



Etude sur l'usage des Technologies de l'Information et de Communication au Maroc

Accès et utilisation des ménages et particuliers pour l'année 2012



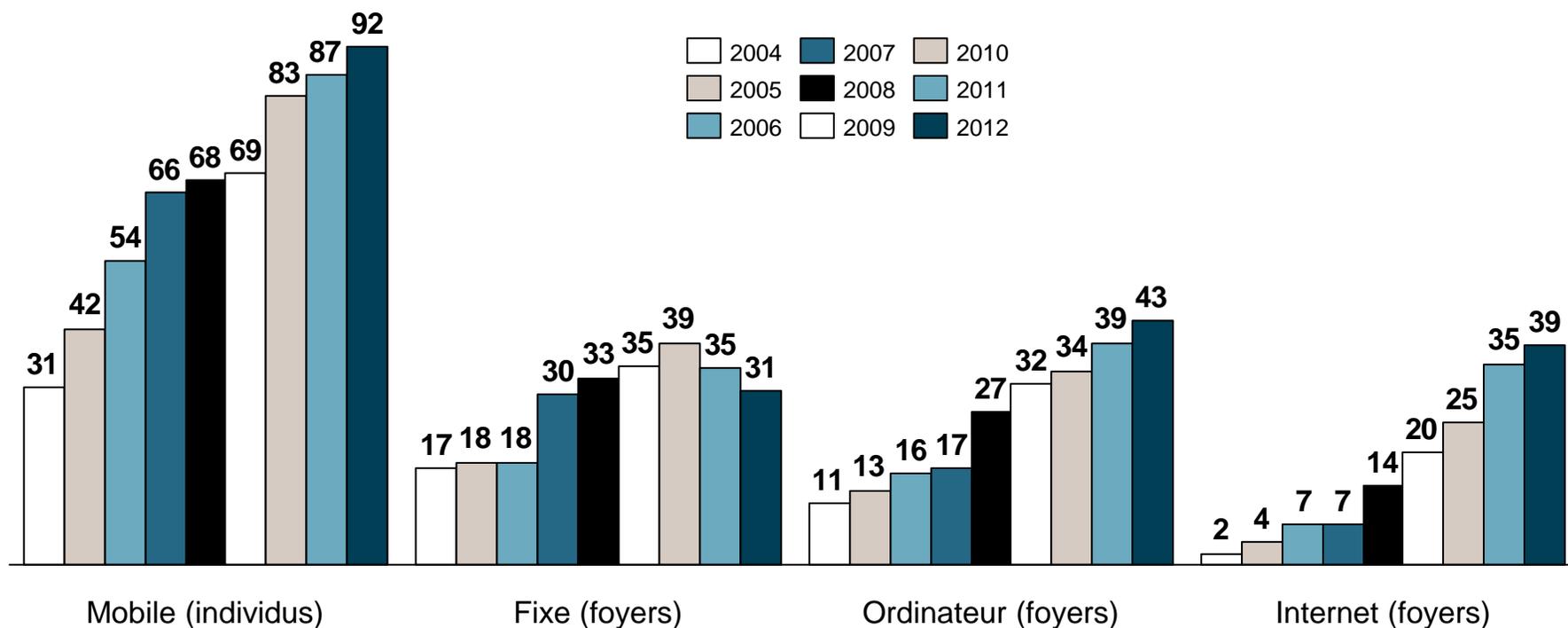
L'enquête nationale de collecte des indicateurs TIC auprès des ménages au Maroc a été réalisée de Janvier à Février 2013

- L'enquête de collecte des indicateurs TIC est menée annuellement depuis 2005 par l'ANRT en conformité avec les recommandations internationales du Partenariat sur la Mesure des TIC pour le Développement (UIT, CNUCED, BM, OCDE, Eurostat, etc.)
- L'Agence fait évoluer les indicateurs de suivi de manière à en assurer la pertinence par rapport aux évolutions du marché des Technologies de l'Information et de la Communication au Maroc et aux évolutions attendues par les organismes internationaux (mise à jour de la liste des indicateurs ; adaptation et enrichissement du questionnaire; revue des critères de ventilation,...)
- L'enquête a ciblé la population de 12 à 65 ans vivant en zone urbaine et rurale électrifié
- Le terrain a été réalisée de Janvier à Février 2013 par interview direct (face à face) auprès de 1750 Ménages
- Comme l'année passée, l'enquête a bénéficié d'une collaboration avec le HCP qui a permis de valider les choix pour l'enquête Ménage
- Les améliorations apportées cette année au questionnaire et à la constitution de l'échantillon représentatif des ménages marocains renforce de manière significative la qualité et la robustesse des mesures effectuées en matière d'équipement TIC au Maroc.

Etat 2012 des principaux équipements et usages TICs du Royaume

Les évolutions sont positives sur 2011-2012, hormis pour le fixe qui continue sa régression

Equipement des individus et des ménages [% des ind de 12-65 ans ; % du total des foyers]

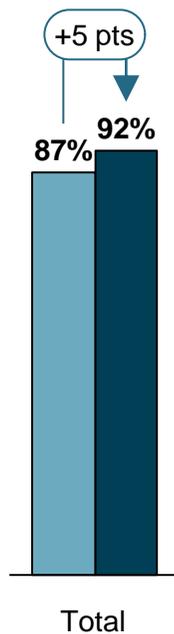


L'équipement mobile progresse sur l'ensemble du territoire avec un taux d'équipement qui atteint 92% en 2012 – baisse du taux de multi-équipement et du nombre moyen de SIM par individu équipé

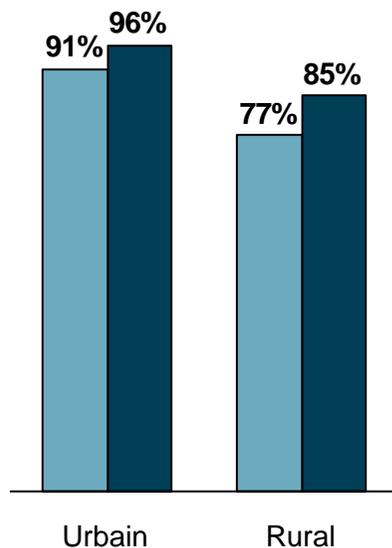
Equipement en Mobile personnel [% des individus 12-65 ans en zone électrifiée]

Au global [11-12]

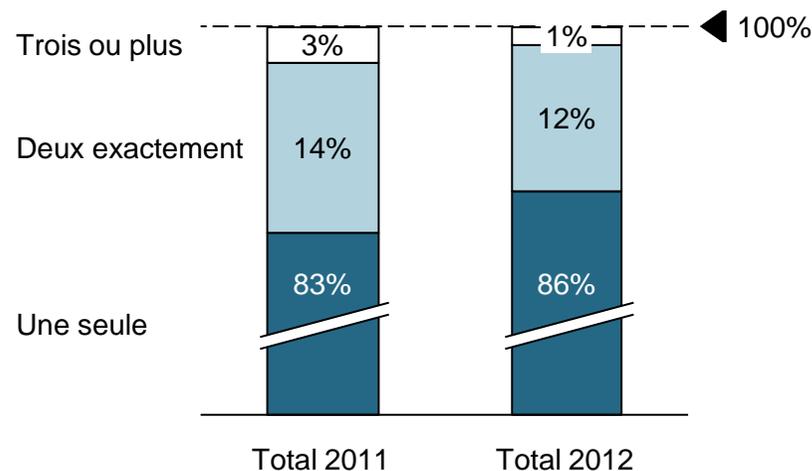
2011 2012



Par milieu [2011-2012]



Répartition des individus équipés selon le nombre de cartes SIM [2011-2012]



Multi équipement

17%

13%

Nb moyen de SIM par ind.

1,21

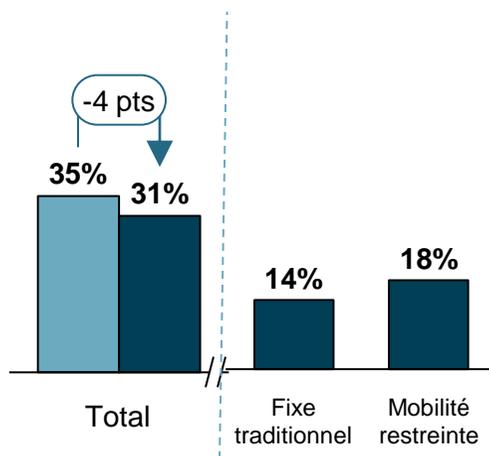
1,15

31% des foyers sont équipés en téléphonie fixe en 2012, avec de fortes disparités urbain/rural et une baisse de la mobilité restreinte

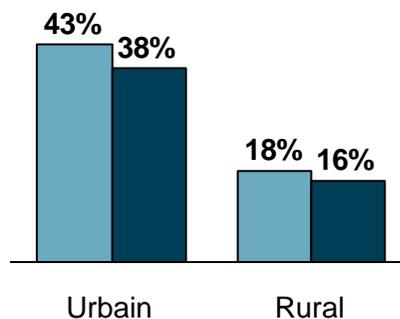
Equipement en Fixe [% des foyers]

Au global [2011-2012]

2011 2012

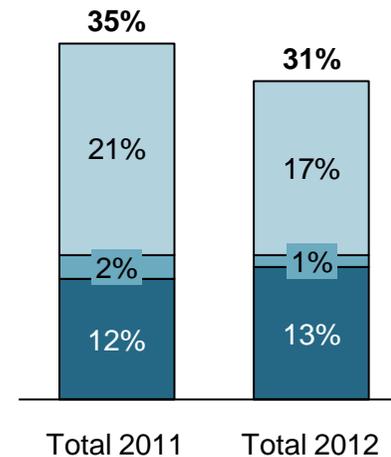


Par milieu [2011-2012]



Par technologie [2011-2012]

Mobilité restreinte uniquement
 Les deux
 Fixe traditionnel uniquement

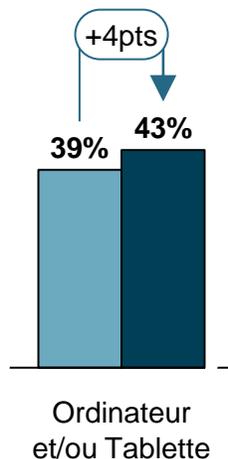


La pénétration de l'ordinateur progresse en milieu urbain et en milieu rural (~20% des foyers équipés) – les tablettes équipent 4,5% des foyers et représentent ~7% du parc total d'ordinateurs

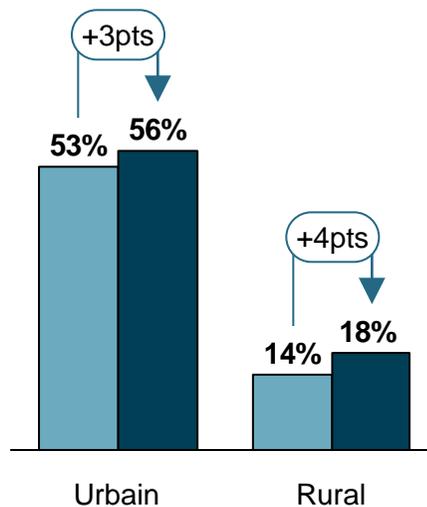
Equipement en Ordinateur et/ou Tablette [% des foyers]

Au global [2011-2012]

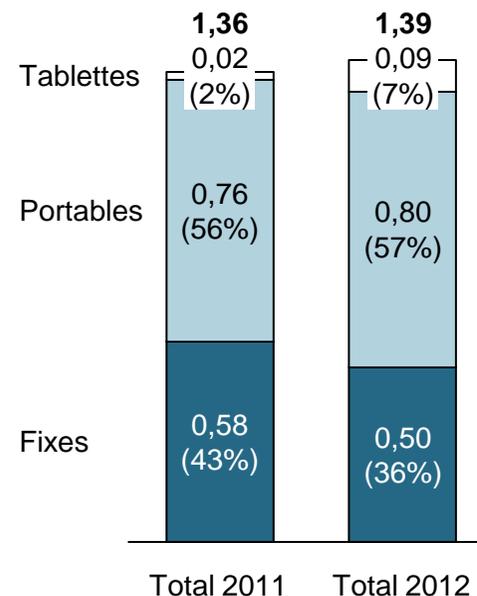
2011 2012



Par milieu [2011-2012]



Nb moyen d'ordinateurs par foyer équipé et type [# ; 2011-2012]

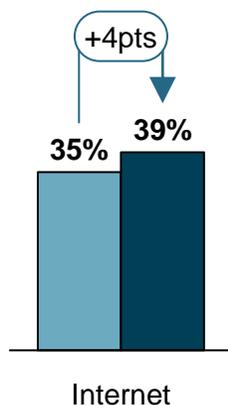


Plus de 50% des foyers urbains ont accès à Internet en 2012, contre seulement 16% des foyers ruraux – forte progression des clés 3G

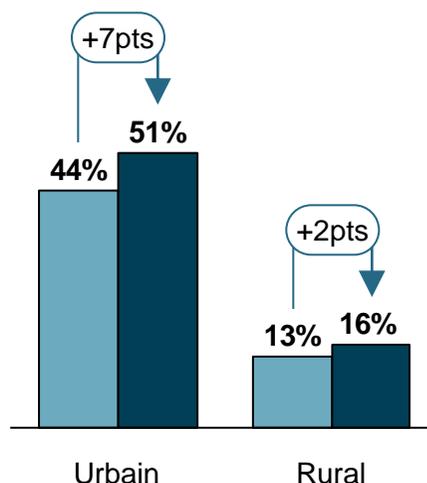
Equipement en Internet [% des foyers]

Au global [2011-2012]

■ 2011 ■ 2012

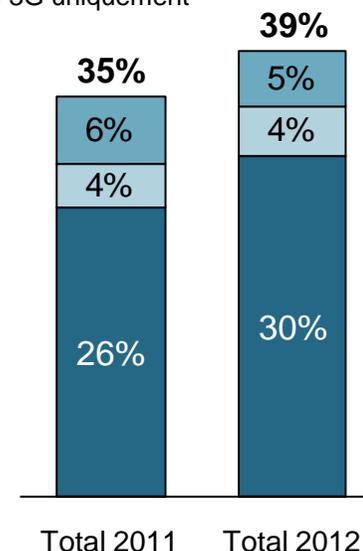


Par milieu [2011-2012]



Par technologie [2011-2012]

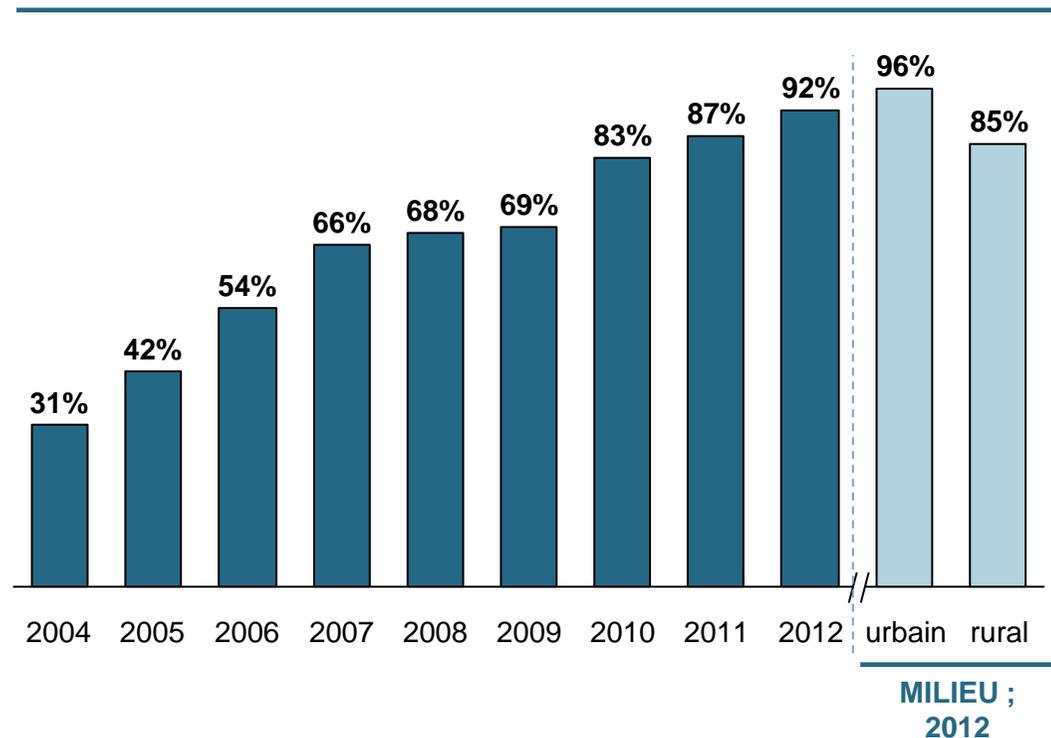
■ Fixe uniquement
 ■ Les deux
 ■ Clé 3G uniquement



TELEPHONIE MOBILE

L'équipement des individus en téléphonie mobile a continué de progresser en 2012, et les écarts entre zones urbaines et rurales se réduisent

INDIVIDUS EQUIPES EN TELEPHONIE MOBILE
 [% des individus de 12 à 65 ans en zone électrifiée]



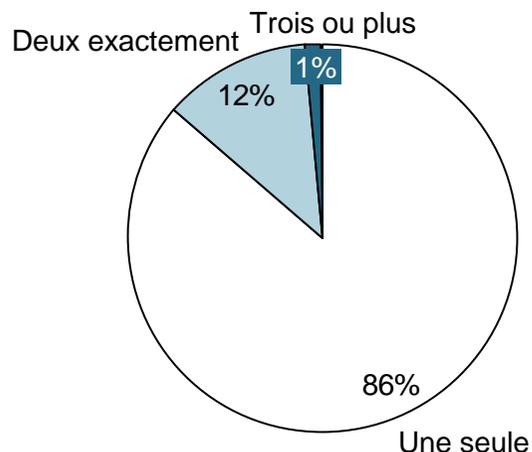
COMMENTAIRES

- Après un bond de 14 points entre 2009 et 2010, la pénétration du téléphone mobile chez les individus a continué sa progression, plus lentement, pour atteindre 92% en 2012
- Un écart important de 11 points reste à constater entre les milieux urbains et ruraux, mais celui-ci se restreint peu à peu (14 points en 2011 ; 16 points en 2010)

Environ 13% des équipés mobile sont multi-équipés en 2012, avec en général deux mobiles – ~1,15 SIM par individu équipé

Equipement en téléphone mobile [2012]

RÉPARTITION DES INDIVIDUS SELON LEUR NOMBRE DE CARTES SIM EN 2012 [% des ind. de 12 à 65 ans en z. électrifiée équipés mobile; 2012]



Moyenne = 1,15 SIM par individu équipé

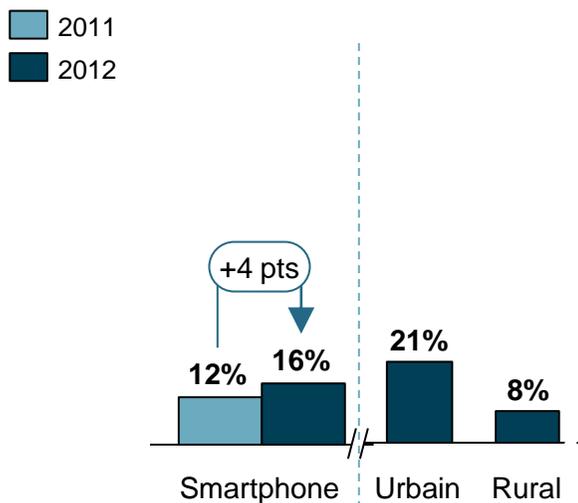
COMMENTAIRES

- Les individus équipés en mobile possèdent en moyenne 1,15 cartes SIM
- Le multi-équipement, en baisse de 4 points par rapport à 2011 (13% vs. 17%) n'est pas négligeable:
 - 12% des individus équipés ont 2 cartes SIM
 - 1% des individus équipés ont 3 cartes SIM ou plus
- Le multi équipement est le plus souvent dû à une volonté d'optimiser sa facture téléphonique totale en :
 - profitant d'offres promotionnelles
 - bénéficiant des meilleurs tarifs de chaque ligne

L'équipement en smartphones affiche une forte progression en 2012 (+30%) et les ventes devraient encore progresser en 2013 avec des intentions d'équipement relativement élevées

INDIVIDUS EQUIPES EN SMARTPHONE

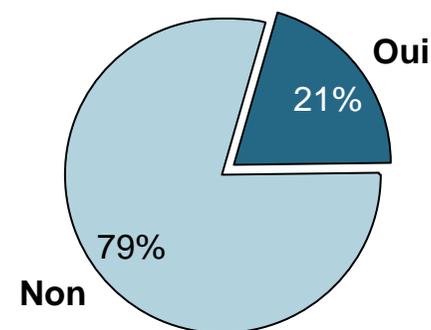
[% des individus de 12 à 65 ans en z.e. équipés en mobile]



- 16% des individus équipés en mobile disposent d'un smartphone (+ 30% vs. 2011) ce qui correspond à un parc de ~3,6 millions de terminaux
- Les individus en zone urbaine sont mieux équipés que ceux en zone rurale, avec un écart important de 13 points

INTENTION D'EQUIPEMENT

[% des individus équipés en mobile mais pas en smartphone]



- Les intentions d'acquérir un smartphone sont élevées chez les individus non équipés et concernent plus d'un individu sur cinq

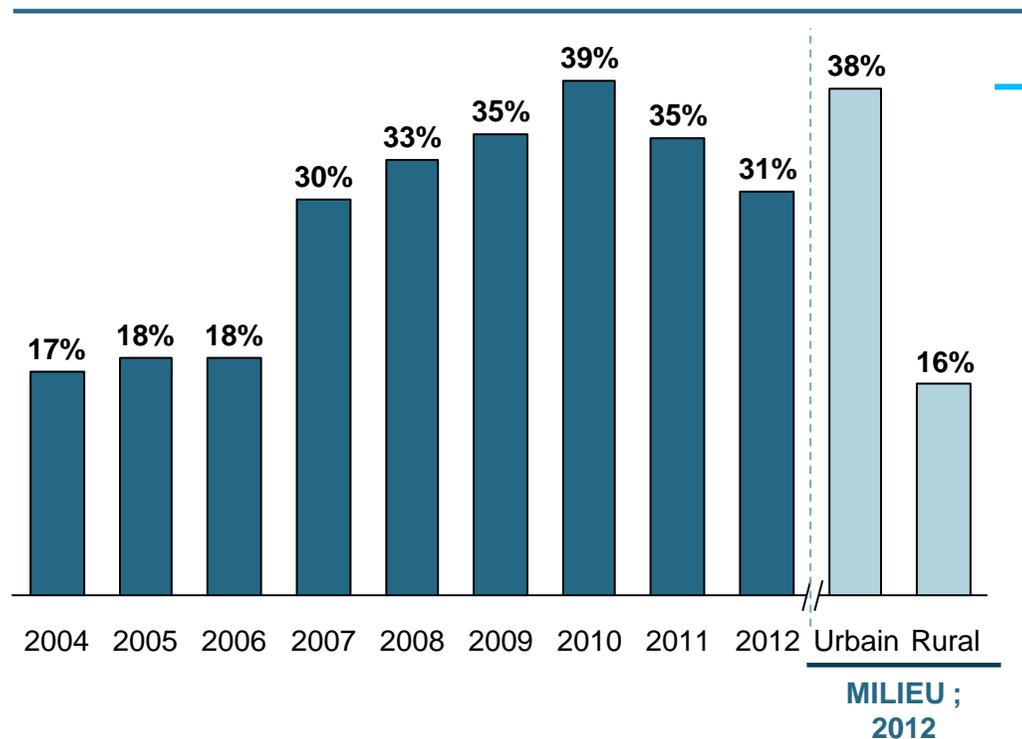
TELEPHONIE FIXE

Après une croissance jusqu'en 2010, la téléphonie fixe a entamé un recul et n'est plus présente que dans 31% des foyers Marocains

Equipement en Fixe [% des foyers totaux ; 2012]

FOYERS EQUIPES EN TELEPHONIE FIXE

[% des foyers totaux]



COMMENTAIRES

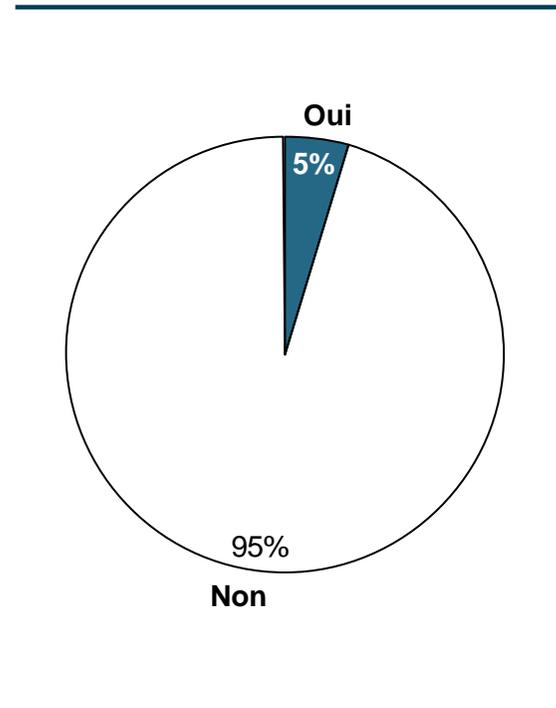
- L'équipement en téléphonie fixe avait connu un très fort accroissement en 2007, en partie en raison de l'arrivée des nouvelles offres de téléphonie fixe à mobilité restreinte, lancées par l'opérateur Wana
- Après cette hausse importante, la croissance de la pénétration des lignes fixes au niveau des ménages s'est ralentie entre 2007 et 2010, progressant de +2 à +4 points par an
- 2011 marque le retrait du téléphone fixe avec une baisse de 4 points par rapport à 2010
- Cette baisse se confirme en 2012 avec une baisse additionnelle de 4 points par rapport à 2011

Le téléphone fixe est souvent perçu comme non nécessaire car substitué par le mobile, les intentions de s'équiper sont moins fortes que les 2 dernières années – seulement 5%

RAISONS DU NON ÉQUIPEMENT EN FIXE [% des foyers non équipés en fixe en zone électrifiée ; 2012]



FOYERS DESIRANT S'EQUIPER [% des foyers en zone électrifiée non équipés en fixe ; 2012]



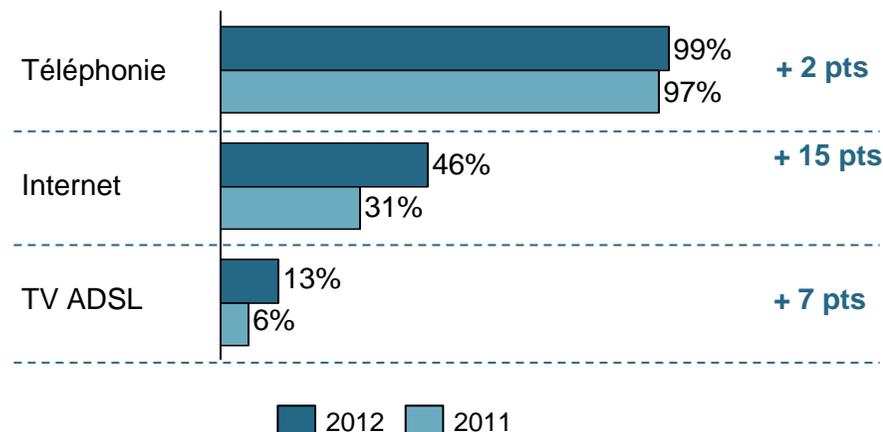
COMMENTAIRES

- La substitution fixe-mobile diminue fortement le besoin de disposer d'une ligne téléphonique fixe
- Seuls 5% des foyers non équipés envisagent de s'équiper dans les 12 prochains mois, contre 8% en 2011 et 11% en 2010

L'équipement en ligne fixe est tiré par la progression de l'usage de l'internet fixe ADSL qui est utilisé en 2012 par près de 57% des foyers équipés d'une ligne fixe traditionnelle

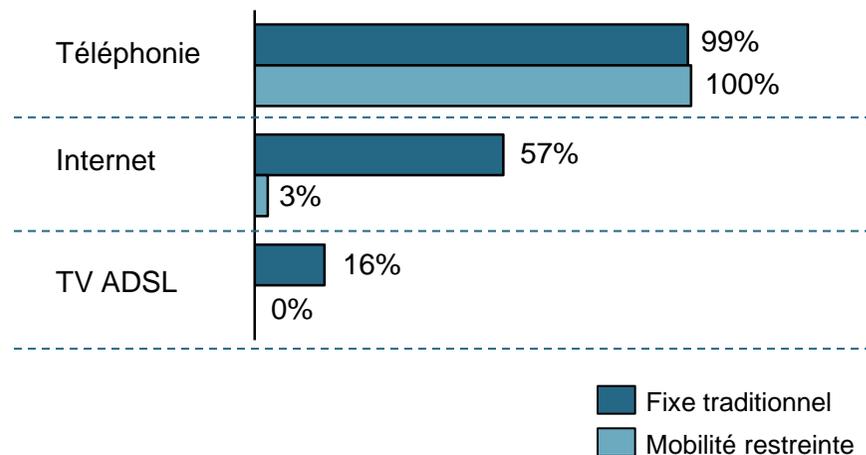
Usage de la téléphonie fixe [% des foyers équipés en fixe ; 2012]

USAGE EN TERMES DE SERVICES [% des foyers équipés en fixe en zone électrifiée ; 2011-2012]



- La téléphonie reste le critère principal d'équipement en fixe
- L'internet haut débit fixe par ADSL est un facteur d'équipement qui gagne en importance, avec près de la moitié des foyers équipés qui mentionne cet usage

USAGE PAR TYPE DE SERVICE FIXE [% des foyers équipés en fixe en zone électrifiée ; 2012]



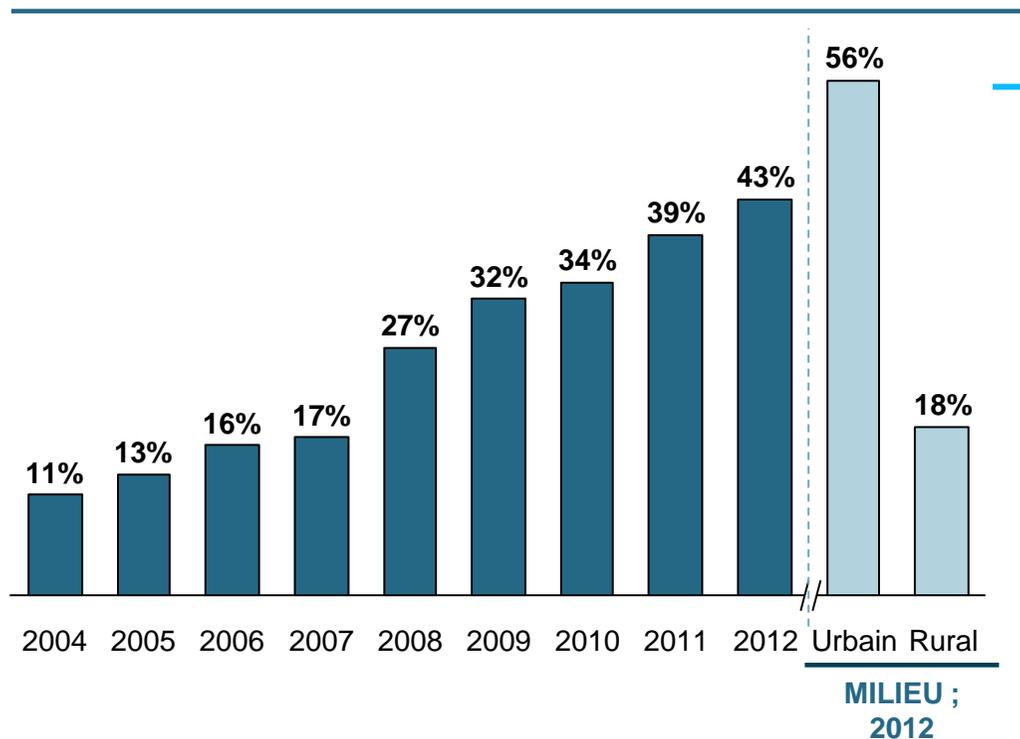
- 57% des foyers équipés d'une ligne fixe traditionnelle font usage de l'Internet fixe ADSL

ORDINATEUR

Le taux de pénétration des ordinateurs a continué sa progression en 2012 pour atteindre 43% soit ~2,9 m de foyers équipés en 2012

Equipement en Ordinateur / Tablette [% des foyers en zone électrifiée, 2012]

FOYERS EQUIPES EN ORDINATEUR et/ou TABLETTE
[% des foyers en zone électrifiée]



COMMENTAIRES

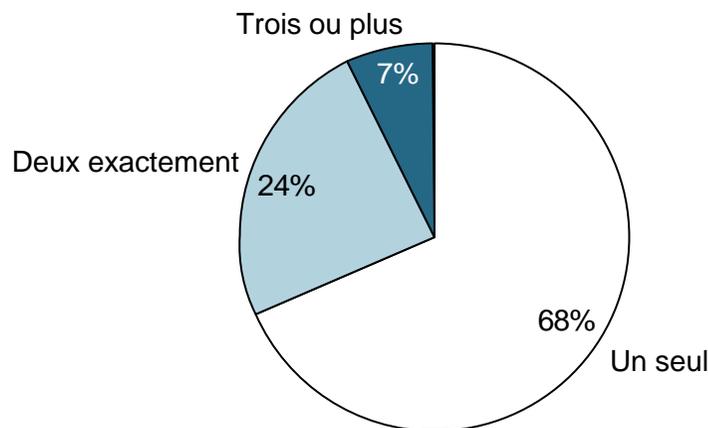
- Le taux d'équipement en ordinateur personnel a de nouveau augmenté en 2012 pour atteindre 43% (+4 points par rapport à 2011)
- En 2012, ce sont près de :
 - ~2,9 millions de foyers qui sont équipés d'un ordinateur et/ou tablette (~43% des foyers en zone électrifiée)
 - ~300k foyers sont équipés d'une tablette (4,5% des foyers en zone électrifiée)
- Les zones urbaines sont toujours beaucoup plus équipées que les zones rurales, avec un différentiel de 38 points qui se réduit à nouveau d'un point cette année (39 points en 2011 ; 40 points en 2010).

Les foyers équipés ont majoritairement un seul ordinateur / tablette ; près de 31% des foyers sont équipés de 2 appareils ou plus

Equipement en Ordinateur / Tablette [2012]

RÉPARTITION DES MÉNAGES EN FONCTION DE LEUR ÉQUIPEMENT EN ORDINATEUR et/ou TABLETTE

[% des foyers en zone électrifiée équipés ; 2012]



Moyenne = 1,4 ordinateurs et/ou tablette par ménage équipé

COMMENTAIRES

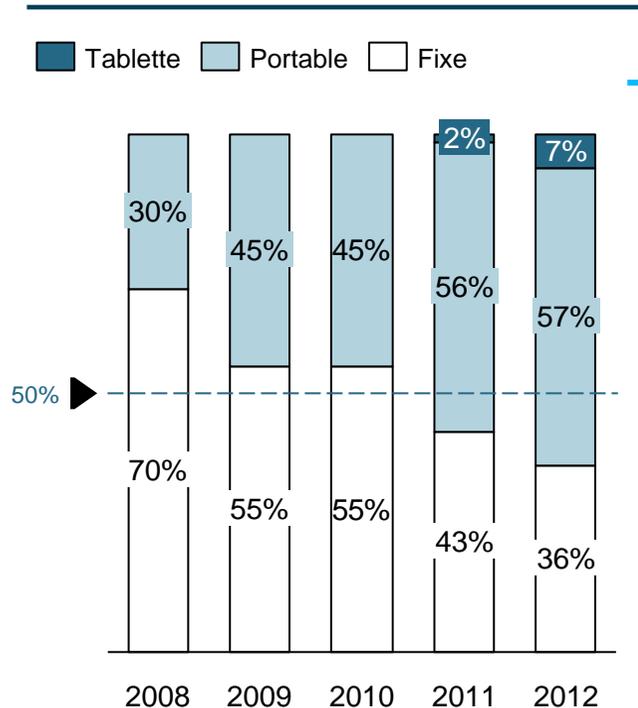
- Les ménages équipés possèdent en moyenne 1,4 ordinateurs / tablettes :
 - ~0,5 ordinateur fixe
 - ~0,8 ordinateur portable
 - ~0,1 tablette
- Le multi-équipement n'est pas négligeable:
 - 24% des foyers équipés ont 2 ordinateurs et/ou tablettes
 - 7% des foyers équipés ont 3 ordinateurs / tablette ou plus

L'ordinateur portable continue sa progression en 2012 au détriment du fixe – forte progression des tablettes qui atteignent ~7% du parc total en 2012

Equipement en Ordinateur / Tablette [2012]

TYPES D'ORDINATEURS

[% des ordinateurs dans les ménages]



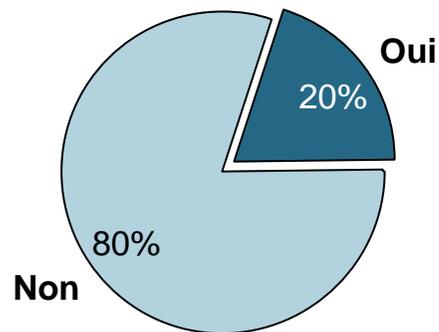
COMMENTAIRES

- La part du fixe s'était stabilisée entre 2009 et 2010. Son recul au profit du portable a repris en 2011 et s'est poursuivi en 2012 (-7 points)
- En 2012, le fixe ne représente plus qu'environ 1/3 du parc total d'ordinateur
- Le portable est depuis 2011 plus souvent présent dans les foyers que le fixe, il atteint 57% du parc résidentiel en 2012
- Les tablettes font leur apparition en 2011, leur croissance est très rapide pour atteindre 7% du parc résidentiel d'ordinateurs en 2012

Les ventes d'ordinateurs et de tablettes devraient encore progresser en 2013 avec des intentions d'équipement relativement élevées

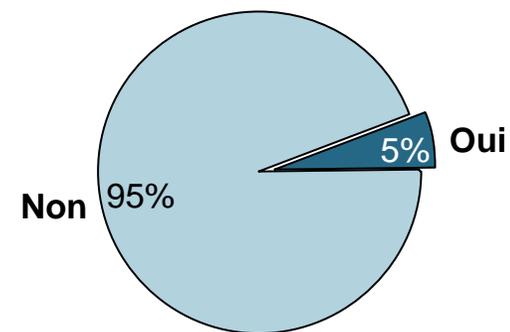
Intention de remplacer / acquérir un ordinateur / tablette [2012]

INTENTION DE REMPLACER / ACQUERIR UN ORDINATEUR [% des foyers en z.e.]



- Les intentions de remplacer /acquérir un ordinateur sont élevées (20% soit près de 1,3 m de foyers)

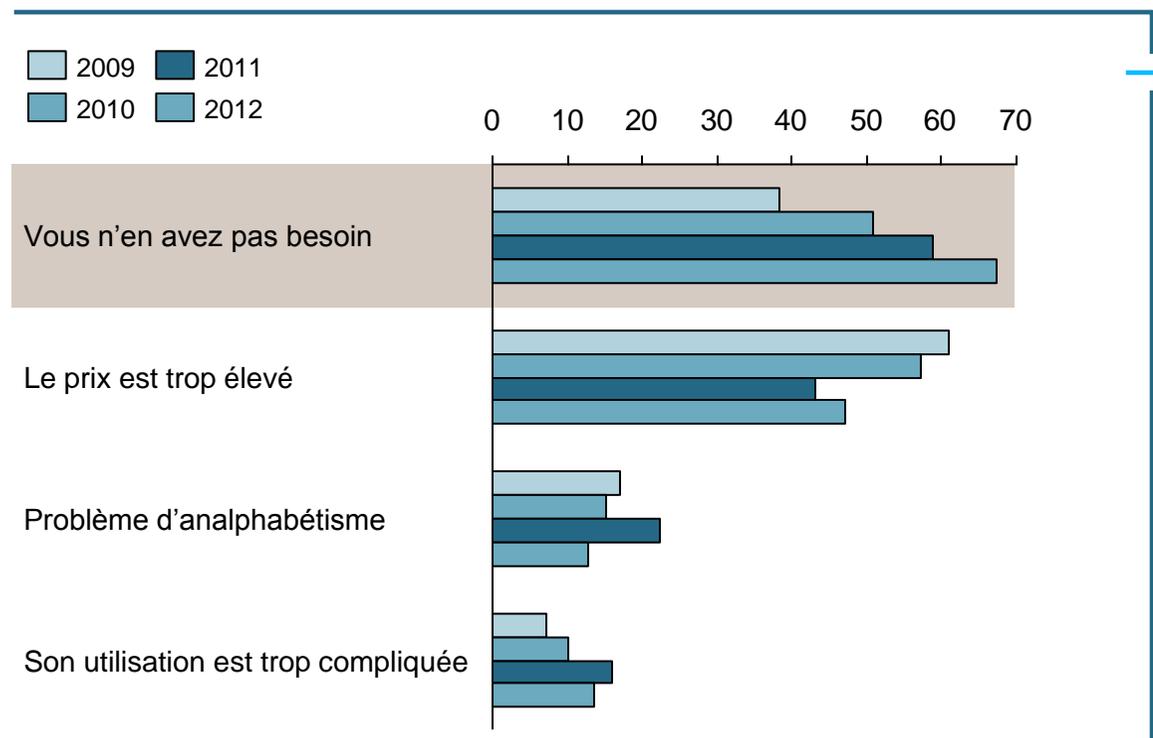
INTENTION DE REMPLACER / ACQUERIR UNE TABLETTE [% des foyers en z.e.]



- Les intentions de remplacer /acquérir une tablette semblent faible en volume (5% des foyers) mais correspondent à près de ~370k foyers favorables

Le principal facteur de non-équipement en ordinateur est le manque de besoin, suivi de près par le prix, jugé encore trop élevé

Facteurs de non équipement en ordinateur [% des foyers en z.e. non équipés en ordinateur]



COMMENTAIRES

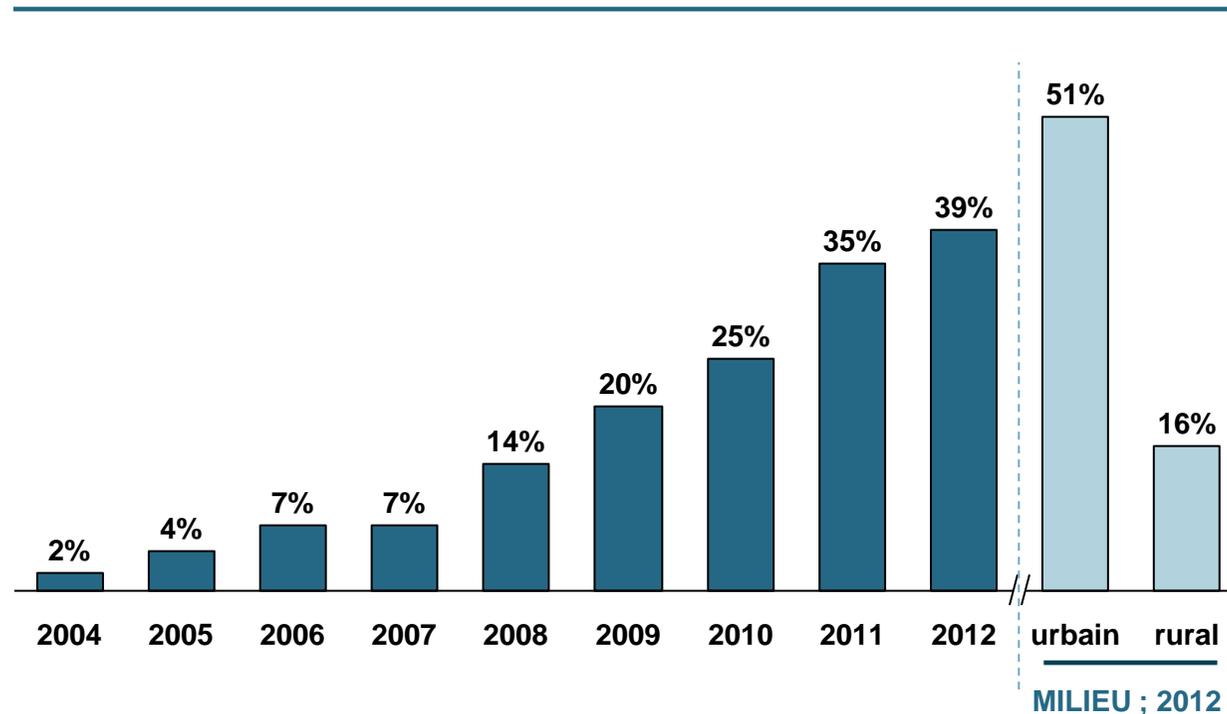
- Le principal frein à l'achat d'un ordinateur n'est plus le prix trop élevé, mais le manque de besoin
- Pour une part importante, la complexité d'utilisation ou l'analphabétisme restent également un frein à l'équipement
- Le facteur prix - principal facteur de non-équipement en 2010 – est désormais en 2^{ème} position.

INTERNET

Le taux de pénétration d'Internet dans les foyers a augmenté de 4 points en 2012 pour atteindre 39%

Equipement en Internet [% des foyers, 2012]

PENETRATION D'INTERNET DANS LES MENAGES [% des foyers totaux]

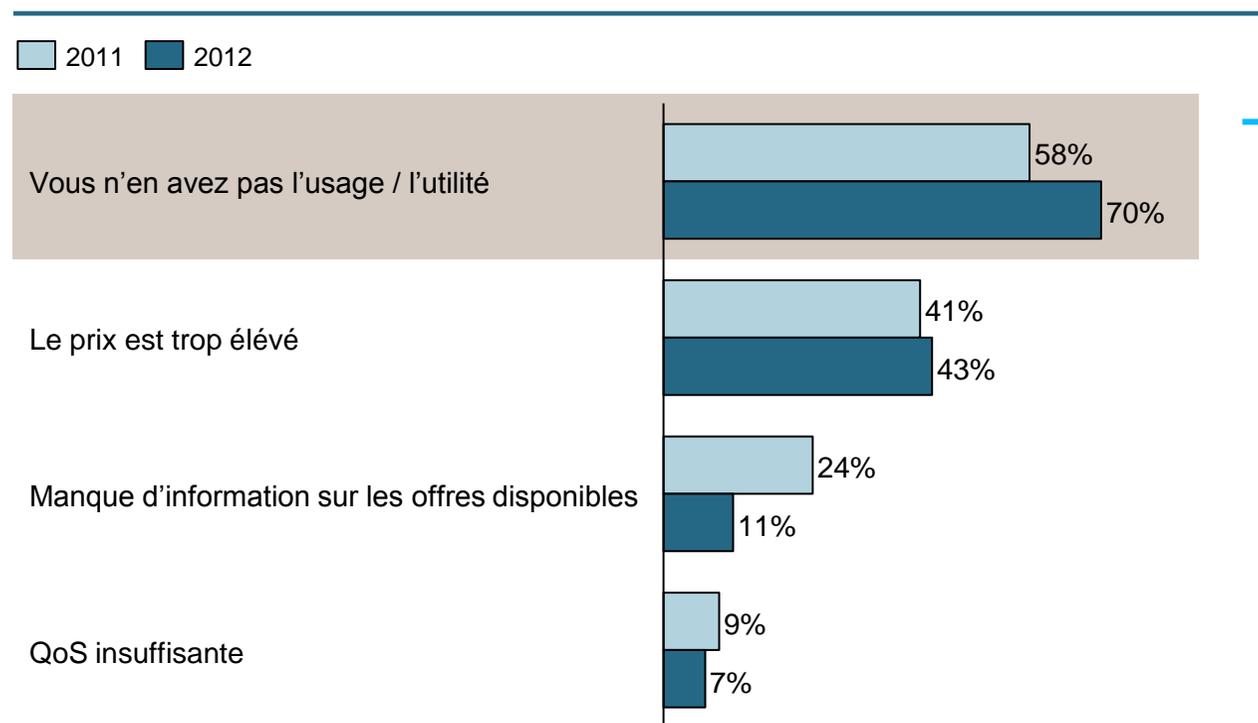


COMMENTAIRES

- L'accès à Internet a poursuivi sa forte progression amorcée en 2004
- Le taux de pénétration d'Internet dans les foyers a augmenté de 4 points cette année pour atteindre 39% en 2012
- La croissance de la 3G a de nouveau participé à la démocratisation de l'accès à Internet au domicile

L'absence d'utilité et le prix trop élevé restent les deux principaux freins à l'équipement en Internet des ménages

Freins à l'équipement Internet des ménages [% des foyers non équipés en z. électrifiée]

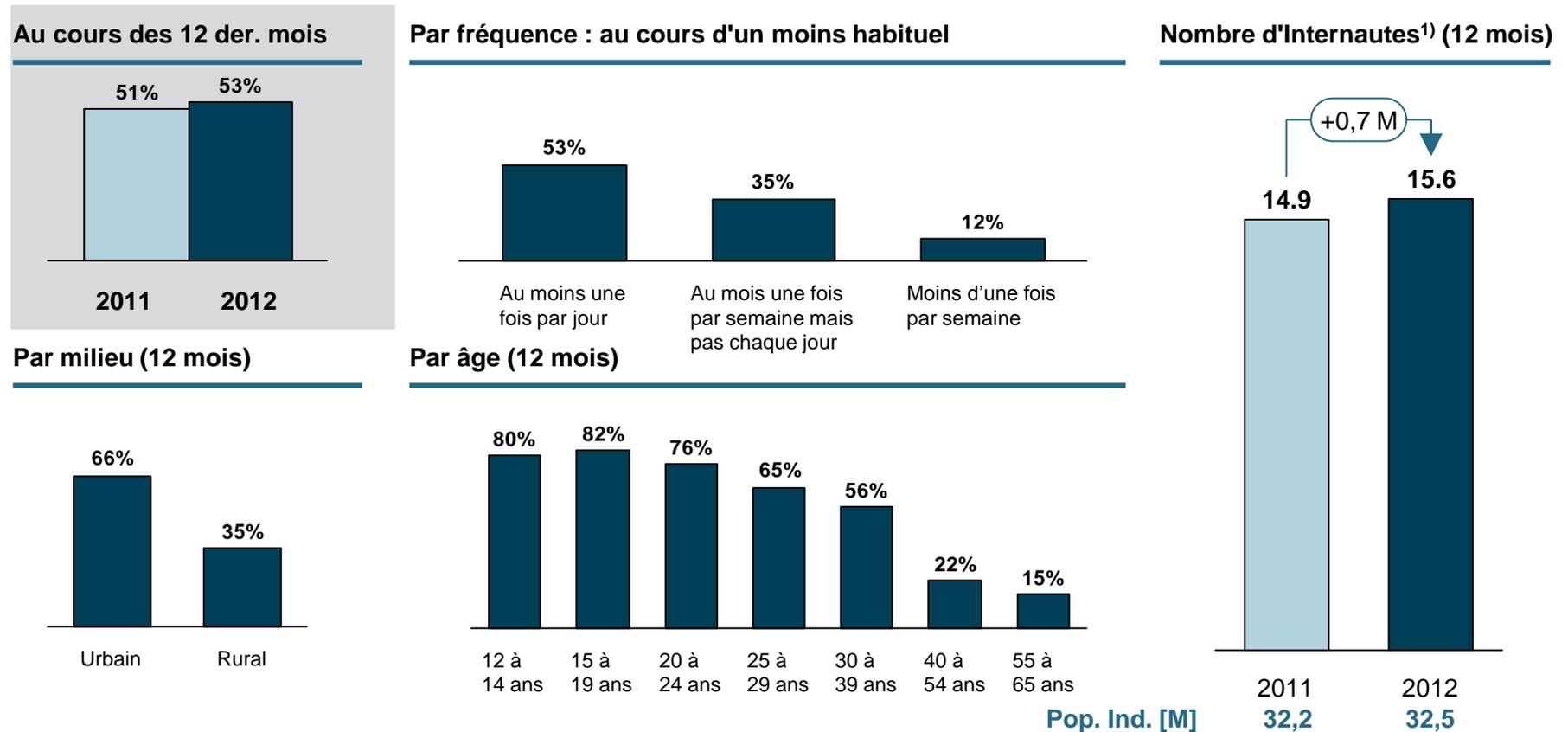


COMMENTAIRES

- Les principales raisons de non-équipement en Internet sont les mêmes que celles de non-équipement en ordinateur: le manque de besoin et le prix trop élevé
- Les freins liés au manque de besoin et au prix élevé gagnent respectivement 12 et 2 pts (la base des non-équipés se réduisant, la part d'analphabètes et des CSP les plus basses augmentent)
- Le manque d'information et la QoS sont des freins marginaux et en retrait et qui ne touchent que ~10% des non-équipés

15,6 millions d'individus de 6 à 74 ans se sont connectés en 2012 à Internet

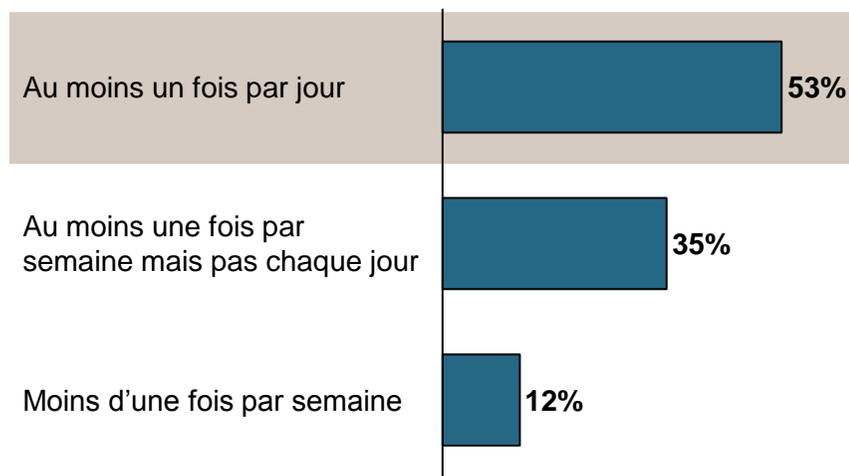
Internaute [% des individus 12-65 ans en zone électrifiée, 2012]



1) Méthode retenue à partir de 2010 : Application des taux 12-15 ans (resp. 55-64 ans) aux 6-11 ans (resp. 65-74 ans)

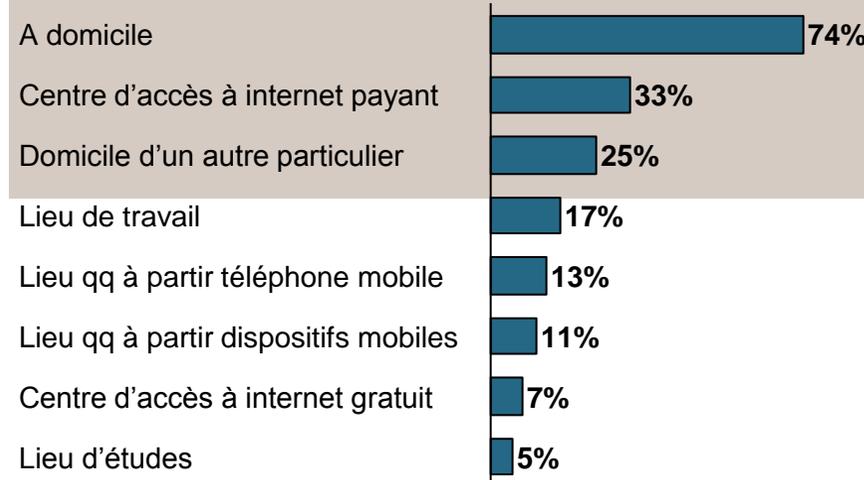
53% des internautes ont un usage journalier d'Internet , en grande majorité à partir de chez eux

FREQUENCE DE CONNEXION A INTERNET [% des individus s'étant connectés à internet au moins une fois au cours des 12 derniers mois ; 2012]



- Plus de la moitié des internautes marocains se connecte tous les jours à internet
- Seul 12% des internautes marocains se connectent à internet moins d'une fois par semaine

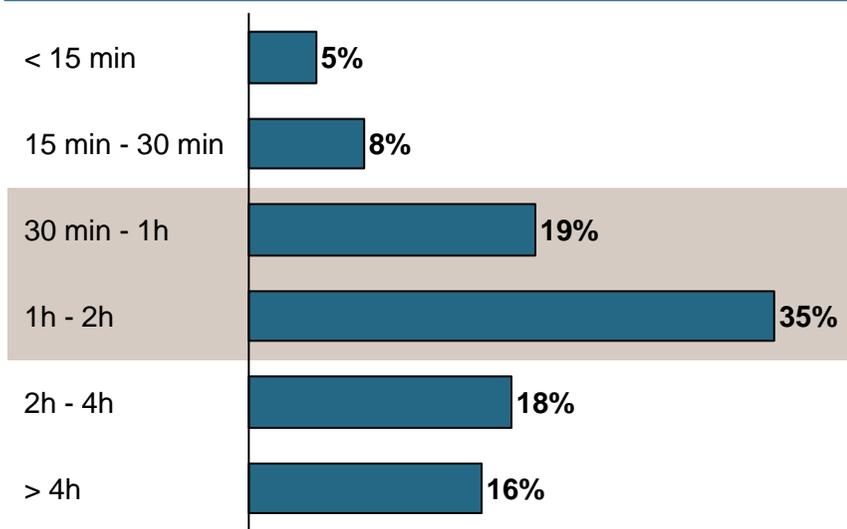
LIEUX DE CONNEXION A INTERNET [% des individus s'étant connectés à internet au moins une fois au cours des 12 derniers mois ; 2012]



- 3/4 des internautes se connectent à internet depuis chez eux
- 1/3 des internautes se connectent à partir d'un cybercafé
- 1/4 des internautes se connectent dans le domicile d'un autre particulier
- Les autres lieux de connexion à Internet sont moins courants

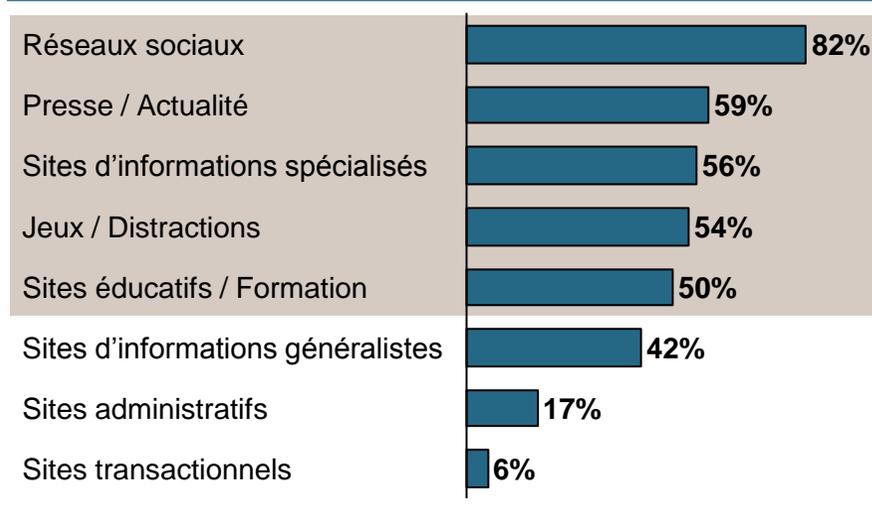
Plus de la moitié des internautes passent entre 30 min et 2h sur Internet par jour, en grande partie sur les réseaux sociaux, les sites d'information et éducatifs et les sites de jeux

DUREE JOURNALIERE DE CONNEXION A INTERNET
 [% des individus s'étant connectés à internet au moins une fois au cours des 12 derniers mois ; 2012]



- Plus des deux tiers des internautes marocains se connectent entre 30 minutes et 2h par jour

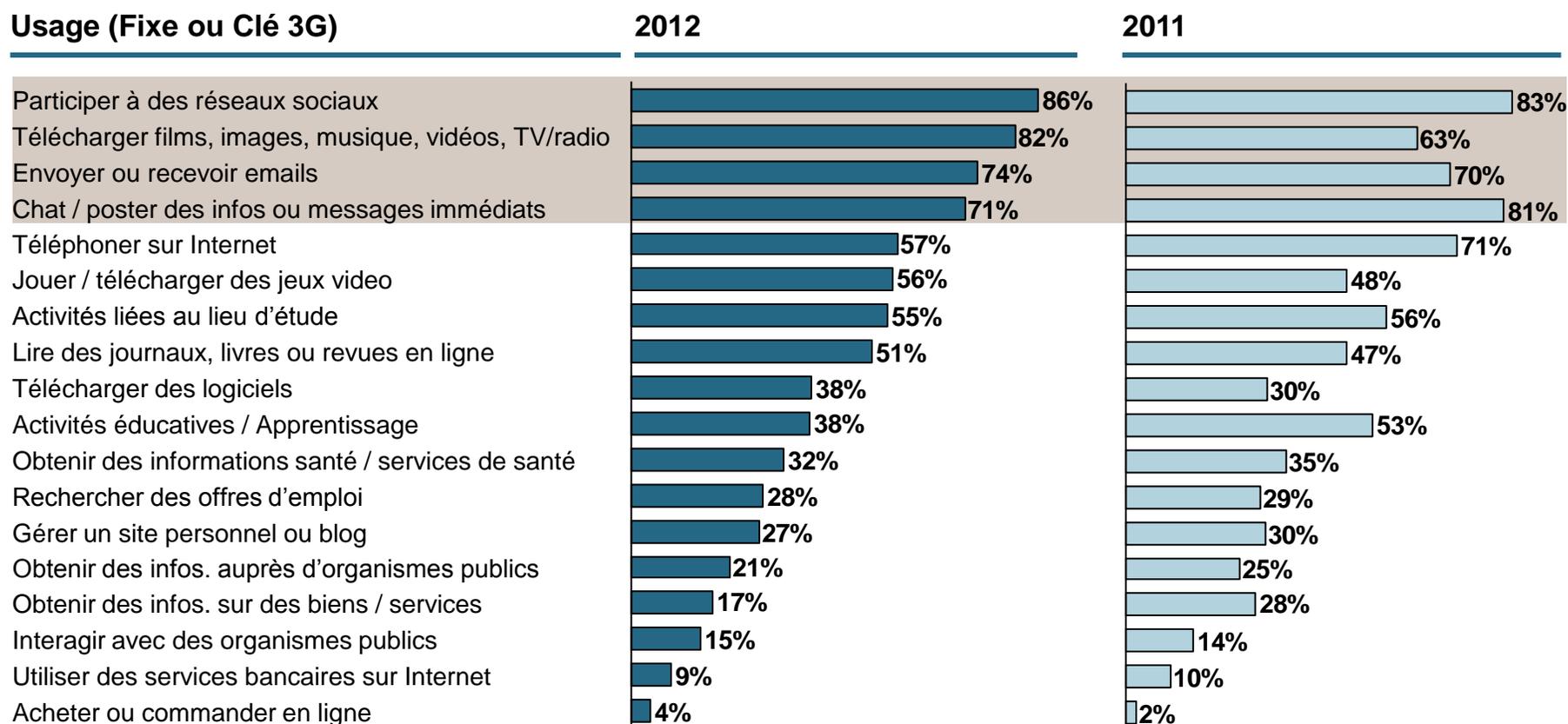
TYPE DE CONTENU CONSULTE SUR INTERNET [% des individus s'étant connectés à internet au moins une fois au cours des 12 derniers mois ; 2012]



- Plus de 80% des internautes utilisent internet pour consulter les réseaux sociaux
- Les sites administratifs ne séduisent que 17% des marocains et les sites transactionnels seulement 6%

En 2012 les principaux usages des internautes sont la participation à des réseaux sociaux, le téléchargement de films, l'envoi / réception de mails et la messagerie

Usages de l'Internet [% des ind. s'étant connectés à internet dans les 12 derniers mois]

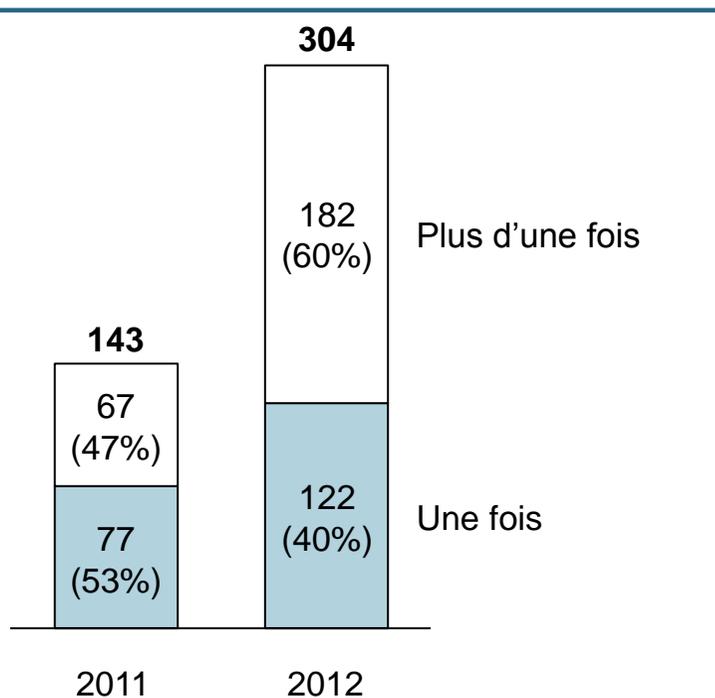


NOUVEAUX SERVICES

Plus de ~300.000 internautes ont acheté en ligne en 2012 ; principalement sur des sites marocains et pour un montant annuel allant de 1000 à 5000 Dhs pour plus de la moitié d'entre eux

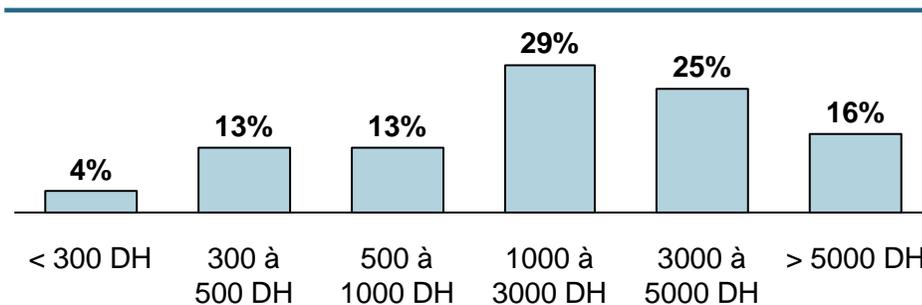
ACHATS EN LIGNE DANS L'ANNEE

[# '000 individus 2010-2012]



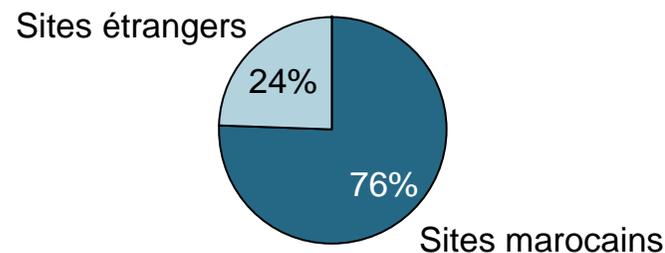
MONTANT ANNUEL DES ACHATS EN LIGNE

[% des individus ayant acheté en ligne ; 2012]



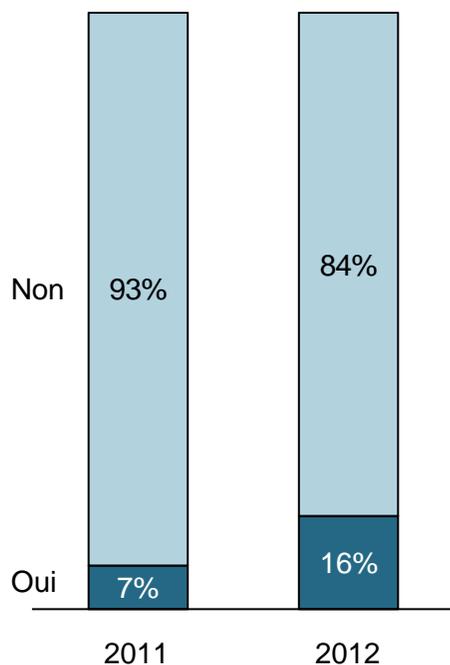
NATIONALITE DU SITE

[% des individus ayant acheté en ligne ; 2012]

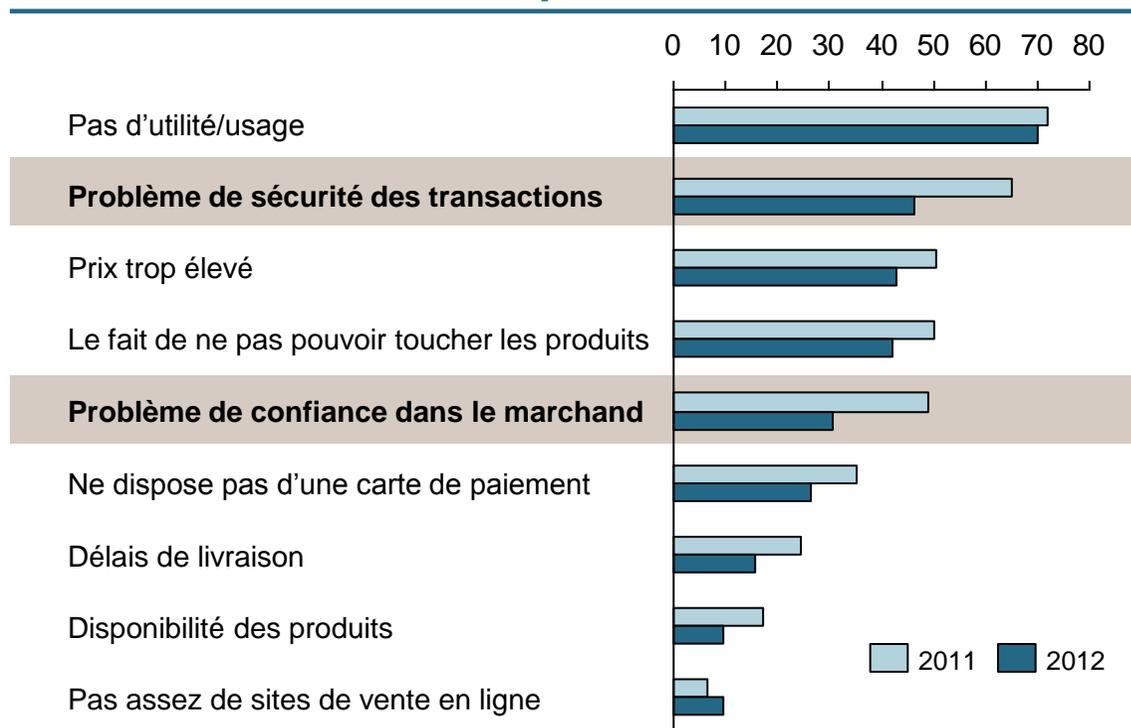


Les intentions d'achat en ligne ont significativement augmenté en 2012 tirées par une nette amélioration de la confiance envers les e-commerçants et de la sécurité des paiements en ligne

INTENTION D'ACHATS EN LIGNE
 [% des individus ayant utilisé Internet dans les 12 derniers mois]

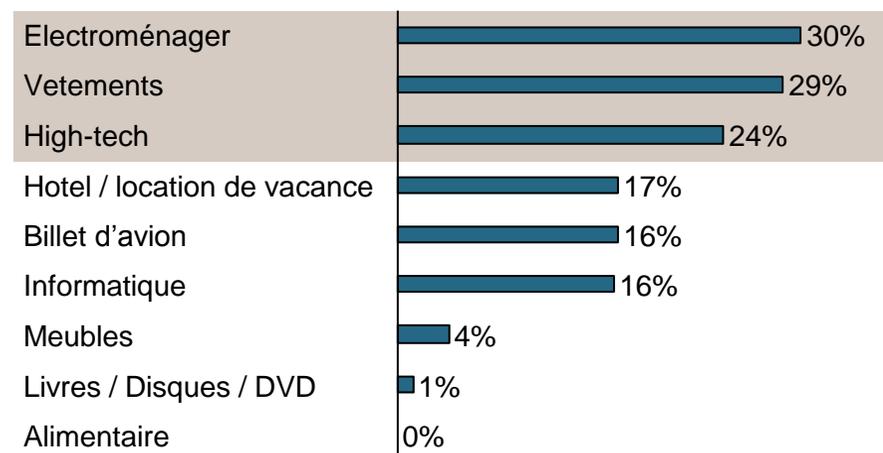


FREINS AUX ACHATS EN LIGNE
 [% des individus ayant utilisé internet mais n'ayant jamais acheté sur Internet dans les 12 derniers mois]



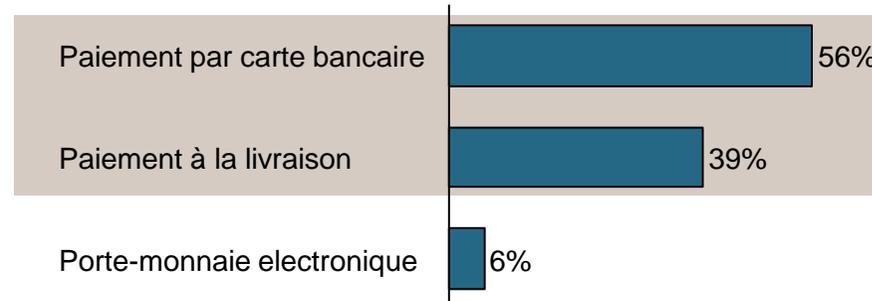
Les produits les plus achetés en ligne sont l'électroménager, les vêtements et le High-tech – près de 40% des achats en ligne sont payés à la livraison

PRODUITS / SERVICES ACHETES EN LIGNE [% des individus qui achètent en ligne ; 2012]



- Les produits achetés en ligne sont en majorité des produits électroniques (électroménager, high-tech, informatique) et des produits d'habillement et de mode.
- Les produits culturels et alimentaires arrivent en bas du tableau

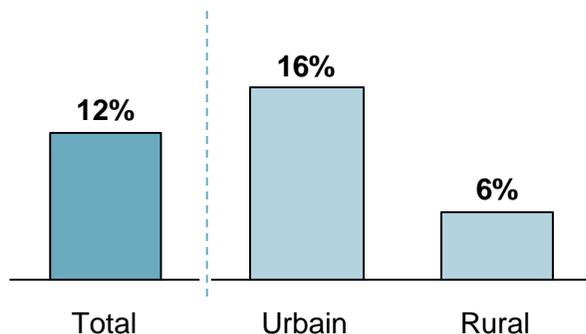
MOYEN DE PAIEMENT EN LIGNE PRIVILEGIE [% des individus ayant acheté en ligne ; 2012]



- Le paiement par carte bancaire est privilégié par 56% des e-consommateurs contre 40% pour le paiement à la livraison
- L'usage d'un porte monnaie électronique est marginal

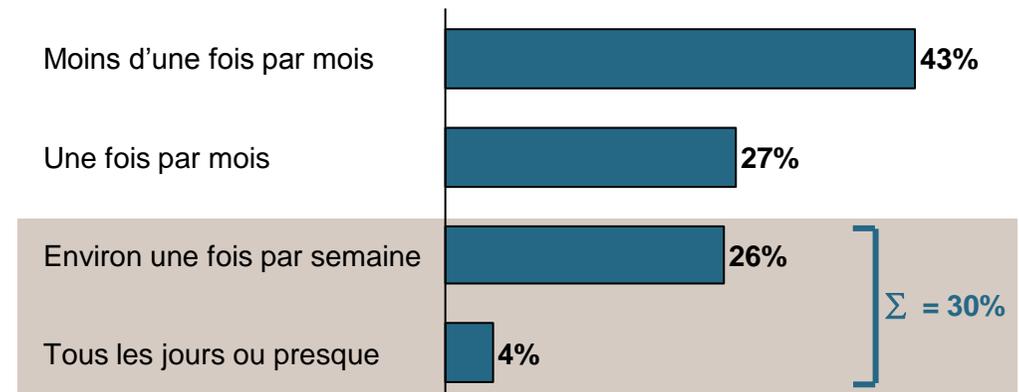
Près de 12% des individus ont utilisé une application mobile en 2012 – plus du 1/3 d'entre eux avec un usage hebdomadaire et ~5% avec un usage quotidien

UTILISATION DES APPLICATIONS MOBILES
[% des individus de 12 à 65 ans en z.e. ; 2012]



- ~12% des individus ont utilisé une application mobile au cours des 12 derniers mois
- Un écart de 10 points est à constater entre les milieux urbains et ruraux

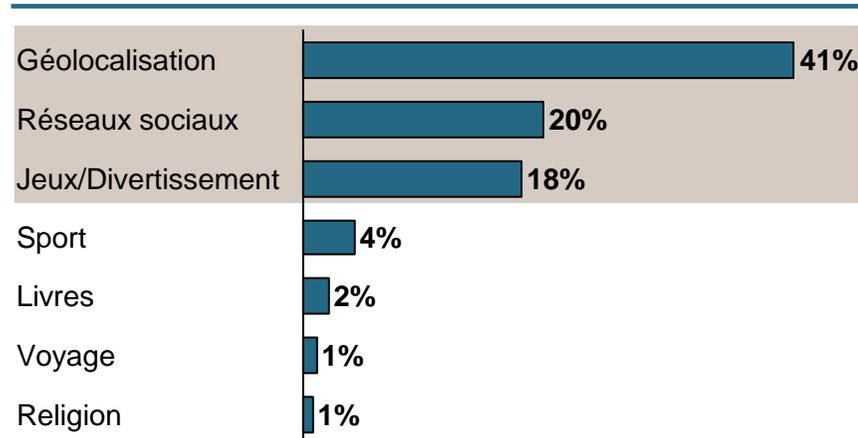
FREQUENCE D'UTILISATION
[% des individus ayant utilisé une app mobile ; 2012]



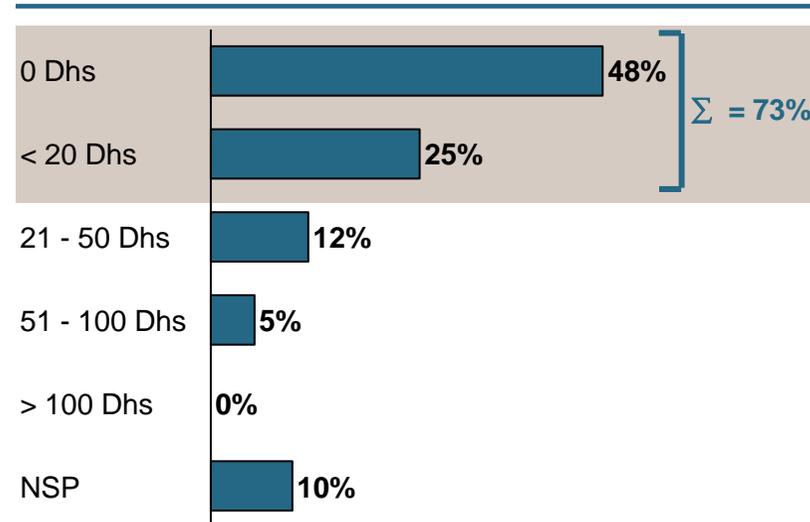
- ~30% des utilisateurs d'applications ont un usage hebdomadaire des applications mobiles

Les Apps mobile les plus utilisées sont des applications de géolocalisation, de réseaux sociaux et de jeux – Près de la moitié des utilisateurs n'utilisent que des apps gratuites

TYPE D'APPLICATIONS LES PLUS UTILISEES
[% des utilisateurs d'applications mobiles ; 2012]



DEPENSES MENSUELS EN APPS MOBILES [% des utilisateurs d'applications mobile ; 2012]



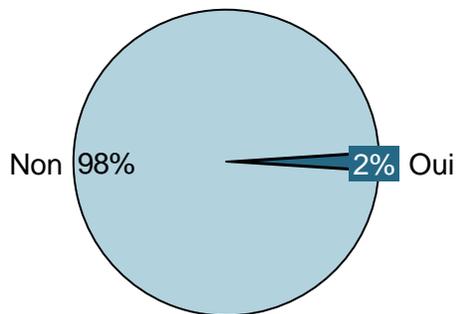
- Les apps mobiles les plus utilisés sont les applications de géolocalisation (41%), de réseaux sociaux (20%) et de jeux (18%)

- Près de la moitié des utilisateurs d'apps mobiles utilise uniquement des applications gratuites
- Près des trois quarts des utilisateurs d'apps mobile ont une dépense en apps inférieure à 20 Dhs par mois

M-paiement

A ce jour, seuls 2% des marocains ont été séduits par le service de m-paiement ; le paiement de factures et les recharges de mobiles sont les principaux vecteurs d'usage

UTILISATION DU M-PAIEMENT [% des individus de 12 à 65 ans en z.e. ; 2012]



- Seul 2% des marocains ont recours à des services de paiement mobile (type Mobicash) pour effectuer des transferts ou des transactions

PRINCIPAUX INTERETS DU M-PAIEMENT [% des individus n'ayant jamais utilisé le service de m-paiement ; 2012]

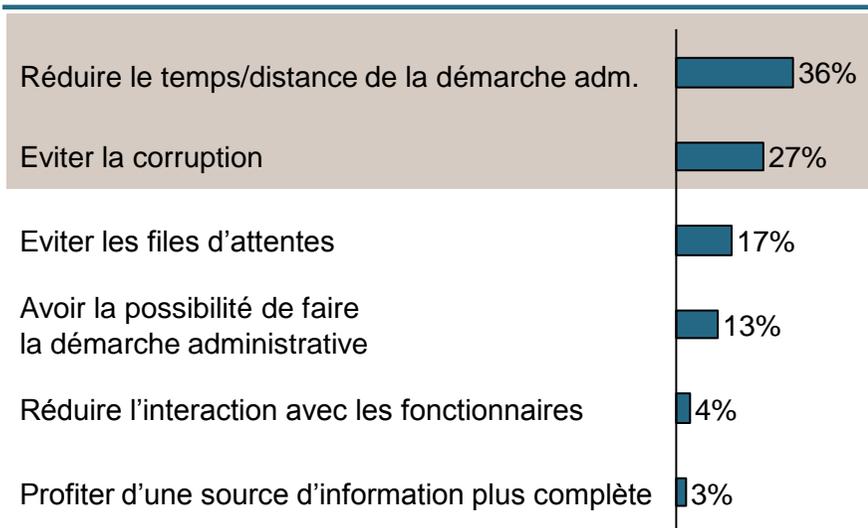


- ~50% des marocains non-utilisateurs seraient prêt à avoir recours au m-paiement pour payer des factures (eau, électricité) ou pour recharger les comptes mobiles
- Le paiement chez des commerçants ne représente quant à lui que 20% des individus

Les marocains reconnaissent aux services E-Gov un gain de temps et de transparence ; les canaux d'interaction privilégiés sont les services vocaux via mobile (67%) et Internet (23%)

UTILITE PRINCIPALE DES SERVICES E-GOV

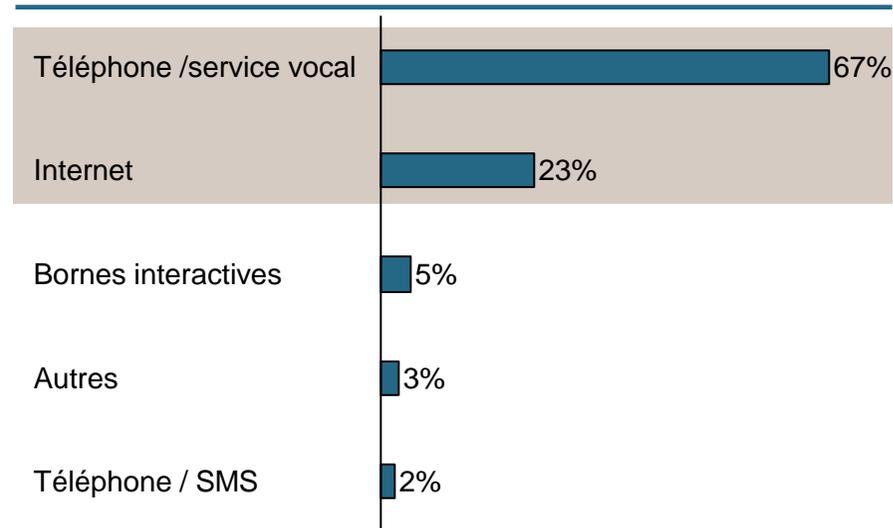
[% des individus de 12 à 65 ans en z.e. ; 2012]



- Pour plus du tiers des individus, les services E-Gov permettent de réduire le temps et la distance nécessaires pour effectuer la une démarche administrative
- Pour environ le tiers des individus, les services E-Gov permettent d'éviter la corruption

CANAUX D'INTERACTION AVEC L'ADMINISTRATION

[% des individus de 12 à 65 ans en z.e. ; 2012]

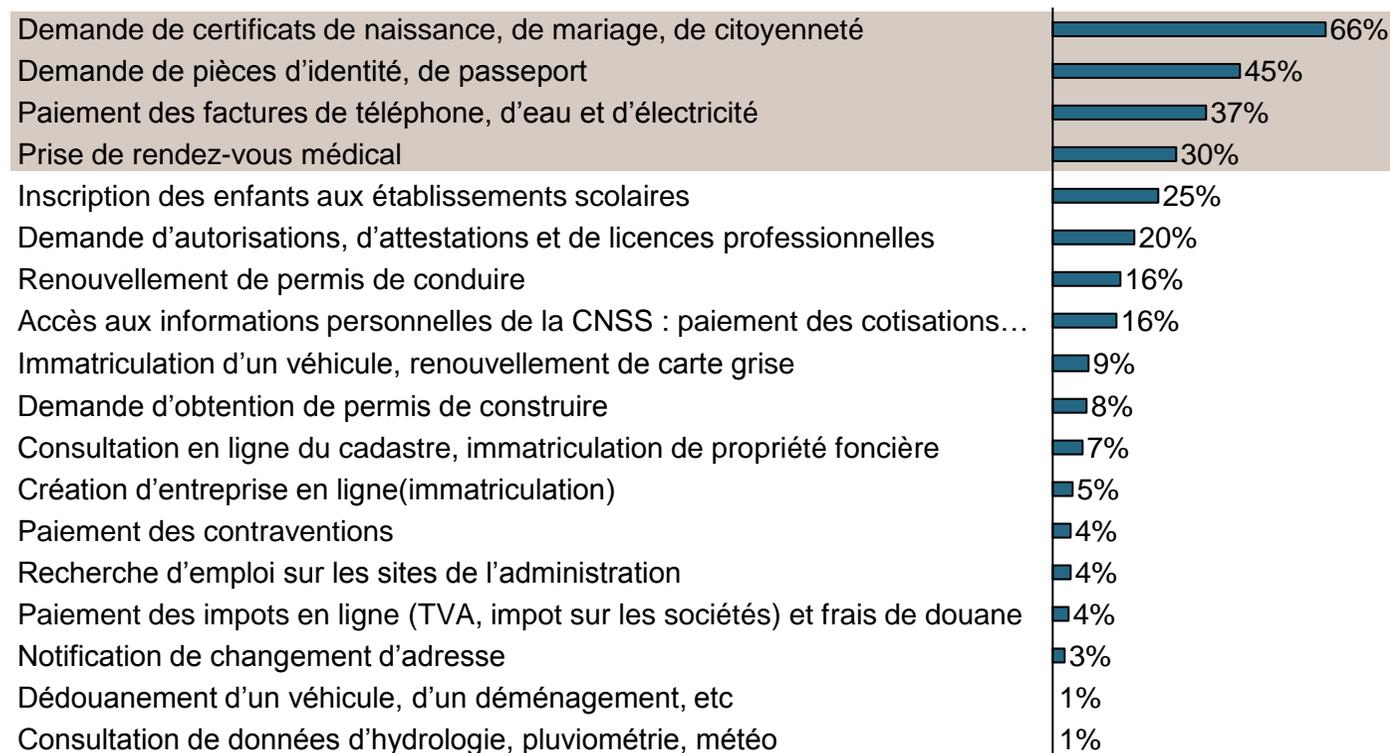


- Le canal d'interaction avec l'administration le plus préféré par les marocains est le service vocal (via téléphone)
- Internet arrive en deuxième position des canaux d'interactions privilégiés avec l'administration avec 23% des individus

Les services E-Gov les plus utilisés et / ou attendus par les marocains sont la demande de documents administratifs, le paiement de factures et la prise de rendez-vous médical

SERVICES E-GOV LES PLUS UTILISES ET / OU LES PLUS ATTENDUS

[% des individus de 12 à 65 ans en z.e. ; 2012]

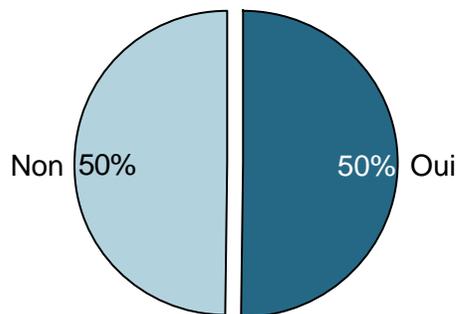


COMMENTAIRES

- Plus de 45% des individus utilisent et / ou souhaitent utiliser les services E-Gov pour effectuer des demandes de documents administratifs (acte de naissance, passeport...) et ~37% pour payer des factures
- Les services E-Gov pour les entreprises (création d'entreprise, paiement des impôts) sont très peu utilisés/ attendus par les citoyens et ne séduisent que 5-10% des individus

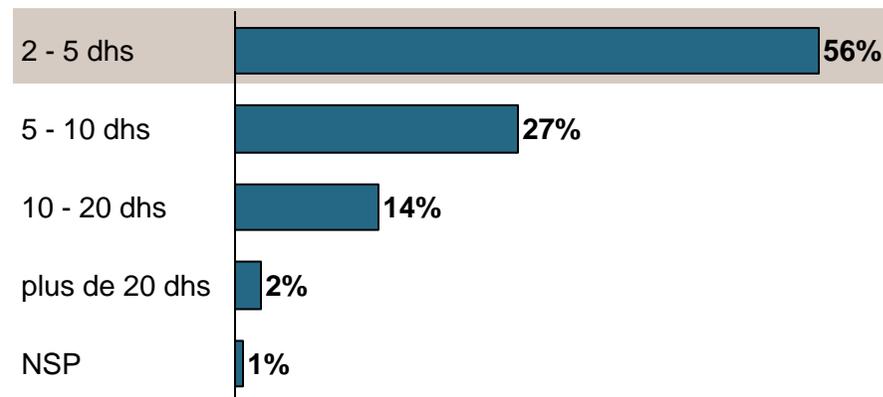
La moitié des individus est prête à payer pour bénéficier d'un service E-Gov – ~56% d'entre eux sont disposés à payer entre 2 et 5 Dhs par opération

DISPOSITION A PAYER POUR BENEFICIER DES SERVICES E-GOV [% des individus de 12 à 65 ans en z.e. ; 2012]



- 50% des individus sont prêts à payer pour bénéficier des services E-Gov

CAPACITE A PAYER POUR UN SERVICE E-GOV [% des individus prêts à payer pour un service E-GOV ; 2012]



- ~56% des individus prêts à payer pour un service E-Gov sont disposés à payer entre 2 et 5 Dhs par opération
- Seuls ~2% des individus sont prêts à payer plus de 20 Dhs pour bénéficier d'un service E-Gov