

## E-CONSUMMATION

# COMPORTEMENTS DIGITAUX : LA MÉFIANCE PERSISTE !

Même si les internautes marocains sont assez bien équipés pour surfer sur la Toile, ils demeurent toutefois méfiants quant à la sécurité du paiement en ligne et à la protection de leurs données personnelles. La dernière enquête d'Averty est riche en enseignements. PAR A.D.A.

**A** l'occasion du lancement de sa plateforme d'hébergement «nuage.ma» dans un centre de données, l'institut Averty, en partenariat avec Genius Communication, a publié les résultats d'une étude sur l'usage d'Internet, du mobile et du e-commerce chez les Marocains. L'étude est le résultat d'une enquête de terrain qui a mobilisé pas moins de 1.000 personnes âgées de plus de 16 ans. Elle cherche à donner aux décideurs d'entreprises une image assez précise des comportements des internautes afin qu'ils puissent définir leurs stratégies digitales sur la base de critères objectifs.

L'enquête a concerné 40 villes du Royaume. La plupart des personnes interviewées sont des employés et des étudiants issus de Casablanca (34%), de Rabat (12%), de Marrakech (7%) et d'Agadir (6%). Les conclusions de l'étude ont donné une image assez précise des comportements des usagers. En ce qui concerne l'internet, 64% de l'échantillon utilisent des ordinateurs portables pour se connecter, suivi des smartphones (55%), des PC de bureau (40%) et des tablettes (20%). Au niveau des smartphones, le langage «Android» est plébiscité par la majorité des internautes puisque 75% d'entre eux l'utilisent. L'IOS et Windows Phone demeurent assez marginaux avec des parts respectives de 20% et de 3%. Pour ce qui est des fonctionnalités utilisées sur l'internet, 54% des interviewés utilisent des applications proposées par les réseaux sociaux tandis que 33% exploitent des applications professionnelles et que 25,6% ont recours à des applications de divertissement. A souligner toutefois



L'achat de produits et de services en ligne reste encore timide puisque seulement 13% des personnes sondées effectuent un achat par mois.

que 19,6% des répondants ont affirmé utiliser des applications bancaires.

## Un potentiel à exploiter

Par ailleurs, il semble que les applications marocaines disposent d'un potentiel énorme, même si 72% affirment ne pas en connaître et que 15% jugent l'offre peu intéressante. En effet, 75% de l'échantillon ont déclaré avoir déjà téléchargé au moins une application. L'intérêt des Marocains pour le contenu local se manifeste également par leurs accès aux sites d'informations dont le plus préféré est «Hespress.com» suivi successivement par «Alyaoum24.com», «Le360.ma», «Goud.ma», «Elbotola.com» et «Telquel.ma», souligne Averty dans un communiqué. Pour ce qui est du paiement en ligne, 60,7% des répondants ont confiance dans le paiement sur l'internet alors que 21,3% n'ont pas confiance.

Cependant, une certaine frilosité demeure dans la mesure où 53,7% des personnes sondées n'ont jamais payé des factures en ligne. Les montants des taxes et factures payées électroniquement représentent plus de 2.000 DH chez 40% et entre 500 et 2000 DH chez 29,4%, lors des 12 derniers mois. L'achat de produits et de services en ligne demeure encore timide puisque seulement 13% effectuent au moins un achat par mois alors que 45,2% n'ont jamais franchi le pas en raison du manque de confiance dans l'après-vente, la sécurité de paiement, la protection des données personnelles et l'absence de conseil lors de l'achat. Les motifs d'achat cités le plus souvent par les internautes sont le prix chez 23,7% des répondants, suivi par la sécurité du paiement en ligne (15,9%), le choix (13,3%), la possibilité de livraison (11,9%) et la notoriété du site (11,5%). ■