

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

21 Mai 2013

Résultats de l'étude annuelle sur l'usage des TIC au Maroc

L'Agence Nationale de Réglementation des télécommunications (ANRT) publie la 9^{ème} édition de l'enquête nationale annuelle sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) auprès des ménages et des individus au titre de l'année 2012.

Réalisée au cours du premier trimestre de 2013, l'enquête 2012 permet de suivre à la fois les évolutions du marché des télécommunications et certaines des mutations en cours au sein de la société marocaine dont les usages se transforment, notamment avec la démocratisation de l'Internet et le développement grandissant des réseaux sociaux.

De nouvelles questions ont été insérées et concernent la téléphonie, fixe comme mobile; l'ordinateur et l'Internet ; et certains nouveaux usages de l'Internet (E-commerce, E-Gov, applications mobiles, etc.).

Les principaux résultats de l'enquête 2012 se déclinent comme suit :

✓ **Téléphonie Mobile : La croissance se poursuit**

- 92% des individus sont équipés en téléphonie mobile (soit une hausse de 5 points par rapport à 2011).
- En 2012, près de 13% des individus équipés en mobile sont multi-équipés (deux mobiles en général) en raison notamment de la volonté d'optimiser leurs factures téléphoniques.
- L'équipement en Smartphone affiche une importante progression cette année (+30%). En 2012, 16% des individus équipés en mobile en disposent, ce qui correspond à un parc estimé à 3,6 millions de terminaux. Plus de 20% des individus non-équipés déclarent vouloir acquérir un Smartphone dans les 12 prochains mois.

✓ **Téléphonie Fixe : L'ADSL fait croître le taux d'équipement**

- 31% de ménages équipés (soit 4 points de moins qu'en 2011) avec près de 18% de ménages équipés en fixe avec mobilité restreinte contre 14% pour le fixe classique. La baisse de l'équipement des ménages en téléphonie fixe s'explique par le recul du fixe avec mobilité restreinte. L'équipement en téléphonie fixe traditionnelle croît légèrement, tiré par l'équipement en Internet fixe qui est un facteur d'équipement qui gagne en importance et concerne 57% des foyers équipés en ligne fixe traditionnelle.

✓ **Ordinateurs : La tendance au multi-équipement**

- Le taux d'équipement en micro-ordinateur chez les ménages atteint désormais 43% (soit 4 points de plus qu'en 2011 et 32 de plus par rapport à

2004). 31% des foyers sont multi-équipés. Les ménages équipés possèdent en moyenne, 1,4 ordinateur.

- L'ordinateur portable est de plus en plus présent dans les foyers : 57% de l'équipement en 2012 contre 56% en 2011 et 45% en 2010.
- Les tablettes qui ont fait leur apparition en 2011 ont atteint 7% du parc résidentiel d'ordinateurs en 2012.
- Le parc d'ordinateurs utilisés par les particuliers en 2012, est estimé à 4,058 millions d'unités (3.547.000 unités en 2011).
- Comme en 2011, le principal frein à l'achat d'un ordinateur en 2012 est le manque de besoin suivi du facteur prix.

✓ **Internet : Succès des clés 3G et engouement pour les réseaux sociaux**

- 39% des ménages sont équipés en accès Internet (soit 4 points de plus qu'en 2011).
- En 2012, 30% des foyers se connectent à Internet uniquement avec leurs clés 3G alors que 5% n'utilisent que l'Internet fixe et 4% les deux.
- 21% des foyers non-équipés en 2012 ont l'intention de s'équiper dans les 12 prochains mois, notamment en clés 3G (87% d'entre eux). Les principales raisons de non-équipement en Internet sont les mêmes que celles de non-équipement en ordinateur à savoir le manque de besoin et le prix trop élevé.
- Le Maroc compte 15,6 millions d'Internautes en 2012. 53% d'entre eux se sont connectés tous les jours et 35% au moins une fois par semaine. Plus des deux tiers des internautes passent entre 30 min et 2h sur Internet par jour.
- Les réseaux sociaux sont le premier usage Internet des marocains, 86% des individus s'étant connectés à Internet dans les 12 derniers mois y participent. En dehors des réseaux sociaux, les activités privilégiées sont le téléchargement de contenus, les messages immédiats, le téléphone via Internet et l'envoi de mails.
- Les cybercafés restent le principal lieu de connexion hors domicile avec 33% des connexions, devant le domicile d'un autre particulier à 25%.

✓ **Les nouveaux usages : L'Administration électronique et l'E-commerce progressent**

• **E-Commerce :**

- Près de 300.000 internautes ont acheté en ligne en 2012, soit deux fois plus qu'en 2011 avec une forte progression des internautes ayant acheté plusieurs fois dans l'année (60% en 2012 contre 47% en 2011). Près de trois quart d'entre eux ont effectué leurs achats sur des sites marocains.
- Les intentions d'achat en ligne ont augmenté de 9 points entre 2011 et 2012, passant de 7% à 16% des individus utilisant Internet. Cette augmentation s'explique en particulier par l'amélioration de la confiance envers les e-commerçants et de la sécurité des transactions en ligne.
- Les produits les plus achetés en ligne sont les produits d'électroménager (30% des individus ayant acheté en ligne), les produits d'habillement et de mode (29%) et de high-tech (24%)..

- **Applications mobiles et M-banking :**

- Près de 12% des individus ont utilisé des applications mobiles au cours des 12 derniers mois avec 30% qui en ont un usage hebdomadaire.
- Les applications mobiles les plus utilisées sont les applications de géolocalisation (41%), de réseaux sociaux (10%) et de jeux (18%).
- Seul 2% des marocains ont recours à des services de paiement mobile pour effectuer des transferts ou des transactions. Cependant, près de 50% des marocains non-utilisateurs seraient prêt à avoir recours au m-paiement pour régler des factures (eau, électricité) ou pour recharger les comptes mobiles. Le paiement chez les commerçants ne concerne quant à lui que 20% des individus.

- **Services E-Gov :**

- Les services E-Gov permettent de réduire le temps et la distance nécessaires pour effectuer la démarche administrative pour environ 33% des individus et d'éviter la corruption pour 27%.
 - Le canal d'interaction privilégié avec l'administration est le service vocal (via téléphone), Internet arrive en deuxième position avec 23% des marocains.
 - 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, etc.) et près de 30% pour payer des factures.
 - Près de la moitié des individus est prête à payer pour bénéficier des services E-Gov et près de 56% de ces individus sont disposés à payer entre 2 et 5 Dhs par opération.
-