



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 à 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 :

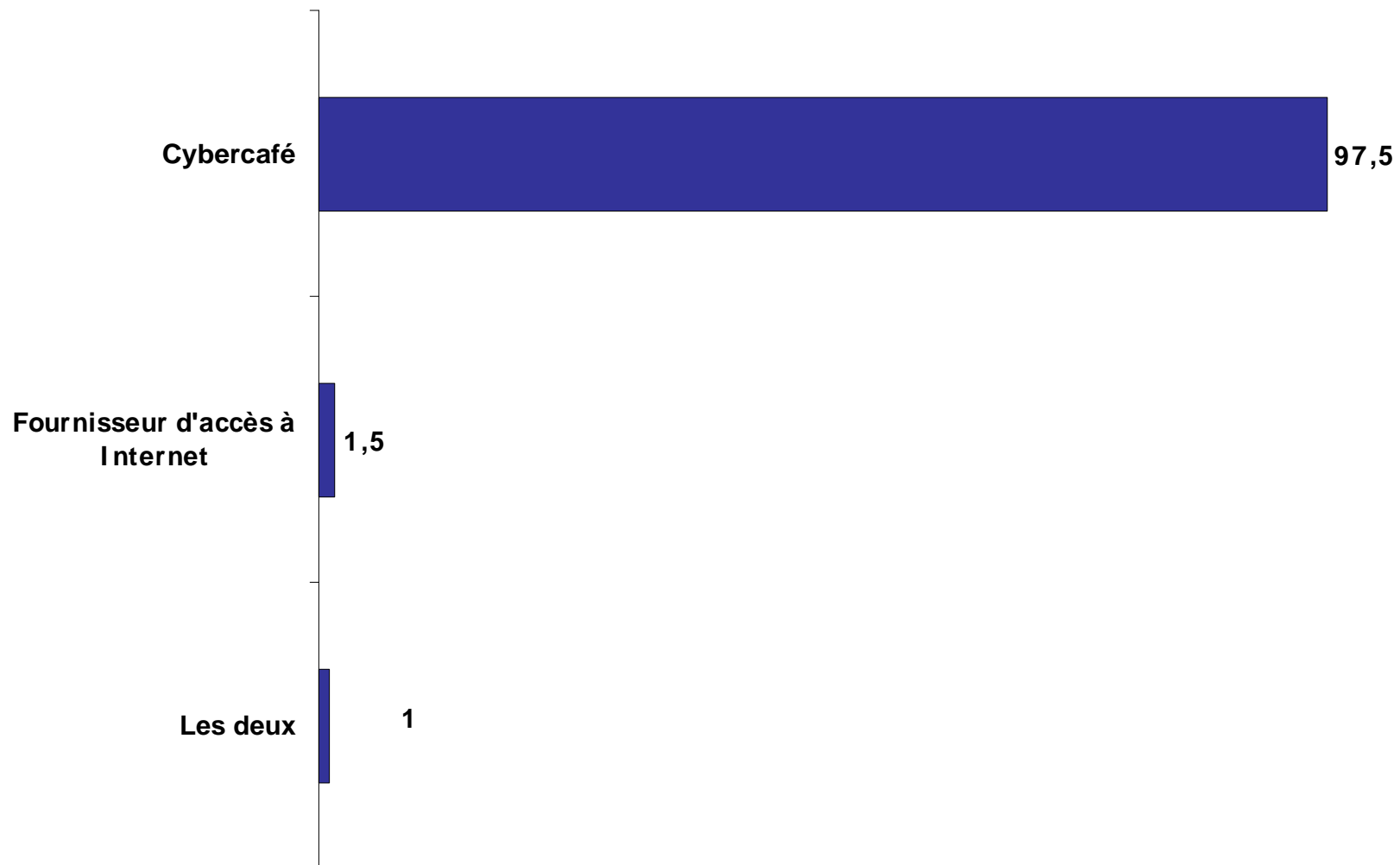
- Du 15/1 au 9/3/2002.

Répartition de la population globale touchée

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

Résultats de l'étude

Nature de l'activité

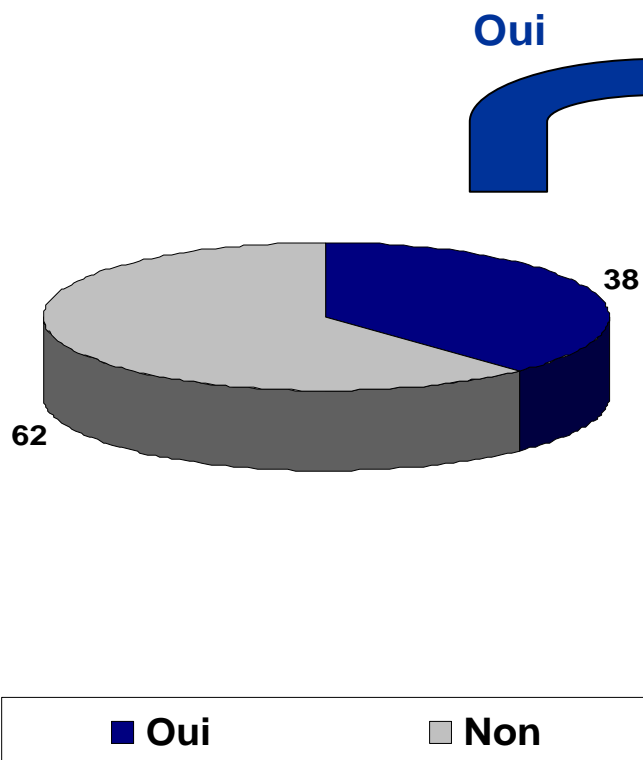


Résultats de l'étude : Cible des cybercafés

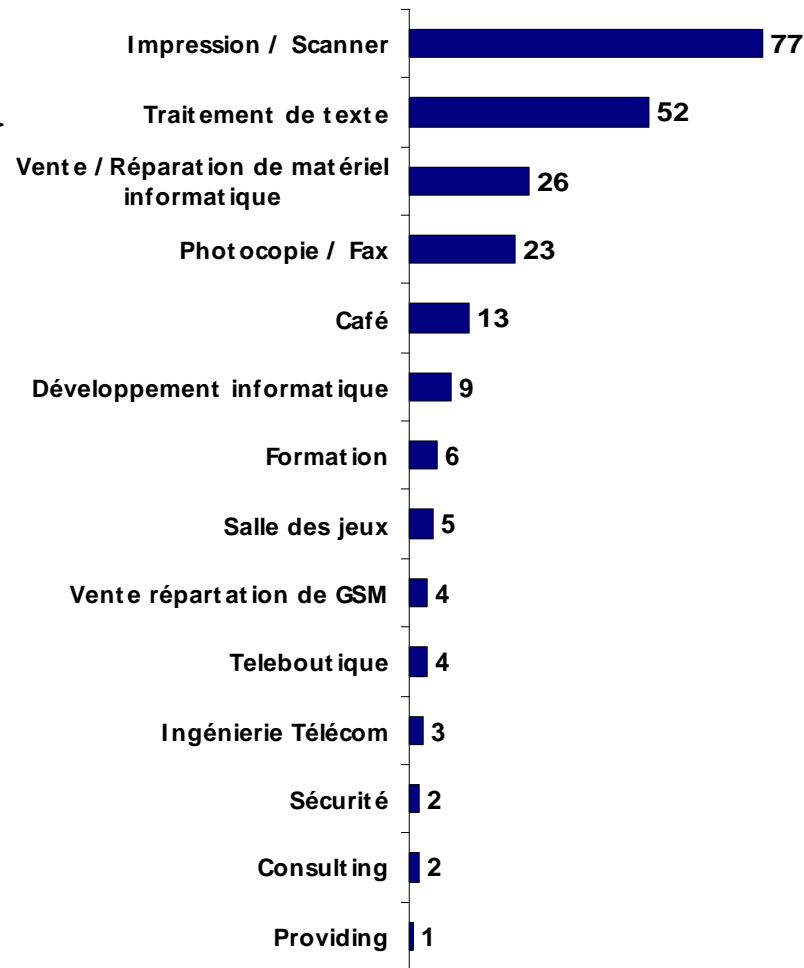
Les moyens techniques

Activités complémentaires exercées

Activité exclusivement liée à Internet

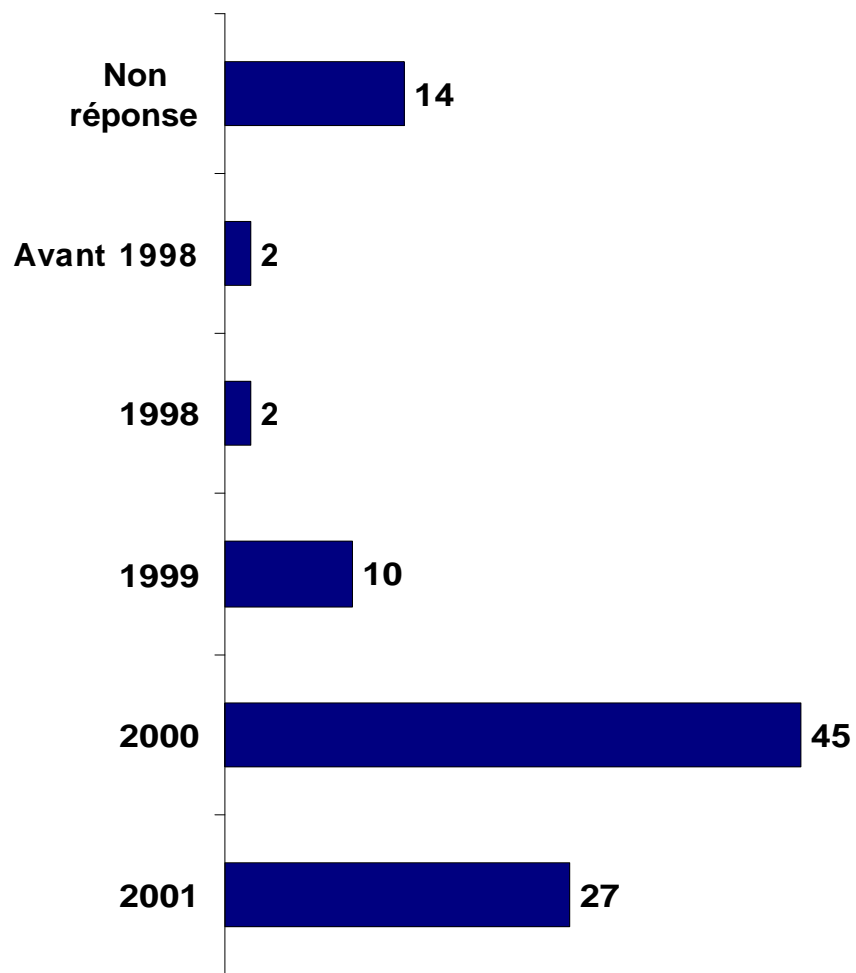


Autres activités exercées

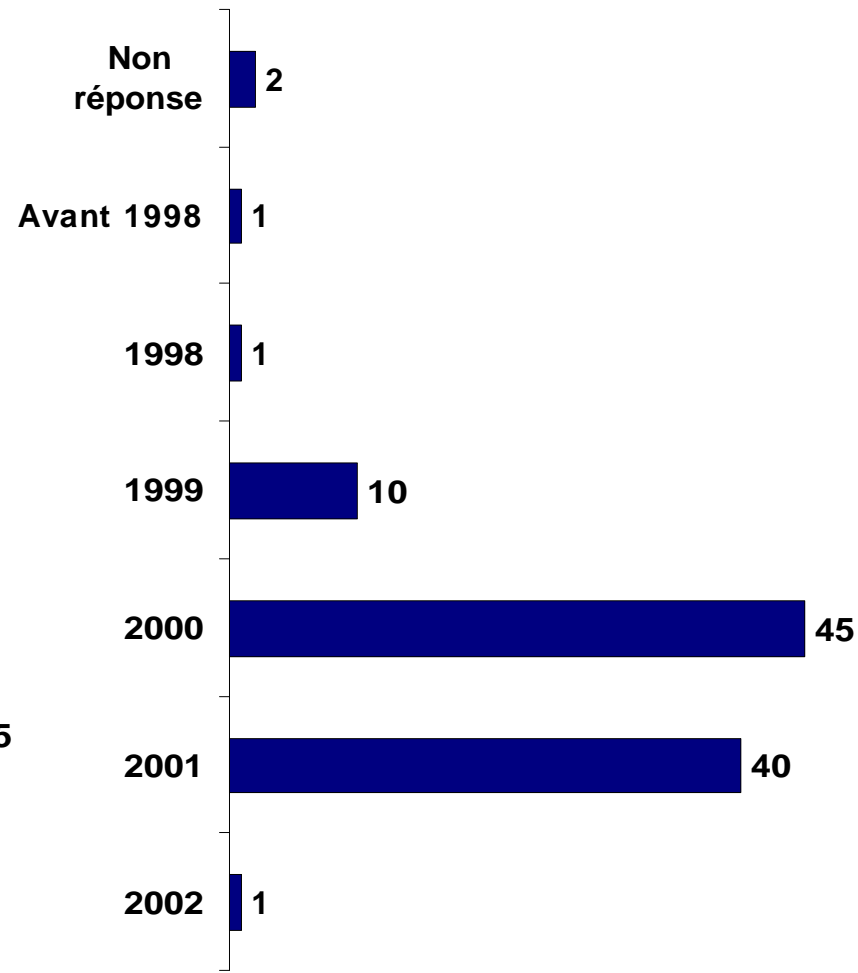


Année de création et de mise en service de l'activité

Année de création de l'entreprise

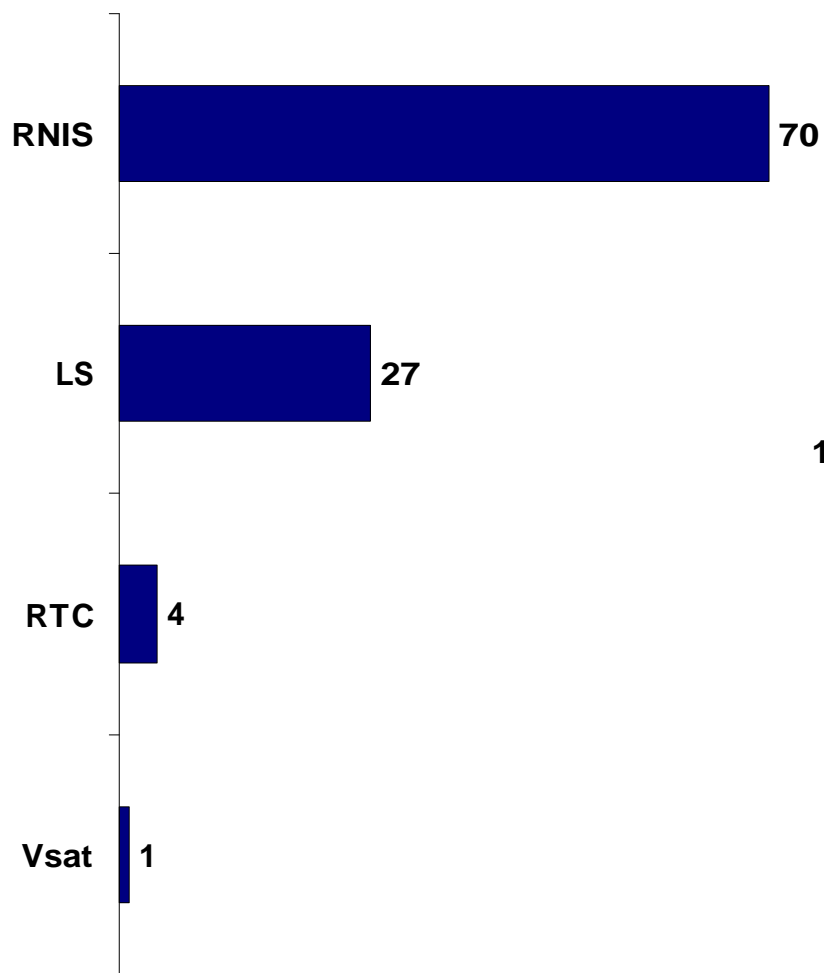


Année de mise en service de l'activité Internet

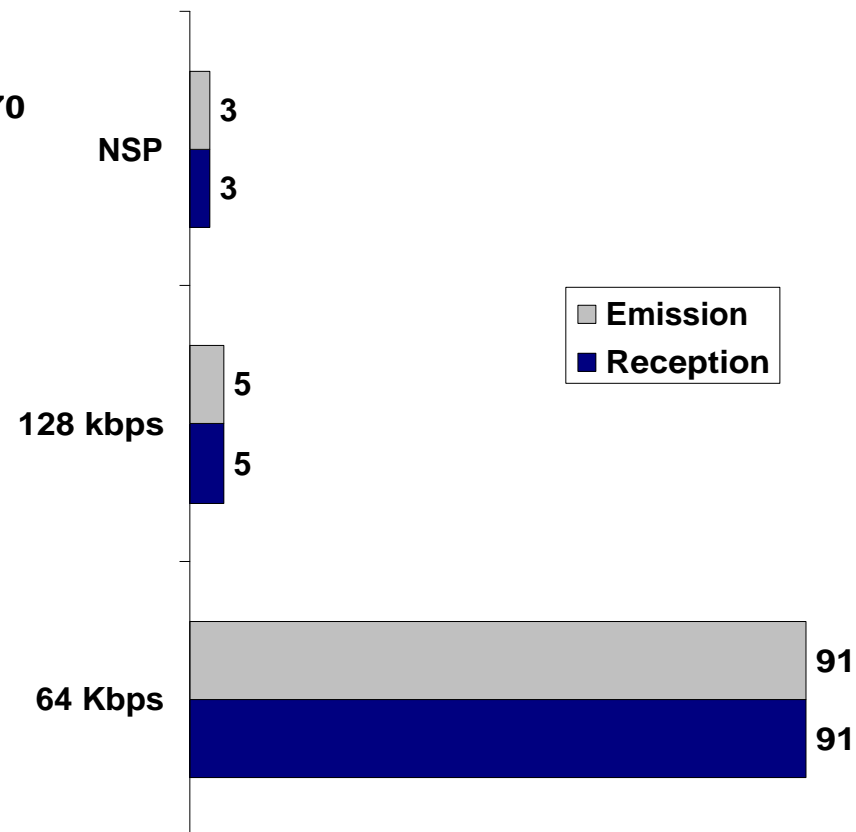


Type d'accès à Internet

Type d'accès



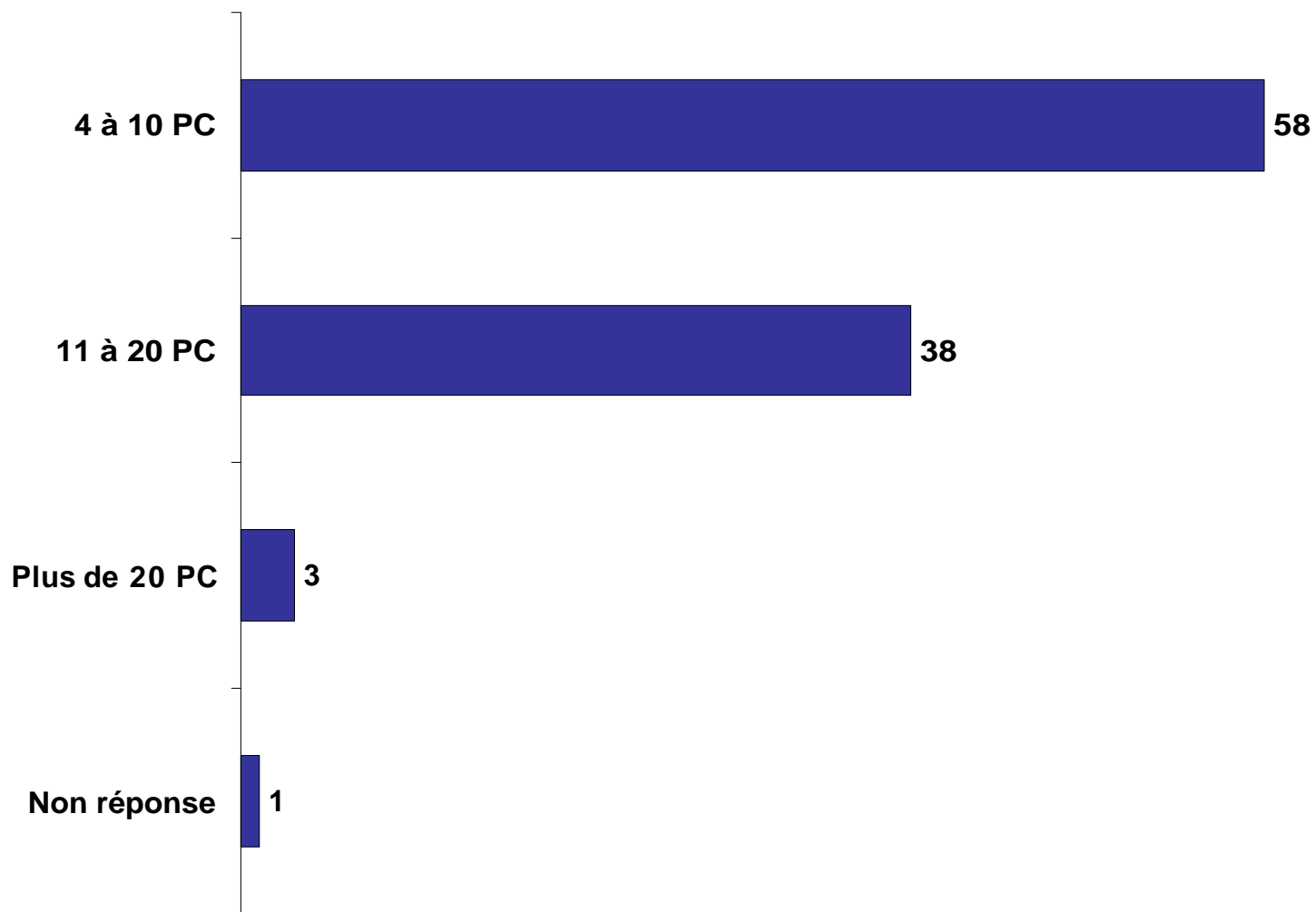
Capacité de débit de la connexion



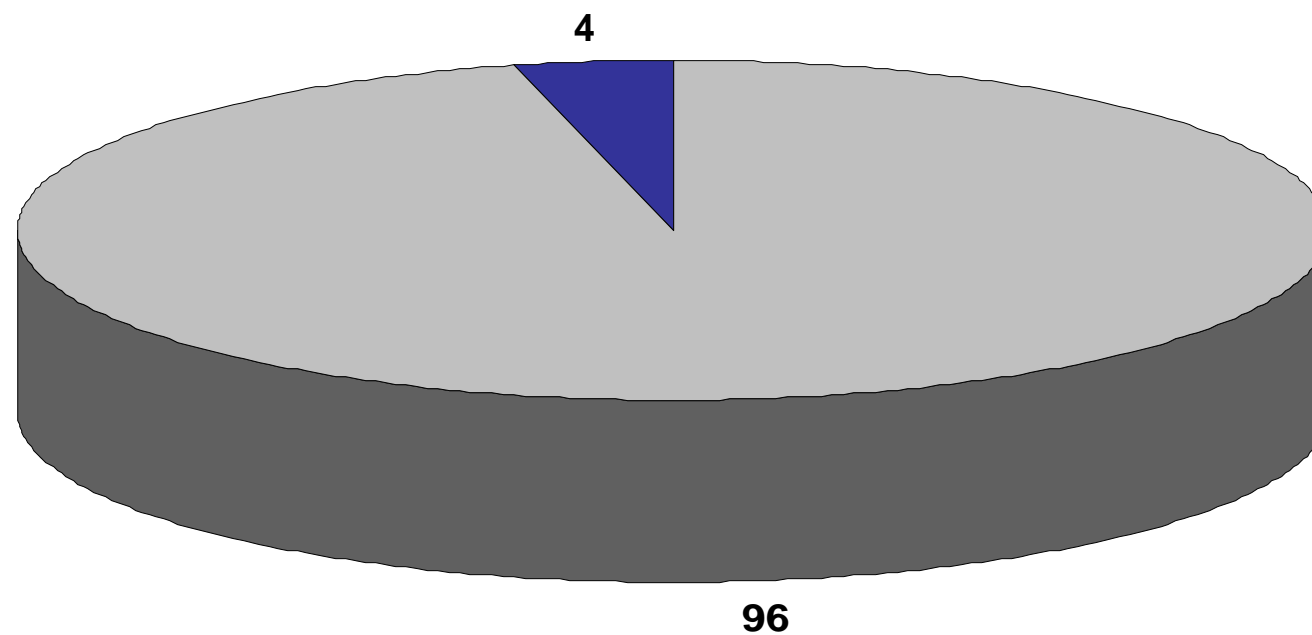
Base : cybercafés ayant un accès autre que RTC

Taille du parc de PC

Nombre moyen d'ordinateurs : 11.2

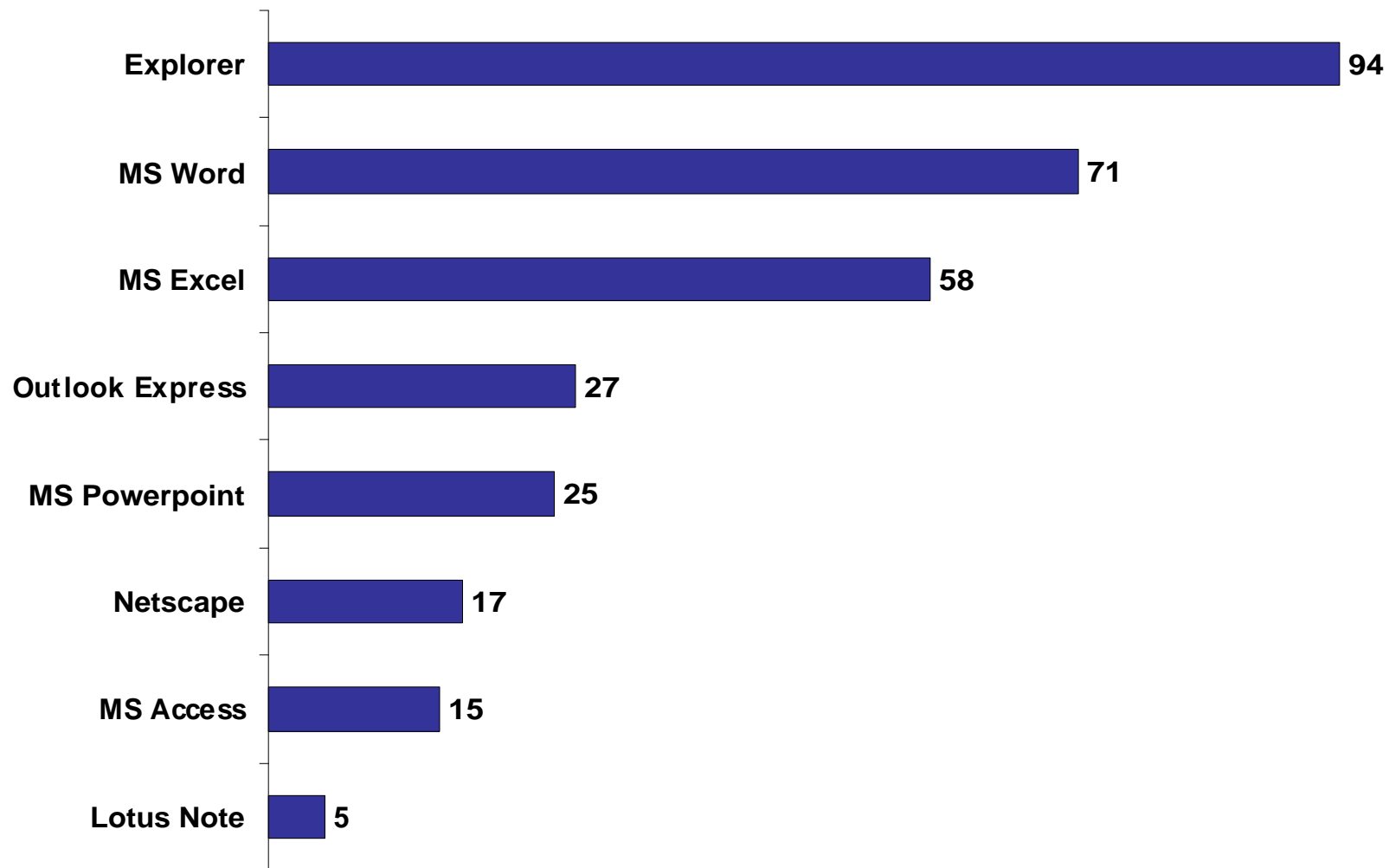


Connexion des PC en réseau local



■ Réseau local ■ Pas de réseau local

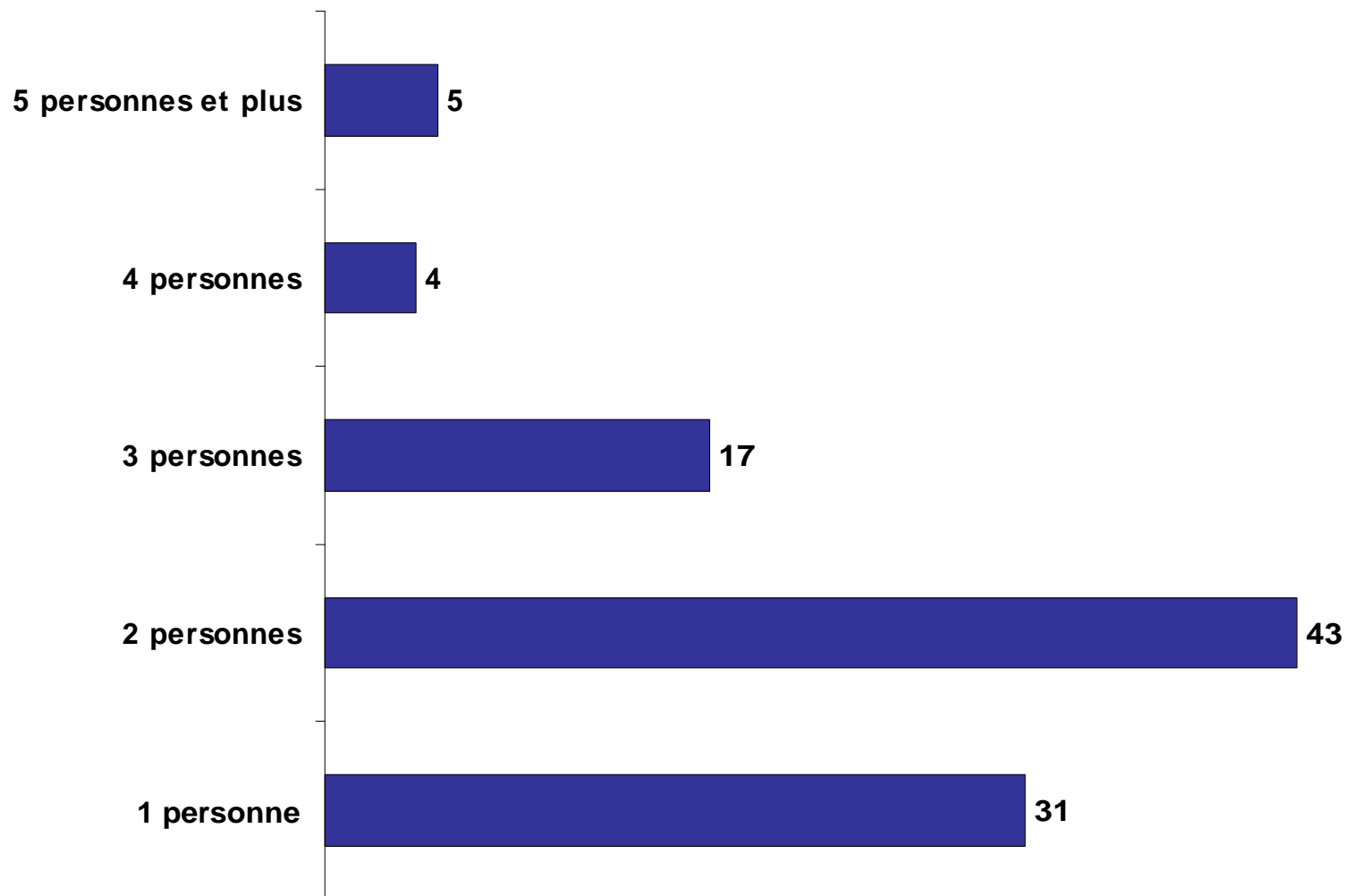
Principaux logiciels utilisés dans les cybercafés



Les moyens humains

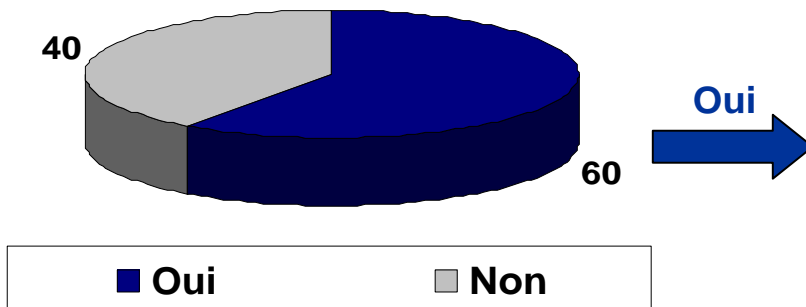
Nombre d'employés permanents

Nombre moyen d'employés : 2.2



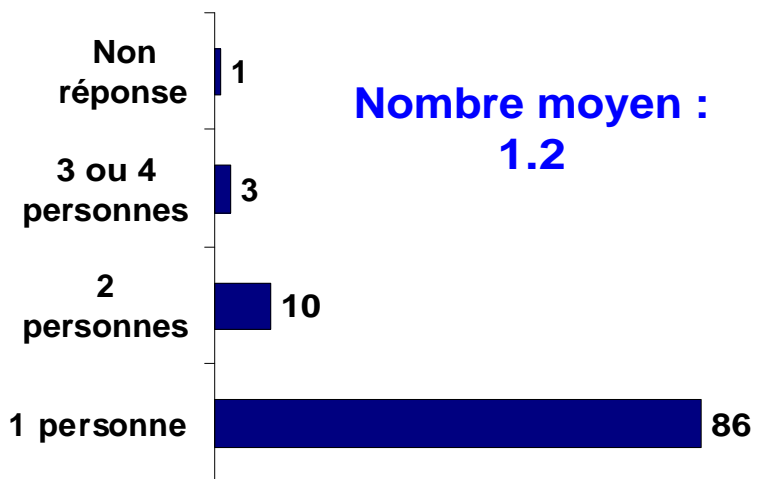
Personnel technique du cybercafé

Présence d'un technicien

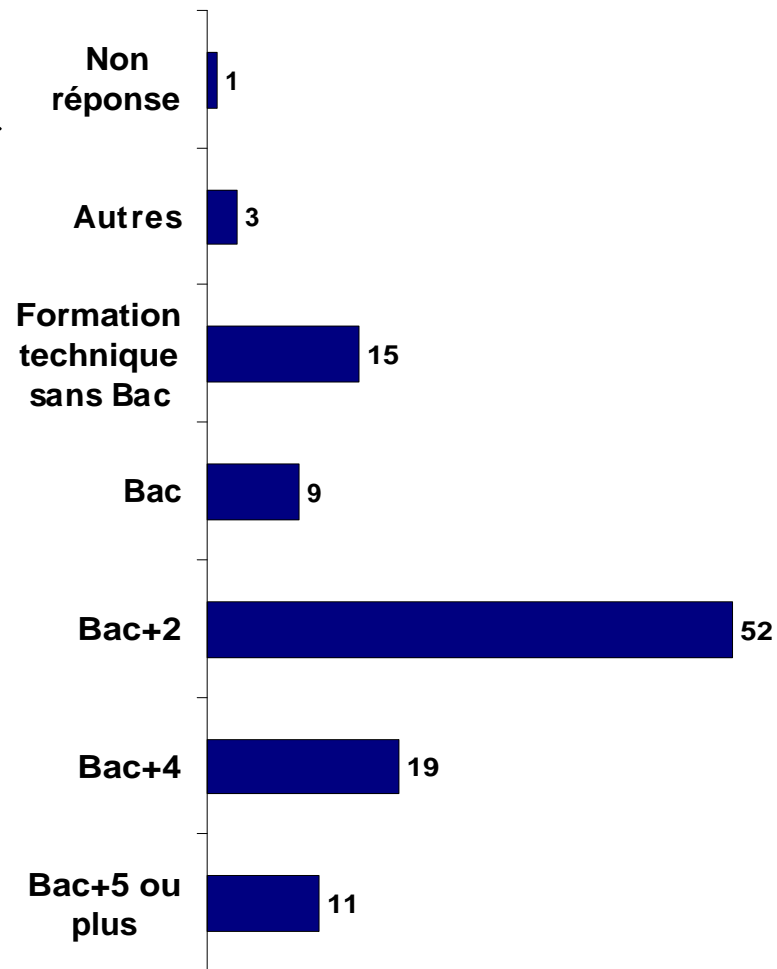


Oui

Nombre de techniciens



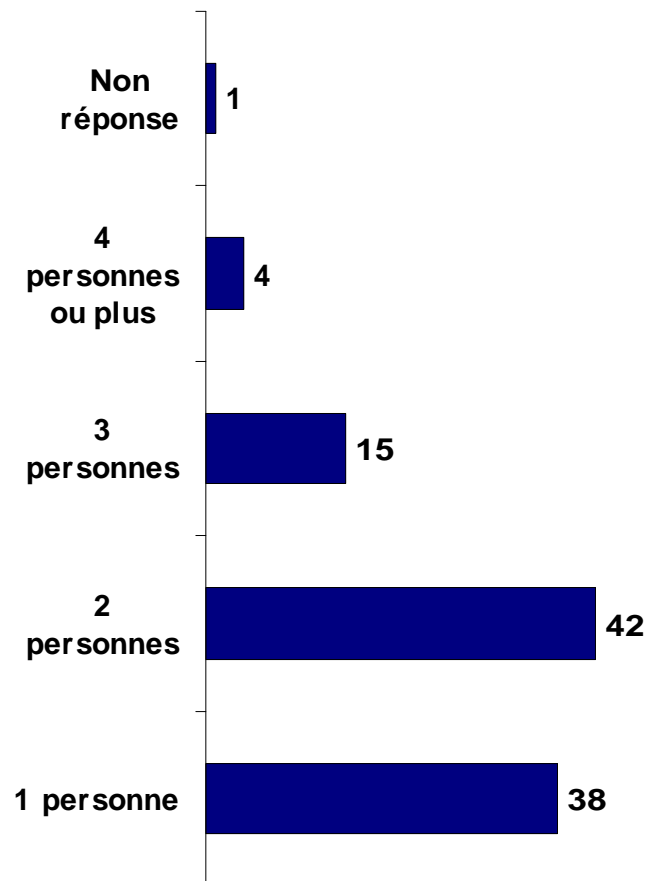
Profil des techniciens



Affectation du personnel du cybercafé

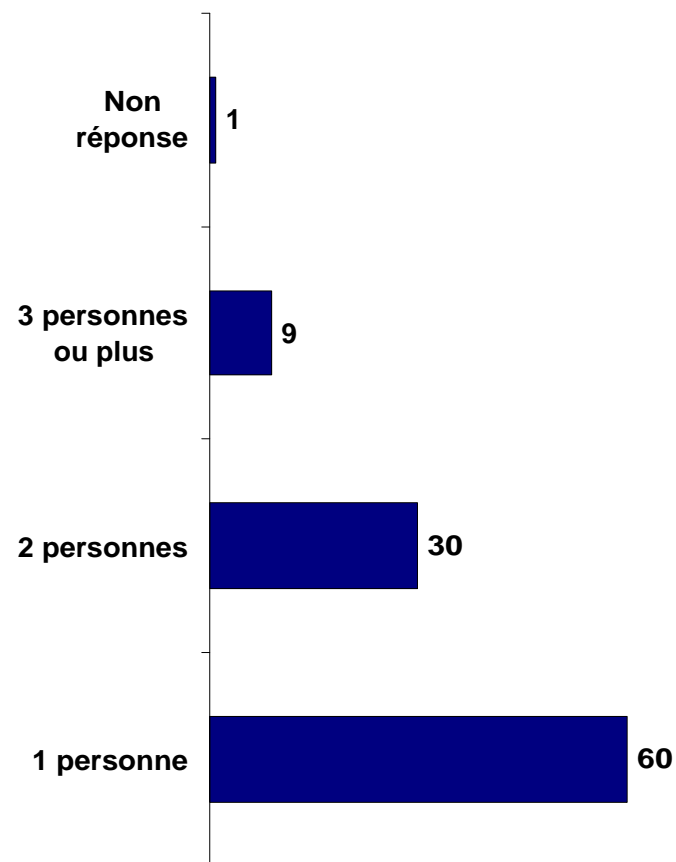
Nombre de personnes dédiées à l'activité Cybercafé

Nombre moyen : 1.9



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

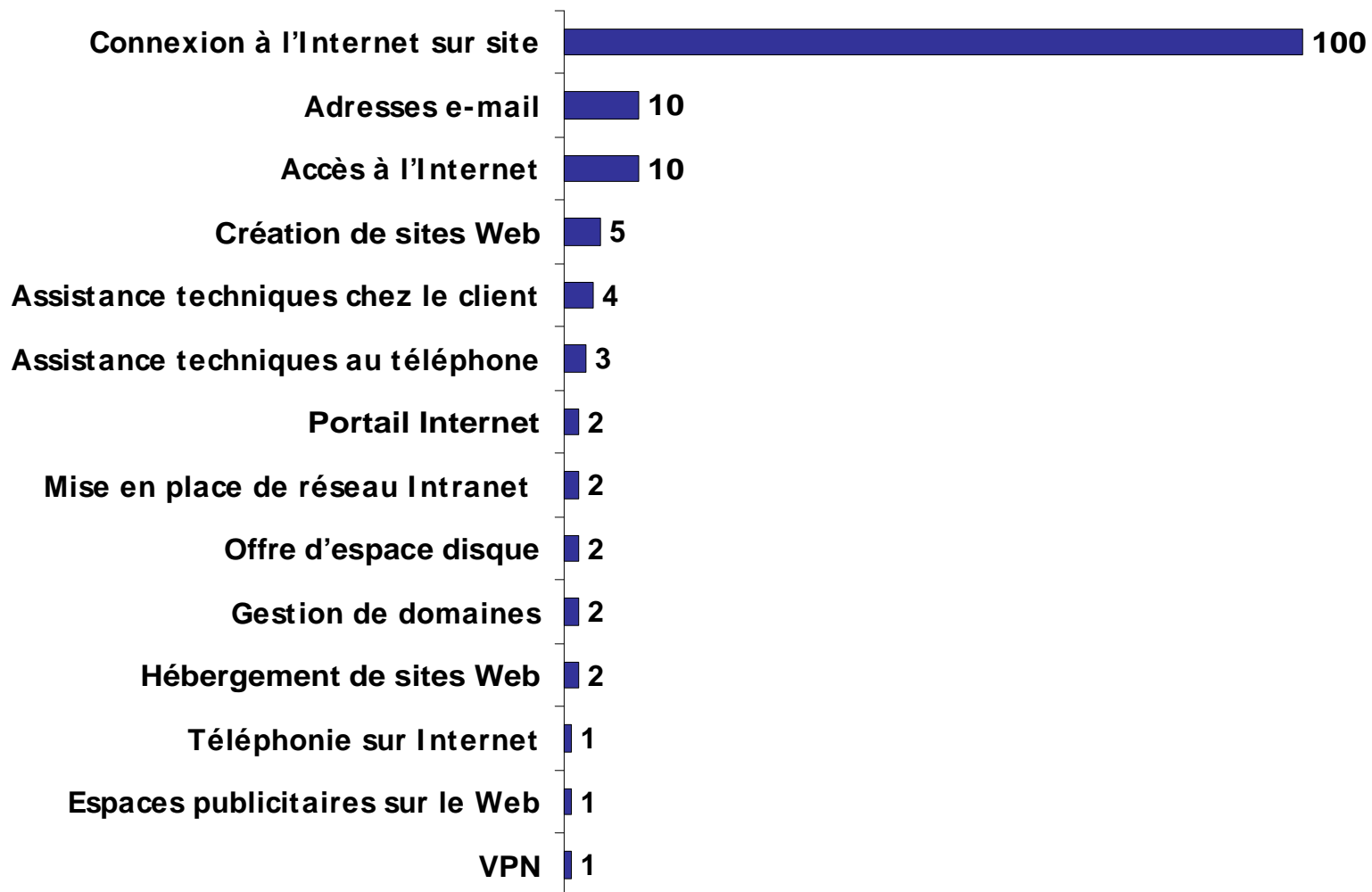
Nombre moyen : 1.5



Base : cybercafés employant un technicien

Les services offerts

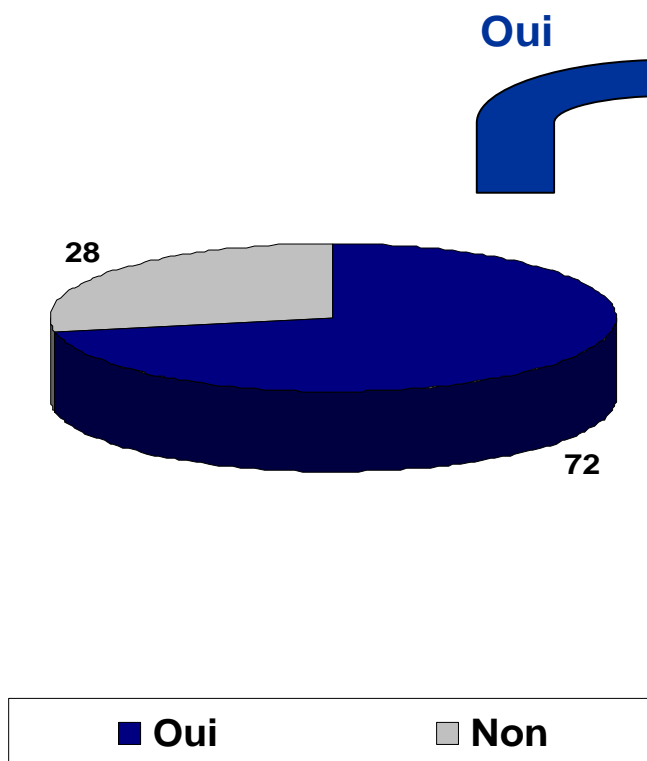
Les services offerts par les cybercafés



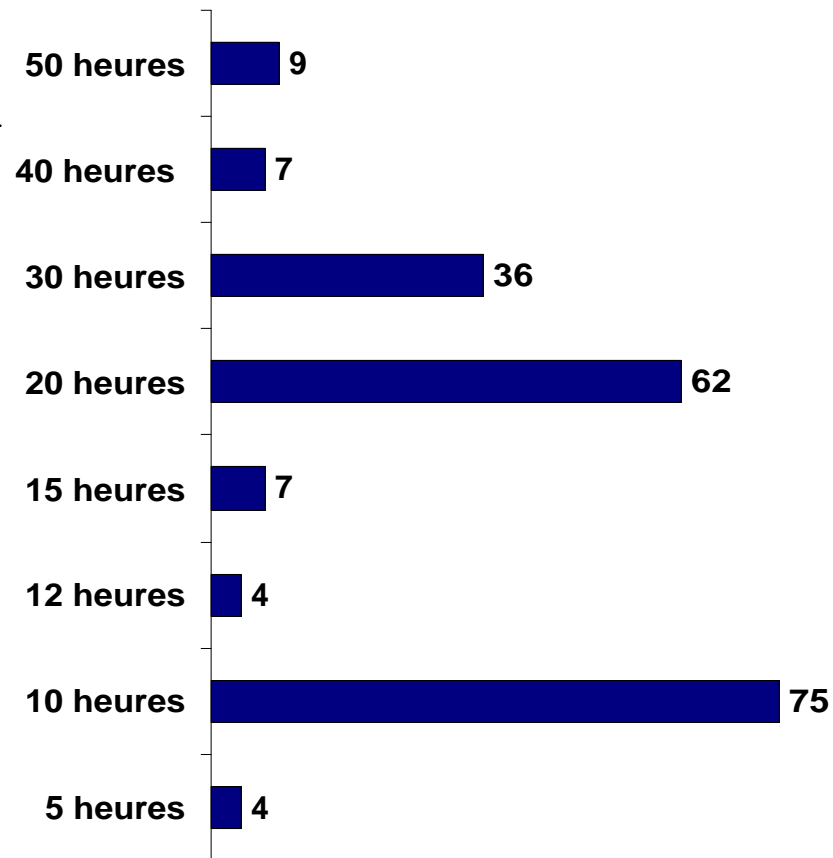
La tarification

Principaux forfaits horaires proposés par les cybercafés

Offre de forfaits horaires



Les forfaits proposés

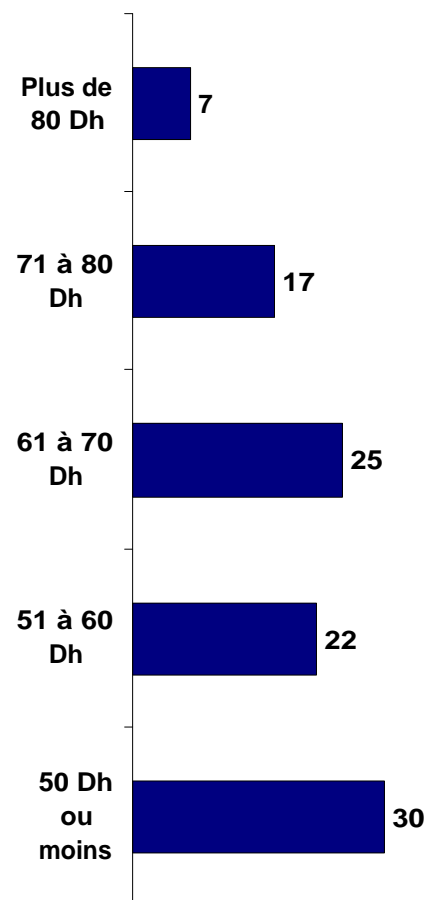


Réponses multiples possibles

Tarifs des principaux forfaits horaires proposés par les cybercafés

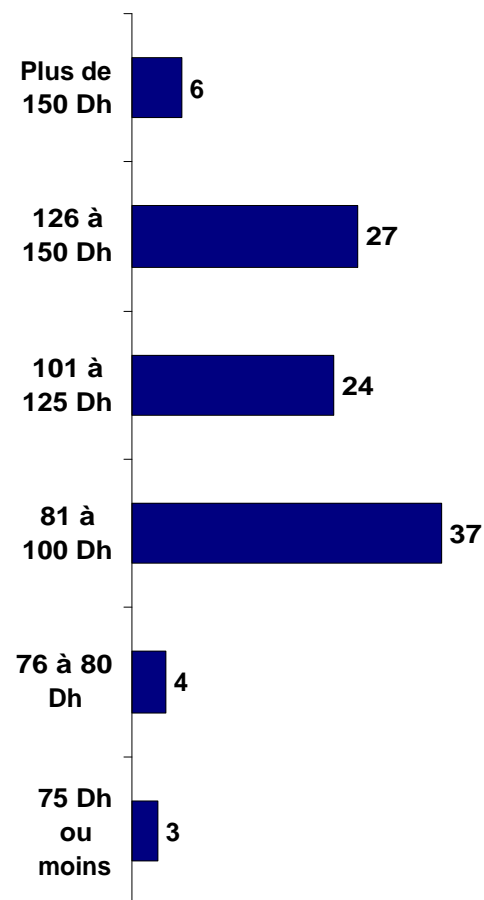
10 heures

Prix moyen : 63.7 DH



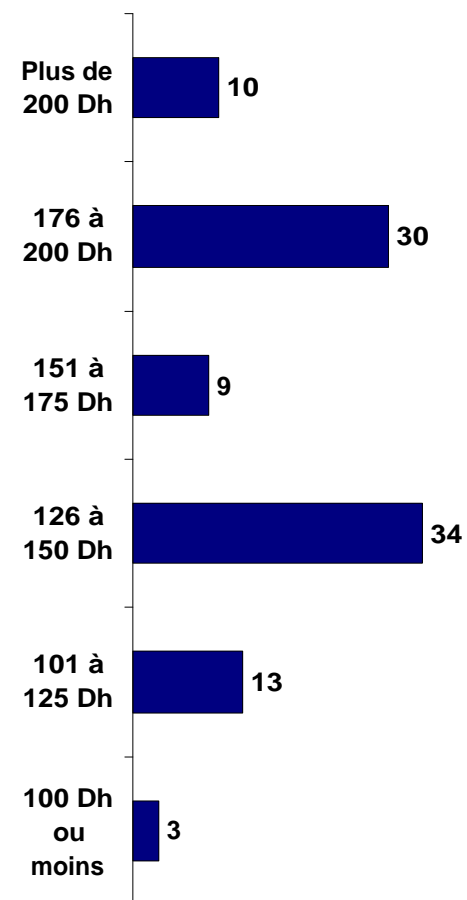
20 heures

Prix moyen : 118 DH



30 heures

Prix moyen : 164 DH

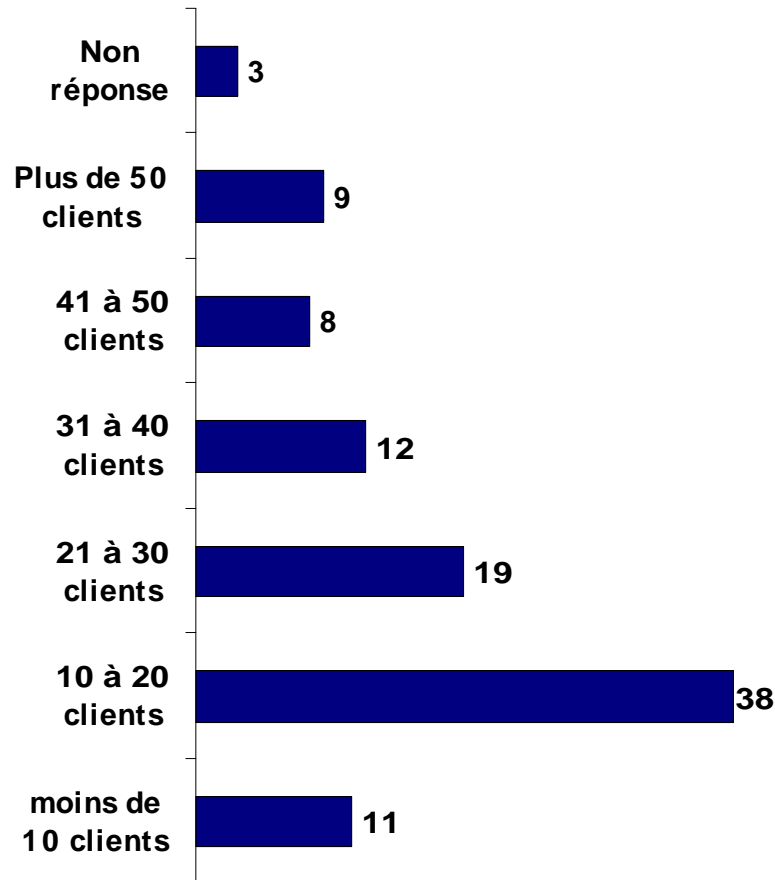


La clientèle

Nombre de clients du cybercafé

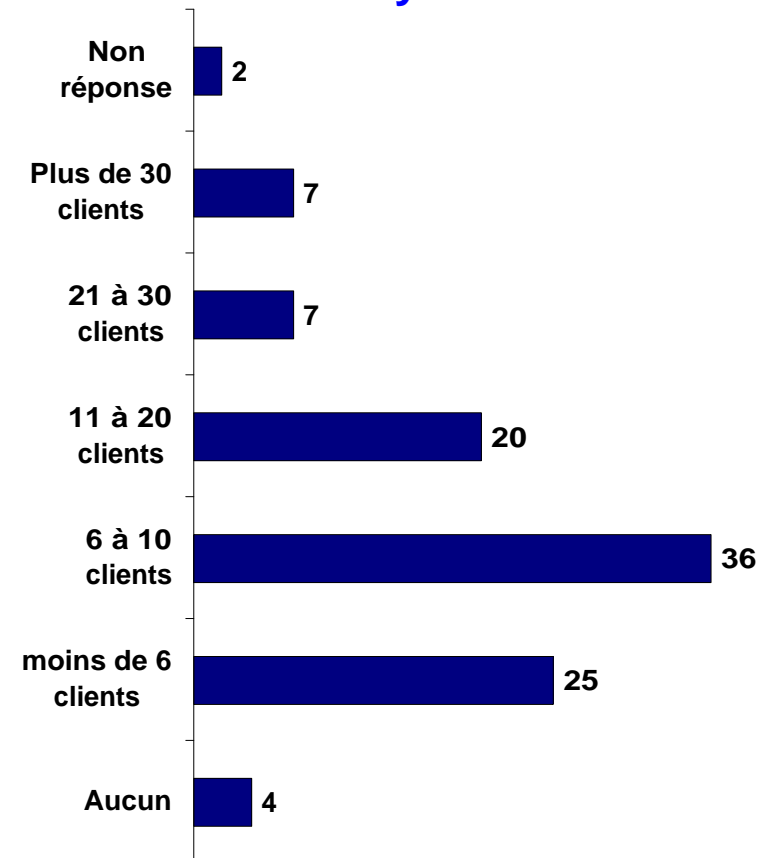
Nombre de clients par jour

Nombre moyen : 30.2



Nombre de clients réguliers

Nombre moyen : 76.2

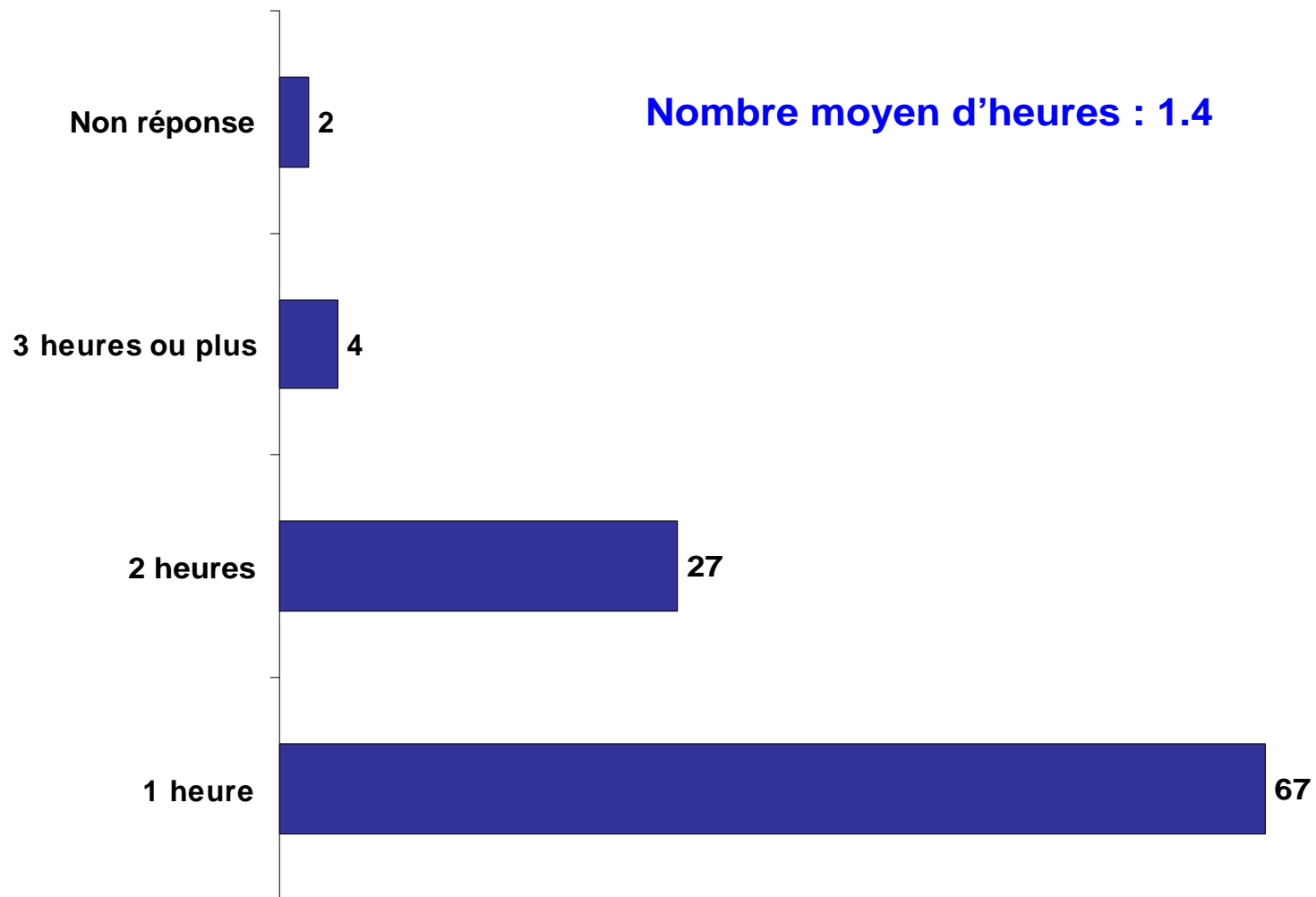


Principales utilisations de l'Internet par la clientèle du cybercafé

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

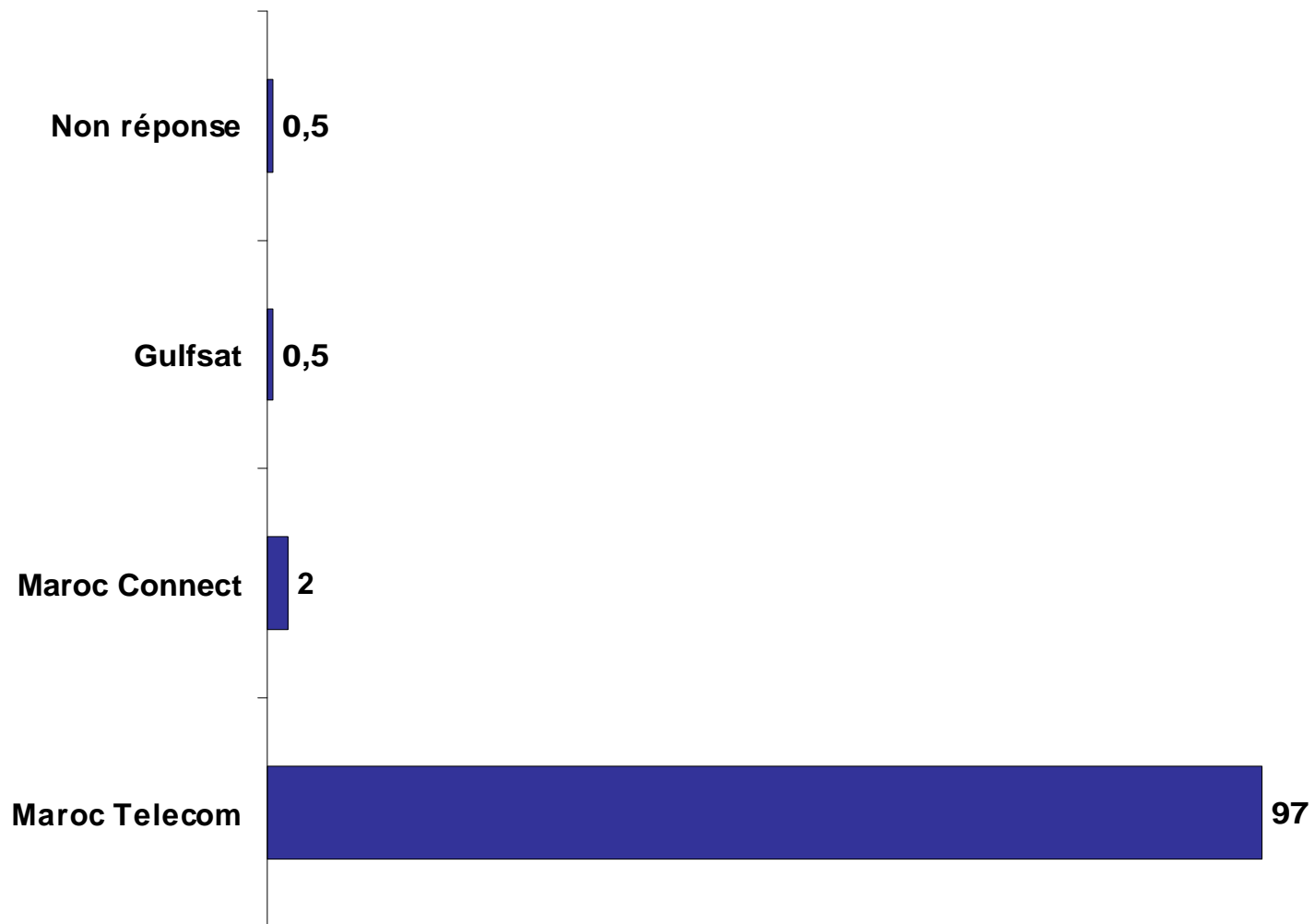
	1er rang	2ème rang	3ème rang	4ème rang
Chat	85%	9%	3%	1%
E-mail	6%	60%	22%	9%
Navigation	3%	15%	50%	28%
Recherche sur le Web	4%	13%	22%	57%

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

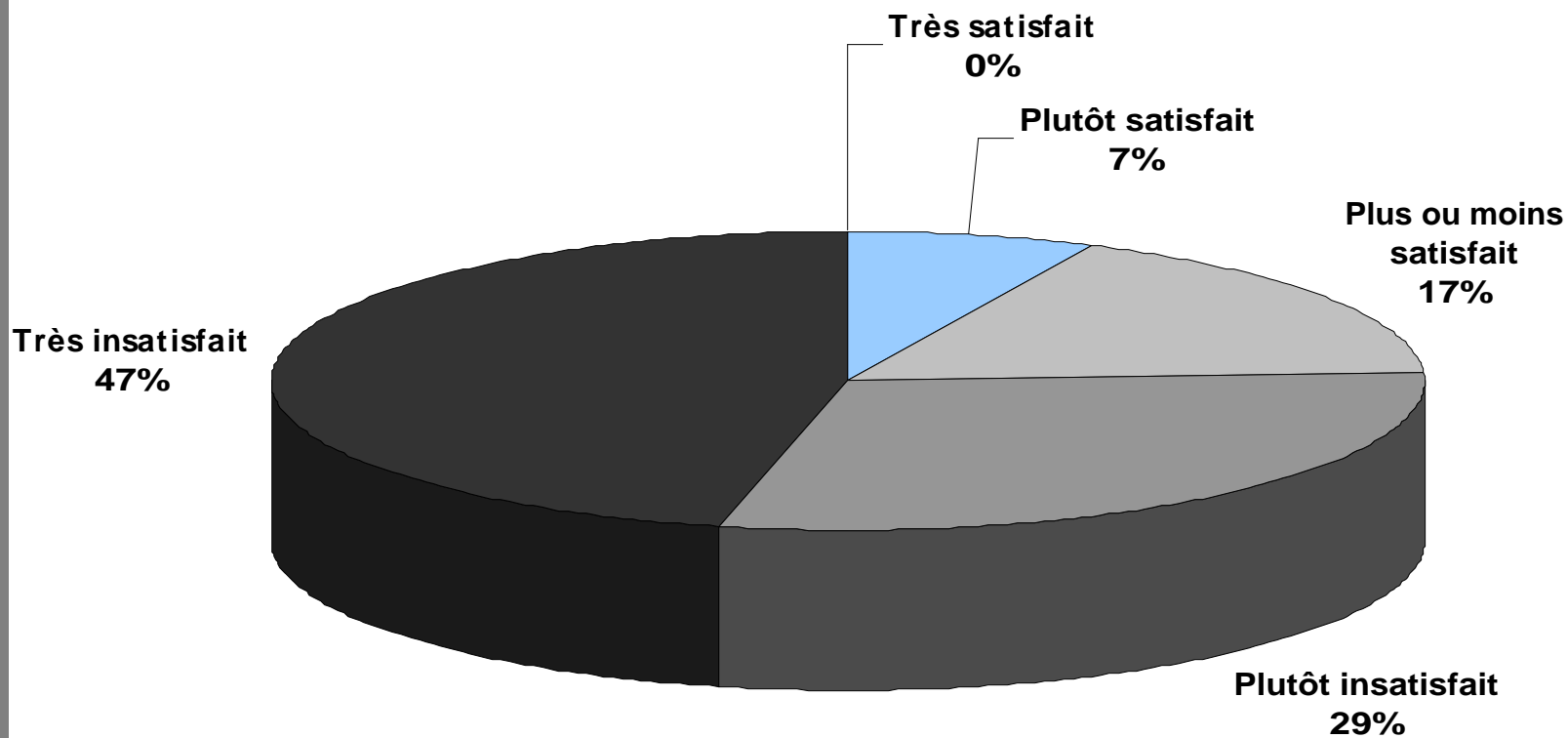


La satisfaction à l'égard de l'opérateur

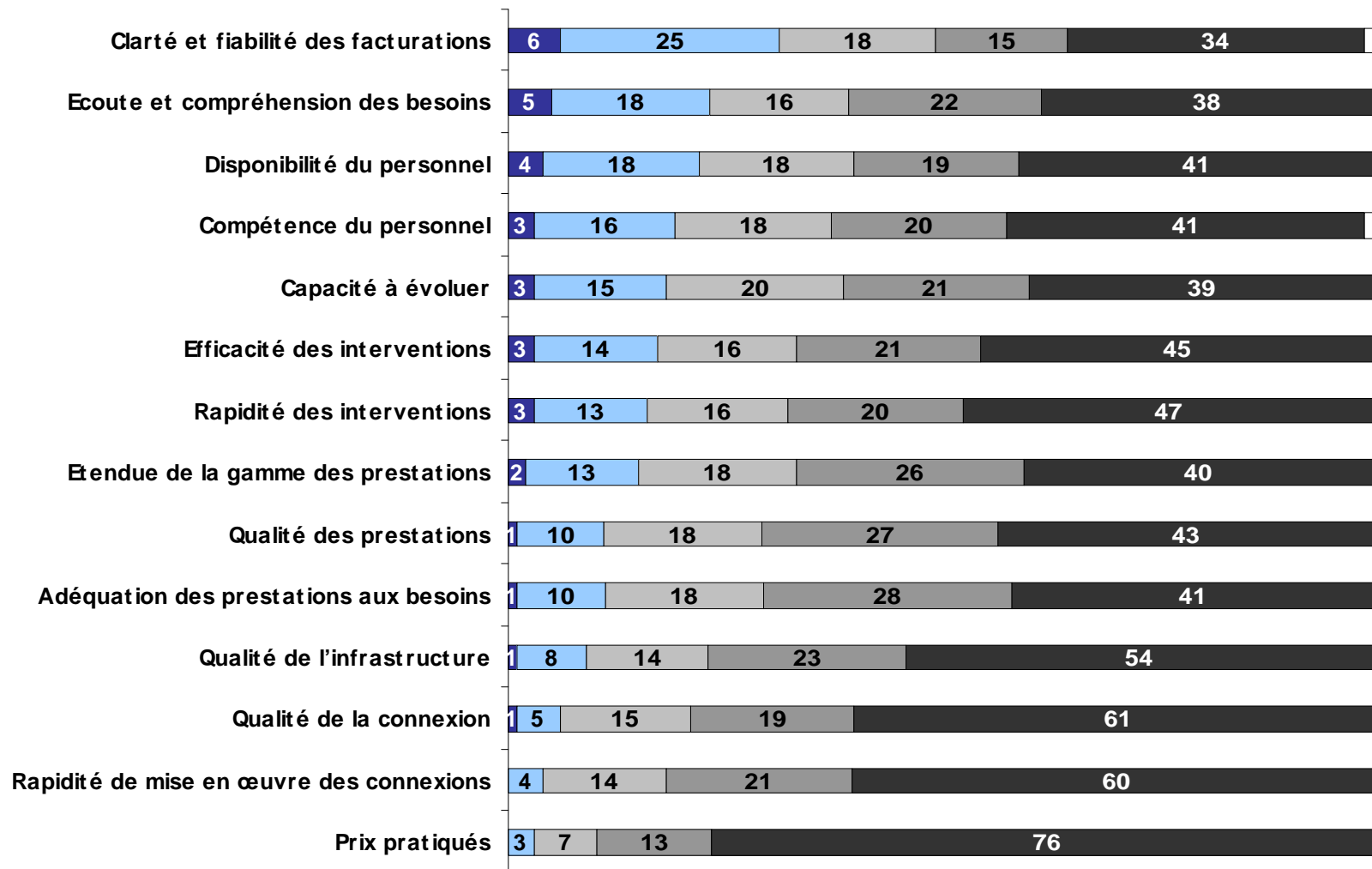
Identité de l'opérateur fournisseur d'accès



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

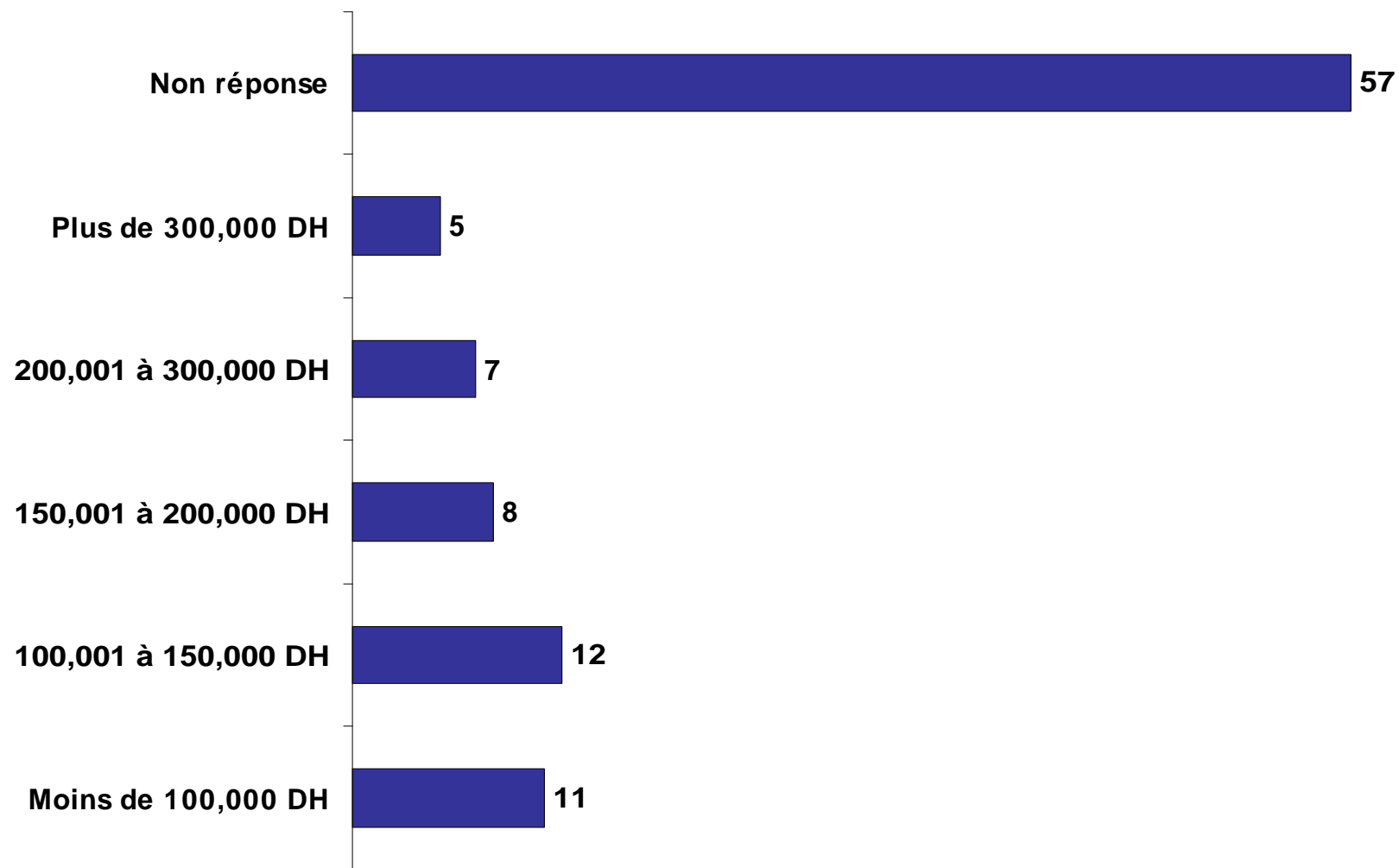
	<u>Pourcentage</u>
➔ Baisser les prix	18%
➔ Limiter l'octroi des licences pour les cybercafés	17%
➔ Organiser l'activité des cybercafés	17%
➔ Unifier la tarification chez tous les cybercafés	9%
➔ Avoir le choix entre plusieurs opérateurs	7%
➔ Résoudre les problèmes des exploitants avec IAM	7%
➔ Améliorer 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

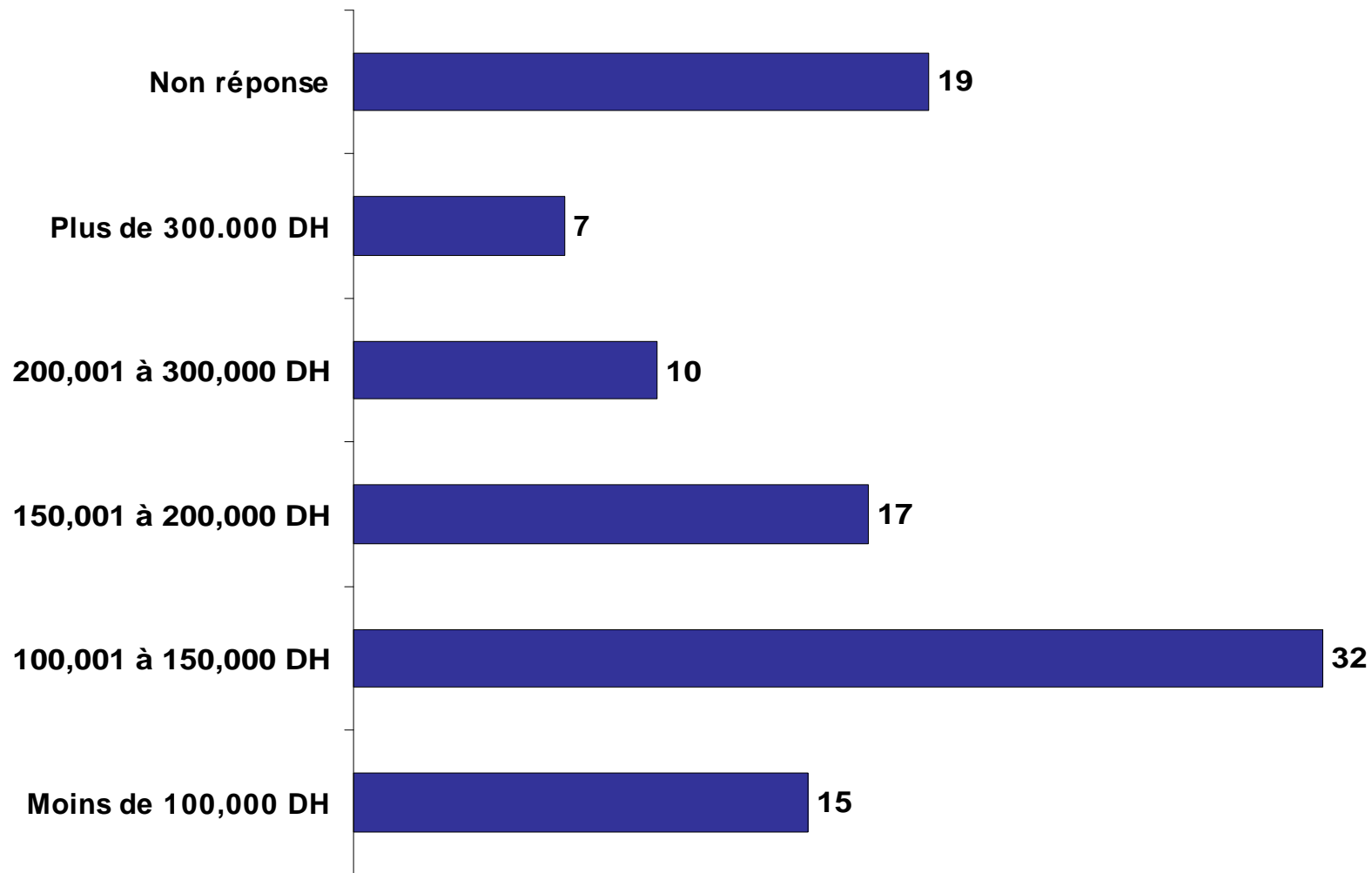
Les investissements totaux dans l'activité Internet depuis le démarrage

Investissement total moyen : 186.000 DH

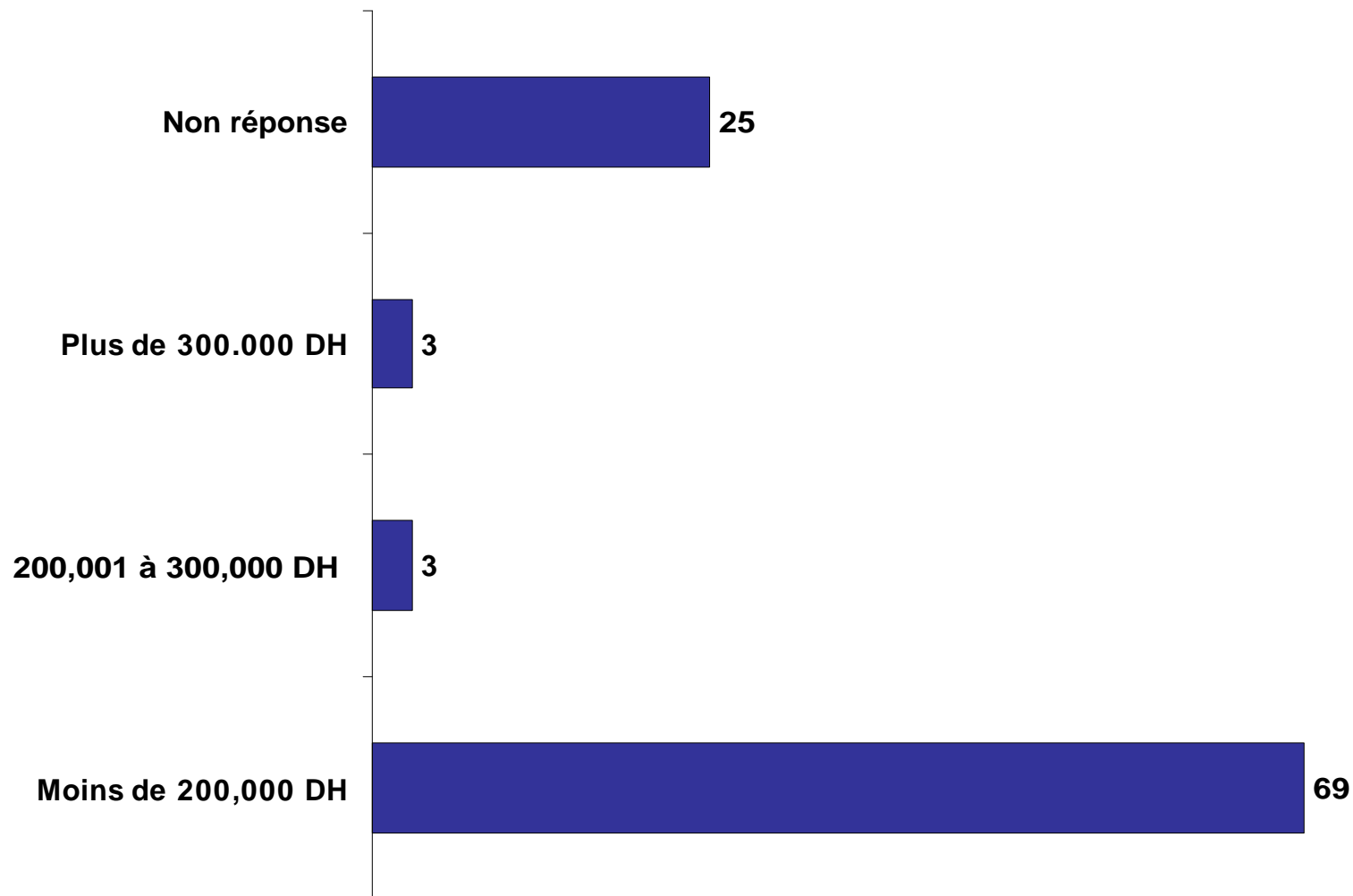


Les investissements initiaux dans l'activité Internet

Investissement initial moyen : 168.000 DH



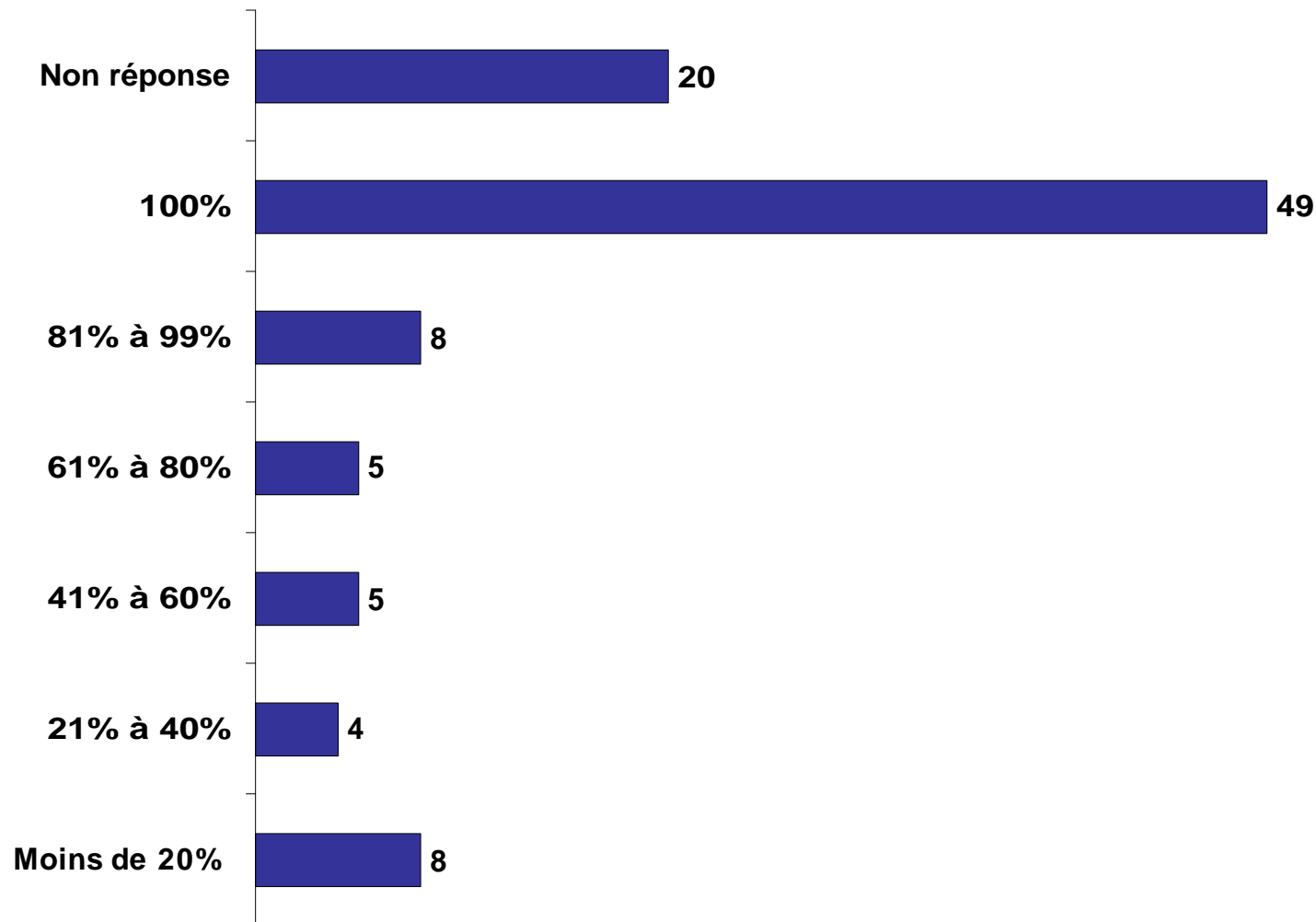
Chiffres d'affaires global réalisés par les cybercafés



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

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

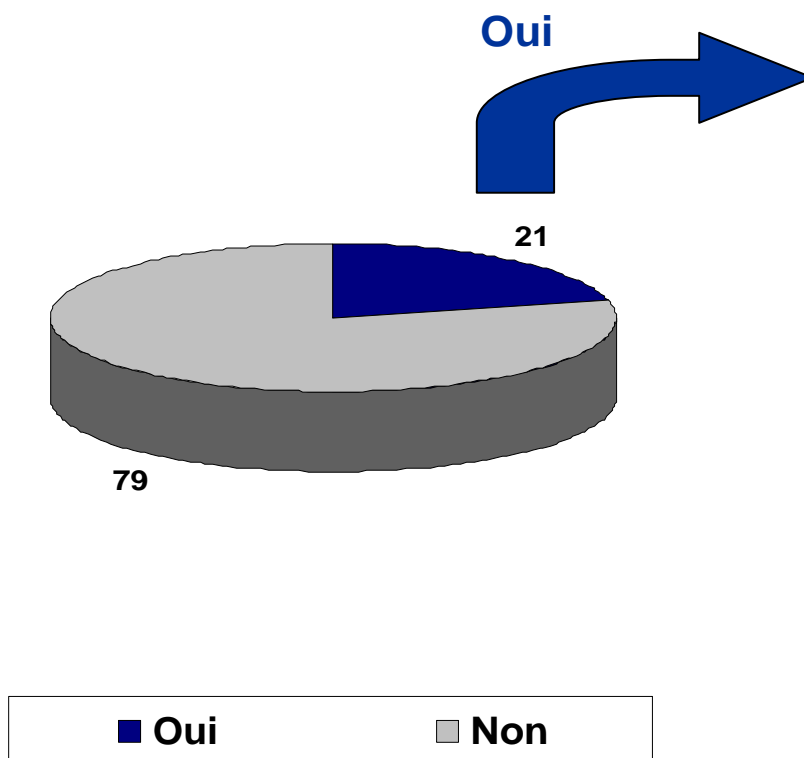
Moyenne : 81.9%



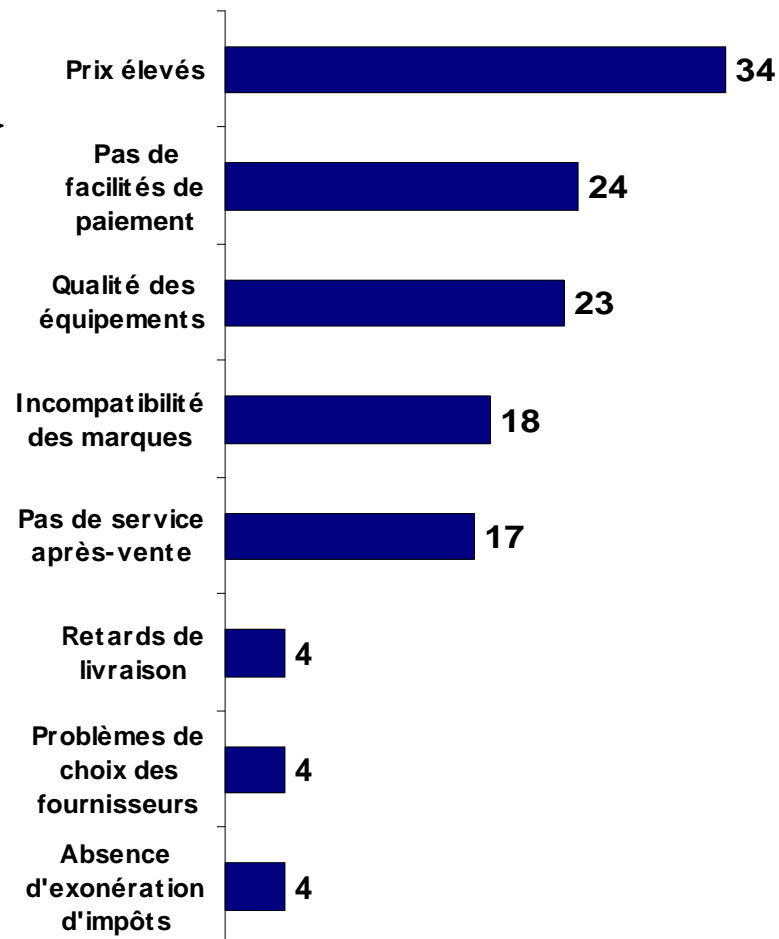
A l'exception des providers qui ont également l'activité de cybercafé

Difficultés rencontrées pour l'acquisition des équipements

Difficultés rencontrées



Type de difficultés



Réponses multiples possibles

Résultats de l'étude : Cible des providers

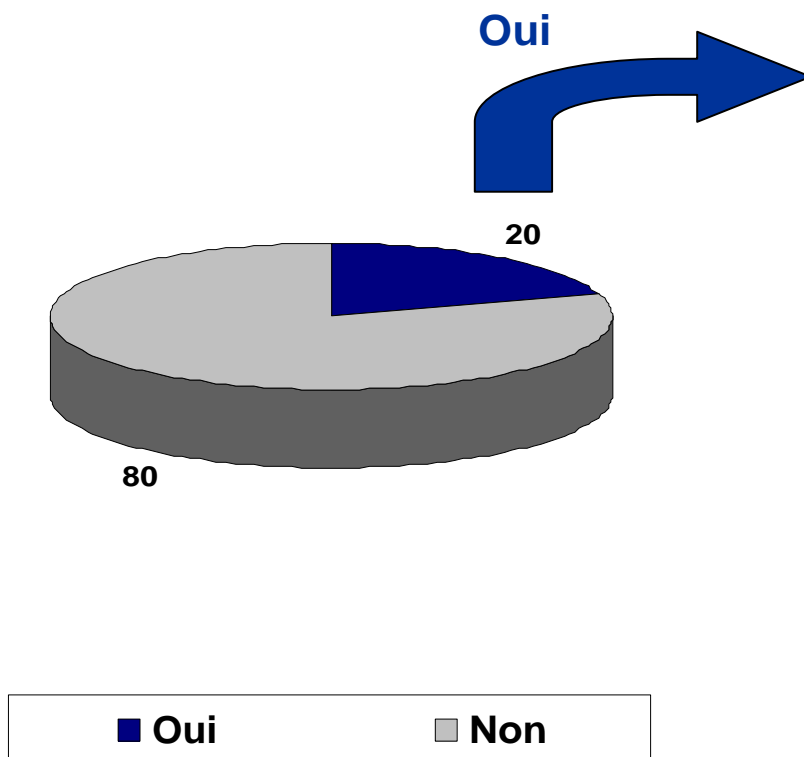
Il est important de noter que les résultats auprès de la cible des providers ne portent que sur une base très limitée : 20 providers.

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

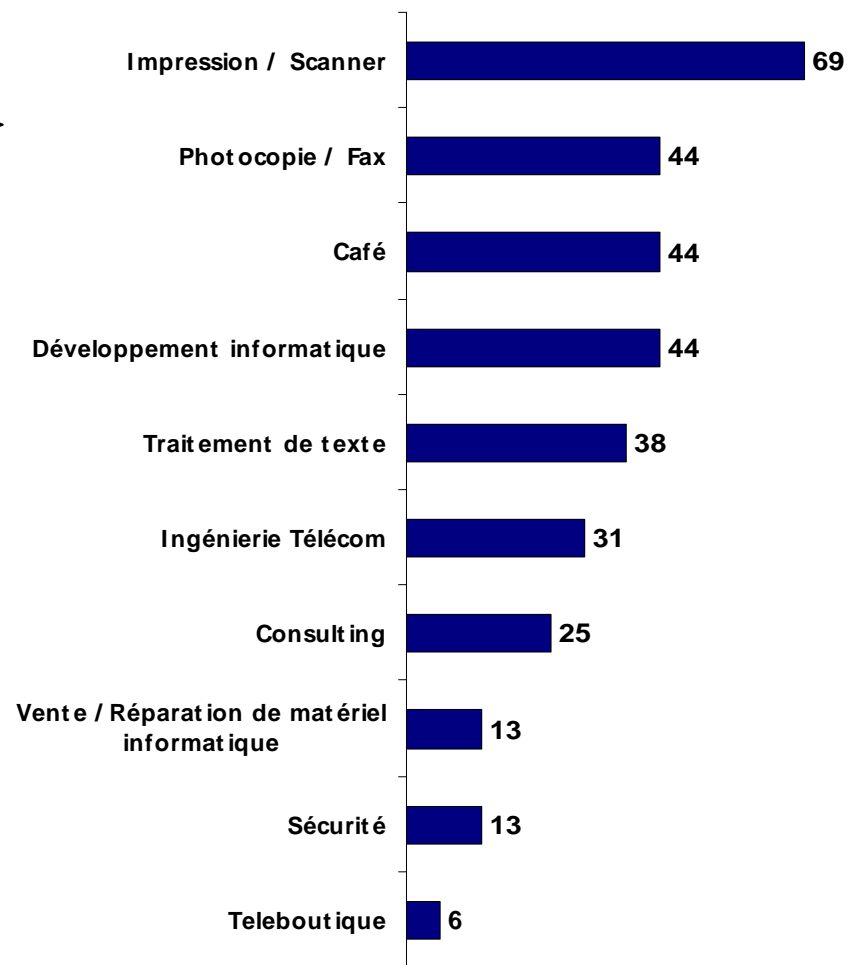
Les moyens techniques

Activités complémentaires exercées

Activité exclusivement liée à Internet

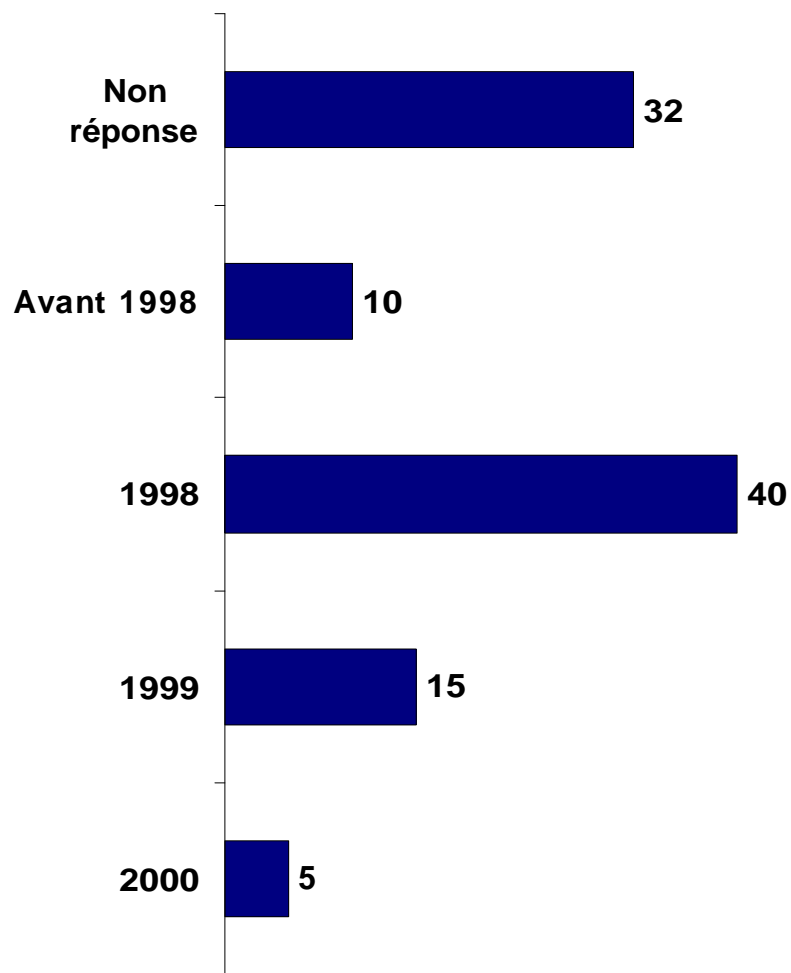


Autres activités exercées

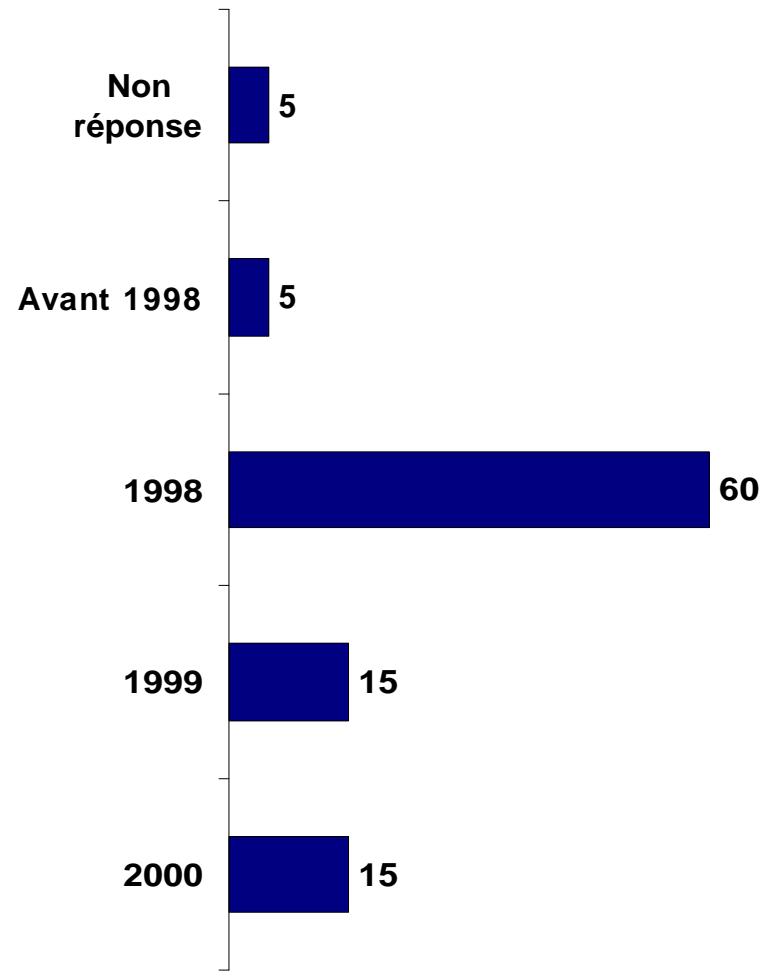


Année de création et de mise en service de l'activité

Année de création de l'entreprise

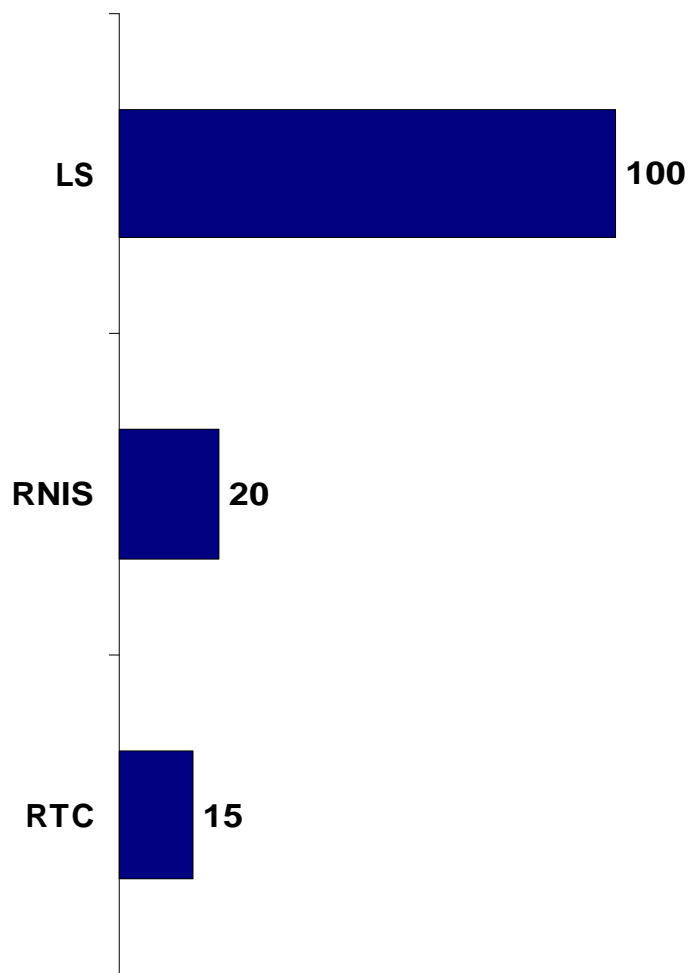


Année de mise en service de l'activité Internet

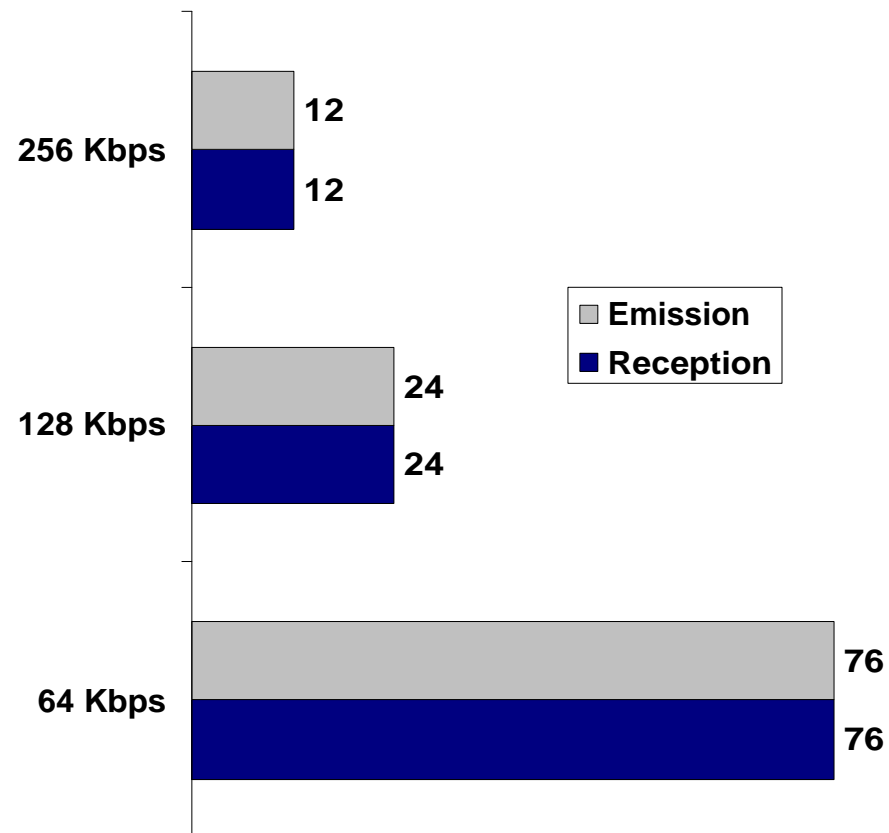


Type d'accès à Internet

Type d'accès

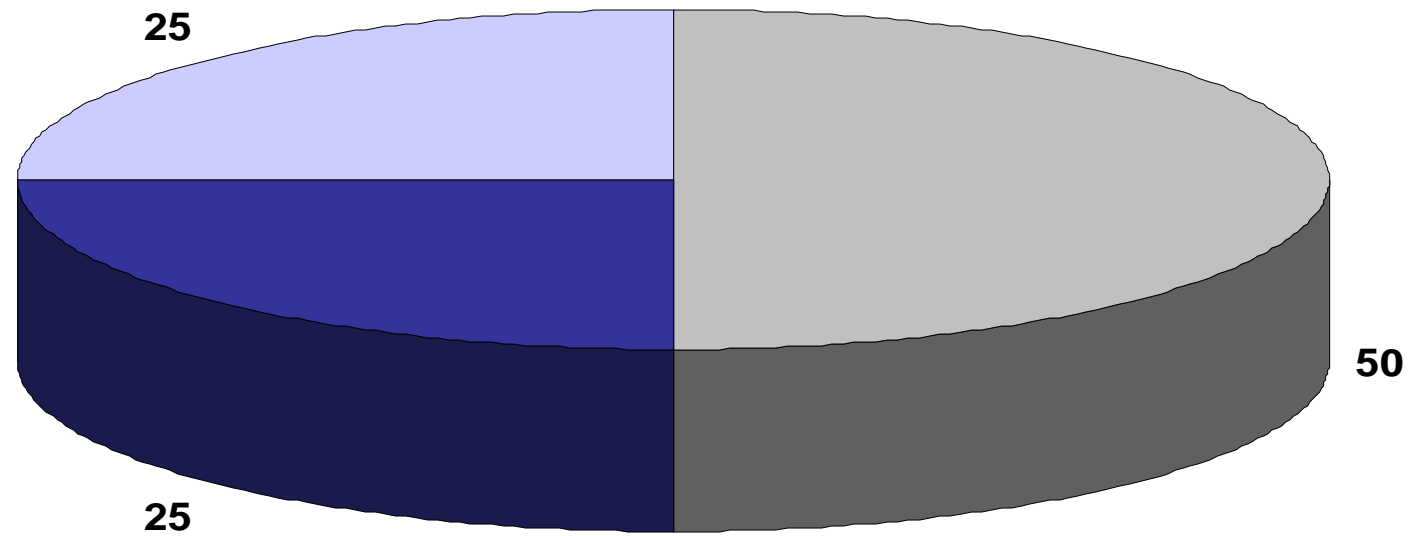


Capacité de débit de la connexion



Base : providers ayant un accès LS

Nombre de NAS - Serveurs d'Accès Réseau -

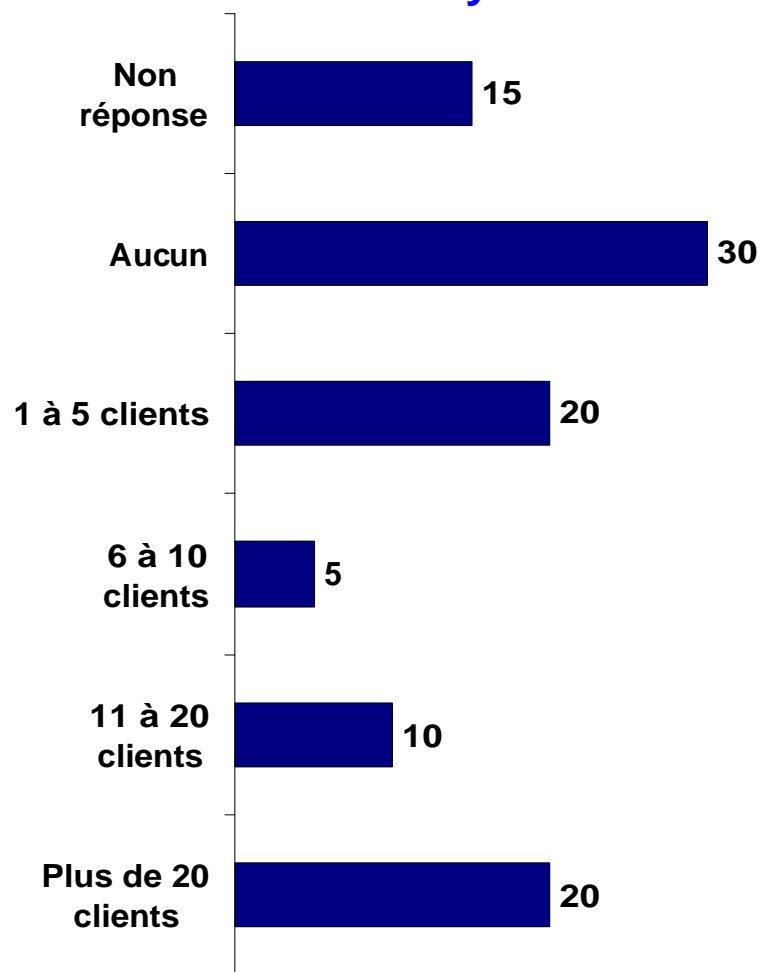


■ 1 serveur ■ 2 serveurs ■ Non-réponse

Nombre de clients par port NAS

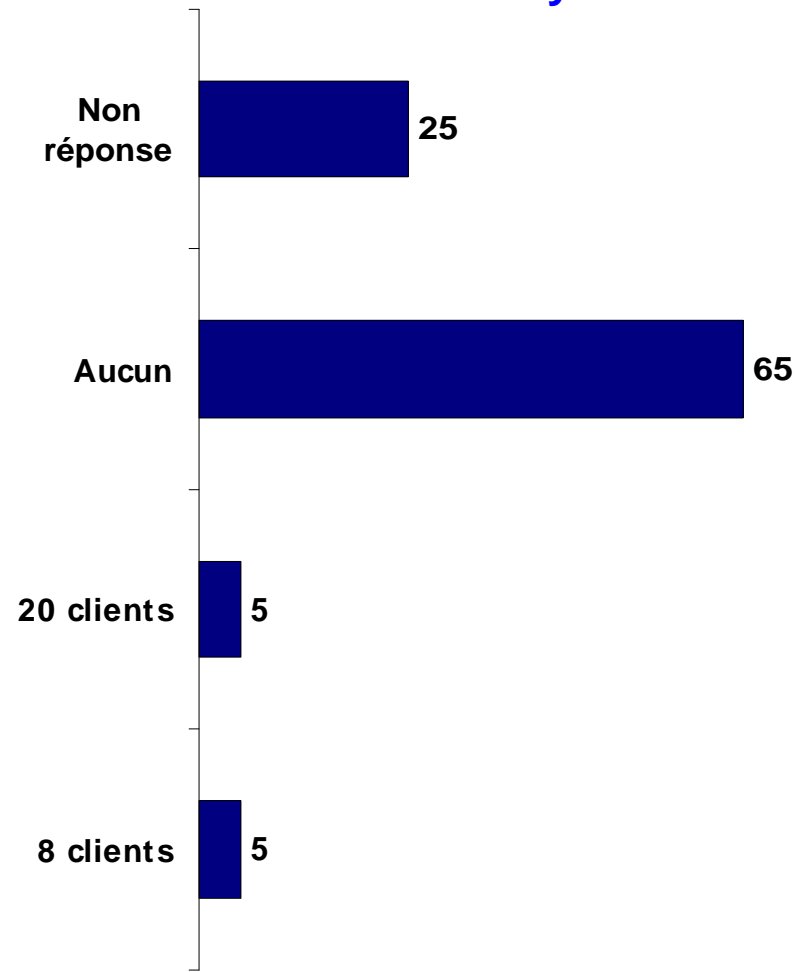
Clients RTC

Moyenne : 11.8

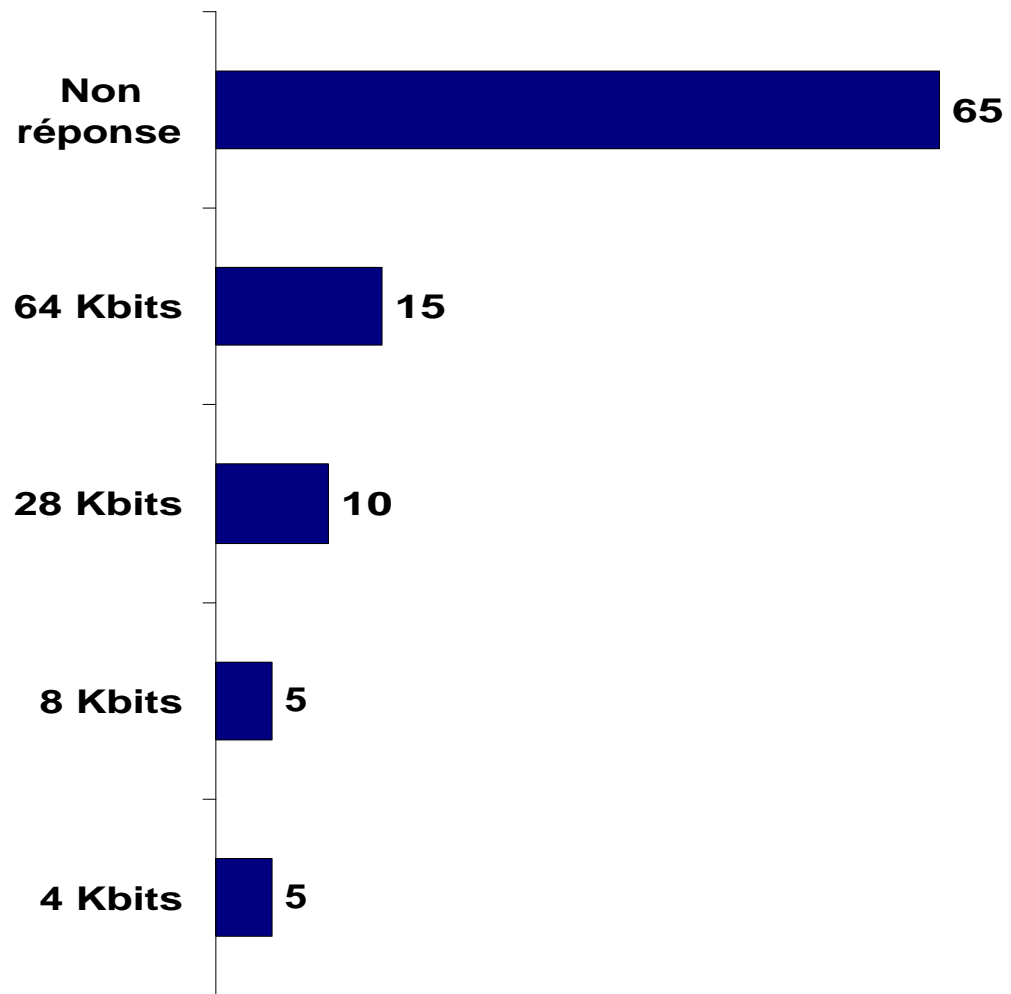


Clients RNIS

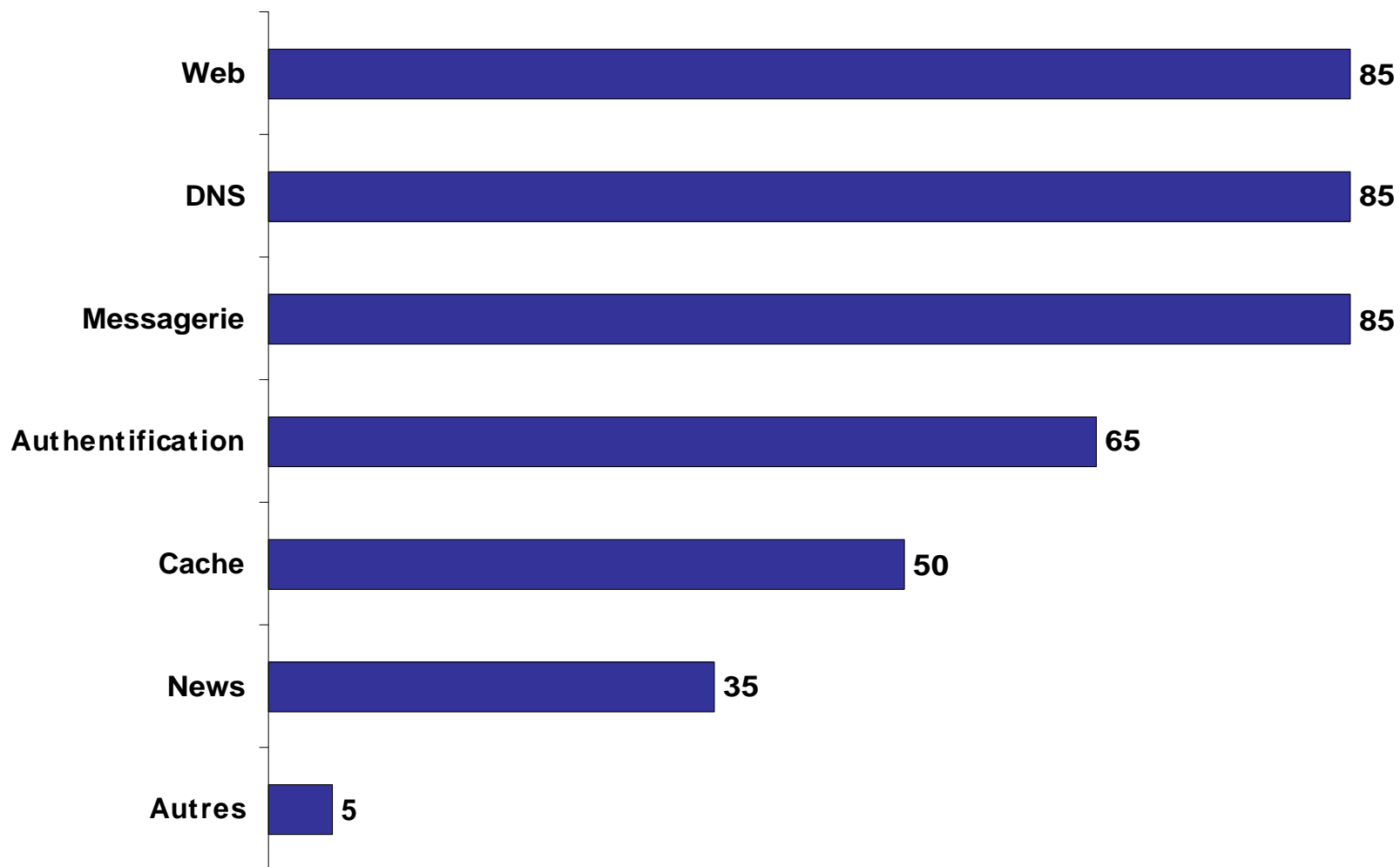
Moyenne : 1.9



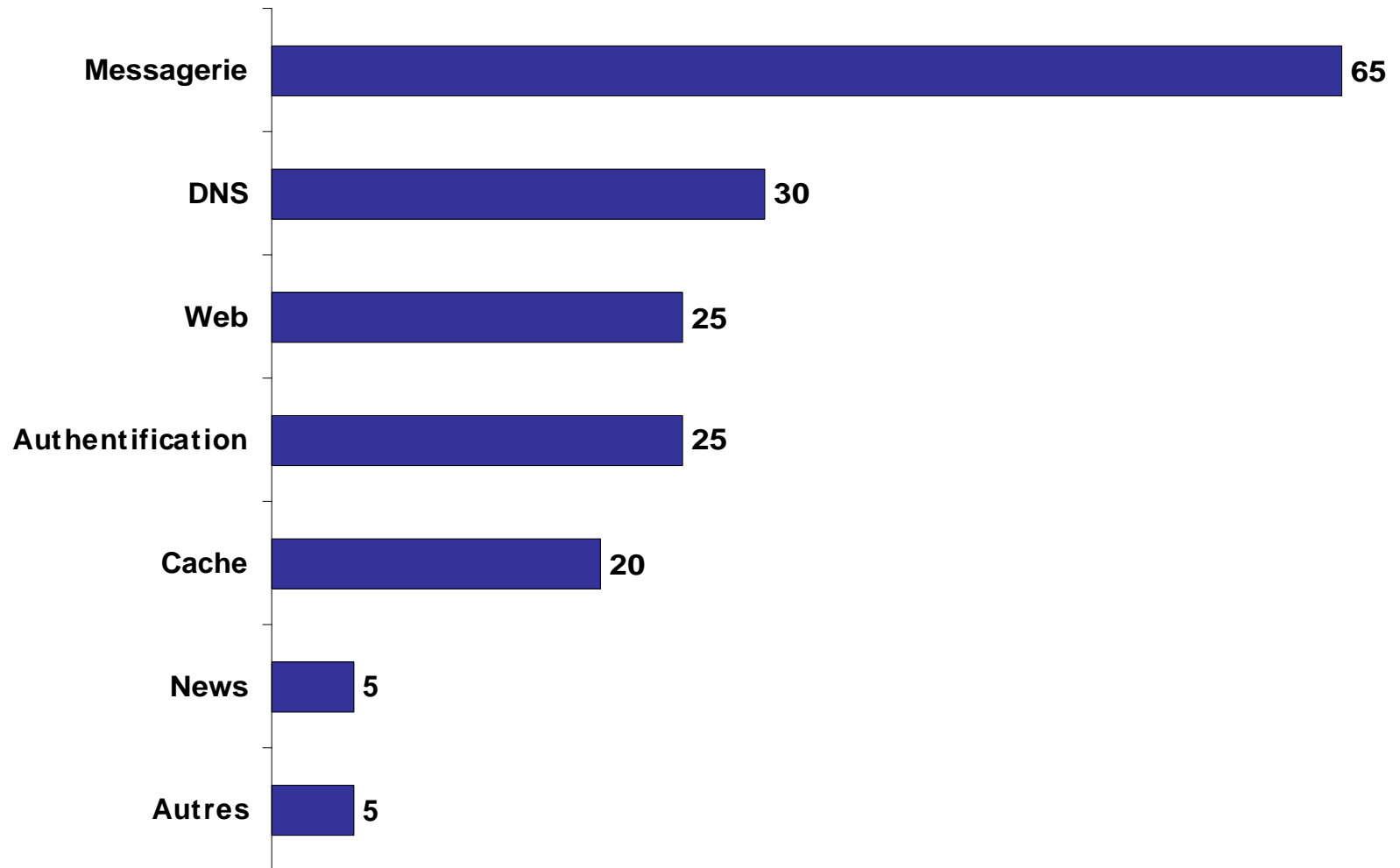
Débit alloué aux clients RTC et RNI S par port NAS



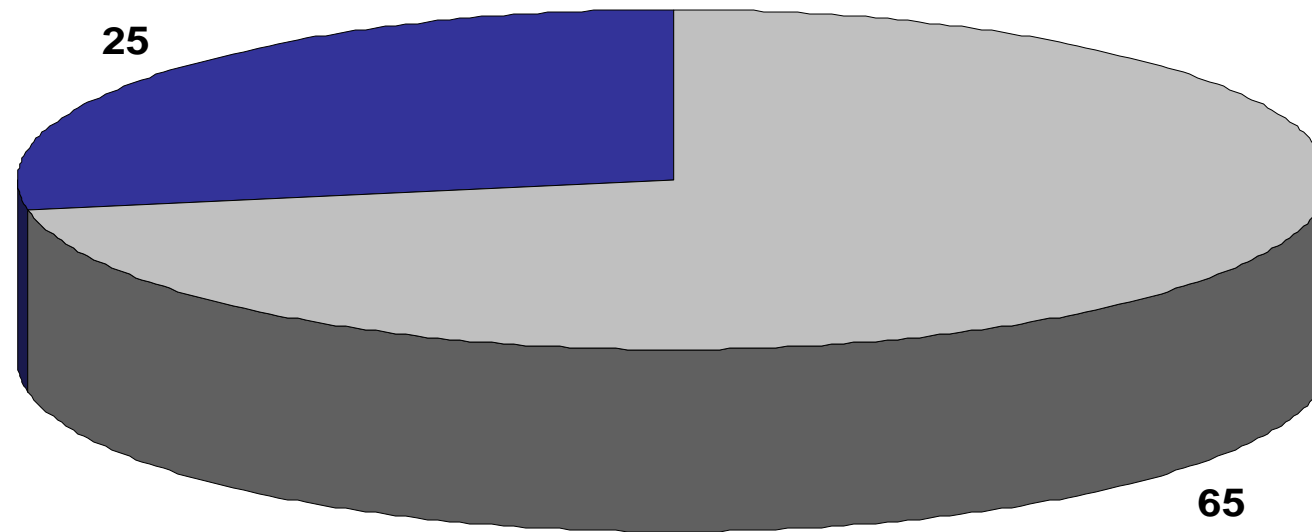
Services disponibles chez les providers



Allocation du serveur aux services

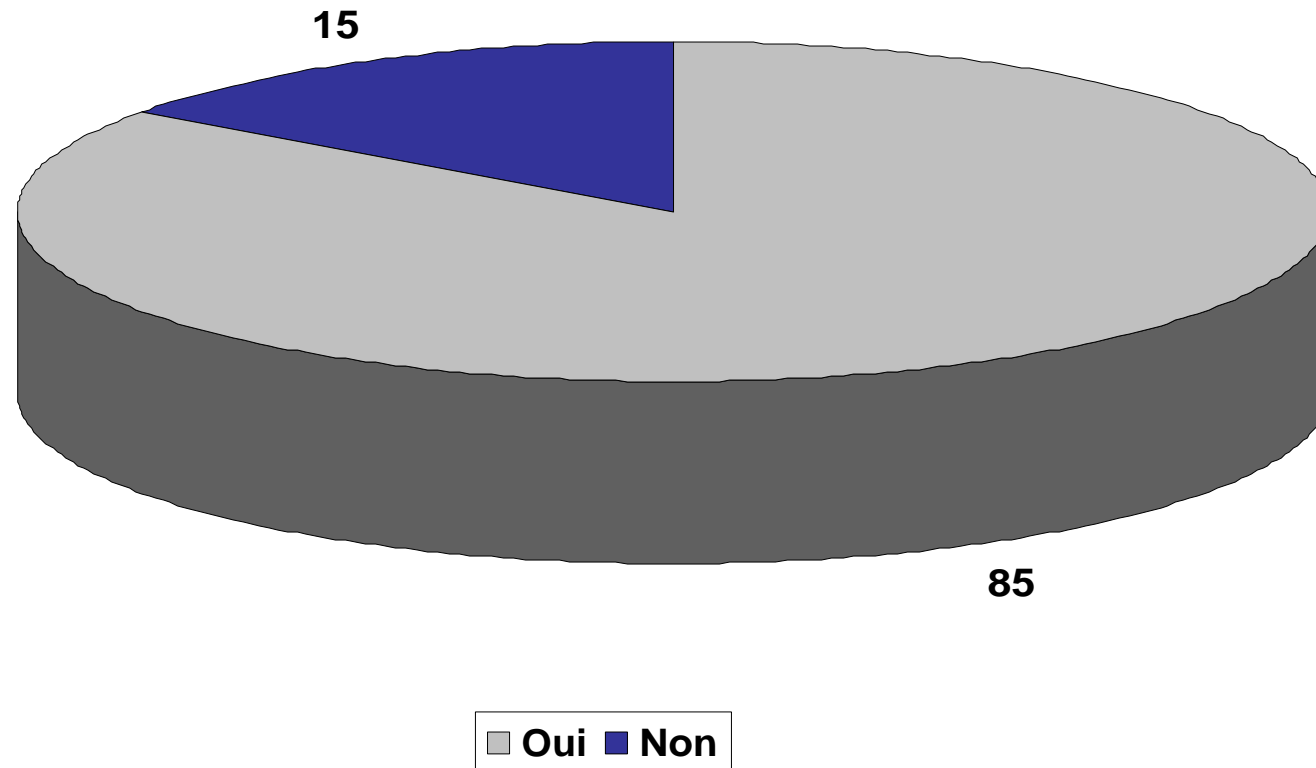


Systemes d'exploitation utilises



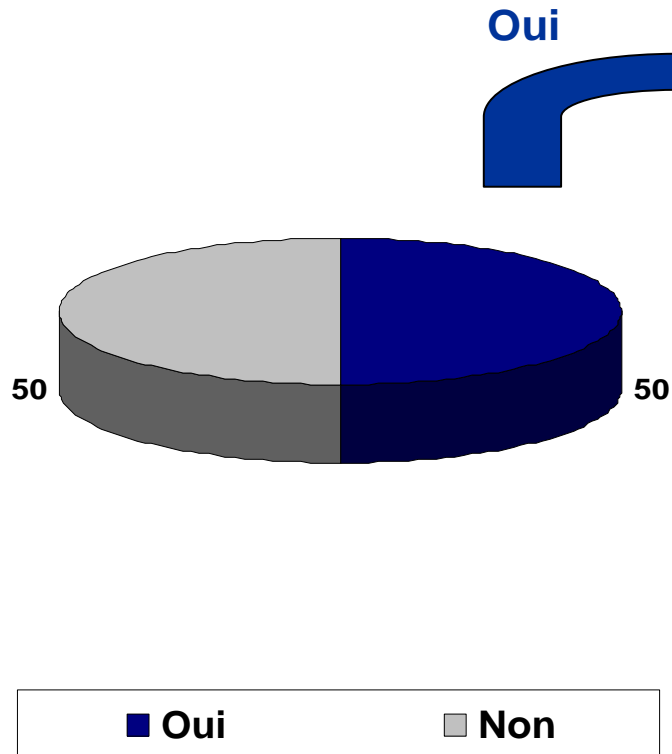
■ Windows NT ■ LINUX

Possession de nom de domaine

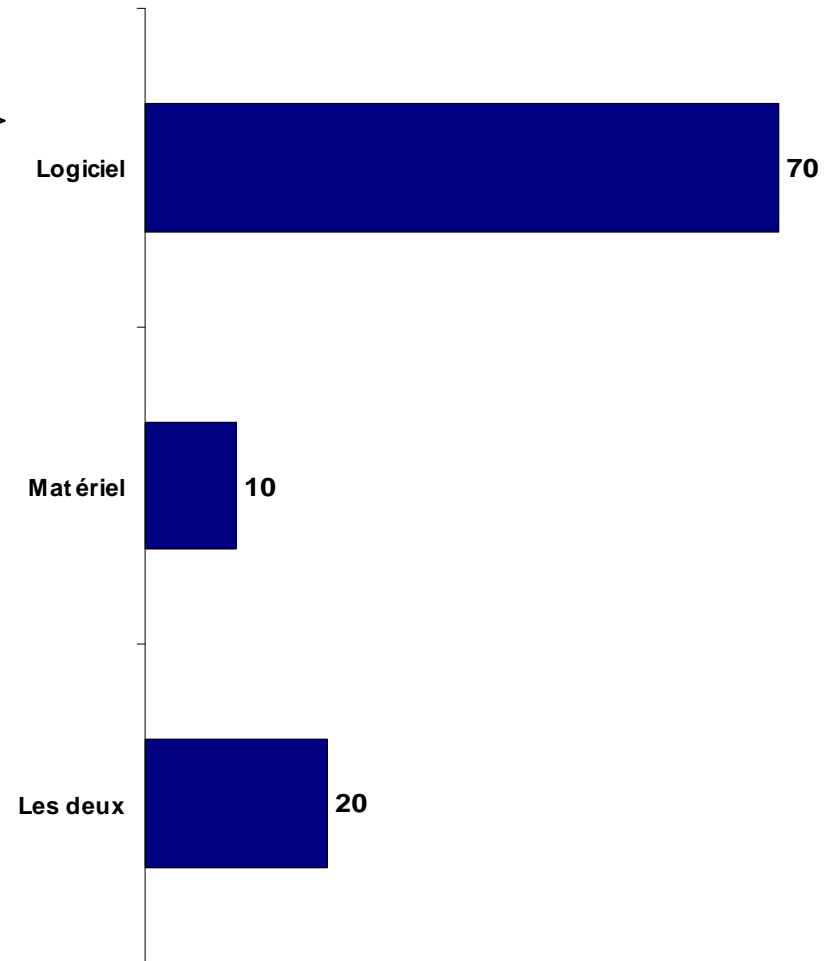


Possession d'un Firewall

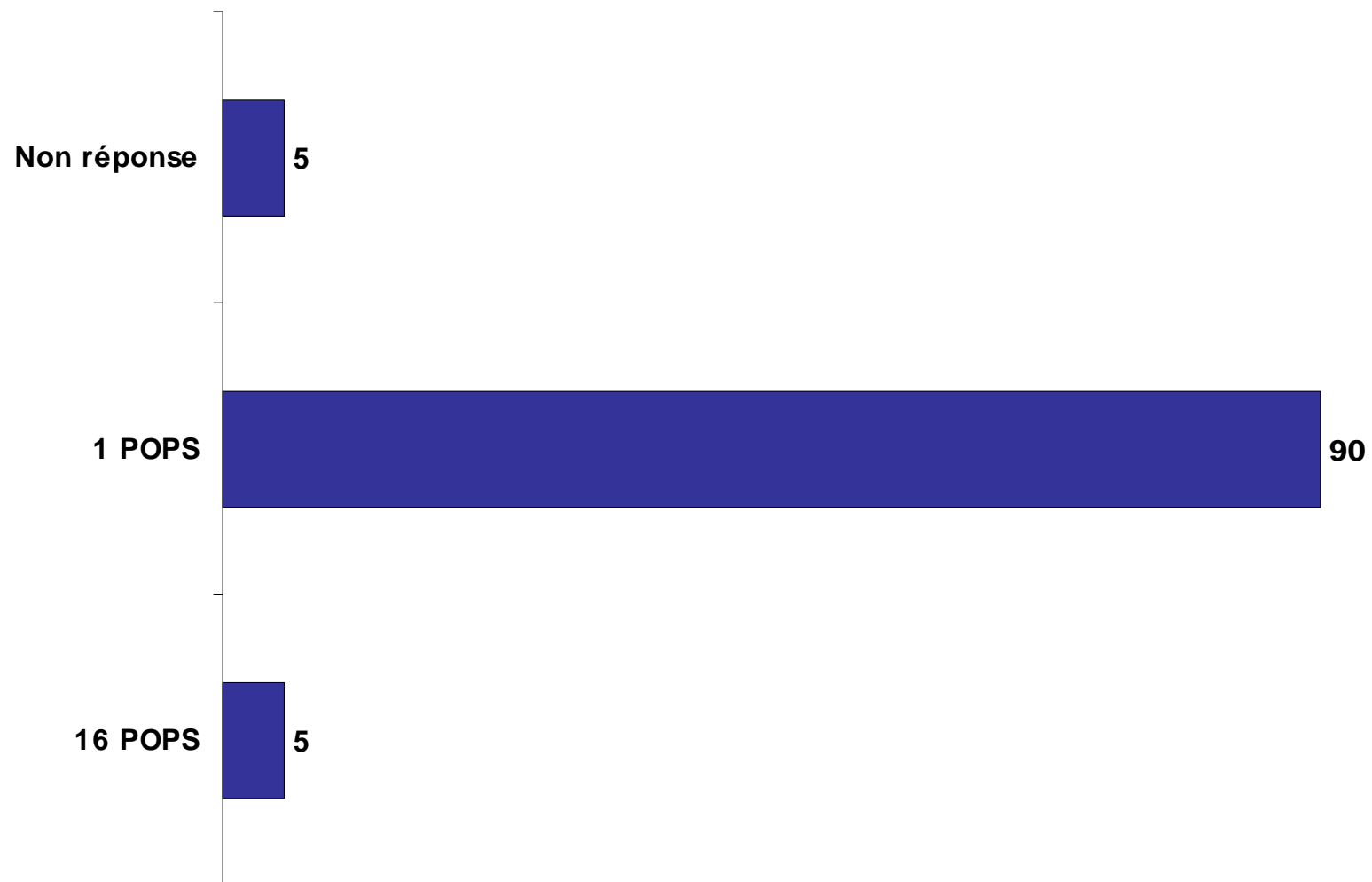
Disponibilité du Firewall



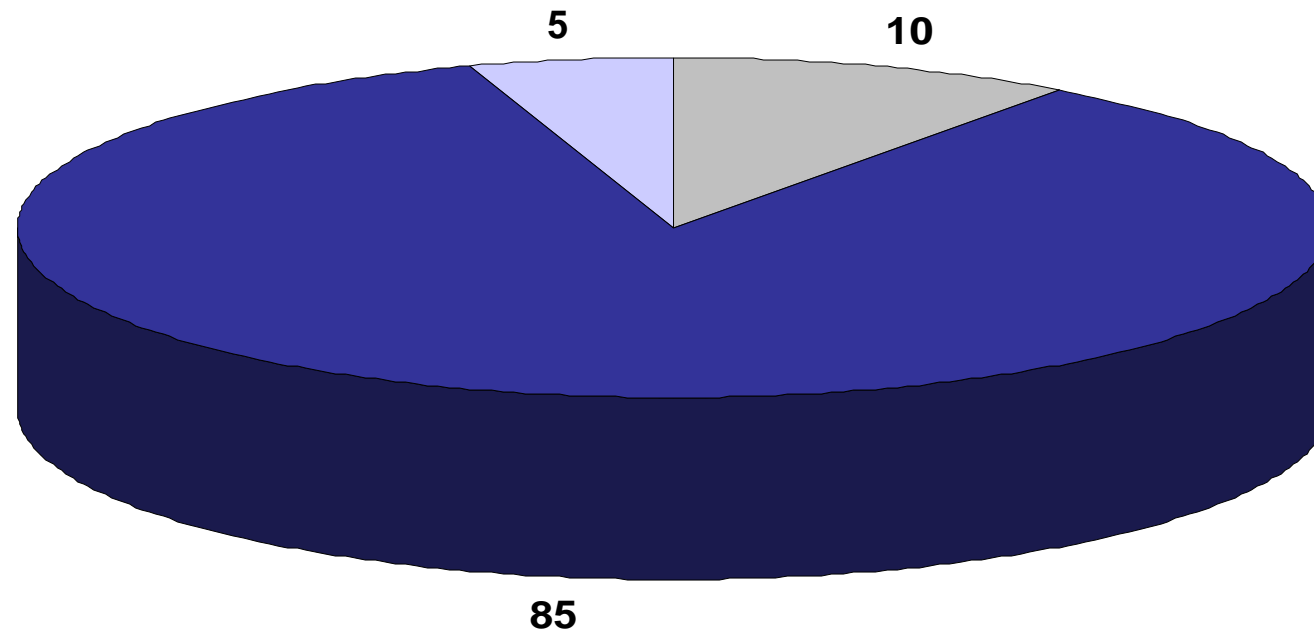
Type du Firewall



Nombre de POPS à travers le Maroc par provider



Liaison Internet internationale

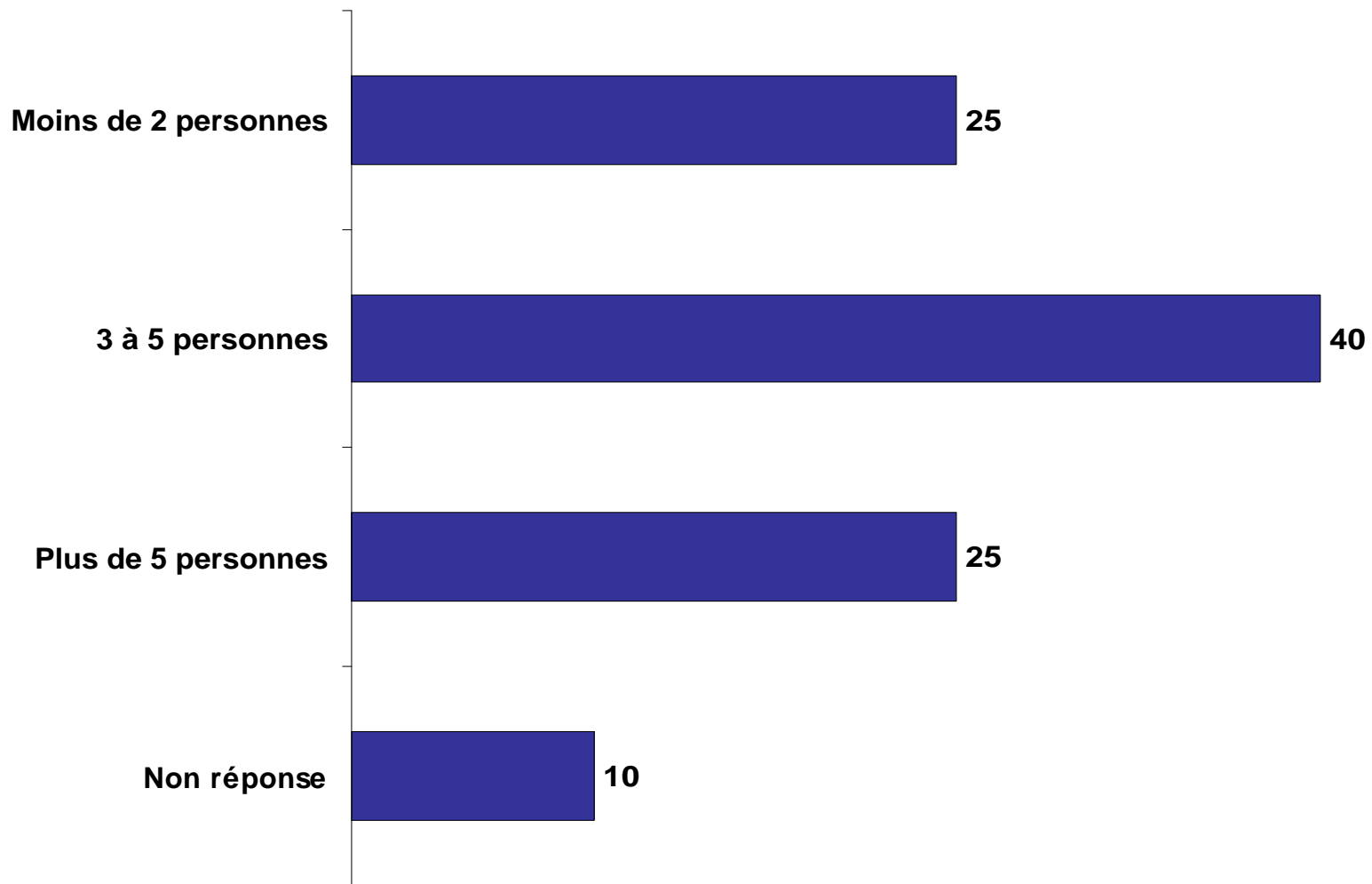


■ Oui ■ Non ■ Non réponse

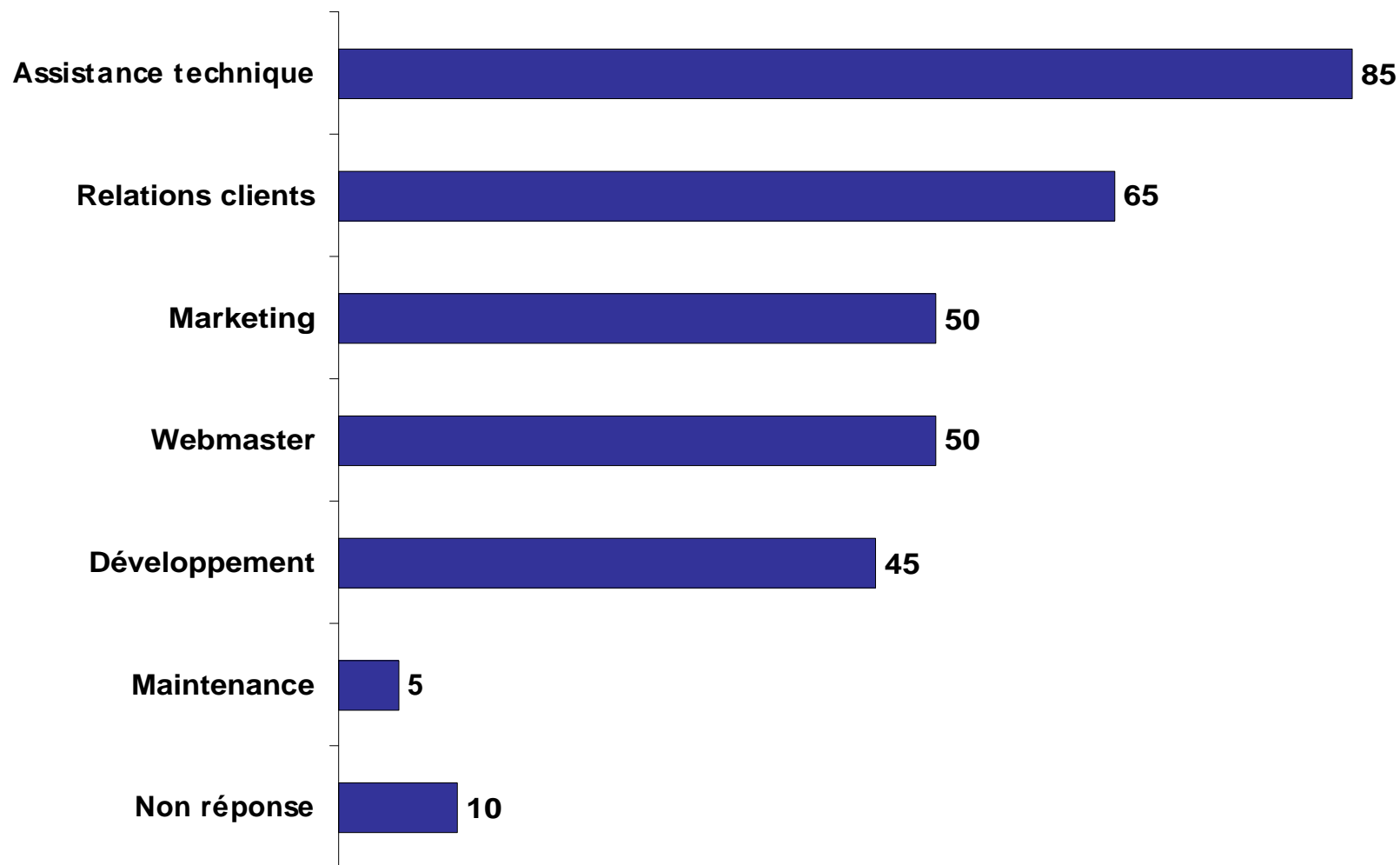
Les moyens humains

Nombre d'employés permanents

Nombre moyen d'employés : 10.1 personnes

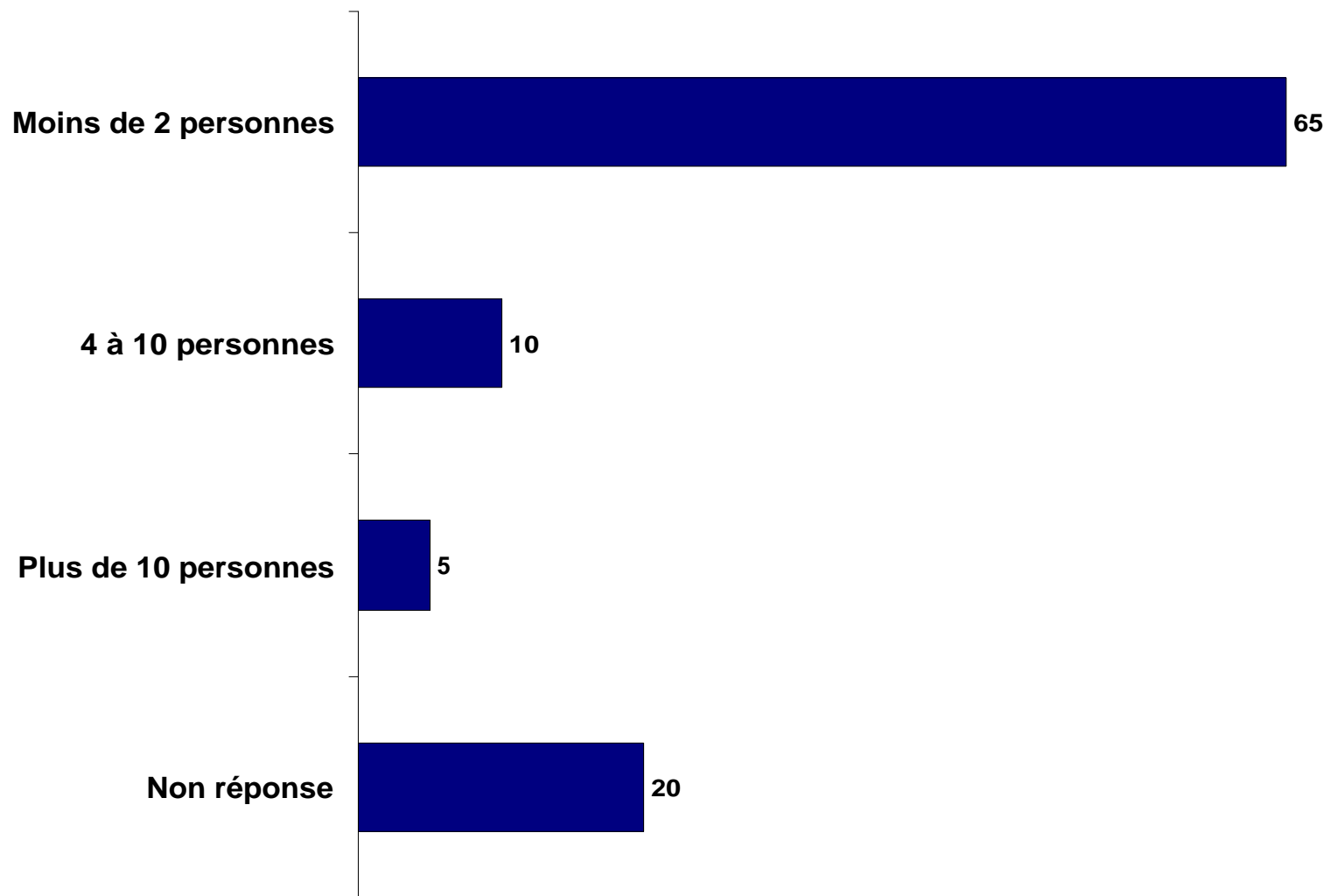


Profil du personnel des providers

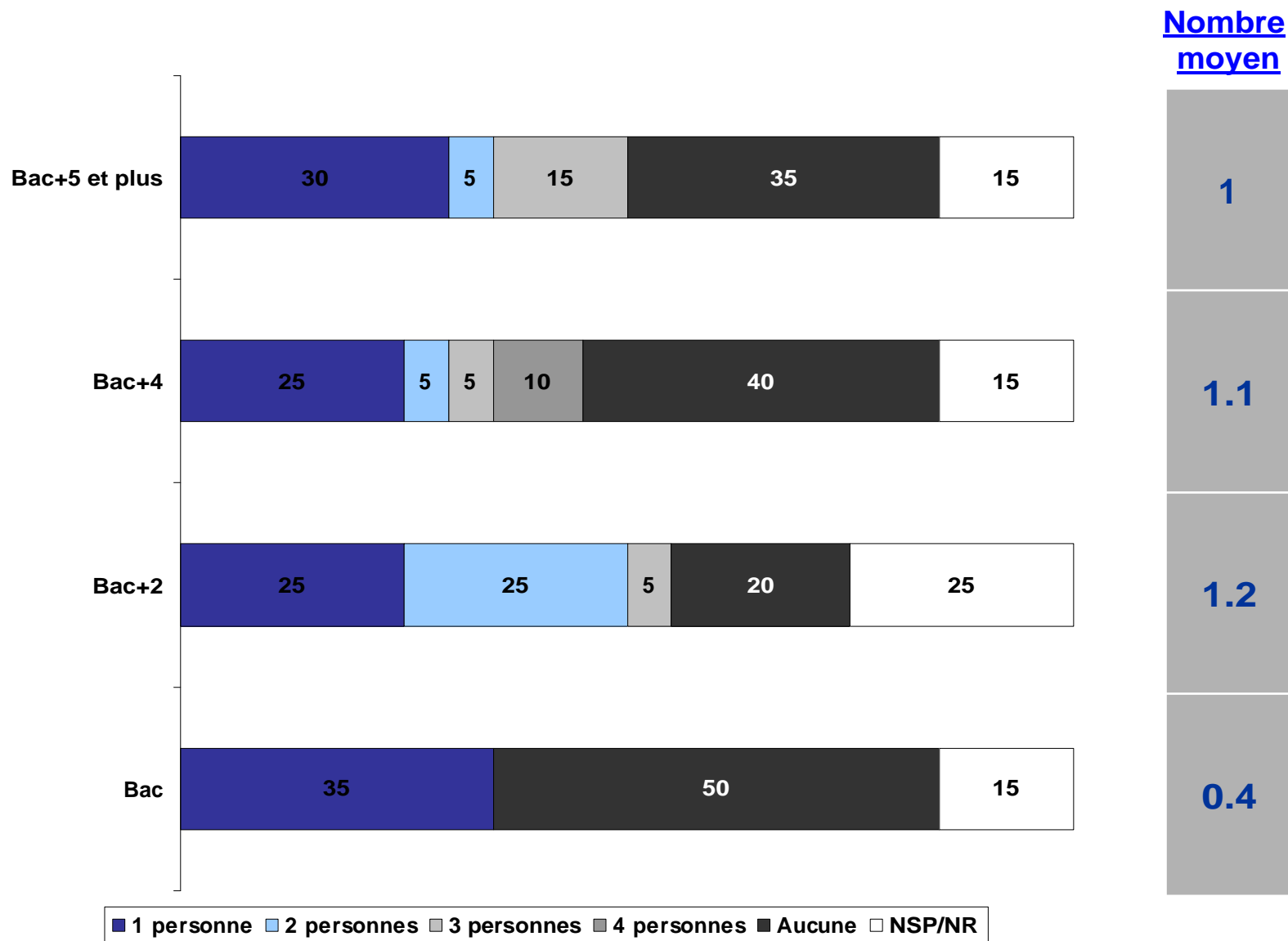


Personnel technique du provider

Nombre moyen du personnel technique : 2.9 personnes

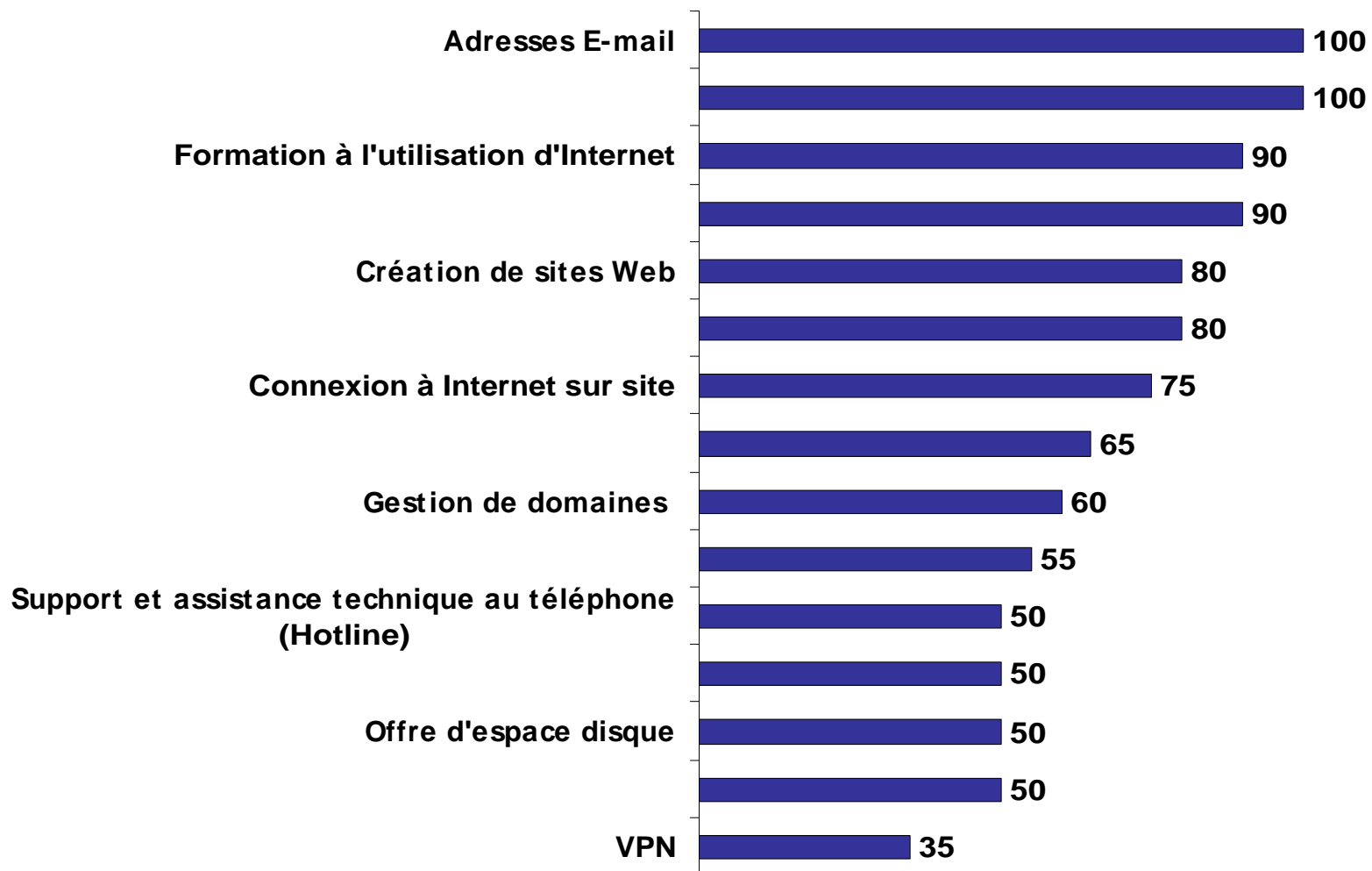


Niveau de formation du personnel des providers



Les services offerts

Les services offerts par les providers



La tarification

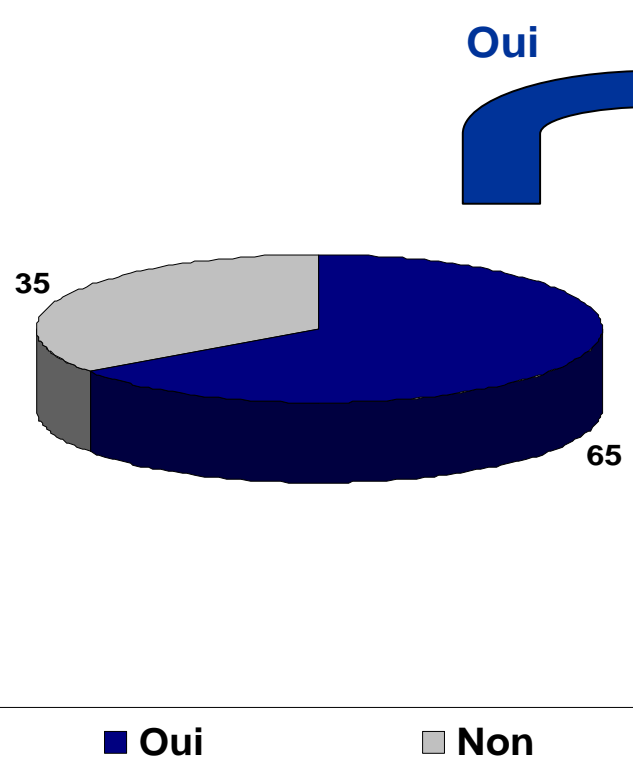
Principales offres prépayées proposées par les providers

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

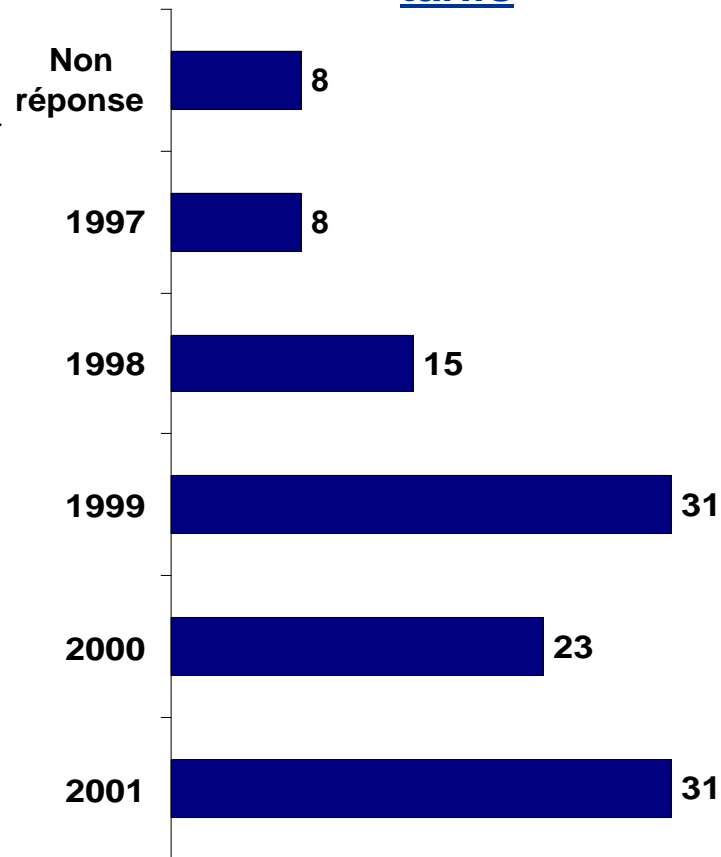
Nombre d'heures	Prix TTC en DH
10	39
20	59
30	69
40	79
60	99

Baisse des tarifs d'abonnement

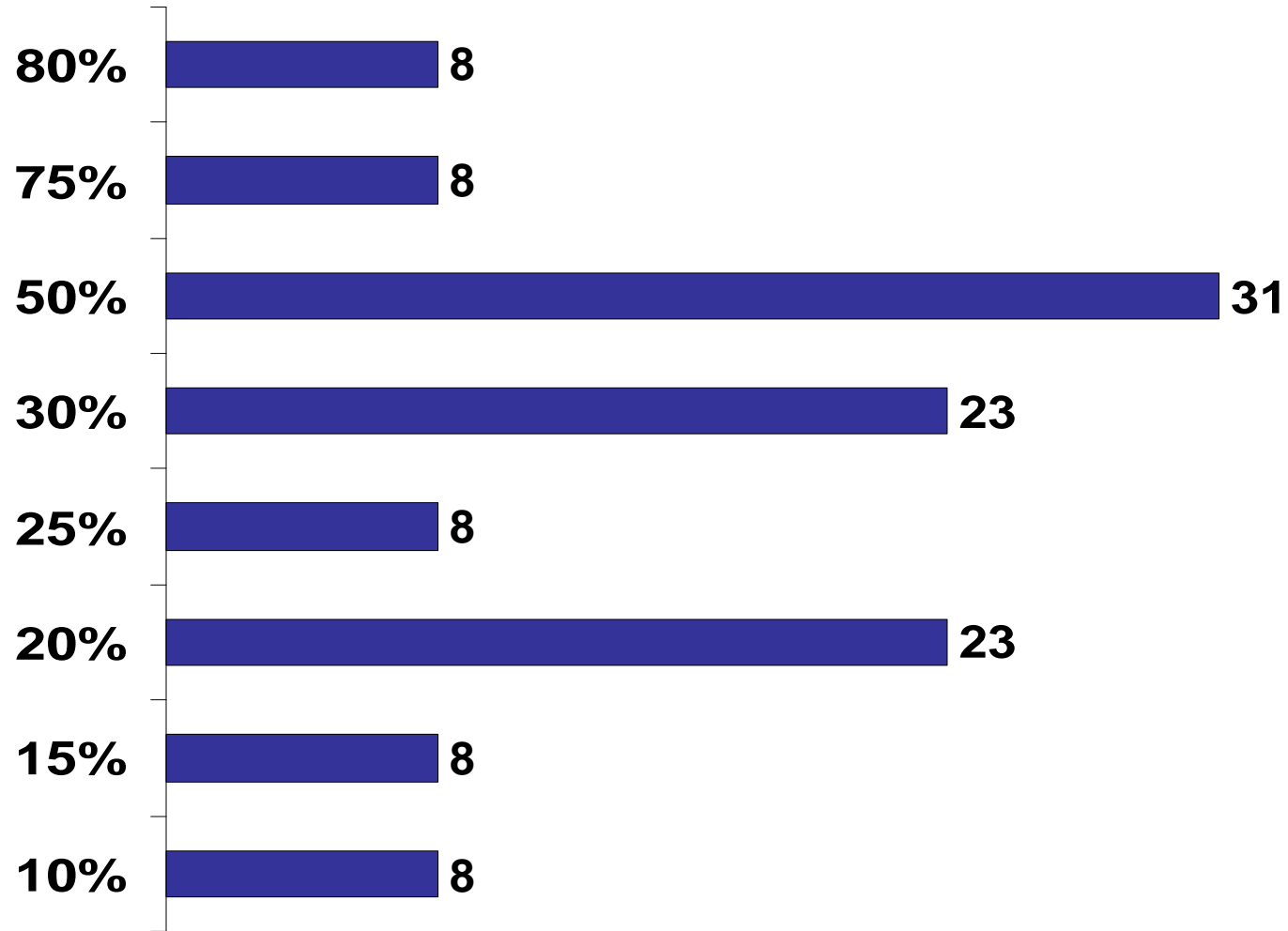
Baisse des tarifs d'abonnement



Dates des baisses de tarifs



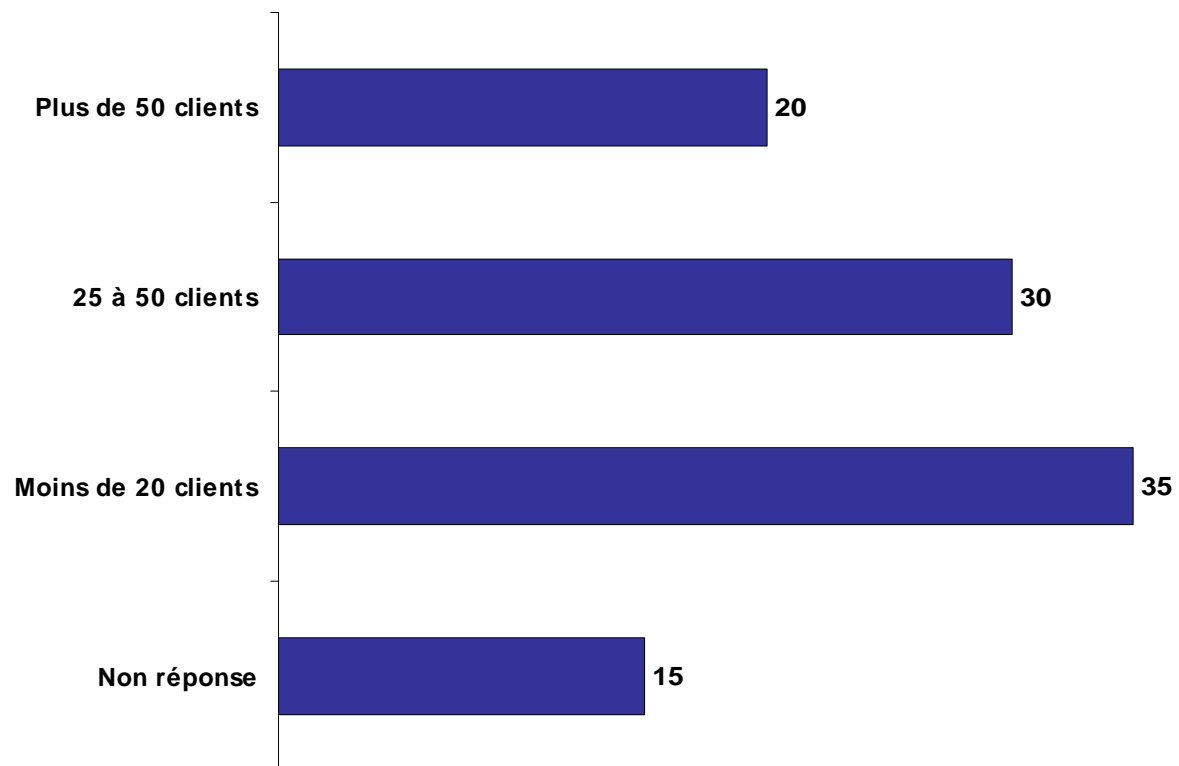
Taux de baisse des tarifs



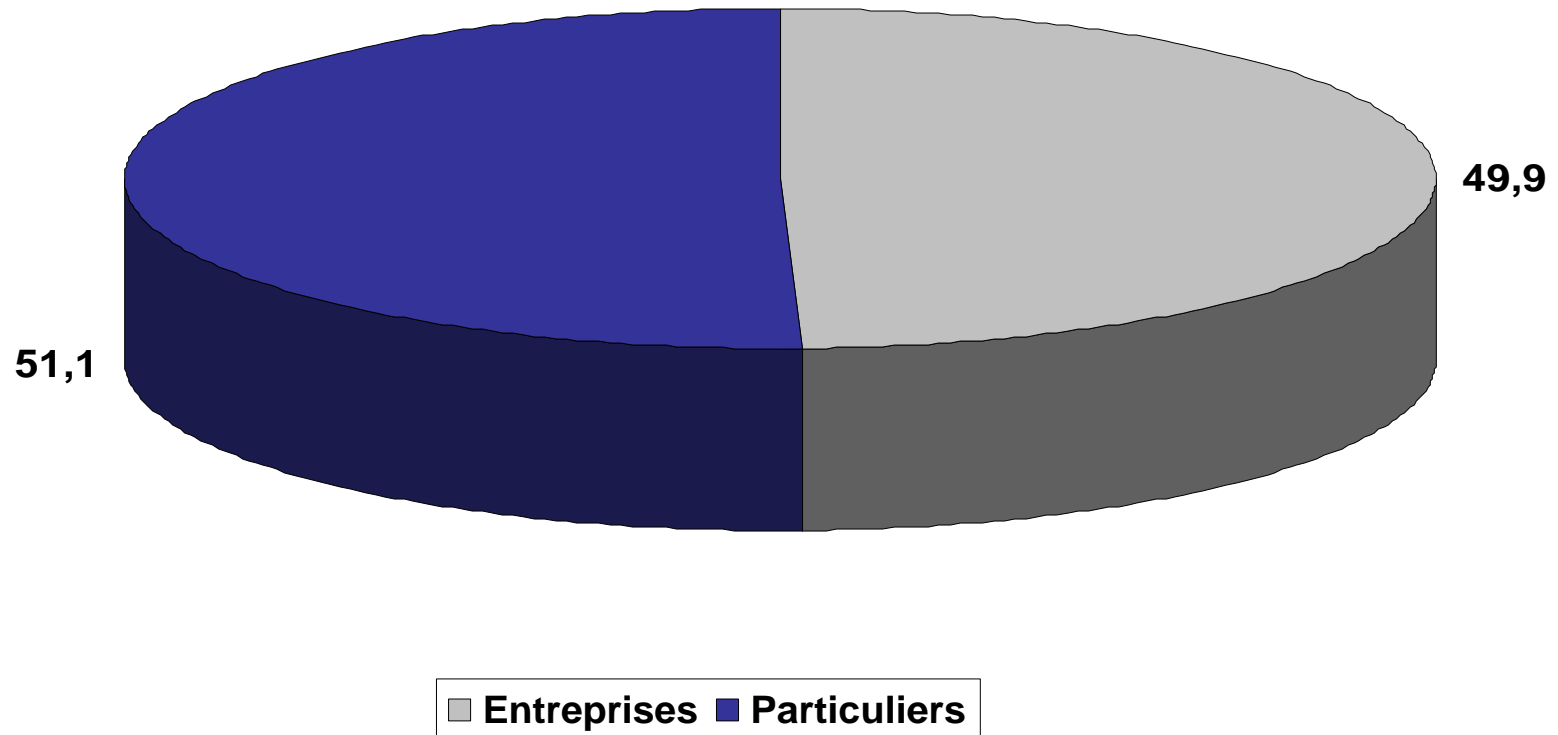
La clientèle

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



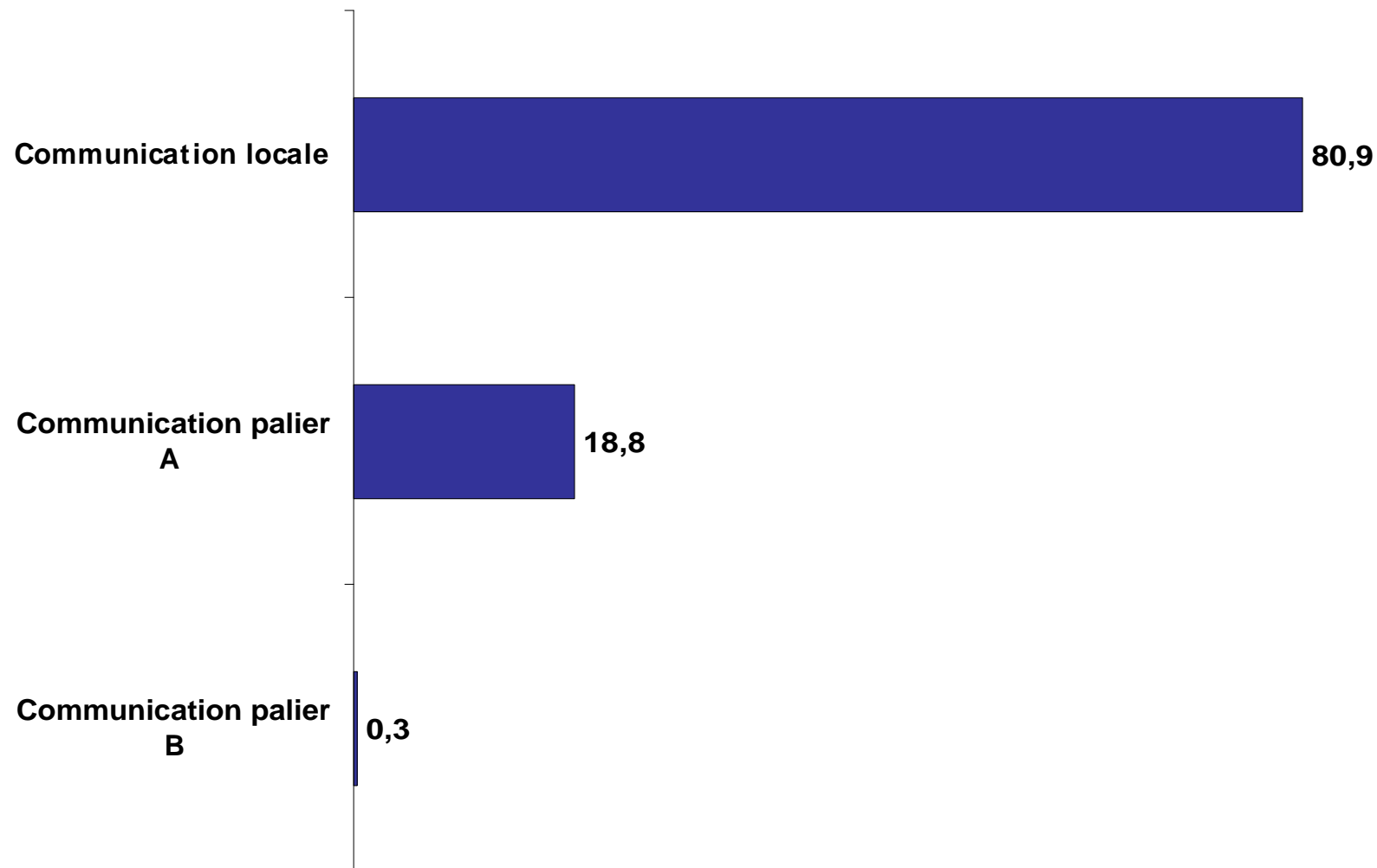
Clientèle moyenne des providers



Clientèle moyenne des providers selon le type d'accès



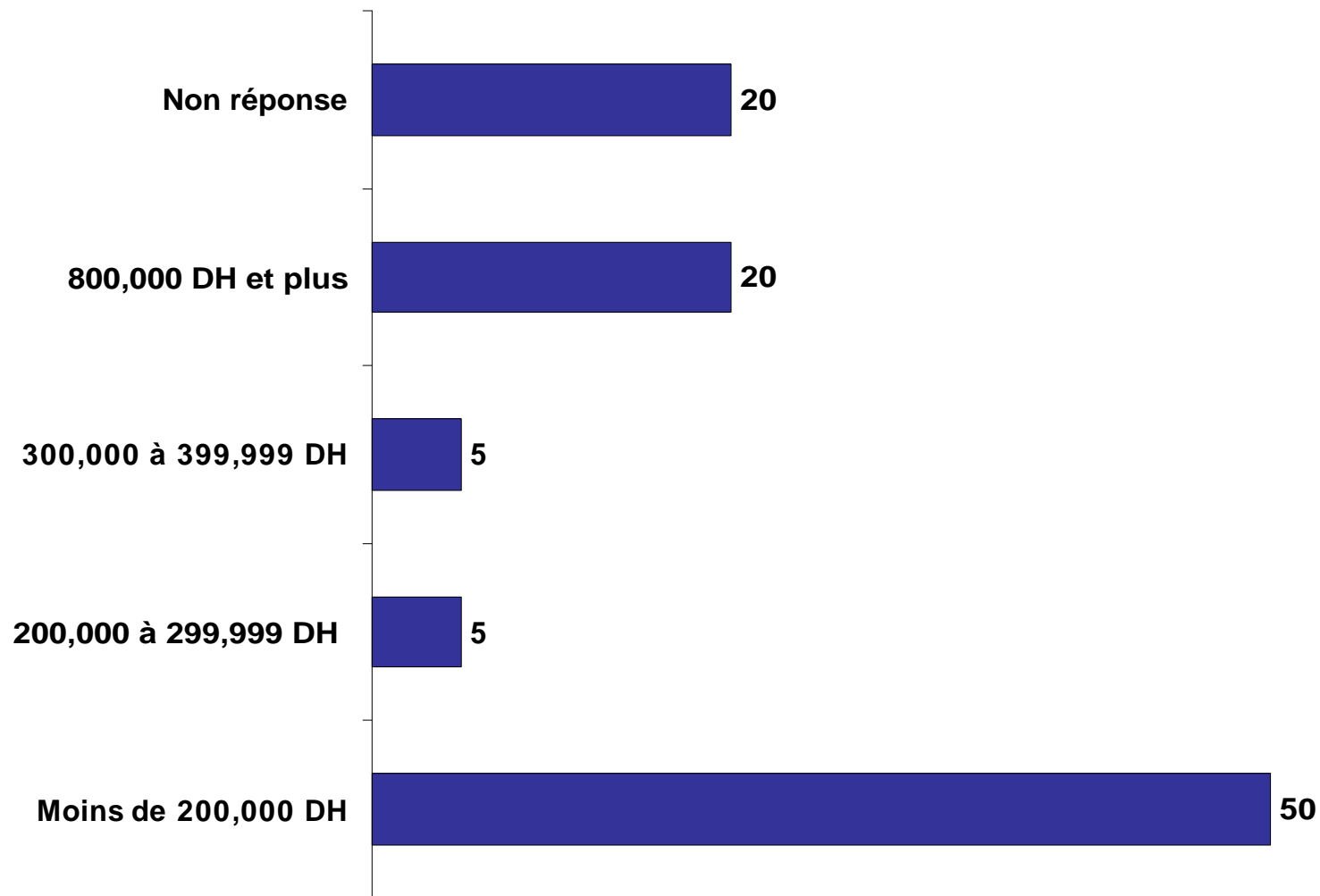
Clientèle moyenne des providers selon le type de communication



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

Clientèle entreprises	23.7 heures
Clientèle particuliers	20.6 heures

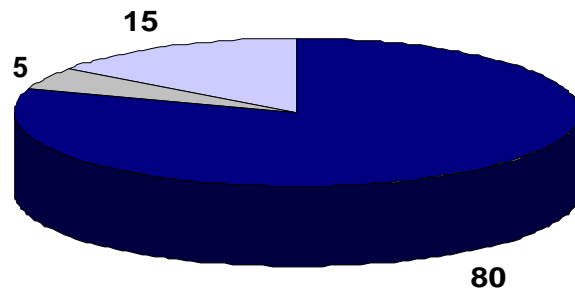
Chiffres d'affaires réalisés par les providers



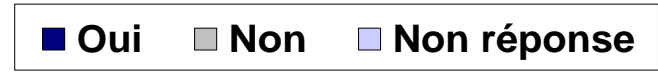
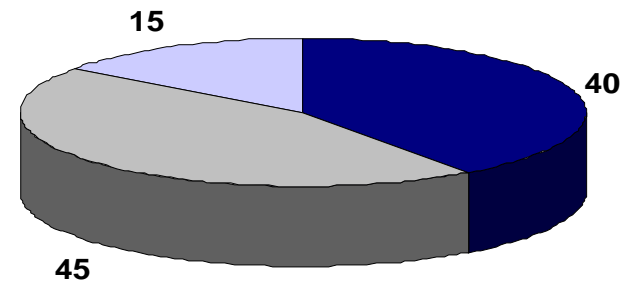
Distribution et communication

Organisation de la distribution et de la communication chez les providers

Mode de distribution



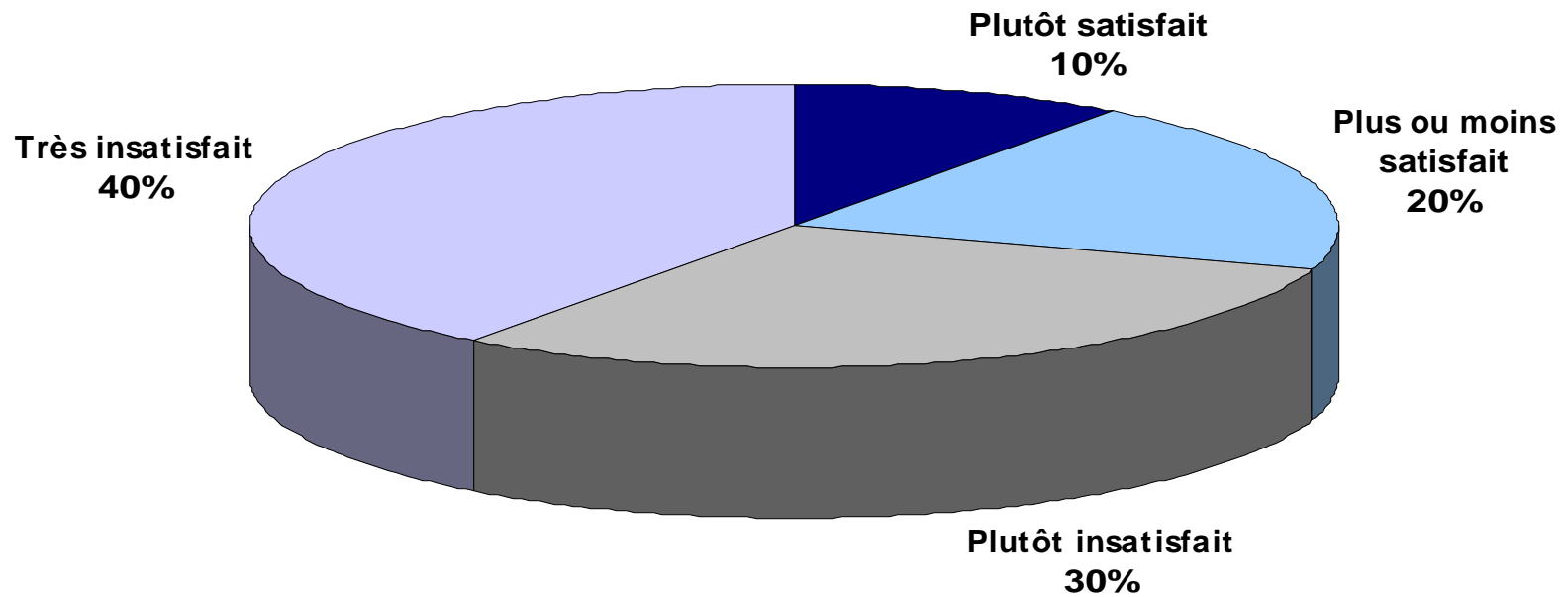
Actions de communication



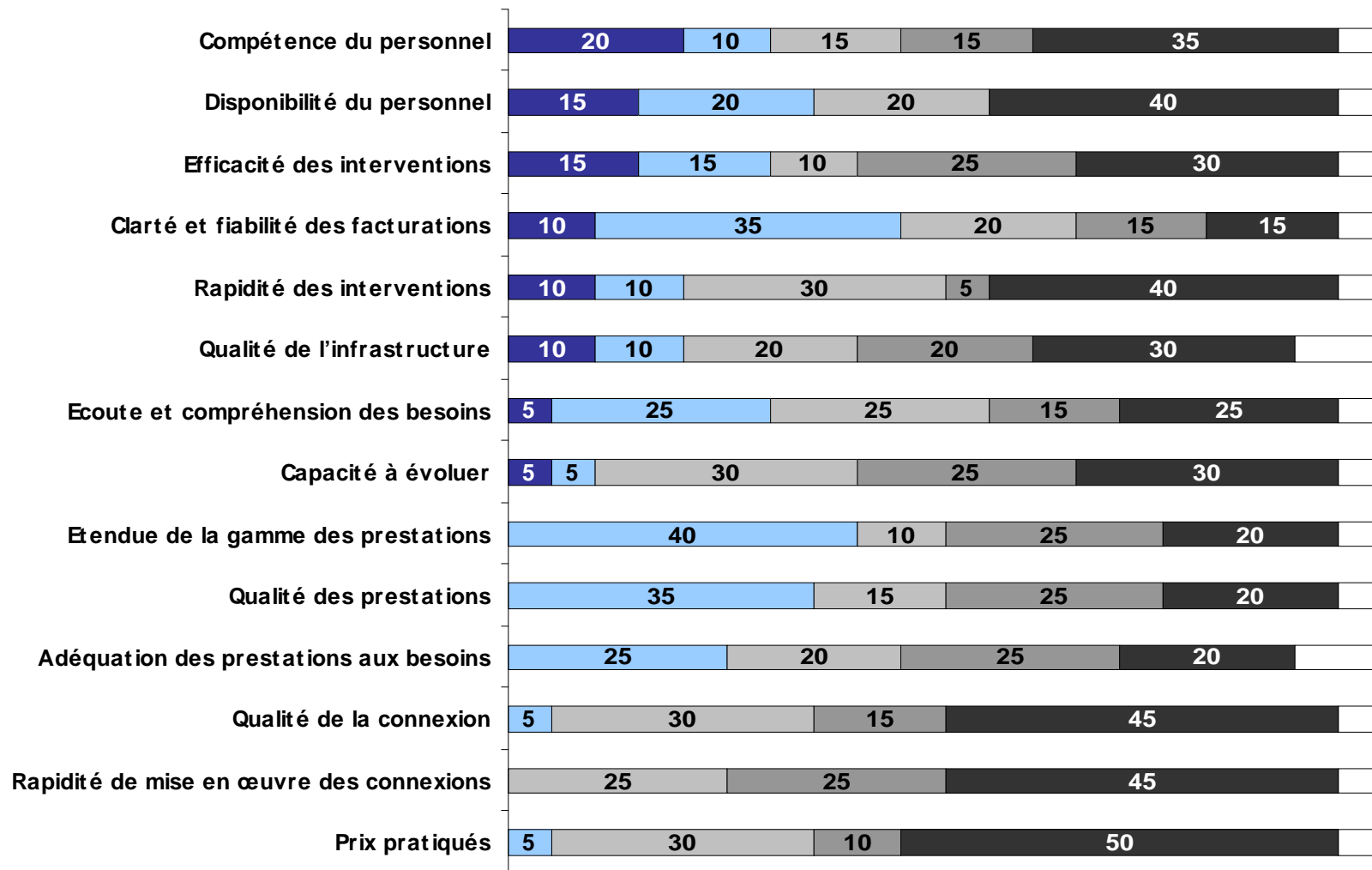
La satisfaction à l'égard de l'opérateur

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%