
A l'exception des providers qui ont également l'activité de cybercafé

# Difficultés rencontrées pour l'acquisition des équipements

Difficultés rencontrées



Type de difficultés



Réponses multiples possibles

# Résultats de l'étude : Cible des providers

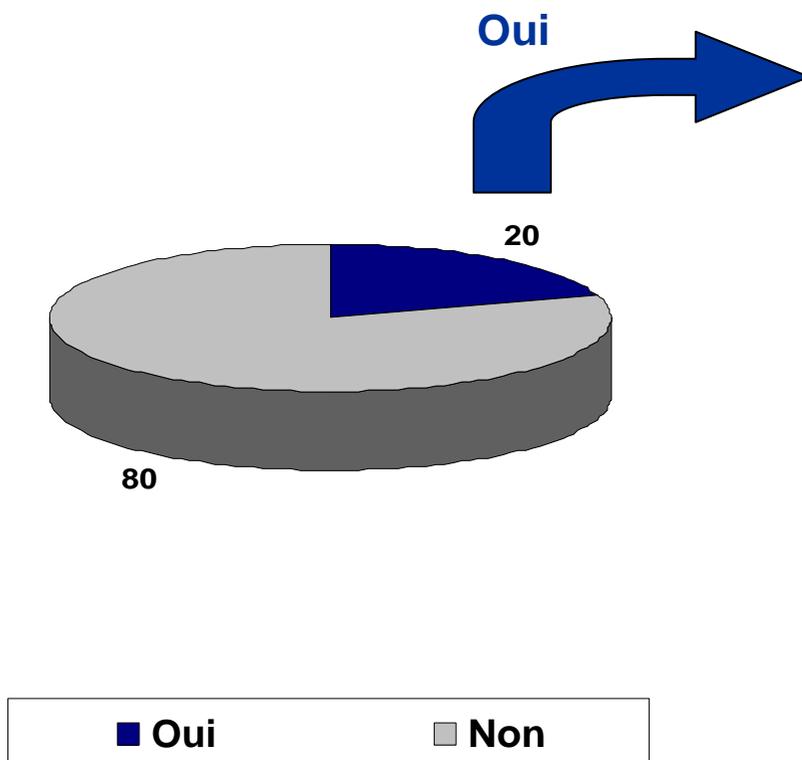
**Il est important de noter que les résultats auprès de la cible des providers ne portent que sur une base très limitée : 20 providers.**

**Les résultats qui suivent doivent donc être considérés en tenant compte de cet état de fait.**

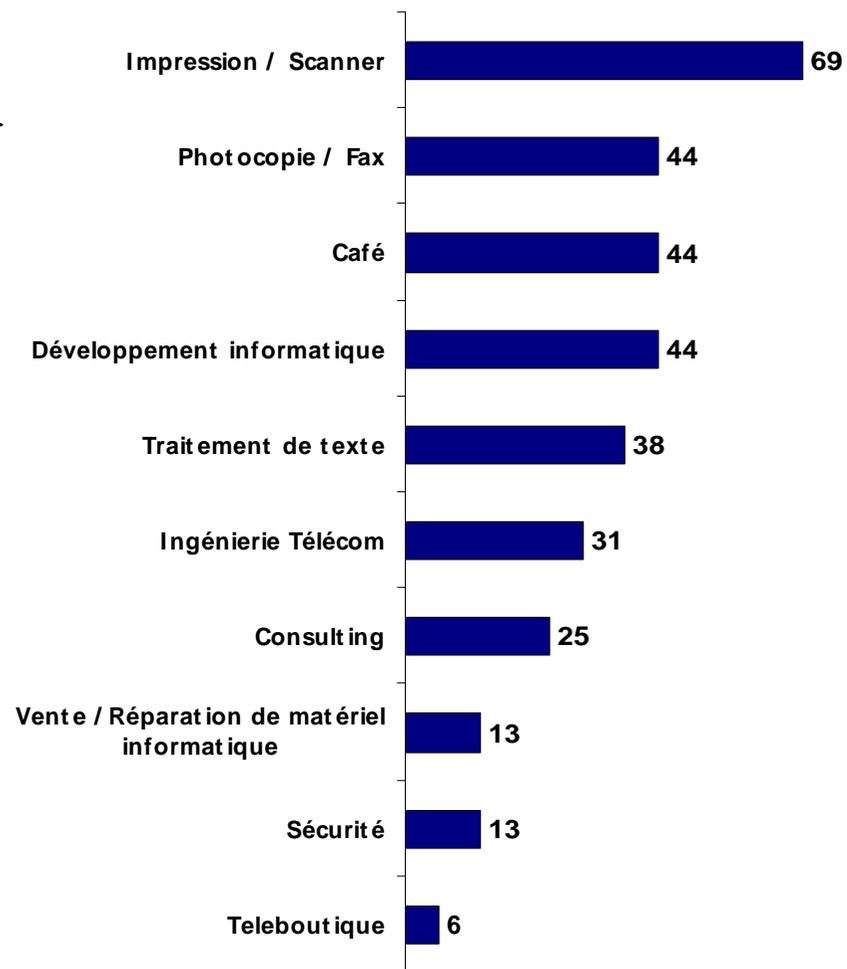
# Les moyens techniques

# Activités complémentaires exercées

## Activité exclusivement liée à Internet

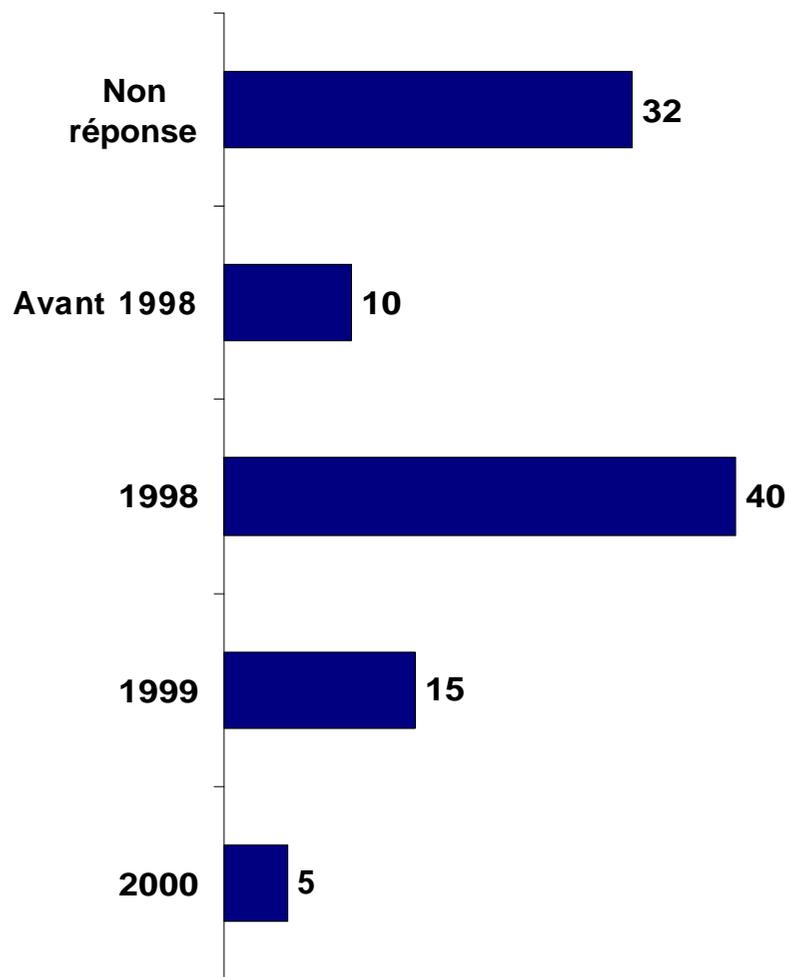


## Autres activités exercées

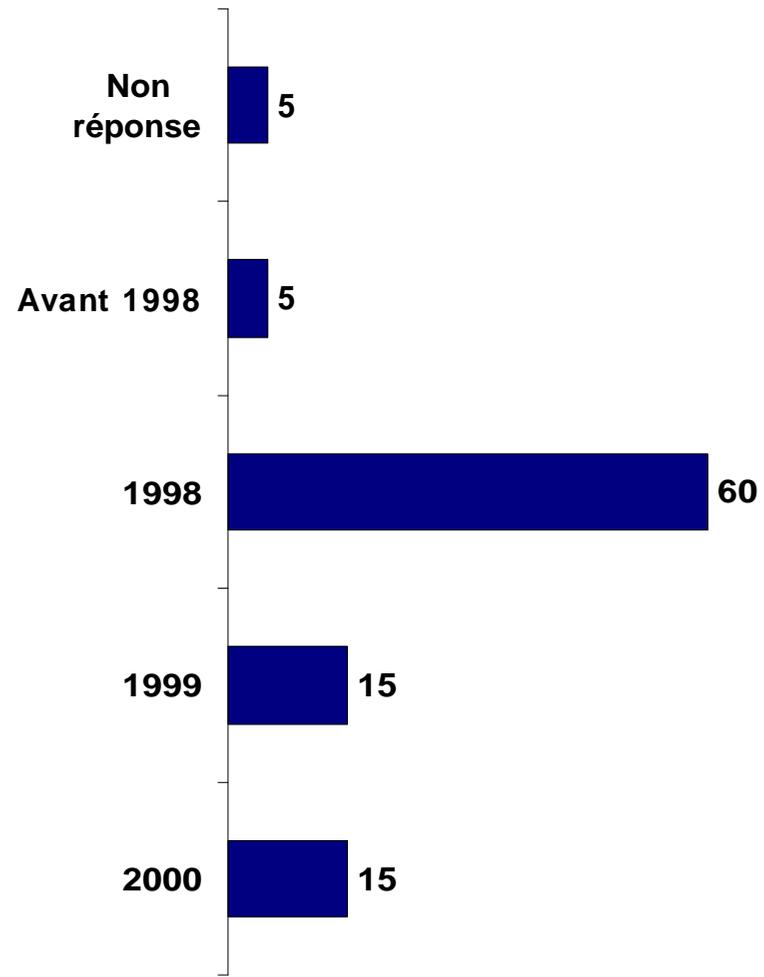


# Année de création et de mise en service de l'activité

Année de création de l'entreprise

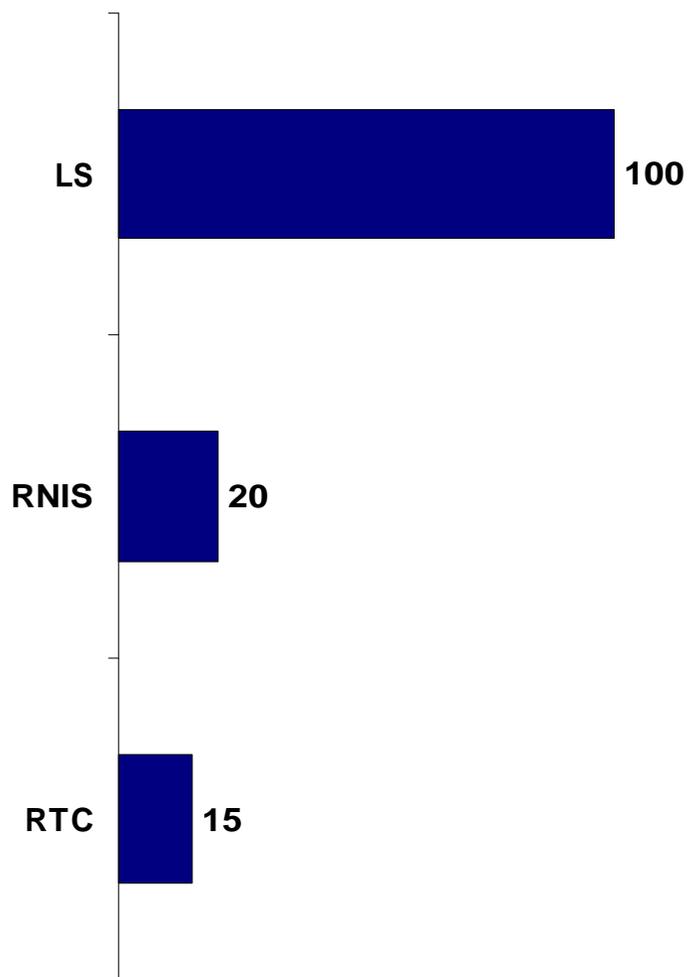


Année de mise en service de l'activité Internet

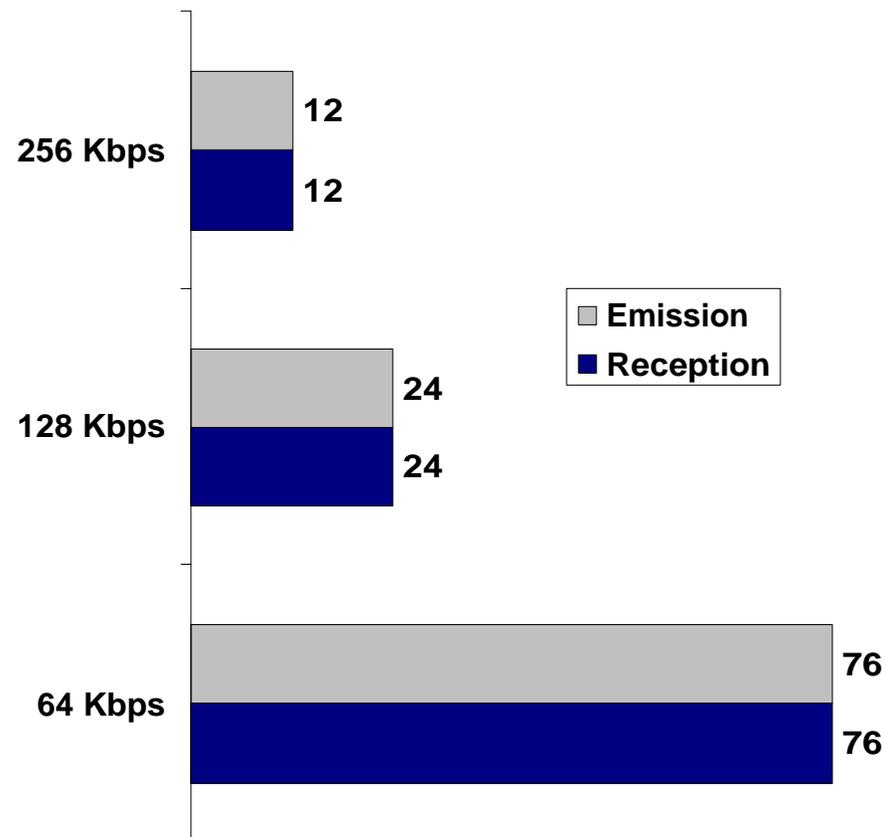


# Type d'accès à Internet

Type d'accès

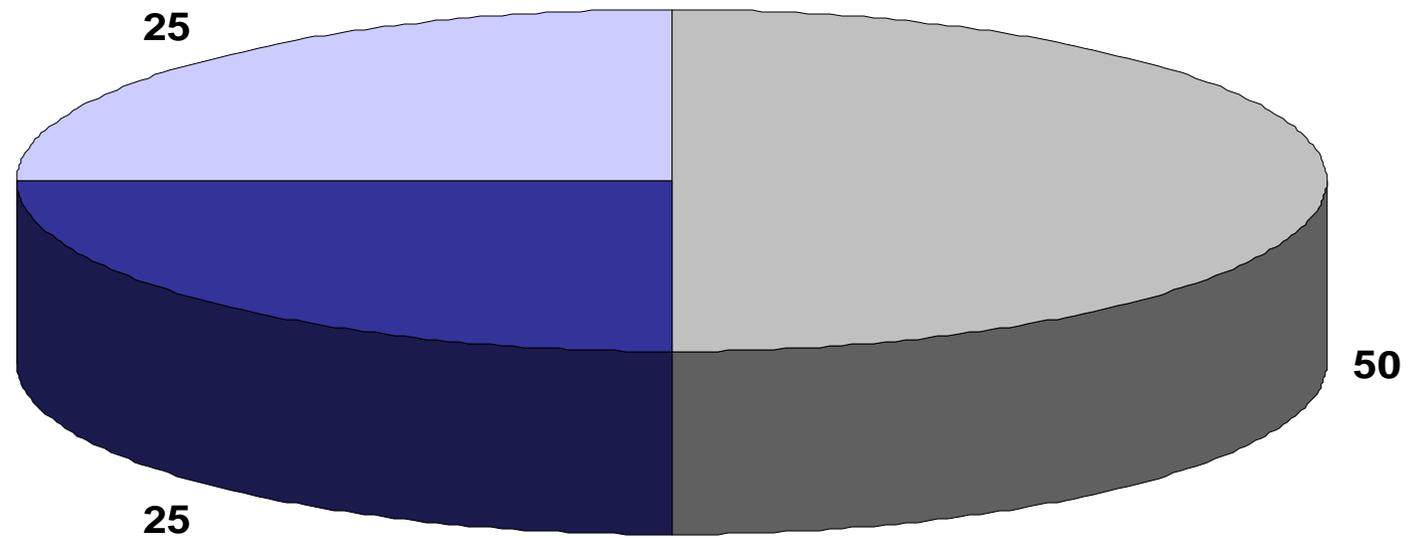


Capacité de débit de la connexion



Base : providers ayant un accès LS

## Nombre de NAS - Serveurs d'Accès Réseau -

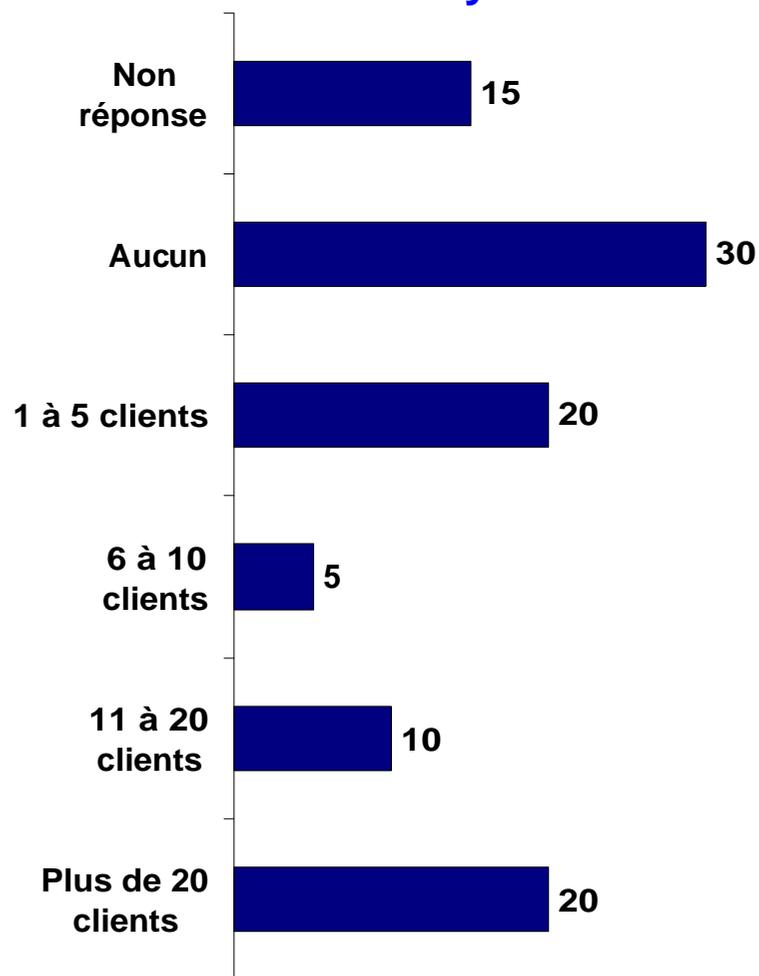


■ 1 serveur ■ 2 serveurs ■ Non-réponse

# Nombre de clients par port NAS

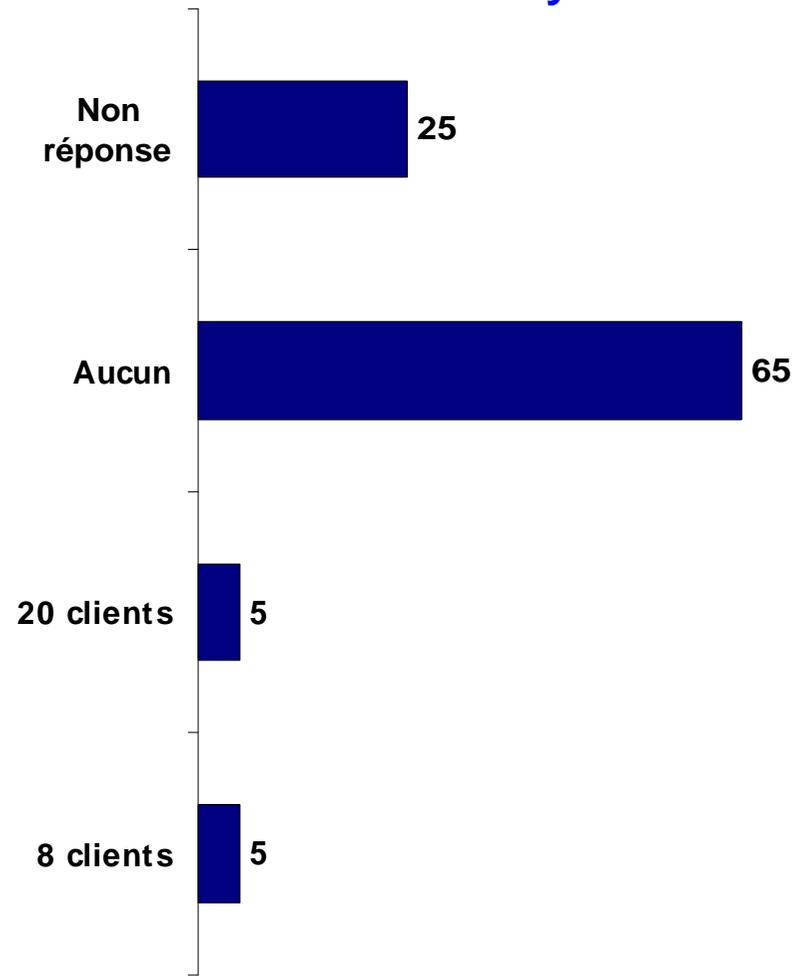
## Clients RTC

**Moyenne : 11.8**

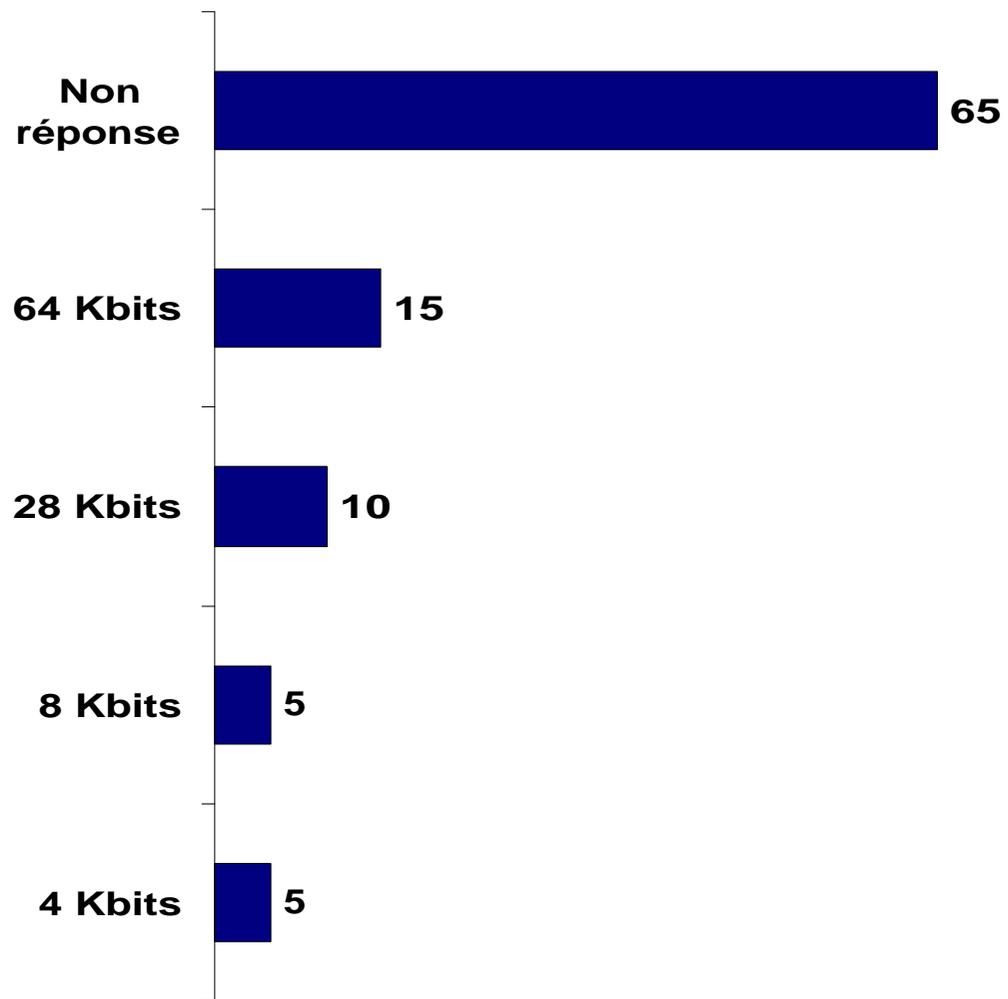


## Clients RNIS

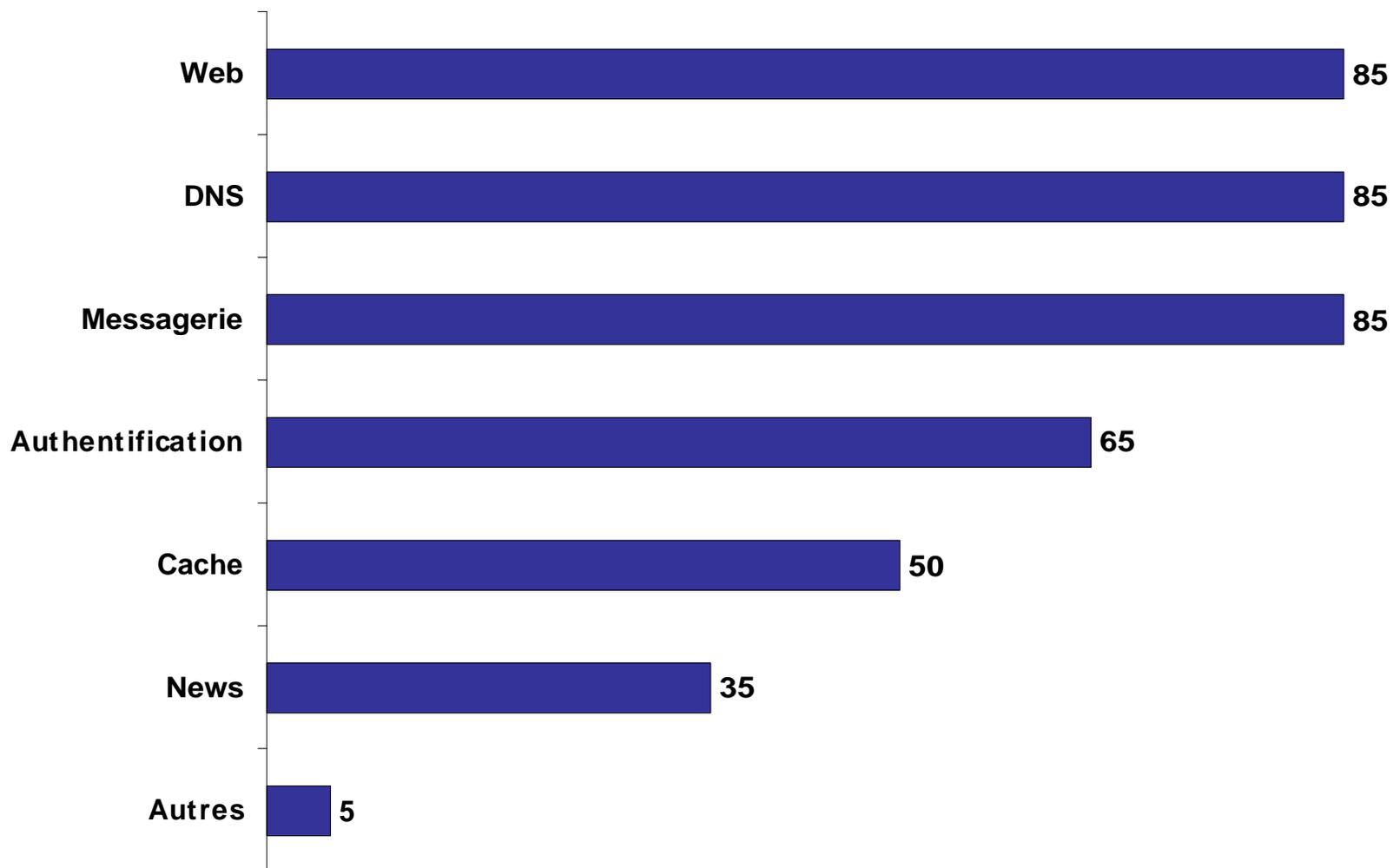
**Moyenne : 1.9**



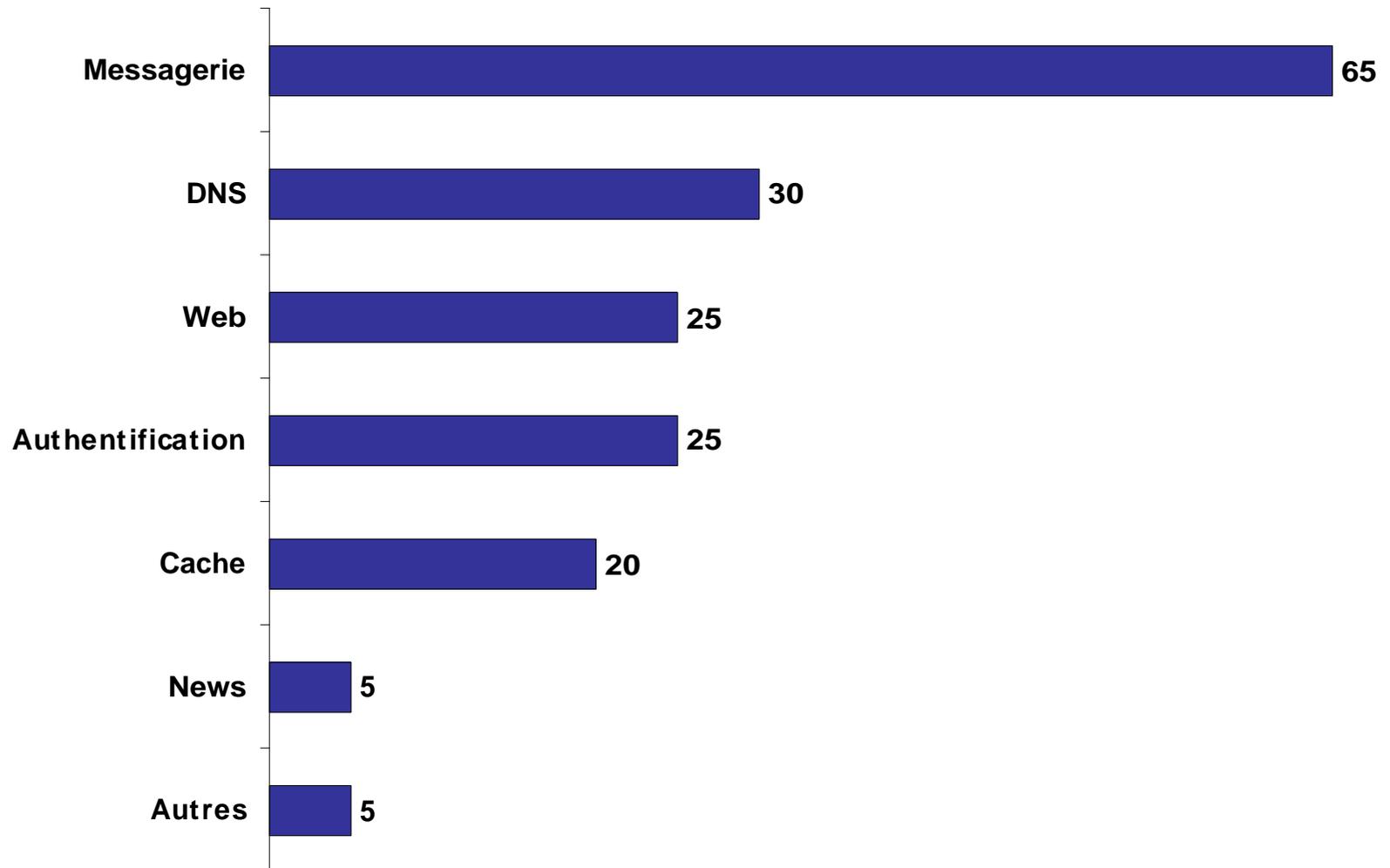
## Débit alloué aux clients RTC et RNI S par port NAS



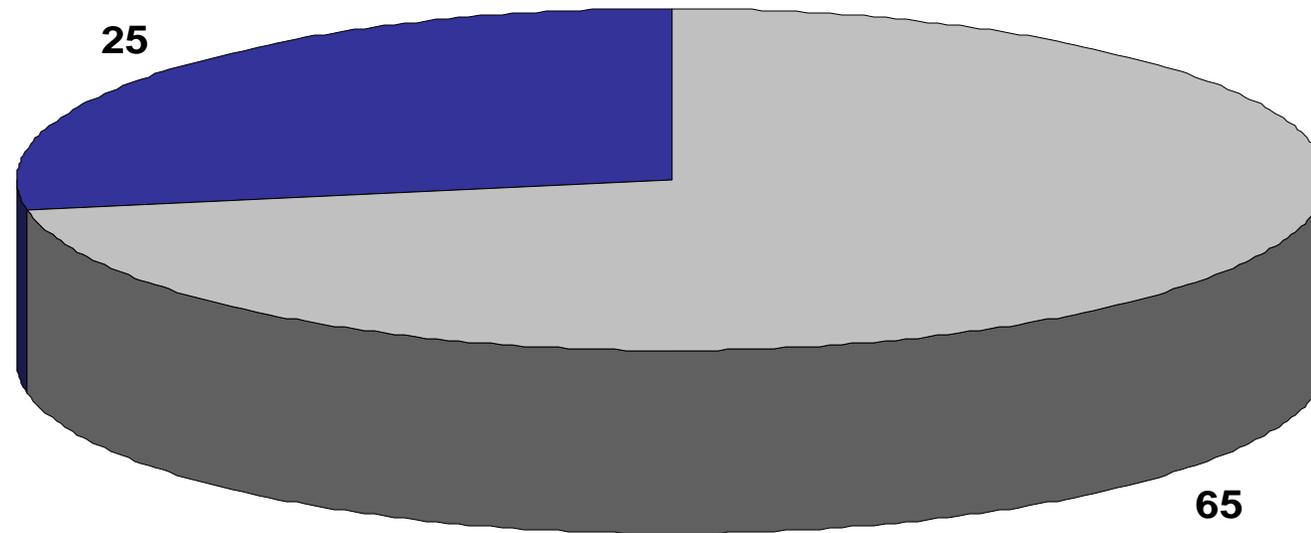
## Services disponibles chez les providers



# Allocation du serveur aux services

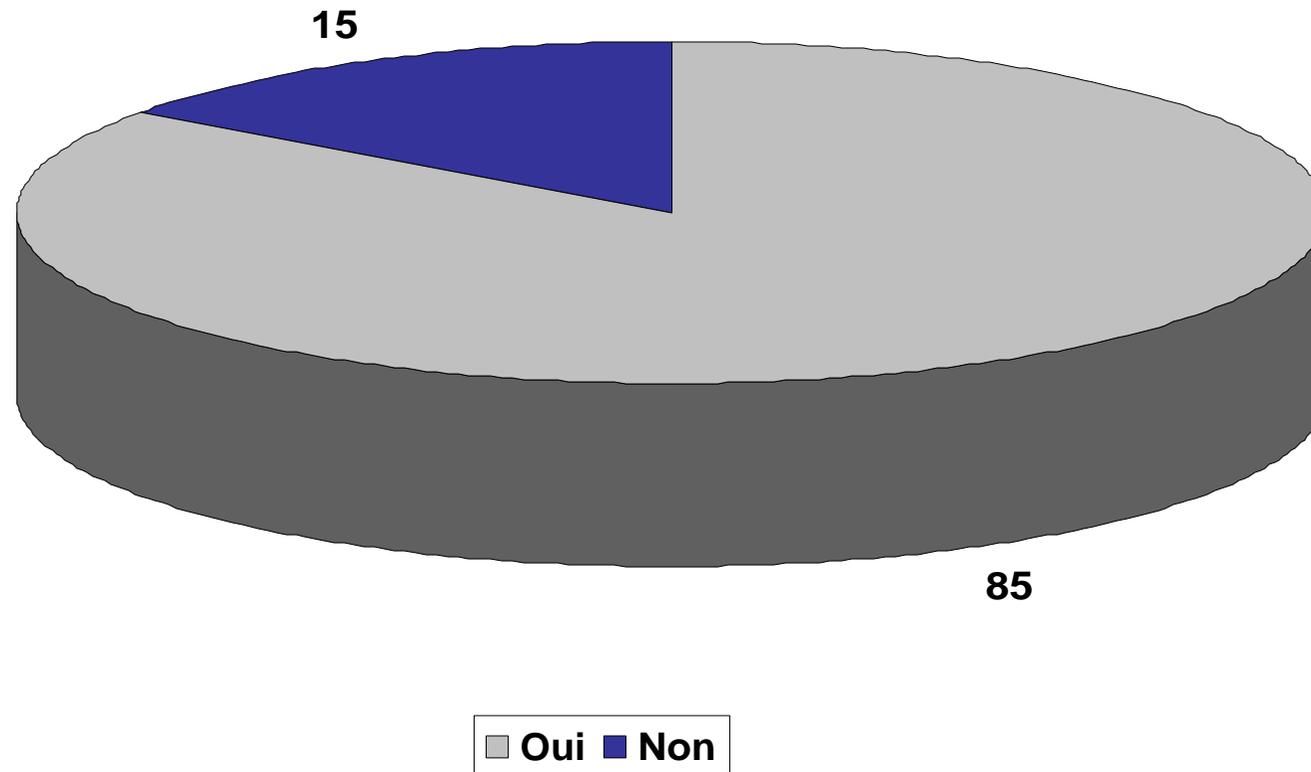


# Systemes d'exploitation utilises



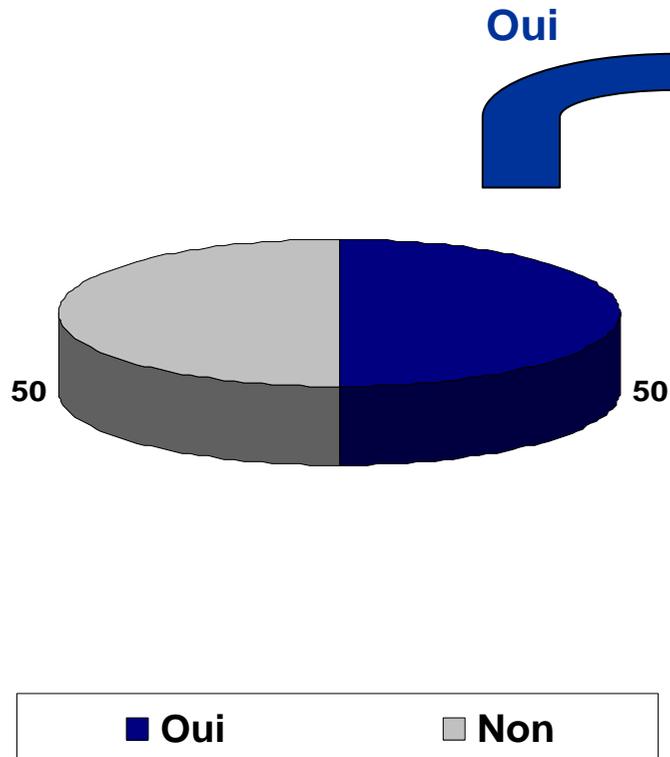
Windows NT LINUX

# Possession de nom de domaine

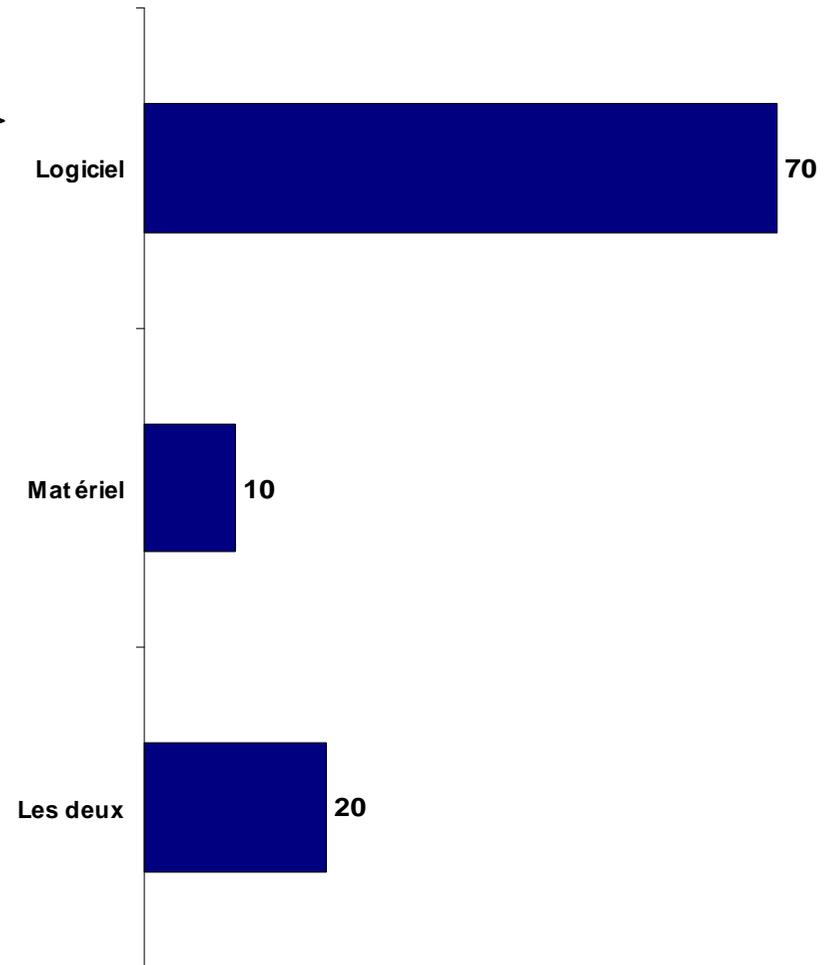


# Possession d'un Firewall

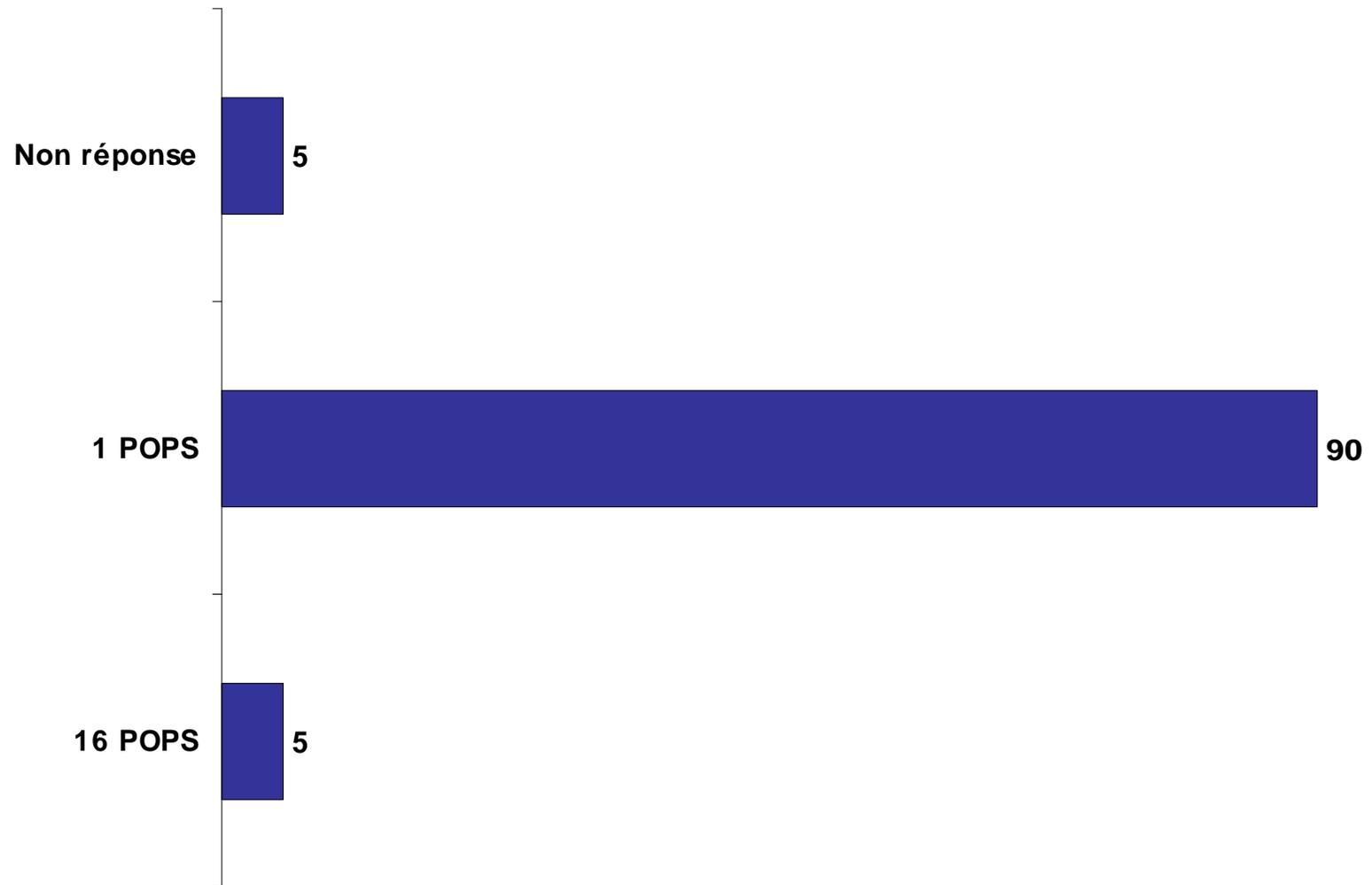
Disponibilité du Firewall



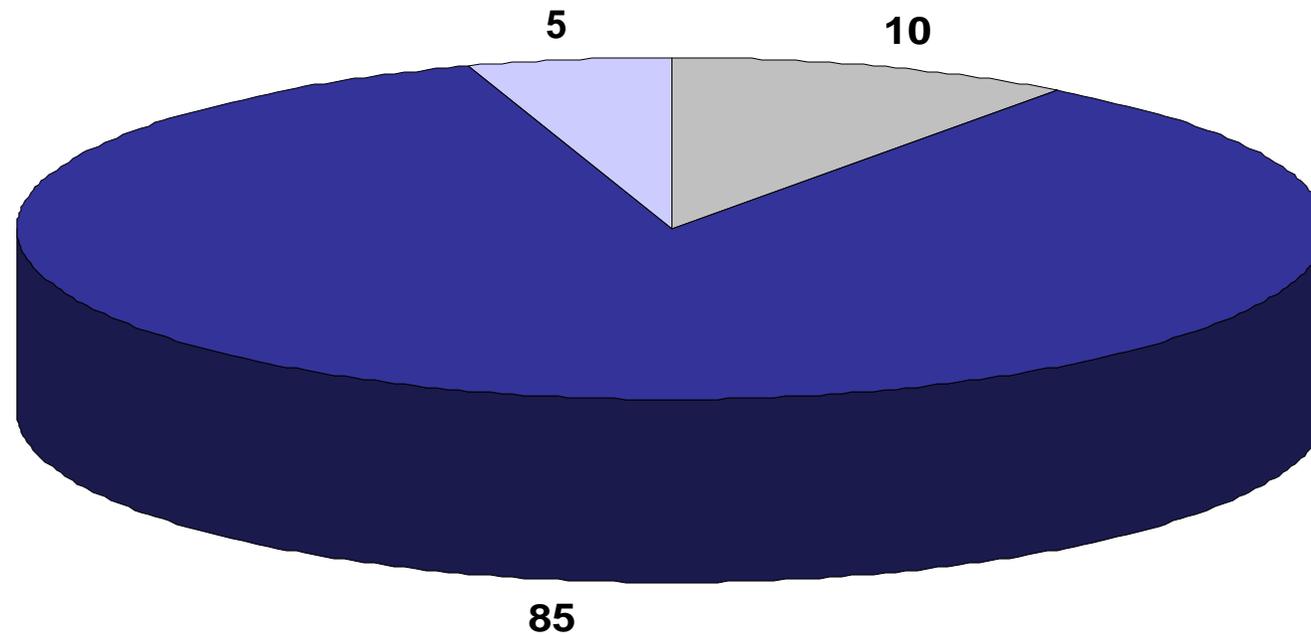
Type du Firewall



## Nombre de POPS à travers le Maroc par provider



# Liaison Internet internationale

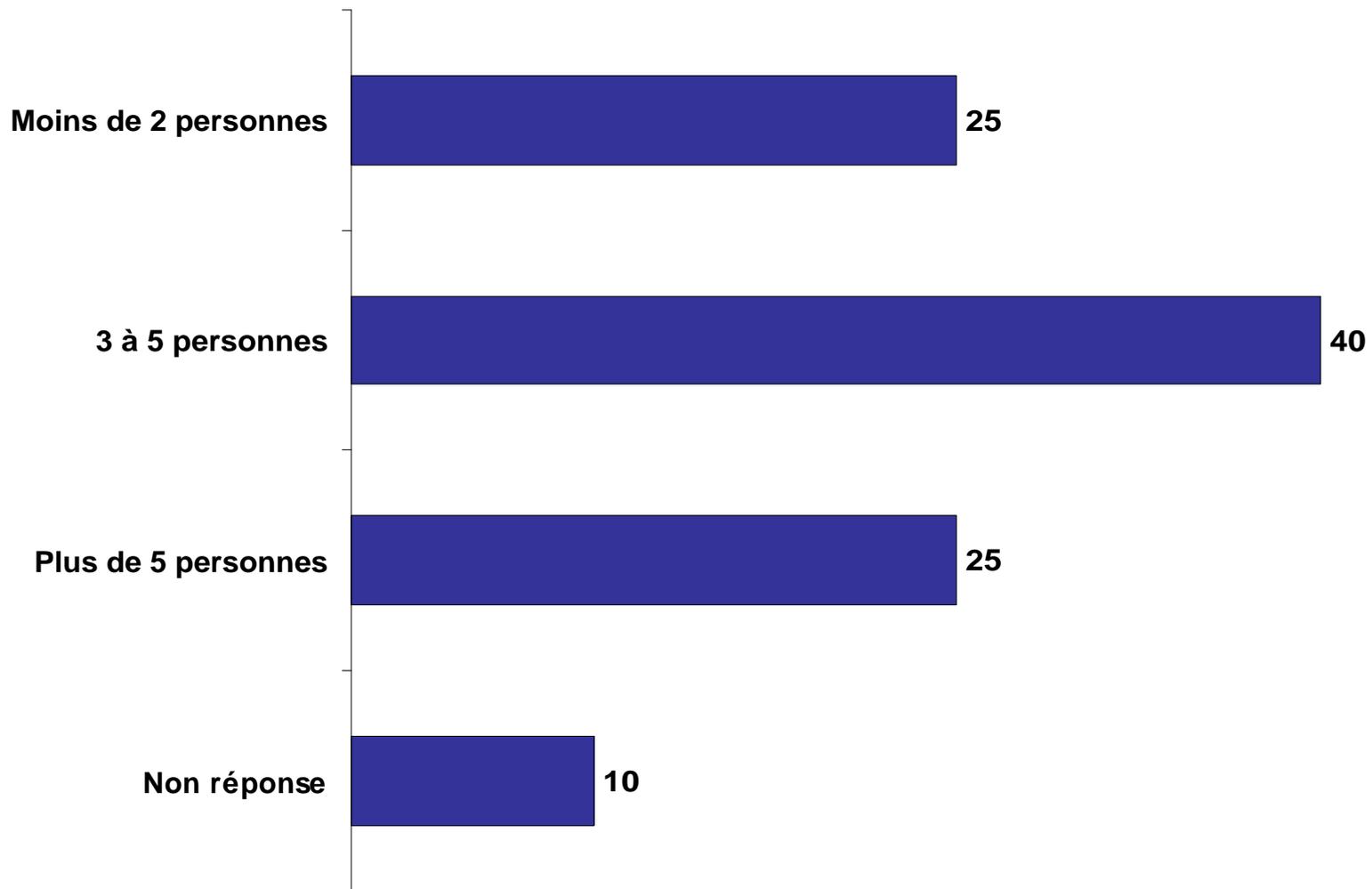


■ Oui ■ Non ■ Non réponse

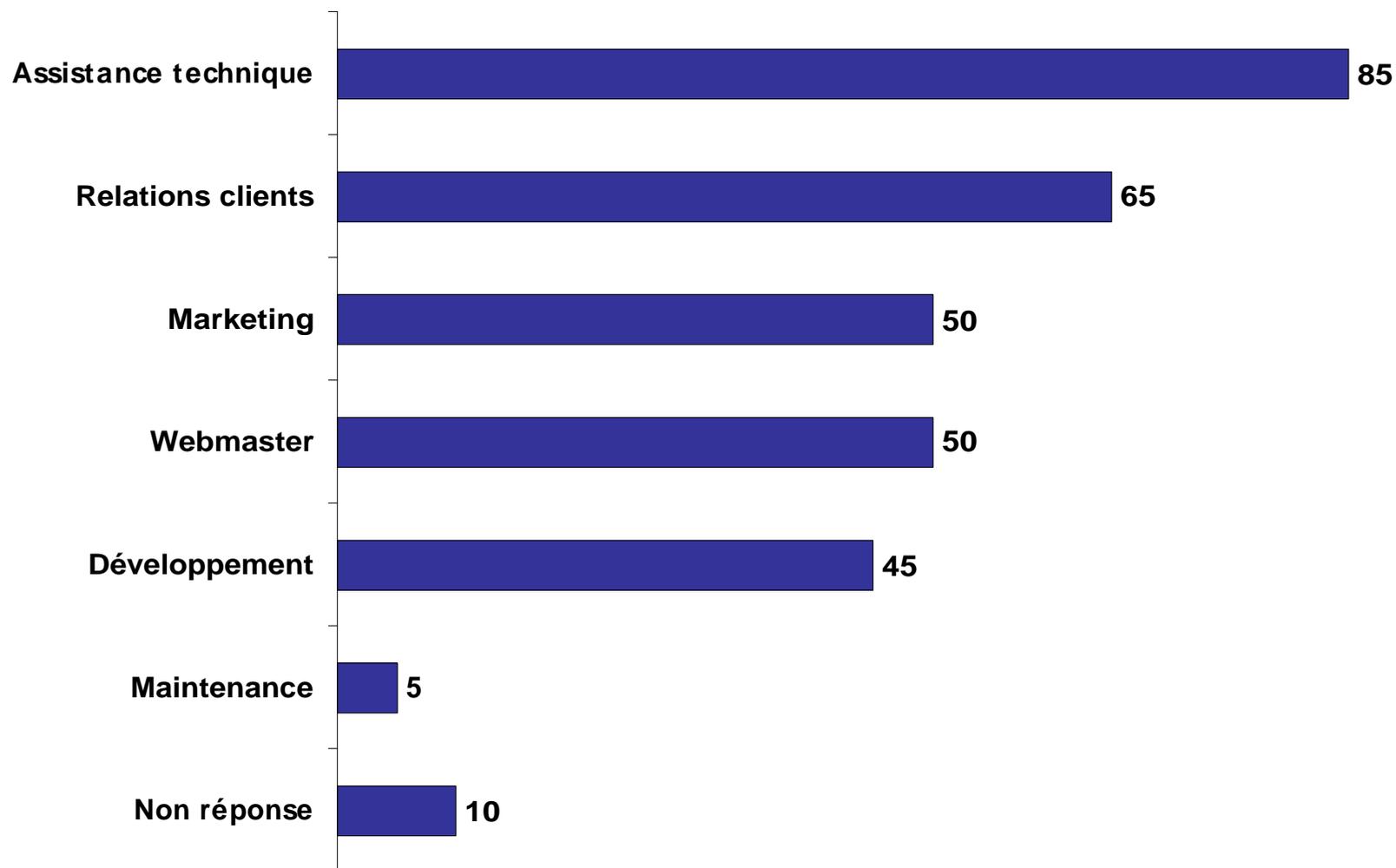
# Les moyens humains

# Nombre d'employés permanents

Nombre moyen d'employés : 10.1 personnes

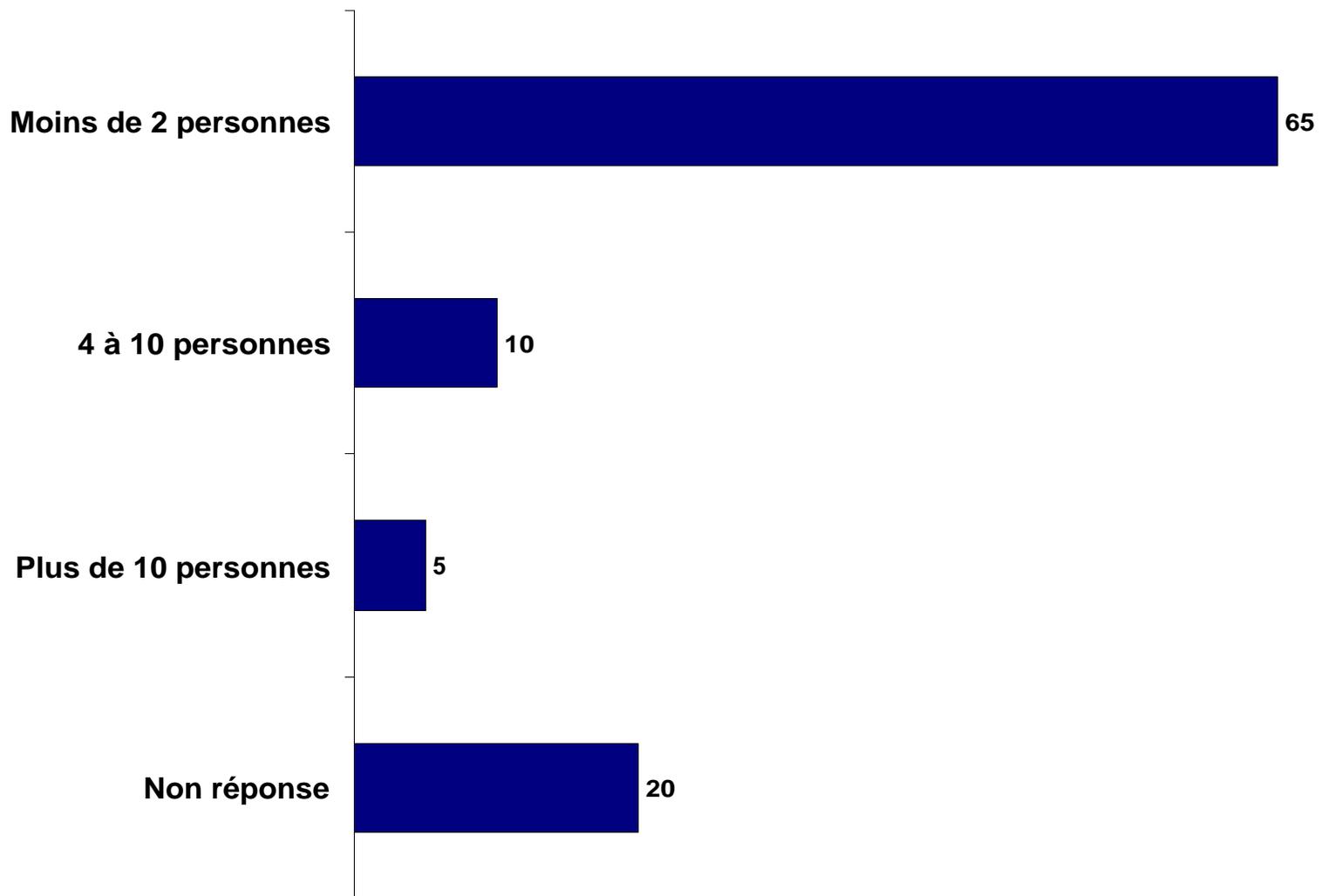


## Profil du personnel des providers

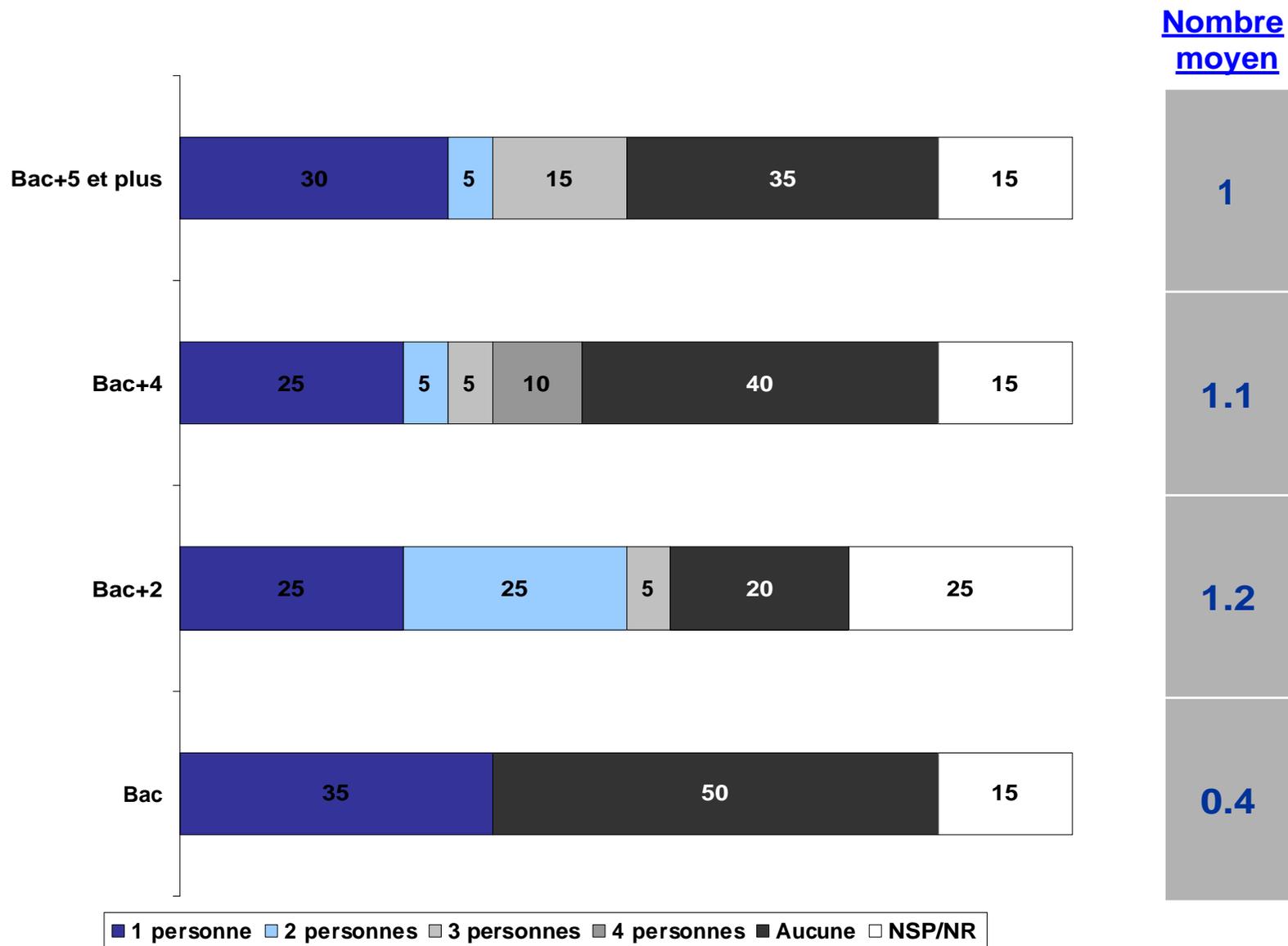


# Personnel technique du provider

Nombre moyen du personnel technique : 2.9 personnes

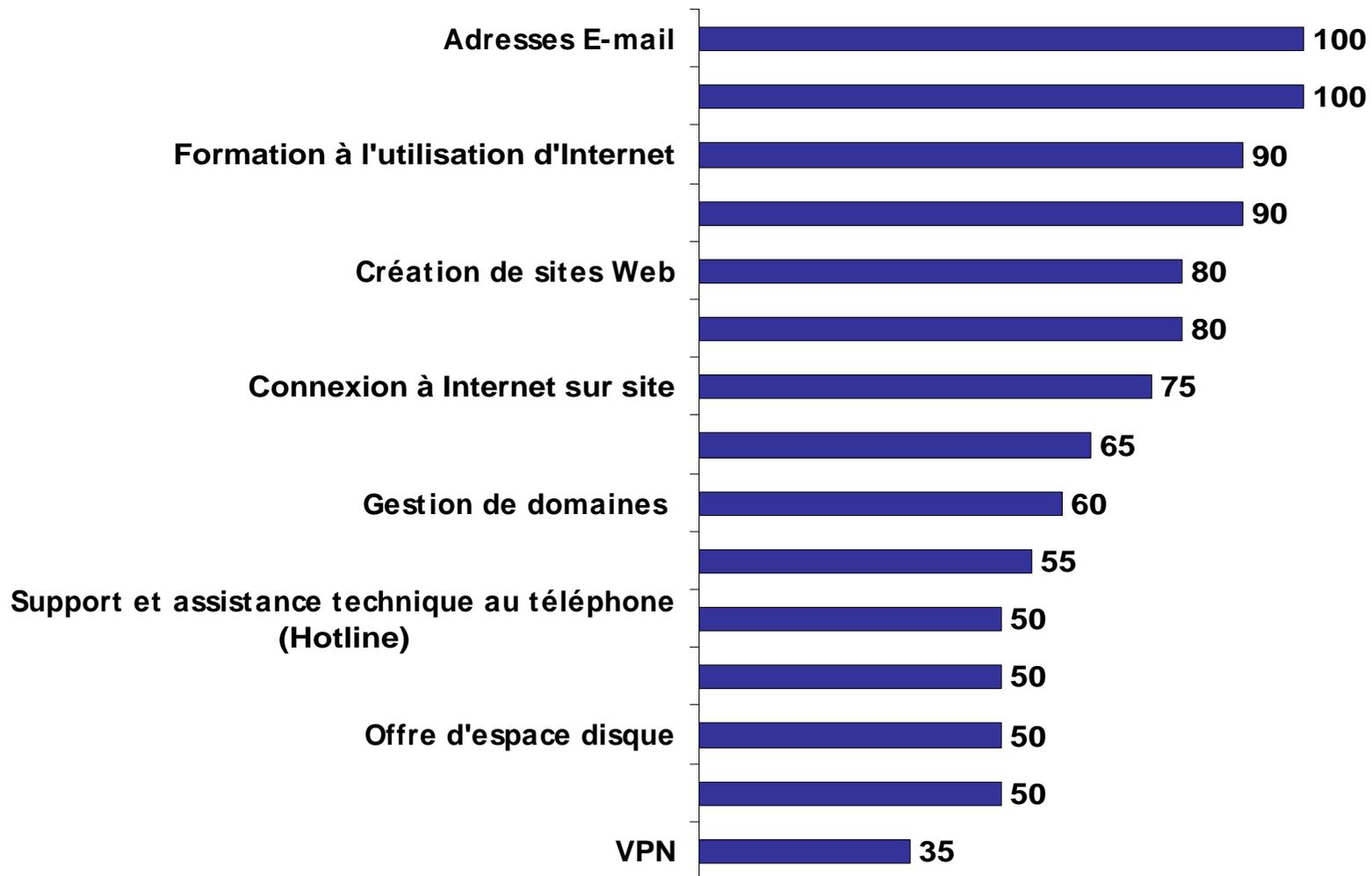


# Niveau de formation du personnel des providers



# Les services offerts

# Les services offerts par les providers



# La tarification

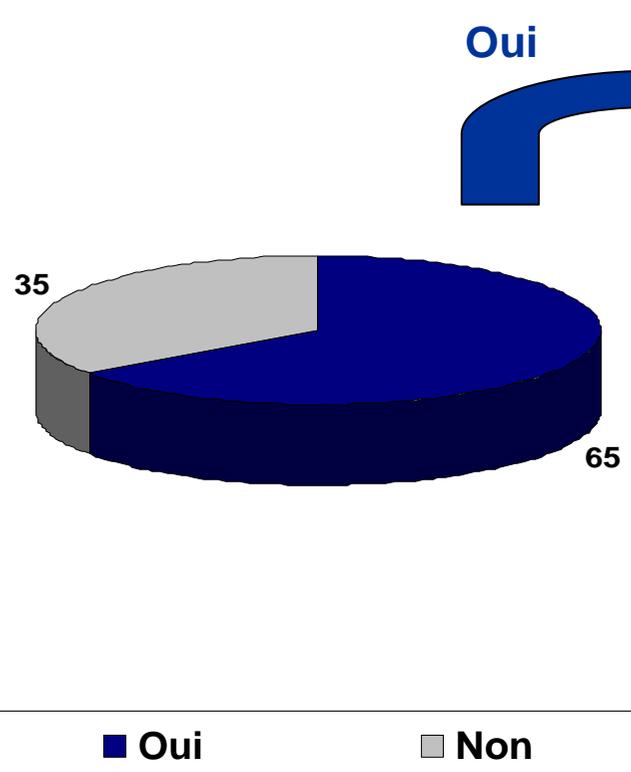
## Principales offres prépayées proposées par les providers

Un seul ISP propose des cartes prépayées pour la connexion à Internet :

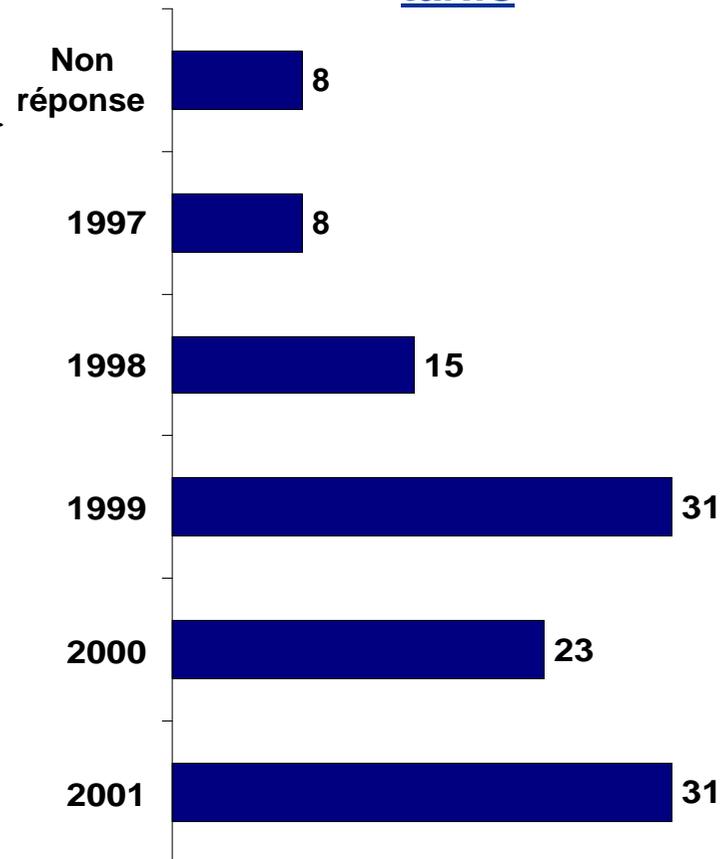
Nombre d'heures	Prix TTC en DH
10	39
20	59
30	69
40	79
60	99

# Baisse des tarifs d'abonnement

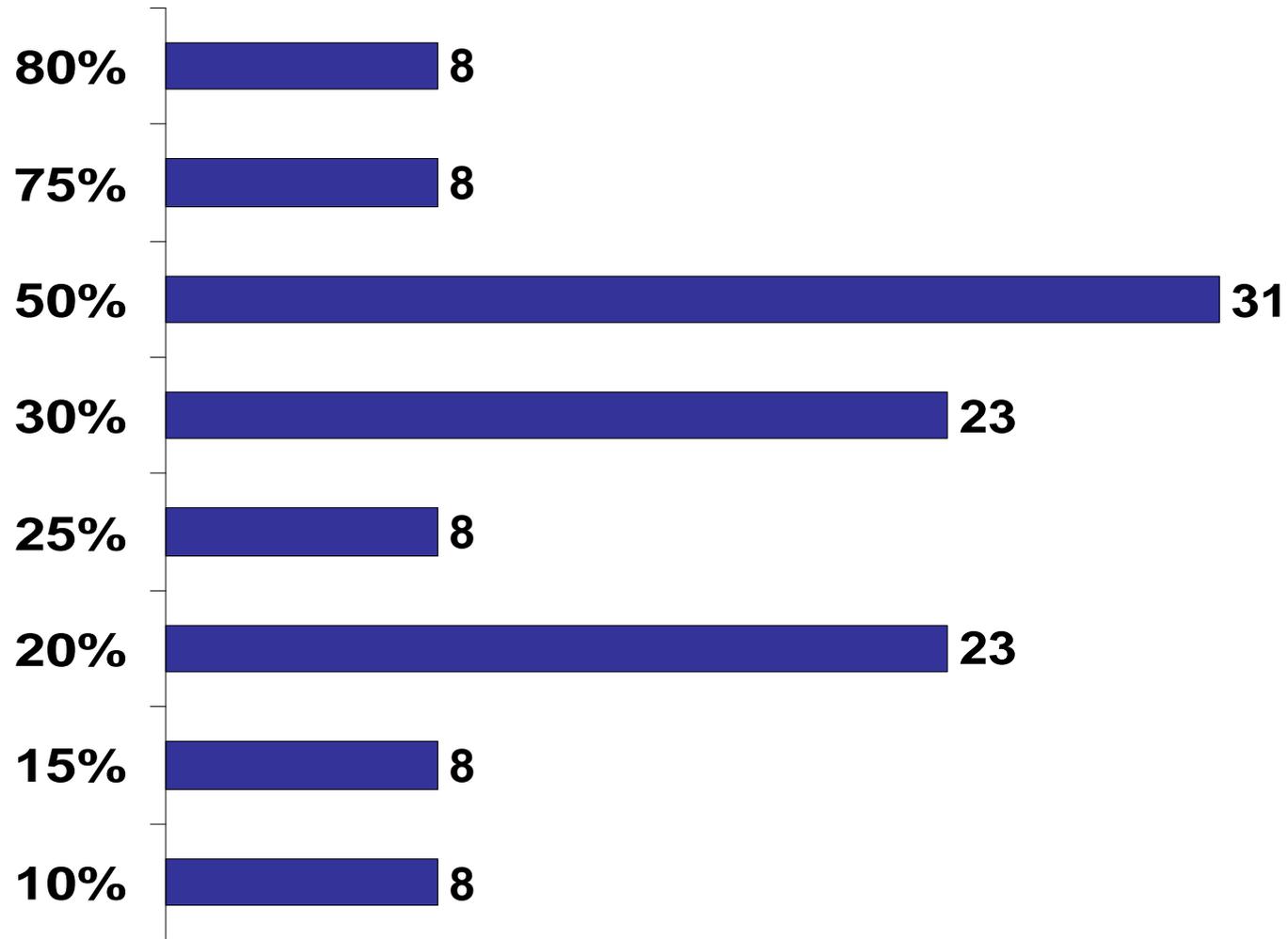
Baisse des tarifs d'abonnement



Dates des baisses de tarifs



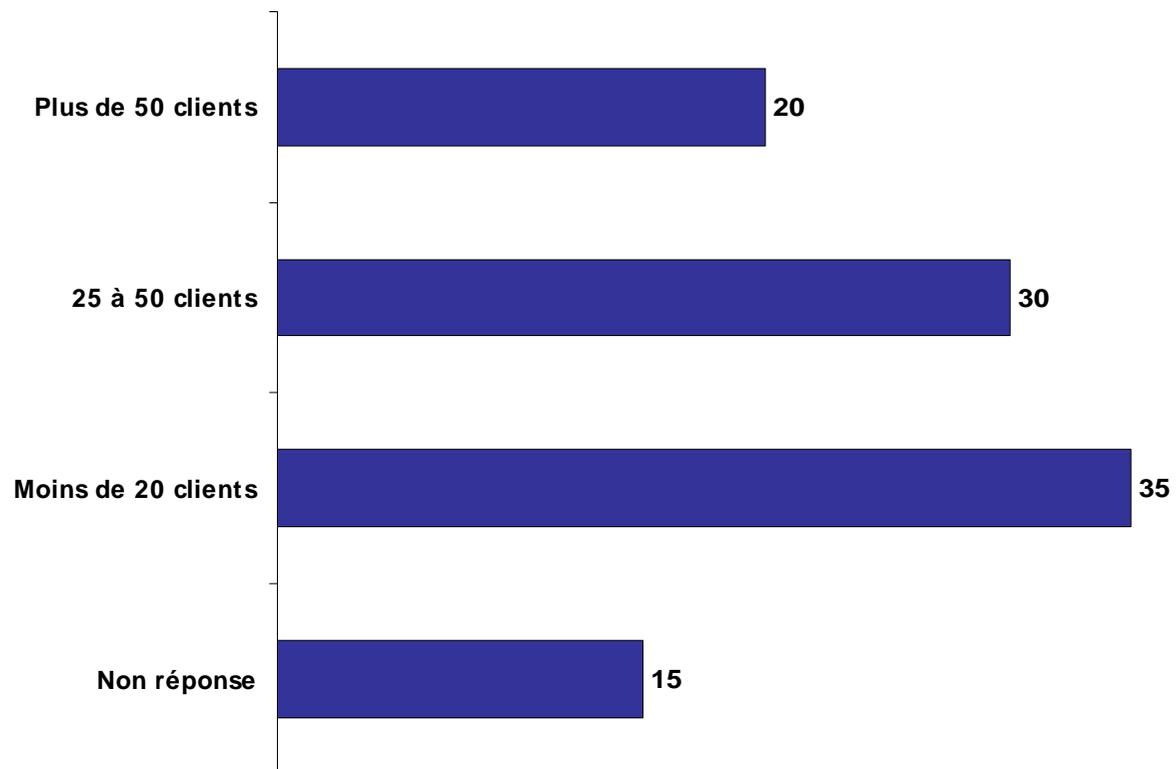
## Taux de baisse des tarifs



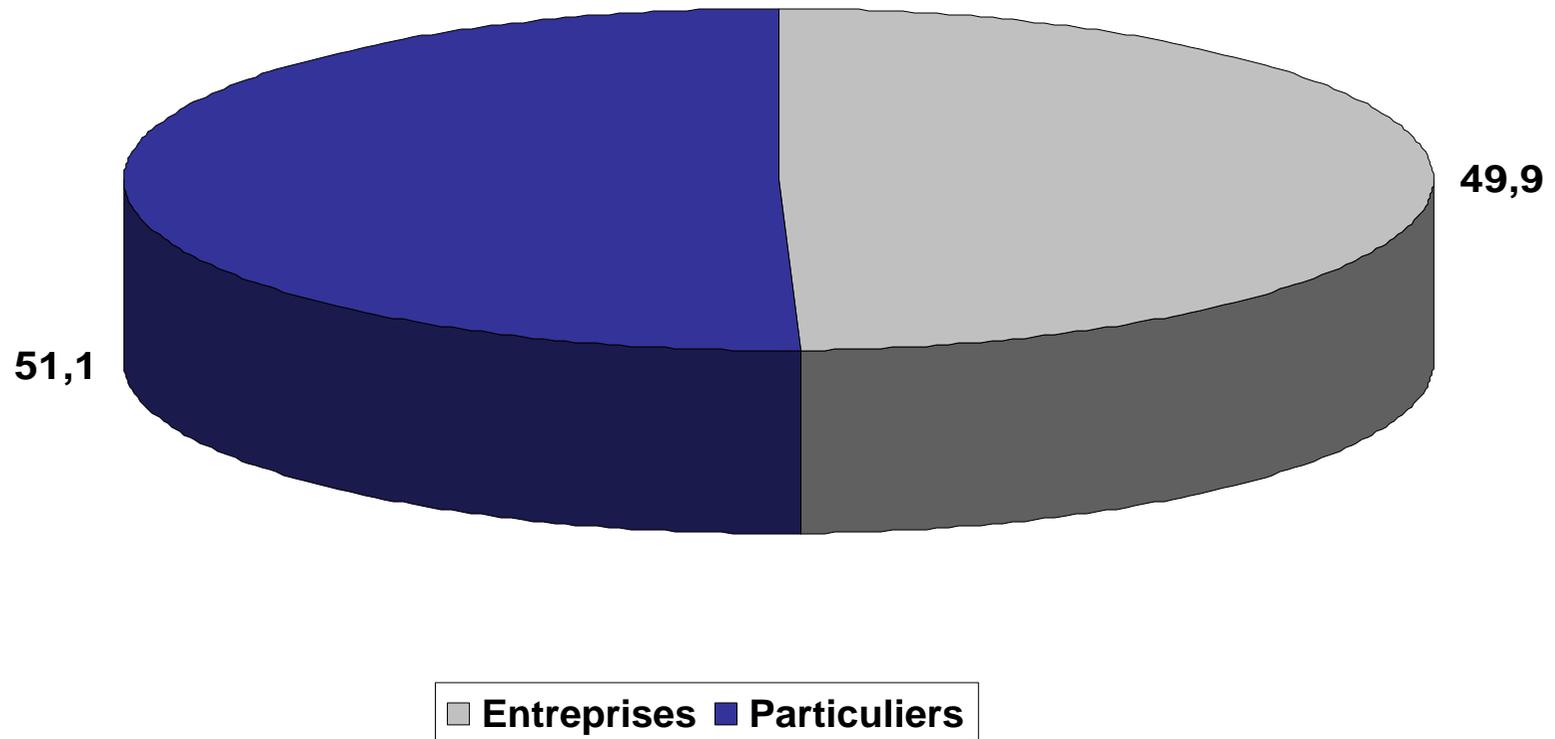
# La clientèle

## Nombre de clients du provider

A l'exception d'un ISP qui compte environ 11000 clients, le nombre moyen de clients chez les autres providers est de : 48.9



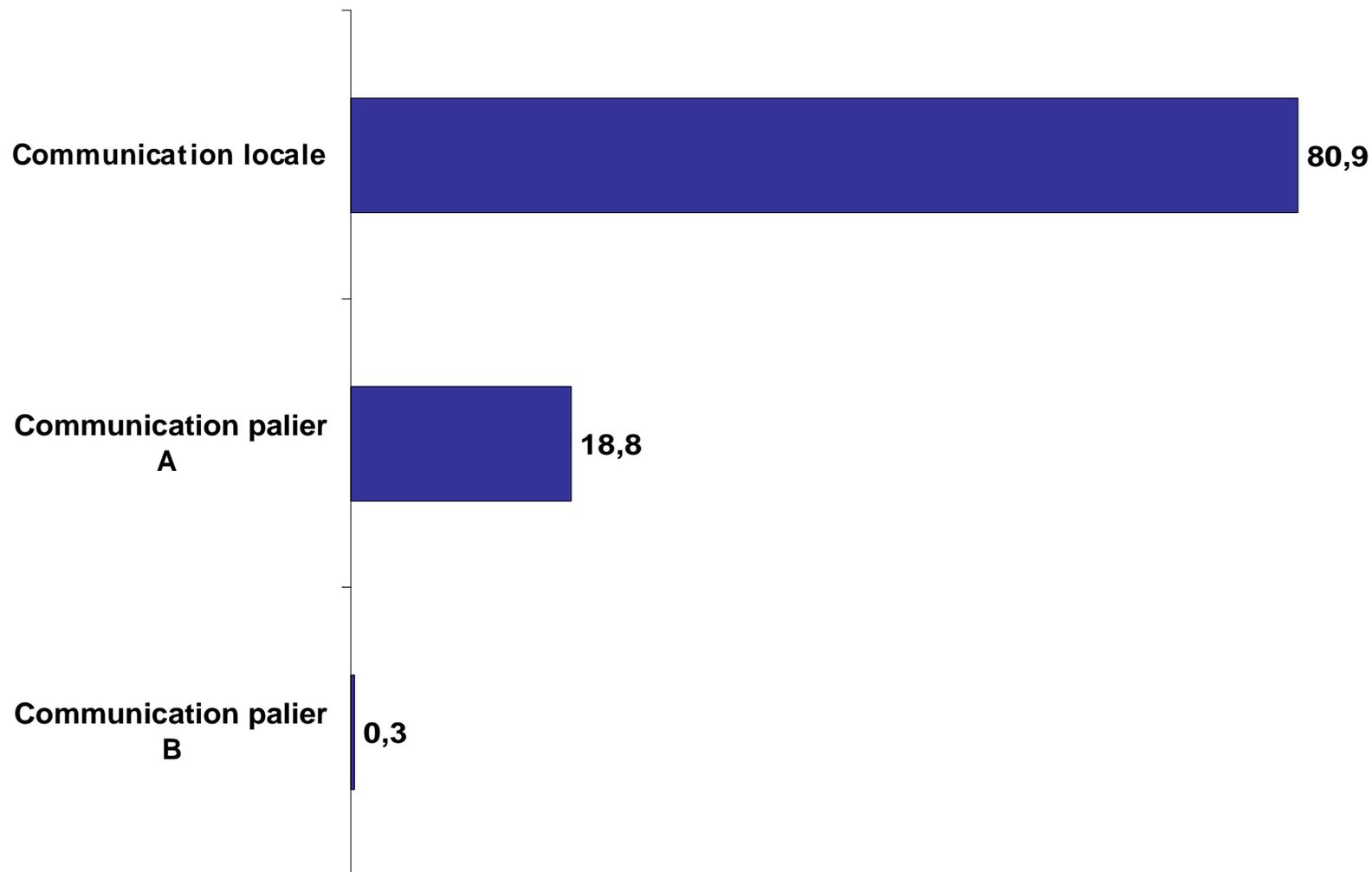
# Clientèle moyenne des providers



## Clientèle moyenne des providers selon le type d'accès



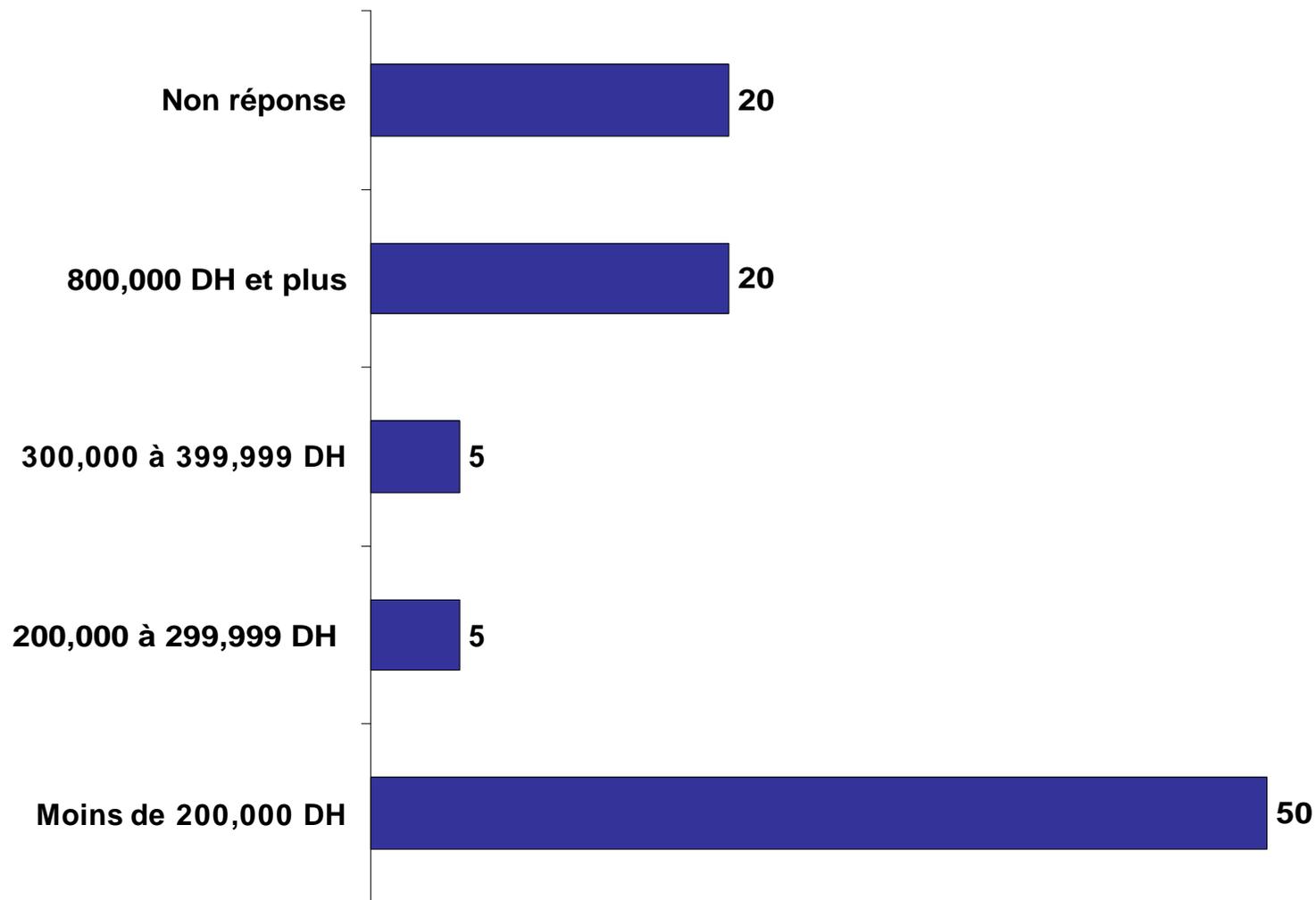
## Clientèle moyenne des providers selon le type de communication



## Nombre moyen d'heures de connexion par abonnement et par mois

<b>Clientèle entreprises</b>	<b>23.7 heures</b>
<b>Clientèle particuliers</b>	<b>20.6 heures</b>

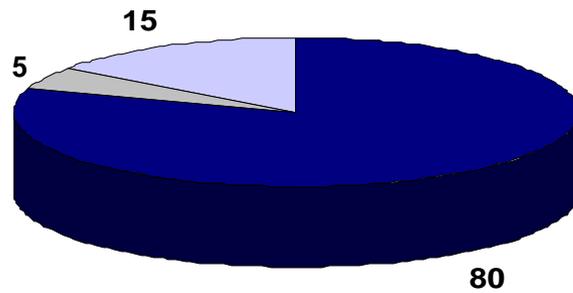
## Chiffres d'affaires réalisés par les providers



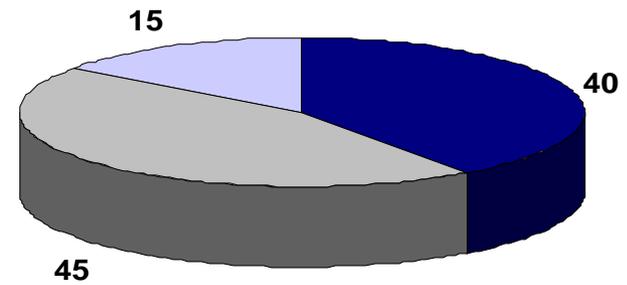
# Distribution et communication

# Organisation de la distribution et de la communication chez les providers

Mode de distribution



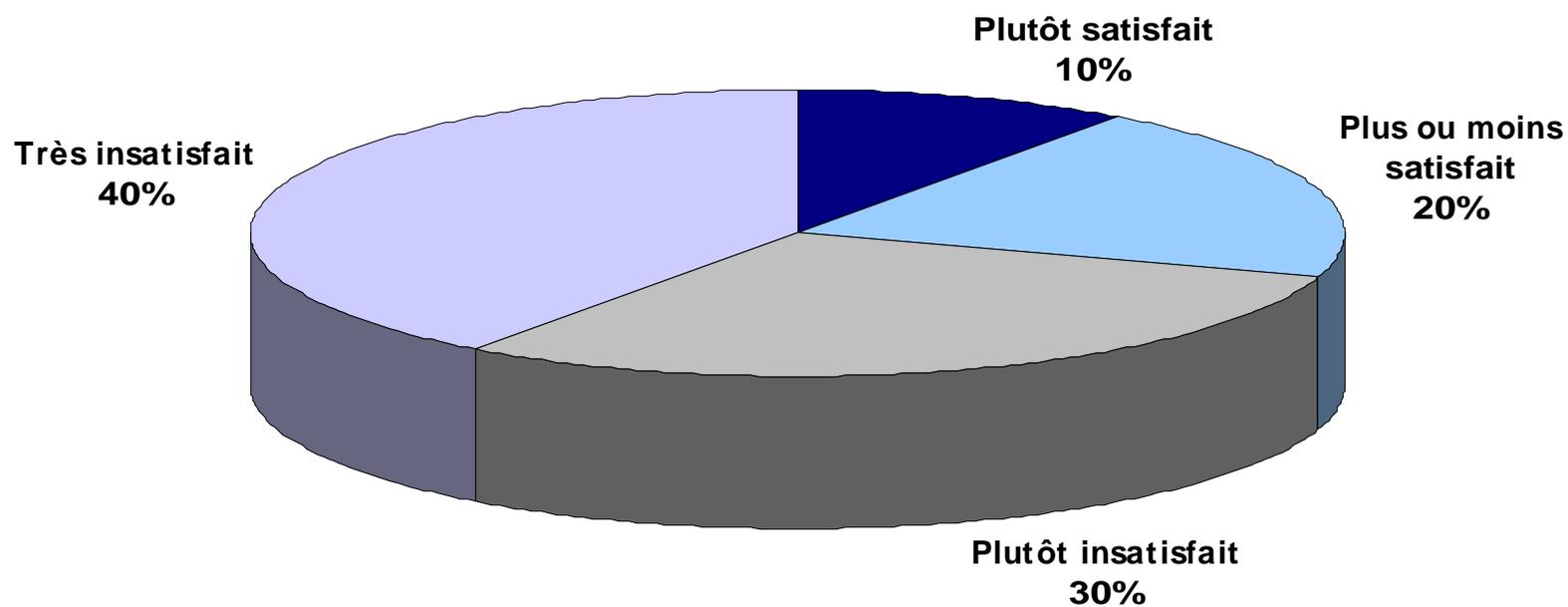
Actions de communication



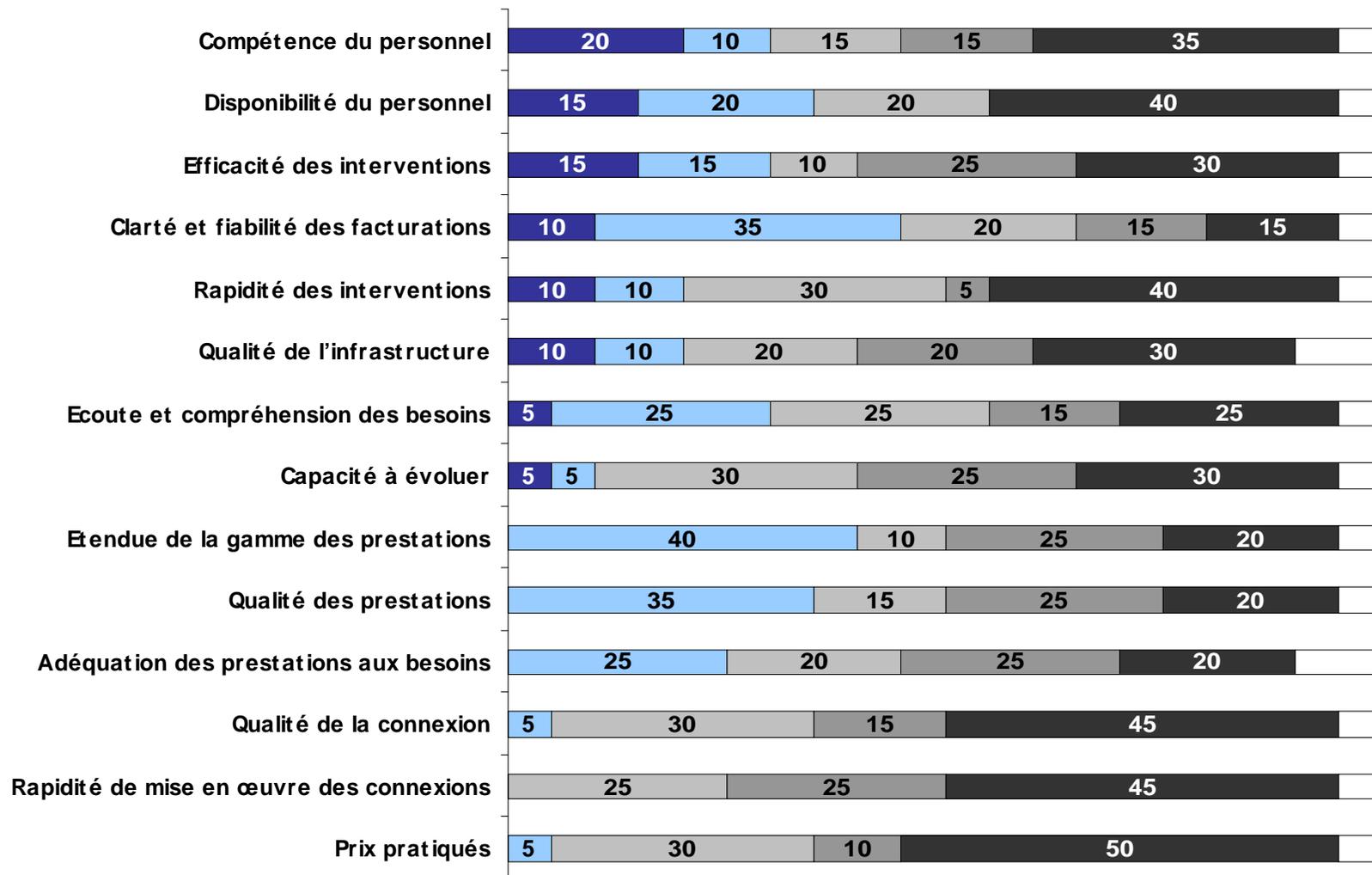
# La satisfaction à l'égard de l'opérateur

## Satisfaction globale à l'égard du fournisseur d'accès

L'unique fournisseur d'accès Internet pour les providers au Maroc est « Maroc Telecom »



# Satisfaction détaillée à l'égard de l'opérateur fournisseur d'accès



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ + / - satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait □ Non réponse

# Les attentes à l'égard de l'opérateur

## Les difficultés rencontrées dans le cadre de l'activité

	<u>Pourcentage</u>
➔ Connexion lente	50%
➔ Problèmes de réseau	30%
➔ Coût de la ligne élevé	10%
➔ Faible débit	10%
➔ Absence de service après-vente	10%
➔ Forte concurrence	10%
➔ Services proposés pas intéressants	5%
➔ Systèmes d'exploitation	5%
➔ Implication insuffisante des pouvoirs publics	5%
➔ Conventions d'abonnement pour les lignes RTC	5%
➔ Manques d'interlocuteurs	5%
➔ Maintenance du matériel	5%
➔ Absence de tarification unique pour les cybercafés	5%

Réponses spontanées / Réponses multiples possibles

## Les attentes à l'égard de Maroc Telecom

	<u>Pourcentage</u>
➔ Baisser le prix	30%
➔ Améliorer la qualité de la connexion	25%
➔ Avoir un personnel plus compétent	25%
➔ Améliorer la rapidité de la connexion	15%
➔ Elargir la capacité de la bande passante	15%
➔ Améliorer le service après vente	10%
➔ Débit plus important	5%
➔ Nouvelles méthodes de connexion	5%
➔ N° de téléphone vert	5%
➔ S'intéresser plus aux clients	5%
➔ Proposer la liaison VSat	5%
➔ Introduire la DNS	5%