



**Ecole Doctorale 139**  
**“Connaissance, Langage, Modélisation”**

**UFR : Philosophie, Information-  
Communication, Langage,  
Littérature, Arts du spectacle  
(PHILLIA)**

**Institut : Sciences de l'Information  
et de la Communication**

**Thèse de Doctorat**  
**En Sciences de l'Information et de la Communication**

***Les Technologies de l'information et de la  
Communication (TIC), facteurs de  
développement humain : cas de la Région  
Méknès-Tafilalet au Maroc***

**Présentée par Abdelkader BEN EL MAATI**  
**Dirigée par : le Professeur Michel ARNAUD**

| <b>JURY</b>  |
|--|
| - Le Professeur Jacques PERRIAULT (Professeur émérite)                       |
| - Le Professeur Michel ANAUD (Université Paris Ouest<br>Nanterre la Défense) |
| - Le Professeur Alain KIYINDOU (Université Bordeaux 3)<br>(Rapporteur)       |
| - Le Professeur Didier COURBET (Aix Marseille Université)<br>(Rapporteur)    |
| - Le Professeur Abdelhak BELLAKHDAR<br>(Université Mohamed V-Soussi Rabat)   |

**VOLUME 1**

**2013**

## REMERCIEMENTS

Je voudrais présenter mes vifs remerciements à mon directeur de thèse le Professeur Michel Arnaud et aux membres du jury, les professeurs Alain Kiyindou (université Bordeaux 3), Didier Courbet (Université Aix –Marseilles) et Abdelhak Bellakhdar (Université Mohamed V Soussi Rabat) qui ont bien voulu examiner ce travail. Comme je remercie particulièrement le Professeur Jacques Perriault et je ne le remercierai jamais assez pour ses conseils pédagogiques et surtout pour ses encouragements et son soutien aux doctorants mis dans des situations difficiles.

Je présente toutes mes reconnaissances et mes respects à Monsieur Robert Damien ancien directeur de l'ED 139 et à son actuel Directeur Monsieur Thierry Meyer pour les efforts qu'ils ont déployés pour résoudre les problèmes que j'ai malheureusement rencontrés

Je saisis cette occasion pour remercier le personnel du secrétariat de l'ED 139 et particulièrement Madame Marie-Noelle Tourn pour les services louables rendus aux doctorants.

Mes remerciements s'adressent également à tout le personnel du laboratoire Modyco, particulièrement Madame Djedi pour les facilités qu'ils m'ont accordées durant la rédaction de cette thèse

Comme je tiens à remercier vivement les familles El Hilali, Oulamir, Laabibou, ainsi que Abdelkader Saoudi, Mohamed Arbaoui, Jamal Baddi, dont l'hospitalité m'a permis de mener à bien ma recherche à Paris. Qu'ils soient tous rassurés de ma reconnaissance pour leur soutien vraiment humain.

Mes remerciements à tous mes collègues de doctorat et particulièrement l'algérien Mohamed Boudalia et le mauritanien Mohamed Hady pour leur soutien moral pendant les moments difficiles.

Enfin je demande pardon à ma femme Milouda et à mes enfants Fouad, Fatima, Ibtissame, Rhizlane et Meryem pour mes longs et nombreux séjours en France. Qu'ils trouvent ici, l'assurance de la grande affection que j'éprouve pour eux.

A tous ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de cette thèse, je dirai

*Merci* 

## R é s u m é

La présente étude essaie de répondre au questionnement : les technologies de l'information et de la communication (TIC), contribueraient-elles à la création d'emplois au Maroc et lesquels emplois généreraient-ils des revenus assez suffisants pour permettre aux acteurs TIC les uns, de se prendre en charge pour leurs besoins essentiels (nourriture, habillement, logement décent, soins) et pour d'autres de mener une vie meilleure (se marier, avoir son propre logement, une sécurité sociale, un moyen de transport, l'accès aux loisirs, pouvoir économiser). En prenant en considération d'une part, le niveau de vie de la grande majorité et d'autre part la culture sociale et religieuse des marocains, la notion de développement humain se réduit principalement à l'amélioration matérielle des conditions de vie. Pour vérifier l'hypothèse, une enquête a été effectuée dans la région de Méknès-Tafilalet au Maroc. Cette étude, basée sur les données de 239 sondés par questionnaire exerçant dans 113 entreprises (téléboutiques, cybercafés, centres d'appel, opérateurs, l'administration publique) et sur les interviews et les témoignages de 24 utilisateurs) a révélé que, sur le plan économique, les activités TIC luttent contre le chômage en procurant de l'emploi même à ceux qui n'ont aucune formation dans le domaine et permettent l'accès aux différents indices de la hiérarchie de développement humain et ce proportionnellement aux niveaux de qualification. Sur le plan social, les services rendus par les TIC (téléphonie et internet de proximité, transmission des événements sportifs et politiques, réseaux sociaux, guichets automatiques, services de la e-administration, et de la e-gouvernance...) ont apporté une grande satisfaction aux utilisateurs. Cependant, l'étude a révélé que les TIC ont aussi des impacts négatifs sur la société (perte d'emplois, réduction de revenus, délinquance, cybercriminalité, ...) et sur l'environnement.

**Mots clés** : Technologies de l'information et de la communication (TIC), Toute Petite Entreprise (TPE), pauvreté, chômage, fracture numérique, Exclusion sociale, Inclusion sociale, emploi, développement humain, Région Méknès-Tafilalet, Maroc

## Summary

This study tries to answer the question: the information technology and communication (ICT) to help they create jobs in Morocco and which jobs they generate income sufficient enough to allow the ICT actors some, take responsibility for their basic needs (food, clothing, housing, health care) and for others to live a better life (getting married, having its own housing, social security, means of transport, access to leisure, to save). Taking into account the one hand, the standard of living of the majority and secondly the social and religious culture of Morocco, the concept of human development is reduced mainly to improve material conditions of life. To test the hypothesis, a survey was carried out in the Département of Meknes-Tafilalet in Morocco. This study, based on data from 239 respondents through questionnaire practicing in 113 companies (phone shops, cafes, call centers, operators, public administration) and on interviews and testimonies from 24 users) showed that the economic, ICT activities struggle against unemployment by providing employment even those who have no training in the field and provide access to various indices of the hierarchy of human development and in proportion to the level of qualification. On the social services provided by ICT (Internet, telephony, and nearby transmission of sports events and political, social networks, ATM services, e-government and e-governance ...) have made a great user satisfaction. However, the study revealed that ICT also have negative impacts on society (cybercrime, job loss, reduction in income..) and on the environment.

**Keywords:** Information Technology and Communication (ICT), Any Small Business (TPE), poverty, unemployment, digital divide, Social Exclusion, Social Inclusion, Employment, Region Human Development-Tafilalet Meknes, Morocco

## TABLE DES MATIERES

| Matière   | Page      |
|---|-----------|
| Remerciements   | 1         |
| R é s u m é   | 2         |
| S u m m a r y   | 3         |
| Tables des matières   | 4         |
| Table des Abréviations et acronymes   | 12        |
| Liste des tableaux  | 14        |
| <b>Introduction Générale</b>  | <b>16</b> |
| 1 : Introduction  | 17        |
| 2 : Origine et justification du choix du domaine et du champ de l'étude             | 20        |
| 3 : Problématique   | 21        |
| 4 : Hypothèse et Questionnement de départ   | 23        |
| 5 : Méthodologie  | 23        |
| 6 : Les limites de la recherche   | 25        |
| <b>Partie 1 : TIC : Notions Générales</b>   | <b>27</b> |
| Chapitre 1 : Généralités sur les TIC  | 28        |
| 1-1 : Introduction :  | 28        |
| 1-2 : Définition des concepts   | 29        |
| 1-3 : Définitions des concepts spéciaux au contexte du sujet                        | 34        |
| 1-4 : Théorie des TIC   | 35        |
| 1-4-1 : Genèse et Evolution de la téléphonie  | 36        |
| 1-4-1-1 : Le téléphone fixe :   | 36        |
| 1-4-1-2 : La téléphonie mobile  | 37        |
| 1-4-2 : Genèse de l'informatique  | 39        |
| 1-4-3 : Genèse et Evolution de l'internet   | 40        |
| 1-4-4 : Société de l'information :  | 42        |
| 1-4-5 : Fracture numérique  | 44        |
| 1-5 : Impacts des TIC :   | 46        |
| 1-5-1: Impacts positifs   | 46        |
| 1-5-1-1: les réseaux sociaux  | 47        |
| 1-5-1-1-1 : Définitions   | 48        |
| 1-5-1-1-2 : Exemples de réseaux sociaux :   | 48        |
| 1-5-1-1-3 : Usages des réseaux sociaux  | 51        |
| 1-5-1-1-4: les réseaux sociaux au service des entreprises                           | 52        |
| 1-5-1-1-2 : Quelques exemples d'application   | 53        |
| 1-5-1-1-2 -1: le E-gouvernement   | 56        |
| 1-5-1-2 : Impact sur l'économie   | 59        |
| 1-5-1-2-1 : "Economie numérique"  | 60        |
| 1-5-1-2-2 : Impact de la crise économique mondiale 2008-2009 sur le secteur des TIC | 61        |

| Matière  | Page |
|--|------|
| 1-5-1-2-3 : Impact sur les entreprises   | 62   |
| 1-5-1-2-4 : Revenus et dépenses des 10 plus grosses entreprises<br>TIC en 2010 | 63   |
| 1-5-1-2-5 : le e-commerce :  | 64   |
| 1-5-1-2-5-1 : Quelques chiffres-clés :   | 64   |
| 1-5-1-2-5-2 : Le "monitoring center" :   | 65   |
| 1-5-1-2-6 : le Télétravail :   | 67   |
| 1-5-1-2-6-1 : Introduction.  | 67   |
| 1-5-1-2-6 -2 : Définitions :   | 67   |
| 1-5-1-3 : Impact sur la santé  | 70   |
| 1-5-1-4 : Impact sur l'éducation :   | 75   |
| 1-5-1-5 : Impact sur l'environnement   | 78   |
| 1-5-1-5-1 : Le Green It :  | 79   |
| 1-5-1-5-1-1 : Les dispositifs Green It   | 80   |
| 1-5-2 : Impacts Négatifs des TIC   | 82   |
| 1-5-2-1 : la cybercriminalité :  | 82   |
| 1-5-2-1 -1: Typologie de la cybercriminalité                                   | 83   |
| 1-5-2-1-1-1 : le "Phishing"  | 83   |
| 1-5-2-1-1-2 : l'escroquerie  | 83   |
| 1-5-2-1-1-3 : Le blanchiment d'argent :  | 84   |
| 1-5-2-1-1-4 : La pédophilie sur internet                                       | 84   |
| 1-5-2-1-1-5 : Le piratage  | 84   |
| 1-5-2-2 : Au niveau de l'environnement   | 85   |
| 1-6 : Conclusion   | 87   |
| Chapitre 2 : Généralités sur le Développement Humain                           | 89   |
| 2-1 : Introduction   | 89   |
| 2-2 : La mesure du développement humain  | 90   |
| 2-2-1 : L'Indice de Développement Humain (IDH)                                 | 90   |
| 2-2-2 : <i>Indice de GINI</i> :  | 91   |
| 2-3 : les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD)                  | 92   |
| Chapitre 3 : TIC et Développement  | 94   |
| 3-1 : Introduction :   | 94   |
| 3-2 : La e-inclusion   | 95   |
| 3-2-1 : Quelques exemples de développement par les TIC                         | 97   |
| 3-2-1-1: Au niveau de l'éducation  | 97   |
| 3-3 : Vision de développement par les TIC                                      | 97   |
| 3-4 : Conclusion :   | 97   |
| <b>Partie 2 : Pauvreté, Chômage, Emploi et Développement au Maroc</b>          | 100  |
| 2-1 : Données Générales sur le Maroc   | 102  |

| Matière   | Page |
|---|------|
| 2-1-1 : Le Maroc en chiffres (2011)   | 103  |
| 2-1-2 : Caractéristiques du Maroc   | 103  |
| 2-2- : Notions sur la pauvreté en général   | 105  |
| 2-2-1 : le constat  | 105  |
| 2-2-2 : l'enjeu   | 106  |
| 2-2-3 : Définitions   | 106  |
| 2-2-4 : Les causes de la pauvreté   | 108  |
| 2-2-5 : les Facteurs de pauvreté  | 109  |
| 2-2-5-1 : l'exclusion sociale   | 109  |
| 2-2-6 : Mesure de la pauvreté   | 110  |
| 2-2-7 : Lutte contre la pauvreté  | 111  |
| 2-3 : La pauvreté au Maroc  | 112  |
| 2-3-1 : L'Analphabétisme  | 114  |
| 2-3-2 : Le PIB du Maroc :   | 115  |
| 2-3-3 : Indices de la pauvreté et de l'inégalité en 2000/2001   | 115  |
| 2-3-4 : La cartographie de la pauvreté  | 116  |
| 2-4 : Le chômage au Maroc :   | 119  |
| 2-4-1: Evolution du chômage (2006-2010)   | 119  |
| 2-4-2 : Le taux de chômage selon le diplôme   | 120  |
| 2-4-3 : Taux de chômage selon le niveau scolaire  | 120  |
| 2-5 : L'emploi au Maroc   | 122  |
| 2-5-1 : Introduction  | 122  |
| 2-5-2 : Promotion de l'emploi   | 123  |
| 2-5-2-1 : ANAPEC : L'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et<br>es Compétences                             | 124  |
| 2-5-2-1-1 : Le programme "MOUKAWALATI"  | 124  |
| 2-5-2-1-2 : le programme "IDMAJ"  | 125  |
| 2-5-2-1-3 : Le programme "TAEHIL"   | 126  |
| 2-5-2-2 : Plan Emergence  | 127  |
| 2-5-2-3 : "Maroc Entrepreneurs  | 127  |
| 2-5-2-4 : "l'Association Maroc Telecom pour la Création d'entreprises<br>et la Promotion de l'emploi".(AMTCEPE) | 128  |
| 2-5-2-5 : ANMPE (Agence Nationale promotion de la MPE)  | 129  |
| 2-5-2-5-1 : Programme "MOUSSANADA"  | 129  |
| 2-5-2-5-2 : Programme "MOUSSANADA TI"   | 129  |
| 2-5-2-5-3 : programme "IMTIAZ"  | 130  |
| 2-5-2-5-4 : programme "RAWAJ"   | 131  |
| 2-5-2-6 : Centre régional d'investissement (CRI)  | 131  |
| 2-5-2-7 : l'observatoire de l'emploi  | 132  |
| 2-5-3 : Evolution des créations d'emplois (2006-2010)   | 132  |
| 2-5-3 : Pertes d'emplois  | 133  |

| Matière  | Page       |
|--|------------|
| 2-6 : Le développement humain :  | 135        |
| 2-6-1 : Introduction :   | 135        |
| 2-6-2 : Programmes de développement  | 136        |
| 2-6-2-1 : l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH)                                 | 136        |
| 2-6-2-2 : le portail " OMDH"   | 137        |
| 2-6-2-3 : Autres stratégies de développement   | 138        |
| 2-6-3 : Evolution de l'Indice de Développement Humain  | 138        |
| 2-7 : Le concept du DH dans le contexte de notre étude   | 139        |
| 2-8 : Conclusion   | 141        |
|  |            |
| <b>Partie 3 : les TIC au Maroc</b>   | <b>143</b> |
| 3-1 : Introduction   | 146        |
| 3-1-1 : Aperçu historique des TIC  | 147        |
| 3-3 : Evolution du secteur des télécommunications  | 148        |
| 3-1-2 : Le Maroc et la société de l'information  | 149        |
| 3-1-3 : La fracture numérique  | 150        |
| 3-1-4 : La cartographie de l'utilisation des TIC dans les secteurs publics                           | 152        |
| 3-1-5 : Positionnement mondial et régional du Maroc en matière des TIC                               | 153        |
| 3-1-5-1 : Classement du Maroc par ordinateurs personnels pour 100 habitants (2009)                   | 155        |
| 3-5-1-2 : Classement du Maroc selon l'indice de développement des TIC (IDI)                          | 156        |
| 3-1-5-3 : Classement du Maroc selon l'indice du Panier des Prix TIC (IPB)                            | 156        |
| 3-1-5-4 : Classement du Maroc selon l'indice des services publics en ligne                           | 157        |
| 3-2 : Promotion des TIC  | 159        |
| 3-2-1 : les Orientations Royales   | 159        |
| 3-2-2 : Réglementation   | 160        |
| 3-2-2-1 : L'ANRT :   | 160        |
| 3-2-2-2 : Le "Conseil National des Technologies de l'Information et de l'économie" numérique, (CNTI) | 161        |
| 3-2-2-3 : la Haute Autorité de la Communication audiovisuelle (HACA)                                 | 161        |
| 3-2-3 : les Infrastructures  | 162        |
| 3-2-3-1 : L'électrification  | 163        |
| 3-2-3-1-1 : L'énergie solaire contre la fracture numérique :   | 163        |
| 3-2-3-1-2: Le Programme d'Electrification Rurale Global (PERG)                                       | 164        |



| Matière   | Page |
|---|------|
| 3-2-3-1-3: Le Programme d'Approvisionnement Groupe en Eau potable des populations Rurales (PAGER) :                     | 165  |
| 3-2-3-2 : la liaison continentale   | 165  |
| 3-2-3-3 : Les zones technologiques  | 166  |
| 3-2-3-3-1 : "Casablanca Technopark" :   | 166  |
| 3-2-3-3-2 : "Casaneashore"  | 166  |
| 3-2-3-3-3 : " <i>Rabat Technopolis</i> "  | 167  |
| 3-2-3-3-4 : "Fès-Shore" :   | 167  |
| 3-2-3-6 : Les Etablissements de formation   | 168  |
| 3-2-4 : Programmes et stratégies  | 169  |
| 3-2-4-1- : <i>Le Programme "PACTE"</i>  | 170  |
| 3-2-4-2 : <i>Stratégie E-Maroc</i>  | 170  |
| 3-2-4-3 : <i>Stratégie E-Maroc 2010</i>   | 171  |
| 3-2-4-4 : <i>Stratégie "Maroc Numéric 2013"</i>   | 171  |
| 3-2-4-4-1 : Les Perspectives  | 172  |
| 3-2-4-4-2 : Premiers résultats  | 172  |
| 3-2-4-5: " <i>Maroc Numeric Fund</i> " (MNF)  | 173  |
| 3-2-4-6 : Les programmes au niveau de l'éducation   | 173  |
| 3-2-4-6-1 : <i>Programme "GENIE"</i>  | 173  |
| 3-2-4 -6-2 : <i>Programme NAFIDA</i>  | 174  |
| 3-2-4 -6-3 : Le "Centre Maroc-Coréen de Formation en TICE (CMCF-TICE)   | 176  |
| 3-2-4-6-4 : <i>le programme "KOICA"</i>   | 176  |
| 3-2-4-6-5 : le Campus <i>Ubisoft</i>  | 176  |
| 3-2-4-6-6 : Le programme MEDA   | 177  |
| 3-2-4-6-7 : <i>Programme "Médi Ecoles"</i>  | 177  |
| 3-2-4-6-8 : " <i>Système d'Information de l'Administration Scolaire (SIAS)</i> "  | 178  |
| 3-2-4-6-9 : Programme " <i>AjjalCom</i> " ou " <i>Centres d'Accès Communautaires (CAC)</i> "                            | 178  |
| 3-2-4-6-10 : les Assises des technologies de la formation   | 179  |
| 3-2-4-7 : Au niveau de la recherche   | 179  |
| 3-2-4-7-1 : Le réseau MARWAN  | 179  |
| 3-2-4-7-2 : Le Campus Virtuel Marocain (CVM)  | 180  |
| 3-2-4-7-3 : " <i>INNOV'IT</i> "   | 180  |
| 3-2-4-8 : Les Organismes supports:  | 181  |
| 3-2-4-8-1 : l'Apebi ( <i>Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring0</i> ) | 181  |
| 3-2-4-8-2 : l'OMTIC (Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication)                    | 181  |
| 3-2-4-8-3: " <i>L'Association R&amp;D Maroc</i> "   | 181  |

| Matière  | Page |
|--|------|
| 3-2-4-8-4 : "Le Pôle de compétences Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication". | 181  |
| 3-2-4-8-5 : <i>La CSPT (Commission Spéciale Permanente dans le domaine des Télécommunication)</i>      | 182  |
| 3-2-4-8-6 : " <i>Marrakech Technologies</i> "  | 182  |
| 3-2-4-8-7 : "L'Association des <i>Utilisateurs des Systèmes Informations au Maroc</i> " (AUSIM)        | 182  |
| 3-2-5 : La diffusion :   | 183  |
| 3-2-5-1 : Les salons :   | 183  |
| 3-2-5-1-1 : SICCAM   | 184  |
| 3-2-5-1-2 : Gitex de Dub aï"   | 184  |
| 3-2-5-1-3 : Le forum de l'administration électronique"   | 184  |
| 3-2-5-2 : La "Caravane des Technologies de l'Information au sein du gouvernement".                     | 185  |
| 3-2-5-3 : les médias :   |      |
| 3-2-5-3-1 : "Maroc IT" (www.maroc-it.ma):  | 186  |
| 3-2-5-3-2 : "TechnoMag"  | 186  |
| 3-3 : Les services TIC   | 187  |
| 3-3-1 : Téléphonie :   | 187  |
| 3-3-1-1 : Téléphonie Fixe  | 187  |
| 3-3-1-2 : Téléphonie Mobile  | 188  |
| 3-3-2 : Internet   | 188  |
| 3-3-2-1 : Les noms de domaine .ma :  | 191  |
| 3-4 : Les opérateurs TIC :   | 192  |
| 3-4-1 : Maroc Télécom  | 192  |
| 3-4-2 : Méditel  | 194  |
| 3-4-3 : Wana   | 195  |
| 3-4-4 : Conclusion   | 196  |
| 3-5 : Les activités TIC étudiées   | 197  |
| 3-5-1 : les publiphones :  | 197  |
| 3-5-2 : Les Téléboutiques  | 198  |
| 3-5-3 : Cybercafés   | 212  |
| 3-5-4 : Les centres d'appel  | 214  |
| 3-5-5 : Le marché des TIC  | 216  |
| 3-5-5-1 : Les magasins de vente et de maintenance de matériel informatique                             | 219  |
| 3-5-6 : Le e-commerce :  | 220  |
| 3-5-7 : le télétravail au Maroc  | 223  |
| 3-5-8 : La presse électronique :   | 224  |
| 3-5-8 : l'activité informelle des TIC  | 226  |
| 3-5-9 : Problématique du secteur informel des TIC  | 227  |
| 3-6 : Usages et Usagers des TIC  | 233  |

| Matière  | Page       |
|--|------------|
| 3-6-1 : Les Usages   | 233        |
| 3-6-1-1 : L'enseignement   | 233        |
| 3-6-1-1-1 : le e-learning  | 234        |
| 3-6-1-2 : La messagerie  | 236        |
| 3-6-1-3 : Le Blog  | 236        |
| 3-6-1-4 : Les réseaux sociaux au Maroc :   | 238        |
| 3-6-1-5 : Le E-recrutement   | 242        |
| 3-6-2 : Les usagers  | 244        |
| 3-6-2-1 : Introduction   | 244        |
| 3-6-2-2 : La E-parité ou la place des femmes dans les TIC au Maroc   | 245        |
| 3-6-2-2-1 : Le cas des femmes objet de notre enquête   | 246        |
| 3-6-2-2-2 : Les activités des femmes dans le secteur informel des TIC  | 247        |
| 3-6-2-2-2-1: L'usage du téléphone mobile   | 248        |
| 3-6-2-2-2-2 : l'usage de l'ordinateur  | 250        |
| 3-6-2-3 : Les non initiés :  | 251        |
| 3-6-2-4: Conclusion :  | 251        |
| 3-7 : Impacts des TIC :  | 254        |
| 3-7-1 : Impacts positifs   | 254        |
| 3-7-1-1-1 : Contribution des TIC au développement des entreprises :  | 257        |
| 3-7-1-1-1 -1: Gestion automatisée de l'information dans les entreprises  | 257        |
| 3-7-1-1-1-2 : Programmes d'incitation des entreprises pour l'investissement dans les TIC :                                       | 260        |
| 3-7-1-1-1-2-1: <i>"Le CETIC (Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises)"</i> | 260        |
| 3-7-1-1-1-2-2 : Le <i>"Plan Impact"</i>  | 261        |
| 3-7-1-1-1-2-3 : Le programme <i>"Maroc Numéric Cluster"</i>  | 261        |
| 3-7-1-1-1-3 : L'entreprise apprenante  | 263        |
| 3-7-1-1-1-4 : Investissements étrangers :  | 266        |
| 3-7-1-1-4 : Participation des TIC à la croissance du PIB   | 267        |
| 3-7-1-2 : Développement des compétences TIC  | 268        |
| 3-7-2 : Impacts négatifs   | 276        |
| 3-7-2-1 : Pertes d'emplois et réduction des revenus  | 276        |
| 3-7-2-2 : Dégradation des mœurs  | 277        |
| 3-7-2-3 : La cybercriminalité  | 277        |
| 3-7-2- 4 : La dépendance à Internet :  | 282        |
| . 3-7-2-5 : Le cybersexe :   | 283        |
|  |            |
| <b>Partie 4 : Les Enquêtes</b>   | <b>285</b> |
| 4-1 : introduction   | 286        |
| 4-1-1 : La Région Méknès-Tafilalet   | 287        |
| 4 :2 : Questionnaire : Conception, Résultats et Analyses   | 294        |

| Matière   | Page |
|---|------|
| 4-2-1 : Conception  | 294  |
| 4-2-1-1 : Liste des variables retenues  | 295  |
| 4-2-1-2 : Liste des codes utilisés  | 296  |
| 4-2-2 : Résultats des questionnaires  | 298  |
| 4-2-2-1 : Au niveau des Entreprises   | 298  |
| 4-2-2-2 : Au niveau des acteurs   | 299  |
| 4-2-3 : Analyse des résultats des questionnaires  | 315  |
| 4-2-3-1: Synthèse des indicateurs de développement et de leurs variables dans le contexte marocain (Tableau E2) | 315  |
| 4-2-3-2 : Introduction  | 316  |
| 4-2-3-3 : Analyse   | 317  |
| 4-3 : Enquête par interviews et recueil des témoignages   | 323  |
| 4-3-2 : Résultats des interviews et entretiens  | 323  |
| 4-3-3 : Analyse des résultats:  | 329  |
| 4-4 : Conclusion sur les enquêtes   | 331  |
| 4-5 : Présentation et analyse des travaux de certains experts en TIC et Développement                           | 333  |
|   |      |
| <b>Conclusion Générale</b>  | 342  |
| 1 : Apport de la recherche  | 343  |
| 2 : Recommandations :   | 344  |
| Conclusion  | 348  |
| <b>BIBLIOGRAPHIE</b>  | 357  |
| Indexe des termes techniques "TIC"  | 377  |
| <b>A N N E X E S</b> (voir Volume 2)  |      |

## Table des Abréviations et acronymes

| <b>Acronyme</b> | <b>Organisme</b>   |
|-----------------|--|
| <b>ACITI</b>    | Association du Conseil et de l'Ingénierie en Technologies de l'Information                                 |
| <b>ANPME</b>    | Agence nationale pour la Promotion de la petite et moyenne Entreprise                                      |
| <b>ANRT</b>     | Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications  |
| <b>AOL</b>      | America Online   |
| <b>APEBI</b>    | Association des Professionnels des Technologies de l'Information   |
| <b>ATI</b>      | Agence tunisienne d'Internet   |
| <b>AUSIM</b>    | Association des Utilisateurs des Systèmes d'Informations au Maroc  |
| <b>BLS</b>      | Bureau of Labor Statistics   |
| <b>BMCE</b>     | Banque Marocaine du Commerce Extérieur   |
| <b>CDG</b>      | Caisse de Dépôt et de Gestion  |
| <b>CDNTIC</b>   | Centre de Documentation Numérique des TIC  |
| <b>CD-ROM</b>   | Disque compact ROM   |
| <b>CETIC</b>    | Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises              |
| <b>CGEM</b>     | Confédération Générale des Entreprises du Maroc  |
| <b>CMI</b>      | Centre monétique interbancaire   |
| <b>CNUCED</b>   | Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement   |
| <b>CRDI</b>     | Le Centre de recherches pour le développement international  |
| <b>CRU</b>      | Centre de Ressources Universitaires  |
| <b>CSTI</b>     | Comité public et privé de Suivi des Technologies de l'Information  |
| <b>CV</b>       | Curriculum Vitae   |
| <b>CWA</b>      | Communication Workers of America   |
| <b>DEPTTI</b>   | Département de la Poste, des Télécommunications et des Technologies de l'Information                       |
| <b>DSI</b>      | Direction Système d'Information  |
| <b>DUT</b>      | Diplôme Universitaire de Technologie   |
| <b>DVD</b>      | Disque numérique polyvalent  |
| <b>EMI</b>      | Ecole Mohammedia des Ingénieurs  |
| <b>ENA</b>      | Ecole Nationale d'Agriculture  |
| <b>ENSA</b>     | École Nationale des Sciences Appliquées  |
| <b>ENSIAS</b>   | Ecole Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes  |
| <b>ERP</b>      | (Entreprise Ressource Planning)  |
| <b>ESA</b>      | l'Agence spatiale européenne   |
| <b>ESI</b>      | Ecole des Sciences de l'Information de Rabat (Maroc)   |
| <b>FCC</b>      | Federal Communication Commission   |
| <b>FMME</b>     | Forum mondial des médias électroniques   |
| <b>FOMAN</b>    | Fond de la mise à niveau des entreprises   |
| <b>FOMAP</b>    | Fond de la modernisation des secteurs public   |
| <b>FSUT</b>     | Fonds de service universel télécoms  |
| <b>ICANN</b>    | Internet Corporation for Assigned Names and Numbers  |
| <b>ICTDAR</b>   | Programme des Nations Unies des technologies de l'information et de la communication pour le développement |

| <b>Acronyme</b> | <b>Organisme</b>  |
|-----------------|---|
|                 | dans la région arabe  |
| <b>IFISI</b>    | Forum International des Stratégies et de l'Investissement en TIC  |
| <b>INPT</b>     | Institut National des Postes et Télécommunications  |
| <b>INSEA</b>    | Institut National de Statistique et d'Économie Appliquée  |
| <b>ISMOTICA</b> | Institut spécialisé dans les métiers de l'offshoring, des technologies de l'information et de la communication et de l'audiovisuel () |
| <b>ISO</b>      | Organisation internationale de normalisation  |
| <b>ITSO</b>     | l'Organisation Internationale des Télécommunications par Satellite  |
| <b>LABTIC</b>   | Centre de formation et de promotion des ressources en logiciel libre  |
| <b>MERCOSUR</b> | Marché commun du Sud  |
| <b>MISOC</b>    | Moroccan Internet Society   |
| <b>MST</b>      | Maîtrise ès Sciences et Techniques  |
| <b>NTI</b>      | Nouvelles Technologies de l'Information   |
| <b>NTIC</b>     | Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication  |
| <b>NTRA</b>     | National Telecom Regulatory Authority - Egypte  |
| <b>OCDE</b>     | Organisation de coopération et de développement économiques   |
| <b>OFPPPT</b>   | Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion de l'Emploi   |
| <b>OMC</b>      | Organisation mondiale du commerce   |
| <b>OMPI</b>     | Organisation mondiale de la propriété intellectuelle  |
| <b>ONG</b>      | Organisation Non Gouvernementale  |
| <b>ONTIC</b>    | Observatoire National de la Société de l'Information et de la Communication   |
| <b>PMA</b>      | Pays les moins avancés  |
| <b>PME</b>      | Petites et moyennes entreprises   |
| <b>PMI</b>      | Petite et Moyenne Industries  |
| <b>RBB</b>      | Comité de Règlement des Radiocommunications   |
| <b>RNIIM</b>    | Réseau National des Informations Industrielles du Maroc   |
| <b>RS</b>       | Réseau de la Santé  |
| <b>SI</b>       | Système d'Information   |
| <b>SMSI</b>     | Sommet mondial sur la société de l'information  |
| <b>TIC</b>      | Technologies de l'Information et de la Communication  |
| <b>TPE</b>      | Toute Petite Entreprise   |
| <b>UEMOA</b>    | Union économique et monétaire ouest-africaine   |
| <b>UFR</b>      | Unités de Formation et de Recherche   |
| <b>UIT</b>      | Union internationale des Télécommunications   |
| <b>UNESCO</b>   | Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture   |
| <b>UNIFEM</b>   | Fonds de Développement des Nations Unies pour la Femme  |
| <b>USAID</b>    | Agence Américaine pour le Développement International   |

### Liste des tableaux

| <b>Num</b> | <b>Désignation</b>  | <b>Page</b> |
|------------|---|-------------|
| F1         | Conception en "Escalier" du développement humain au Maroc   | 140         |
| E1         | Répartition des acteurs et des entreprises selon le milieu  | 298         |
| E2         | Synthèse des Indicateurs de développement et de leurs variables dans le contexte marocain             | 315         |
| 1          | Age/Sexe des acteurs  | 299         |
| 2          | Situations matrimoniales avant et après emploi TIC  | 299         |
| 3 bis      | Acteurs ayant amélioré leur niveau scolaire après Emploi dans les TIC                                 | 300         |
| 3          | Niveaux scolaires/Sexe  | 300         |
| 4          | Fonction / Sexe   | 301         |
| 5 bis      | Nombre de postes dans les Toutes Petites Entreprises  | 302         |
| 5          | Répartition des acteurs dans les entreprises  | 302         |
| 6 bis      | Acteurs ayant amélioré leur niveau de qualification 'après Emploi TIC                                 | 303         |
| 6          | Niveaux de Qualification des acteurs dans les TIC   | 303         |
| 7          | Relation Qualification TIC niveau scolaire  | 304         |
| 8          | Relation Qualification TIC/ Fonction  | 304         |
| 9          | Adéquation Qualification TIC/Type d Entreprise  | 305         |
| 10         | Salaires  | 306         |
| 10 bis     | Evolution des Salaires des acteurs  | 307         |
| 10 ter     | Evolution des Salaires des acteurs après Emploi TIC   | 308         |
| 11         | Relation Niveau scolaire/Activité Avant emploi TIC  | 309         |
| 12         | Relation Niveau Scolaire /durée de chômage  | 310         |
| 13         | Relation formation TIC / durée de chômage   | 311         |
| 14         | Comparaison de la durée de chômage avant et après formation TIC                                       | 312         |
| 15         | Statut foncier du local de l'entreprise   | 313         |
| 16         | Statut du logement occupé avant et après emploi TIC   | 313         |
| 17         | Bénéficiaires de la CS avant et après emploi TIC  | 314         |
| 18         | Accès aux loisirs et faire des économies  | 314         |
| 19         | Accès à l'eau potable, à l'électricité et au logement décent  | 312         |
| 20         | Classement du Maroc par ordinateurs personnels pour 100 habitants (2009)                              | 156         |
| 21         | Classement IDI (2008 et 2010) du Maroc par rapport à certains pays                                    | 156         |
| 22         | Classement du Maroc selon l'indice du Panier des prix TIC (IPB)                                       | 157         |
| 23         | Evolution du PIB du Maroc de 2005 à 2010  | 115         |
| 24         | Indices de la pauvreté et de l'inégalité en 2000/2001   | 115         |
| 25         | Taux de chômage selon le diplôme TIC  | 120         |
| 26         | Taux de chômage selon le niveau scolaire  | 120         |
| 26bis      | Fermetures et contractions d'activités des entreprises  | 134         |
| 27         | Part de la valeur ajoutée de l'agriculture, de l'industrie, des secteurs TIC dans le PIB Marocain (%) | 268         |
| 27 bis     | Part et croissance de la valeur ajoutée du secteur TIC.(2003-2008)                                    | 268         |
| 28         | Evolution de l'IDH au Maroc 2005-2011   | 138         |
| 29         | noms des domaines et sous domaines ".ma"  | 191         |
| 30         | Données chiffrées sur les attentes de " Maroc Numérique 2013'   | 172         |
| 31         | Indicateurs du « Networked Readiness Index » NRI  | 58          |
| 32         | Créations d'emplois   | 133         |
| 33         | Evolution du chômage (2006-2010)  | 119         |
| 34         | Liste des variables étudiées  | 295         |
| 35         | Position mondiale 2010-2011 du Maroc selon le Networked Readiness                                     | 58          |

| <b>Num</b> | <b>Désignation</b>  | <b>Page</b> |
|------------|---|-------------|
|            | Index (NRI)   |             |
| 35bis      | Indicateurs du « Networked Readiness Index » NRI                  | 57          |
| 36         | Revenus et dépenses des 10 plus grosses entreprises TIC en 2010   | 63          |
| 37         | Liste et signification des codes utilisés dans les enquêtes       | 296         |
| 38         | Nombre des internautes et Pénétration de l'internet dans le monde | 41          |
| 39         | internautes ayant acheté en ligne dans le monde en 2008           | 64          |
| 40         | Evolution du secteur des télécommunications                       | 149         |
| 40.1       | Evolution de l'ADSL et de la 3G                                   | 189         |
| 41         | Evolution des marchés des télécommunications (2003-2010)          | 187         |
| 41.1       | Evolution du nombre des noms de domaine ".ma"                     | 191         |
| 42         | Classification de l'information d'après Alain Fr. Loukou          | 36          |
| 43         | Vision personnelle du développement par les TIC                   | 97          |
| 44         | Evolution du nombre des virus (2003-2008)                         | 83          |
| 45         | Evolution du téléphone mobile en Afrique                          | 39          |
| 46         | Indicateurs du MMSP pour la cartographie des TIC                  | 270         |
| 47         | Répartition des cybercafés dans la Région Méknès-Tafilalet        | 213         |



## **INTRODUCTION GENERALE**

### **P L A N**

| <b>Matières</b> |  | <b>page</b> |
|-----------------|--|-------------|
| <b>1</b>        | <b>Introduction</b>  | <b>17</b>   |
| <b>2</b>        | <b>Origine et justification du choix du domaine et du champ de l'étude</b> | <b>20</b>   |
| <b>3</b>        | <b>Problématique</b>   | <b>21</b>   |
| <b>4</b>        | <b>Hypothèse et Questionnement de départ</b>                               | <b>23</b>   |
| <b>5</b>        | <b>Méthodologie</b>  | <b>23</b>   |
| <b>6</b>        | <b>Les limites de la recherche</b>   | <b>25</b>   |

## Introduction Générale

**1 : Introduction** : Si l'humanité actuelle jouit aujourd'hui des richesses économiques et des progrès techniques et scientifiques légués par les civilisations précédentes c'est grâce à l'accumulation des efforts et des savoirs que chacune de ces civilisations, et selon les moyens de son époque, a pu acquérir par l'apprentissage et l'entrepreneuriat. Il s'en suit que toutes les sociétés avant nous ont généré de l'information et celle-ci a toujours été valorisée et considérée comme un bien précieux de consommation qui s'achète et se vend et confère le pouvoir à celui qui le détient.

Ainsi, Il est aujourd'hui unanimement admis que l'information est devenue un bien économique au même titre que l'or et le pétrole. Cette tendance est fortement encouragée par les développements technologiques des supports qui ont donné naissance à internet, aux réseaux d'information multimédia et aux technologies numériques, toutes choses que nous englobons sous l'expression **“ Technologies de l'Information et de la communication ” (TIC)**. De ce fait, si la précédente révolution portait le nom de “révolution industrielle”, la révolution actuelle peut être désignée par “révolution numérique”. A l'âge des mass médias, des sociétés et des groupes sociaux ont nettement viré vers les nouvelles technologies de l'information et de la communication et à plus forte affluence, vers le réseau des réseaux qui est **“internet”** considéré comme ayant le potentiel de centraliser et de décentraliser le pouvoir ( Stevenson, 2002). Cependant on remarque que la création, la production, la distribution et surtout l'utilisation de l'information connaissent des inégalités entre le Nord et le Sud et même entre les citoyens d'un même pays. Ce phénomène, qui, d'ailleurs ne date pas d'aujourd'hui est désigné par **“fracture numérique”**. Les chercheurs en sciences humaines et sociales sont convaincus que cette fracture numérique est la conséquence directe de la fracture sociale. En effet leurs travaux ont démontré que les personnes qui sont les plus riches, les mieux éduquées, sont mieux disposées à avoir un plus grand accès à toutes sortes d'information, voir la plus pertinente et la plus rare et sont aptes à l'utiliser que celles qui sont plus pauvres, moins éduquées et qui vivent dans les secteurs isolés, pauvres ou ruraux

Lors du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI)<sup>1</sup>, les chefs d'Etats et de gouvernements se sont fixé pour objectif d'œuvrer à la réduction de la fracture numérique et de bâtir la solidarité numérique, étant convaincus que les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont un facteur essentiel de développement et représentent une opportunité à la fois économique, politique et sociale majeure pour tous les pays en général et les pays du Sud en particulier.

D'autre part, Malgré le développement spectaculaire de la téléphonie mobile et la forte croissance d'Internet dans tous les pays en développement, les écarts restent considérables entre le Nord et le Sud. En effet, la réduction de la fracture numérique, qui recouvre les problématiques d'accès aux infrastructures de TIC, d'appropriation de ces technologies, de promotion et de respect de la diversité culturelle et linguistique des contenus est également, en soi, un enjeu de développement. Ainsi, trois facteurs apparaissent essentiels pour que les TIC puissent contribuer au développement et qu'elles ne profitent pas seulement aux pays développés, augmentant de ce fait le fossé entre le Nord et le Sud : il s'agit :

- Du développement des applications et des usages,
- Du déploiement de réseaux de communications permettant un accès financièrement tolérable, enfin,
- D'un environnement juridique et réglementaire favorable aux investissements et au renforcement de la société de l'information.

La prise en compte de ces trois facteurs est la condition de l'indispensable appropriation politique et populaire des TIC.

Potentiellement, les usages des TIC sont nombreux, particulièrement dans les secteurs essentiels couverts par les Objectifs du Millénaire pour le Développement<sup>2</sup>

En effet, Les États membres des Nations Unies ont fixé huit objectifs essentiels à atteindre d'ici 2015. Ils vont de la réduction de moitié de l'extrême pauvreté à l'éducation primaire pour tous, en passant par la lutte contre les grandes pandémies et la défense de l'environnement. L'accès du plus grand nombre aux nouvelles technologies de la communication fait partie de ces grands objectifs. Dans l'optique de ces Objectifs du Millénaire pour le Développement, les technologies de l'information et de la communication constituent donc un chantier en soi. Elles doivent aussi contribuer à atteindre certains de ces objectifs sur des enjeux décisifs de développement – éducation, santé et environnement

---

<sup>1</sup> Le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) s'est déroulé en 2 phases. La première phase, a eu lieu à Genève (Suisse) du 10 au 12 décembre 2003 et la deuxième phase à Tunis (Tunisie) du 16 au 18 novembre 2005

<sup>2</sup> Les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) sont huit objectifs que les États membres de l'ONU ont convenu d'atteindre en 2015 suite à la déclaration signée en septembre 2000.

Tout l'intérêt des TIC repose sur leurs usages et les services qu'elles permettent de développer. Les possibilités sont nombreuses. Elles sont loin d'être toutes identifiées. L'efficacité de l'utilisation des TIC pour le développement est souvent reconnue mais leur impact reste mal cerné.

Au point de vue économique, les TIC ont créé des millions d'emplois dans le monde aux niveaux de leur conception, de leur production, de leur commercialisation, de la formation pour leur utilisation et de leur usage. Ces emplois ont résolu, en partie le chômage des jeunes - un des grands défis du 21ème siècle – qui dévaste le tissu social et économique de la société. Car pour les jeunes, ne pas être en mesure de trouver un emploi signifie souvent ne pas avoir les moyens de se marier, avoir une famille ou un plan d'avenir. Le chômage chronique peut conduire les jeunes à se sentir exclus, frustrés et en colère contre une société qui a échoué à les intégrer.

Ainsi, d'après EFE Maroc<sup>3</sup>, le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord, où un sur quatre jeunes est inactif, connaissent le plus fort taux de chômage des jeunes diplômés dans le monde, (Delalande, 2008).

- **Au niveau social** : Les TIC ont facilité, entre autres, la communication entre les personnes quelque soit la distance qui les sépare. Elles ont ainsi contribué au bonheur de beaucoup de jeunes qui ont déniché leur conjoint via le "chat" comme elles ont porté atteintes à la pudeur, et ont encouragé la délinquance et la criminalité.

- **En matière de santé**, les TIC offrent de multiples opportunités d'améliorer les soins, qu'il s'agisse de la prise en charge des patients, de la formation ou encore de l'administration et la gestion des services de santé. Ainsi dans le journal "le Monde" du 20 février 2007, on peut lire «31% des Français surfent plus ou moins régulièrement sur Internet pour trouver des informations relatives à la santé ». Le programme '**InterRéseau-Santé Initiative d'Accès aux Recherches**' dénommé 'HINARI', permet l'accès gratuit (aux pays dont le PIB est inférieur à US \$1 000), ou à très bas prix (pour les pays dont le PIB est compris entre US \$1 000 et 3 000 ) à plus de 3503 périodiques accessibles en ligne aux établissements de santé dans 113 pays (OMS, 2003). Ce programme a été salué par le docteur Gro Harlem Brundtland, Directeur Général de l'OMS puisqu'elle déclare " *Cette initiative porte en germe une révolution des connaissances ...il faudra combler le fossé entre riches et pauvres dans ce domaine pour venir à bout de la pauvreté. Les informations mises à la disposition des pays en*

---

<sup>3</sup> **La Fondation marocaine de l'éducation pour l'emploi** (EFE Maroc) filiale d'EFE USA (Education for Employment Foundation) a pour objectif de donner aux jeunes diplômés de l'enseignement secondaire et universitaire, une formation professionnelle type «Workplace success» qui mène directement à des possibilités d'emploi



(ENA)<sup>6</sup>, mon contact direct avec la population m'a permis de vivre, à plusieurs reprises des situations où les gens perdent leurs droits, ne bénéficient pas des actions sociales, ratent des opportunités qui peuvent changer positivement leur vie, dépendent plus qu'il en fallait pour des déplacements qu'elles peuvent éviter, ignorent ou ne savent pas exploiter les services des technologies de l'information et de la communication (TIC) , se créent "bêtement" des problèmes judiciaires longs et coûteux à résoudre . Et comme excuse ces gens évoquent l'éternelle expression " je ne le savais pas " ou " personne ne m'en a informé". C'est ce qu'on appelle "les pauvres de l'information"

Or, Au Maroc, on assiste depuis 1999 et principalement depuis l'annonce de "l'Initiative Nationale pour le Développement Humain" (INDH)<sup>7</sup> par Sa Majesté le Roi Mohamed VI, d'une part, à une promotion timide mais continue des TIC soutenue par l'Etat et la société civile, et d'autre part à une appropriation de ces TIC pour en faire une activité rentable et/ou s'en servir pour se faciliter la vie.

Voulant apporter une modeste contribution au développement de cette région, qui est ma région, je compte saisir l'opportunité que m'offrirait cette thèse doctorale pour reprendre et développer davantage la notion des TIC qui a été rapidement évoquée dans mon mémoire du Master 2 recherche en information communication option "Mutation et Enjeux pour la Société " préparé à l'université Paris Ouest Nanterre La Défense (ex Paris-X) en 2007. En plus, je pourrais, constater leur efficacité, étudier leur rôle et mesurer leurs impacts sur le développement humain de la population locale.

**3) Problématique** : Le monde fait face à une crise croissante en matière d'emploi des jeunes. Les économies développées et en développement sont toutes confrontées au défi de créer des emplois décents et durables pour le grand nombre de jeunes femmes et jeunes hommes qui arrivent sur le marché du travail chaque année (BIT, 2006). L'emploi des jeunes est un souci majeur dans les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD), et a été réaffirmé par les ministres et les chefs de délégations participant au Segment de haut niveau de la Session de fond 2006 du Conseil économique et social (ECOSOC) des nations Unies, qui se sont engagés à «concevoir et d'appliquer des stratégies qui assurent à tous les jeunes des

---

<sup>6</sup> ENA : établissements de l'enseignement supérieur pour la formation des ingénieurs d'Etat agronomes.

<sup>7</sup> l'INDH, Initiative Nationale pour le Développement Humain, est un programme lancé le 18 mai 2005, vise, dans sa première phase, la lutte contre la pauvreté , l'exclusion et la précarité dans 360 communes rurales et 250 quartiers urbains jugés d'extrême pauvreté dans le royaume du Maroc

*possibilités réelles et égales de trouver un emploi productif et un travail décent*<sup>8</sup>».

Reconnaissant que la non intégration des jeunes au marché du travail a des conséquences plus vastes pour la prospérité, le développement futur et la stabilité politique des pays, les constituants de l'Organisation Mondiale du Travail (OIT) ont adopté une résolution sur l'emploi des jeunes énonçant un plan d'action pour promouvoir les voies d'accès au travail décent pour les jeunes. Ce constat est beaucoup plus observable au Maroc où les gouvernements, toutes tendances politiques confondues, qui se sont succédé depuis l'indépendance, n'ont pas réussi à mettre en place des stratégies adéquates en vue d'éradiquer le chômage ou du moins le réduire. Chaque année des milliers de diplômés (universitaires, ingénieurs, techniciens) sont à la recherche d'un emploi. Le recrutement par "piston" (parentisme familial ou politique) et par d'autres voies obscures) ne laisse aucune place dans les postes clés et juteux et peu de places dans les postes "courants" et peu rémunérés de l'administration. Les hauts diplômés "écartés" se contentent, ou plutôt sont obligés pour survivre, d'accepter des postes non seulement inférieurs à leur compétence mais dont l'activité est différente de leur formation. Ainsi des docteurs en mathématiques, en biologie, en chimie, occupent des postes de secrétaire dans la justice, la santé, l'enseignement etc. Et s'ils sont recrutés pour enseigner, ils se voient classés comme professeur de lycée et touchent le salaire d'un bac +5 et ce, après au moins 2 à 3 ans de manifestations devant le siège du parlement et des ministères. Quant aux licenciés, toutes branches confondues, personne ne les écoute. Ainsi, l'auto emploi reste, pour celui qui aurait les moyens de monter un projet, le seul moyen d'avoir un revenu pour pouvoir vivre sans être à la charge de ses parents. Et la percée des TIC au Maroc, et principalement la téléphonie et l'internet a été "l'opportunité miracle" pour les jeunes et les moins jeunes qualifiés ou non dans les domaines de ces TIC. D'autant plus que d'une part, le montage d'une téléboutique, d'un cybercafé, ou d'un magasin de vente et de maintenance de matériel informatique ne demande pas un grand capital, et d'autre part leur gestion (à part la maintenance) n'exige pas de qualification en TIC. Ces types d'activité sont donc ouverts à tous, même à ceux qui n'ont aucun niveau scolaire. Ainsi des milliers de marocains, diplômés ou non, chômeurs ou nouvellement lauréats TIC et grâce aux aides de leurs parents ou de l'Etat, ont non seulement créé leur toute petite entreprise (TPE) mais aussi ont créé des emplois pour d'autres chômeurs. Ces projets générateurs de revenus se sont avérés très rentables. D'autre part, on constate que les diplômés en informatique (ingénieurs et techniciens) trouvent facilement un emploi surtout dans le privé où les salaires sont supérieurs à ceux de la

---

<sup>8</sup> BIT : "Tendances mondiales de l'emploi des jeunes", Rapport BIT, Genève, 2006, p.2

fonction publique. Mieux encore, les étudiants en informatique sont recrutés avant leur sortie. L'affluence vers ce secteur est tellement forte que beaucoup d'établissements ont investi dans la formation des TIC.

Ainsi, le domaine des TIC, étant vu par les jeunes bacheliers, les diplômés chômeurs (hors TIC) comme un marché prometteur de travail, s'orientent vers ce secteur. Les investisseurs

animés par le gain créent des établissements de formation. Les commerçants, pour faire face à une demande de matériel en constante innovation font de gros bénéfices. Les utilisateurs, profitant des baisses des prix suite à la concurrence favorisée par la libération du secteur consomment beaucoup plus. Ainsi, l'économie numérique s'est trouvée en bonne santé.

#### **4: Hypothèse et Questionnement de départ :**

La prolifération constante des téléboutiques, des cybercafés et des centres d'appel dans la région de Meknès-Tafilalet d'une part et d'autre part, le nombre des établissements de formation des TIC publics et privés qui s'y implantent de plus en plus m'ont amené à déduire que, si l'investissement dans les projets TIC n'était pas aussi économiquement rentable, il n'y aurait pas tant d'intérêt pour ces projets. D'où mon hypothèse : les TIC créent des emplois générateurs de revenus. Ces emplois assurent à ceux qui les exercent une certaine indépendance ne serait ce qu'au niveau des besoins les plus élémentaires (alimentation, habillement, logement et soins).

Et toujours dans le même ordre d'idées, on peut se poser la question suivante : les toutes petites entreprises (TPE) telles que les téléboutiques, les cybercafés, les magasins de vente et de maintenance de matériel informatique, d'une part et les grandes entreprises telles que les centres d'appel d'autre part n'engendreraient-elles pas des revenus assez suffisants pour permettre à leurs acteurs de passer du niveau des besoins élémentaires précités à des niveaux de vie meilleurs (avoir un conjoint, élever et éduquer ses enfants, s'acheter un logement salubre, se permettre des loisirs, se soigner chez le privé, acquérir une voiture, faire des économies...)? Si oui quelles seraient les variables qui détermineraient les types de TIC les plus rentables et permettraient aux acteurs TIC d'atteindre les niveaux de vie auxquels ils aspirent. Et ce dans le but d'un développement humain conçu dans le contexte marocain.

**5) Méthodologie :** Pour étudier le développement humain (DH) par les TIC il est normalement nécessaire de mettre en valeur le rôle des TIC et leur impact sur chacune des composantes du développement humain tel qu'il est défini par les instances internationales à



savoir : le niveau de vie, l'éducation (scolarisation, alphabétisation, formation) et la santé traduite par l'espérance de vie. Or, comme le développement humain est relatif, sa notion diffère de beaucoup entre les pays développés et les pays en voie de développement. D'autre part, les trois indices de DH évoqués ci haut dépendent essentiellement d'un revenu. Sans revenu on ne peut ni survivre, ni se former, ni se soigner surtout dans les pays à régime non démocrate. De plus, le degré de satisfaction de ces indices est proportionnel à la consistance de ce revenu. Lequel revenu améliore les conditions de vie. Ainsi, dans un pays en développement, une personne est considérée comme développée si elle a seulement accès aux besoins élémentaires de survie, ce qui n'est pas le cas dans les pays développés. Partant de cette évidence, les variables retenues (Voir liste, p. 297) pour la vérification de mon hypothèse sont toutes fonction du revenu des acteurs TIC de mon échantillon. De ce fait toute mon étude est beaucoup plus axée sur le niveau de vie engendré par le revenu que sur les indices éducation et santé.

Pour vérifier mon hypothèse selon laquelle le foisonnement des toutes petites entreprises (TPE) TIC au Maroc en général et dans la Région Méknès-Tafilalet en particulier, pourrait expliquer que la formation, l'investissement, l'entrepreneuriat, la gestion dans le domaine des TIC, sont des projets générateurs de revenus assez importants pour assurer un développement durable des acteurs qu'ils soient, concepteurs, fabricants, commerçants, utilisateurs.

Ainsi, il paraît évident que les données à collecter auprès des acteurs et des utilisateurs, au moyen de questionnaires d'interviews et de témoignages sont les plus crédibles pour répondre à ce questionnement de départ.

Pour déterminer le développement humain chez les acteurs TIC, je me baserai sur quatre niveaux de leur situation (niveau 0, niveau 1, niveau 2, niveau 3). La conception, les indicateurs et les variables de ce développement humain au Maroc sont détaillés dans le chapitre 2-7 : "Le concept du DH dans le contexte de notre étude", p.139 et schématisés par la figure F1 : "Conception en "Escalier du développement humain au Maroc". p.140

Pour brosser déjà une idée de ce développement à 4 niveaux, il s'agit d'étudier la situation aux niveaux du bien-être, de la santé et de l'éducation des enquêtés avant et après avoir été intégrés dans une activité TIC. Plus précisément depuis leur dépendance de leur famille pour tous leurs besoins les plus élémentaires (nourriture, habillement, logement décent, soins) à l'indépendance totale pour l'accès aux besoins précités et à d'autres besoins dits secondaires (avoir un conjoint, se soigner chez le privé, l'accès à la propriété et aux loisirs, avoir une voiture, faire des économies). Il est à signaler qu'au Maroc, tout citoyen qui arrive à accéder

aux besoins élémentaires est considéré comme étant sur le point de départ de son développement social. C'est d'ailleurs sur cette base que l'Etat fixe le smig.

Ainsi je considère, tout en me plaçant dans les milieux social, culturel, économique et religieux du Maroc, que le passage successif d'un niveau à un autre que permettrait un revenu généré par une activité TIC, est un signe de développement.

Pour la démarche, ma recherche se compose des 5 parties suivantes. Ces 5 parties seront précédées par une introduction générale où sont expliqués, le choix du sujet et du terrain de recherche, la problématique, le questionnement et l'hypothèse ainsi que la méthodologie suivie.

- **la Partie 1 : Notions générales.** Cette partie comporte deux paragraphes. Le premier paragraphe traite les généralités sur les TIC : évolution, théorie, fracture numérique, la e-inclusion et l'impact des TIC sur le développement. Le 2<sup>ème</sup> chapitre traite des généralités sur le développement humain en général tel qu'il est défini par les instances internationales et en particulier tel qu'il est perçu dans le contexte marocain.

- **La Partie 2 : Pauvreté, Chômage, Emploi et Développement au Maroc.** L'exposé et l'analyse des ces concepts permettent de connaître la situation sociale des citoyens selon les indicateurs propres au Maroc.

- **La Partie 3 : Les TIC au Maroc.** Cette partie, considérée comme étant l'ossature de notre étude est la plus consistante puisqu'elle comporte 10 chapitres : le Maroc et la société de l'information, la promotion des TIC, les équipements et les infrastructures, les politiques de promotion (orientations royales, programmes, stratégies), les outils de diffusion, les services TIC, les opérateurs TIC, les activités TIC, les usages et les usagers des TIC et enfin les impacts des TIC.

- **La Partie 4 : les Enquêtes.** Les données provenant des questionnaires, des interviews et des témoignages constituent la base de notre recherche. L'analyse des résultats dégagés permet de confirmer ou d'infirmer notre hypothèse. Lesquels résultats sont à confronter avec les avis des experts TIC mentionnés dans **la 5<sup>ème</sup> partie** : validation de l'hypothèse et ce, afin de valider notre hypothèse.

**6 : Les limites de la recherche** : la présente recherche a été limitée par les facteurs : espace, temps, insuffisance de moyens matériels et difficultés d'accès aux informations officielles, la méfiance des sondés.

Au niveau de l'espace, la Région Méknès-Tafilalet, objet du champ de notre recherche, est très vaste et l'accès à ses zones rurales est difficile vu le mauvais état des infrastructures routières.

Avec le système LMD qui accorde 3 années pour la soutenance d'une thèse, le doctorant et particulièrement celui qui a de lourdes responsabilités vis-à-vis de ses activités professionnelles et ses obligations familiales en tant que père de famille, se trouve entre le marteau et l'enclume. Et rares, ceux qui se trouvent dans ce cas et qui soutiennent en 3 ans tout en présentant une bonne thèse. A cette contrainte, s'ajoutent les retards couramment constatés dans la remise des questionnaires, dans les réponses des administrations (s'il y a des réponses) aux demandes d'information. .

Tous les doctorants évoquent les moyens matériels comme facteur principal de limite de leur recherche. Mon cas est plus grave puisque les mille euros que mon école doctorale a bien voulu m'accorder après une dizaine de demandes, n'ont même pas suffi à couvrir les frais des 25 voyages (A/R) Maroc-France effectués pendant ces 5 ans. Comme je manquais de moyens matériels pour mes déplacements dans le champ de ma recherche, pour payer les étudiants que je devais engager pour la distribution et la collecte des questionnaires, je fragmentais mes déplacements et je n'engageais qu'un petit nombre d'étudiants par mois et ce, en fonction de mon budget.

Au niveau de l'accès aux données officielles, les responsables jouent un grand rôle dans le "freinage" de la recherche au Maroc. Pour eux, tout est confidentiel. A Méknès, le chef de l'agence Maroc télécom m'a interdit de contacter ses agents aussi bien pour la remise des questionnaires, que pour les entretiens. Il a exigé une autorisation de son PDG. Le secrétaire général de la Région Méknès-Tafilalet, qui paraissait très enthousiasmé par le thème de ma recherche, ne m'a jamais remis la lettre de recommandation que je lui ai demandée pour me faciliter l'accès aux administrations (annexe 22). Le directeur régional de l'ANAPEC, n'a pas tenu sa promesse (verbale) de me fournir les statistiques demandées (annexe 20) malgré une lettre de rappel. A Rabat, le responsable des licences TIC au niveau national (téléboutiques, cybercafés, centres d'appel) n'a pas voulu me recevoir et n'a jamais répondu à ma demande d'information (annexe 21) que j'ai remise à sa secrétaire.

Enfin, les personnes enquêtées étaient très méfiantes. Les répondants au questionnaire ne tiennent pas leur promesse sur le délai fixé entre nous pour la remise du questionnaire. Il m'est arrivé de revenir 5 fois chez certains. Beaucoup d'acteurs TIC ont refusé d'exprimer leur témoignage ou d'être interviewés et ceux qui ont accepté ont refusé l'enregistrement de leurs déclarations.

## Partie 1 : TIC : Notions Générales PLAN

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Partie 1 : TIC : Notions Générales</b>   | <b>27</b> |
| Chapitre 1 : Généralités sur les TIC  | 28        |
| 1-1 : Introduction :  | 28        |
| 1-2 : Définition des concepts   | 29        |
| 1-3 : Définitions des concepts spéciaux au contexte du sujet                        | 34        |
| 1-4 : Théorie des TIC   | 37        |
| 1-4-1 : Genèse et Evolution de la téléphonie  | 37        |
| 1-4-1-1 : Le téléphone fixe :   | 37        |
| 1-4-1-2 : La téléphonie mobile  | 37        |
| 1-4-2 : Genèse de l'informatique  | 39        |
| 1-4-3 : Genèse et Evolution de l'internet   | 40        |
| 1-4-4 : Société de l'information :  | 42        |
| 1-4-5 : Fracture numérique  | 44        |
| 1-5 : Impacts des TIC :   | 46        |
| 1-5-1: Impacts positifs   | 46        |
| 1-5-1-1: les réseaux sociaux  | 47        |
| 1-5-1-1-1 : Définitions   | 48        |
| 1-5-1-1-2 : Exemples de réseaux sociaux :   | 48        |
| 1-5-1-1-3 : Usages des réseaux sociaux  | 51        |
| 1-5-1-1-4: les réseaux sociaux au service des entreprises                           | 52        |
| 1-5-1-1-2 : Quelques exemples d'application   | 53        |
| 1-5-1-1-2 -1: le E-gouvernement   | 56        |
| 1-5-1-2 : Impact sur l'économie   | 59        |
| 1-5-1-2-1 : "Economie numérique"  | 60        |
| 1-5-1-2-2 : Impact de la crise économique mondiale 2008-2009 sur le secteur des TIC | 61        |
| 1-5-1-2-3 : Impact sur les entreprises  | 62        |
| 1-5-1-2-4 : Revenus et dépenses des 10 plus grosses entreprises TIC en 2010         | 63        |
| 1-5-1-2-5 : le e-commerce :   | 64        |
| 1-5-1-2-5-1 : Quelques chiffres-clés :  | 64        |
| 1-5-1-2-5-2 : Le "monitoring center" :  | 65        |
| 1-5-1-2-6 : le Télétravail :  | 67        |
| 1-5-1-2-6-1 : Introduction  | 66        |
| 1-5-1-2-6 -2 : Définitions :  | 67        |
| 1-5-1-3 : Impact sur la santé   | 70        |
| 1-5-1-4 : Impact sur l'éducation :  | 75        |
| 1-5-1-5 : Impact sur l'environnement  | 78        |
| 1-5-1-5-1 : Le Green It :   | 79        |
| 1-5-1-5-1-1 : Les dispositifs Green It  | 79        |
| 1-5-2 : Impacts Négatifs des TIC  | 82        |
| 1-5-2-1 : la cybercriminalité :   | 82        |
| 1-5-2-1 -1: Typologie de la cybercriminalité  | 83        |
| 1-5-2-1-1-1 : le "Phishing"   | 83        |
| 1-5-2-1-1-2 : l'escroquerie   | 83        |
| 1-5-2-1-1-3 : Le blanchiment d'argent :   | 84        |
| 1-5-2-1-1-4 : La pédophilie sur internet  | 84        |
| 1-5-2-1-1-5 : Le piratage   | 84        |
| 1-5-2-2 : Au niveau de l'environnement  | 85        |
| 1-6 : Conclusion  | 87        |

## Chapitre 1 : Généralités sur les TIC

**1-1 : Introduction :** Trois révolutions ont été à l'origine des trois grandes périodes de l'histoire humaine, la révolution néolithique pour l'époque préindustrielle, la révolution industrielle pour la société du même nom, et la révolution de l'information pour la société postindustrielle ou société de l'information (Courrier<sup>9</sup>, Y., 2005 ; Assovié, J. 2009) Nul ne peut mettre en doute que les technologies de l'information et de la communication aient pris une place prépondérante dans un très grand nombre d'aspects de la vie économique, de la vie sociale et de la vie politique actuelle. Certains théoriciens affirment que la notion de communication revêt une multiplicité de sens et se situe au carrefour de plusieurs disciplines aussi diverses que la philosophie, l'histoire, la géographie, la psychologie, la sociologie, l'ethnologie, l'économie, les sciences politiques, la biologie, la cybernétique ou les sciences cognitives (Mattelart A. et M., 2004 ; Peraya D, 2006). D'autres trouvent que l'étude des technologies de l'information et de la communication (désormais TIC) relève de plusieurs disciplines scientifiques et présente divers ancrages institutionnels : l'ingénierie, l'informatique, les sciences de l'éducation et la psychologie, les sciences de la communication, enfin les milieux professionnels, développeurs, concepteurs et "gens d'images" (Peraya, D. 2006).

Les théories de la communication nous apprennent que communiquer c'est transmettre un contenu, mais aussi instaurer une relation sociale. Elles nous apprennent aussi que les langages quels qu'ils soient exigent, pour signifier, un signifiant (Peraya, 2006). Les TIC peuvent être confondues aux objets et aux opérations techniques qui permettent de les produire, de les transmettre, enfin de les rendre perceptibles aux destinataires (Peraya, D, 2006). Toutefois, nombreux sont les vocables utilisés pour décrire cette nouvelle réalité : société de l'information, révolution de l'information, société de la connaissance, révolution communicationnelle, société informationnelle et bien d'autres termes (Courrier, Y., 2005). Le concept de société de l'information a été élaboré par analogie à celui de société industrielle, de la même manière que la révolution de l'information fait analogie à la révolution industrielle (Courrier Yves, 2005)

Dans cette perspective, la troisième période de l'évolution du développement économique de l'humanité est celle de la société de l'information. Le terme de société de l'information fait référence aux processus de saisie, de traitement et de communication des informations

---

<sup>9</sup> Yves Courrier est spécialiste dans le Secteur de la Communication et de l'information de l'UNESCO

nécessaires, au sens le plus large du terme 'information'. Selon Castells, cité par Yves Courrier, « *la société de l'information 'intègre savoir et information à tous les processus de production et de distribution matérielle'* »<sup>10</sup>. Yves Courrier rapporte que J. Robinson, Professeur de Sciences politiques, affirme que la révolution de l'information remonte à 1885, date à laquelle le Bureau du recensement des Etats Unis, ayant pris cinq ans de retard pour dépouiller les données du recensement, fait appel à Hollerith<sup>11</sup> qui invente la carte perforée et le traitement mécanographique.

Enfin, sur la relativité du concept de nouveauté, il est aisé de constater que les technologies "nouvelles" ne sont pas nouvelles au même moment, et au même endroit.

## **1-2 : Définition des concepts :**

**TIC** : Malgré l'engouement planétaire pour les TIC, l'unanimité n'est cependant pas faite sur la définition à donner à cette réalité nouvelle qui semble apporter des changements importants dans les différentes sphères d'activités humaines ( Tchameni Ngamo S., 2007, ). Les TIC sont donc au centre de plusieurs secteurs, mais leur noyau reste sans aucun doute le secteur de l'informatique.

Dans les écrits scientifiques, plusieurs acronymes sont souvent utilisés par différents auteurs pour désigner les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces acronymes suggèrent parfois des nuances: ils peuvent faire référence aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), aux nouvelles technologies (NT), aux nouvelles technologies de l'information (NTI), à des technologies utilisées particulièrement en éducation, en enseignement (NTICE, TICE), à des technologies éducatives (TE), ou encore à des nouvelles technologies de la formation (NTF) (Tchameni Ngamo Salomon 2007). Et c'est l'acronyme TIC qui semble être utilisé et de plus en plus répandu dans la littérature qui traite ce domaine. Dans tous les cas, les TIC ne se limitent aucunement à l'utilisation d'Internet et des éléments de réseautage, même si ces deux éléments définissent le plus ce qui est appelé technologies nouvelles. Tchameni Ngamo Salomon, 2007, 34).

Suite à une enquête auprès de 32 000 acteurs dans le domaine des TIC, l'Agence Wallonne des Télécommunications (AWT) a trouvé qu'aucune définition du secteur TIC n'est

---

<sup>10</sup> Courrier Yves, "Société de l'information et technologies", p.2

<sup>11</sup> Herman Hollerith, (1860 – 1929) est un ingénieur américain. En 1896, il fonde la Tabulating Machine Co. qui deviendra plus tard l'International Business Machines Corporation plus connue sous le nom "IBM". Grâce à cette invention, le recensement de 1890 a été traité en 3 ans seulement alors qu'avant il fallait 9 ans pour traiter manuellement ce genre d'opérations.

standardisée ou communément admise et adoptée. Elle attribue cette difficulté au fait que d'une part, de nombreux répondants ignoraient ce que le terme TIC englobait et d'autre part le secteur a des contours mouvants : les services basés sur les TIC évoluent chaque jour, les TIC interagissent avec tous les métiers. Il s'agit donc de ne pas confondre les activités productrices ou de déploiement des TIC avec celles faisant un usage intensif de ces technologies. Par exemple, l'e-learning relève-t-il des services TIC ou du secteur de l'éducation et de la formation? Pour s'en rendre compte, quelques définitions sont données ci-après :

Selon l'OCDE, les TIC comprennent toutes les activités qui permettent de produire, traiter et transformer l'information et la communication, en utilisant un procédé électronique.

L'UNESCO, citée par Tchameni Ngamo Salomon (2007,55) définit les TIC comme la combinaison des technologies issues de l'informatique avec d'autres technologies apparentées, en particulier les technologies de la communication.

Par TIC, on vise l'utilisation de ces technologies pour des fins de développement éducatif, économique, sociétal et culturel (Tardif, 1998, Karsenti et Larose, 2002) cités par Tchameni Ngamo Salomon (2007, p.55). Qu'il s'agisse des technologies dites de première génération (téléphone, radio, télévision) ou de celles qui sont dites nouvelles (téléphone cellulaire, radio numérique, satellite, ordinateur, Internet, caméra numérique, etc.), les TIC désignent en général, un ensemble de techniques innovantes dans le domaine de l'audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications permettant le stockage, le traitement et l'obtention de l'information. Une fois combinées, les TIC peuvent permettre non seulement le traitement de l'information, mais aussi la transmission de celle-ci (Shafika, Broekman et Mogale, 2005, Tchameni Ngamo Salomon 2007, 58)

Dans le monde de l'enseignement, cela entraîne l'arrivée de nouveaux outils qui donnent la possibilité d'améliorer les pratiques actuelles et de développer de nouvelles solutions pour faire face aux défis d'aujourd'hui (Encyclopédie du Web)

Josiane Basque, professeur à la Télé-université au Canada, après une analyse de chacune des trois composantes du concept TIC (technologies, information, communication), a défini les TIC comme suit : "Les technologies de l'information et de la communication renvoient à un ensemble de technologies fondées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel, qui, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixes, images vidéo, etc.), et permettent l'interactivité entre des personnes, et entre des personnes et des machines (Basque Josianne, 2005, 34).

Les TIC sont souvent assimilées à l'Internet. Cependant, la notion est plus complexe, étant donné qu'il existe plusieurs définitions possibles. En fait, les TIC regroupent les domaines des télécommunications, de l'audiovisuel, de l'informatique, du multimédia ainsi que les réseaux comme ceux des satellites et du câble (Nadège Bibila 2008)

- Selon l'encyclopédie wikipédia, les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) (en anglais, *Information and communication technologies*, ICT) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications.

Par extension, elles désignent leur secteur d'activité économique. Cette définition des TIC positionne cette industrie comme support de l'industrie du contenu numérique.

Enfin, les TIC permettent l'accès à l'information et favorisent la communication faisant fi du temps et de la distance. Comme le chemin de fer a rapproché les villes et, par ce fait même, les populations, les TIC abolissent à leur tour les frontières et par là rapprochent les peuples. En résumé, les NTIC sont constituées par l'ensemble de toutes les techniques et dispositifs mis en place pour transmettre, échanger, stocker et traiter des informations. En gros, c'est un système plus ou moins sophistiqué qui sert à manipuler les informations pour en faire des données faciles à gérer et à communiquer.

**Benchmarking** : (de l'anglais benchmark, la borne, la référence ; en français référencement, étalonnage) est d'origine japonaise. D'après David Kearns, ancien PDG de Xerox Corporation : «*Le benchmarking est un processus continu d'évaluation de nos produits, services et méthodes par rapport à ceux des concurrents les plus sérieux ou des entreprises reconnues comme leaders ou chefs de file*»<sup>12</sup>. Pour l'australien A.Evans expert en marketing, «*le benchmarking est à la fois une méthode d'analyse permettant de s'étalonner en s'inspirant des meilleurs points, et à la fois un état d'esprit, un style de management* »<sup>13</sup>. Quant à Olivier Vaisman, consultant Manager à Atos Consulting (France) il définit le benchmarking comme «*un processus d'évaluation et d'amélioration de la performance* »<sup>14</sup>. Le benchmarking est donc une technique de marketing qui consiste pour une entreprise à étudier et analyser les techniques de gestion et les modes d'organisation des autres entreprises faisant référence dans le même secteur d'activité afin de s'en inspirer pour améliorer la performance de ses processus. En résumé, le benchmarking est tout simplement 's'inspirer

---

<sup>12</sup> Cité par Olivier Vaisman [191] : "le benchmarking ou l'étalonnage concurrentiel", P.6

<sup>13</sup> <http://www.ozemail.com.au>

<sup>14</sup> Olivier Vaisman [191] : "le benchmarking ou l'étalonnage concurrentiel", P.7



des autres''. Ce mode de management comme on l'a vu consiste à trouver, aux niveaux, régional voir mondial, l'entreprise ou les entreprises qui réalisent de la manière la plus performante un processus ou une tâche donnée, d'aller l'étudier ("benchmarker ces entreprises") et d'adapter ensuite ce processus à sa propre entreprise. En d'autres termes, pour une entreprise, il s'agit de se comparer aux "Leaders" qui se positionnent sur le marché, de s'inspirer de leurs idées, de leurs pratiques, de leurs fonctionnements et de leurs expériences afin que les pratiques en interne s'améliorent.

Olivier Vaisman (1999) relève quatre types de benchmarking :

- Le benchmarking interne qui consiste à comparer les fonctions similaires entre des services d'une même entreprise ou entre différentes filiales.
- Le benchmarking auprès des concurrents directs qui consiste à comparer les produits de l'entreprise par rapport à des produits extérieurs directement concurrents.
- Le benchmarking orienté vers une fonction qui consiste à comparer une fonction de l'entreprise par rapport aux meilleures fonctions dans un domaine donné.
- Le benchmarking horizontal qui consiste à comparer certaines fonctions ou processus communs à toute entreprise (Ex : élaboration de la stratégie, service client, prise de commande...)

**L'offshoring** : Dans la conscience collective, lorsque l'on parle des entreprises Offshore on pense immédiatement aux plateformes pétrolières géantes qui allongent les côtes pétrolifères. Or, les gens de la finance pensent plutôt à ces entreprises écrans créées dans des pays dits "paradis fiscaux" afin de réduire leurs charges fiscales ou tout simplement pour y échapper. Aujourd'hui, la globalisation a recréé le mot "Offshore" pour définir élégamment un nouveau concept de travail coopératif à travers le monde, régi par les lois de la sous-traitance<sup>15</sup>. Ce concept désigne la délocalisation des activités de service ou de production de certaines entreprises vers des pays à bas salaires. Ce phénomène a commencé dans les années 70 par des entreprises américaines. Après s'être longtemps tenues à l'écart de ce mouvement, les entreprises européennes se sont progressivement rendues compte qu'elles pouvaient elles aussi réduire leurs coûts en délocalisant. Les entreprises peuvent trouver les compétences nécessaires à leur développement en faisant appel à des sous-traitants spécialisés d'autres

---

<sup>15</sup> Hassan El Mansouri : 'l'offshoring dans la presse', marocoffshore.net, édition électronique du 17/05/2007, p.1

pays: dans ce cas, on parlera *d'outsourcing offshore*. Si ces entreprises sont des filiales de l'entreprise, on parlera *d'investissement direct à l'étranger (IDE)*. Ces délocalisations ont surtout pour but d'assurer des services tels que la maintenance des applications informatiques les centres d'appel, la gestion, l'achat, etc. Source : <http://fr.wikipedia.org>

**Le Nearshoring** : par différence à l'offshoring, le nearshoring est le fait de délocaliser une activité économique, mais dans une autre région du même pays. Par exemple, d'après le site [relationclient.net](http://relationclient.net), en janvier 2007, 16% des entreprises françaises possédant un centre d'appel envisageaient de le délocaliser dans une autre région de France. L'intérêt est de ne pas baisser la qualité du centre de contacts, de ne pas subir d'attaques de la presse pour manque de patriotisme économique, tout en réalisant quelques économies car dans certaines régions les salaires moyens sont inférieurs que dans d'autres régions, Source : <http://fr.wikipedia.org>

**Dumping social** : Selon le rapport du parlement français du 25 mai 2000 ' ' le *dumping social*' ' désigne toute pratique consistant, pour un Etat ou une entreprise, à violer, contourner ou dégrader le droit social en vigueur - qu'il soit national, communautaire ou international- afin d'en tirer un avantage économique notamment en termes de compétitivité. Or, L'expression récente « *dumping social* », péjorative, est employée pour désigner la concurrence "sociale" entre les travailleurs, qui se serait exacerbée du fait de la mondialisation économique .Certains, dont des syndicalistes, craignent que les salaires et les prestations sociales des pays riches ne soient contraints à la diminution par la compétition considérée déloyale des pays aux plus faibles coûts du travail (dont le coût de la main-d'œuvre fait partie) et considérés comme les moins avancés en matière de protection sociale (concept occidental). Cette menace de *dumping social* qui pèserait sur les économies des pays développés entraînerait un phénomène de diminution massive de l'emploi dans certains secteurs de l'industrie des pays développés.

Le concept de « *dumping social* » n'a pas encore d'acception précise. Il peut selon les cas désigner :

- Le fait de chercher à profiter des différences de rémunérations et de réglementation du travail entre pays.
- La modification du jeu concurrentiel du commerce international par l'ouverture au commerce d'économies émergentes, dont certains appliquent des contraintes institutionnelles moins fortes concernant le travail des enfants, la législation de protection sociale, la liberté syndicale, ...

- La remise en cause de certains avantages sociaux et salariaux acquis, en vue d'obtenir ou de conserver des emplois. Il désigne alors une course au *moins-disant social*.

Dans ces deux derniers sens, le travail serait considéré comme effectué « à perte », d'où l'origine sémantique du concept de « *dumping social* ». En effet, en économie le « *dumping* » consiste en une stratégie commerciale agressive qui se résume à « vendre les produits à perte afin d'éliminer les concurrents et de conquérir des parts de marché ».

Les effets du « *dumping social* » seraient donc divers :

- La perte des emplois des pays riches au profit des travailleurs des pays pauvres.
- La désindustrialisation, contestée, des pays riches.
- La réaction protectionniste des pays riches au sein de l'Organisation mondiale du Commerce (OMC) ou d'autres institutions internationales.
- L'exploitation des travailleurs du Sud dans des conditions considérées inhumaines.
- L'augmentation des niveaux de vie des pays en développement et l'accroissement des inégalités dans les pays développés à économie de marché.

**Centre d'appel (Call center) :** Un **centre d'appel** est un ensemble de moyens, humains, immobiliers, mobiliers et techniques, qui permet de prendre en charge la relation à distance entre une marque et son marché. Il est le plus souvent concrétisé par un ou plusieurs espace(s) de bureaux où sont distribués des appels téléphoniques, mais aussi des courriels, des courriers, etc... Ces appels peuvent être qualifiés d'*entrants*, lorsqu'ils sont reçus par les conseillers clientèle du centre, ou à l'inverse de *sortants* lorsqu'ils sont émis par eux. De nombreux centres d'appels traitent les deux types d'appels.

### **1-3 : Définition de certains concepts dans le contexte de ce travail**

**Acteur :** toute personne dont l'activité professionnelle relève du domaine des TIC

**Entrepreneur : codé par "Ent" :** toute personne dont l'entreprise TIC est sa seule activité

**Employé : codé par "Emp" :** toute personne qui dirige ou travaille dans une entreprise en tant qu'employé

**Investisseur : codé par "Inv" :** toute personne, étrangère au domaine des TIC, qui crée une entreprise TIC et confie sa gestion à un technicien dans les domaines des TIC ( "Ticnicien", si cette terminologie pourrait être acceptée !!!)

**1-4 : Théorie des TIC :** La révolution du XXIème siècle n'est pas celle de l'information, mais celle de la communication (Walton Dominique, 2009). Ce sociologue définit la communication comme un partage de ce que l'on a en commun, c'est transmettre plutôt qu'informer.

Quant au sociologue Stéphane Haefliger, dans la préface de l'ouvrage : "Informer n'est pas communiquer" de Wolton Domique, il rappelle les 3 piliers de la théorie de la communication de Wolton : 1. Vivre c'est communiquer. Pas de vie sociale ni personnelle sans communication. 2. Communiquer c'est partager, convaincre et séduire. 3. Communiquer, c'est souvent échouer, le récepteur n'étant fréquemment pas aligné sur l'émetteur.

Or, cela fait à peine un peu plus de cinquante ans que l'on peut réellement parler d'informatique et d'ordinateurs, mais l'évolution de ce domaine fut tellement rapide, que cela peut déjà s'apparenter à de l'histoire. Comme il est essentiel de faire remarquer que l'informatique et internet n'ont pas été conçus pour le développement humain comme ils le sont aujourd'hui. En effet, l'ordinateur est né dans des domaines très «pointus» et confidentiels (calcul scientifique, cryptographie destinée aux services spéciaux). Ainsi, en 1943, pendant la seconde guerre mondiale, les britanniques créèrent le premier ordinateur électronique programmable, nommé **Colossus**, permettant de décoder des signaux codés allemands. Et le réseau Arpanet a été créé par l'armée américaine pour des raisons de sécurité. L'historique ci-dessous donne une idée sur le développement rapide de ces technologies.

**Au sujet de l'information :** L'information a toujours été nécessaire et indispensable à la survie de notre civilisation communicationnelle, comme l'est l'alimentation pour le bon fonctionnement et la croissance des espèces vivantes. Elle est la vitamine du savoir, de l'imagination et du développement (Loukou A., 2010). « *Plus qu'un besoin social (à l'instar de l'électricité et des moyens traditionnels de communication créés par l'espèce humaine pour améliorer son mode de vie), l'information s'assimile en fait à un besoin biologique comme la respiration, l'eau et la nourriture* »<sup>16</sup>, affirme Alain Fr. Loukou<sup>17</sup>. Ce chercheur ivoirien, en s'inspirant en partie des travaux des économistes anglo-saxons comme

---

<sup>16</sup> Loukou, A. Fr, (2010) : " Carence informationnelle en Afrique", p.10

<sup>17</sup> Le Dr. **Alain François Loukou**, est Enseignant-chercheur, à l'UFR Communication, Milieu et Société de l'Université de Bouaké en Côte d'Ivoire. Il s'intéresse à l'analyse des différentes applications des technologies de l'information et de la communication à travers leur rôle dans le développement.

notamment Fritz Machlup<sup>18</sup> et Marc Uri Porat<sup>19</sup>, et en partie de la taxonomie médicale sur les vitamines, a conçu une classification de l'information d'une manière claire et compréhensive comme elle est reproduite ci-dessous (tableau 42). Cette classification différencie le type de l'information, son secteur de production et les conséquences de sa carence :

**Tableau 42 : Classification de l'information d'après Alain Fr. Loukou<sup>20</sup>**

| <i>Types d'information</i>                                   | <i>Secteurs de production</i>   | <i>Conséquences de la carence</i>  |
|--|---|--|
| <b>Information D</b><br>(Data = Données)                     | activités économiques, financières, sociales, administratives, militaires ; Internet    | sclérose des différentes activités : manque de performance et de compétitivité ; dépendance ; sous-développement                   |
| <b>Information E</b><br>(Entertainment = Divertissement)     | musique, TV, jeux, sports, radio, cinéma, Internet                                      | ennui ; lassitude ; absence de délasserment ; baisse de performance ; dépendance ; sous-développement                              |
| <b>Information K</b><br>(Knowledge = Connaissances, Savoirs) | éducation, recherche, Internet, bibliothèques, formation professionnelle, apprentissage | sclérose des mentalités : ignorance ; retard technologique, scientifique, économique et culturel ; dépendance ; sous-développement |
| <b>Information N</b><br>(News = Actualités)                  | TV, radio, Internet, presse écrite, etc.  | ignorance ; dépendance ; absence de démocratie ; mauvaise gouvernance ; désinformation ; sous-développement                        |

Source : Alain Fr. Loukou, " Carence informationnelle en Afrique", p.7

### 1-4-1 : Genèse et Evolution de la téléphonie

**1-4-1-1 : Le téléphone fixe** : L'invention du téléphone est officiellement attribuée

à **Alexandre Graham Bell**, bien que plusieurs précurseurs aient posé le principe de cet appareil dès 1854, notamment le français **Charles Bourseul**. C'est en 1876 qu'**Alexander Graham Bell** présente officiellement son invention et la Première conversation téléphonique a lieu le 10 mars 1876 à Boston : Bell contacte son assistant Thomas Watson installé dans une pièce voisine. La Première ligne téléphonique est testée le 9 octobre 1876 par Graham Bell lui-même sur une distance de deux miles (3, 2 km environ). L'entrée en service de

<sup>18</sup> **Fritz Machlup** (1902 - 1983), économiste autrichien, fut très influent dans le développement des sciences économiques en contribuant à presque tous ses domaines et en apportant d'importantes clarifications en méthodologie, théorie, et politique. Le comité d'attribution des Prix Nobel a cité plusieurs fois son nom bien qu'il ne l'ait jamais reçu (wikipedia)

<sup>19</sup> **Marc Porat** , économiste américain, est connu pour son travail de doctorat à l'Université de Stanford où il a créé des mesures de l'économie de l'information

<sup>20</sup> Alain François LOUKOU, docteur ivoirien en information et communication est enseignant-chercheur dans l'UFR "Communication Milieu & Société" à l'Université de Bouaké en Côte d'Ivoire. Il est aussi consultant en stratégies de développement local et global. (<http://www.tic.ird.fr/spip314f.html?auteur23>)

la Première ligne téléphonique régulière suivra de peu, en avril 1877 : le téléphone est né. La première centrale téléphonique, desservant 21 abonnés, est inaugurée le 28 janvier 1878 à New-Haven, dans le Connecticut. Dès 1912, on compte 12 millions de postes téléphoniques dans le monde, dont 8 millions aux États-Unis où un habitant sur 12 est abonné contre 1 sur 71 en Grande-Bretagne et 1 sur 183 en France à la même période. A peine un demi-siècle après son invention, il permet de relier les États-Unis à l'Europe grâce à des câbles qui traversent l'Atlantique. Dès lors, la téléphonie ne cessera de développer son réseau, d'améliorer son matériel et de gagner de nouveaux utilisateurs. Par contre, le téléphone automatique, qui permet d'appeler directement un correspondant sans passer par une opératrice, a été inventé par l'américain **Almon Strowger**, vers 1891. Source : (<http://www.gralon.net/articles/photo-et-video/telephonie-et-portables/article-le-telephone-328.htm#la-naissance-du-telephone>)

**1-4-1-2 : La téléphonie mobile** : Téléphone portable, téléphone mobile ou cellulaire, cet appareil qui nous permet d'être joints presque n'importe où et à n'importe quel moment est devenu aujourd'hui indispensable et très utile. Son énorme succès a même touché presque toutes les générations. Il devient de plus en plus rare celui qui ne possède pas de téléphone portable. Et le tout premier téléphone portable a été inventé par Martin Cooper, ingénieur chez Motorola en Avril 1973. Lui même, d'ailleurs, qui a été la première personne à faire un appel depuis son téléphone portable exactement le 3 avril 1973. Ce fût un énorme pas dans la technologie. Technologie qui, depuis, se développe à une vitesse surprenante. Ce premier téléphone portable '*la Motorola DynaTAC 8000X*' qui a été accepté par la FCC (Federal Communications Commission) mesurait 25 cm (sans compter l'antenne) pour un poids de 783 grammes. Si ces dimensions paraissent démesurées aujourd'hui, il s'agissait bien à l'époque du plus petit téléphone portable jamais créé.

Aujourd'hui nous trouvons comme importantes marques : Sonny Ericsson, Motorola, Samsung, Nokia, entre beaucoup d'autres. Le niveau de concurrence est très élevé, mais par contre la demande ne cesse elle aussi d'augmenter. L'évolution rapide de la technologie et des goûts incitent les consommateurs à changer constamment leur téléphone et à ne plus utiliser leurs vieilles combines. Les données chiffrées suivantes extraites du site <http://dev.ceo-fipf.org>, illustrent l'évolution du téléphone portable :

A la fin 2004 : 600 millions de téléphones portables avaient été vendus dans le monde ; les abonnés américains ont passé plus de 15 milliards d'heures au téléphone ; les européens ont

envoyé 113 milliards de SMS ; et la chine avec 220 milliards de messages texte se trouve en tête du classement.

En 2007, dans le monde, le nombre de souscripteurs de téléphone mobile était supérieur au nombre de lignes de téléphone fixe dans 191 pays et territoires sur un total de 197 pour lesquels les données sont disponibles

En fin 2008, 4 milliards d'abonnements à la téléphonie mobile étaient contractés, soit un nombre égal à 60 % de celui de la population mondiale dont 3 milliards abonnements soit 3 sur 4 ont été souscrits dans les pays en voie de développement, contre un sur quatre en 2000, ce qui permet de constater que l'usage du téléphone portable a beaucoup plus aussi explosé dans les pays les plus pauvres que dans les pays riches.

En 2010, selon une étude du géant suédois des télécoms Ericsson, rapportée par le journal Le Monde dans sa version électronique du 15 juillet, le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile a dépassé les 5 milliards, soit près de sept fois plus qu'il y a dix ans. La même étude révèle que le nombre de souscriptions augmente de 2 millions chaque jour, en grande partie grâce à des marchés émergents comme l'Inde et la Chine. Mais plusieurs abonnements pouvant revenir à une seule personne. D'autre part, et selon la même étude, les abonnements à la troisième génération de téléphonie mobile 3G (Internet, etc.) représentent 500 millions du total (contre 360 millions en 2009) et devraient atteindre 3,4 milliards en 2015.

En janvier 2011, le rapport 2011 de l'ONU affirme le passage à 5 milliards des abonnements à la téléphonie mobile.

En Début 2012, China Telecom, le plus petit des trois opérateurs chinois de télécommunications, a vu le nombre de ses abonnés mobile atteindre les 129,25 millions, dont 38,7 millions de clients 3G. (<http://www.usinenouvelle.com>, article 169089)

Enfin, pour s'informer sur l'évolution et les prix du téléphone mobile, '*Wireless Intelligence*' semble être la base de données mondiale d'information sur le marché mobile la plus fiable. Elle comprend plus de 5 millions points de données individuelles, 940 opérateurs, 2.200 réseaux et 55 groupes dans 225 pays ([www.wirelessintelligence.com](http://www.wirelessintelligence.com))

Au niveau de l'Afrique, le continent a connu durant les dix dernières années une très forte croissance du marché de la téléphonie mobile avec 620 millions d'abonnés en 2011, soit le deuxième marché au monde en termes de clientèle après l'Asie. Le nombre de connexions par téléphone mobile en Afrique a connu une croissance d'environ 30 % par an et les projections

annoncent 735 millions de connectés à la fin de l'année 2012, rapporte la revue spécialisée "**African mobile observatory**".<sup>21</sup>

En 2000, l'Afrique comptait seulement 17 millions de connectés au mobile avec un taux de pénétration de seulement 2,06 % et en 2005 le continent était à 136 millions de connectés (taux de pénétration de 15,30 %) pour bondir, en 2010, à 552 millions de connectés avec un taux de pénétration de 56,53 %, précise la revue qui se réfère à des statistiques nationales<sup>22</sup>. A moyen-terme, cette progression exponentielle ira crescendo avec des projections tablant sur plus de 900 millions de connexions mobiles en 2015 avec un taux de pénétration de 84,88 %, selon les statistiques fournies par la revue

**Tableau 45 : Evolution du téléphone mobile en Afrique**

| Téléphone mobile    | 2000       | 2005        | 2010        | 2015        |
|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Nombre de connectés | 17 000 000 | 136 000 000 | 552 000 000 | 900 000 000 |
| % de pénétration    | 2,06%      | 15,30%      | 56,53%      | 84,88%      |

**Source** ; tableau dressé à partir des données de la revue CGM, n° 13, décembre 2011, p.29

Il est à signaler que cette évolution spectaculaire est due à la forte sociabilité et la grande proximité qui favorisent la prégnance du regard d'autrui ; le téléphone portable, objet moderne, permet de se distinguer. (Chéneau-Loquay, 2008). Aujourd'hui la symbolique de la distinction repose essentiellement sur l'équipement dont l'individu dispose (Ndiaye, 2008) cité par Chéneau-Loquay

**1-4-2 : Genèse de l'informatique** : Comme il a été mentionné ci-haut, les britanniques créèrent en 1943, "*Colossus*" le premier ordinateur électronique programmable. La machine pesant plusieurs tonnes et occupant l'espace d'un hangar, pouvait lire des rubans perforés, ancêtres des disquettes, au rythme de 5000 caractères à la seconde.

En 1947, IBM crée son premier ordinateur, le "*Selective Sequence Electronic Calculator*". (**SEEC**) qui pouvait additionner 3 500 nombres de 14 décimales par seconde

En décembre 1947 découverte du **Transistor par les ingénieurs de la compagnie Bell**

En 1956, les laboratoires Bell créent le premier ordinateur à transistor, le "*Leprechaun*"

En 1959, création des premières puces électroniques.

En 1960, IBM sort son premier ordinateur à transistor, le "**STRETCH**" avec une vitesse de traitement de 200 instructions à la seconde. C'est le plus rapide de son époque. C'est à

<sup>21</sup> CGM, n° 13, décembre 2011, p.29



l'occasion de la mise au point du STRETCH que le mot "octet" a été employé pour la première fois.

En 1969, Intel sort son premier produit, une mémoire bipolaire de 64 bits, la **3101**.

En 1970, les ingénieurs d'Intel mettent au point la première puce à mémoire dynamique (DRAM), ancêtre de toutes les mémoires actuelles, l'**Intel 1103**.

En 1971, Intel crée la première puce à mémoire morte que l'on peut programmer électroniquement, l'EPROM (**E**lectronic**P**rogrammed **R**ead **O**nly **M**emory), l'**Intel 1702**.

**1-4-3 : Genèse et Evolution de l'internet** : L'année 1969 reste dans les mémoires comme l'année où l'Homme a connu deux grandes révolutions. L'une est russe (atterrissage sur la lune le 20 juillet) et l'autre américaine (le réseau Arpanet le 2 décembre). En effet, pour ce qui nous intéresse, c'est le 2 décembre 1969, à l'université de Californie de Los Angeles (UCLA) que le premier transfert de données via un réseau s'est effectué. Arpanet, du nom de l'agence militaire qui l'avait financée, venait de voir le jour. Depuis, le nombre de nœuds progressa lentement et, en septembre 1970, cela constitua le réseau Arpanet couvrant tous les États-Unis et la première application (un logiciel de courrier électronique) vî le jour en mars 1972. Le mot "Internet" (qui signifie "inter-réseau") a véritablement été inventé en 1983, lorsque le TCP/IP fut choisi pour l'Arpanet.

Les utilisations du réseau des réseaux se sont beaucoup diversifiées : BBS (Bulletin Board System), IRC (Internet Relay Chat), FTP (File Transfert Protocol), WWW (World Wide Web), etc. Et le nombre d'ordinateurs connectés n'a cessé de progresser : de 1000 machines en octobre 1984 à 1 million en 1992. Réservé surtout aux universités et aux entreprises, Internet s'ouvra véritablement au grand public en 1993 avec l'arrivée de Mosaïc, le premier navigateur web. ([http://www.picsi.org/fiche\\_171.html](http://www.picsi.org/fiche_171.html))

Aujourd'hui, Internet est un outil et un moyen de communication incontournable. Comme le téléphone et la télévision, Internet fait maintenant partie de la vie quotidienne pour des centaines de millions de personnes.

Au niveau de la protection des données personnelles et la libre circulation des données, les quatre premiers pays qui se sont dotés d'une loi **informatique et libertés** sont l'Allemagne en 1971, la Suède en 1973, les **États-Unis** en 1974, la France en 1978 (*loi informatique et libertés de 1978*) et le Maroc en 2008 (loi 09-08 relative à la protection des personnes

physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel)<sup>23</sup>

Cette loi harmonise le droit marocain avec le législation de l'Union Européenne en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

Un des militants pour ces libertés sur Internet, l'américain Richard Stallman, l'initiateur du mouvement des logiciels libres a déclaré « *La vie privée est tout bonnement abolie lorsque les gouvernements surveillent ceux à qui vous parlez, où vous allez et ce que vous lisez* »<sup>24</sup>. Au niveau de l'évolution de l'internet, la colonne 'Croissance 2000-2011' du tableau 38 ci-dessous, montre la très grande galopée des internautes dans le monde. L'Afrique, avec une population estimée à 1 037 524 058 en 2011, est classée dernière au niveau de la pénétration d'internet avec un taux de 13,5%. Par contre elle est considérée comme ayant connu la plus forte croissance au niveau des usagers de l'internet puisque le nombre de ses internautes a augmenté de 135 360 842 entre 2000 (514 400) et 2011 (139 875 242) soit 2 988,4%. Alors que l'Amérique du Nord, avec une population de 347 394 870 connaît la pénétration d'internet la plus forte au niveau mondial (78,6%). Par contre, le nombre de ses internautes n'a évolué que de 164 970 746 soit 152,6% seulement. (Internet World Stats, 2011)

**Tableau 38 : Nombre des internautes et Pénétration de l'internet dans le monde**

| Régions du monde                   | Population 2011 estimée | Utilisateurs d'Internet |                      |                      | Pénétration (% population) |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
|                                    |                         | 2000                    | 2011                 | Croissance 2000-2011 |                            |
| <b>Afrique</b>                     | 1 037 524 058           | 4 514 400               | <b>139 875 242</b>   | 2,988.4%             | 13,5%                      |
| <b>Asie</b>                        | 3 879 740 877           | 114 304 000             | <b>1 016 799 076</b> | 789,6%               | 26,2%                      |
| <b>Europe</b>                      | 816 426 346             | 105 096 093             | <b>500 723 686</b>   | 376,4%               | 61,3%                      |
| <b>Moyen Orient</b>                | 216 258 843             | 3 284 800               | <b>77 020 995</b>    | 2,244.8%             | 35,6%                      |
| <b>Amérique du Nord</b>            | 347 394 870             | 108 096 800             | <b>273 067 546</b>   | 152,6%               | 78,6%                      |
| <b>Amérique latine / Caraïbes.</b> | 597 283 165             | 18 068 919              | <b>235 819 740</b>   | 1,205.1%             | 39,5%                      |
| <b>Océanie / Australie</b>         | 35 426 995              | 7 620 480               | <b>23 927 457</b>    | 214,0%               | 67,5%                      |
| <b>Monde</b>                       | 6 930 055 154           | 360 985 492             | <b>2 267 233 742</b> | 528,1%               | 32,7%                      |

Source : [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)

<sup>23</sup> La loi n° 09-08 est promulguée par le Décret n° 2-09-165, en date du 21 mai 2009. a été publiée au Bulletin Officiel n° 5744 du 18 Juin 2009. Cette loi est à rapprocher à la loi française Informatique et Libertés. Elle crée une Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP), dont le rôle est similaire à celui de la CNIL française, et qui dispose de pouvoirs importants. Cette loi harmonise le droit marocain avec la législation de l'Union Européenne en ce qui concerne le traitement des données personnelles. ([http://lexinter.net/LOTWVers4/droit\\_marocain\\_de\\_l'informatique.htm](http://lexinter.net/LOTWVers4/droit_marocain_de_l'informatique.htm))

<sup>24</sup> [www.wikipedia.org/wiki/Libert%C3%A9s\\_sur\\_Internet](http://www.wikipedia.org/wiki/Libert%C3%A9s_sur_Internet)

Au niveau d'internet, près de 33 millions d'Africains avaient accès à Internet en 2006. « *Ce chiffre pourrait sembler convenable si la population totale du continent ne s'élevait pas à 915 millions d'habitants... ramenant ainsi le taux de pénétration à 3.6%.<sup>25</sup>* ». En comparaison, la pénétration en France s'élève à 43%. (Cristiani, Mathilde, 2007)

Si ces chiffres restent peu élevés, cybercommerce, cybersanté, cybergouvernement ou encore cyberéducation commencent à se développer, au niveau national et international, laissant présager une croissance plus dynamique (Cristiani, Mathilde, 2007)

#### **1-4-4 : Société de l'information :**

**1-4-4-1 : Introduction :** Depuis la fin de la Seconde Guerre Mondiale jusqu'à aujourd'hui, la société a connu de multiples mutations. La première révolution industrielle se caractérise par le passage d'une société à dominante agraire et artisanale à une société commerciale et industrielle. La deuxième révolution industrielle est née avec le pétrole, l'électricité, l'automobile et la chimie. La troisième révolution industrielle désigne la révolution informatique, avec l'évolution des ordinateurs et l'invention de l'Internet dans les années 1970.

Pour souligner ces mutations, le futurologue américain Alvin Toffler fait remarquer que « *La voie du développement et de la puissance économique au 21ème siècle ne passe plus par l'exploitation des matières premières et de la force de travail, mais par les performances de l'esprit humain* »<sup>26</sup>. Le concept ' 'société de l'information' ' désigne un état de la société dans lequel les technologies de l'information jouent un rôle fondamental. Elle est en général placée dans la continuité de la société industrielle. De même, la notion de société de l'information a été inspirée par les programmes des grands pays industriels. La Journée mondiale de la Société de l'Information a lieu tous les ans, le 17 mai, suite à l'adoption par l'assemblée générale de l'ONU du projet de résolution A/RES/60/252 de l'Union internationale des télécommunications lors du Sommet mondial sur la société de l'information ( SMSI) à Tunis en 2005. Cette journée contribue à sensibiliser l'opinion aux perspectives qu'ouvre l'utilisation de l'internet et des technologies de l'information et de la communication dans les domaines économique et social, ainsi qu'aux façons de réduire la fracture numérique

**1-4-4-2 : Définition :** A la phase de Genève du SMSI en décembre 2003, des dirigeants à l'échelle de la planète ont proclamé leur volonté et détermination communes d'édifier une société à dimension humaine, inclusive et privilégiant le développement : une ' 'société de l'information' '. Au sein de cette société chacun a la possibilité de créer, d'obtenir, d'utiliser et

---

<sup>25</sup> Cristiani , Mathilde, (2007) : ' 'Afrique: Internet comme facteur de développement?', p.2

<sup>26</sup> Cité par Alain Fr. Loukou : ' ' Carence informationnelle en Afrique : Traiter l'hypoinformationose', p.5

de partager l'information et le savoir et dans laquelle les individus, les communautés et les peuples puissent ainsi mettre en œuvre toutes leurs potentialités en favorisant leur développement durable et en améliorant leur qualité de vie, conformément aux buts et aux principes de la Charte des Nations Unies<sup>27</sup> ainsi qu'en respectant pleinement et en mettant en œuvre la Déclaration universelle des droits de l'homme.<sup>28</sup> Cette révolution numérique dans le secteur des technologies de l'information et de la communication a entraîné la libre circulation des informations, des idées et des connaissances dans le monde entier. L'Internet est devenu une ressource mondiale importante, cruciale, tant pour les pays développés pour qui il est un outil social et économique, que pour les pays en développement pour lesquels il est la clef d'une participation équitable et du développement dans les domaines socio-économique et de l'enseignement. Le Sommet mondial sur la société de l'information a pour objet de faire en sorte que ces avantages soient mis à la portée de tous et de faire connaître ceux qui concernent des domaines précis (cyberstratégies, commerce électronique, cybergouvernance, télésanté, enseignement, alphabétisation, diversité culturelle, égalité hommes-femmes, développement durable et protection de l'environnement). Il est à remarquer que dans la société industrielle il y a 3 classes sociales : la bourgeoisie, la classe moyenne et la classe ouvrière. Par contre, dans la société de l'information il n'y a que 2 classes : les info riches et les pauvres de l'information.

Malgré leur développement vertigineux, les TIC, selon **Brahima Sanou**, directeur du Bureau de développement des télécommunications (BDT) de l'UIT, ne sont pas encore en état d'étouffer la fracture numérique puisqu'il déclare « *Pour instaurer une société de l'information véritablement mondiale et inclusive, il reste beaucoup à faire pour mettre ses avantages à la portée des catégories sociales les plus défavorisées.* »<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Convention internationale, la Charte, fut signée le 26 juin 1945. Elle est l'instrument constitutif de l'Organisation des Nations Unies. Elle fixe les droits et les obligations des États Membres et porte création des organes et des procédures

<sup>28</sup> La Déclaration universelle des droits de l'Homme est une déclaration adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies le 10 décembre 1948 à Paris. Elle précise les droits humains fondamentaux. Sans véritable portée juridique en tant que tel, ce texte n'a qu'une valeur d'une proclamation de droits.

<sup>29</sup> UIT, mesurer la société de l'information, 2011, p.vi

## 1-4-5 : Fracture numérique

« *Il faut combattre la croyance messianique selon laquelle  
relier tout le monde à Internet est une révolution sociale.* »<sup>30</sup>

Prêtre François Houtard

**1-4-5-1 : Introduction** : Les progrès technologiques liés à l'informatique et à Internet sont à la base du développement de la " société de l'Information ", qui succède à la société industrielle. Bien que cette nouvelle forme de société soit à la source d'une forte croissance économique, elle a également mis en place de nouvelles formes d'exclusion que l'on rassemble sous le nom de *fracture numérique*. Ce concept a été et est toujours fréquemment utilisé dans les médias, les discours politiques, la recherche et les milieux associatifs. Cette fracture numérique est un sujet de bataille pré-électorale. C'est ainsi qu'aux États-Unis d'Amérique, dès 1994, le vice-président Al-Gore disait à voix haute dans ses discours qu'Internet permettrait l'avènement d'une démocratie en ligne, d'une agora électronique. C'est d'ailleurs lui le premier qui a parlé du réseau Internet comme '*autoroutes de l'information*'. En 1997, lors de sa campagne électorale, le président Clinton promettait de connecter chaque salle de classe, chaque bibliothèque et chaque maison à Internet. En France, après le thème de la fracture sociale cher à Jacques Chirac, c'est la fracture numérique qui arrive dans les discours pré-électorales de 1995. (Elie Michel, 2001)

Cette expression est probablement issue de l'anglais '*digital divide*'. De nombreuses actions politiques ont été mises en place afin de lutter contre la fracture numérique, on les regroupe sous le nom de e-inclusion. La fracture numérique concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet. La fracture numérique ne représente donc qu'une toute petite partie de l'ensemble des inégalités de développement. On parle parfois aussi de *fracture digitale* ou de *fossé numérique*. (Elie Michel, 2001)

Quand une fracture numérique existe entre pays du Nord et pays du sud on parle alors de '*fracture verticale*'. Elle est également qualifiée de fracture horizontale lorsqu'elle est constatée au sein d'un pays (y compris développé) avec des différences en zones urbaines et zones rurales ou encore entre catégories sociales ou entre genres (sexes).

L'existence et l'évolution d'une fracture numérique au sein d'une population peuvent être évaluées en tenant compte d'indicateurs tels que le nombre d'utilisateurs d'Internet, le nombre

---

<sup>30</sup> Elie Michel : '*Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ?* ', p.34

d'ordinateurs connectés (rapportés à la population). Cependant, ces indicateurs ne permettent pas, en eux-mêmes, de déterminer les usages des TIC par ces populations qui devraient accéder à la " société de l'information ".

**1-4-5-2 : Définitions** : selon le dictionnaire techno.science.net, la fracture numérique désigne le plus souvent l'inégalité d'accès aux technologies numériques, [dont principalement l'ordinateur,] et parfois le clivage entre " *les info-émetteurs et les info-récepteurs* ". Cette inégalité est fortement marquée entre les pays développés d'occident et les pays du Sud dits en voie de développement. D'après l'UIT, la fracture numérique sépare les bénéficiaires de la révolution numérique dans le secteur des TIC de ceux qui n'ont pas accès aux avantages des nouvelles technologies. Cette fracture existe d'un pays à l'autre, ainsi qu'à l'intérieur de communautés dont les membres se heurtent à des obstacles, tant économiques que sur le plan du savoir.<sup>31</sup> D'autres désignent cette fracture par '*Le fossé numérique*' défini par Robert Bibeau, expert canadien en informatique appliqué à l'enseignement, comme étant l'incapacité pour certaines sociétés ou individus de bénéficier des avantages ou du « dividende numérique ». D'une manière générale, le fossé numérique peut être défini comme une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC. Ces éléments sont quelques-uns des plus visibles du fossé numérique, qui se traduit en réalité par une combinaison de facteurs socio-économiques plus vastes, en particulier l'insuffisance des infrastructures, le coût élevé de l'accès, le manque de création locale de contenus et la capacité inégale de tirer parti, aux niveaux économique et social, d'activités à forte intensité d'information. (Elie Michel, 2011)

Bien qu'on puisse dire que la fracture numérique n'est pas en soi un impact des TIC, l'inégalité d'accès aux TIC a un impact sur les personnes et sur les économies. Pour les personnes, cela va de l'inconfort (par exemple, la nécessité de payer les factures en se déplaçant plutôt que par l'internet) à de plus graves détriments (par exemple, le désavantage sur le marché du travail dû à un manque de familiarisation avec les TIC). Pour les économies, l'insuffisance des infrastructures et de l'utilisation des TIC est de nature à aggraver les écarts économiques, du fait que l'économie mondiale recourt de plus en plus aux TIC pour fonctionner de manière efficiente et efficace. Jusqu'à présent, les statistiques sur la fracture

---

<sup>31</sup> source : <http://www.itu.int/wsis/basic/faqs.asp?lang=fr>

numérique ont principalement porté sur sa mesure et non sur l'impact du désavantage numérique (OCDE, 2008, p.27).

**1-5 : Impacts des TIC :** «*Vous voulez connaître le rôle exact que jouent les technologies de l'information et de la communication ? Essayez donc de vous en passer*<sup>32</sup>» (OCDE, 2008). La croyance dans le potentiel des TIC pour le développement est très forte : l'engagement de Tunis issu du deuxième Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) déclare que '*Le Sommet de Tunis constitue pour nous une occasion unique de faire prendre conscience des avantages que les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent apporter à l'humanité et de la manière dont elles peuvent transformer les activités, les relations et la vie des personnes et, par conséquent, renforcer la confiance dans l'avenir*<sup>33</sup>' (SMSI, 2005).

Ainsi, depuis leur création les TIC ont eu et continuent d'avoir des impacts positifs et négatifs sur la société et ce, aux niveaux social, économique, éducatif et sanitaire. «*Est-ce les TIC qui influencent la société ou bien n'ont-elles fait simplement qu'interpréter les besoins de celle-ci ? Nous répondrons qu'il s'agit d'un mouvement dialectique qui intègre ces deux aspects.*»<sup>34</sup> se demande Assovié Josselin, (2009).

**1-5-1 : Impacts positifs :** Puisque les TIC se situent à tous les niveaux de l'activité humaine, elles contribuent à l'amélioration de la vie sociale, au développement de l'économie, au progrès de l'apprentissage et à l'assistance médicale.

**1-5-1-1 : Impact social :** L'avènement des nouvelles technologies représente une formidable mutation pour notre société en ce sens qu'elle permet entre autres de s'instruire, s'informer, se divertir, ou de communiquer dans de meilleures conditions en abolissant toute notion de distance et de frontière. On assiste donc à une transformation radicale du comportement des hommes que ce soit dans les milieux : professionnel, familial, pédagogique ou dans les relations sociales en général. «*L'évolution de la sphère des loisirs a subi trois étapes : par le passé nous avons une organisation des loisirs publics, ensuite une organisation privée et aujourd'hui une organisation individuelle*<sup>35</sup> » confirme Josselin Assovié. Malheureusement

---

<sup>32</sup> OCDE, "Mesurer les impacts des TIC au moyen des statistiques officielles", 2008 , p.4

<sup>33</sup> OCDE, "Mesurer les impacts des TIC au moyen des statistiques officielles", 2008 , p.4

<sup>34</sup> Assovié, J. : "L'impact des TIC sur la société d'aujourd'hui", p.2

<sup>35</sup> Assovié J. L'impact des TIC sur la société d'aujourd'hui, p.1

les TIC présentent des dangers et des risques sur nos sociétés et nos rapports sociaux, surtout dans les domaines professionnel et familial (cybercriminalité, vol d'identité en ligne...). « *Si, en effet, Internet a beaucoup à offrir à qui sait ce qu'il cherche ; le même internet est tout aussi capable de compléter l'abrutissement de ceux et celles qui y naviguent sans boussole* »<sup>36</sup> affirme Laurent Laplante, essayiste québécois.

L'évolution de la sphère des loisirs a subi trois étapes : par le passé nous avons une organisation des loisirs publics, ensuite une organisation privée et aujourd'hui une organisation individuelle (Assovié, 2009). Il naît donc au sein d'une même famille un certain individualisme qui pousse à "l'isolement" pas seulement vis à vis des membres de la famille mais aussi vis à vis de la société.

Les enfants d'aujourd'hui sont plus aguerris et plus ouverts que leurs parents ou aînés quant à l'utilisation des TIC. Ils jouissent d'une certaine liberté grâce à leur maîtrise de ces technologies auxquelles ils consacrent plus de temps qu'à leurs études.

Aux niveaux social et des loisirs, les TIC ont apporté au sein de la famille des outils supplémentaires de communication et de loisirs permettant différents modes d'usages. Ainsi des appareils comme le téléphone mobile permettent des relations plus intimes et plus fréquentes avec son réseau d'amis ou de proches. L'arrivée d'Internet dans les foyers a également permis à chacun de multiplier les modes mais aussi le nombre de communications à travers les différents outils qu'offre le réseau. Comme la messagerie instantanée qui permet de rester en contact quasi-permanent avec ses amis ou famille. Ou encore la visioconférence qui apporte un côté plus humain avec des relations éloignées. Puis les blogs ou pages personnelles permettant à tout un chacun de partager une aventure, sa vie intime, ses passions avec sa famille, ses amis ou encore le monde entier.

**1-5-1-1-1 : Les réseaux sociaux :** Au niveau international, l'impact des réseaux sociaux est important dans toutes les activités humaines, notamment avec le développement des NTIC. Cependant, un réseau social n'est influent et crédible que par la qualité de ses membres et non par leur quantité. Les réseaux prennent différentes formes. Ils peuvent être établis autour d'un éthos commun ou dans un but précis, conçus pour optimiser la prestation de services ou pour accroître l'influence politique, ils peuvent être centralisés ou centrifuges, permanents ou temporaires. Ce qu'ils partagent normalement, c'est la conviction que l'on peut faire davantage par une action et une analyse collectives que ce que pourraient faire les organisations membres agissant seules (Souter, 2010)

---

<sup>36</sup> Laurent Laplante : citations , [www.evene.fr/](http://www.evene.fr/)



L'affluence des internautes vers les réseaux sociaux est très étonnante : En janvier 2012 , Larry Page, le PDG de Google, annonce que le réseau social Google+ dispose d'une base de 100 millions de comptes actifs<sup>37</sup>. Et selon Experian Hitwise<sup>38</sup>, Société américaine d'analyse du comportement des consommateurs des sites web), le réseau social de Google a cumulé 7 milliards de visites en mars 2012. Et une étude du *New York Times*<sup>39</sup> a révélé que les utilisateurs passent en moyenne 405 minutes par mois sur Facebook

**1-5-1-1-1: Définitions** : le réseau social est défini, de manière traditionnelle, comme l'ensemble des liens sociaux connectant des individus entre eux et par lesquels circulent de l'information privée (Granovetter, cité par BUNEL Matthieu et LENOIR Magali, 2004)

D'une façon générale, le réseau social est défini comme un ensemble d'identités sociales telles que des individus ou encore des organisations sociales reliées entre elles par des liens créés lors des interactions sociales. Le nombre des adhérents à un réseau social a été basé sur la **'Règle de 150'** aussi appelé **' nombre de dunbar'**<sup>40</sup>, (anthropologue britannique) qui soutient, selon une étude menée en 1993 que la taille d'un réseau social originel est limité à environ 150 adhérents.

**1-5-1-1-2 : Exemples de réseaux sociaux** : Avec l'avènement de l'internet, certains réseaux sociaux regroupent des amis de la vie réelle, comme 'Copains d'Avant'. D'autres aident à se créer un cercle d'amis, à trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou autres. Il s'agit de services de réseautage social, comme Facebook, MySpace, Trombi.com, Twitter, Google Buzz, Viadeo, Orkut, LinkedIn, Habbo, Xing, etc.

En 2010, seulement 2% des DRH français affirment utiliser les réseaux sociaux pour recruter contre 45% aux Etats-Unis où (29% consultent Facebook, 26% LinkedIn, 21% Myspace, 11%

---

<sup>37</sup> Source : <http://www.clubic.com/internet/google/google+/actualite-485934-google-100.html>

<sup>38</sup> <http://www.clubic.com/internet/google/google+/actualite-485934-google-100.html>

<sup>39</sup> <http://www.clubic.com/internet/google/google+/actualite-485934-google-100.html>

<sup>40</sup> Le **nombre de Dunbar** est le nombre d'amis avec lesquels une personne peut entretenir une relation stable à un moment donné de sa vie. Cette limite est inhérente à la taille de notre néocortex (zone du cerveau des mammifères qui correspond aux couches les plus externes des **hémisphères cérébraux**). Elle est estimée à 148 personnes. Ce nombre provient d'une étude publiée en 1993 par l'anthropologue britannique Robin Dunhar. Dans cette étude, le chercheur analyse la taille du **NEOCORTEX** de différents primates et la compare au nombre d'individus de leurs groupes respectifs. Il a ainsi extrapolé ses résultats pour déterminer un nombre maximum pour la taille d'un groupe d'humains. Théoriquement ce nombre ne devrait donc pas dépasser 150 individus. (source : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Nombre\\_de\\_Dunbar](http://fr.wikipedia.org/wiki/Nombre_de_Dunbar))

les blogs et 7% Twitter), (Deblonde A.M. et all, 2011). La même source a révélé que 35% des recruteurs interrogés ont renoncé à une embauche après avoir espionné les candidats potentiels sur les réseaux sociaux ! et pour cause : la prise d'alcool ou de drogue (44%), la publication de propos discriminatoires (26%), un déficit de communication (29%) ou la publication d'informations confidentielles sur leurs anciens employeurs.

Cependant 18% des recruteurs ont reconnu avoir embauché un candidat suite à la consultation de son blog ou de sa page personnelle sur un réseau social. (Mike, 2009)

Toujours en France, l'étude publiée en janvier 2010 par l'IFOP, (Institut français d'opinion publique) sur les réseaux sociaux, a révélé que 77% des internautes déclarent être membre d'au moins un des réseaux sociaux en ligne testés. 25% des internautes sont membres d'un seul réseau social, 34% de deux à trois réseaux sociaux et 18% de quatre et plus. Et en moyenne, un internaute est membre de 1,9 réseau social (2,9 pour les 18-24 ans). Cette étude a permis de classer "Facebook" comme étant le premier avec 97% des internautes, suivi de "copains d'avant" : 93%, Twitter vient à la 6ème place avec 63%. (Guy Doyen, 2010).

Aux niveaux économique et la création d'emplois "Facebook" est considéré comme le plus grand réseau social dans la création des emplois indirects. En effet, le fait que des dizaines de "startups" et des milliers d'applications ont été conçues dans le but principal de s'adresser aux quelque 900 millions d'internautes qui utilisent régulièrement Facebook a conduit certains spécialistes à conclure que Facebook, qui ne produit aucun objet matériel et ne récolte qu'une partie de ses recettes publicitaires potentielles, est une réelle locomotive économique. En effet, selon une étude publiée en 2011 par l'Université du Maryland et menée par les chercheurs Il-Horn Hann et Siva Viswanathan, a révélé que "l'économie des applis Facebook" avait créé au moins 182.000 emplois et injecté dans l'économie américaine plus de 12,19 milliards de dollars. L'étude signale que si la société californienne n'emploie elle-même qu'environ 3.500 personnes, elle a par contre engendré des sociétés comme Zynga, l'éditeur de jeux qui emploie plus de 2.000 personnes et s'est lancé en Bourse un an avant Facebook. (Afp, 2012). Au niveau européen, une étude du cabinet de stratégie Deloitte<sup>41</sup> a conclu à un "impact

---

<sup>41</sup> **Deloitte** est le plus grand cabinet d'audit au monde avec 182 000 employés et un chiffre d'affaires atteignant 28,8 milliards de dollars en 2011. Il est l'un des quatre grands cabinets d'audit et de conseil (**Big Four**) avec "PricewaterhouseCoopers", "Ernst & Young" et "KPMG". Deloitte est aussi le premier cabinet d'audit en France (www.deloitte.com)

économique" de Facebook dans l'Union européenne de 15,1 milliards d'euros et environ 232.000 emplois. (Afp, 2012).

Cependant Il-Horn Hann note que son étude avait pour but de comptabiliser les créations nettes d'emplois, mais concède qu'il est difficile de prouver que les nouveaux emplois ne s'accompagnent pas de la suppression d'autres. « *"Nous pensons que beaucoup d'emplois sont créés et qu'il s'agit de nouveaux emplois, mais c'est quelque chose qui prête toujours à débat* »<sup>42</sup>, dit-il. Sur cette perte d'emplois, l'économiste Joel Naroff<sup>43</sup> note que Facebook ne peut créer de la valeur dans l'économie qu'en en supprimant par ailleurs. « *Pendant que Facebook et d'autres médias sociaux gagnent de l'argent et embauchent, beaucoup de journaux sombrent ou licencient* »<sup>44</sup>, note-t-il.

**En Afrique :** Un nouveau réseau social vient de voir le jour : *"Farafyn"*.

(<http://www.farafyn.com>). Cette plate forme lancée officiellement le 21 février 2011, est le premier réseau social destiné aux Africains. Le site permet à ses utilisateurs de rester en contact avec leurs proches à travers le monde avec plusieurs applications telles que la discussion instantanée (chat), les jeux, la vidéoconférence, le partage de photos et vidéos etc. Cette plateforme est l'œuvre de deux étudiants Africains, l'ivoirien Habib Diakité et le congolais Darie Balumuena. Farafyn offre aux Africains leur propre réseau social, où chacun et chacune pourra se retrouver et échanger. Avantage : tout le monde a la possibilité d'y accéder et le site reste ouvert à tous sans exception ni distinction de race. (Nougoum, M., 2011)

**Au Maghreb :** La dynamique des réseaux sociaux et le Web 2.0 n'est plus une simple tendance de mode dans les pays du Maghreb. La démocratisation et la généralisation d'accès à l'internet et l'équipement informatique ont entraîné une appropriation proactive par les multiples franges de la population maghrébine. Ce constat se traduit par le fait que jusqu'à fin novembre 2010, 2,4 millions utilisateurs marocains, 1, 2 millions de tunisiens, 800 000 algériens et 165 000 mauritaniens sont inscrit à Facebook, le plus important réseau social au monde. (Rachid Jankari, Hicham Souilmi, 2010). Ces chiffres témoignent de l'engouement des jeunes maghrébins pour ces nouveaux canaux d'expression et de liberté surtout dans un

---

<sup>42</sup> **Afp**, : "Facebook, une locomotive économique", afp, n°1505, 17/05/2012, p.1

<sup>43</sup> **Joel Naroff**, économiste américain est président et fondateur de Naroff Economic Advisors, un cabinet de conseil stratégique et économique. Il conseille les entreprises à partir d'un large éventail d'industries sur les risques et les opportunités que les développements économiques peuvent avoir sur l'environnement opérationnel de l'organisation.

<sup>44</sup> **Afp**, : "Facebook, une locomotive économique", afp, n°1505, 17/05/2012, p.1

contexte politique régional marqué par la multiplication des restrictions sur les libertés publiques y compris numériques. (Rachid Jankari, 2010). L'intérêt de ces internautes ne se limite pas à Facebook, d'autres plates-formes de Web 2.0 sont tout aussi prisées. C'est le cas, à titre indicatif, de '*blogger.com*' et '*Maktooblog.com*' pour la publication des blogs. La vidéo n'est pas en reste. De plus en plus de vidéos sont diffusées sur Youtube et Dailymotion notamment, malgré l'interdiction d'accès et la censure de ces sites, principalement en Tunisie. Il s'agit de vidéos postées en ligne par des internautes anonymes pour dénoncer la corruption comme c'est le cas du sniper de Targuist au Maroc ou les atteintes aux droits de l'homme et la censure internet en Tunisie.

**1-5-1-1-3 : Usages des réseaux sociaux :** Les usages des réseaux sociaux diffèrent d'un pays à l'autre, mais le dénominateur commun des utilisateurs est le recours aux différentes applications du Web 2.0 pour exprimer une opinion dissidente ou information alternative par rapport à la propagande officielle relayée par les médias publics.

Vecteur de journalisme citoyen privilégié, les réseaux sociaux et les plates formes de blogs, photoblogs et vidéos sont devenus au fil des années les nouveaux alliés des activistes et des militants associatifs pour faire prévaloir leurs revendications et leurs griefs vis-à-vis des pouvoirs publics.

En misant sur les réseaux de recrutement d'offres d'emplois, les recruteurs auront opté, d'une manière démocratique, pour la personne la plus convenable au poste demandé.

Au niveau politique, les réseaux sociaux sont devenus "le parti de l'opposition par excellence", le porte-parole des personnes opprimées qui ne peuvent s'exprimer librement, le dénonciateur des comportements malsains des dirigeants et le révolutionnaire mondial et principalement dans les pays en développement. Ainsi, Facebook a été le "siège virtuel" où se sont programmées et organisées les récentes manifestations populaires qui ont fait tomber les régimes des dictateurs Ben Ali en Tunisie, Housni Moubarak en Egypte, et Maammar Kaddafi en Libye et ont avivé les agitations sanglantes en Syrie et moins douloureuses, pour l'instant, au Yémen et au Maroc.

Très loin du Maroc, la diffusion d'un élu new-yorkais en slip sur Twitter, et d'un leader conservateur allemand draguant une jeune fille de 16 ans sur Facebook a poussé ces derniers à démissionner, ruinant ainsi leur carrière politique très prometteuse<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Source : <http://fr.news.yahoo.com/etats-unis-allemande-%C3%A9lus-trahis-r%C3%A9seaux-sociaux-104508553.html>, le 16 Août 2011

En conclusion, pour initier des collaborations efficaces et constructives, pour se comprendre et collaborer, les réseaux doivent se rencontrer, tisser des liens, partager un vocabulaire commun. (acidd.com)

**1-5-1-1-1-4 : les réseaux sociaux au service des entreprises :** Bien que les réseaux sociaux aient conquis le grand public, une majorité de dirigeants ne perçoit toujours pas l'enjeu de ces outils dans un contexte professionnel. Plus de la moitié redoute même une baisse de la productivité de leurs employés et certaines entreprises craignent d'augmenter leur turnover. *«Les directions ont très peur de décentraliser les moyens de communication car elles perdent alors du pouvoir au profit des salariés»<sup>46</sup>* affirme Fayçal Benachou, expert chez la société Ribatis.

Utilisés à bon escient, les réseaux sociaux peuvent être très utiles à l'entreprise. Ils permettent de partager les connaissances des salariés en interne, de donner une image positive de l'entreprise au sein des "hubs" professionnels, de recruter, et même de promouvoir les produits au catalogue. Pour réussir le déploiement de ces outils, le plus important est de bien définir le besoin - communiquer, recruter, vendre, faciliter la circulation du savoir en interne, etc. - afin de choisir l'outil adapté et de bien positionner le projet en termes de communication interne.

Les réseaux sociaux sont des outils différents suivant les usages. Ainsi, LinkedIn est plutôt un réseau utile pour recruter à l'international tandis que les groupes d'experts francophones sont surtout actifs sur Viadeo. Mais rien ne vaut Facebook pour promouvoir un produit ou un service grand public. (Benachou, F. s.d). Certains réseaux sociaux sont également très utiles pour diffuser rapidement une information ou être alerté. Les entreprises peuvent reproduire ces mécanismes en interne : réseaux d'experts, alertes, communautés de pratiques, etc.

D'un point de vue purement fonctionnel, les réseaux sociaux n'apportent pas grand chose de plus que les outils déjà en place", mais contrairement aux intranets ou aux portails collaboratifs qui sont vécus comme des outils lourds et imposés, les réseaux sociaux répondent parfaitement au mode de fonctionnement des utilisateurs. Calqués sur la vie de tous les jours, ils sont souples, ludiques, et très faciles à utiliser. (Benachou, F. s.d).

Pour gérer les connaissances et animer les relations entre ses collaborateurs, l'entreprise peut mettre en place de nouvelles solutions de collaboration interne. Les outils qui répondent à ces

---

<sup>46</sup> Benachou Fayçal (s.d) : ‘‘Quelle place pour les réseaux sociaux en entreprise ?’, ribatis, édition électronique, article 68, p.1

aspirations sont nombreux. De Lotus Notes (IBM) à SharePoint Portal Server (Microsoft), en passant par les outils Open Source tel qu'Alfresco. Ils convergent tous vers le modèles des réseaux sociaux. D'après Fayçal Benachou, pour toucher plus de consommateurs, Facebook est le plus approprié.

#### **1-5-1-1-2 : Quelques exemples d'application** : Le New York Times du 17 Août 2011

rapporte qu'un programme informatique développé par des chercheurs américains, permet désormais de calculer les probabilités qu'un vol, une agression ou tout autre délit ou crime intervienne, à quel moment, à quel endroit, etc. Les forces de l'ordre disposeront ainsi de toutes les informations nécessaires pour anticiper et interpellier les futurs criminels. Aux Etats Unis cette technique, testée depuis juillet 2011 et qui sert en priorité à empêcher les cambriolages de maison et les vols de voitures, a permis à la police de procéder à cinq arrestations de la sorte.<sup>47</sup>

Perdues, volées, ou délibérément exposées sur les réseaux sociaux, les données confidentielles et la notion de secret, industriel ou stratégique, sont mises à mal par les nouveaux usages numériques, constatent les experts de la sécurité réunis aux Assises de la sécurité et des systèmes d'information, organisées à Monaco en octobre 2010, par la société "HAPSIS" (cabinet de conseil indépendant spécialisé dans les domaines de la gestion des risques et de la sécurité des systèmes d'information).

Au niveau de la sécurité des données, on constate de plus en plus que des grands groupes mondiaux aux petites entreprises en passant par les administrations sensibles, personne n'est à l'abri d'une cybercriminalité qui frappe sans relâche, à des fins lucratives ou d'espionnage, industriels et Etats. Ainsi, Pierre-Luc Refalo<sup>48</sup>, signale le cas de Bercy<sup>49</sup> et Areva<sup>50</sup> en France où Areva subit une attaque informatique de grande ampleur sur plusieurs sites et le cas de la gigantesque attaque menée contre Sony, fleuron nippon de l'électronique, qui s'est fait voler des informations concernant quelque 100 millions de ses abonnés. (Afp, 2011) « *Avec le papier, c'était plus simple, on enfermait tout dans des coffres. L'informatique et le fait que tout est interconnecté a rendu la confidentialité beaucoup plus difficile à gérer* »<sup>51</sup>, résume Patrick Pailloux, directeur de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

---

<sup>47</sup> Source : <http://fr.news.yahoo.com/santa-cruz-police-arr%C3%A0te-futurs-criminels-093125397.html>

<sup>48</sup> Refalo, Pierre-Luc, (2010) : "Le Livre Bleu des Assises : secret et confidentialité à l'ère du numérique", bilan 201-2010, format numérique, 7<sup>ème</sup> édition 2010, [195]

<sup>49</sup> D'après le site internet de *Paris Match*, le ministère de l'Economie et des Finances, a fait l'objet d'un gigantesque cas d'attaque informatique où des documents ayant trait à la présidence française du G20 et à des affaires économiques internationales ont été la cible des hackers. Ces données auraient été redirigées vers des sites chinois

<sup>50</sup> d'après [www.zidnet.fr](http://www.zidnet.fr) du 30/09/2011, **Areva**, le spécialiste français du nucléaire a été la cible d'un piratage informatique. Mais Areva assure que seul un réseau non critique a été touché et qu'aucune information sensible n'a donc été dérobée.

<sup>51</sup> afp : Confidentialité et secret en voie de disparition dans l'ère numérique, p.1

(ANSSI), « *La sécurité à 100% n'existe pas, et on sait qu'il y aura forcément un jour une défaillance ou une divulgation" d'informations non désirée. "Le champ du secret tend à disparaître ou en tout cas à être extrêmement limité* »<sup>52</sup>, résume Pierre-Luc Refalo, auteur du Livre Bleu des Assises consacré à ce thème. Dans l'actualité récente, les affaires Wikileaks (publication de milliers de câbles diplomatiques confidentiels) et News of the World (l'ex-tabloïd accusé d'avoir écouté illégalement près de 4.000 personnes), ne colorent pas de rose le tableau.(afp. 2011)

Bernard Ourghanlian, directeur technique et sécurité de Microsoft France signale que les pays qui sont le plus sensibles à la vie privée sont l'Allemagne, la France et l'Espagne. Ces pays, et l'Europe plus généralement, savent grâce à leurs histoires respectives que le jour où potentiellement on peut fliquer les gens, connaître leurs opinions politiques ou leur orientation sexuelle, ça se termine mal. Il semble par exemple incroyable d'entendre le patron de Google dire que si les gens ne veulent pas que certaines choses soient rendues publiques, il ne faut pas les mettre" sur internet ou les réseaux sociaux (afp, 2011). « *Si on veut travailler sur l'amélioration du respect de la vie privée, cela nécessite évidemment une harmonisation législative globale, et ça, aujourd'hui, c'est plus un vœu pieux qu'autre chose* »<sup>53</sup>, conclut Pierre-Luc Refalo <sup>54</sup>

Pour le droit de la communication, « *le Carrefour mondial de l'Internet citoyen* » dont le siège est à Montréal (Canada) a été mis en place en 2004 pour promouvoir la défense des droits de la communication pour et par les membres des réseaux citoyens, les organismes, les institutions et les individus impliqués dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication à des fins citoyennes, tout en privilégiant la pluralité et la diversité culturelle. Le Carrefour a ainsi créé la Plateforme des réseaux citoyens, un portail collaboratif trilingue (français, anglais et espagnol <sup>55</sup>.

**- Accès à l'information aux éloignés des TIC:** Pour permettre aux citoyens indiens éloignés des TIC pour des raisons d'analphabétisme, de pauvreté, d'éloignement ou de manque d'infrastructures appropriées d'avoir des informations qui les intéressent, les autorités indiennes ont lancé, en 2007, le « Question Box Project » (projet Boîte à questions). L'initiatrice de cette «boîte à question» est l'indienne Rose Shuman, consultante d'affaires et de développement international. Elle était exaspérée par l'idée qu'avec tous ces gens doués et les énormes sommes d'argent déversées dans la technologie de l'information, peu élaboraient des moyens bon marché d'apporter la puissance de l'ordinateur au peuple. L'idée est simple : il s'agit d'une boîte en fer blanc ressemblant à un interphone et contenant un téléphone, qui

---

<sup>52</sup> afp : Confidentialité et secret en voie de disparition dans l'ère numérique, p.2

<sup>53</sup> afp : Confidentialité et secret en voie de disparition dans l'ère numérique, p.3

<sup>54</sup> : Confidentialité et secret en voie de disparition dans l'ère numérique, p.3

<sup>55</sup> Source : <http://lecarrefour.org>

est placée dans un lieu public du village. Le dispositif utilisant le réseau téléphonique existant, il suffit à l'utilisateur d'appuyer sur un bouton pour obtenir un opérateur à l'autre bout. L'opérateur se trouve devant un ordinateur doté d'une liaison avec Internet. L'utilisateur pose ses questions et l'opérateur transforme ces dernières en interrogations de recherche. Lorsque le moteur de recherche de l'ordinateur donne des réponses, l'opérateur choisit la meilleure et répond à l'utilisateur dans sa langue maternelle et en termes simples. Le rôle de l'opérateur ne se cantonne pas à taper des questions dans Google, il utilise un logiciel intelligent qui regroupe les questions fréquemment posées (FAQ) pour gagner du temps. Parmi les FAQ, citons les résultats scolaires, les opportunités de travail, les résultats de matches de football ou de cricket et des définitions et termes. L'opérateur envoie aussi des courriers électroniques pour les utilisateurs. *«La meilleure chose concernant ce projet, c'est son aspect très pratique. Ce n'est pas une grosse infrastructure. Vous avez une boîte que vous pouvez voir et toucher et un journal de toutes les questions.»*<sup>56</sup>, explique Rose Shuman. L'équipe du projet espère étendre ce service à toute l'Inde et le conserver durablement.

**Les TIC au service des arabisants :** Se basant sur une étude publiée en novembre par SemioCast, institut spécialisé dans les réseaux sociaux, le rédacteur de la revue marocaine Technomag nous informe dans l'édition de décembre 2011 que la langue arabe a fortement progressé sur Twitter, avec plus de 2 millions de messages publics par jour en octobre 2011, par rapport aux 99.000 tweets quotidiens enregistrés un an plus tôt. De plus, le volume des tweets en arabe a été multiplié par 22 depuis octobre 2010, durant une période marquée par des bouleversements politiques dans plusieurs pays arabes. Il précise : *« L'arabe, qui a connu la plus forte progression, est désormais la 8e langue la plus utilisée sur le site de microblog, même si les messages en arabe ne représentent encore que 1,2% du volume global des tweets publics*<sup>57</sup> » alors que l'arabe est la 4<sup>ème</sup> langue parlée dans le monde.

**Les TIC et le 7<sup>ème</sup> Art :** le film "The Social Network", consacré au fondateur de Facebook Mark Zuckerberg, a raflé les plus hautes récompenses décernées par la *'National Society of Film Critics'* (société nationale des critiques de film). En effet, le film a été désigné meilleur film de l'année 2010 ; Fincher a obtenu le prix du meilleur réalisateur ; Aaron Sorkin celui du

---

<sup>56</sup> PNUD : "Internet à la disposition des analphabètes d'une simple pression sur un bouton", Bulletin d'information électronique de l'unité de coopération Sud-Sud au sein du PNUD, avril 2008, p.2

<sup>57</sup> Technomag, édition de décembre 2011: Arabie: le prince Al-Walid investit 300 millions de dollars dans Twitter, p.3



meilleur scénariste et le prix du meilleur acteur a été décerné à Jesse Eisenberg, qui incarne Zuckerberg à l'écran.<sup>58</sup>

**1-5-1-1-2 -1: le E-gouvernement** : Etant la plate-forme universelle pour la prestation électronique de services publics et pour l'élaboration d'importants processus d'affaires au sein des gouvernements, Internet permet de transformer la manière dont le gouvernement communique avec les citoyens et les entreprises afin d'offrir à chacun, des services personnalisés transparents et de qualité. Ce qu'on désigne par "*e-gouvernement*" ou "*cybergouvernement*".

Il s'agit d'un moyen efficace et efficient pour fournir des services publics de meilleure qualité à savoir : réduire les délais d'attente et les coûts, augmenter la productivité, améliorer la transparence et la responsabilité des institutions publiques. D'ailleurs, partout dans le monde, une meilleure transparence contribue énormément à la lutte contre la corruption et la fraude (Prosper et al 2009). Le cybergouvernement consiste en la transformation des relations internes et externes de la fonction publique par des opérations basées sur l'Internet, la technologie de l'information et des communications afin d'optimiser la prestation des services gouvernementaux et l'art de gouverner (Gartner, 2003)

Dans la relation Gouvernement à citoyens "G2C" (Prosper et al 2009), on trouve toutes les formes de communication directe entre un gouvernement et ses citoyens. L'idée fondamentale est de permettre aux citoyens de communiquer avec le gouvernement depuis chez eux. Les citoyens peuvent trouver toute l'information dont ils ont besoin sur l'Internet, poser des questions et recevoir des réponses, payer les impôts et les factures, recevoir des paiements et des documents, etc.

Pour donner un sens universel au e-gouvernement , l'ONU se base sur les deux indicateurs primaires suivants:

a) **La "e-participation électronique"** , évaluée en termes de sites Web gouvernementaux selon le contenu, le type de services (informationnel, interactif, transactionnel) et la présence de services dans cinq secteurs que l'ONU définit comme secteurs critiques (éducation, santé, emploi, social, finance).

**b) L'indice de capacité ou "Networked Readiness Index (NRI)"** : Le NRI, publié par le Forum Economique Mondial (FEM)<sup>59</sup> est un composite de trois éléments : l'environnement,

---

<sup>58</sup> Chris Michaud, Jean-Stéphane Brosse, fr.news, 09/01/2011

le niveau de préparation et l'usage. Ces trois indicateurs et leurs sous--indices sont détaillés dans le tableau 35bis ci-dessous.

**Tableau 35bis : Indicateurs du « Networked Readiness Index » NRI**

| <b>Composantes</b>   | <b>Sous-indices</b>   |
|--|---|
| <b>1. Environnement des TIC (Environment Component Index)</b> : reflète l'efficience de l'environnement global atteint pour le développement et l'usage des TIC.   | <b>1.1 Marché (Market)</b> : indicateur évaluant des variables telles que l'état de développement des réseaux, la disponibilité des capitaux, le niveau des subventions en R&D, la qualité des établissements de recherche scientifique, la disponibilité des scientifiques et d'ingénieurs, l'émigration des compétences, les, les exportations de services des TIC. |
|  | <b>1.2 Cadre politique et réglementaire (Political and regulatory environment)</b> : analyse le régime réglementaire, sa mise en œuvre ainsi que l'impact sur le développement et l'utilisation des TIC.  |
|  | <b>1.3 Infrastructures</b> : indice évaluant la disponibilité et la qualité de l'infrastructure relative aux TIC.   |
| <b>2. Niveau de préparation (Readiness Component Index)</b> : mesure les possibilités offertes aux agents économiques (individus, entreprises et gouvernements) pour accroître le potentiel des TIC. Il s'agit d'une combinaison de facteurs tels que la présence de qualifications et de compétences appropriées pour l'usage des TIC chez les individus, l'accès et l'accessibilité des TIC pour les entreprises et l'utilisation par le gouvernement des TIC pour ses propres services. | <b>2.1 Individus (Individual readiness)</b> : il s'agit du niveau d'instruction, les modes et les lieux d'accès à l'internet et le degré de connectivité.   |
|  | <b>2.2 Entreprises (Business readiness)</b> : mesure l'investissement et le déploiement des TIC pour la qualification des compétences au sein de l'entreprise   |
|  | <b>2.3 Gouvernement (Government readiness)</b> : reflète la disponibilité des services publics en ligne et l'équipement de l'administration en nouvelles technologies   |
| <b>3. Usage (Usage Component Index)</b> : indicateur mesurant le degré d'utilisation des TIC par les individus, les entreprises et les gouvernements.  | <b>3.1 Usage par les individus (Individual usage)</b> : indique le niveau d'adoption et d'utilisation des TIC parmi les citoyens (téléphones, internet, ...).   |
|  | <b>3.2 Usage par les entreprises (Business readiness)</b> : mesure le niveau d'utilisation des TIC par les entreprises (niveau du business-to-business (B2B), du E-commerce, du business to customer (B2C), l'utilisation des TIC pour des activités comme le marketing, ...)   |
|  | <b>3.3 Usage par le gouvernement (Government readiness)</b> : mesure le volume des transactions entre l'administration et les entreprises ainsi que l'existence de services gouvernementaux en ligne.   |

Source : [www.weforum.org](http://www.weforum.org)

<sup>59</sup> **Forum Economique Mondial (FEM)** (World Economic Forum) est une fondation à but non lucratif dont le siège est à Genève. Le Forum est connu pour sa réunion annuelle à Davos, en Suisse, qui réunit des dirigeants d'entreprise, des responsables politiques du monde entier ainsi que des intellectuels et des journalistes, afin de débattre des problèmes les plus urgents de la planète, y compris dans les domaines de la santé et de l'environnement. . Source : [www.weforum.org/](http://www.weforum.org/)

Après avoir été classé 74<sup>ème</sup> en 2007 et 86<sup>ème</sup> en 2008, selon le RNI, (Rapport 2008-2009), le Maroc a occupé la 83<sup>ème</sup> en 2010-2011, bien derrière la Suède (1<sup>er</sup>), la France (20<sup>e</sup>), Israël (22<sup>e</sup>), Les Emirats Arabes Unis (24<sup>e</sup>), l'Arabie Saoudite (33<sup>e</sup>), la Tunisie (35<sup>e</sup>). Cependant, le Maroc devance l'Algérie (117<sup>e</sup>), la Lybie (126<sup>e</sup>) et le Tchad, (138<sup>e</sup>) dernier (voir tableau 35 ci-dessous)

**Tableau 35 : Position mondiale du Maroc selon le Networked Readiness Index (NRI) 2010–2011**

| <b>Pays</b>            | <b>Rang</b> |
|------------------------|-------------|
| Suède                  | 1           |
| Etats-Unis d'Amérique  | 5           |
| République de la Corée | 10          |
| France                 | 20          |
| Israël                 | 22          |
| Emirats Arabes Unis    | 24          |
| Qatar 25 4.79 HI 25    | 25          |
| Arabie Saoudite        | 33          |
| Tunisie                | 35          |
| Espagne                | 37          |
| Egypte                 | 74          |
| Kuwait                 | 75          |
| Maroc                  | 83          |
| Algérie                | 117         |
| Lybie                  | 126         |
| Mauritanie             | 130         |
| Chad 138               | 138         |

**Source:** World Economic Forum: The Global InformationTechnology Report 2010–2011, p.xix

### 1-5-1-2 : Impact sur l'économie :

« Les technologies de l'information et de la communication se développent à une vitesse vertigineuse et prennent une place capitale dans notre économie »<sup>60</sup>  
Nathalie Kosciusko-Morizet, Secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du développement de l'économie numérique

L'innovation technologique qui est née à partir de l'expansion des TIC n'a pas conduit à un village global, comme le prophétisait Marshall Mac Luhan<sup>61</sup>, mais bien plutôt a généré un grand village entrepreneurial, dans lequel la production et le marketing à échelle mondiale conçoivent le monde comme un grand marché unique. (Miguel Saravia, 2006)

Les TIC sont un facteur de croissance si important que dans la littérature, certains auteurs n'ont pas hésité de parler de « net économie », de « nouvelle économie », « d'économie de la connaissance », de « société de l'information », de « 3<sup>ème</sup> révolution technologique », etc. pour qualifier cette nouvelle situation des TIC. (Ramonet I., 1999 ; Battisti M., 2004 ; Bibilia, 2010)

Selon le *Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000*, les TIC représentent un très large éventail de produits créés pendant une longue période : téléphone, radio, télévision, satellites, fibres optiques, ordinateurs sont les exemples les plus connus, mais il faut ajouter tous les appareils du multimédia : appareils photos, caméras, jeux électroniques, bornes informatiques, disques analogiques ou digitaux, modems, toute la variété des terminaux informatiques et tous les appareillages à fonctionnement électronique à utilisation industrielle ou domestique. En termes économiques, les TIC correspondent à quatre grands secteurs : les télécommunications, l'électronique, l'informatique et les mass média. On oublie malheureusement trop souvent que la plupart de ces technologies sont liées à des services bien précis (service pris au sens de la science économique) et que l'on ne peut les dissocier sans prendre le risque de n'avoir qu'une vue très partielle de la situation. Déjà les Perses avaient inventé, avec la 'technologie' du cheval, un service postal, qui dans d'autres civilisations, a plus ou moins suivi les progrès technologiques utilisables (train, avion, télégraphe et téléphone) (Yves Courrier, 2005). Les services d'information et de loisirs de masse ont commencé avec le livre et le journal imprimé. Cinéma, radio et télévision et Internet sont venus prendre la place qui leur revenait et ont parfois bousculé les technologies plus anciennes.

---

<sup>60</sup> Nathalie Kosciusko-Morize : Quel avenir pour les grandes industries TIC à l'horizon 2015, juin 2009, p.4

<sup>61</sup> Marshall McLuhan (1911- 1980) est un éducateur, un philosophe, un sociologue un professeur de littérature anglaise et un théoricien de la communication. Il est l'un des fondateurs des études contemporaines sur les médias. (wikipédia.org)

Hamelink C. J. Professeur de communication internationale à l'Université d'Amsterdam (Pays-Bas), signale dans le Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000 que le secteur des TIC est la branche d'activité la plus importante dont la croissance est la plus rapide. Il précise que sur les cinquante plus grandes entreprises du monde, dix sont des sociétés de TIC. Elles représentent 17,5 % de l'ensemble du chiffre d'affaires des cinquante plus grandes entreprises, 23 % du total des bénéfices et 26 % du nombre total de salariés. En 1997, quatre sociétés de TIC figuraient parmi les dix plus grandes entreprises mondiales pour leur valeur marchande. La même année, trois entreprises de TIC, General Electric, Intel et International Business Machines (IBM), faisaient partie des dix entreprises les plus rentables du monde (Business Week, 13 juillet 1998)<sup>62</sup>

**1-5-1-2-1 : Economie numérique :** Le terme tente de conceptualiser le secteur des activités économiques liées au TIC. Ces activités peuvent être basées sur des modèles économiques classiques ou nouveaux tels que celui qui fonde le web 2.0 et plus particulièrement l'entreprise 2.0. Souvent le terme 'économie numérique' renvoie d'une manière réductrice au commerce électronique laissant de côté d'autres composantes telles que les services, les infrastructures et la technologie sous-jacente. Le développement de l'économie numérique est crucial en ce qu'il entraîne en même temps le développement et la croissance des autres secteurs d'activités. De fait, le secteur de l'économie numérique représente le secteur le plus dynamique de l'économie mondiale avec un taux de croissance double de celui de l'économie dans la plupart des pays développés. De ce fait, l'économie numérique contribue à la croissance d'un pays. A titre d'exemples, en 2008 cette croissance a été de 0,52 point en France, 0,71 en Angleterre : 0,81 au Japon et de 1,08 aux USA (<http://www.coe-rexecode.fr>, 19/05/2011)

**Les TIC en tant que créatrices de richesse :** selon le magazine américain *Forbes*<sup>63</sup> 2011, 4 acteurs TIC figurent parmi les 20 premiers milliardaires du monde pour 2011 dont 3 sont parmi les 5 premiers. Il s'agit du mexicain d'origine libanaise Carlos Slim (1<sup>er</sup> avec 74 milliards de dollars) ; l'américain Bill Gates, cofondateur de Microsoft (2<sup>ème</sup> avec 56 milliards) ; l'américain Lawrence Ellison, (5<sup>e</sup> avec 39,5 milliards) et plus loin le canadien David Thomson, (17<sup>e</sup> avec 23 milliards) (Source : [www.forbes.com/billionaires/2011](http://www.forbes.com/billionaires/2011) ). La même source nous informe que Justin Bieber, est devenu l'adolescent le plus riche du monde

---

<sup>62</sup> Hamelink C. J. (2000) : "Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000, chapitre 1 : Le développement humain", p.28

<sup>63</sup> Forbes est une des principales sources de nouvelles d'affaires et d'informations financières fiables ([www.forbes.com](http://www.forbes.com))

grâce au site de partage vidéos Youtube. L'ampleur de cette richesse est telle que le capital de Google en 2011, a été de 29,3 billions de dollars, dépassant ainsi les richesses cumulées des 28 pays les plus pauvres de la planète<sup>64</sup> Les TIC, par leurs intérêts prometteurs, attirent les investisseurs les plus avertis mondialement. Ainsi, et d'après la revue marocaine Technomag, le 19 décembre 2011, le groupe Kingdom Holding du milliardaire saoudien Al-Walid ben Talal a investi 300 millions de dollars dans le site de micro-blog Twitter. « *Notre investissement dans Twitter réaffirme notre capacité à identifier les opportunités d'investissement dans les entreprises à forte croissance ayant un impact mondial*<sup>65</sup> » », a déclaré le prince al-Walid, neveu du roi Abdallah d'Arabie saoudite.

Toujours d'après la même source, le prince al-Walid se prépare à lancer en 2012 une nouvelle chaîne de télévision d'information en continu, *'Alarab'*. Cette chaîne entrera en compétition avec les deux chaînes régionales qui dominent déjà le secteur dans le monde arabe, *'Al-Jazira'*, basée au Qatar, et *'Al-Arabiya'*, émettant depuis Dubaï et à capitaux saoudiens.

#### **1-5-1-2-2 : Impact de la crise économique mondiale 2008-2009 sur le secteur des TIC :**

La crise financière et économique actuelle qui s'est déclenchée à partir de 2008 a eu de profondes répercussions sur les marchés mondiaux, touchant tous les secteurs de l'économie mondiale. Le secteur des TIC a également été durement affecté parce que, considéré, pendant ces deux dernières décennies, comme l'un des déterminants de la croissance de l'économie mondiale (Bibila, N. 2009).

A titre d'exemples, au niveau financier: Google a perdu 111,6 milliards de dollars, Microsoft : 201,9, Amazon 23,9 ; Iliad, 2,5 milliards d'euros, Meetic : 163,2 millions, France Télécom : 48 milliards ; Rue du Commerce : 37 millions. Au niveau de l'emploi : eBay a réduit sa masse salariale de 10 %. Hewlett-Packard a licencié plus de 24 000 employés. De son côté, Microsoft a baissé ses prévisions de recrutement pour 2008-2009. L'équipementier télécom suédois Ericsson, numéro un des réseaux mobiles, a supprimé en décembre 2009, 946 emplois en Suède. Il évoque cette décision par la baisse de ses ventes qui ont entraîné une chute de 74% de son bénéfice. (afp.com, 2009)

---

<sup>64</sup> : <http://oneminuteit.com> du 22/12/2011, p.1

<sup>65</sup> Technomag, édition de décembre 2011: Arabie: le prince Al-Walid investit 300 millions de dollars dans Twitter, p.2

La mesure des impacts sociaux des TIC a reçu moins d'attention de la part des statisticiens officiels que la mesure des impacts économiques. Pourtant, l'utilisation des TIC par les ménages a des impacts évidents sur les performances économiques (par exemple, en stimulant la demande de produits des TIC et de contenus, et en encourageant l'acquisition de compétences dans les TIC) (OCDE, 2008, p.18)

**1-5-1-2-3 : Impact sur les entreprises** : Les TIC concernent toutes les activités de l'entreprise ; elles peuvent incorporer de l'intelligence tout au long de la chaîne de valeur, dans les métiers, dans les processus, dans les projets ; elles peuvent irriguer tous les réseaux de communication et toutes les catégories de personnes qui font l'entreprise : clients, collaborateurs, fournisseurs. De ce fait elles sont aujourd'hui un outil majeur pour la construction de la compétitivité. Les entreprises qui gagnent sont celles qui savent établir des coopérations, travailler en réseau, produire et utiliser collectivement la connaissance sans cesse renouvelée dont elles ont besoin pour générer de la valeur. Le knowledge management est devenu un facteur essentiel de la performance.

Les NTIC (appelées aussi, dans le milieu des entreprises par Nouvelles Technologies de l'Intelligence Collective) (Pmyclopédia, 2007) sont un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, l'élaboration collective de plans d'action et de nouvelles façons de faire, la coordination de l'action, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses, l'ouverture de nouveaux services à la clientèle. (Pmyclopédia, 2007)

Cette contribution des NTIC à la création de valeur prend aujourd'hui plusieurs formes : intranet, internet, messageries, forums, groupware, workflow, bases de connaissances partagées, data mining, gestion documentaire, édition multimédia, commerce électronique, service à la clientèle, assistance à la formation, etc. Ces formes vont encore évoluer, profondément et rapidement. Nous ne sommes qu'au début de la révolution informationnelle. (Pmyclopédia, 2007)

Les nouvelles technologies apportent aux entreprises une vaste palette d'outils pour renforcer leurs relations avec leurs clients et développer leur activité. La notion du e-business recouvre les différentes applications possibles de l'informatique faisant appel aux technologies de l'information et de la communication pour traiter de façon performante les relations de communication d'information d'une entreprise telle qu'une PME avec des organisations externes ou des particuliers. Les technologies utilisées sont principalement celles de l'Internet et du Web.

Le commerce électronique (e-commerce) n'est qu'une partie de l'e-business. Il concerne l'utilisation de supports électroniques pour les relations entre entreprises et particuliers tels que : la publicité, la présentation de catalogue, la commande en ligne, le paiement électronique et la distribution

**1-5-1-2-4 : Revenus et dépenses des 10 plus grosses entreprises TIC en 2010** : Le bénéfice de 9 entreprises est inférieur à leur dépense ; seule l'entreprise 'HTC Corporation'<sup>66</sup> a gagné (6,46 milliards \$) beaucoup plus que ce qu'elle a dépensé (3,11 milliards \$). 'Hewlett-Packard Company'<sup>67</sup> n'a réalisé que 10% environ (11,87 milliards) de ces grosses dépenses (115,28 milliards). Le plus faible bénéfice (0,85 milliard) est observé chez 'Motorola'<sup>68</sup> qui a dépensé 23,47 milliards soit 3,62% (Source : [www.infographie.com](http://www.infographie.com), édition du 26/02/2011) Les 423 300 000 000 dollars que ces 10 grosses entreprises TIC ont dépensé ont été injectés dans le cycle économique (salaire des employés, achat des matières premières, impôts...) et sûrement dans le social. En conclusion les TIC contribuent à la création d'emplois, au développement de beaucoup d'autres activités économiques et à la promotion du social.

**TABLEAU 36 : REVENUS ET DEPENSES DES 10 PLUS GROSSES ENTREPRISES TIC EN 2010**  
(en milliards de dollars)

| Entreprises  | Revenu        | Dépenses      | Bénéfice      |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| google       | 29.32         | 19.13         | 10.19         |
| Apple        | 76.58         | 54.79         | 21.79         |
| Microsoft    | 66.69         | 40.31         | 26.38         |
| H.P          | 127.15        | 115.28        | 11.87         |
| R.I.M        | 18.42         | 14.02         | 4.40          |
| Nokia        | 42.44         | 40.37         | 2.07          |
| Motorola     | 24.32         | 23.47         | 0.85          |
| HTC          | 9.57          | 3.11          | 6.46          |
| L.G          | 39.90         | 37.45         | 2.45          |
| Samsug       | 117.00        | 95.37         | 21.63         |
| <b>Total</b> | <b>551.39</b> | <b>423.30</b> | <b>128.09</b> |

Source : [www.infographie.com](http://www.infographie.com), édition du 26/02/2011

<sup>66</sup> **HTC Corporation**, anciennement **High Tech Computer Corporation**, est une société taïwanaise fondée en 1997. Elle est spécialisée dans la fabrication des Smartphones. Source : <http://www.htc.com/fr>

<sup>67</sup> **Hewlett-Packard Company**, officiellement connue sous le sigle **HP**, est une entreprise multinationale américaine fondée en 1939. Initialement spécialisé en d'électronique et instrumentation, elle a évolué vers l'informatique et le multimédia. Elle fait partie des 40 plus grosses entreprises du monde. Source : [www8.hp.com](http://www8.hp.com)

<sup>68</sup> **Motorola** : entreprise américaine fondée en 1928 est spécialisée dans l'électronique et les télécommunications (source [www.motorola.fr](http://www.motorola.fr))



**1-5-1-2-5 : le e-commerce** : Après une phase d'euphorie et de l'éclatement de la bulle d'internet, les entreprises ont progressivement utilisé ce réseau afin de développer leurs activités. C'est ce qu'on appelle le e-business. (Issac H.h ; Voile P., 2008). Ainsi, Internet s'est progressivement transformé en un canal de distribution électronique au sein duquel les entreprises et les consommateurs échangent, commercialisent des biens et des services. Conçu à des fins militaires, puis universitaires, le réseau internet n'a pas été prévu en première intention pour réaliser des transactions commerciales. Cette transformation d'internet en un espace économique a été très rapide et il constitue désormais un espace marchand incontournable.

Le commerce électronique est une réalité complexe à appréhender de par sa portée mondiale et sa structure en réseau. (Issac H. ; Voile P., 2008). Le e-commerce n'est pas apparu, comme on pourrait le penser, avec l'émergence d'internet. Bien avant, le Minitel a joué ce jeu en France en 1980. Il a représenté jusqu'à 17% du chiffre d'affaires de la *'Redoute'*<sup>69</sup> en 1997 (Issac H. ; Voile P., 2008,).

#### **1-5-1-2-5-1 : Quelques chiffres-clés :**

En 2008, le pourcentage des internautes dans le monde qui ont acheté en ligne a été de 86%. Par Grande Région, l'Europe de l'Ouest occupe la première place avec 93% suivie par l'Amérique du Nord (92%), de l'Asie-Pacifique (84%), de l'Amérique latine (84%), de l'Europe de l'Est (79%), le Moyen Orient + l'Afrique ferment la liste avec 67% (voir tableau 39 ci-dessous)

**Tableau 39 : internautes ayant acheté en ligne dans le monde en 2008**

| <b>Région</b>         | <b>% des internautes qui achètent en ligne</b> |
|-----------------------|--|
| Europe de l'ouest     | 93%  |
| Amérique du Nord      | 92%  |
| Asie-Pacifique        | 84   |
| Amérique Latine       | 84%  |
| Europe de l'est       | 79%  |
| Moyen Orient, Afrique | 67%  |
| <b>Monde</b>          | <b>86%</b>                                     |

**Source** : [http://www.journaldunet.com/cc/04\\_ecommerce/ecom\\_cyberconso\\_mde.shtml](http://www.journaldunet.com/cc/04_ecommerce/ecom_cyberconso_mde.shtml)

<sup>69</sup> **La Redoute** est un important acteur du e-commerce en France avec plus de 7,4 millions de visiteurs uniques par mois et environ 595 000 visiteurs uniques par jour sur son site internet ([www.laredoute.fr](http://www.laredoute.fr))

En 2007, au niveau mondial, le e-commerce (particuliers et entreprises) représentait 60 milliards d'euros environ. En Europe, il a représenté 4,5% du chiffre d'affaires des entreprises (Issac H. ; Voile P., 2008, 12).

En 2007, 32 000 sites marchands étaient estimés en France ; 27 millions de personnes (cyberacheteurs) ont dépensé 31 milliards d'euros en 2010 auprès de 81 900 sites marchands (le Monde du 24 janvier 2011). Un internaute sur 4 a déjà acheté sur CDiscount (Issac H. ; Voile P., 2008, A titre d'exemples : En 2010, le site marchand "Cdiscount" a réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 1 milliard d'euros. Une première en France. Comme il a enregistré plus de 10 millions d'euros de ventes à l'occasion du premier jour des soldes, le 6 janvier. "Cdiscount" compte environ 8,6 millions de clients en France et dispose depuis 2009 d'un réseau de 80 points de retrait consacrés aux produits de plus de 30 kilos. (<http://www.journaldunet.com/ebusiness/commerce/resultats-2009-de-cdiscount-0110.shtml>)

Le chiffre d'affaires de "chapitre.com", spécialisé dans la vente des livres rares et épuisés, est passé de 1,7 million d'euros en 1999 à 10 millions d'euros en 2006 (Issac H. ; Voile P., 2008, 10).

En conclusion à l'impact des TIC sur l'économie, on peut dire qu'un pays qui connaît une forte croissance du secteur des NTIC possède indéniablement un niveau général de vie plus élevé. C'est en effet un secteur en même temps créateur d'emplois et facilitateur d'une production à grande échelle. Quoi qu'on puisse dire, les nouvelles technologies, aussi pointues et efficaces soient-elles, ne peuvent remplacer la personne humaine. Ce sont des machines devenues incontournables, qui facilitent la vie, mais qui ne peuvent être maîtrisées que par du personnel qualifié. D'où le risque pour certaines entreprises pas assez innovantes, de disparaître au profit de celles qui suivent sans cesse les avancées technologiques. Par ailleurs, si ce secteur crée des emplois dans certains pays, il en supprime dans d'autres, notamment les pays en développement où le personnel n'est pas assez qualifié. Ainsi, les NTIC, peuvent être considérées comme une machine infernale que tout le monde doit suivre, au risque d'être très vite éliminé de la course.

**1-5-1-2-5-2 : Le "monitoring center"** : c'est un centre bancaire d'envergure internationale puisqu'il offre aux pays du Maghreb et à l'Afrique francophone, un service global, modulaire et intégré, permettant aux banques l'externalisation de toutes les étapes de la gestion de leur parc GAB (guichet automatique de banque). Casablanca a été choisie à l'instar de Singapour pour l'Asie, São Paulo pour l'Amérique latine, Austin pour les Etats-Unis et Paderborn

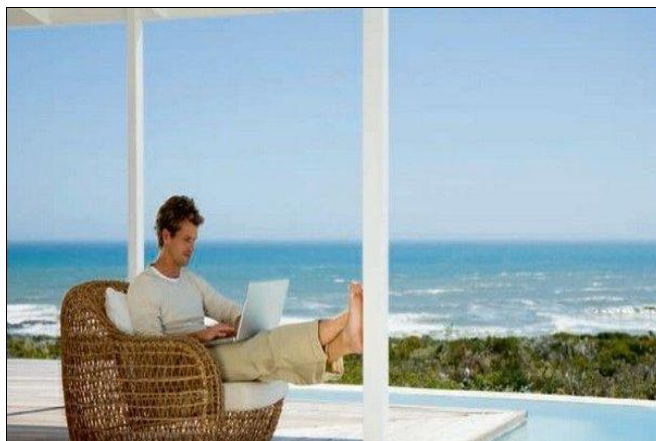
(Allemagne) pour l'Europe, pour assurer la surveillance, la sécurité et le suivi du service au Maghreb et en Afrique francophone. De ce fait, Casablanca est érigée par '*Wincor Nixdorf*',<sup>70</sup> en centre de compétence pour cette région. D'après Said Wahbi, Administrateur, directeur général de la filiale de Wincor Nixdorf (ex-Siemens Nixdorf) au Maroc, ce projet a nécessité un investissement de six millions de MAD pour l'édification du centre, le recrutement et la formation d'une équipe d'ingénieurs de haut niveau. Et sur l'intérêt d'un GAB, il précise « *Un GAB performant peut prendre en charge plus de 70% des opérations qui se faisaient au niveau de l'agence* »<sup>71</sup>. Ainsi, une agence bancaire, soulagée par le transfert des opérations de caisse, peut se concentrer sur des rôles plus productifs comme la vente de produits et services bancaires à haute valeur ajoutée.

---

<sup>70</sup> **Wincor Nixdorf**, Intégrateur Métier pour la Banque et la Distribution, ce groupe conçoit, met en œuvre et opère des solutions globales permettant d'accompagner les plus grands acteurs de ces marchés dans l'amélioration de leurs process Métier en agissant sur trois flux stratégiques : les flux clients, les flux de gestion d'espèces, les flux de paiements électroniques. Le Groupe déploie dans plus de 100 pays son expertise métier, sa maîtrise des technologies (logicielles et matérielles) et sa capacité de services en s'appuyant sur plus de 9000 collaborateurs . (Source : [www.wincor-nixdorf.com](http://www.wincor-nixdorf.com).)

<sup>71</sup> Said Wahbi : Le guichet automatique ne doit pas se limiter au retrait de cash, p.2

### 1-5-1-2-6 : le Télétravail :



*« Une nouvelle forme d'organisation du travail gagne du terrain dans le monde, du fait des progrès réalisés dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication: il s'agit du télétravail <sup>72</sup> » Fouzi Moulay Driss, consultant en Relations professionnelles*

**1-5-1-2-6-1 : Introduction.** La notion de télétravail a été évoquée dès 1950 par le mathématicien américain Norbert Wiener, dans son ouvrage intitulé «cybernétique et société» (Fouzi M.D., 2008)

Le principe de cette forme de travail est de fixer, grâce à internet l'activité des personnes à leur domicile ou à proximité immédiate de celui-ci (dans des lieux spécialisés). Mais le télétravail ne présente pas les mêmes avantages ni les mêmes inconvénients pour tous les partenaires concernés. Pour l'État, il s'agit de jouer sur la courbe du chômage, en permettant à des personnes de travailler à temps partiel, par exemple. Pour les entreprises, il s'agit d'économiser l'infrastructure immobilière (location du local, son entretien, son équipement), de diminuer l'absentéisme et les accidents du travail et éventuellement d'augmenter le rendement en même temps que la motivation.

Pour les salariés, le gain de temps de transport aurait pour contrepartie le sentiment d'isolement et de perte d'appartenance à une équipe. Du point de vue des syndicats, ce nouveau mode de travail semble dangereux pour le respect des conventions collectives et l'expression des revendications de salariés qui ne se connaissent pas et dont les conditions de travail deviennent peu comparables.

Le télétravail peut s'effectuer depuis le domicile, un télécentre ou dans des lieux de travail différents selon l'activité à réaliser. Le télétravail combine l'utilisation des TIC avec la notion de flexibilité du lieu du travail. La décentralisation qu'il permet et le surcroît d'autonomie et

---

<sup>72</sup> Fouzi Moulay Driss : Télétravail : Quelles Perspectives Pour Le Maroc?, p.1

de mobilité qu'il assure au travailleur sont source de gain de productivité, d'amélioration dans l'aménagement du temps de travail et de nouvelles possibilités (DI Martino ; Wirth L., 1990), Dans la majorité des cas, les télétravailleurs sont des actifs qualifiés (cadres) et exercent dans les secteurs d'activités suivants: informatique, services aux entreprises, banques et assurances

---

**1-5-1-2-6 -2 : Définitions** : En 1973, Jack Nilles, physicien et ingénieur américain connu internationalement comme «le père de télétravail / travail à distance a inventé les termes "telecommuting" et "teleworking". Son ouvrage, "*The Telecommunications Transportation Trade-off*" (Le Compromis Télécommunications-Transport), considéré comme le livre original sur le télétravail est une alternative permettant de réduire les déplacements domicile-travail par la communication électronique. (<http://www.jala.com/jnmbio.php>).

Or, la notion de télétravail n'a pu être définie valablement qu'en 1994 par le français Thierry Breton, spécialiste des technologies nouvelles, dans son rapport sur le télétravail, préparé à la demande de l'ancien Premier ministre français Edouard Balladur. Le rapport Breton définit le télétravail par le cumul de trois conditions. Il s'agit ainsi de la distance séparant le lieu de l'exécution du travail et du lieu où le résultat de ce travail est attendu; de la non-possibilité pour le donneur d'ordre de surveiller physiquement l'exécution de la prestation de travail (les nouvelles technologies permettant le contrôle du travail à distance); et de l'utilisation de technologies de communication. (Fouzi M.I, 2008). Depuis, cette activité a connu plusieurs définitions dont nous citons quelques unes :

D'après le dictionnaire Larousse, c'est une « forme de travail à distance dans laquelle une personne utilise des outils informatiques et de télécommunication personnels ou partagés. »

L'accord-cadre européen sur le télétravail, signé par les partenaires sociaux européens en date du 16 juillet 2002, a adopté la définition suivante. Le télétravail est «une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur est effectué hors de ces locaux de façon régulière» (Fouzi M.I, 2008

Aux Etats-Unis, le télétravail "Enhancement Act de 2010"<sup>73</sup> est défini comme «un arrangement flexible du travail en vertu duquel le salarié exerce les fonctions et les

---

<sup>73</sup> "Enhancement Act 2010" (Public Law 111-292), loi régissant le télétravail aux Etats-Unis a été promulguée le 9 Décembre 2010. Cette loi a marqué une étape importante dans l'histoire du télétravail fédéral ([http://www.telework.gov/telework\\_enhancement\\_act/](http://www.telework.gov/telework_enhancement_act/))

responsabilités du poste et d'autres activités autorisées, à partir d'un lieu de travail autre que l'emplacement à partir duquel l'employé aurait du travailler »<sup>74</sup>.

Sur le site [www.teltravail.fr](http://www.teltravail.fr), on lit la définition suivante : « *Le télétravail, ou teleworking, est défini comme «un arrangement flexible du travail en vertu duquel le salarié exerce les fonctions et les responsabilités du poste et d'autres activités autorisées, à partir d'un lieu de travail autre que l'emplacement à partir duquel l'employé aurait du travailler ».*

Pour wikipédia, le télétravail désigne une organisation du travail qui permet aux salariés d'exercer leur activité en dehors des locaux professionnels grâce aux technologies de l'information et de la communication (internet, téléphonie mobile, fax, etc.)

On remarque que l'élément commun à tous les aspects du télétravail est cependant "l'utilisation d'ordinateurs et de télécommunications pour modifier la géographie conventionnelle du travail"

Il est difficile de déterminer le nombre exact des télétravailleurs dans un pays donné vu que les statistiques sont éparées, fragmentaires, fragiles et relativement rares. La source la plus globalisante et la plus fiable est l'«Interactive Consumer Survey» du Dieringer Research Group. (<http://teletravail.fr/informations-generales/teletravail-dans-le-monde/letltravailauxetats-unis/index.html>). Cependant les données fournies par cet organisme permettent de donner une idée sur l'ampleur de cette activité. En 2005, aux Etats-Unis, 45 millions d'actifs avaient eu l'occasion de travailler depuis leur domicile, 26 millions depuis l'établissement d'un client ou un lieu de prospection des consommateurs, 21 millions depuis leur voiture, 16 millions depuis un lieu de vacances et 7 millions depuis un train ou un avion ([www.teletravail.fr](http://www.teletravail.fr)). En France, selon les statistiques disponibles et qui datent de 2004, ils représentaient 7,4% des 22 millions de salariés dont 440 000 (2%) à domicile et 1,1 million (5,4%) de nomades<sup>75</sup>, alors qu'en Allemagne, aux Pays-Bas, en Finlande et au Danemark, plus de 20% des salariés pratiquent le télétravail. (Villemeur, M.B, 2003).

Cependant, en se fiant aux DRH et cadres dirigeants d'entreprises, on peut en déduire que cette activité est résiduelle, même si les sites de recrutement en ligne diffusent de plus en plus d'offres d'emploi dans ce domaine. C'est parce que le «présentéisme» est ancré dans les entreprises au Maroc (Habriche, B., 2010). Pour beaucoup de dirigeants, le travail ne se conçoit que dans un cadre déterminé qu'est le local destiné à cet effet : le bureau, l'usine ou le chantier. L'explication est que le contrôle du temps de travail est un élément central de leur

---

<sup>74</sup> <http://teletravail.fr/informations-generales/teletravail-dans-le-monde/letltravailauxetats-unis/index.html>

<sup>75</sup> Source : [http://www.lexpress.fr/emploi-carriere/emploi/le-teletravail-en-france-en-2011\\_1029947.html](http://www.lexpress.fr/emploi-carriere/emploi/le-teletravail-en-france-en-2011_1029947.html)

pouvoir hiérarchique. Karim El Ibrahimy, DG du cabinet RMS (Ressources, Management, Solutions) Conseil<sup>76</sup> signale que le principe est d'être dans une logique de performance et d'obligation de résultat. Il précise *«Il n'y a plus le travail à la maison et le travail au bureau, mais seulement le travail»*<sup>77</sup>. De son côté, Abdelillah Jennane, directeur de l'Institut des ressources humaines (IRH), souligne que la présence est toujours nécessaire ne serait-ce que pour entretenir des relations avec son entourage professionnel et partager les expériences. *« La distance peut, au fil du temps, entraîner un faible degré de compréhension, de partage, de motivation collective, de cohérence et de performance d'une équipe»*<sup>78</sup> explique-t-il. Pour Hamid Jafour, Consultant senior à Valoris Conseil<sup>79</sup>, il y a peu d'opportunités pour le télétravail. Il remarque que les offres se limitent aux téléopérateurs à domicile, aux traducteurs, à la saisie pour questionnaires...). *« Mais il est difficile d'imaginer un poste de directeur général, basé à domicile »*<sup>80</sup> précise-t-il. Khalid Benghanem, DRH d'Altadis Maroc<sup>81</sup> affirme qu'avec le développement des nouvelles technologies de l'information, le télétravail est de plus en plus pratiqué au Maroc, même s'il n'est pas qualifié comme tel formellement, car non régi par une loi. (Habriche, B., 2010)

---

**1-5-1-3 : Impact sur la santé :** Les TIC de pointe et particulièrement les équipements médicaux perfectionnés reposant sur ces nouvelles technologies sont des outils importants dans un certain nombre de domaines de la santé : la Télémédecine, les grandes bases de données de patients et ce dans la mesure où elles offrent une meilleure information sur les traitements et une meilleure coordination de ces derniers. Du point de vue de l'individu, l'Internet peut être une importante source d'informations sur sa santé. On peut penser que les TIC ont aussi des effets négatifs sur la santé, tels que les lésions dues au travail répétitif sur ordinateur. (OCDE, 2008, p.24)

---

<sup>76</sup> **Ressources, Management, Solutions (RMS) Maroc** est un cabinet de services qui met à la disposition des entreprises marocaines ses consultants spécialisés par métier dans trois axes d'activités: Etude de besoin / Conseil, Mise en Œuvre des Systèmes de Gestion et Maintenance des Systèmes de Gestion. ([www.rms.ma](http://www.rms.ma))

<sup>77</sup> Habriche, Brahim., (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, lavieeco, article 17231, p.2.

<sup>78</sup> Habriche, Brahim., (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, lavieeco, article 17231, p.2.

<sup>79</sup> **Valoris Conseil** : Cabinet de conseil en organisation, en ressources humaines et en optimisation de couts. ([www.valorisconseil.com](http://www.valorisconseil.com))

<sup>80</sup> Habriche, Brahim., (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, lavieeco, article 17231, p.3.

<sup>81</sup> **Altadis Maroc** : filiale de **Altadis** (ALliance-TAbac-DIStribution) entreprise multinationale du secteur du tabac et de sa distribution, ([www.altadis-maroc.ma](http://www.altadis-maroc.ma)).

L'OCDE, en citant l'enquête 2006-2007 faite par l'organisation Pew<sup>82</sup>, rapporte que 26 % des utilisateurs adultes de l'internet disent que l'Internet a joué un rôle crucial ou important alors qu'ils aidaient une autre personne à faire face à une maladie grave et 28 % attestent l'intérêt de l'internet pour faire face à une maladie incurable, et un utilisateur adulte de l'Internet sur cinq déclare que l'Internet a beaucoup amélioré la façon dont il obtient des informations sur les soins de santé avec l'utilisation d'un ensemble varié de sources d'informations sur Internet (OCDE, 2008, p.25).

En matière de santé, le diagnostic est primordial: il permet de prévenir le développement de maladies et de trouver un traitement efficace. Pourtant, dans les pays pauvres, il reste encore rare et cher. Pour remédier aux obstacles d'accès aux soins pour des raisons de moyens financiers et d'éloignement entre autres, les compétences en TIC et en médecine ont réuni leurs efforts pour donner naissance à la télémédecine.

La télémédecine est une remarquable application des nouvelles technologies de l'information visant à améliorer l'accessibilité aux soins de santé, qui va des transferts de données (imagerie médicale, enseignement à distance, données sur des patients) à l'action directe du praticien sur le malade.

Les sites de santé figurent parmi les plus consultés sur la toile : plusieurs millions de visiteurs par semaine se pressent sur les forums pour partager leurs angoisses de parents ou de patients. C'est le 8 novembre 1994, qu'eut lieu la première démonstration de télémédecine : un examen au scanner à rayons X avait été piloté depuis l'Hôtel-Dieu de Montréal (Canada) sur un patient situé dans l'appareil de l'Hôpital Cochin, à Paris (France). En 2001, une opération de télé chirurgie a été réalisée entre New York (où était le chirurgien) et Strasbourg (où était la patiente).

Au niveau international, la certification des sites informatiques dédiés à la santé est confiée à la fondation **''Health On the Net (HON)''** (La Santé sur Internet) en partenariat avec la Haute Autorité de santé (HAS). Cette Fondation, créée en 1995 par des experts en télémédecine et basée à Genève en Suisse, a un statut d'organisation non gouvernementale. Elle est présente dans 116 pays. En 2011, environ 6 800 sites sont certifiés HON dont plus de 300 sites français. (<http://www.hon.ch>)

---

<sup>82</sup> **Pew** est une organisation à but non lucratif, indépendante et non-gouvernementale, fondée en 1948 et basée aux Etats-Unis. Sa mission est : **Améliorer les politiques publiques , Informer le public et Stimuler la vie civique** . Source : [www.pewtrusts.org](http://www.pewtrusts.org)



La mission de HON est d'aider les individus, professionnels médicaux et établissements de santé à utiliser le meilleur d'Internet et du Web afin de bénéficier des avantages et de la richesse de cet outil de connaissance et d'éducation inégalé jusqu'à présent.

<http://www.hon.ch>.)

En France, la télémédecine est reconnue et légiférée par le décret 2010-1229 du 19 octobre 2010 qui la définit ainsi : "actes médicaux, réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication. Constituent des actes de télémédecine : La téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance médicale et la téléassistance médicale". Elle aussi encadrée par l'ANTEL (Association Nationale de la Télémédecine) ([www.antel.fr](http://www.antel.fr))

A titre d'exemples, *La Vidyo*<sup>83</sup> et le *VTAMN*<sup>84</sup> (Vêtement de Télé-Assistance Médicale) en France, le *Cardiopad*<sup>85</sup> au Cameroun, le projet *TELEVASC*<sup>86</sup> au Maroc, montrent l'importance de la contribution des TIC à l'amélioration de la santé de l'Homme.

D'autre part, les chercheurs de la fondation Bill & Melinda Gates et Gands Défis Canada ont élaboré un analyseur portable capable de dépister le paludisme facilement. L'appareil détermine le genre de parasite et la proportion de globules rouges infectés. Cela remplace, pour un coût restreint, les longues opérations réalisées par un laboratoire spécialisé, et ceci en moins d'une heure. La découverte de ces nouvelles technologies pourrait changer considérablement la donne dans les pays les plus démunis, où l'accès aux laboratoires et aux centres médicaux reste limité<sup>87</sup>

---

<sup>83</sup> **Vidyo** : système qui permet une téléconférence de plusieurs spécialistes de la santé pour le diagnostic d'un patient

<sup>84</sup> **VTAMN**. Il s'agit d'un « tee-shirt intelligent » capable, non seulement de mesurer en continu certains paramètres vitaux tels que la fréquence respiratoire et la fréquence cardiaque mais aussi et surtout d'envoyer un message d'alerte à une unité de secours grâce à un dispositif de type GSM. De plus, il possède un dispositif de localisation par GPS qui permet de savoir précisément et en temps réel, où se trouve le patient suivi (<http://www.utc.fr>)

<sup>60</sup> **Cardiopad**, la tablette tactile à usage médical, inventée par Arthur Zang, jeune étudiant ingénieur camerounais, dispose d'une application qui permet de réaliser un examen cardiaque à distance. *Le CardioPad* répond au besoin d'examen médicaux en Afrique Centrale où les maladies cardiovasculaires représentent près de 22% de la mortalité

<sup>86</sup> **Le projet TELEVASC**, coordonné par le Centre hospitalier universitaire Hassan II de Fès, a pour objectif de mettre en réseau les hôpitaux de la région via un système de télémédecine

<sup>87</sup> Source : ACTED : Les nouvelles technologies au service du diagnostic médical, article 119 du 27/12/2011

Tous les domaines de la santé sont assistés par ordinateur. Ainsi, les TIC ont facilité la vie aux personnes aveugles et malvoyantes : Après le braille, aujourd'hui, elles utilisent les TIC (téléphone cellulaire, Internet, traitement de texte, scannage texto, etc.) L'exemple des adhérents de L'ABPAM, (Association burkinabée des personnes aveugles et malvoyantes) est très significatif. En effet, par son action en faveur de ces « laissés pour compte », elle montre à tous que le handicap ne fait pas d'eux des "sous-hommes". Les TIC, ils peuvent en user à merveille ! (Ilboudo Frédéric 2007) « *Aujourd'hui, je suis comme un extra terrestre au milieu des personnes voyantes*<sup>88</sup> ». dit Martine BILGO de l'ABPAM *aveugle depuis l'âge de 8 ans*. Tous les membres de cette association reconnaissent que les TIC leur ont permis de se hisser à un niveau assez élevé de connaissance et attestent que les TIC sont une des clés de voûte du développement. « *L'outil informatique adapté aux personnes aveugles donne une aptitude à affronter les différentes concurrences dans le domaine de l'emploi*<sup>89</sup> ». Affirme Souleymane OUEDRAOGO aveugle depuis l'âge de 7ans et détenteur d'une maîtrise en droit. Et c'est le logiciel JAWS (Job Access With Speech) qui permet aux déficients visuels d'accéder à l'outil informatique, à Internet. « *Plus exactement, il s'agit d'un logiciel de lecteur d'écran, qui transforme un texte affiché sur un écran en un texte oral ou un texte en braille* » explique Christophe OULE, responsable de la formation en informatique à l'ABPAM, ancien ingénieur en génie civil et lui-même aveugle. Ce logiciel a été d'abord conçu en 1989 par l'Américain Ted HENTER. A partir de 1993, suite à l'évolution de l'informatique, le logiciel fut adapté à l'interface graphique Windows. Il a été introduit en France dans les années 90.

Internet et les logiciels informatiques sont une forme de libération et un facteur d'intégration sociale pour cette frange de la population autrefois marginalisée. Ainsi, aux Etats Unis, Sally Harrison est handicapée mentale, mais sur Facebook, cette femme de 35 ans ne se sent pas différente des autres. Victor Tsaran est aveugle, ce qui ne l'empêche pas de parcourir le web à la vitesse de l'éclair, grâce à son iPhone à écran tactile. Il est aussi directeur de projet au "laboratoire d'accessibilité" mis en place par Yahoo!<sup>90</sup>

L'Institut universitaire de gériatrie de Montréal a développé un programme intitulé « *MeS\_SAGES* » (Méthode électronique de soutien aux stratégies d'apprentissage à la gestion du stress) offert sur le site [www.aidant.ca](http://www.aidant.ca). Ce programme, assorti d'un suivi personnalisé, propose des sessions de formation dispensée sur Internet où sont présentées différentes stratégies individuelles d'adaptation au stress. Les participants peuvent ainsi apprendre à

---

<sup>88</sup> Ilboudo Frédéric : " Les TIC dans le monde des aveugles au Burkina Faso : Mythe ou réalité ? ", haayo, p.2

<sup>89</sup> Ilboudo Frédéric : " Les TIC dans le monde des aveugles au Burkina Faso : Mythe ou réalité ? ", haayo, p.3

<sup>90</sup> <http://actu.voila.fr/actualites/high-tech/2010/09/07>

résoudre des problèmes, recadrer des situations, rechercher du soutien social et mieux composer avec les symptômes du stress. De plus, ils bénéficient d'un suivi personnalisé d'une tutrice en ligne et ont la possibilité d'échanger avec d'autres proches aidants sur un forum de discussion. (<http://www.aidant.ca/formation/gestion-du-stress>)

En Egypte, Orange a développé une solution de télé dermatologie. Concrètement, le professionnel de santé à proximité du patient (par exemple dans un dispensaire) mais pas forcément spécialiste, prend en photo le problème dermatologique et saisit des données sur les symptômes et des informations comme l'âge et le sexe. Ces données sont envoyées par Internet vers une base de données. A distance, les médecins spécialisés établissent un diagnostic et un plan de traitement sur le site. Le travailleur de santé est informé sur son mobile et relaye les résultats au patient. (Huet, J-M. et all, 2010)

Le service ‘*Pésinet*’ au Mali, au Sénégal et au Niger est une solution mise en place en 2007 pour pallier les besoins en ressources médicales. Ce service de télédiagnostic pédiatrique permet le suivi régulier de l'état de santé des enfants de 0 à 5 ans pour une prise en charge rapide des pathologies à un coût accessible au plus grand nombre. Pour ce faire, des agents de pesée passent dans les familles peser les enfants. Le service de Pesinet s'appuie sur le réseau GSM en Afrique (Huet, J-M. et all, 2010)

Au niveau européen, l'étude réalisée en 2007 par la Direction générale de la *Société de l'Information et des Médias* attachée à la Commission Européenne, auprès de 6789 médecins appartenant aux 27 états membres de l'Union européenne ainsi que la Norvège et l'Islande a révélé que parmi les facteurs qui pourraient faciliter la diffusion de la cybersanté, la plupart des généralistes européens souhaiteraient que la formation soit incluse dans les programmes de l'enseignement médical. En deuxième position, ils souhaitent une formation continue à l'informatique de santé. Troisièmement, ils appellent à une meilleure mise en réseau de tous les acteurs de la santé afin de partager les informations de santé (Fraslin J-J., 2008).

Par contre les TIC ont aussi un impact négatif sur la santé. En effet l'Organisation Mondiale de la Santé a classé les téléphones portables comme "cancérogènes possibles" quand ils sont utilisés sans ‘‘précautions particulières’’ (e-cancer.fr, édition du 26/07/2011).

Cependant, malgré la création de la ‘‘*Commission nationale de l'informatique et des libertés*’’ CNIL<sup>91</sup>, l'utilisation des TIC dans le domaine de la santé ou du social peut poser certains

---

<sup>91</sup> La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est une autorité administrative indépendante française. La CNIL est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Elle exerce ses missions conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004. (fr.wikipedia.org)

problèmes au niveau du respect de la confidentialité et des libertés individuelles. En effet, la mise en réseau de données offre la possibilité de transmettre très facilement de l'information et peut rendre difficile le contrôle de la circulation de celle-ci. Des risques d'une utilisation nuisible à certaines personnes peuvent exister. De plus, la création de certains fichiers numériques, contraire à certains principes éthiques, peut être rendue très facile par l'usage des TIC. Dans le domaine commercial et financier, l'usage des TIC a renforcé le développement de certaines pratiques de fraudes : prélèvements bancaires frauduleux, vente de contrefaçons sur des sites d'e-commerce, détournement du système boursier, etc. Les industries du cinéma et du disque se sont vues très fragilisées, voire menacées, par l'apparition des sites de peer to peer<sup>92</sup>.

#### **1-5-1-4 : Impact sur l'éducation :**

*«Qu'il s'agisse des politiciens ou des experts et praticiens de l'éducation, tout le monde ou presque s'accorde aujourd'hui pour assigner aux technologies de l'information et de la communication le rôle de moteur pour l'amélioration de l'enseignement et de l'apprentissage à l'école»<sup>93</sup> Salomon Tchameni Ngamo, psychologue camerounais*

Au XXI<sup>e</sup> siècle, l'une des grandes priorités de l'éducation est de préparer les populations à une économie fondée sur le savoir, notamment à ses perspectives sociales et culturelles. Pour l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO), l'apprentissage électronique est la clé de voûte de la construction de sociétés du savoir inclusives. L'UNESCO, dont l'un des objectifs fondamentaux est de promouvoir le libre échange des idées et des connaissances, a joué un rôle essentiel lors du Sommet mondial sur la société de l'information. La contribution de l'UNESCO a incorporé les dimensions éthique, juridique et socioculturelle de la société de l'information et a permis de formuler les opportunités offertes par les TIC dès lors que l'individu est placé au centre du potentiel qu'elles représentent (UNESCO, 2006). Et, afin de permettre aux enseignants de s'appropriier les TIC et d'en posséder les compétences en vue de les transmettre aux apprenants, l'UNESCO a mis au point en 2008, **“ Le référentiel de compétences pour les enseignants en matière de TIC (ICT-CFT) ”**. Ce dispositif est destiné à informer les responsables de l'élaboration des politiques éducatives, les formateurs d'enseignants, les prestataires de

---

<sup>92</sup> Le **pair à pair** ou **pair-à-pair** (traduction de l'anglicisme *peer-to-peer*, souvent abrégé « P2P ») est un modèle de réseau informatique proche du modèle client-serveur mais où chaque client est aussi un serveur. Le pair à pair peut être centralisé (les connexions passant par un serveur intermédiaire) ou décentralisé (les connexions se faisant directement)

<sup>93</sup> Tchameni Ngamo Salomon (2007) : “Stratégies organisationnelles d'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire au Cameroun: Étude d'écoles pionnières”, p.2

formation professionnelle et les enseignants, du rôle que jouent les TIC dans la réforme de l'éducation. Dans sa deuxième version (2.0) d'octobre 2011, ce Référentiel, s'articule autour de trois stades d'utilisation des TIC dans l'éducation : l'Alphabétisation technologique, l'Approfondissement des connaissances et la Création des connaissances. **Cette version** est le fruit d'une longue collaboration entre l'UNESCO et ses partenaires, CISCO<sup>94</sup>, Intel<sup>95</sup>, ISTE (International Society for Technology in Education) et Microsoft. Ce Référentiel vient renforcer la publication des Objectifs du millénaire pour le développement (OMD), celle du programme Education pour tous (EPT), la Décennie des Nations-Unies pour l'alphabétisation (DNUA) et la Décennie des Nations-Unies pour l'éducation au service du développement durable (DEED). L'objectif reste le même : fournir aux Etats les outils leur permettant de réussir leur réforme de l'éducation. Les concepteurs de ce Référentiel indiquent qu'il s'agit d'un document évolutif qui sera mis à jour au fur et à mesure de l'évolution des TIC et de l'émergence de connaissances nouvelles sur les structures et les processus éducatifs. A toutes fins utiles, ils ajoutent que la mise en œuvre de ce Référentiel peut varier d'un pays à un autre, en fonction du stade de développement de l'économie, de l'éducation et des infrastructures (UNESCO, 2011).

Les nouvelles technologies font maintenant partie de notre quotidien et ce n'est peut-être pas exagéré de relever que personne ne peut désormais rester insensible au phénomène de l'intégration des TIC dans l'éducation, au risque de devenir un analphabète du modernisme. C'est ainsi, qu'en 2010, près de trois colloques sur quatre organisés dans le champ de l'éducation et de la formation abordent de près ou de loin les technologies de l'information et de la communication. La diversité des enjeux (économiques, citoyens, pédagogiques) liés au développement des TIC peut sans doute expliquer cet engouement qui s'exprime tant au niveau social que scientifique. Dans le domaine de l'éducation, en particulier, l'introduction des technologies éducatives apparaît comme une opportunité pour développer de nouvelles approches pédagogiques visant l'amélioration de la qualité de l'enseignement et de la formation. Les TIC vont même jusqu'à se confondre avec l'innovation pédagogique souvent considérée comme le remède salutaire pour les systèmes éducatifs en crise.

---

<sup>94</sup> **Cisco Systems, Inc.** Entreprise informatique américaine en 1984 est spécialisée dans l'industrie du matériel (routeur et commutateur ethernet)

<sup>95</sup> **Intel Corporation** est une entreprise américaine fondée en 1968. Elle est le premier fabricant mondial de semi-conducteurs, si on se base sur le chiffre d'affaires. Elle fabrique des microprocesseurs x86, des cartes mères, des mémoires flash et des processeurs graphiques ([www.intel.com](http://www.intel.com))

Lorsque mises au service de la pédagogie, les TIC permettent d'apprendre, de comprendre, d'entreprendre, de motiver, de partager, d'interagir, de communiquer, d'échanger, de collaborer, d'exposer, de transmettre et de distribuer le savoir (Tchameni Ngamo Salomon (2007, 2). Et qu'elles servent à penser (Arsac, 1987), à représenter (Linard, 1987), à communiquer (Perriault, 1987) ou encore à enseigner (Moeglin, 1993 ; Bruillard, 1997), ces « machines » ont de toute évidence un impact sur l'apprentissage. Aujourd'hui, 90% des enseignants en France reconnaissent ainsi l'impact positif des outils numériques dans l'enseignement et l'apprentissage (Fourgous ; Mohib N, 2010).

Si les technologies sont porteuses de valeurs liées à l'épanouissement individuel et au progrès social, certains chercheurs mettent en garde contre les discours technolâtres (Jacquinot, 2008 ; Wallet, 2006) et n'hésitent pas à désacraliser le mythe des TIC (Linard, 2000 ; Chaptal, 2003 ; Bélisle & Rosado, 2007). En même temps, les effets formateurs pour les utilisateurs des outils numériques sont indéniables (De Lièvre & Depover, 1999 ; Depover, Karsenti & Komis, 2007). (Mohib N, 2010, p.12).

Comme il est unanimement admis que les TIC favorisent la communication et l'interactivité avec les apprenants, les tuteurs et les enseignants et la collaboration et, par suite, la construction des savoirs et la pluridisciplinarité. Elles développent le sens critique de l'étudiant qui devient autonome et acteur de sa formation. Elles permettent l'accès à l'information multimédia (recherches, Bibliothèques numériques, la vidéo, la visio conférence, la Télévision interactive...) et démocratisent l'accès au savoir et ce, à volonté, sans limite de temps et d'espace, partout et avec une large diffusion.

Pour le Professeur Abdelfadil Bennani, Président de l'université Ibn Zohr d'Agadir, le e-learning est une approche dans laquelle les apprenants ne sont plus considérés uniquement comme des consommateurs de contenus e-learning prédéterminés, mais comme des rédacteurs, des auteurs et des contributeurs à un scénario d'apprentissage contextualité (une pédagogie socio constructive, plutôt que transmissive). Quant aux enseignants, placés dans une nouvelle position, ils deviennent responsables de l'organisation du processus d'apprentissage. Ils choisissent des ressources appropriées et mettent en place des activités éducatives adaptées, dans le but d'atteindre des objectifs éducatifs définis (A.Bennani, 2006, p.28)

Mais, c'est dans l'éducation à distance que nous pouvons le mieux observer le rôle des TIC. D'ailleurs ce sont ces mêmes technologies de l'information et de la communication qui ont rendu possible ce type d'enseignement, dont la pratique la plus constructive se trouve dans la méthode du collaboratif. En effet, aujourd'hui Internet et les outils dont nous disposons

permettent de révolutionner le système éducatif et les rapports enseignants-enseignés mais également entre étudiants. L'apprentissage collaboratif en ligne, outre le fait de pouvoir suivre des cours de chez soi ou de son lieu de travail, apporte de nouvelles pratiques sociales. Ainsi il est possible d'étudier avec des personnes venant des quatre coins du monde apportant une dimension multiculturelle. Un réseau social se crée à l'intérieur du campus virtuel. Cependant, les formations en e-learning comportent le risque d'un certain isolement par rapport au monde extérieur, voire d'une rupture des liens sociaux pour certaines personnes. En effet, l'ordinateur peut devenir une base qui se suffit à elle-même, c'est-à-dire qui ne pousse pas à aller chercher des informations dans d'autres sources (enseignants, étudiants, bibliothèque). Les liens sociaux peuvent alors facilement se restreindre au monde virtuel. Les difficultés liées à l'utilisation des TIC proviennent d'une perte des repères spatio-temporels classiques (Assovié, J, 2009).

Au-delà du fait que les TIC peuvent permettre de développer certaines facultés de langage, elles comportent le risque d'une perte de la mémoire humaine et l'utilisation de la machine comme prothèse pourrait alors se généraliser. (Assovié, J., 2009)

Dans le cadre éducatif, les TIC sont de moyens technologiques comme l'ordinateur, les cédéroms, les bandes vidéo éducatives, les ressources d'apprentissage en ligne (technologies de l'information), le courrier électronique, les sites Web, les vidéoconférences (technologies de la communication) ainsi que les diverses techniques d'adaptation qui sont disponibles pour répondre aux besoins d'accès des apprenants et apprenantes ayant des besoins spéciaux (Grégoire, B racewell et Laferrière, 1996; ROSSÉ, 2001) cité par Tchameni Ngamo Salomon (2007, 52). Cependant, le développement spectaculaire des TIC en Afrique remonterait seulement aux années 1990 (PNUD, 2001 ; Tchameni, N.S, 2007, 2)

**1-5-1-5 : Impact sur l'environnement** : Pour l'impact positif des TIC, le courrier électronique joue un rôle important quant à la préservation de la biodiversité en remplaçant le courrier postal. En effet, le bois est la matière première la plus employée dans la fabrication du papier. Or, la filière papier a une empreinte écologique importante, parce que consommant une grande quantité de bois, d'eau et d'électricité. Ainsi, pour satisfaire nos besoins, souvent futiles, en papier, des millions d'hectares de forêts sont abattus chaque année. Des forêts qui ne sont pas forcément gérées durablement et qui voient donc leur écosystème détruit irrémédiablement. Au niveau mondial, 42% du bois exploité commercialement sert à fabriquer du papier et 17 % du bois utilisé provient de forêts vierges dont la richesse

biologique doit être absolument préservée pour assurer notre avenir. (Chrisptophe Magdelaine / notre-planete.info, 24 avril 2006, p.1).

D'après le site 'notre-planete.info', la production d'une tonne de papier, nécessite : 60 000 litres d'eau, 2, 5 tonnes de bois en moyenne (17 arbres environ), 5000 kWh d'énergie électrique. Et selon l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) , 247 milliards de courriers électroniques ont été envoyés, par jour, dans le monde en 2009 Sachant qu'une lettre envoyée par courrier postal pèserait au minimum 10 gr (lettre + enveloppe)<sup>96</sup>, les 247 milliards de lettres qui seraient envoyées , par jour, à la place du courrier électronique, nécessiteraient (si mes calculs sont justes) 2 470 000 tonnes de papier provenant du traitement de 6 175 000 tonnes de bois qui demandent l'abattage de 41 990 000 arbres soit 104 975 hectares<sup>97</sup> de forêt (17% du patrimoine forestier marocain qui en compte 9 millions d'hectares). La consommation en eau serait de 148 milliards 200 millions de litres et la consommation en énergie serait de 13 milliards 350 millions KWh. Pour réduire ce genre d'impact négatif l'Ademe indique les bonnes pratiques pour éviter une trop grande déperdition d'énergie : réduire l'envoi de courriels, diminuer le taux d'impression des courriels reçus, limiter le stockage des courriels et des pièces jointes associées sur un serveur... Comme illustration du nombre des requêtes faites sur un moteur de recherche, l'Ademe révèle qu'un internaute français effectue en moyenne 949 recherches sur internet. Par an.

**1-5-1-5-1 : Le Green It** : L'expression anglophone « **Green computing** » (ou encore « green information technology », en abrégé « green IT ») signifie en français mot à mot « informatique verte » et plus largement « informatique éco-responsable » ([http://fr.wikipedia.org/wiki/Green\\_computing](http://fr.wikipedia.org/wiki/Green_computing)). Le concept désigne un état de l'art informatique qui vise à réduire l'empreinte écologique, économique, et sociale des technologies de l'information et de la communication. Il s'agit d'une manière globale et cohérente de réduire les nuisances rencontrées dans le domaine des équipements informatiques et ce, « du berceau jusqu'à la tombe » de chaque équipement : soit aux différents stades de fabrication, d'utilisation (consommation d'énergie) et de fin de vie (gestion/récupération des déchets, pollution, épuisement des ressources non renouvelables) Le Journal officiel français du 12 juillet 2009 donne « éco-TIC » comme équivalent de « *green information technology* » et « *green IT* » ou encore « *green computing* ». Selon la

---

<sup>96</sup> une feuille de papier de format A4 (210 x 297) de qualité moyenne pèse 5gr

<sup>97</sup> en considérant 400 arbres par hectare (les arbres étant espacés de 5 m)



définition qu'il en donne, les « écotechniques de l'information et de la communication » sont des techniques de l'information et de la communication dont la conception ou l'emploi permettent de réduire les effets négatifs de l'activité humaine sur l'environnement ([http://fr.wikipedia.org/wiki/Green\\_computing](http://fr.wikipedia.org/wiki/Green_computing).) Le *Journal officiel* précise que « la réduction des effets négatifs de l'activité humaine sur l'environnement tient à la diminution de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre qui résulte du recours aux éco techniques ou à la conception même de ces techniques, qui s'attache à diminuer les agressions qu'elles pourraient faire subir à l'environnement au cours de leur cycle de vie »<sup>98</sup>.

**1-5-1-5-1-1: Les dispositifs Green It** : L'empreinte écologique, économique et sociale des systèmes d'information ne cesse d'augmenter. AGIT, EPEAT, label Energy Star, label TCO , développés ci-après , sont des dispositifs parmi beaucoup d'autres qui ont été mis en place pour aider les organisations ( entreprises, institutions, et collectivités) à réduire cette empreinte et à faire évoluer les systèmes d'information vers le développement durable.

- **AGIT (Alliance Green It)** : est une association française à but non lucratif créée en 2011 par les trois acteurs majeurs du Green IT en France – (GreenIT.fr, Greenvision et Zen'to). Elle a pour mission de fédérer les acteurs du secteur (fabricants, éditeurs, sociétés de service et de conseil) pour devenir l'organe de référence, représentatif de la filière Green IT en France. Promouvoir le Green IT en France en sensibilisant les organisations aux enjeux des TIC éco-responsables ; Développer les compétences Green IT dans les organisations et au sein des cursus de formation continue et initiale ; Accompagner les organisations dans l'identification et le partage des bonnes pratiques pour accélérer leur adoption ; Contribuer au débat public sur la place des TIC dans le développement durable ; Participer à la création des futures normes et réglementations sont les principaux objectifs de l'association<sup>99</sup>.

(<http://www.obivi.fr/innovations/environnement/81790-qu-est-ce-que-la-green-it>)

- **EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment Tool)** : L'EPEAT est un outil d'évaluation environnementale des produits électroniques créé aux Etats-Unis par le Green Electronic Council. EPEAT permet aux entreprises d'évaluer et de comparer leur matériel informatique. Les critères pris en compte pour évaluer les matériels informatiques s'inscrivent dans une démarche environnementale. On citera par exemple la réduction et la consommation

---

<sup>98</sup> [http://fr.wikipedia.org/wiki/Green\\_computing](http://fr.wikipedia.org/wiki/Green_computing)

<sup>99</sup> (<http://www.obivi.fr/innovations/environnement/81790-qu-est-ce-que-la-green-it>)

d'énergie, le recyclage, l'implication de l'entreprise dans une démarche de développement durable ou encore le choix des composants respectant l'environnement.

**Le label Energy Star :** L'écolabel Energy Star est une certification internationale permettant de limiter l'empreinte énergétique de l'informatique. Initié en 1992 par l'administration Clinton puis introduite en 2001 dans l'Union Européenne, le label Energy Star fixe, de part et d'autre de l'Atlantique, les seuils d'efficacité énergétique applicables aux micro-ordinateurs, aux téléviseurs, aux produits électroménager et encore bien d'autres types de produits consommateurs d'électricité. Depuis quelques années, grâce à l'intérêt croissant que portent les entreprises et les consommateurs pour le développement durable, ce label a gagné en importance. ([www.eu-energystar.org](http://www.eu-energystar.org))

**- Le label TCO:** *L'écolabel TCO est un label privé suédois qui garantit pour les ordinateurs, écrans, claviers ou encore GSM, le respect de certains critères en matière d'économie d'énergie et d'émission de polluants. Le label TCO a aussi trait aux aspects ergonomiques des appareils bureautiques. Qualifié de "écologique, ergonomique et bon pour la santé", existe plusieurs versions : des plus anciennes datant de 1996 (TCO 95) aux plus récentes comme : "TCO 06" ([www.tcodevelopment.com](http://www.tcodevelopment.com)).*

En conclusion, on peut dire que les nouvelles technologies font maintenant partie de notre quotidien et ce n'est peut-être pas exagéré de relever que personne ne peut désormais rester insensible au phénomène de l'intégration des TIC dans l'éducation, au risque de devenir un analphabète du modernisme (Tchameni N.S., 2007).

**1-5-2 : Impacts Négatifs des TIC :** Alors que les Technologies de l'information et de la communication jouent un rôle de plus en plus important dans les vies professionnelles et personnelles de chacun, elles n'ont pas toujours une empreinte peinte en rose ou en vert respectivement sur la société et l'environnement. Ainsi, certains usagers très doués dans le domaine (hackers) utilisent ces TIC pour violer les secrets des gouvernements, des sociétés, des banques et des personnes. Mais l'impact négatif qui touche l'humanité entière est l'impact sur l'environnement.

#### **1-5-2-1 : la cybercriminalité :**

*« L'Homme et sa sécurité doivent constituer la première préoccupation de toute aventure technologique »*  
Albert Einstein<sup>100</sup>

La cybercriminalité fait partie des conduites les plus odieuses que l'on ait pu imaginer. Hélas, l'apparition de nouvelles technologies comme celle de l'internet a permis l'amplification de ce phénomène insupportable, au point que cette infraction est devenue l'une des sources majeures de profits pour les organisations criminelles. (Azzouzi A., 2010)

L'anonymat que procure le cyberspace, la vulgarisation des techniques d'attaques, l'adoption à grande échelle du web 2.0 ont accéléré la croissance des actes cybercriminels. Selon Ali El Azzouzi<sup>101</sup>, la cybercriminalité est une activité en pleine croissance, une activité rentable, une activité facile, une activité à faible risque, une activité organisée. Cet expert signale qu'il n'existe pas de définition universelle pour le terme cybercriminalité. Celui-ci est utilisé généralement pour décrire l'activité criminelle dans laquelle le système ou le réseau informatique est une partie essentielle du crime. Il est également employé pour décrire des activités criminelles traditionnelles dans lesquelles les ordinateurs ou les réseaux sont utilisés pour réaliser une activité illicite. Dans le premier cas, les technologies sont la cible de l'attaque. Dans le second, elles en sont le vecteur. De ce fait, l'ordinateur est à la fois moyen et cible des actes cybercriminels. (El Azzouzi, A. 2010)

A titre d'exemple, le nombre des virus informatiques a évolué d'une manière significative. De 18 827 en 2003, il est passé à 1 656 227 en 2008, comme il est mentionné dans le tableau 44 pages suivantes.

---

<sup>100</sup> El Azzouzi, A. (2010) : la cybercriminalité au Maroc, p.132

<sup>101</sup> **Ali El Azzouzi**, expert marocain en sécurité SI est titulaire d'un MBA en Ebusiness et d'un MBA en Management des NTIC de l'Université Laval au Canada. Il a mené plusieurs missions d'audit et de recherche dans le domaine de la cybersécurité. (www.hamza.ma). En 2009, il a fondé "DATAPROTECT". Il est par ailleurs, le président de la branche marocaine de l'association internationale de la lutte contre la cybercriminalité.

**Tableau 44 : Evolution du nombre des virus (2003-2008)**

| Année  | 2003   | 2004   | 2005    | 2006    | 2007    | 2008      |
|--------|--------|--------|---------|---------|---------|-----------|
| Nombre | 18 827 | 69 107 | 113 025 | 140 690 | 624 267 | 1 656 227 |

**Source** : Ali El Azzouzi : "la cybercriminalité au Maroc", p.45

**1-5-2-1-1 : Typologie de la cybercriminalité** : les facettes les plus répandues sont le "phishing", l'escroquerie (la fraude à la carte bancaire), le blanchiment d'argent, le cyberterrorisme, la pédophilie sur l'internet, le piratage....

**1-5-2-1-1-1 : le "Phishing"**, (l'hameçonnage en français), est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance (banque, administration, etc.) afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc. Le phishing peut se faire par courrier électronique, par des sites web falsifiés ou autres moyens électroniques. (El Azzouzi, A. 2010)

**1-5-2-1-1-2 : l'escroquerie** : L'escroquerie n'est pas un phénomène nouveau. Il est aussi ancien que l'Homme. Cependant, depuis que l'internet est accessible au grand public, et en raison notamment de l'anonymat que procurent généralement les actes d'escroquerie perpétrés sur le cyberspace, ce phénomène ne cesse de croître. Certains types d'actes d'escroqueries se pratiquent même plus aisément sur l'internet que dans la vie réelle. Il en résulte qu'aujourd'hui tout le monde se retrouve menacé par l'e-arnaque. Qui n'a jamais reçu un SMS ou un courrier électronique type « Vous avez gagné 1 million de dollars », ou « Vous êtes l'heureux gagnant du jeu Coca Cola » ou encore « Vous avez gagné une bourse d'études de la fondation Bill Gates ».

Facilités notamment par l'utilisation du SPAM, les cyberescrocs recourent de plus en plus vers les techniques d'ingénierie sociale pour duper les esprits crédules. La plus courante est certainement la « fraude nigérienne », surnommée aussi le "Scam 419"<sup>102</sup> qui consiste à jouer sur la cupidité de la victime pour la convaincre de transférer une somme importante en espérant en recevoir davantage en retour

**1-5-2-1-1-3 : Le blanchiment d'argent** : Sous cette catégorie on trouve les casinos en ligne et les mules. A l'origine le mot « mule » est utilisé dans le jargon du trafic de stupéfiant pour

<sup>102</sup> *Scam 419* : fraude ou arnaque nigérienne, est une escroquerie répandue sur Internet. La dénomination 4-1-9 vient du numéro de l'article du code pénal nigérien qui pénalise ce délit. (wikipédia)

désigner toute personne chargée de faire transiter des produits illicites au travers de frontières. L'économie souterraine de la cybercriminalité possède aussi ses propres mules. Il s'agit des individus recrutés via l'internet pour servir d'intermédiaires afin de récupérer les fonds illicitement.

**1-5-2-1-1-4 : La pédophilie sur internet** : Le « cam to cam » est devenu un véritable phénomène de société. Un pédophile peut donc approcher ses futures victimes en toute quiétude, caché derrière son écran. Selon un chiffre désormais largement diffusé, un mineur sur cinq a été confronté à des avances sexuelles sur l'internet (El Azzouzi, A. 2010). La prolifération des contenus pédophiles sur l'internet est telle qu'en 2008, le nombre de sites web contenant des images ou des vidéos de pornographie juvénile a dépassé les 2700 selon Internet Watch Fondation, organisme de surveillance des activités pédopornographie sur le Web basé en Grande-Bretagne.

A titre d'exemple, en France : près de 15% des 9-16 ans ont déjà été confrontés à des images sexuelles ; près d'un tiers 9-16 an sont déjà communiqué en ligne avec un ou une inconnue ; les enfants passent en moyenne 1h30 par jour devant leur ordinateur. Quasiment un tiers (30%) de ceux âgés entre 11 et 16 ans avouent négliger leurs amis, avoir des troubles de sommeil ou des problèmes scolaires à cause de leur utilisation excessive d'internet<sup>103</sup> (Claude Greff, 2010) « à côté du meilleur, internet véhicule aussi le pire <sup>104</sup> » déclare Claude Greff, secrétaire d'Etat chargée de la famille . comme solution elle préconise : l'installation du contrôle parental ; pas d'ordinateur dans la chambre ; fixer des limites de temps ; ne pas diaboliser le net ; discuter et éduquer.

**1-5-2-1-1-5 : le piratage** : Des pirates informatiques qualifiés de « haut niveau » travaillant en groupes (Anonymous, LulzSec, Internet Feds et AntiSec<sup>105</sup>) ont avoué aux autorités judiciaires américaines qu'ils ont commis des attaques informatiques contre les gouvernements tunisien, algérien, yéménite et du Zimbabwe ; contre la société américaine privée de renseignement et d'analyse stratégique, Strategic Forecasting Inc (Stratfor), qui aurait affecté 860.000 personnes), contre le FBI, la CIA, le Sénat américain ; Contre les

---

<sup>103</sup> source : enquête EU kids 2010 , Direct matin n° 958 du 20/10/2011 p.6

<sup>104</sup> enquête EU kids 2010 : « pornographies, harcèlements, addictions... les dangers d'internet inquiètent les parents », Direct matin n° 958 du 20/10/2011 p.6

<sup>105</sup> **Anonymous, LulzSec, Internet Feds et AntiSec** sont des groupes d'hacktivistes (activiste sur internet) non identifiés, se manifestant sur internet et agissant de manière anonyme dans un but particulier (politique, liberté d'expression, environnement...).

médias et des particuliers ; et même contre le Vatican. Comme ils ont piraté les sites des cartes de crédit Visa, Mastercard et PayPal. Au total ils ont fait un million de victimes, selon le procureur fédéral de Manhattan

Personnellement (je m'excuse de me citer) j'ai été victime d'un piratage de ma boîte électronique. Le hacker voleur a adressé en mon nom le message<sup>106</sup> (en bas de page) à tous mes contacts (une centaine) dont moi-même sous une autre adresse. Vu la façon dont est écrit le message, une seule personne a répondu en envoyant 200 euros, somme que le pirate n'a pas pu récupérer à défaut de non présentation d'une carte d'identité en mon nom.

Le plus dangereux pirate informatique est, selon Ali El Azzouzi, l'américain Kevin David Mitnick qui se faisait appeler « le Condor » en référence au film de Sydney Pollack « Les Trois Jours du condor ». Il est célèbre notamment pour avoir accédé illégalement aux bases de données des clients de Pacific Bell<sup>107</sup>, ainsi qu'aux systèmes de Fujitsu, Motorola, Nokia et Sun Microsystems. Il est le premier pirate informatique à avoir figuré dans la liste des dix criminels les plus recherchés par le FBI aux Etats-Unis. (El Azzouzi, A. 2010)

(La cybercriminalité au Maroc est développée dans le chapitre 3 : Les TIC au Maroc, paragraphe 3-7-2-3 : Cybercriminalité, pp. 277-284)

**1-5-2-2 : Au niveau de l'environnement :** les TIC ont été pendant longtemps considérées comme une industrie propre, et se retranchent derrière des slogans tels que produits immatériels, industrie du silicium, zéro papier, télétravail, commerce électronique, etc. Or, selon les écologistes, leur impact sur l'environnement s'avère négatif (changement climatique, épuisement des métaux et des ressources fossiles). En effet, la fabrication d'un PC nécessite 1500 litres d'eau, 240 kg d'énergie fossiles et 22 kg de produits chimiques (cnrs.fr. édition électronique de septembre 2009, p.3). Et d'après la même source, 1 milliard de PC étaient en service en 2008 et seront 2 milliards en 2015. L'accroissement du nombre des équipements informatiques augmente l'impact sur l'environnement : Tension sur les ressources naturelles, Consommation énergétique en hausse constante, Emploi de substances dangereuses, Production de déchets de plus en plus élevée.

---

<sup>106</sup> Le 16 novembre 2010 07:52, abdelkader ben el maati <[abnelmaati@yahoo.fr](mailto:abnelmaati@yahoo.fr)> a écrit : « Bonjour, Je suis pressé écrit ce courrier. J'ai été affecté à la Ville de DHrid pour un séminaire, puis ils ont volé mon porte-monnaie et bagages. Maintenant, je suis coincé et j'ai besoin d'aide. J'ai limité l'accès à Internet et pas d'argent pour appeler. Je veux emprunter £ 1400 jusqu'à ce que j'arrive. (Je veux que vous transférer de l'argent via Western Union) J'attends votre réponse, Cordialement, Abdelkader »

<sup>107</sup> *Pacific Bell* est un nom informel de la Compagnie de Téléphone Bell du Pacifique, qui est un fournisseur de service téléphonique en Californie. (Wikipedia)

D'après *l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)*, cet impact se situe aux niveaux de trois usages courants : le courrier électronique, les recherches effectuées sur internet, et les supports de transmission de documents comme les clés USB. Ademe rapporte qu'en 2009, 247 milliards de courriers électroniques ont été envoyés, par jour, dans le monde (Ademe, 2011).

Selon "Ademe", de manière générale, les activités de démantèlement et de reconditionnement d'équipements informatiques posent peu de problèmes pour la santé humaine et l'environnement tant qu'elles sont menées correctement. Pourtant, certains processus de recyclage, dont le déchiquetage, le broyage, l'incinération et le mélange de composants peuvent relâcher des fumées nocives ou des poussières qui, une fois émises dans l'air ou infiltrées dans le sol, peuvent avoir des impacts négatifs sur la santé et l'environnement. (Tic Ethic, 2008, 1). Les pays en voie de développement sont souvent destinataires de containers remplis d'équipements TIC de qualité hétérogène, malgré la convention de Bâle<sup>108</sup> ou en provenance de pays ne l'ayant pas ratifiée. Les containers peuvent provenir de donations ou d'opérations de déstockage pour soi-disant réduire la fracture numérique. Les pays destinataires ont peu de moyens à leur disposition pour contrôler la qualité des équipements qui, pour certains d'entre eux, ne peuvent pas être réparés, reconditionnés et réutilisés. Le Ghana, qualifié par les écologistes comme étant "un immense cimetière digital électronique" est un exemple typique d'impact négatif des TIC sur l'environnement (<http://www.epn-ressources.be>, 2008). En Chine, la **décharge de Guiyu**, est la plus grande décharge de déchets d'équipements électriques et électroniques sur terre. Environ un million de tonnes y sont expédiés chaque année depuis principalement les Etats-Unis, le Canada, le Japon et la Corée du Sud. En 2005, 150 000 personnes y travaillaient pour traiter quotidiennement 100 camions qui déchargent des déchets sur 52 km<sup>2</sup>. Avec ces "performances", Guiyu est surnommé "le Cimetière électronique". (The Seattle Times du 9 avril 2006).

Pour réduire l'impact des TIC sur l'environnement, la Commission européenne a mis en place la directive "**RoHS** (2002/95/CE)" qui vise à réduire certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques grand public dont les ordinateurs. Les armées et l'aéronautique ne sont pas concernées. Ces substances sont : le plomb, le mercure, le

---

<sup>108</sup> La **Convention de Bâle**, entrée en vigueur le 5 mai 1992. (in extenso : Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontaliers de déchets dangereux et de leur élimination) est un traité international qui a été conçu afin de réduire la circulation des déchets dangereux entre les pays. Il s'agissait plus particulièrement d'éviter le transfert de déchets dangereux des pays développés vers les Pays en développement. Source : <http://europa.eu>

cadmium, le chrome hexavalent, les polybromobiphényles (PBB) et les polybromodiphényléthers (PBDE). **RoHS** signifie *Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment*, c'est-à-dire « restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques ». Les concentrations maximales de ces substances sont de 0,1 % par unité de poids de matériau homogène, sauf pour le cadmium où la limite est de 0,01 %. (<http://obligement.free.fr>, 2007, 1).

**1-6 : Conclusion** : Affronter la pauvreté digitale implique assurément de mettre l'accent sur le développement humain et sur le renforcement institutionnel local car il y a des conditions préalables qui rendent possible que les TIC deviennent des éléments clés du processus de développement et de la lutte contre la pauvreté : un environnement démocratique, des mécanismes de participation citoyenne renforcée, des niveaux adéquats d'éducation et d'accès à la santé ; l'existence d'une culture de paix et de responsabilité sociale sont aussi indispensables. Ricardo Gomez (économiste mexicain) l'explique avec une grande clarté : « *les TIC ne sont pas une formule magique qui transforme le cuivre en or ni les zéros et les uns en démocratie, en participation et en développement. Les programmes de TIC pour le développement doivent utiliser le potentiel d'environnements propices* »<sup>109</sup>

Les TIC apportent leur contribution à une globalisation qui bénéficie formidablement à un petit nombre de personnes situées sur la crête de la vague, en même temps qu'elle laisse la majorité chaque fois en arrière, dépossédée de son pouvoir. C'est un phénomène d'aggravation de l'exclusion et de la marginalisation (Miguel Saravia, 2006). D'autre part, sur le plan social, on constate que plus l'outil informatique se développe et plus il se banalise. Le fait que chacun des membres d'une famille peut avoir maintenant son propre ordinateur, peut entraver les moments de réunion familiale et chacun peut s'isoler avec sa machine.

Couplé avec l'ordinateur, l'être humain pourrait s'auto-suffire en se procurant tout ce dont il a besoin sans sortir de chez lui. Ainsi, il n'aurait plus la nécessité d'aller chercher ce qui lui manque auprès de ses relations familiales, amicales ou commerciales. Ainsi, les TICS pourraient participer au délitement du lien social (Assouvie, J, 2009).

Mohamed Chawki<sup>110</sup>, chercheur spécialisé dans la cybercriminalité et l'usage abusif des N.T.I.C trouve que le phénomène de la cybercriminalité n'est pas une réalité spontanée, mais le fruit

---

<sup>109</sup> Miguel Saravia : '*Les TIC, une réponse à la pauvreté ?*', p.3

<sup>110</sup> Mohamed CHAWKI, juriste égyptien spécialisé dans le cyber droit et plus particulièrement la cybercriminalité et l'usage abusif des N.T.I.C., est Chercheur associé au Centre d'études et de documentation



d'une longue évolution économique conduite par le développement accru des N.T.I.C.  
(Chawki M, 2008).

Cependant, Colin Rose, spécialiste de la cybercriminalité pour la société écossaise Buchanan International, considère la cybercriminalité comme la troisième grande menace pour les grandes puissances, après les armes chimiques et bactériologiques et le nucléaire.  
(<http://cyberpolice.over-blog.com/article-358465.html>)

Enfin, les Tic, aux niveaux de leur production et de leur utilisation ont un impact sur l'environnement et sur l'humain. Et c'est le respect ou le non respect des normes aux niveaux de leur production, de leur utilisation et de leur destruction que cet impact peut être positif (épanouissement au sens le plus large du mot) ou négatif (délinquance, aliénation, abrutissement, mauvaise santé, détérioration de l'environnement ...)

## Chapitre 2 : Généralités sur le Développement Humain

**2-1 : Introduction** : Le « développement durable » (ou développement soutenable) est, selon la définition proposée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement dans le Rapport Brundtland <sup>111</sup> : « *un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Deux concepts sont inhérents à cette notion : le concept de " besoins ", et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité, et l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale impose sur la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir* » ( source : [fr.wikisource.org/wiki/Notre\\_avenir\\_%C3%A0\\_tous\\_-\\_Rapport\\_Brundtland](http://fr.wikisource.org/wiki/Notre_avenir_%C3%A0_tous_-_Rapport_Brundtland))

Or, des écologistes et autres personnalités de divers bords politiques considèrent le terme « développement durable » comme un oxymore <sup>112</sup>, certains préférant le qualificatif de *soutenable* à celui de *durable*. Depuis, l'expression développement durable s'est répandue dans le monde entier.

Le premier Rapport sur le Développement humain (RDH), rédigé en 1990 sous l'égide du PNUD par le pakistanais Mahbub ul-Haq, économiste du développement réputé et ancien ministre du Plan du Pakistan, s'appuyait sur les travaux novateurs d'Amartya Sen <sup>113</sup> Prix Nobel d'économie 1998 sur le développement humain remontant aux années quatre-vingt. Ce rapport décrivait le « développement humain comme un processus d'augmentation des choix des individus. », et ajoutait : « L'augmentation de la production et de la richesse est seulement un moyen. L'objectif du développement doit être le bien-être humain. ». Les individus étant la vraie richesse d'un pays, l'objectif fondamental du développement revient alors à créer un environnement leur permettant de vivre une vie longue, en bonne santé et créatrice. Ce rapport était à l'époque révolutionnaire dans la mesure où il remettait en question la croyance dominante selon laquelle la croissance économique - l'accumulation de biens matériels, de

---

<sup>111</sup> Publié en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, le **Rapport Brundtland** (ayant pour titre *Notre Avenir à Tous*) a été nommé ainsi du nom de la présidente de la commission, la Norvégienne Gro Harlem Brundtland. Ce rapport définit la politique nécessaire pour parvenir à un « développement durable

<sup>112</sup> Un **oxymore**, ou **oxymoron** est une figure de style qui réunit deux mots en apparence contradictoires. (Ex. : un silence éloquent.). Il est voisin du terme de paradoxisme, qui lui est une figure de la rhétorique

<sup>113</sup> **Amartya Kumar Sen** : économiste indien, il a reçu le prix Nobel d'économie en 1998, pour ses travaux sur la famine, sur la théorie du développement humain, sur l'économie du bien-être, sur les mécanismes fondamentaux de la pauvreté, et sur le libéralisme politique.

produits de base et de richesse financière -était un moyen adéquat et suffisant pour évaluer les progrès du bien-être humain.

Les dimensions du développement sont multiples. En plus des évidentes libertés économique, sociale et politique, elles comprennent le droit d'être préservé de la violence, de l'insécurité et de la discrimination. Le concept de développement humain ne doit donc pas seulement tenir compte de l'extension des choix offerts aux individus, mais également – et surtout – de leur participation active à la définition desdits choix : les individus sont alors à la fois les agents et les bénéficiaires du développement.

Cette approche est directement à l'origine du nouveau concept anglo-saxon « capabilities » qui vise à donner confiance à l'individu afin qu'il accomplisse l'ensemble de ses potentialités. Dans le contexte de l'après-guerre froide, la communauté internationale s'est spontanément emparée d'un concept d'autant plus fécond qu'il permet d'intégrer, dans sa définition, la réduction des disparités Nord-Sud.

Pour définir le développement, on se réfère souvent à la définition devenue classique proposée par l'économiste français François Perroux en 1961 : c'est « *la combinaison des changements mentaux et sociaux d'une population qui la rendent apte à faire croître cumulativement et durablement son produit réel et global* <sup>114</sup>»

Au fil de ces vingt ans, la réflexion et l'action internationales sur le sujet ont connu plusieurs jalons significatifs : la Conférence mondiale sur la population et le développement (Le Caire, 1995), le Sommet mondial pour le développement social (Copenhague, 1994), le Sommet du millénaire sur le développement (New York, 2000) et la Conférence africaine sur le développement humain (Rabat, 2007).

**2-2 : La mesure du développement humain** : Le Rapport sur le développement humain de 1990 a eu une résonance révolutionnaire en mettant en question la croyance dominante selon laquelle le produit intérieur brut (PIB) était un moyen adéquat et suffisant pour mesurer la croissance économique, et en introduisant un nouvel Indice de Développement Humain (IDH) permettant de mesurer les progrès réalisés par les pays du monde entier en termes de développement humain.

---

<sup>114</sup> Philippe Deubel : « *Les caractéristiques du sous-développement* », : Les stratégies de développement, N° 12, 2008, p.463.

**2-2-1 : L'Indice de Développement Humain (IDH) :** Cet IDH met l'accent sur trois indicateurs que le Rapport de 1990 avait définis comme essentiels : l'espérance de vie à la naissance (qui mesure le niveau de santé générale d'un pays), l'éducation (à travers les taux de scolarisation et d'alphabétisation) et le revenu par habitant (à partir du PIB indexé sur le pouvoir d'achat, pour mesurer l'accès des individus aux ressources).

C'est donc un indice statistique composite. Il est établi sur la base d'une pondération égale des trois indicateurs (un tiers chacun). Son calcul aboutit à un indice compris entre 0 et 1. Plus l'indice est proche de 1, plus le pays est considéré comme développé sur le plan humain. Le Pnud classe les pays en quatre catégories selon leur indice :

- de 0,9 à 1 (développement humain très élevé),
- de 0,8 à 0,899 (développement élevé),
- de 0,5 à 0,799 (développement moyen) et
- de 0 à 0,499 (développement faible).

Si la mesure du développement humain se base en effet sur des données de la Banque Mondiale pour ce qui est du PIB, de l'UNESCO pour l'alphabétisation et la scolarisation et de la Division de la Population des Nations-Unies pour l'espérance de vie à la naissance, ces trois institutions utilisent les données statistiques nationales (elles les estiment lorsqu'il n'y en a pas). Or le niveau de développement des systèmes statistiques reste très variable dans le monde. Seuls 64 pays dans le monde, dont 4 pays en Afrique (Maroc, Tunisie, Afrique du Sud, Egypte) ont un système statistique qui adhère à la Norme Spéciale de Diffusion des Données (NSDD), du FMI. Sur les 118 pays qui n'ont pas le niveau statistique requis par le FMI, 67 sont pourtant classés entre le 20 et 128ème rang (le Maroc étant classé au 130ème rang par exemple). S'agissant de la comptabilité nationale, seuls 18 pays (dont le Maroc) sur 53 en Afrique ont adopté le système comptable onusien SCN93. Dans le monde arabe, seuls 6 sont dans ce cas. (Haut Commissariat au Plan, 2009)

Aujourd'hui toutefois, malgré les perspectives intéressantes qu'il a ouvertes et son indéniable succès – au point qu'il est devenu l'emblème du Pnud qui l'a lancé –, l'IDH ne suffit plus. Sa rusticité avait été identifiée dès 1990. Mais, à l'époque, le monde avait besoin de disposer d'une première mesure du développement humain ; l'IDH comportait alors plus d'avantages que d'inconvénients. Vingt ans plus tard, le monde n'est plus le même. Et l'IDH semble avoir atteint ses limites.

**2-2-2 : Indice de GINI :** Le degré du développement humain pourrait, aussi, se baser sur *"l'Indice de Gini"*. Cet indice (ou coefficient), mis au point par le statisticien et sociologue

italien Corrado Gini, est défini par l'INSEE comme étant un indicateur synthétique d'inégalités de salaires (de revenus, de niveaux de vie...). Il varie entre 0 et 1. Il est égal à 0 dans une situation d'égalité parfaite où tous les salaires, les revenus, les niveaux de vie... seraient égaux. A l'autre extrême, il est égal à 1 dans une situation la plus inégalitaire possible, celle où tous les salaires (les revenus, les niveaux de vie...) sauf un seraient nuls. Entre 0 et 1, l'inégalité est d'autant plus forte que l'indice de Gini est élevé.

(<http://www.insee.fr>)

En conclusion, la fiabilité des informations statistiques communiquées par les pays n'adhérant pas à ces normes d'excellence, coûteuses au demeurant, ne peut être que sujette à caution. Le taux d'alphabétisation peut être ainsi surestimé. Il pourrait être ajouté que certains pays n'ont pas d'intérêt politique à l'excellence statistique tant celle-ci œuvre par nature à la transparence publique. L'IDH a en outre le défaut de tous les agrégats puisqu'il suppose que ses composantes sont commensurables. Or, une augmentation de l'espérance de vie ne peut se substituer à une augmentation de la production marchande.

La dynamique et la multidimensionnalité de pauvreté et des inégalités ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'IDH, pas plus que ne sont discutées les disparités entre pays.

Par rapport à la vision initiale d'Amartya Sen, qui définit le développement comme processus d'expansion des libertés, l'absence de prise en compte des libertés publiques dans l'IDH est un autre défaut sérieux. Les dimensions cruciales d'autonomisation et de libertés politiques et civiques ne sont pas appréhendées, tout comme la soutenabilité et la vulnérabilité environnementales. Autant de défauts qui militent aujourd'hui pour une réforme de l'IDH.

**2-3 : Les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD)** : Au nombre de huit, ces objectifs découlent de la conférence des Nations Unies, tenue à New York, en septembre 2000. Ils ont été proclamés à travers la déclaration du millénaire des nations unies adoptés par 191 pays dont le Maroc. Les gouvernants ont fixé un délai de 25 ans, entre 1990 (année de base) et 2015 (année horizon), pour atteindre ces objectifs. Ces objectifs sont les suivants: 1) Réduire l'extrême pauvreté et la faim ; 2) Assurer l'éducation primaire pour tous ; 3) Promouvoir l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes ; 4) Réduire la mortalité infantile ; 5) Améliorer la santé maternelle ; 6) Combattre le VIH/SIDA, le paludisme et d'autres maladies ; 7) Assurer un environnement durable; 8) Mettre en place un partenariat mondial pour le développement et, entre autres, en collaboration avec le secteur privé, mettre les avantages des nouvelles technologies, en particulier des technologies de l'information et de la communication, à la portée de tous.

Ce qui intéresse le plus notre sujet ce sont les trois expressions : ‘réduire la pauvreté’, ‘développement’, ‘technologies de l'information et de la communication, à la portée de tous’ énoncées dans le contenu de ces objectifs. En effet leur combinaison dans la phrase : ‘une large diffusion des TIC pour réduire la pauvreté en vue d'un développement humain’ est l'hypothèse de notre recherche.

Dans la société civile, des initiatives sont en cours pour éveiller la conscience publique en ce qui concerne la pauvreté et les OMD. L'exemple le plus connu est l'ONG ‘***l'Appel mondial à l'action contre la pauvreté (AMAP)***’<sup>115</sup>, laquelle se veut la plus grande coalition d'organismes combattant la pauvreté puisqu'elle concerne plus de 150 millions de personnes dans 75 pays (Lavergne R.; Wood, J., 2009).

A l'occasion du sommet de l'ONU sur les OMD tenu le 20 septembre 2010, SM le Roi Mohammed VI a déclaré : « *Il nous appartient aussi d'assurer, au profit des générations montantes, les conditions d'une vie digne et de construire un avenir commun où règnent sécurité et stabilité, progrès et prospérité.* »<sup>116</sup>

Dans le cadre du suivi et de l'évaluation des OMD au Maroc, le PNUD et d'autres agences des Nations Unies au Maroc, en partenariat avec le Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération et le Ministère de la Communication, ont lancé le 11 octobre 2010, la Campagne du Millénaire « 8 pour 8 » pour l'atteinte des OMD au Maroc. Ainsi, dans le rapport qui en a été dressé durant 2001-2008, on constate : une réduction de la pauvreté et de la vulnérabilité, une augmentation du taux de scolarisation, une amélioration de la situation de la femme en général, une amélioration dans la santé des citoyens, une démocratisation de plus en plus étendue d'accès à l'information par la vulgarisation des TIC.

Vu que la gouvernance est un des principaux indicateurs du développement en général et du développement humain en particulier, la Banque Mondiale a élaboré un ensemble d'indicateurs permettant de juger de la qualité de plusieurs aspects de la gouvernance. Ces indicateurs, mentionnés dans le rapport du Haut Commissariat au Plan (HCP) de septembre 2005, sont :

- Être à l'écoute et rendre compte (Voice and Accountability) :
- Instabilité politique et violence (Political Stability)
- Efficacité des pouvoirs publics (Government Effectiveness)

---

<sup>115</sup> ‘**AMAP**’ : En septembre 2004, un groupe d'acteurs de la société civile, dont des ONG, des réseaux internationaux, des mouvements sociaux, des syndicats, des organisations féminines et des groupes confessionnels se sont réunis à Johannesburg et ont lancé l'Action mondiale contre la pauvreté.

<sup>116</sup> **Extrait du discours Royal** prononcé à l'occasion du sommet de l'ONU sur les OMD le 20 septembre 2010

- Fardeau réglementaire (Regulatory Quality)
- État de droit (Rule of Law)
- Maîtrise de la corruption (control of corruption)

### **Chapitre 3 : TIC et Développement**

**3-1 : Introduction :** Tout au long de l'histoire de l'humanité, les technologies ont dessiné et ont fait évoluer l'organisation de nos sociétés. Cependant notre société, se voit diviser entre trois clans : les fervents, les modérés et les opposants quant à l'impact de la production et l'usage des TIC. Les premiers considèrent les TIC comme source économique incontournable. Les seconds conseillent de "joindre l'utile à l'agréable". Par contre les derniers, écologistes, militent pour la préservation de la biodiversité, source de notre écosystème, même au détriment du progrès. « *La prise de conscience d'une crise environnementale majeure ainsi que la numérisation croissante de nos modes de vie constituent deux éléments saillants des transformations actuelles de notre société* »<sup>117</sup> (Flipo et all, 2009). Aujourd'hui les nouvelles technologies, et notamment celles de l'information et de la communication ouvrent la voie à des modèles de société plus durables. A cet effet, l'association Communication et Information pour le Développement Durable (ACIDD) a créé le programme TIC21 en 2005 afin de sensibiliser les acteurs du développement durable, de la société de l'information et des nouvelles technologies à la pertinence d'une collaboration et du rapprochement de leurs problématiques. Les enjeux d'un tel rapprochement sont réels :

- Les TIC sont une chance pour l'environnement : Elles permettent d'améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, des transports, elles fondent de nouvelles conceptions de l'urbanisme et de la mobilité... Elles offrent des solutions aux grands défis qui se présentent à nous. Elles sont cependant fabriquées avec des matières très polluantes et consomment toujours plus d'énergie. Les TIC peuvent accompagner le développement tout en contribuant à limiter ses impacts sur l'environnement, à la condition que des bilans globaux soient réalisés et que l'éco-conception des TIC progresse.
- L'usage des TIC modifie profondément les modèles économiques et les façons de travailler : Les échanges internationaux sont facilités, les tissus relationnels s'étendent de manière exponentielle, l'organisation des connaissances est devenue un enjeu majeur. Les TIC sont un secteur économique très dynamique en Europe et les « clean-technologies » sont promises à un bel avenir. Appliquer les principes du développement durable dans le secteur des TIC est

---

<sup>117</sup> Fabrice Flipo et all (2009) : Projet ECOTIC : "Technologies numériques et crise environnementale", p.5

une chance unique d'instaurer une « low-carbon economy » (économie à faible émission de carbone) (<http://www.lowcarboneyconomy.com/home>).

- Les TIC redessinent les territoires : Internet peut relier les territoires même les plus enclavés au monde global. Internet a également un rôle très fort à jouer sur le local : en rapprochant les acteurs locaux répartis sur le territoire, il fait évoluer l'organisation des territoires eux-mêmes et permet la constitution de boucles locales. Internet est donc un moyen de nous ouvrir aux enjeux globaux et de trouver des solutions locales.

- Les TIC et le web 2.0 modifient la pratique de la démocratie : en réorganisant les niveaux de parole des citoyens et des experts.

- Les TIC bouleversent l'éducation et la formation : L'enjeu est moins l'accumulation de connaissances que la capacité à traiter l'information. De nouveaux outils, plus interactifs, apparaissent. Ce constat pose le problème de l'appropriation de ces techniques par les enseignants et de l'éducation critique des enfants et des adolescents à la société de l'information. (ACIDD, 2008, p.1).

Le développement nécessite impérativement un accès rapide à l'information. La propagation remarquable de l'information dans le monde par le biais d'Internet a été l'une des grandes réussites du 21<sup>e</sup> siècle. L'essor étonnant du téléphone mobile dans le monde en est une autre. Pour ceux qui en ont les moyens ou ont accès à un ordinateur et à l'électricité, la nouvelle technologie constitue un outil puissant de promotion éducative, économique et sociale.

**3-2 : La e-inclusion** : Pour lutter contre la fracture numérique, les experts recommandent l'inclusion numérique ou la *e-inclusion* qui désigne l'ensemble des politiques visant à mettre en place une société de l'information inclusive et non exclusive. La *e-inclusion* désigne donc les manières de lutter contre la fracture numérique en mettant les TIC à la portée de tous. Sur l'inclusion numérique, Daniel Kaplan, délégué général de la Fondation pour l'internet Nouvelle Génération (FING)<sup>118</sup> et président de l'Institut européen du e-learning (EIFEL), lors des 5<sup>èmes</sup> Assises du Net et des TIC tenues à Nice le 12 mai 2005, a rappelé que l'inclusion numérique n'est pas autonome et distincte de l'inclusion sociale et que les politiques d'e-inclusion devraient viser l'inclusion sociale dans le contexte d'une Société de la Connaissance.

---

<sup>118</sup> Fondation pour l'Internet Nouvelle Génération (FING), un projet collectif et ouvert qui se consacre à repérer, stimuler et valoriser l'innovation dans les services et les usages du numérique et des réseaux. La FING est l'éditeur d'Internet Actu



Pour l'accès à Internet par exemple, 87% des internautes estiment que l'accès à internet devrait être considéré comme un droit fondamental, selon un sondage réalisé par la BBC auprès de 27 000 personnes dans 26 pays. La Finlande et l'Estonie ont d'ores et déjà inscrit l'accès à internet comme faisant partie des droits de l'homme.<sup>119</sup>

Le monde d'aujourd'hui connaît une transformation fondamentale : celle de l'émergence d'une société postindustrielle qui prend la forme d'une société de l'information, du savoir et de l'immatériel. La maîtrise de ces évolutions représente certainement un enjeu majeur pour le monde de demain qui s'édifie dans le monde d'aujourd'hui. Et *Nasr Hajji*<sup>120</sup> explique « *Face à cette troisième vague, pour reprendre l'expression d'Alvin Toffler, la modernité apparaît surtout comme une invention du futur* »<sup>121</sup>

Consciente du rôle des TIC dans la lutte contre la pauvreté, LUNESCO a mis en place un projet pilote intitulé « Les innovations en termes de TIC pour la réduction de la pauvreté - Profils et expériences. Ce projet se traduit par quatre initiatives dont l'une a lieu au Bangladesh, l'une au Népal et deux autres en Inde. Ces zones font partie d'un réseau de recherche et combinent technologies et média – ordinateur, Internet, radio, vidéo, tabloïds- en fonction des besoins de la communauté. Des institutions, ONG, universités, sociétés privées, groupes médiatiques ou technologiques soutiennent les femmes, les hommes et les jeunes de ces communautés locales.

Au niveau mondial, les TIC jouent un rôle de plus en plus important dans nos vies, au travail comme en privé. Cependant, des millions de personnes se trouvent exclues de cette société de l'information ; que ce soit aux niveaux de l'éducation ou des revenus. Ce fait est dû à l'incompétence, aux différences culturelles, à l'âge, à la vie en secteur rural ou n'importe quelle combinaison de ces facteurs. Elles s'éloignent de plus en plus, socialement et économiquement, du bénéfice que la technologie apporte à la société (Boudelia M, 2012). La création d'une société e-incluse représente une opportunité économique et une réelle nécessité sociale. La Commission européenne a créé les 'e-Inclusion Awards' afin de faire prendre conscience de ce problème, d'encourager la participation et de reconnaître l'excellence ainsi que la bonne pratique de l'utilisation des TIC dans l'objectif d'éliminer l'exclusion sociale et numérique à travers l'Europe. (<http://www.citizenonline.org.uk>, 2008)

---

<sup>119</sup> Source : Direct matin N° 633 du mardi 9 mars 2010 p.17

<sup>120</sup> Nasr Hajji : Parlementaire et Professeur de l'Enseignement Supérieur. Ancien Secrétaire d'Etat chargé de la Poste et des Technologies des Télécommunications et de l'Information. Président de la 16ème Conférence des Plénipotentiaires de l'UIT (Marrakech, 2002)

<sup>121</sup> Nasr Hajji [141] l'insertion du Maroc dans la société de l'information et du savoir, UNESCO, p.2

Pour bien asseoir les bases du développement humain, les décideurs internationaux et nationaux ont conçu des outils à longs termes dotés de moyens financiers et humains importants. C'est ainsi que sont nés les OMD (Objectifs du Millénaire pour le Développement) au niveau mondial et l'INDH (Initiative nationale pour le Développement Humain) au niveau du Maroc

### 3-2-1 : Quelques exemples de développement par les TIC

**3-2-1-1: Au niveau de l'éducation :** S'exprimant lors de la cérémonie de signature d'un partenariat avec l'UNESCO, Bill Gates, président du géant américain de l'Informatique, Microsoft a affirmé le 2 février 2011, que sa société va mettre gratuitement des logiciels à la disposition des étudiants africains et ce dans le but de former au moins 500 000 étudiants africains aux Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)

### 3-3 : Tableau 43 : "Vision personnelle du développement par les TIC"

| Activités TIC et Métiers associés                              | → | Emploi →       |   | →   | Développement Humain |   |   |  |
|--|---|----------------|---|---|----------------------|---|---|--|
| INFORMATIQUE<br>- Maintenance<br>- Centre d'appel<br>- Cyber   | → | ACTEURS<br>TIC | → | REVENUS<br><br>STABLES<br>et<br>progressifs | →                    | PHASE 1   | → | Phase 2<br>et<br>suivantes   |
| INTERNET<br>- Centre d'appel,<br>- Cyber                       | → |                | → |   | →                    | Prise en charge<br>de soi pour les<br>besoins<br>élémentaires<br>(Habillement,<br>nourriture,<br>logement), | → | Passage<br>constant<br>d'une<br>situation S<br>à une<br>situation S+ |
| COMMUNICATION<br>- Centre d'appel<br>- Téléboutique<br>- Cyber | → |                | → |   | →                    |   | → |  |

**3-4 : Conclusion :** Depuis dix ans, l'environnement de l'information et de la communication a considérablement évolué dans les pays en développement. La plupart des foyers ont désormais accès à la radio et dans de nombreux pays, la réforme de la radiodiffusion a permis une grande diversification de l'information et des opinions dans le contenu diffusé. Dans les communautés du monde entier, les services sont améliorés grâce aux télécommunications, à l'informatique et l'internet – ce dernier offrant également l'accès à des ressources informationnelles auparavant hors de portée. Grâce au téléphone mobile, la téléphonie est accessible pour la première fois aux populations des pays en développement, y compris les

pauvres, et leur permet de maintenir les liens familiaux, d'obtenir de l'aide en période de crise et de tirer avantage de nouvelles possibilités (Hady, M, 2011). Les pauvres ont de plus en plus accès aux ressources de communication qui les aident dans leurs tentatives de réduire leur niveau de pauvreté (Sauter David, 2009, Hady M, 2011).

Les partenaires de BCO<sup>122</sup> estiment que l'information, la communication et les TIC présentent un véritable intérêt pour le développement et peuvent améliorer considérablement la vie des pauvres. Mais ils reconnaissent également qu'au cours des dix dernières années, on en a exagéré certains bienfaits, suscitant le doute chez certains donateurs et acteurs du développement. (Building Communication Opportunities, 2008).

D'autre part, le rythme de l'évolution de l'information, de la communication et des TIC est très rapide. De nouvelles ressources et technologies naissent tous les jours. De même, les comportements évoluent à mesure que les gens s'habituent aux nouvelles ressources. Dans le cas des TIC, en raison du rythme de développement technologique, la technologie privilégiée à la fin d'un projet sera probablement différente de celle choisie au départ. Par conséquent, il devient plus difficile de prévoir les résultats des initiatives TIC et il faut changer plus fréquemment les stratégies de mise en œuvre que dans d'autres secteurs de développement.

Enfin, le concept de "ICT4D" ou "ICT4Dev" ("TIC pour le développement") fait référence à l'application de technologies de l'information et de la communication dans les domaines de développement socio-économique (le revenu, l'éducation, la santé, la sécurité, ou tout autre aspect de développement humain). De nos jours, la manière la plus concrète et efficace pour améliorer les flux de l'information et de la communication dans une société réside dans la promotion des TIC. Ces TIC peuvent être appliquées soit dans le sens direct, dans lequel leur utilisation profite directement à la population défavorisée, ou dans un sens indirect, dans lequel les TIC peuvent aider les organisations d'aide ou des organisations non gouvernementales, des gouvernements ou des entreprises afin d'améliorer les conditions socio-économiques.

En conclusion de ce chapitre, on est en mesure d'affirmer que l'usage des TIC doit être conçu pour provoquer, faciliter et démultiplier cette dynamique de création. Ces usages doivent être élaborés en étroite concertation avec les utilisateurs, car ils modifient profondément les façons

---

<sup>122</sup> **BCO** : L'Alliance Building Communication Opportunities (BCO) (Bâtir des opportunités de communication) est un partenariat de neuf organismes œuvrant dans l'information et la communication pour le développement (ICpD), notamment des donateurs et des ONG qui s'intéressent à la formulation des politiques et à la mise en œuvre de projets. Elle a été créée en 2004 pour aider ses partenaires à collaborer de façon plus efficace et créative avec les médias et les TIC et pour étudier l'impact qu'ils ont sur la vie des pauvres avec qui ils travaillent.

de travailler. La technologie ne doit pas prendre le pas sur les personnes, mais au contraire les aider à trouver les voies de la performance. L'utilisation performante des TIC nécessite l'acquisition de nouvelles compétences. Il est indispensable d'accompagner toute mise en place de ces technologies par un programme volontariste de développement des compétences axé sur des objectifs opérationnels identifiés, afin d'utiliser pleinement les possibilités du système.

Enfin, selon mes observations les TIC peuvent contribuer au développement humain selon la vision schématisée dans le tableau 43 ci-dessus p.97.

## Partie 2

### Pauvreté, Chômage, Emploi et Développement au Maroc

| Matières  | Page |
|---|------|
| 2-1 : Données Générales sur le Maroc  | 102  |
| 2-1-1 : Le Maroc en chiffres (2011)   | 103  |
| 2-1-2 : Caractéristiques du Maroc   | 103  |
| 2-2- : Notions sur la pauvreté en général   | 105  |
| 2-2-1 : le constat  | 105  |
| 2-2-2 : l'enjeu   | 106  |
| 2-2-3 : Définitions   | 106  |
| 2-2-4 : Les causes de la pauvreté   | 108  |
| 2-2-5 : les Facteurs de pauvreté  | 109  |
| 2-2-5-1 : l'exclusion sociale   | 109  |
| 2-2-6 : Mesure de la pauvreté   | 110  |
| 2-2-7 : Lutte contre la pauvreté  | 111  |
| 2-3 : La pauvreté au Maroc  | 112  |
| 2-3-1 : L'Analphabétisme  | 114  |
| 2-3-2 : Le PIB du Maroc :   | 115  |
| 2-3-3 : Indices de la pauvreté et de l'inégalité en 2000/2001   | 115  |
| 2-3-4 : La cartographie de la pauvreté  | 116  |
| 2-4 : Le chômage au Maroc :   | 119  |
| 2-4-1: Evolution du chômage (2006-2010)   | 119  |
| 2-4-2 : Le taux de chômage selon le diplôme   | 120  |
| 2-4-3 : Taux de chômage selon le niveau scolaire  | 120  |
| 2-5 : L'emploi au Maroc   | 122  |
| 2-5-1 : Introduction  | 122  |
| 2-5-2 : Promotion de l'emploi   | 123  |
| 2-5-2-1 : ANAPEC : L'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences                             | 124  |
| 2-5-2-1-1 : Le programme "MOUKAWALATI"  | 125  |
| 2-5-2-1-2 : le programme "IDMAJ"  | 125  |
| 2-5-2-1-3 : Le programme "TAEHIL"   | 126  |
| 2-5-2-2 : Plan Emergence  | 127  |
| 2-5-2-3 : "Maroc Entrepreneurs  | 127  |
| 2-5-2-4 : "l'Association Maroc Telecom pour la Création d'entreprises et la Promotion de l'emploi". (AMTCEPE) | 128  |
| 2-5-2-5 : ANMPE (Agence Nationale promotion de la MPE)  | 129  |
| 2-5-2-5-1 : Programme "MOUSSANADA"  | 129  |
| 2-5-2-5-2 : Programme "MOUSSANADA TI"   | 129  |
| 2-5-2-5-3 : programme "IMTIAZ"  | 130  |
| 2-5-2-5-4 : programme "RAWAJ"   | 131  |
| 2-5-2-6 : Centre régional d'investissement (CRI)  | 131  |

| <b>Matières</b>  | <b>Page</b> |
|--|-------------|
| 2-5-2-7 : l'observatoire de l'emploi                                 | 132         |
| 2-5-3 : Evolution des créations d'emplois (2006-2010)                | 132         |
| 2-5-3 : Pertes d'emplois   | 133         |
| 2-6 : Le développement humain :                                      | 135         |
| 2-6-1 : Introduction :   | 135         |
| 2-6-2 : Programmes de développement                                  | 136         |
| 2-6-2-1 : l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH) | 136         |
| 2-6-2-2 : le portail "omdh.hcp":                                     | 137         |
| 2-6-2-3 : Autres stratégies de développement                         | 138         |
| 2-6-3 : Evolution de l'Indice de Développement Humain                | 138         |
| 2-7 : Le concept du DH dans le contexte de notre étude               | 139         |
| 2-8 : Conclusion   | 141         |

## 2-1 : Données Générales sur le Maroc

### Le drapeau du Maroc :



Le drapeau du Maroc, emblème du Royaume est de couleur rouge frappé d'une étoile verte à cinq branches. Il est adopté comme tel en 1915, trois ans après la colonisation du Maroc par la France. Le 8 mai 2010, le cercle des Jeunes démocrates marocains a réalisé le plus grand drapeau au monde dans la ville de Dakhla (Sahara récupéré). Ce drapeau de 60 409, 78 m<sup>2</sup> a nécessité 20 tonnes de tissu. Ce record, détenu jusqu'en octobre 2010, a été certifié par un comité du Guinness World Record<sup>123</sup>

### Carte du Maroc



<sup>123</sup> Le *Livre Guinness des records* est un livre de référence, publié une fois par an et recensant une collection de records du monde reconnus au niveau international, qui sont à la fois des prouesses humaines et naturelles.

### 2-1-1 : Le Maroc en chiffres (données 2011)

|   |                |                         |
|---|----------------|-------------------------|
| Superficie                              |                | 710.850 km <sup>2</sup> |
| Population                              |                | 32 309 239 h            |
| Taux de croissance de la population     |                | 1,054 %                 |
| Age                                     | Âge médian     | 26,9 ans                |
|   | Hommes         | 26,3 ans                |
|   | femmes         | 27,4ans                 |
| Structure par âge                       | 0-14 ans       | 27,8%                   |
|   | 15-64 ans      | 66,1 %                  |
|   | 65 ans et plus | 6,1 %                   |
| Part de la population urbaine           |                | 58 %                    |
| Espérance de vie à la naissance         | Moyenne        | 76,11 ans               |
|   | Hommes         | 73,03 ans               |
|   | Femmes         | 79,32 ans               |
| Religions                               | Islam          | 99,7%                   |
|   | Judaïsme       | 0,3%                    |
| Taux d'alphabétisation                  | Moyenne        | 70 %                    |
|   | Hommes         | 85 %                    |
|   | Femmes         | 65 %                    |
| Nombre moyen d'années passées à l'école |                | 17 ans                  |
| Taux d'accès à l'eau potable            |                | 81%                     |
| Taux de chômage                         |                | 9,1%                    |

Sources: *The World Factbook*, CIA<sup>2</sup> ; ONU<sup>3</sup> ; FAO

**2-1-2 : Caractéristiques du Maroc :** Les données géographiques, politiques, culturelles, sociales, économiques et religieuses sont les indicateurs susceptibles d'expliquer les raisons de la prospérité ou de la pauvreté d'un pays, le taux de chômage de sa population active, la situation de son marché de l'emploi et le degré de développement de ses citoyens. Ainsi un exposé très restreint de ce type de données serait d'un grand intérêt pour comprendre la pauvreté, le chômage, l'emploi et le développement au Maroc

**Situation géographique :** Par sa superficie de 710.850 km<sup>2</sup>, le Maroc occupe le 40<sup>ème</sup> rang mondial derrière la Zambie (752 612 km<sup>2</sup>) et avant la Birmanie (676 578 km<sup>2</sup>).

Le Maroc, "Maghreb el-Aqsa" ou pays du couchant lointain, à la pointe nord-ouest du continent africain est délimité au nord par le détroit de Gibraltar (14 Km de l'Espagne) et la Méditerranée (510 Km de côtes), à l'est par l'Algérie, au sud par la Mauritanie. Et à l'ouest par l'océan atlantique (2934 Km de côtes)



On distingue trois types de régions : les zones montagneuses et forestières (Rif, Moyen-Atlas, Haut-Atlas, Anti-Atlas), les plaines côtières et plateaux en bordure des rivages et les plateaux arides à l'est. Il existe deux grandes saisons au Maroc : saison sèche et chaude de mai à septembre, plus froide et humide d'octobre à avril. Ces contrastes climatiques et géographiques offrent une flore et une faune très riches et diversifiées.

**Langues :** Langues officielles : l'Arabe en tant que 1<sup>ère</sup> langue et le berbère en tant que 2<sup>ème</sup> langue depuis Juillet 2011. Alors que l'Arabe est la langue officielle du pays, le français est utilisé dans presque tous les services publics et à 100% dans l'enseignement supérieur scientifique et les entreprises privées. L'espagnol est parlé dans le Nord et l'extrême Sud du pays.

**Economie :** 60% de la population vit directement ou indirectement de l'agriculture. Le Maroc est la cinquième puissance économique d'Afrique. Pays en développement, charnière entre l'Afrique et l'Europe dans lequel les entreprises étrangères investissent de plus en plus. Le Maroc fait partie des pays émergents au même titre que des pays tels que l'Inde, le Brésil, la Turquie, la Tunisie ou encore la Chine. (HCP, 2011)

Initialement orienté vers l'agriculture, le tourisme et la confection, le Maroc cherche à diversifier son économie afin de faire face aux aléas climatiques et à la régression du nombre des touristes. En se positionnant comme une destination d'excellence attractive pour les capitaux, les compétences et les nouvelles activités, il vise à assurer l'emploi et la richesse à sa population toujours croissante. Dans cette optique, la stratégie de son développement s'articule autour de trois modalités : des réformes globales visant à améliorer le climat des affaires ; le suivi et l'amélioration des indicateurs macroéconomiques (inflation, déficit budgétaire, taux de croissance, etc.) et la mise en place de stratégies sectorielles dotées d'objectifs et de mesures spécifiques à moyen et long termes. Ainsi, le Maroc base désormais son économie sur cinq indicateurs à savoir : l'industrie, le commerce, le tourisme, l'agriculture et les infrastructures. (HCP, 2011)

Offrant une main d'œuvre qualifiée et bon marché et se trouvant à deux pas de l'Europe (14 km de l'Espagne), le Maroc entend se positionner en tant que plate forme de production et d'exportation du savoir-faire occidental en général et européen en particulier.

Son statut avancé avec l'Union européenne dans le cadre de la 'Politique de Voisinage', son accord de libre échange avec les Etats-Unis et son adhésion à la Ligue Arabe lui ont déjà valu de nombreuses implantations d'entreprises étrangères.

En 2005, le Maroc a adopté une "Charte d'investissement" dont l'objectif principal est le renforcement des garanties et des facilités accordées aux investisseurs.

## **2-2- : Notions sur la pauvreté :**

*Quelquefois, nous croyons que la pauvreté n'est que d'avoir faim, d'être dévêtu ou sans abri. La pauvreté la plus grande est celle d'être rejeté, pas aimé et sans soin." Mère Teresa <sup>(124)</sup>*

Si le développement humain consiste à élargir les choix offerts aux individus, la pauvreté signifie que ces mêmes individus sont privés des perspectives et des choix les plus essentiels au développement humain. Une personne n'est donc pas libre de jouir d'une vie longue, saine et créative, et se voit refuser l'accès à un niveau de vie décent, à la liberté, à la dignité, au respect de soi et à celui d'autrui. Dans une perspective de développement humain, la pauvreté signifie davantage que l'absence de ce qui est nécessaire au bien-être matériel. (PNUD, 2004)

Selon l'usage le plus courant, la pauvreté caractérise la situation d'un individu qui ne dispose pas des ressources réputées suffisantes pour vivre dignement dans une société et son contexte : Insuffisance de ressources matérielles affectant la nourriture, l'accès à l'eau potable, l'habillement, le logement, ou les conditions de vie en général. Mais également insuffisance de ressources intangibles telles que l'accès à l'éducation, l'exercice d'une activité valorisante, le respect reçu des autres citoyens ou encore le développement personnel.

Aujourd'hui, tout le monde s'accorde sur le fait que la pauvreté est un phénomène complexe, pluridimensionnel, ne pouvant être réduit à sa simple expression monétaire (c'est-à-dire à un niveau insuffisant de ressources économiques pour vivre de façon décente). (Pnud, 2010)

Le PNUD déclare ainsi que la pauvreté n'est pas un phénomène unidimensionnel – un manque de revenus pouvant être résolu de façon sectorielle. Il s'agit d'un problème multidimensionnel qui nécessite des solutions multisectorielles intégrées. De même, la Banque mondiale affirme que la pauvreté a des dimensions multiples de nombreuses facettes et qu'elle est la résultante de processus économiques, politiques et sociaux interagissant entre

---

<sup>(124)</sup> **Mère Teresa**, de son vrai nom **Agnes Gonxha Bojaxhiu** (1910 - 1997 ) est une religieuse catholique. Elle est surtout connue pour ses actions caritatives envers les personnes démunies à Calcutta. Perçue comme un modèle de bonté et d'altruisme, son nom était régulièrement évoqué dans les journaux occidentaux pendant la deuxième moitié du XX<sup>e</sup> siècle source [http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A8re\\_Teresa](http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A8re_Teresa) (consulté le 10/07/2008)

eux dans des sens qui exacerbent l'état d'indigence dans lequel vivent les personnes pauvres (Benicourt, E., 2001)

**2-2-1 : Le constat** : Près de 800 millions de personnes souffrent encore aujourd'hui de la faim dans le monde (dont 70 millions dans le monde arabe). 86 pays ne produisent pas eux-mêmes de quoi nourrir leur population et n'ont pas l'argent nécessaire pour importer de la nourriture. La moitié de ces pays sont en Afrique, seul continent où la malnutrition est en progression. (FAO, 2008). Pourtant, le rapport 2007 des Nations Unies sur les Objectifs du millénaire pour le développement (OMD) publié à New York le 2 juillet 2007, indique que « *L'extrême pauvreté, autrement dit le nombre d'individus vivant avec moins d'un dollar par jour, est en diminution en Afrique subsaharienne* <sup>125</sup> ». L'Europe est aussi touchée : « en ex-Yougoslavie, 2 millions de personnes ont besoin d'aide alimentaire et, même en France, 2 millions de personnes sont mal nourries » indique le même rapport

**2-2-2 : L'enjeu** : Les pays touchés par la faim sont les plus pauvres. Les pays riches leur achètent de moins en moins cher leurs ressources naturelles et ce qu'ils produisent et leur vendent de plus en plus cher les marchandises dont ils ont besoin. Endettés, ils ne peuvent pas développer leur économie et leurs populations sont victimes de la pauvreté et de la faim. (FAO, 2008)

Alors que l'ONU reconnaît que le droit de s'alimenter est un droit fondamental, on constate que dans les pays les plus pauvres, d'après l'UNICEF<sup>126</sup>, 50 % des enfants de moins de 5 ans souffrent de malnutrition alors qu'ils ne sont que 5 % dans les pays développés, alors que c'est dès l'enfance que se prépare une bonne santé. (FAO, Comment aller à l'école, réfléchir, travailler quand on ne mange pas à sa faim. Par ailleurs, une alimentation suffisante et équilibrée dès le plus jeune âge écarte les risques de maladies adultes.  
(<http://www.copaindumonde.org/5123.0.html>)

Mais qu'est ce que la pauvreté :

**2-2-3 : Définitions** : Dans le rapport « *Vaincre la pauvreté humaine* (2000) » du PNUD, on relève trois types de pauvreté : l'« *extrême pauvreté* », la « *pauvreté générale* » et la « *pauvreté humaine* ». Ainsi :

---

<sup>125</sup> Mattias Creffier (2008) , L'extrême pauvreté diminue en Afrique subsaharienne ,p.4

<sup>(126)</sup> L'Unicef, Fonds des Nations unies pour l'enfance, fait partie des agences de l'ONU. Son rôle est d'assurer à chaque enfant, santé, éducation, égalité et protection. L'Unicef intervient dans près de 157 pays et territoires et a une représentation dans les pays industrialisés à travers 37 comités nationaux, dont l'Unicef France

-• Une personne vit dans la pauvreté extrême si elle ne dispose pas des revenus nécessaires pour satisfaire ses besoins alimentaires essentiels – habituellement définis sur la base de besoins caloriques minimaux

- • Une personne vit dans la pauvreté générale si elle ne dispose pas des revenus suffisants pour satisfaire ses besoins essentiels non alimentaires – tels l’habillement, l’énergie et le logement – et alimentaires ».

-• **La pauvreté humaine** est présentée comme l’absence des capacités humaines de base : analphabétisme, malnutrition, longévité réduite, mauvaise santé maternelle, maladie pouvant être évitée (Benicourt Emmanuelle, 2001)

• **La pauvreté absolue** correspond à un niveau de revenu nécessaire pour assurer la survie des personnes. En général, ce seuil est calculé en fonction d’un régime alimentaire de base. Elle se réfère à l’absence d’un niveau de revenu suffisant pour se procurer des biens nécessaires à la survie (Yoye Michael ; Jennifer Infanti, 2004)

• **La pauvreté relative**, reflète une conception plus axée sur la répartition des revenus ; elle signifie avoir « moins que les autres ». Cette notion renvoie au niveau de revenu nécessaire pour participer à et vivre dans une société particulière (logement, habillement...). Les types de pauvreté abordés par la Banque mondiale sont donc particulièrement centrés sur l’aspect monétaire.

Toutefois, la Banque mondiale ne s’en tient pas à cette analyse simpliste. Elle n’omet pas d’évoquer les interrelations entre les différentes facettes de la pauvreté, et explique que l’étude approfondie de certains secteurs – ou domaines – est fondamentale pour saisir la pauvreté dans sa complexité. Ces domaines sont la santé et l’éducation, la vulnérabilité (l’incertitude et le risque frappant particulièrement les populations pauvres), le manque de parole (**voicelessness**) et le manque de pouvoir (**powerlessness**).

Quant à Serge Paugam, il distingue trois types de pauvreté , **La pauvreté intégrée** (pauvreté traditionnelle résultant du développement à long terme des économies, elle touche une large partie de la population, mais les pauvres ne forment pas un groupe stigmatisé) ; **La pauvreté marginale** (cas du quart-monde des pays riches où les pauvres peu nombreux, sont considérés comme des cas sociaux et des ratés du système) et **La pauvreté disqualifiante** (cas des

"exclus" ou des "travailleurs pauvres" de sociétés riches marquées par le chômage) (Paugman, S., 1996).

- **La théorie de la pauvreté relative** quant à elle, tient compte des inégalités globales au sein d'une société. Selon celle-ci, une personne est pauvre si son revenu est inférieur à un certain pourcentage du revenu moyen ou médian d'une population donnée (Michel Toye, Jennifer Infanti, 2004)

Sur la pauvreté des femmes, la militante altermondialiste et féministe Marty Christiane précise que le concept de "*féminalisation de la pauvreté*" a fait son apparition et a même été officiellement consigné dans la Plate-forme d'action de la 4ème Conférence Mondiale des Femmes qui s'est tenue à Pékin en 1995 où il a été révélé que 70% des pauvres sont des femmes (Marty Christine, 2002)

**2-2-4 : Les causes de la pauvreté** : Dans son *article* " La pauvreté selon le PNUD et la Banque mondiale", Emmanuelle Bénicourt, maître de conférences en économie à l'Université de Valenciennes évoque trois domaines à analyser pour saisir les causes de la pauvreté :

a) le manque de revenus et d'actifs (*assets*) tels que les ressources humaines, les ressources naturelles (terre), les ressources physiques (infrastructures), les ressources financières (épargne et accès au crédit), et les ressources sociales (réseaux de contacts et d'obligations réciproques) pour réaliser des besoins de base: l'alimentation, le logement, l'habillement, et des niveaux acceptables de santé et d'éducation ,

b) **la sensation d'être sans parole et sans pouvoir** dans les institutions de l'État et de la société ; La Banque met l'accent sur les « abus » de pouvoir qui « entravent les possibilités des pauvres de saisir les nouvelles opportunités économiques ou bien les empêchent d'entreprendre des actions hors de leur zone de sécurité immédiate. Les menaces physiques ou le pouvoir bureaucratique arbitraire rendent difficile tout investissement dans les affaires publiques, ainsi que toute prise de parole visant à faire connaître et à faire prendre en compte leurs intérêts,

c) **La vulnérabilité aux chocs défavorables** : La Banque Mondiale affirme que les risques que les pauvres doivent affronter, comme conséquence de leurs circonstances, sont les causes de leur vulnérabilité. Mais la cause la plus profonde est l'inaptitude à réduire le risque ou à faire face aux chocs liée à l'inaptitude de pouvoir les gérer ou d'y faire face (Bénicourt E, 2001).

Et pour désigner les ravages produits par la grande pauvreté tout particulièrement en Afrique, où les flux financiers qui sortent de pays pauvres très endettés sont bien supérieurs à ceux qui viennent de toutes les aides possibles, rendant ces dernières dérisoirement inefficaces. Raymond Baker, cité par Odile Toobner, affirme « *chaque année 500 milliards de dollars sortent des pays les plus pauvres. Sur ce montant, 50 milliards viennent de la corruption, 200 milliards des transferts des bénéficiaires des grandes sociétés transnationales, 250 milliards des activités criminelles (trafics d'armes, de diamant, de drogue)*<sup>127</sup>. En quasi-totalité ces sommes aboutissent dans les paradis fiscaux et judiciaires (PFJ), sous couvert de la bienfaitante opacité qui les met à l'abri de toute enquête judiciaire. Et l'universitaire française, Odile Tobner précise « *Tant que dure cet état de fait, on pourra continuer à déplorer, comme l'a révélé l'ONG Transparency International, que sur les 28 milliards de dollars versés par la Banque mondiale et le Fond monétaire international au Nigeria, 5 sont allés dans la poche de l'ancien dictateur Sani Abacha, tout comme 5 autres étaient allés dans celle de Mobutu, sur les 10 milliards versés au Zaïre. Aucun montant n'a pu être récupéré, ces sommes ayant disparu sur des comptes off shore. ....Qu'on ne se moque plus de nous avec je ne sais quelle taxe sur les billets d'avion pour arriver à l'extinction du paupérisme, qu'un humoriste appela plus précisément l'extinction des pauvres*<sup>128</sup> ».

● **L'analphabétisme** est aussi une des causes de la pauvreté du fait qu'il est un handicap pour l'acquisition d'une formation qualifiante et un obstacle à l'accès à l'information. Ainsi dans son rapport de 2006 sur 'l'Education Pour Tous', l'UNESCO révèle qu'en 2004 la population adulte analphabète dans le monde était de 771 millions.

**2-2-5 : les Facteurs de pauvreté** : La maladie, l'indifférence, la dépendance, la malhonnête et l'ignorance sont les cinq facteurs de la pauvreté (Phil Bartle, 2007)

**2-2-5-1 : l'exclusion sociale** : La notion d'exclusion sociale réfère d'une façon générale aux structures et aux processus dynamiques d'inégalité envers certains groupes de la société. L'exclusion est donc à la fois un processus et un résultat. Au sein des sociétés industrialisées, l'exclusion sociale est un sous produit d'une accumulation incontrôlée ayant pour effet de matérialiser les relations sociales et d'intensifier les inégalités entre les races et les sexes (Raphael, 2004)

---

<sup>127</sup> Tobler Odile : '500 milliards \$ volés aux pays pauvres chaque année', p.2

<sup>128</sup> Odile Tobner : '500 milliards \$ volés aux pays pauvres chaque année', p.2

En 1990, l'Observatoire Européen sur les politiques nationales de lutte contre l'exclusion sociale a été créé dans le but d'examiner les droits sociaux des citoyens de jouir d'un certain niveau de vie de base et de participer aux principales activités sociales et économiques de la société

En 2006 le thème proclamé par l'Assemblée générale des Nations unies est : «Working together out of poverty» (Travaillons ensemble pour exclure la pauvreté). (Alaoui H, 2006)

Sur le plan international, le Maroc a organisé en partenariat avec le PNUD les 06 et 07 Avril 2007, la première Conférence Africaine sur le développement. Cette Conférence qui a pour but de promouvoir la coopération Sud-Sud, a permis d'échanger des expériences dans ce domaine, et d'établir un plan d'action pour atteindre les Objectifs du millénaire pour le développement en 2015.

**2-2-6 : Mesure de la pauvreté :** Pour mesurer la pauvreté, les organisations internationales (Banque Mondiale, PNUD) ont mis au point des indices tels que l'indice de niveau de vie (INV), l'indice de pauvreté humaine (IPH), l'indice de développement humain (IDH), le Produit national Brut (PNB) et plus récemment '*L'indice multidimensionnel de pauvreté*' (**IMP**), en anglais '*Multidimensional Poverty Index*' (MPI). Ainsi, la Banque Mondiale mesure la pauvreté d'un pays par son Produit Intérieur Brut (PIB). Selon certains experts, cet indice, qu'il soit global ou par habitant, n'est pas toujours fiable surtout dans les pays où les richesses ne sont pas équitablement réparties entre les citoyens. C'est-à-dire où une petite minorité de citoyens s'approprie la grande majorité des richesses. De plus, les PIB sont calculés par la Banque Mondiale sur la base des statistiques fournies par les autorités financières des pays et ces statistiques sont le plus souvent 'l'arbre qui cache la forêt'. Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) a créé l'indice de pauvreté humaine (IPH), pour mesurer le niveau de pauvreté au sein d'une société, en prenant en compte, au-delà des paramètres financiers, des enjeux complémentaires comme les inégalités d'accès à la santé, à l'emploi ou encore à l'éducation. L'IPH mesure le degré de pauvreté ou la proportion de la population vit dans des conditions de dénuement extrême. Cette pauvreté est essentiellement estimée par le nombre de personnes vivant avec un revenu en dessous d'un niveau dit « de pauvreté », qui est en 2002 de 2 dollars par jour. D'autres niveaux de pauvreté sont fixés à 1, 4 et 11 dollars par jour, ce qui permet d'affiner l'analyse ; le niveau de revenu de 1 dollar par jour est appelé « niveau d'extrême pauvreté ». (Le PNUD divise son IPH en deux sous indices : l'IPH-1 adapté aux pays pauvres et en voie de

développement et l'IPH-2 aux pays développés. (www.pnud.org). Très récemment en 2008, le Centre de recherche économique pour le développement international de l'université anglaise d'Oxford (OPHI), avec le soutien des Nations Unies, a développé '*l'indice Multidimensionnel de Pauvreté*' (*IMP*) (Multidimensional Poverty Index (MPI) en anglais) La détermination de cet indice se base sur dix indicateurs : la mortalité infantile, la nutrition, les années de scolarité (si aucun membre n'a fait cinq ans à école) ; la sortie de l'école (si un des enfants a quitté l'école avant 8 ans) ; l'électricité, l'eau (s'il n'y en a pas à moins de 30 minutes de marche), les sanitaires (s'il n'y en a pas ou bien partagés avec d'autres), le sol de l'habitat (si le sol est couvert par de la boue, du sable ou du fumier), le combustible utilisé pour cuisiner (si c'est du bois, du charbon de bois ou de la bouse), les biens mobiliers (si pas plus d'un bien parmi : radio, télévision, téléphone, vélo, moto). D'après leurs concepteurs, cet indice donne une idée plus affinée de la pauvreté puisqu'il ne tient pas uniquement du revenu. (Source : www.ipho.org.uk)

L'Indice Multidimensionnel de Pauvreté, en compilant les statistiques de 104 pays en voie de développement, représentant 5,2 milliards de personnes, soit 78% de la population mondiale révèle en 2010, que la moitié de la population de la planète vivant sous le seuil de pauvreté réside en Asie du sud et seulement un quart en Afrique, que le nombre de personnes vivant dans un état d'extrême pauvreté s'élève à 1,7 milliard, et non pas 1,3 milliard au regard de l'indice de pauvreté humaine (IPH) qui constituait jusqu'ici le principal instrument de mesure en la matière et que, 64,5% des habitants de l'Afrique subsaharienne et 55% en Asie du Sud sont considérés comme pauvres, des taux bien supérieurs à ceux de l'IPH. (Afp.2010)

Selon ses concepteurs, il intègre davantage de facteurs que l'IPH, créé en 1997, et qu'il est appelé à remplacer. Il est notamment calculé à partir d'éléments complexes relatifs à l'éducation, la santé et les revenus. « *Le IMP permet une mesure plus complète du seuil de pauvreté que la traditionnelle formule du revenu journalier en dollars*<sup>129</sup> », indique Jeni Klugman, directeur du Programme des Nations Unies pour le développement. (Afp.2010).

**2-2-7 : Lutte contre la pauvreté :** La lutte contre la pauvreté est devenue une priorité mondiale. De ce fait, cette lutte fait partie des Huit Objectifs de Développement du Millénaire (ODM) (voir annexe1). Les ODM, adoptés par les dirigeants mondiaux lors d'un sommet à New York en 2000, visent à réduire de moitié la grande pauvreté dans le monde d'ici à 2015. Le premier des huit Objectifs est de réduire de moitié, d'ici à 2015, la proportion de ceux qui vivent avec moins d'un dollar par jour et de ceux qui souffrent de la faim.

---

<sup>129</sup> afp. : Le "Multidimensional Poverty Index", 2010, p.1



Or, l'ONU, dans son rapport de 2007 sur l'évaluation et le suivi des ODM, a signalé que L'Afrique subsaharienne n'est en voie d'atteindre aucun des Objectifs de développement du Millénaire (ODM), à mi-chemin entre leur adoption en 2000 et 2015, date butoir pour leur réalisation, et que le succès total est toujours loin d'être assuré

Et, Consciente du rôle des TIC dans la lutte contre la pauvreté, L'UNESCO a mis en place un projet pilote intitulé "*Les innovations en termes de TIC pour la réduction de la pauvreté - Profils et expériences*". Ce projet se traduit par quatre initiatives dont l'une a lieu au Bangladesh, l'une au Népal et deux autres en Inde. Ces zones font partie d'un réseau de recherche et combinent technologies et média – ordinateur, Internet, radio, vidéo, tabloïds- en fonction des besoins de la communauté. Des institutions, ONG, universités, sociétés privées, groupes médiatiques ou technologiques soutiennent les femmes, les hommes et les jeunes de ces communautés locales

**2-3 : La pauvreté au Maroc** : Malgré sa superficie de 710.850 km<sup>2</sup>, ses 3444 Km de côtes (qui le classent premier exportateur mondial de semi-conserves d'anchois. ), Ses 110 barrages, sa 3<sup>ème</sup> place mondiale dans la production du phosphate, le Maroc compte 1.283.000 de chômeurs sur une population de 33 241 259, et un PIB de 4004\$ par habitant qui le classe au 124<sup>ème</sup> rang mondial. Les investissements du gouvernement pour le développement économique, l'amélioration du social et l'accès aux soins semblent ne profiter qu'aux riches. Les pauvres sont indirectement confiés aux fondations et associations qui, par solidarité, prennent à leur charge les besoins élémentaires de survie, les soins et l'alphabétisation des populations démunies. Ainsi L'Initiative nationale pour le développement humain (INDH), reflet des OMD de l'ONU, restera dans l'histoire du Maroc un chantier d'envergure qui, lancé en 2005, à l'initiative de SM le Roi Mohammed VI, tend à mettre un terme à la précarité, en milieu urbain et rural, améliorer les conditions de vie des populations et assurer un équilibre régional et local, en matière de politique de développement.

Le Maroc est parmi les 189 pays qui ont signé l'accord sur les Objectifs de Développement du Millénaire (ODM) fixés par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 2000 et conçus pour réduire la pauvreté de moitié en 2015.

**Le Maroc est l'un des 9** pays partenaires méditerranéens de l'Union Européenne et bénéficiaires du '*Programme Invest in Med*'<sup>130</sup> (Algérie, Égypte, Israël, Jordanie, Liban,

---

<sup>130</sup> Le '*programme Invest in Med*' vise à développer durablement les relations d'affaires, les investissements et les partenariats d'entreprises entre les 2 rives de la Méditerranée.

Maroc, Autorité Palestinienne, Syrie et Tunisie) ainsi que la Turquie qui bénéficie vis à vis de l'Union Européenne du statu de "pré-accédant" ([www.inves-in-med.eu/fr](http://www.inves-in-med.eu/fr))

D'autre part, les résultats du 3ème rapport national sur les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) indiquent qu'au niveau du Maroc, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la réduction de la pauvreté : de 2001 à 2007, la pauvreté relative est passée de 15,3 à 9% au niveau national. En milieu urbain, ce taux est passé de 7,6 à 4,8% et de 25,1 à 14,5% en milieu rural. Durant la même période, la vulnérabilité est passée de 22,8 à 17,5%. Au total, 2,8 millions d'individus vivent encore au-dessous du seuil de pauvreté en 2007. Or, L'Oxford Poverty & Human Development Initiative (OPHI), dans son rapport «*Acute Multidimensional Poverty : a new index for developing countries* » de 2008 a classé le Maroc à la 53<sup>e</sup> place parmi les 104 pays en voie de développement. Avec un IMP égal à 0,14, le Maroc est derrière la Tunisie (21<sup>e</sup> avec 0,01), l'Égypte (32<sup>e</sup> avec 0,03) et devance la Mauritanie (78<sup>e</sup> avec 0,35). Le 1<sup>er</sup> rang revient à la Lettonie avec 0,001 tandis que le Niger ferme la liste avec 0,64). Ce taux de 0,14 qui représente 28,5%, (soit 8 900 000 pauvres de la population totale), (28,5%) établi par l'OPHI en se basant sur le recensement général de 2004 établi par le Haut Commissariat au Plan marocain (HCP) met en cause le taux de 9% déclaré officiellement en 2008, par ce même HCP suivant l'enquête sur le niveau de vie des ménages de 2007. Le HCP conteste le taux fourni par l'Ophi en avançant que l'approche de la pauvreté adoptée par l'OPHI, l'insuffisance des variables et l'ancienneté des données ne peuvent se substituer aux approches objectives des organismes internationaux. L'approche Ophi est jugée moins pertinente que celle du HCP. De ce fait, elle ne peut servir, en aucun cas, au classement des pays en développement avant qu'elle ne se fonde sur la même période de référence et fasse l'objet d'un débat, au sein de la Commission de Statistique relevant de l'ECOSOC<sup>131</sup> seul organe des Nations Unies habilité à se prononcer en matière de données et de méthodologie statistique, conformément aux recommandations du groupe d'experts des Nations Unies sur l'indicateur de développement humain. ([www.hcp.ma](http://www.hcp.ma)). Pour se défendre quant à la détermination du taux de pauvreté au Maroc, le Haut-Commissariat au Plan, a développé en 2008 une approche multidimensionnelle fondée sur l'indice de niveau de vie

---

<sup>131</sup> **ECOSOC** : (Economic and Social Council), le Conseil économique et social, est l'organe principal de coordination des activités économiques et sociales de l'ONU. C'est l'un des six organes principaux de l'ONU (en vertu de l'article 7 de la Charte des Nations Unies) et est régi par les Chapitres IX et X de la Charte. Les objectifs de l'ECOSOC : - promouvoir une élévation du niveau de vie, le plein emploi et le progrès économique et social - trouver des solutions aux problèmes économiques, sociaux et sanitaires internationaux - faciliter la coopération internationale dans les domaines de la culture et de l'éducation - favoriser le respect effectif des droits de l'homme et des libertés fondamentales ([www.un.org/fr/ecosoc/](http://www.un.org/fr/ecosoc/))

(INV). Les sept indicateurs retenus sont : le savoir représenté par la scolarisation, la formation et l'alphabétisation de la population en général et des jeunes générations en particulier; la santé mesurée par la couverture médico-sanitaire et la réalisation d'une consultation suite à une maladie; l'alimentation saine et équilibrée représentée par la disposition d'une eau potable, la nutrition décente (selon les normes de l'OMS-FAO) des enfants et des adultes et l'autoprotection durable de la pauvreté alimentaire; l'assurance d'un environnement viable caractérisé par l'habitat dans un type de logement décent, équipé en électricité, assainissement liquide, réfrigérateur, bain/ douche, cuisine, toilette, cuisinière, etc.; l'insertion professionnelle représentée par l'activité économique des membres des ménages et les opportunités d'emploi des jeunes en particulier ; l'équité sociale et l'égalité entre les sexes mesurées par la position dans l'échelle sociale et la parité hommes/femmes en termes d'éducation-formation et de soins de santé ; les moyens de communication (tv, téléphone portable, ..) et de transport. (www.omdh.hcp.ma). Pour trancher sur le taux de pauvreté au Maroc, le lancement en avril 2012 du Régime d'Assistance Médicale (RAMED) par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, va bénéficier officiellement à 8,5 millions de pauvres soit 20% de la population totale. Donc le nombre de pauvres au Maroc est, au moins 8,5 millions. Une des causes principales de cette pauvreté est l'analphabétisme.

**2-3-1 : L'Analphabétisme** : Selon le rapport National 2009 sur les OMD, le taux d'analphabétisme au Maroc est estimé à 39,7% de la population âgée de 10 ans et plus en 2009 (50,8% chez les femmes et 28,1 chez les hommes ; 28,4 en milieu urbain contre 55,6% en milieu rural). Le dernier recensement général de la population l'a évalué à 44,1% à fin 2004.

Selon les données du ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique, les bénéficiaires des cours d'alphabétisation, au titre de l'année 2009- 2010, ont été au nombre de 706.394 personnes, en hausse de plus de 7,5 % en comparaison avec la saison précédente

Malgré ces résultats encourageants, salués par la communauté internationale (prix Confucius de l'alphabétisation<sup>132</sup> au titre de 2006 décerné par l'UNESCO au Maroc), le rythme reste insuffisant pour éradiquer le phénomène en 2015 compte tenu de son ampleur et de la problématique de l'abandon scolaire qui continue à alimenter le flux des analphabètes. (Source : Ministère de l'économie et des finances, tableau de bord social, 2011, p. VIII)

---

<sup>132</sup> Le Prix Confucius UNESCO d'alphabétisation, créé en 2005 et d'une valeur de 20 000 \$ US, récompense les projets particulièrement remarquables dans le domaine de l'alphabétisation des adultes et des jeunes déscolarisés en milieu rural. Il valorise en particulier les projets ciblant les femmes et les filles.

Le degré de la pauvreté se traduit par le PIB (Produit Intérieur Brut)

**2-3-2 : Le PIB du Maroc :** Au Maroc, de 2005 à 2010, le PIB est passé de 4100 à 4800 \$ avec une régression en 2007 et 2008 comme il est mentionné dans le tableau ci-dessous

**Tableau 23 : Evolution du PIB du Maroc de 2005 à 2010 (en dollar US)**

| Année | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------|------|------|------|------|------|------|
| PIB   | 4100 | 4600 | 3700 | 4000 | 4600 | 4800 |

Source: CIA World Factbook - Version du 1<sup>er</sup> Janvier 2011

Selon la même source, sur le plan économique africain, le Maroc est la 5<sup>e</sup> puissance économique derrière l'Afrique du Sud, l'Algérie, le Nigeria et l'Égypte avec un taux de croissance de 3,2 % en 2010.

**2-3-3 : Indices de la pauvreté et de l'inégalité en 2000/2001 :** la définition de certains indices mentionnés dans le tableau ci-dessous a pour but de mieux saisir l'ampleur des variables qui traduisent la pauvreté aux Maroc. Il est à préciser qu'en 2001, la population au Maroc était de 29 millions d'habitants (HCP, rapport 2002)

**Tableau 24 : Indices de la pauvreté et de l'inégalité en 2000/2001**

| Indices  |               |                       |             |                |   |                     |
|----------|---------------|-----------------------|-------------|----------------|---|---------------------|
|          |               | Indice de la pauvreté |             | Indice de GINI | Part dans la masse globale des dépenses |                     |
| Pauvreté | Vulnérabilité | Volumétrique          | De sévérité |                | 10% les plus pauvres                    | 10% les plus riches |
| 15,3     | 38.1          | 0.035                 | 0.012       | 0.41           | 2.6                                     | 32.1                |

Source : rapport HCP: Indices de la pauvreté et de l'inégalité en 2000/2001

● ***l'Indice volumétrique de la pauvreté*** : c'est une mesure de l'intensité de la pauvreté, qui évalue la distance moyenne qui sépare le seuil de la pauvreté et la dépense par tête des ménages pauvres. Elle rend compte du transfert de ressources qu'il faudrait opérer pour porter la dépense de consommation de toute personne pauvre exactement au niveau du seuil de pauvreté. Plus cet indice est grand, plus le déficit global des revenus des pauvres par rapport au seuil de la pauvreté est grand. (www.hcp.ma)

● ***L'Indice de sévérité de la pauvreté*** : c'est une mesure de la gravité de la pauvreté qui permet de mettre davantage l'accent sur les plus pauvres parmi les pauvres dans la mesure de la pauvreté. Cet indice augmente parallèlement à l'augmentation de l'écart entre le seuil de pauvreté et les dépenses de consommations des pauvres. (www.hcp.ma)

● **L'Indice de GINI** : (voir ci-avant p. 91) : Le tableau montre qu'en 2001, sur la population totale marocaine, 15.3% était pauvre, 38.1% sont dans la vulnérabilité, 0.012% sont les plus pauvres des pauvres et 0.41% sont victimes de l'inégalité de la distribution des revenus. Quant à la part des pauvres dans les dépenses des ménages, elle est de 2.6%, alors qu'elle est de 32.1% pour les plus riches, soit 12 fois plus

**2-3-4 : La cartographie de la pauvreté** : La cartographie consacrée à la pauvreté au Maroc en 2004 réalisée par le Haut Commissariat au Plan (HCP) s'est appuyée sur les résultats du recensement général de la population et de l'habitat de septembre 2004.

Ainsi la mesure de la pauvreté, de la vulnérabilité et de l'inégalité calculée pour le Maroc fait ressortir que le taux de pauvreté représentant le pourcentage des individus dont le niveau est inférieur au seuil de pauvreté relative est de l'ordre de 1.687 DH par mois pour un ménage moyen en milieu urbain (5,6 membres), et de 1.745 DH par mois pour un ménage moyen en milieu rural (6,4 membres) soit respectivement : 10,4 et 9,10 DH par personne et par jour. Sur les 31 millions d'habitants que compte le Maroc, il y a, selon les données de ladite enquête, 2,8 millions de pauvres. Soit 9% de la population totale en 2007, contre 14,2% en 2004, 15,3% en 2001, 16,3% en 1999 et 21% en 1985.

Dans son rapport "Maroc : Développement humain 2005", le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), a signalé que l'indice de développement humain du Maroc a progressé de 49% en 30 ans, entre 1975 et 2005.

Ainsi, et selon les résultats de l'*Enquête nationale sur le niveau de vie des ménages 2001-2007*) menée par le Haut Commissariat au Plan (HCP) et publiée en 2008, le niveau de vie des marocains a augmenté de 5,1% par an de 2001 à 2007. En effet, les dépenses annuelles par personne étaient de 11.222 DH en 2007, alors qu'il y a sept ans, elles ne dépassaient pas plus de 8.280 DH. (Rhhalou A. ; Naji, A. 2008).

Ladite enquête, a révélé la perception que se font les Marocains de la pauvreté. Ainsi, ils sont 36% des ménages marocains à estimer leur niveau de vie meilleur qu'auparavant et 30% à considérer que leur sort est resté inchangé. M. Lahlimi, Haut Commissaire au Plan juge que cela fait les deux tiers des ménages qui considèrent que leur niveau de vie n'a pas reculé. Lors de cette enquête, il a été demandé aux ménages interviewés de fixer, selon leurs propres critères, un seuil de la pauvreté, dit alors subjectif, et de se positionner par rapport à celui-ci. Les résultats sont très instructifs. Si les statistiques officielles parlent de 9% comme taux de

pauvreté, 47% des ménages considèrent, pour leur part, vivre en dessous d'un seuil de pauvreté qu'ils ont eux même fixé. Mais il est toujours possible d'arguer de l'insatisfaction permanente inhérente à l'être humain, mais cette même humanité est assortie d'une dignité qui veut que l'on n'aime pas se dire pauvre.

1,7 millions de marocains sont sortis de la pauvreté au cours de la période 2001-2007 et 1,2 million de marocains ne comptent plus parmi les populations vulnérables. Seulement, le sort des populations pauvres et vulnérables, plus nombreux en milieu rural qu'en milieu urbain, est souvent lié à celui de la campagne agricole. Ces populations peuvent donc sortir de la pauvreté et de la vulnérabilité pour y retomber facilement aux cours des années de sécheresse.

A la question de L'Opinion pour savoir si ces populations sorties de la pauvreté et de la vulnérabilité disposeraient enfin de sources de revenus relativement sûres pour augmenter leur chance de ne pas rechuter aisément dans leurs anciennes conditions, les responsables du Haut Commissariat au Plan (HCP) ont répondu : « *On n'est jamais à l'abri dans la vie !* ». (Rhhalou A. ; Naji, A. 2008).

En tout cas, si l'on additionne les 8,5 millions de personnes pauvres aux 4,5 millions qui sont vulnérables, ce sont 13 millions de citoyens marocains qui vivent dans des conditions précaires ou risquent de s'y retrouver facilement.

Il est à signaler aussi que les inégalités sont demeurées au même niveau en 2007 qu'en 2001. Les 20% de marocains les plus riches s'accaparent 48,1% de la consommation globale nationale. Les 20% les plus pauvres se contentent de 6,5%. Au-delà des slogans sur la lutte contre les inégalités socio-économiques, l'histoire de l'humanité a démontré que seules les sociétés les moins inégalitaires ont pu se maintenir.

Malgré cette soit disant amélioration, Le PNUD avait classé le Maroc 126ème sur 177 pays dans son rapport de 2007 et 123ème en 2006 quant à l'indice du développement humain. Or, le HCP, qui juge de "partielle et statique la méthode du PNUD", a réclamé l'actualisation des données marocaines pour le rapport 2008 du Programme des Nations Unies pour le développement (Rhhalou A ; Naji A, 2008). En réponse à cette critique, Alison Kennedy, responsable du PNUD, qui n'a pas émis d'objections à la demande marocaine, a seulement déclaré que les données ne pourraient pas être actualisées étant donné que le rapport de 2008 était "achevé" mais que le PNUD avait lancé une réforme générale de son approche qui devrait aboutir en 2010" (Rhhalou A ; Naji, A, 2008). Et pour 'adoucir' la critique du

responsable du HCP, feu Meziane Belefkih, conseiller du Roi a confié au journal l'Opinion :  
*‘Sur le plan du développement humain, nous sommes classés par le PNUD 126e sur 177  
pays, et c'est la scolarité qui nous pénalise. Les dépenses pour un élève marocain sont de 525  
dollars par an, contre 700 en Algérie et plus de 1.300 pour un élève tunisien »*<sup>133</sup>

---

<sup>133</sup> Rhlalou A ; Naji A. : L'Enquête nationale sur le niveau de vie des ménages 2001-2007), Moins de pauvres...  
mais les inégalités persistent, p.2

**2-4 : Le chômage au Maroc :** Le taux de chômage exprime la part des chômeurs dans la population active (PA) âgée de 15 ans et plus. Ce taux est obtenu par le rapport de l'effectif des chômeurs à celui des actifs âgés de 15 ans et plus.

Le taux de chômage est un indicateur important qui permet de mesurer la santé et la performance d'une économie et l'évaluation des politiques menées par l'Etat. Encore faut-il qu'il soit fiable et dans la mesure du possible incontestable

Au Maroc, le rapport 2010 " Activité, Emploi et Chômage", du Haut Commissariat au Plan (HCP) révèle qu'à fin décembre 2010, la population active (PA) a été de 23 226 420 dont 11 276 196 hommes (PAH) et 11 950 224 femmes (PAF). Cette PA représente 74% de la population totale (31 974 899).

Ce rapport révèle aussi que le taux de chômage a connu une baisse entre 2003 (11.4%) et 2010 (9.2%) et que la population active en chômage a été de 1.029.000 en 2009 pour passer à 1.052.000 en 2010 après la création de 121 000 postes.

Pour mieux cerner le phénomène chômage au Maroc, nous avons jugé utile de le rattacher à deux facteurs : le diplôme de qualification et le niveau scolaire.

#### 2-4-1: Evolution du chômage (2006-2010)

**Tableau 33 : Evolution du chômage (2006-2010)**

|  |                    | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--------------------|------|------|------|------|------|
| Population active en chômage (en milliers) |                    | 1062 | 1092 | 1078 | 1029 | 1052 |
| Taux de féminisation (en %)                |                    | 27,1 | 27,3 | 27,5 | 27,6 | 28,3 |
| Age moyen des chômeurs (par an)            |                    | 28,3 | 28,1 | 27,8 | ND   | ND   |
| Taux de chômage (%)                        | au niveau national | 9,7  | 9,8  | 9,6  | 9,1  | 9,1  |
|  | Milieu urbain      | 15,5 | 15,4 | 14,7 | 13,8 | 13,7 |
|  | Milieu rural       | 3,7  | 3,8  | 4,0  | 4,0  | 3,9  |
|  | hommes             | 9,7  | 9,8  | 9,5  | 9,0  | 8,9  |
|  | femmes             | 9,7  | 9,8  | 9,8  | 9,5  | 9,6  |
|  | sans diplôme       | 4,8  | 4,9  | 4,7  | 4,4  | 4,5  |
|  | avec diplôme       | 19,0 | 19,0 | 18,5 | 17,2 | 16,7 |
| Tx de sous emploi (%)                      | au niveau national |      | 12,4 | 9,9  | 9,6  | 10,0 |
|  | Milieu urbain      |      | 12,2 | 9,4  | 8,9  | 8,7  |

**Source :** Extraits des rapports 2006 à 2010) du Haut Commissariat au Plan



## 2-4-2 : Le taux de chômage selon le diplôme

**Tableau 25 : Taux de chômage selon le diplôme TIC**

| Diplômes         | Périodes |        |         |        |
|------------------|----------|--------|---------|--------|
|                  | 2009     |        | 2010    |        |
|                  | Nbre     | Taux % | Nbre    | Taux % |
| Sans diplôme     | 42 672   | 4,2    | 48 392  | 4.6    |
| Niveau moyen     | 170 688  | 16,8   | 164 112 | 15,6   |
| Niveau supérieur | 181 864  | 17.9   | 199 880 | 19.0   |

**Source** : calculs effectués à partir du document " Activité, Emploi et Chômage", 2010 du HCP

- Le nombre des chômeurs sans diplôme a été de 48 392 (4.6%) contre 42 672 (4.2%) en 2009 soit une augmentation de 0.4%

- le niveau moyen a été de 170 688 (16.8%) en 2009. il est descendu à 164 112 (15.6%) en 2010, soit une baisse de 1.2%. Au niveau du Supérieur le nombre des chômeurs était de 181 864 (17,9%) en 2009 pour monter à 199 880 (19.0)

Ainsi, on constate qu'en 2010, les titulaires d'un diplôme supérieur sont les chômeurs les plus nombreux 199 880 (19%), suivis par le niveau moyen (164 112). Par contre les sans diplôme sont de loin moins nombreux puisqu'ils ne sont que 48 392.

## 2-4-3 : Taux de chômage selon le niveau scolaire

**Tableau 26 : Taux de chômage selon le niveau scolaire**

| Niveaux Scolaires | Périodes |        |         |        |
|-------------------|----------|--------|---------|--------|
|                   | 2009     |        | 2010    |        |
|                   | Nbre     | Taux % | Nbre    | Taux % |
| Sans niveau       | 20 320   | 2.0    | 23 144  | 2.2    |
| Primaire          | 73 152   | 7.2    | 78 900  | 7.5    |
| Collège           | 173 736  | 17.1   | 170 424 | 16.2   |
| Secondaire        | 184 912  | 18.2   | 183 048 | 17.4   |
| Supérieur         | 173 736  | 17.1   | 190 412 | 18.1   |
| Autre niveau      | 31 496   | 3.1    | 37 872  | 3.6    |

**Source** : calculs effectués à partir du document " Activité, Emploi et Chômage", 2010 du HCP

A la lecture du tableau ci-dessus, on remarque qu'en 2010, la tranche des chômeurs la plus élevée est encore celle des hauts diplômés (190 412, soit 18.1%) alors que les "sans niveau" ne sont que 23 144 ou 2.2%) soit plus de 8 fois moins.

Autres remarques non moins importantes :

- Dans les deux types de niveaux ci-dessus, un constat saute aux yeux qui se traduit par : "plus on est instruit moins on trouve du travail". Selon le niveau du diplôme : 48392 sont "sans diplômes, 164 112 du niveau moyen, 199 880 du niveau supérieur et selon le niveau

scolaire on trouve 23 144 chômeurs chez les ‘’sans niveaux’’, 78 900 dans le ‘’primaire’’, 171 424 chez les Collégiens, 183 048 dans le ‘’secondaire’’ et 190 412 dans le Supérieur.

- Le constat qui révèle que les hauts diplômés sont ceux qui chôment le plus ne s’applique pas aux diplômés des TIC et surtout les titulaires des diplômes supérieurs comme il est sorti des résultats de notre enquête (voir tableau 13, p.310 et tableau 14, page 311)

## 2-5: L'emploi au Maroc:

*“Nothing impairs the dignity of a person so much as not being able to find work”<sup>134</sup>. (Rien ne porte tellement atteinte à la dignité d'une personne que de ne pas être en mesure de trouver du travail) Nelson Mandela*

**2-5-1 : Introduction** : le souci de tout dirigeant d'un pays, qui se respecte est la croissance continue du PIB de son pays. Or, ce vœu ne peut se réaliser que par le travail et la bonne gouvernance. Ainsi des politiques sont mises en œuvre pour éduquer d'abord et former ensuite les citoyens dans les professions les plus employables. Au Maroc, au niveau de l'éducation, l'enseignement public est dispensé gratuitement du primaire à l'enseignement supérieur. Seulement, les lauréats de certaines formations dispensées par les universités trouvent des difficultés à trouver un emploi. Cette difficulté est due à trois facteurs : la sélection, la nature de la formation universitaire, et la politique de recrutement dans la fonction publique.

**a) la sélection** : comme les places sont limitées dans les établissements dont les lauréats sont assurés d'un emploi public ou privé (écoles militaires, de police et des autorités, établissements de formation des enseignants, facultés de médecine...) l'accès à ces établissements se fait par sélection au niveau de la note (pour le baccalauréat) et de la mention (pour la licence). Pire encore, le baccalauréat est "périmé" dès la deuxième année de son obtention.

**b) La nature de la formation universitaire** : le marché du travail n'offre que très peu d'opportunités en convenance avec certaines formations dispensées par les universités (littérature, droit, économie, biologie, biochimie, physique ...)

**c) la politique de recrutement dans la fonction publique** : vu la non stabilité de l'emploi dans le privé, la très grande majorité des marocains préfèrent la fonction publique. Or, la politique de la privatisation de certains secteurs économiques et la réduction des fonctionnaires dictée au Maroc par la Banque Mondiale ont beaucoup limité le recrutement dans la fonction publique. A ce constat, et en croire les rumeurs, d'ailleurs très répandues et émanant des classes moyennes, pour avoir un poste dans la fonction publique il y a deux voies : "Louassita" (parentélisme, intermédiation, recommandation) ou "Lbassita" (versement d'argent : corruption). Personnellement je ne crois pas à ces procédures pour la simple raison que je n'y ai pas eu recours pour le recrutement de mes trois enfants.

---

<sup>134</sup> <http://www.southafrica.info/mandela/mandela-10yearsaddress.htm#.UNSVu29V1nM>

**2-5-2 : Promotion de l'emploi** : Si le système de formation professionnelle marocain s'est fortement développé et structuré depuis les années 1980, il n'a pas répondu pour autant à toutes les attentes, notamment celles de la demande de formation d'une population déscolarisée qui ne cesse de grossir (environ 200 000 jeunes par an quittent le système éducatif sans solution autre que le secteur informel ou l'émigration souvent clandestine) et à celles des entreprises. (Fourcade<sup>135</sup>, B., 2006). Cependant, cette formation a connu des mises à niveau ayant pour objectif la production des compétences nécessaires au développement du pays en s'orientant vers les besoins des entreprises. Il est à remarquer que les réformes engagées ont été appuyées, au plan technique et financier, par différents bailleurs de fonds (Banque mondiale, Union européenne, France, Allemagne, Canada, Belgique, Italie et Espagne) à travers plusieurs projets. (Fourcade, B., 2006). Ainsi, dans le cadre du projet **MEDA**<sup>136</sup>, la phase MEDA II, soutenue par l'Union européenne et réalisée sous l'autorité du ministère en charge de la formation professionnelle, a retenu l'approche sectorielle comme étant la plus pertinente. En effet, trois secteurs (tourisme, textile-habillement, nouvelles technologies de l'information et de la communication) ont été considérés au Maroc comme particulièrement porteurs pour le développement.

D'autre part, et dans le but de lutter contre le chômage, le gouvernement marocain a lancé le défi de créer 200 000 emplois entre 2009 et 2011. Pour ce faire l'Etat s'est engagé, lors des Journées d'Actions pour la création d'Emplois (JACE) tenues en juillet 2008, à prendre en charge les frais de création des petites entreprises. Ces JACE, ayant pour thème " L'emploi, c'est l'affaire de tous " ont été placées sous le haut patronage de S.M. le Roi Mohammed VI et dirigées par le Premier ministre Driss Jettou. Dans le discours d'ouverture prononcé à l'occasion de ces J.A.C.E., M. Driss Jettou s'est déclaré convaincu que les solutions aux problèmes du chômage passent nécessairement par la réalisation d'un taux de croissance économique fort et soutenu, à travers l'incitation de l'investissement productif. A cet effet, les grands projets initiés par le gouvernement tel le nouveau port de Tanger, l'aménagement du Bouregreg, le programme national des autoroutes, la rocade méditerranéenne, les programmes d'habitat, les stations balnéaires, la zone franche de Tanger, les projets de partenariat avec le

---

<sup>135</sup> Bernard Fourcade est Ingénieur de recherche CNRS, Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur les ressources humaines et l'emploi, université des sciences sociales Toulouse I

<sup>136</sup> Le **programme MEDA** constituait le cadre financier principal de la coopération de l'Union Européenne avec les pays méditerranéens, dans le cadre du partenariat euro-méditerranéen, avant son remplacement en 2007, par "*l'instrument européen de voisinage et de partenariat*". Le programme s'est déroulé en deux étapes : MEDA I (1995-1999) et MEDA II (2000-2006).

privé pour l'exploitation de terres récupérées, doivent se traduire par un impact positif sur l'économie et le marché du travail.

En vue de parer aux dysfonctionnements des systèmes de suivi de l'emploi et du chômage au Maroc et d'évaluer l'impact des mesures prises par le gouvernement, des dispositifs ont été mis en place tels que : **'l'ANAPEC'** (Agence nationale pour la promotion de l'emploi et des compétences), l'ANMPE (Agence Nationale pour la promotion des PME), le **'Plan Emergence'**, **'l'Association Maroc entrepreneurs'**, **'l'AMTCEPE'** (Association Maroc Telecom pour la Création d'entreprises et la Promotion de l'emploi''.

**2-5-2-1 : 'l'ANAPEC'** : L'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences est un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. (Fiche technique annexe 17). Elle est chargée de :

1. Procéder à la prospection, à la collecte des offres d'emploi auprès des employeurs et à la mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi ;
2. Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs d'emploi ;
3. informer et orienter les jeunes entrepreneurs pour la réalisation de leurs projets économiques ;
4. Assister et conseiller les employeurs dans la définition de leurs besoins en compétences ;
5. Mettre en place des programmes d'adaptation professionnelles et de formation - insertion dans la vie active en liaison avec les employeurs et les établissements de formations.

**Ses deux slogans sont :**

**'Vous recrutez, nous recrutons avec vous '**,  
**'Vous cherchez un emploi, nous cherchons avec vous''**.

Pour accomplir sa mission et atteindre ses objectifs, l'ANAPEC a développé trois programmes (**'MOUKAWALATI'**, **'IDMAJ'**, **'TAEHIL'**) décrits ci après.

**2-5-2-1-1 : Le programme 'MOUKAWALATI'** (' mon entreprise') : Ce programme, mis en place par le gouvernement marocain par le biais de l'ANAPEC, a pour objectif général : la lutte contre le chômage moyennant l'encouragement à la création des TPE génératrices de richesse et d'emploi. Comme objectifs spécifiques, le programme vise : la Création effective d'entreprises viables et la Pérennisation des entreprises créées.

Dans toutes les régions et localités du royaume, MOUKAWALATI a mis en place des guichets pour permettre aux diplômés de la formation professionnelle, de l'enseignement supérieur, des bacheliers, de 'tous porteurs d'idée de projet'' même non diplômés, de

bénéficiaire d'une offre intégrée.

L'accompagnement prévu dans le cadre du programme MOUKAWALATI prévoit la prise en charge des frais d'accompagnement à hauteur de 10.000 DH par projet.

Les personnes éligibles à l'accompagnement pour la création d'entreprise sont les porteurs de projets dont le coût d'investissement est compris entre 50.000 DH et 250.000 DH. Les projets dont le coût d'investissement dépasse 250.000 DH doivent être initiés par deux promoteurs. Tout candidat à la création d'entreprise ne peut bénéficier de l'accompagnement prévu par le programme MOUKAWALATI qu'une seule fois.

L'octroi de cet accompagnement doit être validé par une commission créée à cet effet au niveau des Centres régionaux d'investissement (CRI).

L'accompagnement de MOUKAWALATI", se fait dans les trois phases suivantes : avant la création d'une entreprise, pendant la phase critique de démarrage et après le démarrage, et ce, pendant 12 mois après la création de l'entreprise.

MOUKAWALATI accorde une avance sans intérêt représentant au maximum 10% de l'investissement et dans la limite de 15.000 DH remboursable sur six ans dont trois de grâce. Comme elle facilite l'accès au crédit en assurant la garantie du crédit par l'état à hauteur de 85% du montant du projet.

Ce programme a permis la création de 1012 entreprises en 2009, soit 44% des entreprises créées depuis 2007, ce qui a permis de générer 8000 postes d'emploi. (finances.ma, 2010). Le programme met en garde les candidats à l'accompagnement en affichant :

**«MOUKAWALATI vous suit pour toutes les formalités, mais ne fait pas à votre place ».**

**2-5-2-1-2 : Le programme "IDMAJ"** (insertion), conçu pour être le premier pas vers l'emploi, le programme "Idmaj" répond à deux conditions imposées par la compétitivité : d'une part pour gagner en compétitivité, l'entreprise doit enrichir le capital de ses ressources humaines au meilleur coût. D'autre part, pour conquérir sa place dans la société marocaine d'aujourd'hui, un jeune diplômé doit développer ses compétences et acquérir une première expérience professionnelle au sein de l'entreprise.

Le contrat d'insertion est le cadre où se rencontrent ces deux exigences. En effet, au niveau de l'employeur, l'objectif est de développer les ressources humaines de l'entreprise et améliorer son encadrement par le recrutement de jeunes diplômés, à insérer sans avoir à supporter des charges salariales importantes. Et l'objectif du jeune diplômé est d'accroître son employabilité par l'acquisition de compétences professionnelles nouvelles, notamment à travers une première expérience en entreprise.

Par ce programme, le jeune inséré perçoit un salaire variant entre 1600 et 6000DH selon le niveau de qualification et l'entreprise est exonérée des cotisations CNSS/TFP et de l'IR pendant 24 mois, prolongée de 12 mois (si contrat de droit commun).

Le programme "Idmaj" a permis l'intégration de 101 571 chercheurs d'emploi entre janvier 2006 et décembre 2008. Cette insertion a bénéficié aux diplômés de la formation professionnelle (32%), de l'enseignement supérieur (25%), les bacheliers (24%), autres (19%) (Source : [www.emploi.gov](http://www.emploi.gov)).

**2-5-2-1-3 : Le programme "TAEHIL" ("Qualification")** (voir Fiche technique, Volume 2, annexe 17 bis, p.63) : mis en place en 2006 par l'ANAPEC, le programme a pour objet l'adaptation de la formation aux besoins du marché du travail. Il offre deux filières : la Formation contractualisée pour l'emploi et la Formation Qualifiante ou de reconversion. .

La formation contractualisée pour l'emploi a pour objectif de permettre :

- à l'employeur de réaliser des recrutements pour lesquels il a des difficultés à trouver les candidats ayant les compétences requises.
- au chercheur d'emploi d'améliorer son employabilité à travers l'acquisition des compétences nécessaires en vue d'occuper un emploi identifié.
- à l'opérateur de formation de bien connaître les besoins du marché de l'emploi en vue de mieux adapter les programmes et la pédagogie.

La formation qualifiante ou reconversion s'adresse aux jeunes diplômés en difficulté d'insertion et vise à adapter leur profil aux besoins du marché de l'emploi et faciliter par conséquent leur insertion dans la vie active.

Les personnes éligibles de ces formations sont les chercheurs d'emploi inscrits à l'ANAPEC, titulaires d'un baccalauréat au moins ou lauréats de la formation professionnelle et sélectionnés par un employeur dans le cadre d'une action de recrutement.

Les employeurs éligibles : Sont éligibles à formation contractualisée pour l'emploi, les entreprises marocaines ou étrangères (dans le cadre du placement à l'international)

Les formations peuvent être assurées par :

- les établissements publics ou d'enseignement supérieur de formation professionnelle
- les établissements privés ayant une accréditation de l'autorité gouvernementale chargée de la formation professionnelle.
- les établissements privés de formation professionnelle ou d'enseignement supérieur ayant une autorisation d'exercer, choisis par les employeurs et approuvés par l'ANAPEC
- les cabinets de conseil en formation, choisis par les employeurs et approuvés par l'ANAPEC.

Toutefois et dans le cas d'un investissement étranger, l'employeur peut faire appel à l'une de ses filiales étrangères pour dispenser la formation à condition que cette formation ne puisse être assurée par un opérateur externe à l'entreprise.

La contribution à la formation contractualisée pour l'emploi est fixée à quarante dirhams (40DH) au maximum par heure et par participant. La formation doit être réalisée dans un délai d'une année au maximum. La contribution maximale à cette formation est de 10.000 DH par bénéficiaire. Cette contribution peut être supérieure à 10.000 DH sans dépasser le plafond de 24 000 DH par candidat selon la qualité et le type de la formation telle que les TIC.

En 2009, ce programme a touché 14.033 jeunes, soit 78% de l'objectif annoncé pour 2012. (finances.ma, 2010)

**2-5-2-2 : Plan Emergence** : Cette stratégie volontariste, baptisée « plan Emergence » lancée en 2005, ambitionne de redynamiser l'économie marocaine et se base sur deux piliers essentiels. D'une part, le renforcement et la redynamisation du tissu industriel marocain ainsi que son accroissement concurrentiel et, d'autre part, une politique volontariste orientée vers de nouveaux secteurs prometteurs pour lesquels le Maroc dispose d'avantages compétitifs. Ainsi, sept secteurs considérés comme stratégiques et porteurs ont été ciblés : l'Offshoring, l'automobile, l'Electronique, la Transformation des produits de la mer, l'Aéronautique, le Textile et le cuir, l'Agroalimentaire. Orientés vers l'export, ces sept moteurs de croissance devraient représenter 70% de la croissance industrielle au Maroc à partir de 2015, doper la croissance annuelle du PIB de 1,6 % (soit 90 Mds DH additionnels) et créer 400 000 emplois. (Taghi k<sup>137</sup>., 2006)

**2-5-2-3 : "Maroc Entrepreneurs"** : c'est est une association à but non lucratif créée en 1999, qui a pour vocation de contribuer au développement économique du Maroc à travers trois principaux leviers : Encourager les marocains à l'étranger ou des personnes fortement attachées au Maroc à créer leur entreprise au Maroc ; Faire découvrir l'univers de la création d'entreprise et l'actualité socio-économique du Maroc ; Etablir une synergie entre les entreprises basées au Maroc et les compétences marocaines à l'étranger. Basée à Paris et à Londres, Maroc Entrepreneurs regroupe le plus grand réseau de cadres supérieurs et d'étudiants marocains en Europe, avec plus de 10.000 membres. Sa mission est orientée vers ses membres étudiants ou diplômés, vers les entreprises marocaines et vers les investisseurs

---

<sup>137</sup> Karim TAGHI Chef du Cabinet du ministre de l'Industrie, du Commerce et de la mise à niveau de l'Economie



(Business angels, Fonds de Capital Risque, Banques marocaines...). L'association dispose d'un programme d'accompagnement appelé "*Tremplin Maroc*" pour la création d'entreprises offert gratuitement par Maroc Entrepreneurs, et ayant pour but de permettre à de jeunes entrepreneurs de transformer leurs idées de création d'entreprise au Maroc en un véritable projet. Ce programme comprend un ensemble de sessions de formation, dispensées par des professionnels de la création d'entreprise, ainsi qu'un coaching personnalisé. Chacun des participants peut être épaulé par un responsable de Maroc Entrepreneurs qui est à sa disposition en cas de besoin, et a un interlocuteur privilégié au sein d'un Centre Régional d'Investissement au Maroc. Cet encadrement personnalisé permet aux participants d'aboutir à la réalisation d'un Business Plan complet de leur projet (Business Model, étude de marché, positionnement sur ce marché, prévisions financières, etc.) ([www.marocentrepreneurs.com](http://www.marocentrepreneurs.com))

**2-5-2-4 : "l'Association Maroc Telecom pour la Création d'entreprises et la Promotion de l'emploi" (AMTCEPE)** : Dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH), l'opérateur "Maroc Telecom" a signé avec le Gouvernement une convention cadre sur cinq ans (2005-2010) par laquelle il s'est engagé à aider les jeunes diplômés sans emploi à développer une activité professionnelle, au travers de la distribution de ses produits et services, en leur dispensant la formation technique et commerciale. Maroc Telecom et Vivendi, sa maison mère, ont décidé depuis lors d'amplifier encore cet engagement en créant conjointement un Fonds pour la création d'entreprises et pour le financement de bourses d'études. Ce fonds est alimenté par l'apport par chacune des deux parties d'un montant d'un million d'euros. La gestion de ce fonds a été confié à "*l'Association Maroc Telecom pour la Création d'entreprises et la Promotion de l'emploi*" (AMTCEPE). L'association accompagne les promoteurs depuis la constitution de leur dossier jusqu'à la réalisation concrète de leur projet ; elle leur accorde des prêts sans intérêts qui viennent compléter leur apport personnel et les prêts qui peuvent, le cas échéant, leur être consentis par des banques partenaires de l'association. La mission de l'association consiste à aider les jeunes talents à concrétiser leurs projets de création d'entreprises génératrices d'emplois et de revenus. Les porteurs de projets sélectionnés bénéficieront d'un soutien financier, d'un accompagnement dans les différentes phases de réalisation de leur projet et d'un suivi pour assurer la pérennité de leur entreprise. Selon les responsables, le bénéficiaire doit être de nationalité marocaine, âgé entre 20 et 39 ans et disposer d'un diplôme ou d'une expérience professionnelle probante. Tous les secteurs sont admis à condition que le porteur de projet prenne en charge 15% de l'investissement. Le montant du prêt est plafonné à 100 000 DH sans intérêts. ([www.iam.ma](http://www.iam.ma))

Dans le cadre de la promotion de l'entreprise en général et de la PME/PMI en particulier et conscient du rôle qu'elle peut assurer dans le développement local, la synergie qu'elle peut générer et les effets d'entraînement qu'elle provoque en contribuant au développement et à la vulgarisation de l'esprit d'entreprise au Maroc, deux dispositifs ont été mis en place : l'**AN PME** (Agence Nationale pour la promotion de la PME) et le **CRI** (centre régional d'investissement).

**2-5-2-5 : l'AN PME (Agence Nationale pour la promotion de la Petites et Moyennes Entreprises)** : Instrument opérationnel des pouvoirs publics en matière de développement des PME, l'**ANPME** a pour vision d'améliorer la contribution des PME dans la création des richesses et des emplois et ce, en se corrélant aux objectifs découlant des stratégies sectorielles au plan national; en étant au cœur des préoccupations et attentes des opérateurs; en intégrant les enjeux transverses aux acteurs institutionnels et aux filières. En vue d'accompagner les entrepreneurs, l'ANPME, depuis sa création en 2002, a développé les programmes : **"Moussanada"** **"Moussanada TI"**, **"Imtiaz"**, **"Rawaj"**,

**2-5-2-5 -1 : Le Programme Moussanada (Soutien)** : Lancé par le Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies, dans le cadre du déploiement du **"Pacte National pour l'Emergence Industrielle"**<sup>138</sup> (Article 58) et mis en œuvre par l'ANPME, le **programme Moussanada** vise le développement de la compétitivité des PME. A terme, elle vise à **accompagner 500 entreprises par an**.

**2-5-2-5 -2 : Le programme "Moussanada TI"** (Soutien au niveau des TI) : ou **programme d'informatisation des entreprises** : Constituant l'une des priorités stratégiques du **plan Maroc Numeric 2013**, **"Moussanada Technologies de l'Information"** (TI) est un programme déployé par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et l'ANPME en vue d'accélérer l'usage des technologies de l'information par les PME.

---

<sup>138</sup> Le Pacte national pour l'émergence industrielle est un contrat-programme public-privé 2009-2015. A ce titre, 12,4 milliards DH sont alloués à ce programme et essentiellement aux Métiers mondiaux du Maroc avec la création de 22 plates-formes industrielles.

L'objectif est de doter les entreprises de solutions informatiques répondant à leurs besoins fonctionnels et métier, leur permettant de disposer d'un véritable outil au service de l'amélioration de leur productivité.

Le programme '**Moussanada TI**' contribue au financement à l'acquisition et intégration d'une solution informatique, ainsi que l'investissement matériels et infrastructure informatique associés.

La PME peut choisir un ou plusieurs modules fonctionnels énumérés ci-dessous couvrant ses besoins prioritaires, avec un appui recommandé d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO).

Les solutions informatiques finançables dans le cadre de '*Moussanada TI*' sont tout logiciel qui permettra à l'entreprise de : Piloter l'activité et prendre les décisions ou Gérer les processus opérationnels ou Dématérialiser et automatiser les tâches.

'*Moussanada TI*' porte sur un ensemble de modules qui couvrent tout le périmètre fonctionnel pour la gestion de l'activité des PME. Ces modules sont : la Production adapté par secteur, les Ventes, les Achats / Stocks, les Ressources humaines, la Comptabilité générale, la Comptabilité auxiliaire, la trésorerie, la qualité, la Gestion de la chaîne logistique, la Gestion du transport (TMS), la Plateforme e-business, l'Echange de données informatisées (EDI), la Gestion de la relation Client (CRM), la Gestion de la fabrication en temps réel (MES), la Gestion des entrepôts (WMS), la Conception assistée par ordinateur (CAO), la Gestion électronique des documents (GED).

Le programme d'informatisation des PME, qui rentre dans le cadre du déploiement du Plan « Maroc Numeric 2013 », vise à accélérer l'usage des technologies de l'information et de la communication par les PME pour améliorer leur productivité à travers une approche sectorielle basée sur des solutions métiers.

**2-5-2-5 -3 : Programme 'IMTIAZ'** (Avantage): Lancé par le Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies, dans le cadre du déploiement du Pacte National pour l'Emergence Industrielle, et mis en œuvre par l'ANPME avec l'appui des banques partenaires. Ce programme est destiné aux entreprises porteuses d'un projet de développement et souhaitant bénéficier de primes à l'investissement matériel et immatériel correspondant à 20% de l'investissement total. La prime Imtiaz peut atteindre 5 millions de Dhs.

En outre, l'ANPME met en œuvre d'autres programmes d'appui qui viennent en complémentarité avec les programmes susvisés, à savoir :

**2-5-2-5-4 : Le programme ‘Rawaj’** (activité florissante) : Pour la modernisation du commerce et de la distribution est un programme de mise à niveau du commerce intérieur qui ambitionne de faire du Maroc une plate-forme de shopping par excellence présentant une offre répondant aux besoins de tous les consommateurs. L'ANPME intervient dans 4 volets du programme dont :

- **Le Commerce de Proximité** : il vise à accompagner 18.000 commerçants de proximité dans leur modernisation,

- **Les Champions Nationaux** : ce volet a pour objectif de permettre l'émergence des champions nationaux à travers l'appui à 25 PME à fort potentiel de croissance, exerçant dans le secteur commercial et de la distribution,

S'agissant de la très petite entreprise, l'ANPME met en œuvre deux programmes ambitieux :

- **Le programme « Appui à l'entrepreneuriat féminin »** en partenariat avec le programme Taahil Almokawalat de la Coopération Technique Allemande visant à promouvoir l'entrepreneuriat au niveau de la population féminine et de renforcer les capacités d'intervention des femmes entrepreneures et potentiellement entrepreneures.

- **Le programme « Appui à l'entreprise »** dans le cadre du Millenium Challenge Corporate et en partenariat avec l'Agence pour le partenariat et le progrès, qui lui vise un accompagnement post création à même d'assurer la pérennisation des entreprises nouvellement créées.

**2-5-2-6 : le CRI** (Centre Régional d'Investissement). Ces centres sont parmi les mécanismes que les pouvoirs publics ont veillé à mettre en place pour le développement de l'investissement tant à l'échelon national que régional. Le rôle des CRI, qui sont au nombre de seize, ne se limite pas à la mission traditionnelle du guichet unique, mais englobe des missions plus larges telle que la mise à la disposition des opérateurs économiques de données et informations à caractère économique qui puissent aider à valoriser les potentialités des régions où ils opèrent. Les CRI sont structurés sur deux niveaux:

**A - Guichet d'aide à la création d'entreprises** : Ce guichet est l'interlocuteur unique de toute personne désirant créer une entreprise. Sa mission est de :

- Mettre à la disposition des investisseurs un formulaire unique dans lequel figurent tous les

renseignements (législatifs ou réglementaires) pour la création de l'entreprise.

- Accomplir les démarches pour recueillir auprès des administrations compétentes les documents ou attestations nécessaires à la création d'une société.

**B -Guichet d'aide aux investisseurs** : Ce guichet a pour mission de :

- Procurer aux investisseurs toutes les informations utiles pour l'investissement régional ;

- Etudier toutes les demandes d'autorisations administratives ou préparer tous les actes administratifs nécessaires à la réalisation des projets d'investissement dans les secteurs industriel, agro-industriel, minier, touristique, artisanal et d'habitat si l'investissement projeté est inférieur à 200 millions de dirhams et de permettre au Wali<sup>139</sup> de la région de délivrer les autorisations ou de signer les actes administratifs afférents à ces investissements ;

- Etudier, si l'investissement est égal ou supérieur à 200 millions de dirhams, les projets de contrats ou de conventions à conclure avec l'Etat et les transmettre à l'autorité gouvernementale compétente pour approbation et signature par les parties contractantes ;

- Proposer des solutions amiables aux différends entre les investisseurs et les administrations.

**2-5-2-7 : 'l'Observatoire de l'emploi'**<sup>140</sup> a été mis en place soutenu par l'OIT (Nassiri el Mostafa, 2008). Pour assurer du travail à un plus grand nombre de sa population active, actuelle et à venir, le Maroc a tracé des stratégies ambitieuses dans toutes les branches de son économie pour créer, à l'horizon 2015 et 2018, des nouveaux emplois : plus de 6000 à travers la stratégie Maroc vert adoptée en 2008; 12 000 dans la sous traitance; 100 000 dans l'offshoring ; 4000 dans l'industrie automobile ; 12 000 dans l'industrie aéronautique ; 11 000 dans l'industrie électronique et 6000 dans la pêche et l'agro-alimentaire.

Comme le défi majeur pour le Maroc est de réaliser à la fois des gains de productivité et de promouvoir l'emploi par le développant des activités à forte intensité des compétences scientifiques et techniques, l'Etat a mis en place, dans son '*Plan Initiative d'emploi 2009-2012*', les programmes "*Idmaj*", "*Taehil*" et "*Moukawalati*" visant l'amélioration de "l'employabilité" à travers la mise à niveau des ressources humaines, comme il a tracé à long terme le '*Plan Emergence*'

**2-5-3 : Evolution des créations d'emplois (2006-2010)** : A la lecture du tableau 33 bis ci-dessous, on remarque que le nombre d'emplois créés annuellement entre 2006 et 2010 a connu une baisse remarquable, puisqu'il est passé de 300 000 à 120 000. Cette baisse est plus

---

<sup>139</sup> **Wali** : grade administratif équivalent au grade de maire

<sup>140</sup> La création de l'observatoire national de l'emploi permettra en particulier de doter le gouvernement, le patronat et les syndicats de données fiables sur le marché du travail et ses potentialités ainsi que d'une vision claire pour élaborer leurs programmes ( lematin.ma, article 165261, 2012, p.1)

nuancée en 2009 avec seulement 95 000 postes créés. Or, le secteur de l'agriculture, de la forêt et de la pêche est le secteur qui a perdu 185 100 emplois entre 2006 et 2009. Par contre en 2010, il a offert 21 000 emplois.

**Tableau 33 bis : Créations d'emplois**

| Secteurs                                  | 2006            | 2007            | 2008            | 2009           | 2010            |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| <b>Créations nettes d'emplois</b>         | <b>+300 000</b> | <b>+128 000</b> | <b>+133 000</b> | <b>+95 100</b> | <b>+120 000</b> |
| Agriculture, Forêt et Pêche               | - 49 000        | - 68 000        | - 67 000        | - 1 100        | +21 000         |
| Industrie                                 | 22 000          | 54 000          | 28 000          | - 39 700       | 0,00            |
| Bâtiment et travaux publics               | 107 000         | 49 000          | 65 000          | 62 000         | +63 000         |
| Services                                  | 215 000         | 91 000          | 103 000         | 78 800         | +35 000         |
| Autres secteurs (activités mal désignées) | 5 000           | 2 000           | 4 000           | - 4 900        | +1 000          |

**Source** : Extraits des rapports du Haut Commissariat au Plan

**2-5-4 : Pertes d'emplois** : En plus du chômage, la fermeture des établissements, la compression des effectifs et la réduction de la durée normale du travail sont les facteurs qui réduisent les salaires et de là à la dégradation des pouvoirs d'achat voir à un degré moins atténué de pauvreté. Les données du tableau 26 bis ci-dessous, quoique ne s'étalant que sur deux années, par manque de données antérieures à 2009, donnent une idée assez claire de cette situation. En effet, entre 2009 et 2010. 224 établissements ont cessé leur activité, 183 ont compressé leur effectif, ce qui a entraîné le licenciement de 23 726 salariés. D'autre part, 192 entreprises ont effectué des réductions de leur durée de travail pour 213 réductions. Ce phénomène a touché 30 420 salariés dont 62,15% de femmes et plus de 19 500 employés dans le secteur du textile et du cuir, secteur de l'artisanat par excellence. On peut expliquer la perte d'emplois et le sous emploi observés entre 2007 et 2009 par la concurrence de l'industrie chinoise à bon marché et surtout par la crise financière qui a touché même les pays hautement industrialisés. Ces pays étant les grands consommateurs des produits et des services du Maroc qui sont les plus vendus (tourisme, artisanat...) ont limité leurs achats. De ce fait les entreprises productives, ne pouvant écouler leurs produits sont contraintes de réduire et/ou licencier un certain nombre de leurs employés ou pire de mettre fin à leurs activités.

**Tableau 26bis : Fermetures et contractions d'activités des entreprises  
 (données non disponibles avant 2009)**

|  |   | 2009          | 2010         |
|--|---|---------------|--------------|
| <b>Fermetures<br/>d'établissements<br/>et compressions<br/>d'effectifs</b> | Nb. de fermetures d'établissements.   | 105           | <b>119</b>   |
|  | Nb. de compressions d'effectifs   | 68            | <b>115</b>   |
|  | Nb. de salariés licenciés suite aux<br>fermetures d'établissements et<br>compressions d'effectifs <i>dont</i> : | 13 978        | <b>9 748</b> |
|  | - femmes (%)  | 59,7          | 49,0         |
|  | - exerçant dans le secteur du<br>textile et du cuir (%)   | 60,5          | 68,8         |
| <b>Réduction de la<br/>durée normale<br/>du travail</b>                    | Nb. d'établissements ayant effectué des<br>réductions de la durée du travail                                    | 118           | <b>74</b>    |
|  | Nb. total des réductions  | 132           | <b>81</b>    |
|  | <b>Nb. de salariés touchés <i>dont</i> :</b>  | <b>20 722</b> | <b>9 698</b> |
|  | femmes (%)  | 63,8          | 60,5         |
|  | exerçant dans le textile et le cuir (%)   | 79,0          | 85,5         |

**Source** : Extraits des rapports du Haut Commissariat au Plan

## **2-6 : le développement humain :**

**2-6-1 : Introduction :** « *Il nous appartient de faire du Jubilé de l'Indépendance un moment historique privilégié, et de marquer une pause pour évaluer les étapes franchies par notre pays durant un demi-siècle, en matière de développement humain*<sup>141</sup> » C'est en ces termes que Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, dans Son Discours du 20 Août 2003, inaugura un projet collectif et participatif d'étude, de réflexion et de débat sur l'évaluation rétrospective du développement humain au Maroc depuis son Indépendance, et sur la vision de ses perspectives pour les vingt prochaines années. Ce projet prit la forme d'un rapport intitulé '**50 ans de développement humain au Maroc et perspectives pour 2025**'. Son message fondamental est d'affirmer qu'avec le recul que confère la réflexion sur le demi-siècle écoulé, le Maroc d'aujourd'hui, en paix avec lui-même et avec son passé, fort de ses succès revendiqués et des leçons de ses échecs assumés, porté par l'ensemble de ses citoyens est en mesure d'emprunter, avec confiance et détermination, le chemin qui mène vers un niveau de développement humain élevé. Le Rapport est articulé autour du « potentiel humain », considéré à la fois comme le moteur et la finalité du développement humain. L'ensemble de ses propositions constitue une base pour l'élaboration d'un Agenda 2025 qui devrait être le fruit d'un large débat entre tous les acteurs politiques, économiques et sociaux du pays. Le rapport reconnaît que le monde rural est resté largement en retrait aussi bien sur le plan du développement économique que celui du développement humain et des transformations sociales. Il reconnaît aussi l'accountability, ou l'obligation de rendre des comptes, ainsi que son corollaire « *les sanctions administratives, judiciaires ou électorales, ne sont pas encore pleinement intégrées dans notre culture de gouvernance. Le sentiment d'impunité a encouragé bien des malversations et facilité la répétition de bien des erreurs ou négligences, ainsi que le maintien en place et la gratification indue de nombre d'incompétences.*<sup>142</sup>»

Le Rapport mise sur l'initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH) développée ci-dessous, pour la réorganisation des solidarités et l'accélération de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. IL conclut en jetant la balle dans le camp de la jeunesse marocaine « *C'est sur elle que reposera le renouveau du pays et son développement. C'est à elle qu'il revient de rêver le Maroc de demain et de le construire. Les jeunes doivent s'affirmer en tant qu'acteur incontournable et en tant que cible prioritaire des politiques publiques.*<sup>143</sup> »

En 2009, L'Indice de Développement Humain (IDH) pour le Maroc était 0,654, ce qui donne au pays la 130<sup>ème</sup> position sur 182 pays. Dans la région MENA, le Maroc vient après le

---

<sup>141</sup> Extrait du discours Royal du 20 août 2003

<sup>142</sup> Rapport '**50 ans de développement humain au Maroc et perspectives pour 2025**', p.30

<sup>143</sup> Rapport '**50 ans de développement humain au Maroc et perspectives pour 2025**', p.40



Koweït (31e), le Qatar (33e), les Emirats arabes Unis (35e), le Bahreïn (39e), la Libye (55e), Oman (56e), l'Arabie Saoudite (59e), le Liban (83e), la Jordanie (96e), la Tunisie (98e), l'Algérie (104e), la Syrie (107e), les territoires palestiniens (110e) et l'Égypte (123e). Au niveau du Maghreb, le Royaume précède seulement la Mauritanie (154e). Enfin sur le plan continental, l'île Maurice (81e), le Gabon (103e), la Guinée équatoriale (118e), le Cap-Vert (121e), le Botswana (125e), la Namibie (128e) et l'Afrique du Sud (129e), devançant tous le Maroc.

Avant même la publication du rapport, il y avait un débat autour de la possible évolution (progression ou régression) du Maroc. Ce classement ne manquera pas de faire couler de l'encre. L'année dernière, le Maroc a officiellement rejeté la position qui lui avait été attribuée. Le Haut commissariat au plan (HCP) du Maroc avait contesté en août 2008, les méthodes de calcul du PNUD, appelant l'institution onusienne à actualiser ses données.

Quelques semaines plus tard, en octobre lors de la dernière session du Conseil d'Association Maroc-UE tenue à Luxembourg, le ministre des Affaires Etrangères, Taieb Fassi Fihri, cité par la MAP, affirmait « *à l'heure où l'Union Européenne décide de faire confiance au Maroc à travers un Statut Avancé, et à l'heure où la Banque Mondiale et le FMI se félicitent de la politique macro-économique suivie par le Maroc, nous constatons avec regret que le PNUD continue dans sa tentative d'établir un classement mondial en adoptant un indice incomplet et statistiquement non fiable, qui se base seulement sur trois critères : le PIB par tête d'habitant, la santé à travers un seul agrégat et l'éducation en donnant davantage d'importance à la question de l'analphabétisme* ».

La première contestation remonte au début des années 80. Ainsi chaque année, c'est le même rituel en cas de mauvais score. Mais sur ce plan, le Royaume n'est pas le seul pays à contester son classement. Beaucoup de pays dits à « faible développement humain » protestent contre leur rang. (Ibrahima Koné, 2010)

**2-6-2 : Programmes de développement** : Pour honorer son engagement à la réalisation des OMD, le Maroc a mis en place, entre autres, un grand programme baptisé “**INDH**” (**Initiative Nationale pour le Développement Humain**)

**2-6-2-1 : l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH)** : Cette initiative a été lancée le 18 mai 2005 par SM le Roi Mohammed VI qui, tout en soulignant que cette INDH est une expérience Marocaine, faite par et pour les Marocains, a précisé : « *L'Initiative nationale pour le développement humain n'est ni un projet ponctuel, ni un programme*

*conjoncturel de circonstance. C'est un chantier de règne, ouvert en permanence.»<sup>144</sup>. Dotée d'un budget de 10 milliards de DH pour la période (2006-2010) et de 17 milliards DH pour la période (2011-2015), l'Initiative Nationale de Développement Humain s'articule autour de trois axes : 1) la réduction des déficits sociaux en particulier dans les 250 quartiers urbains jugés les plus pauvres et les 360 communes rurales considérées comme les plus démunies ; 2) La promotion des activités génératrices de revenus stables et d'emplois ; 3) L'aide aux personnes en grande vulnérabilité ou à besoins spécifiques. . « Entre 2004 et 2008, les communes rurales ciblées ont vu leur taux de pauvreté baisser de 41 %, contre seulement 28 % dans les autres communes rurales»<sup>145</sup>, rappelle la gouverneure coordinatrice chargée du projet, Nadira Guermaï. Au-delà des chiffres, l'INDH vise à instaurer une nouvelle culture du développement. Rompant avec la logique de l'assistanat, l'Initiative veut remettre les notions de dignité, de gouvernance et de responsabilité au cœur de l'action sociale. « Parmi les difficultés, la plus importante a été la réticence de certains acteurs à nos méthodes, souligne Nadira Guermaï. Nous avons dû fournir un effort supplémentaire en matière de sensibilisation, d'accompagnement, de formation, et, au fur et à mesure, les acteurs se sont approprié notre démarche »<sup>146</sup> Aujourd'hui, les responsables de l'INDH veulent avant tout améliorer la participation des jeunes dans les organes de gouvernance et mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la pérennité des projets, en termes de gestion et de maintenance.*

Jusqu'à fin 2010, cette expérience pionnière a permis le lancement de plus de 22.000 projets de développement au profit de 5 millions de bénéficiaires, pour une enveloppe budgétaire dépassant les 10 milliards de DH, ainsi que la création de plus de 3400 Activités Génératrices de Revenus (AGR), générant 40.000 emplois et, partant, l'insertion effective dans le circuit économique des personnes démunies.

**2-6-2-2 : le portail 'OMDH'** : D'autre part, pour partager et diffuser le plus largement possible les informations sur le développement humain, le gouvernement marocain a confié au Haut Commissariat au Plan, la mise en place d'un portail sous le nom de '**www.omdh.hcp.ma**', comme nouveau site sur le développement humain. Il est considéré comme une 'antenne des OMD'. Opérationnel depuis le début de 2011, ce site est conçu comme support de restitution des rencontres scientifiques, des débats et des travaux liés au

---

<sup>144</sup> Extrait du Discours Royal du 18 mai 2005 annonçant l'Initiative Nationale pour le Développement (l'INDH)

<sup>145</sup> Jeune Afrique, version électronique du 5 Août 2010, p.1

<sup>146</sup> Ibid, p.2

développement humain, aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) et à l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH)

**2-6-2-3 : Autres stratégies de développement** :- Dans le cadre des engagements souscrits par le Maroc au titre de la Déclaration de Paris, le Ministère de l'Economie et des Finances en partenariat avec le PNUD, et avec le concours financier de la coopération espagnole et française, le pays s'est engagé depuis 2008 dans un projet visant l'établissement d'une carte des projets de développement via un système d'information géographique. Ce projet, qui se présente sous la forme d'une base de données assurant la gestion intégrée des informations relatives aux projets de développement, permettra à moyen terme à l'ensemble des partenaires d'accéder à des données complètes et fiables sur les interventions définies au titre de l'aide publique au développement ainsi qu'aux projets structurants de développement au Maroc, donnant ainsi une plus grande visibilité à l'aide accordée au Royaume.

Sur le plan international, le Maroc a organisé en partenariat avec le PNUD, les 06 et 07 Avril 2007, la première Conférence Africaine sur le développement. Cette Conférence qui a pour but de promouvoir la coopération Sud-Sud, a permis d'échanger des expériences dans ce domaine, et d'établir un plan d'action pour atteindre les Objectifs du millénaire pour le développement en 2015.

**2-6-3 : Evolution de l'Indice de Développement Humain** : Les stratégies adoptées et les programmes mis en place pour améliorer les niveaux de la santé, de la scolarisation et du PIB, composantes essentielles de l'IDH, ont permis de faire progresser 'à petits pas' cet indice comme le montre le tableau 28 ci-dessous :

**Tableau 28 : Evolution de l'IDH au Maroc 2005-2011**

| Année | Indice de Développement Humain |       |             |
|-------|--------------------------------|-------|-------------|
|       | Maroc                          |       | Moyen/monde |
|       | Classement                     | IDH   |             |
| 2005  | 126/159*                       | 0.552 | 0.587       |
| 2006  | 130/147                        | 0.559 | 0.595       |
| 2007  | 131/148                        | 0.565 | 0.605       |
| 2008  | 127/162                        | 0.570 | 0.612       |
| 2009  | 130/182                        | 0.575 | 0.618       |
| 2010  | 114/169                        | 0.579 | 0.625       |
| 2011  | 130/185                        | 0.582 | 0.630       |

\* : 126/159 = classement/nombre de pays étudiés  
 Source : Rapports (2005-2011) PNUD

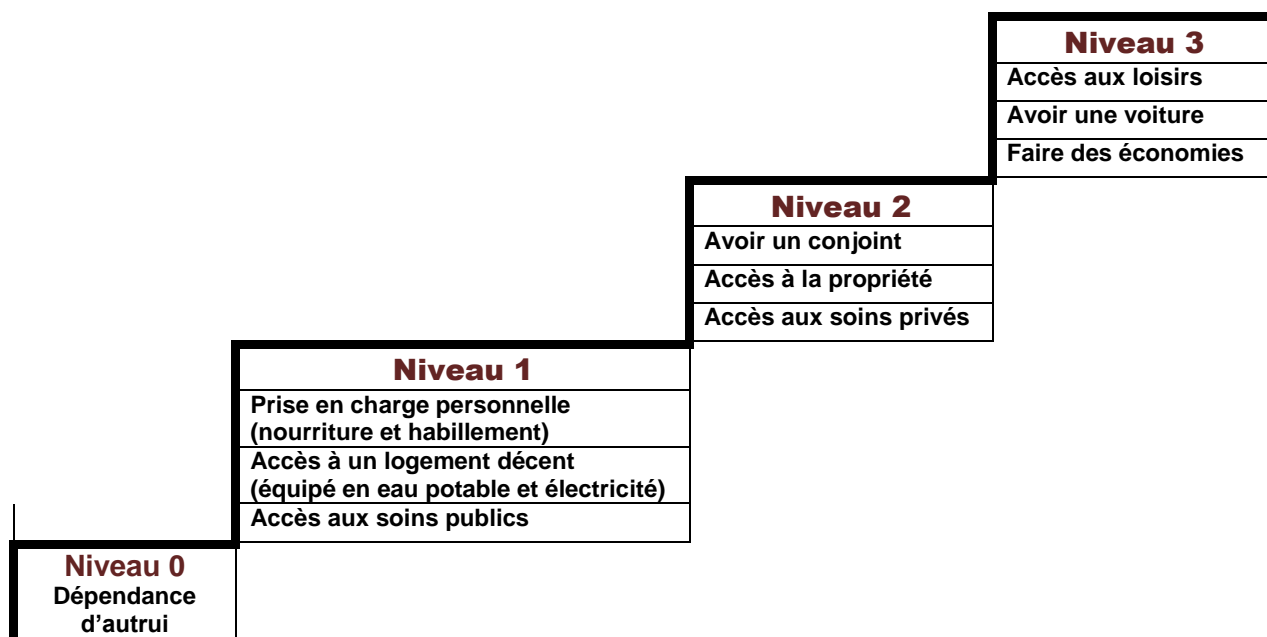
**2-7 : Le concept du DH dans le contexte de notre étude :** Cette question est la plus importante car c'est elle qui va permettre de confirmer ou d'infirmier notre hypothèse : les TIC sont-ils des facteurs de développement humain au Maroc. Partant de la définition onusienne qui accorde au développement humain trois indices essentiels : le savoir, la santé et le niveau de vie, nous allons nous intéresser spécialement, pour notre cas, au 3<sup>ème</sup> indice (niveau de vie), sachant que :

- Pour le "**niveau savoir**" : les résultats des questionnaires ont révélé que sur les 239 acteurs de notre échantillon, seuls 11, soit moins de 5%, n'ont aucun niveau scolaire et aucune formation en TIC (tableau 7, p.302). Par contre les autres (95%) ont un niveau scolaire qui varie du primaire au doctorat (tableau 7, p.307). A ce titre, ils répondent au niveau minimum exigé par l'ONU dans la détermination de l'IDH et qui est : "*savoir écrire et comprendre aisément un texte court et simple traitant de la vie quotidienne*"

- Pour le "**niveau "santé"**" ; l'ONU accorde ce facteur à l'espérance de vie de toute la population d'un pays , Or, notre recherche ne concerne que les acteurs TIC qui représentent un pourcentage très faible ( pas de chiffre officiel par manque de statistiques) par rapport à la population totale. D'autre part, la population étudiée est relativement jeune puisque 91% ont moins de 50 ans et d'autre part, il serait ridicule de leur poser la question " combien d'années comptez-vous vivre ?"

- Pour le "**niveau de vie**" : Il paraît donc que ce niveau de vie reste le plus plausible, du moins pour notre cas, pour la détermination du développement par les TIC et principalement le développement des "humains" qui travaillent dans les TIC. D'autre part, le niveau de vie est plutôt qualificatif que quantitatif, il diffère d'un pays à un autre en fonction du niveau économique, des modes de vie et principalement des cultures sociales et religieuses dans les pays en développement. Partant d'une part, du principe que le développement est relatif, et d'autre part, s'inspirant de mes observations de la société marocaine dont je fais partie, j'ai arbitrairement conçu le niveau de développement du citoyen marocain en quatre niveaux (niveau 0, niveau 1, niveau 2, niveau 3) comme il est schématisé par la figure F1 : "conception en escalier du développement au Maroc" (page suivante).

**Figure F1 : Conception en “Escalier” du développement humain au Maroc**



Ainsi :

- le “niveau 0” est la situation où la personne est pris en charge par autrui (parents ou autre) pour tous ses besoins.
- Le “niveau 1” : La situation de cette personne quand elle arrive à satisfaire, par ses propres moyens, ses besoins vitaux (nourriture, habillement, l'accès - comme locataire - à un logement décent équipé en eau et en électricité, se faire soigner dans les hôpitaux publics<sup>147</sup>).
- Le “niveau 2” : est le cas de la personne qui arrive à se marier, notamment l’homme<sup>148</sup> ; à acquérir un logement ; à pouvoir se soigner chez le privé.
- Le “niveau 3” qu’on peut qualifier de “podium” étant donné qu’il est le plus souhaité à atteindre. En effet, à ce niveau l’individu se permet d’avoir des loisirs (vacances, activités sportives de luxe (tennis, golf, jet-ski...) ; d’avoir une voiture<sup>149</sup> ; de faire des économies. C’est ainsi qu’il m’a paru indispensable de poser ces facteurs dans mon questionnaire d’enquêtes avec “ *Votre emploi vous a-t-il permis de* ” comme facteur pour déterminer,

<sup>147</sup> Dans la santé publique, la consultation est gratuite dans les dispensaires, par contre elle est payante dans les hôpitaux chez les spécialistes mais trois fois moins cher que chez le privé (60 Dh contre 200 dh). Et dans les deux cas, le patient achète ses médicaments.

<sup>148</sup> Dans la religion musulmane, pour se marier, l’homme doit verser une dot à la mariée et équiper le logement ; et une fois marié il doit subvenir à toutes les dépenses mais selon ses moyens. Surtout il ne doit pas demander à sa femme de l’aider financièrement, même si elle est “milliardaire” à moins qu’elle le fasse de son propre gré.

<sup>149</sup> Cet indice est plus valorisé en fonction du type et de la gamme du véhicule)

d'une manière la plus fiable possible, le niveau de développement humain par l'emploi dans les TIC dans la région champ de notre étude et par extension au niveau national.

**2-8 : Conclusion :** L'étude empirique consacrée aux sources de croissance de l'économie marocaine a montré que si le niveau de gouvernance, mesuré par l'efficacité du gouvernement<sup>150</sup>, atteindrait celui des pays émergents comme la Malaisie par exemple, l'économie marocaine gagnerait 1,5 point de croissance, soit la création de 30 000 emplois. Conscient de l'importance de la bonne gouvernance dans l'amélioration de l'environnement des affaires, de la compétitivité et de l'attractivité du pays et de la gestion efficace du capital humain, les pouvoirs publics au Maroc ont entamé un ensemble de réformes importantes concernant la rationalisation des structures administratives et leur déconcentration ainsi que la transparence de leur mode de fonctionnement et l'amélioration du système de contrôle. Enfin, la non effectivité des lois, la réglementation excessive, la lenteur dans l'exécution des décisions de justice et la corruption, même si elles se sont légèrement atténuées ces derniers temps, continuent à ralentir le développement au Maroc.

Pour ce qui est des données, le Maroc à l'instar de la majeure partie des autres pays en voie de développement est inclus dans plusieurs bases de données internationales. Parmi les plus importantes de ces bases nous citerons notamment :

- **World Development Indicators (WDI)** de la banque Mondiale : C'est une base contenant des séries temporelles sur plus de 680 indicateurs de développements pour plus de 208 pays et 18 groupes de pays sur la période s'étalant de 1960 à présent. La base est tenue et actualisée annuellement par la banque mondiale.

- **La Penn World Table** : Fournit des séries de données sur les comptes nationaux et les parités de pouvoir d'achat converties aux prix internationaux pour plus de 168 pays sur la période s'étalant de 1950 à présent.

- **International Country Risk Guide (ICRG)**: C'est une base destinée principalement aux investisseurs internationaux, elle est maintenue par Political Risk Services. La base contient

---

<sup>150</sup> Indice qui mesure les aspects liés à la qualité et la disponibilité du service public, la bureaucratie, la compétence des fonctionnaires de l'Etat, l'indépendance de l'Administration publique de la pression politique ainsi que la crédibilité du gouvernement dans ses engagements et ses politiques

plus de 75 séries de données sur plus de 140 pays couvrant la période de 1984 à présent et concernent l'économie et les échanges extérieurs, appréciation et risque économique et politique et des indicateurs sociaux.

- **La base de données sur la gouvernance** : Elaborée par la Banque Mondiale, elle se base sur six indicateurs mesurant différents aspects de la qualité de la gouvernance. Elle couvre 209 pays et contient une série de données depuis 1996 (Banque Mondiale, Commission pour la construction de la Paix, 2005)

## Partie 3 : les TIC au Maroc PLAN

|  |     |
|--|-----|
| 3-1 : Introduction   | 146 |
| 3-1-1 : Aperçu historique des TIC  | 147 |
| 3-3 : Evolution du secteur des télécommunications  | 148 |
| 3-1-2 : Le Maroc et la société de l'information  | 149 |
| 3-1-3 : La fracture numérique  | 150 |
| 3-1-4 : La cartographie de l'utilisation des TIC dans les secteurs publics                           | 152 |
| 3-1-5 : Positionnement mondial et régional du Maroc en matière des TIC                               | 153 |
| 3-1-5-1 : Classement du Maroc par ordinateurs personnels pour 100 habitants (2009)                   | 155 |
| 3-5-1-2 : Classement du Maroc selon l'indice de développement des TIC (IDI)                          | 156 |
| 3-1-5-3 : Classement du Maroc selon l'indice du Panier des Prix TIC (IPB)                            | 156 |
| 3-1-5-4 : Classement du Maroc selon l'indice des services publics en ligne                           | 157 |
| 3-2 : Promotion des TIC  | 159 |
| 3-2-1 : les Orientations Royales   | 159 |
| 3-2-2 : Réglementation   | 160 |
| 3-2-2-1 : L'ANRT :   | 160 |
| 3-2-2-2 : Le "Conseil National des Technologies de l'Information et de l'économie" numérique, (CNTI) | 161 |
| 3-2-2-3 : la Haute Autorité de la Communication audiovisuelle (HACA)                                 | 161 |
| 3-2-3 : les Infrastructures  | 162 |
| 3-2-3-1 : L'électrification  | 163 |
| 3-2-3-1-1 : L'énergie solaire contre la fracture numérique :   | 163 |
| 3-2-3-1-2 : Le Programme d'Electrification Rurale Global (PERG)                                      | 164 |
| 3-2-3-1-3 : Le Programme d'Approvisionnement Groupe en Eau potable des populations Rurales (PAGER) : | 165 |
| 3-2-3-2 : la liaison continentale  | 165 |
| 3-2-3-3 : Les zones technologiques   | 166 |
| 3-2-3-3-1 : "Casablanca Technopark" :  | 166 |
| 3-2-3-3-2 : "Casaneareshore"   | 166 |
| 3-2-3-3-3 : "Rabat Technopolis"  | 167 |
| 3-2-3-3-4 : "Fès-Shore" :  | 167 |
| 3-2-3-6 : Les Etablissements de formation  | 168 |
| 3-2-4 : Programmes et stratégies   | 169 |
| 3-2-4-1- : Le Programme "PACTE"  | 170 |
| 3-2-4-2 : Stratégie E-Maroc  | 170 |
| 3-2-4-3 : Stratégie E-Maroc 2010   | 171 |
| 3-2-4-4 : Stratégie "Maroc Numéric 2013"   | 171 |
| 3-2-4-4-1 : Les Perspectives   | 172 |
| 3-2-4-4-2 : Premiers résultats   | 172 |
| 3-2-4-5 : "Maroc Numeric Fund" (MNF)   | 173 |
| 3-2-4-6 : Les programmes au niveau de l'éducation  | 173 |
| 3-2-4-6-1 : Programme "GENIE"  | 173 |
| 3-2-4-6-2 : Programme NAFIDA   | 174 |
| 3-2-4-6-3 : Le "Centre Maroc-Coréen de Formation en TICE (CMCF-TICE)                                 | 176 |
| 3-2-4-6-4 : le programme "KOICA"   | 176 |
| 3-2-4-6-5 : le Campus Ubisoft  | 176 |
| 3-2-4-6-6 : Le programme MEDA  | 177 |
| 3-2-4-6-7 : Programme "Médi Ecoles"  | 177 |



|  |     |
|--|-----|
| 3-2-4-6-8 : "Système d'Information de l'Administration Scolaire (SIAS)"  | 178 |
| 3-2-4-6-9 : Programme "AjjalCom" ou "Centres d'Accès Communautaires (CAC)"                                     | 178 |
| 3-2-4-6-10 : les Assises des technologies de la formation  | 179 |
| 3-2-4-7 : Au niveau de la recherche  | 179 |
| 3-2-4-7-1 : Le réseau MARWAN   | 179 |
| 3-2-4-7-2 : Le Campus Virtuel Marocain (CVM)   | 180 |
| 3-2-4-7-3 : "INNOVIT"  | 180 |
| 3-2-4-8 : Les Organismes supports:   | 181 |
| 3-2-4-8-1 : l'Apebi (Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring0) | 181 |
| 3-2-4-8-2: l'OMTIC (Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication)            | 181 |
| 3-2-4-8-3: "L'Association R&D Maroc"   | 181 |
| 3-2-4-8-4: "Le Pôle de compétences Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication".          | 181 |
| 3-2-4-8-5 : La CSPT (Commission Spéciale Permanente dans le domaine des Télécommunication)                     | 182 |
| 3-2-4-8-6: "Marrakech Technologies"  | 182 |
| 3-2-4-8-7 : "L'Association des Utilisateurs des Systèmes Informations au Maroc" (AUSIM)                        | 182 |
| 3-2-5 : La diffusion :   | 183 |
| 3-2-5-1 : Les salons :   | 183 |
| 3-2-5-1-1 : SICCAM   | 184 |
| 3-2-5-1-2 : Gitex de Dub ai"   | 184 |
| 3-2-5-1-3 : Le forum de l'administration électronique"   | 184 |
| 3-2-5-2 : La "Caravane des Technologies de l'Information au sein du gouvernement".                             | 185 |
| 3-2-5-3 : les médias :   |     |
| 3-2-5-3-1 : "Maroc IT" (www.maroc-it.ma):  | 186 |
| 3-2-5-3-2 : "TechnoMag"  | 186 |
| 3-3 : Les services TIC   | 187 |
| 3-3-1 : Téléphonie :   | 187 |
| 3-3-1-1 : Téléphonie Fixe  | 187 |
| 3-3-1-2 : Téléphonie Mobile  | 188 |
| 3-3-2 : Internet   | 188 |
| 3-3-2-1 : Les noms de domaine .ma :  | 191 |
| 3-4 : Les opérateurs TIC :   | 192 |
| 3-4-1 : Maroc Télécom  | 192 |
| 3-4-2 : Méditel  | 194 |
| 3-4-3 : Wana   | 195 |
| 3-4-4 : Conclusion   | 196 |
| 3-5 : Les activités TIC étudiées   | 197 |
| 3-5-1 : les publiphones :  | 197 |
| 3-5-2 : Les Téléboutiques  | 198 |
| 3-5-3 : Cybercafés   | 212 |
| 3-5-4 : Les centres d'appel  | 214 |
| 3-5-5 : Le marché des TIC  | 216 |
| 3-5-5-1 : Les magasins de vente et de maintenance de matériel informatique                                     | 219 |
| 3-5-6 : Le e-commerce :  | 220 |
| 3-5-7 : le télétravail au Maroc  | 223 |

|  |     |
|--|-----|
| 3-5-8 : La presse électronique :   | 224 |
| 3-5-8 : l'activité informelle des TIC  | 226 |
| 3-5-9 : Problématique du secteur informel des TIC  | 227 |
| 3-6 : Usages et Usagers des TIC  | 233 |
| 3-6-1 : Les Usages   | 233 |
| 3-6-1-1 : L'enseignement   | 233 |
| 3-6-1-1-1 : le e-learning  | 234 |
| 3-6-1-2 : La messagerie  | 236 |
| 3-6-1-3 : Le Blog  | 236 |
| 3-6-1-4 : Les réseaux sociaux au Maroc :   | 238 |
| 3-6-1-5 : Le E-recrutement   | 242 |
| 3-6-2 : Les usagers  | 244 |
| 3-6-2-1 : Introduction   | 244 |
| 3-6-2-2 : La E-parité ou la place des femmes dans les TIC au Maroc   | 245 |
| 3-6-2-2-1 : Le cas des femmes objet de notre enquête   | 246 |
| 3-6-2-2-2 : Les activités des femmes dans le secteur informel des TIC  | 247 |
| 3-6-2-2-2-1: L'usage du téléphone mobile   | 248 |
| 3-6-2-2-2-2 : l'usage de l'ordinateur  | 250 |
| 3-6-2-3 : Les non initiés :  | 251 |
| 3-6-2-4: Conclusion :  | 251 |
| 3-7 : Impacts des TIC :  | 254 |
| 3-7-1 : Impacts positifs   | 254 |
| 3-7-1-1-1 : Contribution des TIC au développement des entreprises :  | 257 |
| 3-7-1-1-1 -1: Gestion automatisée de l'information dans les entreprises  | 257 |
| 3-7-1-1-1-2 : Programmes d'incitation des entreprises pour l'investissement dans les TIC :                                       | 260 |
| 3-7-1-1-1-2-1: <i>"Le CETIC (Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises)"</i> | 260 |
| 3-7-1-1-1-2-2 : Le <i>"Plan Impact"</i>  | 261 |
| 3-7-1-1-1-2-3 : Le programme <i>"Maroc Numéric Cluster"</i>  | 261 |
| 3-7-1-1-1-3 : L'entreprise apprenante  | 263 |
| 3-7-1-1-1-4 : Investissements étrangers :  | 266 |
| 3-7-1-1-4 : Participation des TIC à la croissance du PIB   | 267 |
| 3-7-1-2 : Développement des compétences TIC  | 268 |
| 3-7-2 : Impacts négatifs   | 276 |
| 3-7-2-1 : Pertes d'emplois et réduction des revenus  | 276 |
| 3-7-2-2 : Dégradation des mœurs  | 277 |
| 3-7-2-3 : La cybercriminalité  | 277 |
| 3-7-2-4 : La dépendance à Internet :   | 282 |
| 3-7-2-5 : Le cybersexe :   | 283 |

**3-1 : Introduction** : Le Maroc, s'est ouvert sur l'Europe il y a de nombreuses années vu son histoire et son emplacement géographique stratégique. Ses relations extérieures lui ont permis certes d'être au courant des mutations technologiques, mais aussi de les suivre d'une manière progressive. Ainsi, conscients du rôle des TIC dans le développement du royaume, les chefs d'Etat et de gouvernement ont fait organiser des rencontres officielles pour inciter tous les partenaires publics et privés à développer les TIC au Maroc. Déjà en 1994, le Roi Feu Hassan II, en s'adressant aux participants des 2èmes journées Nationales des Télécommunications a montré son intérêt pour les TIC en déclarant « ... *La mise en place de cette société de communication annonce un monde où l'information représente la ressource de base des économies et des sociétés. Cette évolution fait de plus en plus appel aux technologies de la connaissance et préfigure un monde où le savoir devient une des clés de la compétitivité des entreprises et des économies*<sup>151</sup> ». Et en 1998, l'ex Premier ministre Abderrahman Youssoufi, dans une déclaration faite devant les deux chambres du parlement a déclaré : « *Le Maroc est plus que jamais condamné à s'adapter, à s'ouvrir à la nouvelle société émergente de l'information et du savoir, à se positionner dans les nouvelles technologies* ». Enfin, en 2001, le Roi Mohammed VI, lors du symposium sur la société globale de l'information et du savoir a incité le gouvernement à développer les TIC en soulignant «... *l'émergence de la société du savoir et de la communication, nous impose un devoir de mise à niveau, permettant de doter notre pays de la capacité de maîtriser les nouvelles technologies de cette société, et d'exploiter, de façon optimale, les vastes possibilités qu'elles nous offrent* »<sup>152</sup>. Et comme le contenu des discours royaux sont considérés comme 'des ordres à exécuter', les gouvernements qui se sont succédé depuis, ont défini et mis en œuvre des stratégies nationales globales et intégrées dans la poste, les télécommunications, l'informatique, l'audiovisuel et la communication. Ils se sont attachés à généraliser l'utilisation des technologies de l'information; à maîtriser la libéralisation du secteur en favorisant la concurrence; à garantir l'accès à l'information et au savoir; à mettre en place un plan de déploiement des autoroutes de l'information et à accélérer le programme d'équipement du pays.

Lors des 1ères Assises de l'Association des utilisateurs des systèmes d'information au Maroc (AUSIM) tenues à Marrakech les 17 et 18 juin 2010, les participants ont affirmé que le Maroc

---

<sup>151</sup> Extrait du discours de Feu Hassan II lors des 2èmes journées Nationales des Télécommunications

<sup>152</sup> Extrait du discours de SA Majesté le Roi Mohammed VI, prononcé en avril 2001, lors du symposium sur "le Maroc dans la société globale de l'information et du savoir"

est devenu le foyer d'une activité sans précédent en faveur des Technologies de l'information et de communication.

**3-1-1 : Aperçu historique des TIC :** Au fil des années, le secteur des TIC a connu une évolution allant dans le sens d'une volonté politique comme en témoignent les dates suivantes jugées les plus importantes :

- **1956:** Création du Ministère des Postes et des Télécommunications.
- **1984:** l'Office National des Postes et des Télécommunications (ONPT) voit le jour.
- **1995:** Introduction de l'internet au Maroc.
- **1996:** Initiative « Maroc Compétitif »
- **1997:** Création du Groupe de Technologies de l'Information par le Ministère du commerce et de l'industrie ; organisation du premier séminaire national sur le « développement des télé-services au Maroc » ; promulgation de la loi 24-96 portant réforme du secteur des télécommunications.
- **1998:** Création du secrétariat d'Etat auprès du premier ministre chargé de la poste et des Technologies des Télécommunication et de l'Information, (SEPTTI) ; Mise en place du comité public et privé de suivi des Technologie de l'Information (CSTI) ; Création d'une Autorité indépendante de régulation.
- **1999:** Insertion dans le Plan Quinquennal 1999-2003 de la volonté d'inscrire le développement des télécommunications et des TIC comme une priorité nationale et une option stratégique du développement économique, industriel et social du Royaume ;
- **2001:** Signature entre le Gouvernement et l'Association des professionnels des TIC, (APEBI) , d'un contrat-progrès appelant à une « rupture positive » ; Publication de la Lettre de Politique Sectorielle présentant le « Programme de développement des infrastructures de l'information » ; Organisation du Symposium national sur la Société de l'Information ; Présentation du premier document « Stratégie e-Maroc: propositions pour une mise en œuvre opérationnelle » ; Octroi de 8 licences satellitaires.

- **2003:** Instauration du Comité National e-Gov pour le développement de l'administration électronique.
- **2004:** Le Comité Stratégique des Technologies de l'Information (CSTI) devient le Comité Stratégique des TIC organisé en plusieurs pôles ; Lancement du processus de libéralisation de l'Audiovisuel ; Nouvelle loi des télécommunications 55-01 modifiant et complétant la loi 24-96 ; Introduction de 15% du capital de l'opérateur historique en bourse (Casablanca et Paris) ; Vision de développement du secteur des télécommunications 2004-2008.
- **2005:** Elaboration et lancement de la Cyber-Stratégie nationale e-Maroc 2010. Cette stratégie nationale pour le développement de la Société de l'Information et l'Economie du Savoir a été baptisée e-Maroc 2010. Dès son élaboration et depuis son lancement en Janvier 2005, e-Maroc 2010 a pu bénéficier du consensus des différents acteurs intervenant dans le secteur des TIC (départements gouvernementaux, comités en place, secteur privé et société civile).
- **2007:** Maroc Connect qui était créé en 1999 en tant que deuxième fournisseur d'accès à Internet au Maroc en partenariat avec Wanadoo devient Wana, troisième opérateur à devenir global après Maroc Telecom et Mediatecom
- **2009:** - Wana obtient la 3ème licence 2G (GSM) devenant ainsi un opérateur de télécommunications global. L'opérateur koweïtien Zain acquiert 31% du capital de Wana.  
- Lancement du programme « Maroc Numeric 2013 » ; la mise en place d'un programme d'e-gouvernement permettant d'accéder aux services de l'administration sur Internet à partir du Maroc et de l'étranger.
- **2010:** Wana lance l'offre GSM INWI et devient le troisième opérateur mobile au Maroc.

**3-3 : Evolution du secteur des télécommunications :** la lecture du tableau 40 ci-dessous montre que l'abonnement à Internet, la téléphonie mobile et la téléphonie fixe ont connu une augmentation spectaculaire. Ainsi, de 2005 à 2010, le nombre des abonnés est passé respectivement de 262 324 à 1 866 963, de 12 392 805 à 31 982 279 et de 1 341 156 à 3 749 364. Toutefois, on remarque que le secteur de la téléphonie fixe a connu une baisse entre 2005 et 2006 puisque le nombre des abonnés est passé de 1 341 156 à 1 266 119 soit 75 037 abonnés de moins, pour rebondir après. Par contre, entre 2005 et 2010, le secteur des publiphones même si son parc a augmenté de 5999 unités, a connu des situations irrégulières.

Il est passé de 175 581 en 2005 à 173 194 en 2006, de 175 645 en 2007 à 174 890 en 2008 et à 173 599 en 2009

**Tableau 40 : Evolution du secteur des télécommunications**

| Types de Télécommunication | Années     |            |            |            |            |            |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                            | 2005       | 2006       | 2007       | 2008       | 2009       | 2010       |
| Téléphonie Mobile          | 12 392 805 | 16 004 731 | 20 029 300 | 22 815 694 | 25 310 761 | 31 982 279 |
| Téléphonie Fixe            | 1 341 156  | 1 266 119  | 2 393 767  | 2 991 158  | 3 516 281  | 3 749 364  |
| Publiphones                | 175 581    | 173 194    | 175 645    | 174 890    | 173 599    | 181 580    |
| Abonnés Internet           | 262 324    | 399 720    | 526 080    | 757 453    | 1 186 923  | 1 866 963  |
| Nom des domaines «.ma »    | -----      | -----      | -----      | -----      | 32 591     | 37 969     |

Source : ANRT : rapports annuels 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010

**3-1-2 : Le Maroc et la société de l'information** : A l'aube du XXIème siècle, le Maroc est confronté à plusieurs défis dont deux paraissent très fortement liés : l'entrée de plain-pied dans la modernité et l'insertion dans la révolution scientifique et technologique en cours. Ce défi est confirmé par Nasr Hajji, Professeur de l'enseignement supérieur, Ancien secrétaire d'Etat et parlementaire qui écrit « *La place du Maroc dans le monde du XXIème siècle dépend fondamentalement de sa capacité à répondre aux exigences de l'insertion dans la société de l'information* »<sup>153</sup>

S'il s'agit là d'un enjeu commun à toutes les sociétés, il se conjugue, dans le cas marocain à la nécessité de renforcer la dynamique de développement. Il importe donc à la fois de continuer à résoudre les problèmes du développement, et d'assurer la mutation vers la société de l'information et du savoir. Pour y arriver, il faut en même temps généraliser l'alphabetisation, et brancher durablement le Maroc aux autoroutes de l'information

Pour le Maroc, la Société de l'Information constitue aussi, un élément incontournable à la fois pour le développement humain, la cohésion sociale et la croissance de l'économie.

L'accélération de l'innovation technologique et sa mondialisation sont porteuses d'immenses espoirs : société plus ouverte, administration performante et économie en expansion

De plus, à l'ère post industrielle actuelle, l'accès à l'information est devenu la source majeure de création de richesse, alors que l'investissement immatériel revêt plus d'importance que l'investissement matériel.

Dans le domaine des Tic, le Maroc a fait des avancées importantes et significatives. En témoigne la tenue au Maroc de la plus haute conférence mondiale des télécommunications :

<sup>153</sup> Hajji Nasr i (2003) : " l'insertion du Maroc dans la société de l'information et du savoir", UNESCO, p.3

la 16ème Conférence des Plénipotentiaires de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) qui s'est déroulée à Marrakech du 23 septembre au 18 octobre 2002, après Kyoto au Japon en 1994 et Mineapolis aux Etats-Unis d'Amérique en 1998; et pour la première fois en terre arabe depuis la fondation de l'UIT à Paris en 1865. Cette stratégie repose sur une volonté politique et une détermination de mener une action et un effort continu à long terme pour se hisser aux exigences de la société de l'information.

C'est pourquoi, depuis 1998, le Gouvernement Marocain a inscrit parmi ses priorités l'insertion du Maroc dans la société de l'information et du savoir. En avril 2001, après une large concertation nationale, un Symposium National sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, a permis de lancer une stratégie nationale: *la stratégie E-Maroc*. Cette stratégie se donne pour objectif une introduction profonde des TIC dans l'économie et la société marocaines.

C'est dans le but de relever tous ces défis que la stratégie e-Maroc 2010 pour le développement de la société de l'information et l'économie du savoir a été lancée en Janvier 2005. L'élaboration de e-Maroc 2010 s'est basée sur la mise à profit des expériences internationales réussies pour le déploiement de « Cyber-stratégies » dans différents pays

**3-1-3 : La fracture numérique :** Malgré les efforts de l'Etat pour le développement des TIC l'accès à la Société de l'Information et du Savoir reste inégal. En effet, le fossé ne s'arrête pas de se creuser entre, d'une part, ceux qui utilisent les possibilités des TIC pour leurs besoins personnels ou professionnels, et d'autre part, ceux qui ne sont pas en état de les exploiter, faute d'accès à ces technologies ou à cause d'un déficit de compétences. Des discriminations se sont donc instaurées et se renforcent, notamment lorsqu'il s'agit d'accès aux services publics, à l'emploi, à la formation, aux biens de consommation et enfin aux nouveaux modes de communication que constituent les réseaux virtuels d'information.

Cette fracture numérique est aussi accentuée à l'instar des pays en voie de développement « *Continue-t-elle à s'élargir jusqu'à devenir fossé numérique ou, au contraire, est-elle en train de rétrécir?* »<sup>154</sup> se demande le professeur Mohamed OUZARF, de l'Université Sidi Mohamed Ben Abdellah FES (Maroc). Ce chercheur remarque que les investissements et les politiques nationales au Maroc visant à réduire la fracture numérique continuent d'être essentiellement orientés vers le développement de la connectivité. Sur l'élaboration de politiques nationales en matière de technologie il souligne que le rapport *'50 ans de*

---

<sup>154</sup> Mohamed OUZARF : Le Maroc face à sa fracture numérique, p.1

*développement humain au Maroc et perspectives pour 2025*»<sup>155</sup> note que les différences en termes d'accès aux technologies accentueront les différences sociales déjà existantes.

Et à la recherche d'une solution, l'universitaire se pose la question «*Maroc numérique 2013 quoi de neuf ? Est ce une réponse à la fracture numérique ?*»<sup>156</sup>. Il pense que cette stratégie qui vise entre autres, à rendre accessible aux citoyens l'Internet Haut Débit et favorise l'accès aux échanges et à la connaissance est une réponse très prometteuse.

C'est pour éviter une société numérique à deux vitesses, que la stratégie e-Maroc 2010 a œuvré dès son démarrage, à la réduction de la fracture numérique et la mise en place des dispositifs nécessaires pour une inclusion numérique (e-Inclusion) la plus large possible.

L'objectif a consisté donc de faire en sorte que les nouveaux modes de communication et de diffusion du savoir soient des éléments de cohésion sociale, d'égalité des chances d'accès aux services et d'affermissement de la liberté d'expression et de la démocratie.

La stratégie e-Maroc 2010 s'articule autour de deux objectifs stratégiques majeurs fortement liés: Réduction de la fracture numérique et Positionnement du Maroc au niveau international dans le domaine des TIC.

Pour sa composante 'fracture numérique', la stratégie e-Maroc 2010, ' s'articule autour de 4 axes stratégiques majeurs visant le développement à savoir : le développement d'un contenu marocain utile et pertinent ; la disponibilité d'infrastructures performantes au meilleur prix ; l'accès à la société de l'information pour l'ensemble des marocains ; la formation en TIC adaptée à tous les niveaux.

L'objectif majeur de cette stratégie est de mettre à la disposition du Citoyen, de l'Entreprise ou l'Administration, un contenu utile, ciblé, multilingue et normalisé. C'est dans ce cadre que la stratégie e-Maroc 2010 a mis le développement de l'administration électronique comme composante principale de cet axe. Il s'agit de mettre en ligne des services administratifs centraux ou locaux dans le but d'enrichir le contenu numérique national, tout en faisant émerger une administration de proximité, à l'écoute des entreprises et des citoyens, facilitant les démarches administratives, rendant transparente la complexité organisationnelle et permettant des gains de temps et de productivité.

D'autres initiatives sont lancées telles que la mise à disposition de contenus locaux, la mise en place de portails sectoriels et de réseaux virtuels d'information, le développement de bases de

---

<sup>155</sup> «*50 ans de développement humain au Maroc et perspectives pour 2025* » : inauguré le 20 août 2003, par SM le Roi Mohammed VI est un projet (sous forme de rapport) collectif et participatif d'étude, de réflexion et de débat sur l'évaluation rétrospective du développement au Maroc depuis son indépendance et sur la vision de ses perspectives pour les 20 prochaines années.

<sup>156</sup> Mohamed OUZAF : Le Maroc face à sa fracture numérique, p.6



Connaissance et des outils d'intelligence économique ainsi que la mise en ligne des contenus pédagogiques et des modules de formation à distance

**3-1-4 : La cartographie de l'utilisation des TIC dans les secteurs publics** : Le ministère de la modernisation des secteurs publics (MMSP) a réalisé en 2009 une cartographie de l'utilisation des TIC. Cette cartographie, qui s'inscrit dans le cadre du suivi de l'évolution de l'usage des TIC dans les secteurs publics a été établie sur la base d'un questionnaire de 33 indicateurs, déployé auprès de 278 entités (ministères, hauts commissariats et établissements publics). Ces indicateurs s'articulent autour de cinq axes, portant sur la structure et l'organisation, les ressources humaines, la formation et le budget, les infrastructures matérielles et logicielles, l'utilisation de l'internet, les sites web et les télé-services. Les résultats de la cartographie ont révélé un taux de présence de 86% de structure informatique chez l'ensemble des entités gouvernementales. Au niveau global, 47% des entités sondées disposent d'un schéma directeur ou d'un plan informatique. Le même taux est observé au niveau des administrations disposant d'un plan de sécurité informatique. Cet intérêt pour cet aspect sensible explique que presque 70% des organismes publics disposent d'un responsable de la sécurité du système d'information (RSSI). Par contre l'étude a fait ressortir un faible taux des ressources humaines dans les TIC : les informaticiens ne représentent que 1% par rapport à l'effectif global du personnel des différents organismes de l'Etat. En corrélation avec l'emploi, l'étude a fait le point sur le taux d'équipement. Le résultat de cet indicateur met en évidence qu'il existe seulement en moyenne un poste (desktop et portable) pour quatre fonctionnaires. Pire encore, seule la moitié des ordinateurs sont connectés à Internet, avec une dominance de l'accès à hauteur de 256 kbps (une entité sur quatre). Cette faiblesse d'accès explique en partie que seuls 12% du personnel du secteur public ont une adresse e-mail professionnelle. D'autre part, plus de 79% des entités ont un nom de domaine professionnel. Mais, l'étude n'a recensé que 287 sites web pour l'ensemble des organismes des secteurs publics. « *Outre le nombre limité de sites gouvernementaux, même ceux qui sont en ligne, ne fournissent pas des informations actualisées et de proximité*<sup>157</sup> », regrette Driss Lebbat, directeur de la société de développement ADK Media.

---

<sup>157</sup> RACHID JANKARI : « LE MAROC ETABLIT UNE CARTOGRAPHIE DE L'UTILISATION DES TIC PAR SON ADMINISTRATION » P 2

S'agissant des réseaux locaux dans l'administration, leur généralisation s'intensifie. Le rapport indique que plus de 90 des entités sondées disposent de tels réseaux. Pour ce qui est des systèmes de gestion de bases de données (SGBD) utilisés par les entités des secteurs publics, ils sont, dans environ 92% des cas, parmi quatre logiciels qui sont sur le marché. (SQL Server, MySQL, Oracle, et MS-Access).

Autre fait marquant de cette cartographie, sa radioscopie de l'usage de l'open source. Au niveau global, plus d'une entité sur trois déclarent disposer de logiciel libre pour leur bureautique. Au niveau global, et parmi les entités qui disposent de SGBD, 39,25% utilisent un logiciel libre.

Enfin, pour ce qui est de l'e-gov, l'étude révèle que le Maroc compte 286 télé-services via différents canaux de diffusion (Web, centre d'appels, borne interactive ...). « *Le défi aujourd'hui pour l'administration est de réussir à adopter un mode de gouvernance pour la stratégie egov*<sup>158</sup> », précise Taïeb Debbagh, secrétaire général du département de la Poste, des télécoms et des technologies de l'information.

### **3-1-5 : Positionnement mondial et régional du Maroc en matière des TIC : L'intégration**

des TIC permet non seulement de dynamiser les échanges commerciaux, source de compétitivité au niveau international, mais également d'attirer les flux de capitaux étrangers et de capter les industries TIC en délocalisation et en offshoring.

C'est dans ce cadre que la stratégie e-Maroc 2010 s'est fixée comme objectif de créer une industrie des TIC productive, compétitive et tournée vers l'exportation. De plus, en identifiant et en renforçant des niches technologiques à forte valeur ajoutée, elle devrait permettre au Maroc de renforcer son positionnement à l'échelle internationale.

Lors du Forum Economique Mondial (WEF) pour la région du Moyen Orient et de l'Afrique du Nord (MENA) tenu à Marrakech (Maroc) en octobre 2010, Yvon le Roux, vice-président de CISCO- Systems<sup>159</sup> pour l'Afrique et les pays du Levant a souligné que le Maroc, de par sa stabilité politique, sa détermination à promouvoir les NTIC et l'accès facile à l'Internet, constitue un important axe de développement de ce secteur à l'échelle régionale.

---

<sup>158</sup> Rachid Jankari : "le maroc établit une cartographie de l'utilisation des tic par son administration" p.3

<sup>159</sup> Fondée en 1984 à San José en Californie, Cisco Systems est une entreprise informatique américaine qui fut la première à créer le routeur multi-protocoles permettant d'interconnecter des réseaux utilisant des protocoles de communication différents. Actuellement, Cisco Systems figure parmi les premiers fournisseurs de solutions sur le marché de la téléphonie sur réseaux IP, incluant l'Internet Protocol (IP) et les systèmes de circuits traditionnels.

Il a tenu à rappeler, dans ce contexte, que le Maroc dispose d'un plan de développement « Maroc Numérique 2013 », dont l'importance est de taille pour l'ensemble des sociétés opérant dans ce domaine.

Dans cette même manifestation, Anthony Vonsée, directeur général de CISCO pour l'Afrique du Nord et les pays du Levant a lui aussi souligné que le Maroc, qui a tôt saisi la pertinence des NTIC en tant que l'un des piliers majeurs à même de favoriser la croissance, jouit actuellement d'une position phare dans ce domaine au niveau de la région. Il affirme « *le gouvernement marocain a une vision très claire en la matière et ne ménage aucun effort pour la promotion de ces technologies.* »<sup>160</sup>. Il a ajouté que la jeunesse marocaine manifeste un grand intérêt pour les NTIC, une réalité qui, a-t-il dit, tient à la stratégie adoptée par le Royaume, qui a été, depuis toujours, favorable et ouvert à toute initiative visant la promotion de ce secteur.

La stratégie e-Maroc 2010, pour la composante « positionnement du Maroc à l'échelle internationale en matière des TIC » s'articule autour de 4 axes stratégiques majeurs visant le développement: une industrie des TIC productive et compétitive ; une industrie des télé-services, notamment tournée vers l'export ; l'accès au profit des Entreprises TIC ; la formation des compétences TIC (en commun avec le premier objectif stratégique).

D'autre part, Abdeslam Ahizoune<sup>161</sup>, président du Directoire de Maroc Telecom a été sélectionné parmi les huit meilleurs dirigeants d'entreprises de télécommunications pour le prix des « *International Business Awards 2011* » dans la catégorie « Management ». Ahizoune a ainsi été distingué parmi plus de 3000 décideurs du monde des affaires répartis dans plus de 40 pays. Le jury, composé de 200 professionnels internationaux, a fondé son choix sur les critères d'intégrité, d'esprit d'innovation, des performances de croissance et des qualités humaines. Ahizoune a estimé qu'il s'agissait là d'« *une reconnaissance des efforts de Maroc Telecom et de ses 14 000 salariés* »<sup>162</sup>.

Outre la mobilisation de ses salariés, l'innovation est l'un des ressorts principaux de la réussite de Maroc Telecom. Ainsi en témoigne le dernier classement du Magazine Forbes qui l'a placé parmi les 100 entreprises mondiales les plus innovantes, tous secteurs confondus, seul opérateur de télécommunications dans le monde à figurer dans ce Top 100

---

<sup>160</sup> www.itmaroc.Com, édition du 27/10/2010, p.1

<sup>161</sup> M. Abdeslam Ahizoune est ingénieur diplômé de Telecom ParisTech (1977). Il a été Ministre des Postes et Télécommunications à deux reprises. Il a été nommé Président Directeur Général de Maroc Telecom en février 1998 puis Président du Directoire de Maroc Telecom en février 2001 et membre du Directoire de Vivendi le 28 avril 2005.

<sup>162</sup> Technomag, N° 5814 du 28/12/2011, p.1

Dans son rapport mondial 2009 relatif à l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), le Forum économique Mondial (WEF) a classé le Maroc dans le rang 86 sur 134 pays étudiés. Il est devancé par la Tunisie (38), l'Arabie-Saoudite (40)...

Ce classement est la résultante des classements des indicateurs : e-Gouvernement (123), Prix des abonnements mensuels de téléphonie fixe (113), Coûts de communications téléphonie Mobile (104), Liberté de la presse (101), Les lois relatifs aux TIC (97) et les Infrastructures (88)

D'après un blogueur anonyme, ce constat est dû au protectionnisme de l'Etat et au mutisme des journalistes et des associations des consommateurs

Comme contre attaque il appelle à **''Une Journée Nationale de Bippage''** où une grande partie de la Population ne passera aucun coup de fil (sauf si vital), et s'amusera à Bipper les Autres. « *Ce jour là, le fauteuil des Grands patrons IAM, Meditel et Wana, Tremblera* »<sup>163</sup> conclut-il

Pour faire valoir le positionnement du Maroc au niveau des TIC par rapport à d'autres pays du monde qu'ils soient développés ou en cours de développement, le nombre d'ordinateurs personnels par habitant, l'indice de développement des TIC (IDI) et l'indice du panier des TIC (IPB) semblent être les indicateurs les plus appropriés à cet effet, surtout quand ils émanent de l'organisme le plus fiable en la matière, à savoir l'Union Internationale des Télécommunications (UIT)

Le choix des pays choisis pour la comparaison est motivé par le souci de positionner le Maroc, par rapport aux pays des deux extrêmes : la Corée du Sud 1<sup>ère</sup>, et le Tchad, dernier), par rapport aux pays du Maghreb (Algérie, Libye, Maroc, Mauritanie et Tunisie) ; dans ce classement la Libye n'y figure pas, et enfin, par rapport aux puissances mondiales comme les Etats-Unis et la France.

### **3-1-5-1 : Classement du Maroc par ordinateurs personnels pour 100 habitants (2009)**

Au niveau du classement des pays par ordinateurs personnels pour 100 habitants, pour l'année 2009, le Maroc occupe la 82<sup>ème</sup> place avec un score de 5.7, derrière la Tunisie 62<sup>ème</sup> pour un score de 9.81 et devançant la Mauritanie 86<sup>ème</sup> et l'Algérie 111 avec un score respectif de 4.54 et 1.07 (voir tableau 20 page suivante)

---

<sup>163</sup> <http://www.bigbrother.ma/2009/10/classement-le-maroc-degringole-de-12.html>

**Tableau 20 : Classement du Maroc par ordinateurs personnels pour 100 habitants (2009)**

| Pays            | Score | Classement |
|-----------------|-------|------------|
| La Suisse       | 97.6  | 1          |
| Etats Unis      | 78.67 | 7          |
| Arabie saoudite | 68.25 | 11         |
| France          | 65.17 | 14         |
| Japon           | 57.4  | 20         |
| Tunis           | 9.81  | 62         |
| Jordanie        | 7.2   | 75         |
| Maroc           | 5.7   | 82         |
| Mauritanie      | 4.54  | 86         |
| Egypte          | 3.92  | 89         |
| Libye           | 2.19  | 99         |
| Algérie         | 1.07  | 111        |
| Tchad           | 0.16  | 126        |

Source : extrait du Rapport 2009 de l'Union internationale des télécommunications

### 3-5-1-2 : Classement du Maroc selon l'indice de développement des TIC (IDI)

**Tableau 21 : Classement IDI (2008 et 2010) du Maroc par rapport à certains pays**  
 (IDI = Indice de développement des TIC)

| Pays         | 2008        |            | 2010        |            |
|--------------|-------------|------------|-------------|------------|
|              | IDI         | Classement | IDI         | Classement |
| Corée du Sud | 7.80        | 1          | 8.40        | 1          |
| Etats-Unis   | 6.55        | 17         | 7.09        | 17         |
| France       | 6.48        | 18         | 7.09        | 18         |
| Tunisie      | 2.98        | 82         | 3.43        | 84         |
| <b>Maroc</b> | <b>2.60</b> | <b>100</b> | <b>3.29</b> | <b>90</b>  |
| Algérie      | 2.41        | 105        | 2.82        | 103        |
| Mauritanie   | 1.50        | 126        | 1.58        | 131        |
| Tchad        | 0.87        | 151        | 0.83        | 152        |

Source : Extrait du rapport de l'UIT : "mesurer la société de l'information" 2011, p.7

**3-1-5-3 : Classement du Maroc selon l'indice du Panier des Prix TIC (IPB) :** Les services TIC doivent être financièrement abordables pour que chacun puisse les utiliser. Le panier des prix TIC (IPB), qui est un indice composite basé sur le prix des services de téléphonie fixe, le prix des services de téléphonie cellulaire mobile et le prix des services Internet large bande fixes, permet de suivre l'évolution du coût des services TIC et donne des indications utiles en ce sens qu'il permet de voir dans quelle mesure le coût de ces services est abordable. Il donne des informations sur les tendances mondiales et régionales en ce qui concerne les tarifs des services TIC et met en lumière les différences de prix entre pays développés et pays en développement.

En 2010, le panier IPB des 165 pays pris en compte, représentait en moyenne 12% du RNB par habitant contre 15% en 2008, soit un fléchissement relatif de 18%. C'est pour les services Internet large bande fixes que la baisse a été la plus forte puisque les prix ont chuté de 52,2%. Les chiffres sont de 21,8% et 6,8%, respectivement pour les services de téléphonie cellulaire mobile et de téléphonie fixe, pour la même période de deux ans.

Il y a des différences de prix importantes dans les 165 pays pris en compte dans le panier de prix pour les TIC. Tous les pays les mieux classés, selon le panier IPB, ont des RNB par habitant élevés, y compris un grand nombre de petites économies comme Monaco, A l'exception des Emirats Arabes Unis, les dix pays les mieux classés sont tous des pays d'Europe ou de la région Asie-Pacifique (Monaco : 0.1 ; Chine et Emirats Arabes : 0.4 ; Singapour : 0.5 ; Norvège : 0.6). Dans 98% des pays développés, la valeur du panier de prix pour les TIC ne représente pas plus de 5% du revenu mensuel par habitant. Par contre les dix derniers pays dont l'IPB est élevé sont tous des pays en développement et appartiennent à l'Afrique (Burkina-Faso : 58.5 ; Togo : 61.5 ; Zimbabwe : 66.2 ; Malawi : 69.7 ; Niger : 71.6) (UIT, 2011)

**Tableau 22 : Classement du Maroc selon l'indice du Panier des prix TIC (IPB) en 2010**  
 (RNB = Revenu National Brut)

| Pays              | RNB par habitant, En USD, 2009 | Sous-panier téléphonie fixe en % du RNB par habitant | Sous-panier téléphonie cellulaire mobile en % du RNB par habitant | Sous-panier large bande fixe en % du RNB par habitant | Panier des prix TIC | Classement |
|-------------------|--------------------------------|--|---|---|---------------------|------------|
| <b>Monaco</b>     | 203 900                        | 0.1  | 0.3   | 0.3   | 0.2                 | <b>1</b>   |
| <b>Etats-Unis</b> | 46 360                         | 0.3  | 0.8   | .05   | 0.6                 | <b>12</b>  |
| <b>France</b>     | 42 620                         | 0.7  | 1.4   | 0.8   | 1.1                 | <b>29</b>  |
| <b>Tunisie</b>    | 3 720                          | 0.8  | 3.2   | 3.4   | 2.5                 | <b>65</b>  |
| <b>Algérie</b>    | 4 420                          | 1.5  | 3.4   | 4.0   | 3.0                 | <b>71</b>  |
| <b>Maroc</b>      | <b>3 720</b>                   | <b>9.2</b>   | <b>14.3</b>   | <b>6.1</b>  | <b>9.6</b>          | <b>117</b> |
| <b>Mauritanie</b> | 1 960                          | 22.5   | 18.3  | 29.4  | 23.4                | <b>129</b> |
| <b>Niger</b>      | 340                            | 41.3   | 73.4  | 210.5   | 71.6                | <b>165</b> |

Source : Extrait du rapport de l'UIT : "mesurer la société de l'information" 2011, p. 11-13

**3-1-5-4 : Classement du Maroc selon l'indice des services publics en ligne :** Le rapport "UN E-government Survey" 2011 publié par les Nations Unies et qui mesure et classe l'avancement des pays en matière d'e-gouvernement révèle que le Maroc a réalisé une forte progression dans le classement relatif aux services administratifs en ligne, appelé "*Online Service Index*", en passant de la 104e place en 2010 à la 56e place en 2011, sur les 193 pays

étudiés (Halib. I<sup>164</sup> ; Oumalek<sup>165</sup> R., 2012). Ce rapport se base sur trois indices à savoir : ‘*Online Service Index*’ (qui mesure la qualité de l'administration en ligne pour les usagers), ‘*Human Capital Index*’ (qui mesure le taux d'alphabétisation et de scolarisation) et ‘*Infrastructure Index*’ (qui mesure la pénétration de l'internet fixe et mobile). Cette progression a été rendue possible grâce au plan Maroc Numeric 2013 lancé le 10 octobre 2009, sous la Présidence de SM Le Roi Mohammed VI.

Le programme egov a permis les améliorations suivantes :

- Qualité des sites ministériels et des services en ligne associés, notamment dans les domaines de l'Education, les Affaires Sociales, l'Economie et les Finances, la Santé et l'Emploi.
- Accès des citoyens à l'administration en ligne avec le lancement du portail Maroc.gov.ma et l'amélioration de service-public.ma ; ainsi que l'accès aux informations publiques avec le lancement du premier site open data en Afrique : data.gov.ma.
- L'e-participation avec la prise en compte des idées et opinions des citoyens via le site <http://fikra.egov.ma>. (Halib. I ; Oumalek R., 2012,)

D'autre part, le ‘*Paying Taxes*’ 2012, rapport publié par la Banque mondiale, indique que le Maroc fait partie des trente-trois pays qui ont réalisé des réformes destinées à faciliter le paiement d'impôts et à rendre son recouvrement moins coûteux entre juin 2010 et mai 2011. De ce fait, le Maroc, occupe le 108e rang mondial malgré qu'il ait su améliorer le processus administratif en perfectionnant le système de paiement électronique de l'IS (Impôt sur les Sociétés) et de la TVA. Il est derrière la Tunisie (61e) et devance l'Algérie (164e). Par critères, le Royaume se situe à la 141e place sur le critère du poids des impositions pesant sur les entreprises, 102e sur le critère du temps pour remplir ses déclarations et 59e sur le critère de la facilité de payer les impôts. ([www.egov.ma](http://www.egov.ma), 2012)

---

<sup>164</sup> Halib Imane est Responsable Communication Institutionnelle et Digitale, Direction de l'Economie Numérique Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies

<sup>165</sup> Oumalek Rim est Chef de la Division Communication , Direction de la Coopération et de la Communication , Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles et des Nouvelles Technologie

### **3-2 : Promotion des TIC**

Pour consolider son insertion dans la société de l'information et du savoir et en faire une des ses priorités, le Gouvernement Marocain, suite aux directives royales, a tracé des politiques de développement des TIC à court et moyen termes. Ces politiques visent la réglementation, les infrastructures, les programmes et stratégies, l'éducation, la recherche, l'organisation, les manifestations et la diffusion.

**3-2-1 : les Orientations Royales :** Il est à noter qu'au Maroc, tous les grands projets naissent au cabinet royal. Leur lancement, leur suivi et leur inauguration se font par le Roi. Et heureusement d'ailleurs, sinon ils ne naîtraient jamais et s'ils arrivent à naître, ils mettraient beaucoup de temps pour être sur pied et consommeraient plus d'argent qu'il en faut.

L'initiative de la généralisation des TIC et leur développement relève des orientations de la politique royale. Pour inciter tous les partenaires publics et privés à développer les TIC au Maroc, le Roi Feu Hassan II, en s'adressant aux participants des 2èmes journées Nationales des Télécommunications tenues en 1994, a montré son intérêt pour les TIC en déclarant « ... *La mise en place de cette société de communication annonce un monde où l'information représente la ressource de base des économies et des sociétés. Cette évolution fait de plus en plus appel aux technologies de la connaissance et préfigure un monde où le savoir devient une des clés de la compétitivité des entreprises et des économies*<sup>166</sup> ». Et en 2001, le Roi Mohammed VI, lors du symposium sur la société globale de l'information et du savoir a invité le gouvernement à développer les TIC en soulignant « ... *l'émergence de la société du savoir et de la communication, nous impose un devoir de mise à niveau, permettant de doter notre pays de la capacité de maîtriser les nouvelles technologies de cette société, et d'exploiter, de façon optimale, les vastes possibilités qu'elles nous offrent* »<sup>167</sup>.

En 2007, à l'occasion de la fête du trône, Sa Majesté Mohammed VI a encore une fois attiré l'attention du gouvernement sur l'importance des TIC en déclarant « ... *Nous appelons le gouvernement à adopter une nouvelle stratégie dédiée aux secteurs de l'industrie et des services et au développement des nouvelles technologies ... Nous avons autant d'ambition que de détermination pour assurer l'insertion du Maroc, par ses entreprises et ses universités, dans l'économie mondiale du savoir.*<sup>168</sup> ».

---

<sup>166</sup> Extrait du discours de Feu Hassan II lors des 2èmes journées Nationales des Télécommunications

<sup>167</sup> Extrait du discours de SA Majesté le Roi Mohammed VI, prononcé en avril 2001, lors du symposium sur "le Maroc dans la société globale de l'information et du savoir"

<sup>168</sup> Extrait du discours de SA Majesté le Roi Mohammed VI, prononcé le 30 juillet 2007, à l'occasion de la fête du trône



Ainsi, les gouvernements qui se sont succédés depuis, ont défini et mis en œuvre des stratégies nationales globales et intégrées en vue de généraliser l'utilisation des technologies de l'information; de maîtriser la libéralisation du secteur en favorisant la concurrence; de garantir l'accès à l'information et au savoir; de mettre en place un plan de déploiement des infrastructures ; d'accélérer le programme d'équipement du pays en infrastructures numériques.

**3-2-2 : Réglementation** : A l'instar de Plusieurs pays, le Maroc s'est doté de moyens juridiques permettant de faire face aux difficultés pouvant être soulevées par l'utilisation des TIC à savoir : la loi 24-96 qui régit les services à valeur ajoutée (SVA), la loi 53-05 sur l'échange électronique des données juridiques, la loi 35-06 instituant la carte nationale d'identité électronique (30 novembre 2007) et l'Arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 2623-06 du 7 novembre 2006 fixant les conditions de mise en œuvre d'une procédure de télé-déclaration et de télépaiement de la taxe sur la valeur ajoutée ( B.O. n° 5480 du 7-12-2006) . L'application de ces lois et des textes législatifs et réglementaires régissant le domaine des Technologies de l'Information et de l'économie numérique au Maroc (voir volume 2, annexe 219, p.70) est confiée à trois instances administratives indépendantes : *“L'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, (ANRT)”* (voir fiche technique volume 2, annexe 14, p.54), *Le “Conseil National des Technologies de l'Information et de l'économie' numérique, (CNTI)”* et *“la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA)”*

**3-2-2-1 : L'ANRT** : c'est un établissement public institué auprès du Premier Ministre, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Les principales missions de l'Agence se résument comme suit :

- Contribution à l'élaboration du cadre juridique du secteur des télécommunications à travers la préparation de projets de lois, de décrets et d'arrêtés ministériels.
- Conduite et mise en œuvre des procédures d'attribution et d'instruction des licences par voie d'appel à la concurrence.
- Octroi des autorisations et suivi des déclarations préalables pour l'exercice des activités de télécommunications.
- Approbation des offres techniques et tarifaires relatives à l'interconnexion et au dégroupage de la boucle locale.
- Approbation des offres tarifaires des produits et services de télécommunications.
- Veille au respect de la concurrence loyale et à la résolution des litiges y afférents.

- Règlement des différends d'interconnexion entre les opérateurs de télécommunications.
- Suivi du développement des technologies de l'information, pour le compte de l'Etat.
- Fixation des spécifications techniques et administratives d'agrément des équipements terminaux, destinés à être raccordés à un réseau public de télécommunications ou à des installations radioélectriques.
- Gestion des ressources rares, notamment le spectre des fréquences radioélectriques et les ressources en numérotation.
- Gestion des noms de domaines « .ma ».
- Mission d'autorité nationale de l'agrément et de la surveillance de la certification électronique

Cependant l'ANRT est fortement critiquée pour être la cause des prix élevés des services de télécommunication. « *Les tarifs pratiqués au Maroc en 2009, sont nettement plus élevés que ceux pratiqués dans plusieurs pays à économie similaire*<sup>169</sup> » confirme Ahmed El Midaoui, premier président de la Cour des Comptes. Il ajoute que le manque de stratégie dans le fonctionnement de l'ANRT est l'un des obstacles à la mise en place d'une concurrence dans le secteur avec comme conséquence, les prix élevés des différents produits commercialisés par les opérateurs (El Midaoui, 2008). D'autres accusent L'ANRT d'être le défenseur des intérêts des opérateurs sans se soucier de l'intérêt des consommateurs. « *...il est tout à fait normal que l'ANRT se soucie en 1er lieu des intérêts de ceux qui assurent son existence financière!...l'ANRT ne fait pas du social ni de la charité!, son but n'a jamais été et ne sera jamais celui de protéger le consommateur*<sup>170</sup> ». écrit un internaute anonyme.

### **3-2-2-2 : Le 'Conseil National des Technologies de l'Information et de l'économie numérique, (CNTI)'**

: en tant que cadre pour le contrôle du secteur, ce conseil garantit une cohérence entre les initiatives des différents intervenants dans ce domaine en vue de la réalisation d'objectifs communs. La création de ce Conseil en mai 2009, s'inscrit dans le cadre du processus de mise en place des bases juridiques et réglementaires du système de numérisation au Maroc (voir fiche technique du CNTI, Vol. 2, annexe 15, p.57)

### **3-2-2-3 : 'la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA)'**

est née en 2002 suite à la décision politique d'abrogation du monopole de l'Etat dans le secteur de la communication audiovisuelle. Sa mission première consiste à veiller au respect et à la mise en

---

<sup>169</sup> El Midaoui Ahmed (2009) : Rapport annuel la cour des comptes 2009, p.271

<sup>170</sup> www.csafree.com, édition électronique, article n° 47644, du 22/04/2011, p.1

œuvre de la double liberté de communication et d'entreprise audiovisuelles, dans le respect des principes universels du pluralisme et de l'objectivité de l'information, ainsi que des valeurs civilisationnelles marocaines. La Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle constitue, avec les autres instances, des jalons importants dans le processus visant à moderniser le secteur public audiovisuel, à favoriser la création d'entreprises privées de radio et de télévision dans un cadre normatif et institutionnel clair et réfléchi, et de consacrer ainsi, dans les faits, la double liberté de communication et d'entreprise, à travers une libéralisation régulée par une autorité administrative indépendante.

C'est dans ce sens que Sa Majesté le Roi Mohammed VI, dans son discours du Trône de 2002 a affirmé : « ... dans le cadre de la mission qui Nous est dévolue par la Constitution en matière de protection des droits et des libertés des citoyens, des groupes sociaux et collectivités, Nous avons œuvré pour l'élaboration d'un Dahir chérifien portant création d'une instance supérieure de la communication audiovisuelle, en tant qu'institution indépendante, disposant des moyens à même de lui permettre d'assumer sa mission, en toute impartialité.»

La Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle est ainsi instituée par le Dahir n° 1-02-212 du 31 août 2002. Il s'agit d'une institution particulière qui présente toutes les garanties d'impartialité, de neutralité et d'autorité morale, technique et juridique pour réguler le secteur de la communication audiovisuelle, public et privé. Elle est placée à cet effet sous la protection tutélaire de Sa Majesté le Roi, la mettant ainsi à l'abri des pressions de nature à entraver l'impartialité qu'exige sa mission de régulation. Sa mission première est de veiller au respect des principes du pluralisme, de la diversité et de la liberté d'expression dans le secteur de la communication audiovisuelle, dans le respect des valeurs civilisationnelles fondamentales et des lois du Royaume.

La Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle se compose du Conseil Supérieur de la Communication Audiovisuelle -CSCA-, instance délibérante de la HACA, et de la Direction Générale de la Communication Audiovisuelle -DGCA-, structure administrative et technique de la HACA.

**3-2-3 : les Infrastructures** : Il est évident que les équipements et les infrastructures adéquats sont la base de réussite de tout projet et particulièrement dans le domaine des TIC étant donné que ce secteur nécessite particulièrement, une électrification suffisante et une connexion à grande échelle. Le Maroc, conscient de cette évidence a lancé de grands chantiers

pour le développement des TIC tels que l'énergie solaire, les câbles intercontinentaux, les espaces technologiques, l'électrification des zones rurales, les établissements de formation...

**3-2-3-1 : L'électrification** : La Maroc a adopté une politique très ambitieuse dans le domaine de l'électrification du monde rural et particulièrement les zones les plus éloignées et isolées. Pour ce faire, il a opté pour le rattachement des ces zones au réseau national et récemment pour l'énergie solaire.

**3-2-3-1-1 : L'énergie solaire contre la fracture numérique :**

*'Nous avons un pays plein de soleil qui prête à beaucoup de solution et à de belles alternatives''*<sup>171</sup> (Yabiladi.com, 23/12/2008)

En effet, le Maroc bénéficie d'un taux d'ensoleillement très important qui dépasse 330 jours par an, ce qui représente approximativement le double de la moyenne européenne. Le potentiel en matière d'énergie éolienne est tout aussi énorme (Naji Ahmed., 2010). Mais pour ce faire, il reste à exploiter au mieux ces avantages dont la nature a doté le Royaume.

Les installations à énergie solaire nécessaires aux technologies des téléphones mobiles GSM représentent un marché en expansion. C'est dans cet objectif que la firme suédoise Ericsson s'est intéressée au marché marocain en assistant l'opérateur Maroc Telecom à étendre son réseau de téléphonie mobile dans les zones rurales du sud du pays non encore desservies par les installations électriques traditionnelles et ce, grâce à des solutions innovantes basées sur l'énergie solaire. Ainsi 200 sites alimentés à l'énergie solaire ont été déployés.

Sur l'intérêt de l'énergie solaire, Rachid Chihani, chef de marché chez Ericsson explique que « *Le principal avantage consiste à pouvoir utiliser l'énergie solaire au lieu de générateurs diesel, qui nécessitent du carburant et des ressources pour le transporter* »<sup>172</sup>.

Pour Mohamed Ghanim, en charge de l'Ingénierie Radio et de l'Optimisation des réseaux chez Maroc Telecom, l'alimentation solaire est une solution extrêmement intéressante du point de vue environnemental et économique. Il précise que la présence de ce site permet également aux zones rurales de créer leur propre économie, d'être reliées aux villes et au reste du monde. A ce titre, un des habitants de ces zones a déclaré « *Maroc télécom nous a rendu un grand service* »<sup>173</sup>

---

<sup>171</sup> (<http://www.yabiladi.com/forum/energie-solaire-maroc-68-2869100.html>).

<sup>172</sup> Olivier Cimelière (2009) : "Maroc : l'énergie solaire contre la fracture numérique" p.1

<sup>173</sup> Olivier Cimelière (2009) : "Maroc : l'énergie solaire contre la fracture numérique" p.2

Cependant, Matthieu Dailly, expert dans les sciences et la technologie, fait remarquer que ce type d'antennes dans des régions reculées n'est pas une priorité pour les populations. Il constate que les investissements de développement et environnementaux dans les pays du Sud ne bénéficient pas toujours directement aux populations locales. Bien qu'il reconnaisse l'intérêt de la téléphonie mobile pour le développement, il se demande « *en quoi ces services peuvent être utiles à des populations n'ayant pas d'accès à l'énergie électrique ou même parfois à l'eau courante...* »<sup>174</sup>. D'autre part, il signale que les investissements dans le solaire des entreprises télécom ne fera pas oublier les lacunes des circuits actuels de recyclage de ces appareils très polluants et parfois toxiques (Dailly, M., 2009).

**3-2-3-1-2: Le Programme d'Electrification Rurale Global (PERG) :** Il a été lancé en janvier 1996 moyennant un investissement total de 20 milliards de dirhams avec la participation des communes pour (20%), des foyers bénéficiaires (25%) et de l'Office National de l'Electricité (ONE) (55%). Suite aux Hautes Instructions Royales, le Gouvernement a procédé depuis 2002, à l'accélération du rythme de réalisation du PERG, en vue de généraliser l'accès à l'électricité en milieu rural. En 2007, 12 millions de citoyens vivant en milieu rural ont eu l'accès à l'électricité dont 91% par le mode d'électrification par raccordement au réseau et le reste par le mode d'électrification décentralisée. (Principalement l'électrification par kits photovoltaïques concerne 160.000 foyers ruraux) Par ailleurs, un nouveau système de compteur à prépaiement baptisé "NOUR" (lumière) a été lancé pour la clientèle rurale. Ce système a été généralisé à l'ensemble des clients PERG. Il a l'avantage d'affranchir le client des déplacements en agence pour le paiement de ses factures et donc d'améliorer la qualité du service et les coûts induits que supporte le client dans une configuration traditionnelle.

En milieu rural, le PERG s'est traduit sur le plan socio-économique par :

- L'émergence de nouvelles activités économiques génératrices de revenus et induisant une nouvelle dynamique dans le milieu rural (Téléboutiques, cybercafés...) ainsi que l'apparition de petites industries alimentaires et artisanales
- L'augmentation du taux de scolarisation.
- Le ralentissement de l'exode rural.
- L'amélioration de l'habitat par l'équipement des foyers en appareils électroménagers.
- La diminution de la dépense globale d'éclairage par substitution des moyens traditionnels.

---

<sup>174</sup> Matthieu Dailly : "Ericson et Maroc télécom misent sur l'énergie solaire", p.1

### **3-2-3-1-3: Le Programme d'Approvisionnement Groupe en Eau potable des populations**

**Rurales (PAGER) :** ce projet, mis en place en 1995, a pour objectif d'améliorer le taux d'accès moyen à l'eau potable des populations rurales à l'échelle nationale. Le PAGER se distingue par une nouvelle approche de mise en œuvre, "l'Approche Participative", consistant à impliquer les populations dans tout le processus de mise en œuvre des projets. Le mode de gestion est ainsi confié à des associations d'utilisateurs pour les points d'eau aménagés et à des gardiens gérants pour les bornes fontaines des piquages. Les populations concernées par les projets sont impliquées dans tout le processus qui va de la programmation jusqu'à l'exploitation, en passant par la conception et la réalisation des projets. Ce principe a été adopté pour garantir la durabilité des projets. Les bénéficiaires sont tenus de constituer des associations d'utilisateurs pour accompagner ledit processus et de prendre en charge le fonctionnement des équipements. Les communes sont responsables légalement des infrastructures de base, mais comme elles sont dépourvues des moyens techniques et financiers, l'Administration leur fournit l'essentiel des prestations (financement, conception, réalisation, etc.). Pour le financement de ce programme, l'Etat a contribué avec 80%, les collectivités locales 15% et la population bénéficiaire 5%.

Grâce aux réalisations effectuées dans le cadre du PAGER, plus de 12000 localités, soit près de 6.5 millions d'habitants, ont actuellement accès à l'eau potable dans des conditions convenables.

Le PAGER avec son approche participative a réussi, en plus de l'amélioration des conditions de vie des populations rurales, à initier une dynamique de développement parmi ces populations. Néanmoins, la durabilité des projets est cautionnée par la mise en place de mesures d'accompagnement visant la formation des associations, leur encadrement et leur appui pour la réhabilitation des grands ouvrages.

Ces deux programmes vitaux, visent le maintien de la population rurale dans la campagne en vue de lutter contre l'exode vers les villes. Lequel exode a des répercussions négatives (vols, viols, agressions, stupéfiants...)

**3-2-3-2: La liaison intercontinentale :** Dans le but de diversifier la connectivité du Maroc, de renforcer la sécurité du trafic international de Maroc-Télécom, et de faire face au trafic grandissant de l'Internet tiré par le haut débit l'opérateur Maroc-télécom a investi et continue d'investir dans la liaison internationale par câbles sous-marins et terrestres. Ainsi le câble "Atlas offshore" d'une longueur de 1634 km, a été lancé en 2006 entre Assilah (Nord du Maroc) et Marseille (Sud de la France). Ce câble permet la connexion de 500.000 appels

simultanés, répondant ainsi à la demande des centres d'appels et plus généralement des activités d'offshoring. Le câble "Loukkous" de 187 km de long, a été lancé le 7 janvier 2012 entre Assilah et Rota-Séville (Espagne). Et vers l'Afrique, Maroc-télécom prévoit le lancement d'un nouveau câble terrestre, à fibre optique qui reliera le Maroc, la Mauritanie, le Mali et le Burkina Faso.

**3-2-3-3 : Les zones technologiques** : Pour parvenir à ce qui est un des objectifs économiques majeurs du Maroc dans le cadre du plan Emergence datant de 2005, le gouvernement du Royaume a mis sur pied des zones dédiées à l'externalisation des prestations informatiques. Ces projets, comparables à ceux de Sophia Antipolis en Europe et de Silicon Valley aux Etats-Unis, représentent une nouvelle plate-forme à fort apport technologique. Ainsi, ont été lancés : "Casablanca Technopark", "Casanearshore", "Rabat Technopolis" et très récemment "Fès-Shore"

**3-2-3-3-1 : "Casablanca Technopark"** : Première zone technologique créée au Maroc en 2001, le Technopark, avec ses 30.000 m<sup>2</sup>, se veut un espace dédié à l'hébergement de sociétés innovantes qui opèrent dans le domaine des technologies de l'information.

Le Technopark de Casablanca, l'une des structures centrales du secteur des technologies de l'information et de la communication au Maroc, est un modèle de partenariat public-privé réussi et un laboratoire pour l'innovation au Maroc.

Depuis son ouverture en 2001, les 170 entreprises du Technopark emploient quelques 1500 personnes (avec une moyenne d'âge de 30 ans) et réalisent un chiffre d'affaires cumulé de plus de 700 millions de DH. Chaque année, plus de 30 nouvelles "start-up" et PME innovantes s'y installent.

A l'instar des bonnes pratiques internationales dans le domaine, le Technopark offre une boucle locale télécom, des bureaux modulaires prêts à l'emploi, des services généraux et une offre de restauration sur site.

A rappeler que plusieurs expériences de nouveaux médias et d'entreprises dans le domaine du contenu en ligne et sur mobile ont pu se développer grâce à l'existence de cette première zone technologique. (Jankari, R., 2010)

**3-2-3-3-2 : "Casanearshore"** : Inauguré en 2008, "Casanearshore" est le Premier pôle nearshore du Maroc et le plus grand d'Afrique du Nord. Cette zone, dont l'investissement s'élève à 3,4 milliards de DH, offre plus de 300 000 m<sup>2</sup> de bureaux et services à toute

entreprise opérant dans les activités liées au nearshoring et réalisant au moins 70% de leur chiffre d'affaires à l'export, à partir de la troisième année qui suit le début de leur activité ou de leur installation dans ladite zone technologique. Ses domaines d'activité sont le BPO (Business Process Outsourcing ou externalisation des processus métiers) et l'ITO (Information Technology Outsourcing ou externalisation des processus liés aux technologies de l'information) (Jankari R., 2010)

**3-2-3-3-3 : 'Rabat Technopolis'** : conçu comme une cité de la technologie et du savoir, ce parc, construit sur 300 hectares a été inauguré le 11 octobre 2008, par Sa Majesté le Roi Mohammed VI. Il est composé de six pôles : pôle de la valorisation de la recherche ( Incubateurs, pépinières d'entreprises, transfert de technologies) ; pôle Recherche et Développement (microélectronique, monotecnologie, génie logiciel) ; pôle microélectronique (technologies avancées, images, wireless, mobile...) ; pôle médias (audiovisuel, applications multimédias) ; pôle offshoring (activités de BPO<sup>175</sup>, activités ITO<sup>176</sup>) ; pôle académique (université de type privé, filières d'excellence, R&D appliquée) La première société à s'installer dans ce pôle est 'Nemotek'. Spécialisée dans la microélectronique de pointe, cette entreprise prévoit d'atteindre une capacité de production de 24 millions de caméras miniaturisées en 2009 et de plus de 144 millions en 2012.

**3-2-3-3-4 : 'Fès-Shore'** : s'étendant sur 20 hectares, *Fès-Shore*, dont la fin des travaux est prévue en 2016, abritera un parc «World Class» qui comportera un parc privé fermé et sécurisé, des plateaux bureaux prêts à l'emploi et une boucle télécoms en fibre optique. Cette zone devrait générer, à terme, 12.000 emplois dans les différents domaines des TIC Il offrira des services diversifiés aux entreprises et aux collaborateurs, à travers notamment un guichet administratif unique, un centre de formation sur site, un business center<sup>177</sup>. Il abrite l'Institut spécialisé dans les métiers de l'offshoring, des technologies de l'information et de la communication et de l'audiovisuel (ISMOTICA) considéré comme le plus important établissement de formation dans le domaine des TIC au Maroc (voir chapitre : établissements de formation ci-dessous p .165).

---

<sup>175</sup> **BPO** : Branch on Power Off. Egalement Business Process Outsourcing. Désigne le fait de délocaliser certaines activités de hautes technologies en matière informatique (source : dictionnaire "Guide informatique")

<sup>176</sup> **ITO** : Gestion de l'infrastructure **informatique** (source : dictionnaire "Guide informatique")

<sup>177</sup> MAP, édition électronique du 15 janvier 2012



D'autres espaces sont en cours de construction (Tétouan shore, Oujda Shore et Marrakech Shore). Ifrane<sup>178</sup> Shore est en projet.

**3-2-3-6 : Les Etablissements de formation** : La forte affluence vers la formation en TIC, toutes spécialités confondues, due à la demande du marché du travail a engendré la création d'un grand nombre d'établissements, à dominance privés, de formation des ingénieurs et des techniciens dans le domaine. C'est ainsi que, 4 des 22 grandes écoles publiques de formation d'ingénieurs sont strictement spécialisées dans l'informatique et les télécommunications, soit 18% (Ecole Nationale supérieure d'informatique et d'analyse des systèmes (INSEAS), Institut National des Postes et Télécommunication (INPT), Institut Supérieur Vinci ingénierie, informatique et de réseaux de télécommunications (ISVIIRT), Ecole des Sciences de l'Information (ESI)). Les techniciens sont formés dans les 85 ISTA (Institut Spécialisé de Technologie Appliquée) relevant de l'OFPPT (office de la formation professionnelle et de la promotion du travail) et les 27 établissements relevant du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique. Sur les 43 établissements de l'enseignement supérieur privé, 16 sont dédiés à l'informatique et aux télécommunications, soit 37%.

Comme il est à signaler que tous les établissements publics ou privés de l'enseignement supérieur ont au moins une filière ou du moins un module 'informatique' dans leur cursus. Même dans les lycées, les élèves reçoivent des cours d'initiation en informatique.

***L'Institut spécialisé dans les métiers de l'offshoring, des technologies de l'information et de la communication et de l'audiovisuel (ISMOTICA)*** qui a été inauguré le 14 janvier 2012 par Sa Majesté le Roi Mohammed VI mérite d'être mis en valeur, vu ses caractéristiques performantes : Sa réalisation s'inscrit dans la stratégie de développement du dispositif de formation dans les secteurs porteurs, mise en place par l'Office de formation professionnelle et de la promotion du travail (OFPPT) : Techniques bancaires, assurances, administration des ressources humaines, comptabilité internationale, développement informatique, administration de bases de données, autant de domaines dans lesquels l'ISMOTICA-Fès constituera un partenaire en compétences, que ce soit pour la formation initiale ou continue, pour l'ensemble des entreprises qui s'installeront au niveau de Fès Shore.

Les cursus de formation sont mis en place en partenariat avec des institutions internationales spécialisées telles que CISCO, MICROSOFT et Oracle pour les métiers de l'informatique

---

<sup>178</sup> **Ifrane** est située à 60 km au sud est de Méknès, chef lieu de la Région Méknès-Tafilalet, objet de recherche de cette étude

offshoring (ITO), ou encore le CNAM pour le volet relatif à l'externalisation des processus métiers (comptabilité, opérateur de ventes, administrateur du personnel). D'ailleurs, l'ISMOTICA abritera une «CISCO Academy» et une «Microsoft IT Academy», pour la certification des formateurs, des cursus et des stagiaires. L'Institut offre une capacité d'accueil de 2.500 stagiaires annuellement, dans les niveaux Bac+2 et Bac+3, en plus des prestations de formation continue et d'assistance technique aux entreprises.<sup>179</sup>

D'autre part, pour assurer une adéquation entre la formation et le marché du travail, le gouvernement a lancé le programme des 10 000 ingénieurs<sup>180</sup> dont 4150 dans les TIC. «*Le Maroc a intérêt à capitaliser sur ce choix stratégique pour investir davantage dans la formation des ressources humaines et des jeunes dans le domaine des TIC*», insiste le PDG de IBM Maroc<sup>181</sup>

Au niveau de la Région Méknès-Tafilalet, le département de l'informatique de la Faculté des sciences et techniques (FST) d'Errachidia a organisé, du 5 au 7 juin 2008, la "Rencontre nationale sur l'informatique : outils et applications", avec pour objectifs de permettre aux étudiants de s'orienter vers des domaines de recherche en plein essor, de sensibiliser les jeunes étudiants à s'intéresser davantage aux sciences appliquées en général et à l'informatique en particulier et d'utiliser les méthodes et les techniques de l'informatique conjointement avec des outils issus des technologies de l'information afin de résoudre des problèmes professionnels du monde des affaires et de l'industrie. Au programme, ont figuré plusieurs thèmes ayant trait au développement des logiciels et systèmes d'information, à la formation, maintenance et informatique industrielle, à l'infographie, traitement des images et aux technologies du Web, calcul scientifique, recherche opérationnelle et statistiques et analyse des données, l'algèbre au service de l'informatique (codage, codes correcteurs d'erreurs) ainsi que la cryptographie et l'intelligence artificielle<sup>182</sup>

**3-2-4 : Programmes et stratégies :** comme «feuille de route» l'Etat a tracé des programmes et des stratégies à court et moyen termes pour mener à bien ses projets de développement des TIC. Ces plans prennent appui sur la gouvernance, l'éducation, la recherche et l'économie, tels que le programme «*PACTE*», les stratégies «*E-Maroc*», «*E-Maroc 2010*», «*Maroc Numéric 2013*», «*Maroc Numeric Fund*».

---

<sup>179</sup> MAP, édition électronique du 15 janvier 2012, p.1

<sup>180</sup> Formation de 10.000 ingénieurs et assimilés par an à l'horizon 2010 pour répondre aux besoins potentiels de l'économie nationale et des investisseurs étrangers.

<sup>181</sup> **Maroc It** : «Radioscopie du marché de l'emploi dans les TIC au Maroc» page web 1 [137]

<sup>182</sup> MAP, édition électronique du 3 mars 2008, p.1

**3-2-4-1- : Le Programme ‘PACTE’** : Ce programme, adopté le 20 novembre 2006 vise la généralisation de l'accès aux télécommunications à toutes les régions du Maroc sans exceptions. « *En prenant en charge la réalisation de près de 80 pc de ce vaste programme, l'opérateur ‘Maroc Telecom’ confirme son engagement au service du développement humain.* »<sup>183</sup> précise Abdeslam Ahizoun, PDG de 'Maroc Telecom' »

**3-2-4-2 : Stratégie E-Maroc** : le Maroc a défini en 2001, la stratégie «*E-Maroc*» qui vise l'insertion du Maroc dans la société de l'information et du savoir. Une stratégie visant la généralisation des TIC dans le système éducatif, l'administration, l'entreprise et la société. Cette stratégie a été renforcée par le «*Contrat Progrès 2006-2012*» comprenant les mesures communes prises par des acteurs publics et privés représentés au sein du «**Comité Stratégique des TIC : ‘CSTI’**». Ce contrat vise à développer l'économie du savoir à travers deux objectifs stratégiques : la réduction de la fracture numérique et le positionnement du Maroc au niveau international. A terme, cette stratégie permettra : de développer le marché intérieur des TIC ; de généraliser l'utilisation des TIC et de l'Internet ; de contribuer à l'amélioration de la compétitivité de l'économie et de l'entreprise, la bonne gouvernance et l'action sociale ; de participer à la dynamique du développement économique. Six principaux axes ont été définis pour atteindre ces objectifs : Le développement du Contenu et des services en ligne ; L'amélioration des Infrastructures des télécommunications et des équipements informatiques ; La généralisation de l'Accès à l'Internet, La Formation et la qualification des ressources humaines ; Le développement d'une industrie compétitive des TIC et le développement des télé-services, particulièrement pour l'export. La conviction et la détermination des professionnels du secteur privé des TIC à placer le secteur comme relais stratégique de croissance pour le Maroc, témoignent du fait que le développement du secteur des TIC acquiert une importance et un intérêt particulier ; car il constitue un pilier de toutes les politiques industrielles aussi bien des pays développés que des pays émergents. Pour produire ses effets, ladite stratégie est accompagnée d'un plan d'action opérationnel et chiffré. Ainsi, la «**Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring (Apebi)**» (voir détail p.177) a conçu un schéma directeur qui planifie les actions à mener durant la période 2006-2012 et a tracé une feuille de route faisant appel aux différents acteurs publics, privés et académiques capables d'assurer la mise en œuvre des objectifs suivants : Participation au développement de la Société de

---

<sup>183</sup> <http://www.attalib.org>, version électronique du 5 mai 2008, p.1

L'Information et réduction de la fracture numérique ; Positionnement du Maroc dans une dimension TIC et offshoring à l'échelle internationale ; Participation à la croissance économique et à la création d'emplois

Création d'une industrie forte en TIC et consolidation de l'ingénierie nationale.

**3-2-4-3 : Stratégie E-Maroc 2010** : Elle s'articule autour de deux objectifs stratégiques majeurs fortement liés : la Réduction de la fracture numérique et le Positionnement du Maroc au niveau international dans le domaine des TIC. C'est en tendant à éviter une société numérique à deux vitesses, que la stratégie e-Maroc 2010 a œuvré dès son démarrage, à la réduction de la fracture numérique et la mise en place des dispositifs nécessaires pour une inclusion numérique (e-Inclusion) la plus large possible.

L'objectif est de faire en sorte que les nouveaux modes de communication et de diffusion du savoir soient des éléments de cohésion sociale, d'égalité des chances d'accès aux services et d'affermissement de la liberté d'expression et de la démocratie. Cette e-inclusion s'articule autour de 4 axes stratégiques : Le développement d'un contenu marocain utile et pertinent ; La disponibilité d'infrastructures performantes au meilleur prix ; L'Accès à la société de l'information pour l'ensemble des marocains et la formation en TIC adaptée à tous les niveaux.

**3-2-4-4 : Stratégie 'Maroc Numéric 2013'** : Ce plan quinquennal, lancé en 2009 a été pensé dans le but de répondre à certains enjeux d'ordre sociaux et économiques tant attendus par les marocains. Il s'articule autour de 4 priorités stratégiques : 1-Transformation sociale et rendre accessible aux citoyens l'Internet Haut Débit et favoriser l'accès aux échanges et à la connaissance. 2- Mise en œuvre des services publics orientés usagers à travers un ambitieux programme d'e-gouvernement en vue de rapprocher l'administration des besoins de l'utilisateur en termes d'efficacité, de qualité et de transparence. 3- Informatisation des PME pour accroître leur productivité. 4- Développement de l'industrie TI en soutenant la création et la croissance des acteurs locaux ainsi qu'en favorisant l'émergence de pôles d'excellence à fort potentiel à l'export

Pour le Maroc, l'enjeu majeur de sa transformation en société de l'information est de créer de la valeur ajoutée et d'améliorer le niveau de vie et le bien-être social de ses citoyens. Cet enjeu concerne le citoyen pour l'accès à la connaissance, la croissance de l'industrie TI locale et l'Administration.

Doté d'un budget de 5,2 milliards DH, ce plan comporte 18 initiatives déclinées en 52 mesures, il ambitionne de faire des technologies de l'information un véritable vecteur de développement humain.

**3-2-4-4-1 : Les Perspectives** : L'espoir attendu de cette stratégie est traduit en données chiffrées par le tableau ci-dessous

**Tableau 30 : Données chiffrées sur les attentes de ' Maroc Numéric 2013'**

|  |                                   | 2008               | 2013          |
|--|-----------------------------------|--------------------|---------------|
| Emplois  |                                   | 32 000             | 58 000        |
| PIB  | PIB additionnel direct            | 7 Milliards de DH* |               |
|  | PIB additionnel indirect          | 20 Milliards de DH |               |
| Etablissements scolaires publics équipés   |                                   | 20%                | 100%          |
| Accès internet   |                                   | 1 foyer sur 10     | 1 foyer sur 3 |
| E-Gouv   | Services publics orientés usagers | 16                 | 89            |
| % des élèves ingénieurs ou assimilés en sciences et TI équipés en ordinateurs Personnels                       |                                   | 20%                | 100%          |
| % des établissements scolaires publics équipés   |                                   | 20%                | 100%          |
| % des élèves ingénieurs ou assimilés en sciences et TI équipés en ordinateurs personnels et connexion Internet |                                   | -----              | 100%          |
| Foyers connectés à internet  |                                   | 1 foyer sur 10     | 1 foyer sur 3 |
| Nombre de centres d'accès communautaires publics additionnels  |                                   |                    | 400           |
| Nombre de sites .ma dans le top 100 des sites les plus visités au Maroc  |                                   | 13                 | 50            |

\* : DH ou Dh (Dirham) = devise nationale

**Source** : Ministère de l'Industrie du Commerce et des Nouvelles Technologies : rapport Maroc Numéric 2013 p.19, 27

**3-2-4-4-2 : Premiers résultats** : Dans une déclaration à l'Agence Marocaine de Presse à l'occasion d'une journée d'étude intitulée "Maroc Numéric 2013, Un an après" organisée en 2010 pour évaluer l'impact de cette stratégie, M. Ahmed Réda Chami, ministre de l'Industrie, du commerce et des Nouvelles Technologies a fait savoir que tous les programmes de la stratégie nationale "Maroc Numéric 2013" lancée en 2009, ont été effectués selon un calendrier précis, avec des résultats "très positifs". Concernant les priorités stratégiques baptisées "*Transformation sociale*", le ministre a souligné que le programme a été réalisé au profit des

étudiants ingénieurs pour pouvoir acquérir un portable et un accès Internet subventionné à près de 85%, ajoutant que 13 000 étudiants ont déjà bénéficié de cette offre en 2009 alors que d'autres (dont 3500 préparant leur doctorat) en bénéficieront durant 2010.

Il a souligné que la 2ème priorité porte sur la réalisation de 50 centres publics pour rendre accessible aux citoyens l'Internet haut débit et prévoit la réalisation d'autres en fin 2010, ainsi que la détermination de la liste des centres bénéficiaires pour 2011.

Pour ce qui est de l'administration électronique, 3ème priorité de la stratégie "Maroc Numeric 2013", M. Chami a noté que la stratégie offrira 89 services électroniques en 2013, soulignant que 15 services ont été déjà réalisés, outre la détermination d'autres services qui seront disponibles en 2011.

Concernant les PME, M. Chami a expliqué qu'elles ont bénéficié d'un appui pour les informatiser et développer la filière locale des technologies de l'information, relevant que 200 demandes pour bénéficier de cet appui ont été enregistrées et 40 d'entre elles ont été acceptées dans les secteurs du textile, automobile et industrie alimentaire.<sup>184</sup>

**3-2-4-5: "Maroc Numeric Fund" (MNF)** : Le Maroc a mis en place le premier fonds destiné à soutenir et à financer les projets innovants relevant du secteur des TIC. Ce fonds, lancé en 2010 dans le cadre du plan "Maroc Numeric 2013" est doté d'un budget initial de 100 millions de DH. Il s'inscrit dans le cadre d'un plan destiné à créer plus de trente mille emplois directs dans le secteur des TIC. Il prendra une participation variant de 10 à 49% pendant une durée qui s'étale de 2 à 7 ans.

**3-2-4-6 : Les programmes au niveau de l'éducation** : les programmes "GENIE", "Nafida", "KOIKA", "Marwan", ont un double objectif : promouvoir les TIC (matériel et utilisation) et servir de supports pédagogiques dans l'enseignement et la recherche.

**3-2-4-6-1 : Programme "GENIE"** : Ce programme national de GENéralisation des technologies de l'Information et de la communication dans l'Enseignement a été lancé le 15 septembre 2005 par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI. Doté d'un budget de 1,1 milliard de DH, ce programme vise à équiper, tous les 9464 institutions scolaires que comptait le pays en 2007 (7137 écoles primaires, 1470 collèges, 762 lycées, 74 centres de formation et 21 délégations) en salles multimédias (dits «Environnements Numériques de Travail») connectées à internet. Ainsi, plus de 6 millions d'élèves, soit 20% des Marocains, ont ainsi bénéficié de

---

<sup>184</sup> Itmaroc.ma, édition électronique du 1/11/2010, p.1

l'accès aux TIC. Le programme est axé sur trois objectifs principaux à savoir : l'infrastructure la formation et le développement de contenus.

- L'axe "infrastructure" vise la mise en place de salles multimédias connectées à Internet dans les établissements scolaires. Chaque salle est équipée d'un minimum de huit ordinateurs et dotée d'installations en réseau et d'équipements supplémentaires (Rétroprojecteur, imprimante, onduleur). L'objectif est de garantir un volume horaire hebdomadaire minimal par élève (1 heure pour le primaire, 2 pour le collège et 3 pour le lycée).
- L'axe "formation" a pour finalité la préparation et la formation des enseignants, maillon essentiel de la réussite de ce programme, à une utilisation effective des outils TIC qui seront mis à leur disposition. Ainsi 230.000 enseignants et cadres administratifs ont bénéficié de la "formation d'alphabétisation informatique"; plus de 10.000 enseignants ont été formés à l'utilisation des outils TIC dans les programmes scolaires et plus de 700 personnes aux aspects maintenance. Afin de faciliter la mise en œuvre du programme, un processus de formation en cascade a été développé dans des laboratoires régionaux.

Le nombre d'ordinateurs nécessaires pour ce programme s'élève à plus de 100.000 ordinateurs<sup>185</sup>

- Quant à l'axe "Développement de contenus" il vise l'identification des disciplines et les parties du cours qui se prêtent le mieux à la numérisation. (Ahaji k. Abdelkrim Elhajjami, A. Laaziz, I., 2008)<sup>186</sup>

- Au niveau de la Région Méknès-Tafilalet, 854 établissements de l'Académie Régionale d'Education et de Formation ont bénéficié du programme GENIE (657 écoles primaires, 129 collèges et 68 lycées).

**3-2-4 -6-2 : Programme NAFIDA :** (fenêtre), a été a été lancé le Mercredi 14 mai 2008 lors d'une cérémonie présidée par le Premier ministre, M. Abbas El Fassi en présence du Conseiller de SM le Roi et président de la Fondation Mohammed VI de Promotion des œuvres

---

<sup>185</sup> Source : [http://www.anrt.net.ma/fr/admin/download/upload/file\\_fr1209.pdf](http://www.anrt.net.ma/fr/admin/download/upload/file_fr1209.pdf)

<sup>186</sup> Khalid Ahaji est chercheur au Centre National des Innovations Pédagogiques et de l'Expérimentation (CNIPE). Abdelkrim Elhajjami : Directeur adjoint de l'Ecole Nationale Supérieure de Fès et Directeur du Laboratoire TICFSP Ilham Laaziz : Directrice du programme GENIE .

Sociales de l'Éducation-Formation<sup>187</sup>, M. Abdelaziz Meziane Belfkih, et de plusieurs membres du gouvernement.

D'un coût global de 430 millions DH, (1euro= 11.DH) , ce programme s'étale sur 3 ans et vise à encourager l'accès du corps enseignant aux NTIC en mettant à sa disposition des moyens technologiques développés (ordinateurs, Internet et des méthodes pédagogiques numériques) en vue d'accéder à des méthodes innovantes d'enseignement.

Subventionné par la Fondation Mohammed VI, le ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique, le fonds du service universel des télécommunications, les industriels et les éditeurs de logiciels, ce programme vient compléter le programme GENIE pour la généralisation des TIC dans l'enseignement et permettra de faciliter l'équipement de 100.000 enseignants d'ordinateurs portables connectés à Internet.

Ainsi, une large gamme d'ordinateurs portables dotés du système d'exploitation Windows Vista Business et de la suite bureautique MS office Standard sera mise à leur disposition. Ce programme permettra également aux adhérents de suivre des formations en ligne à travers les solutions e-learning et d'accéder aux bibliothèques numériques mondiales, outre l'accès à plusieurs services en ligne à travers le portail Internet de la Fondation, notamment pour le suivi de leurs crédits logement, assurances maladies, etc. La Fondation contribuera à ce programme, qui s'étale à hauteur de 1.000 DH par ordinateur portable et de 20 DH par abonnement Internet par mois. Ainsi, le ministère de l'éducation nationale supportera une subvention de 1.000 DH par ordinateur, et le fonds du service universel apportera un soutien de 40 DH par abonnement Internet.

Dans le cadre de ce programme, les opérateurs des télécommunications au Maroc et les partenaires de matériel informatique (Intel et Microsoft) ont consenti des réductions au profit des adhérents par rapport aux tarifs appliqués sur le marché.

---

<sup>187</sup> *la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Éducation - Formation* est créée le 30 juillet 2000 par Sa Majesté le Roi Mohamed VI, à l'occasion du Discours du Trône et dans le cadre de la décennie consacrée à la réforme du système éducatif du pays . Elle a été approuvée à l'unanimité par les deux chambres du parlement (loi 73.00) portant création et organisation de la Fondation) Elle a pour objectifs de :

- Comblent le déficit existant en matière de couverture sociale dont souffre la famille de l'enseignement.
- Instaurent une nouvelle politique des ressources humaines du secteur de l'enseignement, équitable envers cette catégorie de fonctionnaires et capable de promouvoir leurs œuvres sociales.



**3-2-4 -6-3 :** le ‘‘Centre Maroc-Coréen de Formation en TICE (CMCF-TICE)’’ a été créé le 15 juillet 2010 à Rabat, dans le cadre d'un partenariat entre l'Agence Coréenne de Coopération Internationale (KOICA) et le Département de l'Enseignement Scolaire (DES) du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la Formation des cadres et de la Recherche Scientifique (MENESFCRS), dans le but d'appuyer la détermination du gouvernement marocain à généraliser l'usage des Technologies de l'Information et de Communication (TIC) dans l'enseignement à travers le programme national GENIE. Lequel programme détaillé ci-dessus, s'inscrit dans le cadre des efforts consentis par l'ensemble des acteurs pour créer les conditions de l'inclusion du Maroc dans la sphère des pays innovants en matière de TIC.

Le Centre maroco-coréen de formation en TICE est composé d'un pavillon formation et d'un pavillon administratif dotés de technologie (High Tec, salles de formation équipées d'ordinateurs et de connexion haut débit, un studio pour la production multimédia et d'e-Learning, d'une bibliothèque pédagogique et d'une salle de conférence ayant la possibilité de publication directe sur le site web du centre). Il dispose d'une capacité d'accueil de 120 bénéficiaires et d'un amphi pouvant abriter 200 participants.<sup>188</sup>

**3-2-4-6-4 : le programme ‘‘KOICA’’ :** Dans le cadre d'un partenariat avec l'Université Alakhawayne d'Ifrane et l'Agence Coréenne de développement International (KOICA), le Département de l'Education Nationale s'est engagé dans un projet éducatif ambitieux visant à évaluer l'impact de l'utilisation pédagogique des TIC sur l'apprentissage et l'enseignement des matières scientifiques au collège. Le projet en question a l'avantage d'établir une collaboration étroite entre les deux cycles de formation : Collège et Université.

Le financement de la KOICA a permis l'équipement entre autres d'une Salle connectée à l'Internet au collège AlArz d'Ifrane, une des villes de la Région Méknès-Tafilalet, objet de notre étude.

**3-2-4-6-5 : le Campus Ubisoft<sup>189</sup> :** L'éditeur français *Ubisoft*, installé à Casablanca (Maroc) depuis dix ans via son pôle de développement marocain Ubisoft, renforce son implantation au Maroc en annonçant l'ouverture de son second Campus en octobre 2008. Ce nouveau centre

---

<sup>188</sup> Ministère de l'Education nationale, édition électronique du 16/07/2010

<sup>189</sup> **Ubisoft** est une société française de développement et de distribution de jeux vidéo qui a été créée en 1986 par cinq frères du nom de Guillemot.

formera les étudiants aux techniques d'animation, de programmation, de modélisation, de 'game design et level design'. L'importance de ce projet résulte dans le fait qu'il a assuré l'embauche de 150 personnes en 2010. (YA Watani, 2010)

**3-2-4-6-6 : Le programme MEDA<sup>190</sup>** : Pour l'appui à l'éducation fondamentale et dans le but de sensibiliser les populations rurales aux facteurs et enjeux du développement humain, à travers la promotion de la lecture libre, le développement des capacités linguistiques et imaginaires chez les élèves, Huit bibliothèques ambulantes ont été remises au début de juin 2007, par le ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique aux académies régionales de l'éducation et de la formation, pour le développement des capacités de recherche et de documentation des enseignants et élèves en milieu rural.

Placée sous le thème "les bibliothèques ambulantes au service de l'élève rural", Ces bibliothèques sont conçues, selon Latifa Labida, secrétaire générale du ministère de l'éducation nationale, pour fournir aux populations rurales des "services socio-éducatifs, d'information et de formation". En plus des livres destinés aux enfants, elles sont dotées d'équipements technologiques (postes de télévision, paraboles, écrans de projection, ordinateurs et caméras).

**3-2-4-6-7 : Programme 'Médi Ecoles'** : l'opérateur téléphonique 'Méditel' a signé le 8 octobre 2009 une convention de partenariat avec le département de l'enseignement baptisée 'programme 'Médi écoles'. Ce programme vise le parrainage de 15 écoles primaires en milieu périurbain et rural. Au total, ce sont près de 1 500 élèves qui bénéficieront de ce projet. Cette initiative, financée à hauteur de 2,25 millions de dirhams par Méditel, a pour objectifs :

- La réhabilitation des infrastructures des établissements scolaires parrainés;
- L'aménagement et l'équipement de bibliothèques et de salles multimédias dans ces établissements;
- L'organisation des activités parascolaires (culturelles, sportives, artistiques);
- La formation des enseignants aux NTIC.

Ce programme s'inscrit dans la dynamique de mobilisation générale autour de l'éducation, axe majeur de l'action citoyenne de Méditel. Il traduit ainsi l'engagement de Méditel dans la

---

<sup>190</sup> **MEDA** : lancé en 1996 le programme **MEDA** permet à l'Union européenne (UE) de renforcer son intervention dans les pays du sud de la Méditerranée dans 3 directions: soutien de la stabilité politique et de la démocratie, création d'une zone de libre-échange, coopération dans le domaine social, culturel et humain.  
Source : <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/r15006.htm>

lutte contre l'abandon scolaire et son implication dans le développement socio-économique du pays

**3-2-4-6-8 : ‘‘Système d’Information de l’Administration Scolaire (SIAS)’’** : Méditel a signé le 16 septembre 2009, une convention avec le Ministère de l'Education Nationale de l'Enseignement Supérieur, de la Formation des Cadres et de la Recherche Scientifique, une convention portant sur l'équipement de 3053 directeurs d'établissements scolaires en équipements informatiques de dernière génération : connexions Internet Mobile +, ordinateurs portables et imprimantes.

Pour Méditel, partenaire de référence du Ministère de l'Education Nationale, cette convention est la suite logique de sa stratégie d'accompagnement de l'administration publique dans son programme de modernisation de l'éducation et de l'enseignement.

Par ailleurs, Méditel a également développé un partenariat réussi au niveau du programme GENIE cité ci haut et développe un ambitieux programme d'actions citoyennes en faveur de l'Education et de la réduction de la fracture numérique.

**3-2-4-6-9 : Programme ‘‘AjialCom’’** (Ajial= générations) : lancé en 2004 en partenariat entre le secrétariat d'Etat chargé de la Jeunesse, le PNUD , dans le cadre de son programme ICTDAR<sup>191</sup> et Microsoft Afrique du Nord, ce programme vise l'utilisation des TIC au service de la lutte contre la pauvreté par la mise en place de **‘‘Centres D’Accès Communautaires (CAC)’’** et ce, pour atténuer les effets de la fracture numérique dans les milieux défavorisés. Ces **Centres d’Accès Communautaire** sont implantés au sein des Maisons de Jeunes, des Foyers féminins et des Centres de formation professionnels pour jeunes fille, en vue d'éduquer, sensibiliser et former les jeunes des quartiers défavorisés, à travers l'utilisation des Technologies de l'Information. Outre l'atténuation de la fracture numérique et la formation et l'éducation des populations cibles aux TI, «Ajialcom» devait également contribuer à la réduction de l'analphabétisme, l'épanouissement des compétences et même la création des emplois. Il cible les jeunes de 12-25 ans, les étudiants, les jeunes filles non scolarisées, les diplômés chômeurs, les travailleurs et jeunes entrepreneurs. (PNUD, 2004)

A terme, 400 centres communaux seront créés à travers le Royaume.

---

<sup>191</sup> ICTDAR © Programme du PNUD pour le développement des NTI dans le monde arabe, installé au Caire et présidé par une Marocaine, Najat Rochdi), apporte une contribution financière, assure la prise en charge du coordonnateur

Cependant « *les projets qui ont pour but d'atténuer la fracture numérique semblent se limiter au milieu urbain. Les zones rurales sont toujours hors de la zone de couverture des projets qui facilitent l'accès aux TI* »<sup>192</sup> constate Mohamed Badrane, spécialiste des TIC.

**3-2-4-6-10 : Les assises des Technologies de la Formation** : Ces assises visent trois objectifs : dresser un état des lieux sur l'utilisation des Technologies de la Formation dans les institutions publiques et dans les organismes privés ; Faire ressortir les difficultés qui empêchent le développement de l'usage des TIC dans le domaine de la formation et Dresser un état des lieux sur l'utilisation des Technologies de la Formation dans les institutions publiques et dans les organismes privés (<http://www.assises-tf.com>)

### **3-2-4-7 : Au niveau de la recherche**

**3-2-4-7-1 : Le réseau MARWAN : Moroccan Academic and Research Wide Area Network**, plus connu sous l'acronyme de "MARWAN" est le réseau informatique national à but non lucratif, dédié principalement à la formation et à la recherche dans les universités marocaines et le Centre National de la Recherche Scientifique et Technique (CNRST). Depuis sa création en 1998, MARWAN a permis aux universités de développer de nouveaux services en matière d'enseignement, de transfert de technologie et de recherche scientifique. Trois versions ont marqué son évolution : "MARWAN 1" (1998), "MARWAN 2" (2004) et "MARWAN 3" (2009).

En 2010, plus de 100 établissements d'enseignement supérieurs répartis dans les 16 régions (départements) du royaume, sont interconnectés au réseau Européen d'Enseignement et de Recherche "GEANT"<sup>193</sup>, par le biais de MARWAN et ce, dans le cadre du projet "EUMEDCONNECT"<sup>194</sup>.

MARWAN a ainsi favorisé : l'application pour l'Organisation et la Gestion des Etudiants et des Enseignements; l'environnement Numérique de Travail; le campus Virtuel Marocain; la grille de Calcul Nationale; l'institut Marocain de l'Information Scientifique et Technique; le système d'Information global et le système de visioconférence.

---

<sup>192</sup> Badrane Mohamed : "Vers une démocratisation du web", 'Le matin, n° 74492, p.2

<sup>193</sup> GEANT (Gigabit European Academic Network) est un réseau informatique européen de recherche

<sup>194</sup> EUMEDCONNECT est un réseau IP dans la région méditerranéenne. Les pays bénéficiaires sont l'Algérie, Chypre, Egypte, Israël, Jordanie, Liban, Malte, Maroc, Autorité palestinienne, Syrie, Tunisie et Turquie.

**3-2-4-7-2 : Le Campus Virtuel Marocain (CVM) :** Initié en 2004, il a pour rôle de soutenir et encourager les universités marocaines à s'approprier les Technologies de l'information et de la communication. Le CVM a pour objectifs de : promouvoir l'utilisation des TIC dans l'enseignement présentiel ; planifier et coordonner la production et la mutualisation de contenus et de pratiques pédagogiques en particulier pour soulager l'enseignement de masse dans les universités ; accéder aux formations intégrales de cycles diplômants à distance ; mettre en place une bibliothèque numérique de cours et de documents multimédias et multilingues.

Le Campus Virtuel Marocain est une émanation des universités nationales et est à leur service via les Centres de Ressources Universitaires (CRU). (Bennani, 2006). Cependant, Mohamed Ouzarf, Professeur à l'université Sidi Mohammed ben Abdallah de Fèz estime que l'université numérique marocaine rencontre quelques difficultés : insuffisance et défaillance des moyens matériels et logiciels, perturbations fréquentes dans les connections au réseau MARWAN, résistance de certains enseignants chercheurs qui, les uns ne sont pas convaincus de l'intérêt pédagogique de ces outils, les autres pensent que c'est un effet de mode qui a échoué dans les pays développés, et enfin l'équipement non équitable des établissements en matériel : les disciplines scientifiques sont beaucoup mieux équipées que les disciplines sciences humaines et sociales (Ouzarf, 2010)

**3-2-4-7-3 : 'INNOV'IT'** : Concours Marocain de l'Innovation autour des Technologies de l'Information mis en place en 2008 en remplacement du CMOS, Concours Marocain de l'Open Source. C'est une compétition entre des équipes d'étudiants issus des filières « nouvelles technologies de l'information » des grandes écoles d'ingénieurs. Elle a pour objectif de promouvoir le partage et l'innovation tout en assurant un échange constructif entre le milieu académique et le monde professionnel.

L'édition INNOVIT 2011, organisée conjointement par l'Association des Utilisateurs des Systèmes d'Information du Maroc (AUSIM)<sup>195</sup> et l'Institut National de Statistique et d'Economie Appliquée (INSEA), a vu le couronnement de l'EHTP, Ecole Hassania des Travaux Publics (1<sup>er</sup> prix) ; l'ENSIAS, Ecole Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes (2<sup>ème</sup> prix) et l'ENSA, Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Marrakech (3<sup>me</sup> prix). Source : <http://www.innovit.ma>

---

<sup>195</sup> L'Association des Utilisateurs des Systèmes d'Information au Maroc (AUSIM) est une association à but non lucratif créée en avril 1993. Elle oeuvre activement pour promouvoir, vulgariser et développer l'usage des Technologies de l'Information au Maroc. Elle est considérée comme l'association de référence dans les domaines des Systèmes d'Information.

**3-2-4-8 : Les Organismes supports:** Pour mieux organiser les activités des TIC, les soutenir et suivre leur évolution, des organismes publics et privés se sont créés. Entre autres :

**3-2-4-8-1 : l'Apebi (*Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring*)**. Créée en 1989, l'Apebi est le seul représentant légitime d'un secteur en pleine croissance. Elle compte plus de 150 adhérents et concentre plus de 95% du chiffre d'affaires du secteur. Elle a pour mission de promouvoir les intérêts professionnels collectifs de ses membres, de participer activement au développement des TI au Maroc et d'accompagner le développement du secteur et des opérateurs.

**2-4-8-2 : l'OMTIC (Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication)** : Dans l'objectif d'un suivi de manière régulière, cohérente et permanente de la réalisation et de l'évolution des plans d'actions et dans le cadre de la nouvelle réorganisation de ses structures, le Ministère s'est doté d'une Direction des statistiques et de la veille dont l'Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication « OMTIC » constitue l'un des dispositifs permettant la réalisation de ses missions. L'OMTIC se veut être un outil fédérateur des différents observatoires, un outil d'enquêtes réalisées par ses partenaires, qu'ils soient administrations ou associations professionnelles; un outil de suivi et d'évaluation des stratégies du secteur et un outil d'anticipation et de veille par rapport aux changements de l'environnement des TIC ([www.omtic.gov.ma](http://www.omtic.gov.ma)).

**3-2-4-8-3 : "L'Association R&D Maroc"** qui, par sa stratégie cherche notamment en partenariat avec l'APEBI de rapprocher les entreprises des laboratoires de recherche dans le but de créer un environnement propice à l'innovation.

**3-2-4-8-4 : "Le Pôle de compétences Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication"**. Pour améliorer le niveau des compétences au Maroc, le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Formation des Cadres et de la Recherche Scientifiques a mis en place des pôles de compétence qui contribuent au rayonnement des établissements universitaires nationaux. Créé en 2001, il regroupe près de 300 chercheurs appartenant à 19 établissements membres. Au nombre de 17, ces pôles sont répartis dans les universités du Royaume. Un pôle de compétences est un réseau de recherche scientifique pluridisciplinaire permettant de fédérer les compétences nationales dans des domaines prioritaires pour le développement et de créer une synergie et une complémentarité entre les équipes de recherche travaillant dans le même domaine. Il fait

connaître aux niveaux national et international les compétences marocaines et les services qu'elles sont en mesure d'assurer dans leurs domaines de recherche. Il œuvre ainsi à l'optimisation des techniques et la valorisation des résultats par le transfert des acquis aux secteurs. Et conscients du rôle des TIC dans la promotion de la recherche et le transfert des connaissances, les décideurs ont doté ce secteur de son propre pôle : le "STIC" ou **Pôle de Compétence Sciences et Techniques** de l'Information et de la Communication domicilié à l'Université Mohammed V-Agdal de Rabat.

#### **3-2-4-8-5 : La CSPT (Commission Spéciale Permanente dans le domaine des Télécommunication)**

Créée en 2006 par le comité interministériel de la recherche scientifique et technique, elle a pour missions de définir les axes prioritaires, d'étudier et valider les projets de recherche annuels ou pluriannuels, d'examiner et valider les projets des opérateurs, de réaliser des études et audits et d'assurer le suivi et l'évaluation des projets.

**3-2-4-8-6- "Marrakech Technologies"** : société de services informatiques, elle est le fruit de la collaboration entre l'Université Cadi Ayyad de Marrakech et la société Française PLANET Bourgogne. "Marrakech Technologies" développe un savoir-faire technologique pointu dans les domaines de :

- La gestion de projets informatiques et le développement d'applications logicielles sur mesure (technologies Linux, Apache, Php et MySql),
- L'ingénierie et la sécurité des réseaux informatiques,
- La distribution de progiciels e-business (Commerce électronique, marketing en ligne).

#### **3-2-4-8-7 : "L'Association des Utilisateurs des Systèmes Informations au Maroc"**

**(AUSIM)** est une association à but non lucratif créée en avril 1993. Comptant parmi ses adhérents nombre de structures de premier plan aux niveaux organisationnel et managérial (Offices, Banques, Assurances, Entreprises Industrielles, ...), l'AUSIM œuvre activement dans l'esprit de développer et de vulgariser l'usage des Technologies de l'Information au Maroc.

A ce titre, elle a pour objectifs : L'échange d'expériences et d'informations d'ordre technique, scientifique et culturel entre les adhérents et ce par l'organisation de rencontres, séminaires et conférences, aussi bien au Maroc qu'à l'étranger ; L'étude et la sauvegarde, en cas de besoin, des intérêts généraux, à caractères techniques, économiques et financiers de ses adhérents ; La création et l'entretien des rapports de bonne fraternité entre ses membres et le renforcement des liens avec d'autres associations similaires au Maroc et à l'étranger ; L'entraide mutuelle au

niveau des exploitations des systèmes des logiciels ; La diffusion des connaissances et d'informations relatives au secteur de l'informatique ; La participation active aux principales réformes nationales et sectorielles ayant trait aux Technologies de l'Information.

L'Association se compose d'adhérents titulaires et d'adhérents honoraires :

Les adhérents titulaires sont des Administrations, des Sociétés, des Organismes utilisateurs de systèmes informatiques à l'exclusion des Sociétés ayant pour activité principale, la vente ou la distribution du matériel informatique.

Les adhérents honoraires sont nommés par l'Assemblée Générale sur proposition du Bureau.

Le titre d'adhérent honoraire est conféré comme un hommage à des personnes ou des organismes ayant rendu à l'Informatique ou à l'Association des services éminents.

(www.ausimaroc.com)

Au terme de tous ces programmes et stratégies, le Maroc espère avoir créé plus de 30 000 emplois directs dans le secteur des TIC, en plus des 90 000 devant résulter des activités de l'offshoring (Apebi, 2008).

**3-2-5 : La diffusion** : Conscient que la diffusion est l'un des moyens efficaces pour promouvoir les TIC pour faire connaître l'impact des TIC dans tous les domaines de la vie quotidienne, le département de tutelle et les professionnels organisent et participent à des manifestations aux niveaux national et international telles que le **"Med-It** (Salon international sur les technologies de l'information), le **"SITEB** (Salon International de l'Informatique, Télécommunications et Bureautique) et le **"SICCAM"** (Le salon international des centres de contact et d'appels au Maroc), le salon **"Gitex de Dubaï"**, **"Le forum de l'administration électronique"**. De leur côté, des maisons d'édition publient des revues spécialisées telles que **"Maroc It"** et **"TechoMag"**

**3-2-5-1 : Les salons** : *"Med-It"*, *"SITEB"*, *"SICCAM"*, *"Gitex de Dubaï"* et *"Le forum de l'administration électronique"*. Ces cinq manifestations auxquelles participent une centaine d'exposants et plusieurs centaines de visiteurs professionnels du Maroc, du Maghreb et d'Europe se veulent des carrefours d'échanges entre professionnels, qui permettent de s'informer sur les grandes tendances du marché et de découvrir les nouveautés dans le domaine des TIC. Ces salons ont pour objectif de contribuer au rayonnement et à la promotion du Maroc comme destination numérique de référence, susciter les échanges et le dialogue entre les différents acteurs concernés par la pénétration des TIC dans l'économie marocaine, dynamiser le marché local des NTIC en permettant la mise en relation entre



l'offre et la demande et accélérer les échanges et la création de partenariats entre professionnels IT des pays du pourtour de la Méditerranée

Outre les rencontres B2B, les organisateurs programment des conférences, ateliers et tables rondes qui traitent notamment des réseaux haut débit, des applications mobiles, de la virtualisation, de la sécurité des systèmes d'information, de l'archivage électronique, de la dématérialisation, des solutions métiers et du E-commerce.

- **Le SICCAM : Le salon international des centres de contact et d'appels au Maroc**, se tient annuellement depuis sa création en 2004. Il permet aux professionnels de s'informer sur le marché des centres de contacts, de financer leur projet, de recruter et former les meilleurs profils, de choisir des locaux, des configurations informatiques, télécoms et internet, de rencontrer des partenaires, des clients, et des fournisseurs et de connaître les politiques publiques en matière de centres d'appels.

- **"Gitex de Dubaï"** : Le Maroc participe depuis 2005 au salon Gitex de Dubaï considéré comme l'un des salons internationaux de référence du secteur des technologies de l'information, au niveau des régions du Proche et Moyen-Orient, de l'Afrique du Nord et de l'Asie du Sud. Cette manifestation est dédiée aux technologies de l'information et de la communication est organisée depuis 28 ans à Dubaï. En 2010, le salon, 3ème dans sa catégorie au niveau mondial après le "Comdex" aux Etats-Unis et le "Cebit" en Allemagne, a vu la participation de 3260 sociétés venues de 79 pays et de 133.000 professionnels du secteur venus de 119 pays. Ces participations au Gitex, ont permis de mettre en avant les compétences technologiques du Maroc (l'Offre E-Maroc) tout en communiquant sur les réalisations fortes et pertinentes du pays, dans le domaine de l'impact économique et social des TIC. L'objectif étant d'interpeller les prospects et investisseurs potentiels sur des solutions leur permettant de répondre à leurs besoins (Orientation End-User) (Apebi, 2010).

- **"Le forum de l'administration électronique"** : Pour vulgariser la notion des e-services, le ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies a mis en place en 2005 le '*forum de l'administration électronique*'. *Ce dispositif*, a pour objectif de distinguer les administrations ayant développé les meilleurs projets de E-administration, en vue de les faire connaître, de promouvoir les expériences réussies et d'encourager les efforts d'amélioration de la qualité des prestations publiques. Ce forum se veut une rencontre annuelle qui réunit de nombreux experts, universitaires et autres décideurs marocains et étrangers.

Pour stimuler les efforts des administrations, le ministère de la modernisation des secteurs publics a mis en jeu trois prix : le prix *‘‘Imtiaz’’* (voir p.130), le *‘‘prix d’encouragement’’* et le *‘‘prix spécial du jury’’*. Ainsi, entre autres, l’université Al Akhawayne, pour sa plateforme (e-fez), le Régime collectif d’allocation de retraite (RCAR), la Caisse Nationale des Organismes de la Prévoyance Sociale (CNOPS), la Direction Générale de la Sûreté Nationale (DGSN), le ministère de l’Economie et des Finances, le ministère de l’Intérieur ont été primés.

### **3-2-5-2 : La ‘‘Caravane des Technologies de l’Information au sein du gouvernement’’<sup>196</sup>**

La tenue de cette caravane a pour but de faire connaître la situation des TIC des pays participants de la Région MENA. La toute première étape de la *‘‘Caravane des Technologies de l’Information au sein du Gouvernement’’*, organisée par IDC, s’est déroulée au Moyen-Orient et en Afrique (région MEA). Elle est partie de Rabat, capitale du Maroc, le 28 Octobre 2008. Pour traverser les Midrand, (Afrique du Sud), Nairobi (Kenya), Abou Dhabi (Emirats Arabes Unis), Riyad (Arabie Saoudite), Ankara (Turquie), Abuja (Nigéria), avant de prendre fin au Caire (Egypte) le 1<sup>er</sup> Décembre 2008.

La Caravane des Technologies de l’Information au sein du Gouvernement, a pu examiner les facteurs clés contribuant à l’investissement au Moyen-Orient et en Afrique, et a exploré les différentes manières de maximiser l’utilisation de nouvelles technologies adoptées ces dernières années. Qu’ils soient impliqués dans des projets concernant la mobilité, la planification des ressources d’entreprise, les portails citoyens, l’interopérabilité, ou la sécurité, les décideurs du monde des TIC sont chargés de façonner l’avenir des opérations du secteur public dans la région Moyen Orient et Afrique. Avec des études de cas issues de plusieurs des plus grandes organisations du secteur public de la région, ainsi qu’avec des présentations d’acteurs leaders du secteur des TIC, la Caravane des Technologies de l’Information au sein du Gouvernement a fourni aux participants les connaissances nécessaires pour conduire le changement au sein de leurs propres organisations. Comme explication de cet événement Jyoti Lalchandani, Vice-Président et Directeur Général Régional de la région Moyen Orient, Afrique, et Turquie chez IDC<sup>197</sup>, a déclaré *«Le partage d’informations et l’interopérabilité créent de nouvelles occasions pour la livraison améliorée*

---

<sup>196</sup> IDC Maroc : caravane des TIC au sein du gouvernement à Rabat, maroc-it.ma, édition électronique du 27 octobre 2008, p.1

<sup>197</sup> IDC : IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l’Évènementiel sur les marchés des Technologies de l’Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l’information dédiée aux technologies de l’information. (<http://www.idc.fr>)

*de services étatiques et réclament de nouveaux modèles d'affaires et de prise de décision pour maximiser la valeur »<sup>198</sup>*

**3-2-5-3 : les médias** : les médias dans le domaine des TIC sont **assez rares**. Seules les deux magazines *“Maroc IT”* et *“TechnoMag”* peuvent être considérées comme étant les plus spécialisées.

**3-2-5-3-1 : “Maroc IT” (www.maroc-it.ma)**: édité par la société MIT Media, ce magazine électronique est spécialisé dans le suivi de l'actualité du marché des technologies de l'information au Maroc. La société MIT Media, Basée à “Casablanca Technopark” (voir p.164), a édité en 2008 la première base de données relative aux directeurs des systèmes d'information (DSI). Il s'agit de la première base électronique exhaustive qui recense plus de 450 responsables informatiques des principales grandes entreprises du Maroc. Cette base multicanal (téléphone, fax, email et adresse postale) cible les prestataires de services high-tech tels que les éditeurs et les constructeurs, les sociétés de services informatiques et d'ingénierie et les centres de formation, qui peuvent ainsi toucher en direct les responsables informatiques des grandes entreprises du Maroc.

**3-2-5-3-2 : “TechnoMag”** : sous ses deux versions papier et électronique (www.TchnoMag.ma), ce magazine est lancé en janvier 2011 lors de la tenue de ' MED-IT Casablanca (salon des nouvelles technologies), par REEL IT Media – société spécialisée dans les nouvelles technologies, les médias et la communication destiné aux DSI et professionnel TIC. C'est le premier mensuel gratuit consacré aux nouvelles technologies. Il s'inspire des grands magazines internationaux tels que 01net Pro et CIO magazine, tout en gardant un cachet bien national. Il offre un contenu varié et riche – axé sur l'actualité des NTIC - et propose des dossiers traitant des innovations technologiques.

---

<sup>198</sup> aufaitmaroc.com, édition du 28/10/2008, p.4

**3-3 : Les services TIC :** Par services TIC, il faut entendre les services rendus par les opérateurs qui sont pris en considération dans cette recherche, à savoir, l'internet, la téléphonie (fixe et mobile) et les centres d'appels.

**Tableau 41 : Evolution des marchés des télécommunications (2003-2010)**

| Services       |                      | A n n é e s |         |         |         |         |         |           |           |
|----------------|----------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
|                |                      | 2003        | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009      | 2010      |
| Internet       | Nombre               | -----       | 113 170 | 262 324 | 399 720 | 526 080 | 757 453 | 1 186 923 | 1 866 963 |
|                | Taux de pénétration  | -----       | 1%      | 2%      | 3%      | 4%      | 5%      | 6%        | 7%        |
|                | Domaine .ma          | 7 500       | 9 476   | 21 066  | 22 581  | 25 920  | 29 450  | 34 008    | 37 969    |
| Fixe           | Nombre (En Milliers) | 1 219       | 1 308   | 1 341   | 1 266   | 2 394   | 2 991   | 3 516     | 3 749     |
|                | Taux de pénétration  | 4%          | 4%      | 4%      | 4%      | 8%      | 10%     | 12%       | 11,9%     |
| Mobile         | Nombre (En Milliers) | 7 333       | 9 337   | 12 393  | 16 005  | 20 029  | 22 816  | 25 311    | 31 982    |
|                | Taux de pénétration  | 25%         | 30%     | 40%     | 50%     | 60%     | 70%     | 80%       | 101,5%    |
| Centre d'Appel | Nombre               | 77          | 166     | 122     | 235     | 320     | 244     | 415       | 512       |

Source : extraits des Rapports de l'ANRT

**3-3-1 : Téléphonie :** « C'est quoi l'acte le plus facile à faire au Maroc ? La réponse peut prêter à la surprise. Il s'agit de celui de téléphoner »<sup>199</sup> webmaster aujourd'hui. Com. Ce constat confirme l'adage '*téléphone arabe*' qui traduit la grande vitesse de la propagation des nouvelles par le bais 'bouche à oreille'. Cette évidence est confirmée par le ministre du Commerce, de l'industrie et des nouvelles technologies, Abdelkader Amara qui a déclaré lors de la signature d'une convention avec Maroc Telecom destinée au renouvellement total des technologies existantes «*La durée des communications connaît actuellement une croissance très importante. En 2010, nous étions à 10 milliards de minutes, en 2011 à 23 milliards et nous terminons 2012 avec plus de 30 milliards* »<sup>200</sup>.

**3-3-1-1 : Téléphonie Fixe :** le fixe est passé de 1 219 000 abonnements en 2004 à 3 749 000 en 2010. Son taux de pénétration est passé de 4% à 11,9% pour la même période

<sup>199</sup> Aujourd'hui.ma : '15.000 téléboutiques au Maroc', article 5225, 10/12/2001, p.1

<sup>200</sup> Yassine Benargane, 'Convention entre l'État et Maroc Telecom', afaire.maroc, 17 janvier 2013

### 3-3-1-2 : Téléphonie Mobile :

« En Afrique – où les relations sociales, particulièrement complexes, sont bien souvent basées sur l'oralité – l'utilité du téléphone portable n'est plus à démontrer<sup>201</sup> » Chéneau-Loquay Annie<sup>202</sup>

Les abonnements au téléphone mobile ont été plus spectaculaires. Alors qu'ils étaient 7 333 000 en 2004 pour un taux de pénétration de 25%, ils sont passés à 31 982 000 avec un taux de pénétration de 101,5%

Le Maroc va bientôt abriter sa première usine de fabrication de téléphones portables. Selon la Vie économique, la société Data Plus (unique producteur d'ordinateurs et de serveurs de marque "Olivetti"), lancera, courant 2012, les travaux d'une usine d'équipement au sein du parc industriel de la chambre française de commerce de Bouskoura (région de Casablanca). La construction de cette usine sur 1300 m<sup>2</sup>, nécessite un budget estimé à 4 millions de DH. L'usine utilisera les matières provenant de pays asiatiques notamment de Hong Kong. Les prix prévus de vente variera entre 160 et 240 DH. Les initiateurs de ce projet prévoient de produire 1,5 million de portables pour la première année d'activité. Cependant, à en croire la Vie Eco, des pourparlers avec les trois opérateurs sont en cours<sup>203</sup>.

Cependant, il ressort d'une enquête menée par " Arab Advisors Group" (organisme jordanien spécialisé dans le consulting) et portant sur 53 opérateurs de 19 pays de la zone Moyen-Orient/Afrique du Nord (MENA), a révélé qu'au Maroc, les services mobiles étaient les plus chers du monde arabe. Tandis que l'Egypte se retrouve à l'autre extrême. (Itmaroc, 2010)

**3-3-2 : Internet** : Les performances réalisées par le secteur des TIC et en particulier celui de l'Internet au Maroc ces dernières années montrent que les ambitions sont légitimes

« *Internet occupe désormais une place prépondérante dans la vie quotidienne des marocains et dans l'exploitation et la gestion des entreprises* »<sup>204</sup> affirme Lahjomri M. Hicham,

Directeur, Responsable de l'Entité Prospective&Nouvelles Technologies

Le parc Internet a connu un bond considérable depuis 2004 et principalement depuis 2007 comme il est clairement mentionné dans le tableau 41 ci-dessus.

---

<sup>201</sup> Chéneau-Loquay Annie : "Les impacts de la téléphonie mobile sur le développement : un constat à nuancer"  
" Secteur Privé & Développement, N° 4, novembre 2009, p.17

<sup>202</sup> **Annie Chéneau-Loquay** est directrice de recherche au CNRS, au sein du Centre d'études d'Afrique noire de l'Institut d'études politiques de Bordeaux. Elle coordonne par ailleurs le groupement de recherche international **NETSUDS**, créé en 2005, qui compte aujourd'hui treize laboratoires associés, en Europe et en Afrique. Ce groupement travaille tout spécialement sur les politiques et modes d'appropriation des TIC dans les pays en développement. Source : *Revue* : Secteur Privé & Développement, N° 4, novembre 2009, p.19

<sup>203</sup> Itmaroc : "Téléphonie : Bientôt des portables DHe in Morocco", *édition électronique du 03/07/2011, p.1*

<sup>204</sup> Lahjouji M.H. (2011) : " Internet au Maroc, bilan & perspectives", p.3

Le parc est constitué essentiellement du haut débit fixe (ADSL : 23,7%) et mobile (3G : 76,2%) (Lahjouji M.H., 2011).

La répartition des abonnés par mode d'accès à fin 2011, donne l'avantage à l'accès Internet 3G qui représente 81,41% du parc global Internet suivi de l'ADSL avec 18,53% et autres avec 0,06%. (ANRT, rapport 2011)

Au niveau de l'ADSL, l'évolution entre 2006 et 2011 est lente. Seulement 113 264 abonnements ont été enregistrés, soit une croissance annuelle moyenne de 22 653 abonnements. On constate même une baisse de 8230 abonnements entre 2008 et 2009 comme il est mentionné dans le tableau 40.1 ci-dessous.

L'opérateur IAM (Ittissalat Al Maghrib) règne sur ce secteur avec 99,87%, ne laissant que 0,13% à WANA (ANRT, rapport 2011).

Par contre la 3G, a connu une croissance spectaculaire depuis son lancement en 2006. De 42 729 en 2007, le nombre des abonnés est passé à 2 590 534 à fin 2011. Ainsi la croissance sur cette période a atteint 2 547 625 abonnements, soit une augmentation annuelle moyenne de 509 525 abonnements

En 2006, les trois opérateurs "Maroc Telecom", "Meditel" et "Wana" ont acquis la licence d'exploitation de la connexion "3G" contre un montant de 40 millions de dollars chacun. La clé USB pour se connecter n'importe où, dans la rue comme à domicile, a vite supplanté la connexion ADSL, désormais «classique» avec le réseau filaire. Le bas coût d'accès à la 3G est un des éléments d'explication de sa bonne croissance, la facture moyenne d'une connexion 3G étant passée de 68 dirhams à 41 DH en une année.

**Tableau 40.1 : Evolution de l'ADSL et de la 3G**

| Mode d'accès | 2006      | 2007    | 2008    | 2009    | 2010      | 2011      |
|--------------|-----------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| ADSL         | 390 874   | 476 414 | 482 791 | 474 561 | 497 640   | 589 678   |
| 3G           | lancement | 42 729  | 268 131 | 707 137 | 1 366 472 | 2 590 354 |

**Source :** extraits des rapports de l'ANRT 2007, 2008, 2009, 2010, 2011

A fin 2011, la part des marchés de la 3G était de 42,53% pour Maroc télécom, 34,99% pour Méditel et 22, 48% pour WANA

La bande passante Internet internationale a connu une croissance rapide en passant de 200 Mbps en 2002 à 75 000 Mbps en 2010 ce qui a permis un renforcement de l'infrastructure technique nécessaire pour le développement des activités se basant sur Internet. (Lahjouji M.H., 2011).

La tendance baissière des prix mesurés par la facture moyenne mensuelle par client<sup>205</sup> Internet se confirme. En effet, elle est passée de 80DH HT/mois/client à fin décembre 2010 à 53 DH HT/mois/client à fin décembre 2011 marquant ainsi une baisse de 34%. Pour l'Internet 3G, cette facture est passée de 55 DHHT/mois/client au 31/12/2010 à 37 DH HT/mois/client au 31/12/2011 marquant ainsi une baisse de 33%. Pour l'ADSL, cette facture est passée de 139 DH HT/mois/client à fin décembre 2010 à 116DH HT/mois/client à fin décembre 2011 marquant ainsi une baisse de 17% (Lahjouji M.H., 2011).

Dans le cadre d'une étude sur l'usage et les usagers de l'internet au Maroc, l'institut "*Averty Market Research et Intelligence*"<sup>206</sup> en partenariat avec "*Maroc Numeric Cluster*" a mené début 2012, une enquête en ligne auprès de 1.021 répondants répartis sur plusieurs villes du pays. Les personnes sondées sont principalement des étudiants, des cadres et des employés. Cette étude a révélé que l'ordinateur portable reste le support de connexion le plus utilisé avec un taux de 88%, suivi du téléphone mobile (55%) et l'ordinateur de bureau (41 pc). Comme source de connexion à internet, L'ADSL<sup>207</sup> vient en tête avec 75% des répondants, suivie par la 3G (25%). L'usage qui en est fait de l'internet est l'envoi et la réception des emails (66%), à l'usage professionnel (45%), le chat (40%), l'achat en ligne uniquement (7%). Au niveau des sites, les réseaux sociaux représentent la première destination des répondants, suivis respectivement par les moteurs de recherche, la presse électronique et les sites de partage de vidéo. Pour ce qui est des réseaux sociaux, Facebook est le plus utilisé avec un taux de 97%, suivi de Google+ (49%) et Twitter (41%). Pour les réseaux professionnels LinkedIn vient en première position avec (39%) talonné par Viadeo (33%). Sur la durée consacrée à internet, l'enquête a dévoilé que près d'un quart des répondants (23%) passent une durée moyenne supérieure à 4 heures par jour sur les réseaux sociaux, 26% entre 2h et 4h et 22% de 1h à 2h. Ils utilisent les réseaux sociaux d'abord pour s'informer avec un taux de 86%, chatter (65%) et partager des liens (59%). Sur le plan de satisfaction, 77% des répondants déclarent être satisfaits par les services rendus par l'administration en ligne (e-gouvernement) en particulier les portails du passeport biométrique (69%), de l'Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences (ANAPEC) (43%) et des services consulaires (28%). Par ailleurs, 91,8%

---

<sup>205</sup> La facture moyenne mensuelle par client : est obtenue en divisant Chiffre d'Affaires hors taxes Internet par le parc moyen d'abonnés Internet et par la période concernée en mois (12mois).

<sup>206</sup> Averty Market Research & Intelligence : Institut d'enquêtes et de sondages d'opinion indépendant, pionnier dans l'utilisation d'internet et technologies d'information.

<sup>207</sup> **ADSL** (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) : Service d'accès à l'Internet utilisant les lignes téléphoniques classiques, en utilisant une bande de fréquence plus élevée que celles utilisées pour la téléphonie. Le débit descendant est plus élevé que le débit ascendant. (dictionnaire.phpmyvisites.net)

des répondants ont déclaré que leur utilisation d'internet a eu un impact négatif sur eux. Cet impact touche en premier lieu les activités de divertissement notamment le sport, les sorties et la détente chez 33% de l'échantillon, la vie familiale chez 22% et la vie professionnelle chez 18%. (MAP, 2012)

**3-3-2-1 : Les noms de domaine.ma** : le dispositif ‘*Network Information Center (NIC)*’ est le portail d'information et de gestion des noms de domaines internet.ma (Maroc).

Un nom de domaine est un identifiant unique lié à une entité dont les ordinateurs sont reliés au réseau internet. Le système est hiérarchique, permettant la définition de sous domaine(s) d'un domaine parent. À chaque nom de domaine correspond une adresse IP, et inversement. Une adresse IP est constituée de quatre nombres entiers séparés par des points, et qui permet d'identifier de façon unique un ordinateur connecté au réseau Internet.

Ce service a connu une progression notable puisque le nombre des domaines .ma est passé de 7 500 en 2003 à 37 969 à fin 2010 (voir tableau 41.1 ci-dessous).

Et au 31 mars 2011, la répartition du nombre des noms de domaines ‘.ma’ et celui des domaines créés directement sous l’extension ‘.ma’, est mentionnée dans le tableau 29 ci-dessous

**Tableau 41.1 : Evolution du nombre des noms de domaine “.ma”**

|                      | Période (2004-2010) |         |         |         |         |         |           |           |
|----------------------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
|                      | 2003                | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009      | 2010      |
| Nombre (En Milliers) | -----               | 113 170 | 262 324 | 399 720 | 526 080 | 757 453 | 1 186 923 | 1 866 963 |
| Taux de pénétration  | -----               | 1%      | 2%      | 3%      | 4%      | 5%      | 6%        | 7%        |
| Domaine .ma          | 7 500               | 9 476   | 21 066  | 22 581  | 25 920  | 29 450  | 34 008    | 37 969    |

Source : extraits des Rapports de l'ANRT

**Tableau 29 : noms des domaines et sous domaines “.ma”**

| Nom des domaines | Nombre (Au 31/03/2011) | Prix TTC/ AN En DH |
|------------------|------------------------|--------------------|
| .ma              | 33 954                 | 360                |
| .co.ma           | 2 465                  | 360                |
| .net.ma          | 867                    | 360                |
| .org.ma          | 655                    | 360                |
| .ac.ma           | 561                    | 360                |
| .gov.ma          | 551                    | 360                |
| .press.ma        | 395                    | 360                |
| <b>total</b>     | <b>39 448</b>          |                    |

Source : <http://www.nic.ma/statistiques.asp>



**3-4 : Les opérateurs TIC** : le marché de télécommunications à savoir la téléphonie mobile, la téléphonie fixe et l'accès à Internet au Maroc est partagé par trois opérateurs : '*Maroc Télécom*', '*Méditel*' et '*Wana*'

#### **3-4-1 : Maroc Télécom**



Logo Maroc Télécom

Créé en 1998, Maroc télécom est une société étatique jusqu'en 2001. De ce fait, il est considéré comme l'opérateur historique au niveau national. Depuis lors il s'est transformé en un opérateur privé leader sur le marché marocain et un groupe de référence sur le continent africain sous l'appellation 'Itissalat Al-Maghrib' (IAM). Il a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 31,7 milliards de DH. Son rayonnement s'étend largement au-delà des frontières du Maroc avec ses filiales au Burkina Faso (Onatel), au Gabon (Gabon Telecom), au Mali (Sotelma) et en Mauritanie (Mauritel). Il dispose de 26 millions de clients. Depuis 2004, il est devenu une filiale de **Vivendi Universal** à hauteur de 51%, l'état Marocain n'en détient plus que 30% et ce qui reste est introduit en bourse depuis Décembre 2004. La société monopolise le marché avec 12 millions de clients pour la téléphonie mobile, 1,341 millions de lignes pour la téléphonie fixe et 870 000 clients dont 384 000 clients ADSL pour Internet. L'opérateur historique détenant plus de 60% de part de marché dans la téléphonie mobile, et près de 90% de part de marché en ce qui concerne la téléphonie fixe et l'internet. Maroc Telecom a lancé sa solution mobile dédiée à ses clients mal- et non-voyants, baptisée "**Vocalis**" (développé p.274).

En tant qu'entreprise citoyenne, Maroc Telecom joue un rôle important dans la promotion du sport et le soutien des talents.

Ainsi, en tant que sponsor de l'équipe nationale de football, il a versé en 10 ans, 200 millions DH à la Fédération Royale Marocaine de Football (FRMF) et le 3 novembre 2011 il s'est engagé au près de cette fédération, à lui débloquent 120 millions DH et ce jusqu'en 2014.

Sur le plan de solidarité, l'Association Maroc Telecom pour la Création d'Entreprises et la Promotion de l'Emploi a, pour la cinquième année consécutive, octroyé une cinquantaine de bourses d'études supérieures au titre de l'année universitaire 2010-2011.

Ces bourses sont accordées, pour une durée d'études allant jusqu'à 5 ans, à des étudiants issus de milieux défavorisés, ayant obtenu d'excellents résultats scolaires et qui s'engagent dans des formations particulièrement recherchées dans le domaine des télécommunications, notamment scientifiques, financières, marketing et juridiques.

Le nombre total des étudiants boursiers pris en charge par l'association à ce jour, s'élève à **226**. Six d'entre eux poursuivent leurs études à l'étranger.

Par ailleurs, l'Association accorde chaque année un Prix d'Excellence aux 80 bacheliers majorants de l'ensemble des filières du baccalauréat. Depuis 2006, 406 prix d'Excellence ont été distribués.

Et en tant que promoteur d'emploi, l'opérateur apporte aussi son soutien aux jeunes sans emploi désireux de créer leur propre entreprise, en leur octroyant des prêts sans intérêt. 127 projets ont été agréés.

Au niveau de son positionnement international, "Maroc Télécom", de par son chiffre d'affaire (15,9 milliards \$ en 2010), se positionne en tête des opérateurs de télécommunications en Afrique du Nord, suivi de "Telecom Egypte" (5,766 milliards \$), et Tunisie Telecom (1,117 milliard de dollars \$)<sup>208</sup>.

---

<sup>208</sup> <http://www.menara.ma>, édition électronique du 24/08/2010

### 3-4-2 : Méditel :



Logo Méditel

Méditel (Meditelecom) fut créée en 1999 suite à un partenariat entre des investisseurs marocains et les groupes Telefonica (Espagne) et Portugal Telecom qui en détenaient 32,18% chacun. En septembre 2009, les groupes marocains "Finance Com" et CDG (Caisse de Dépôt et Gestion) rachètent les parts de "Telefonica" et "Portugal Telecom". Le 21 septembre 2010, "France Télécom" confirme sa prise de participation dans Meditel pour un montant de 640 millions d'euros, soit 40 % du capital, dans le but d'être actionnaire à 49% d'ici 2015. Son parc clients à fin septembre 2011 compte, 11,865 millions de clients, soit 32,82% de part de marché) en téléphonie mobile et 35,62% de part de marché dans l'internet 3G.<sup>209</sup> (www.meditel.ma)

En tant qu'entreprise citoyenne, Méditel contribue au développement des TIC dans l'enseignement. A ce titre il a engagé 2,25 millions de dirhams dans le programme '*Médi écoles*' par lequel 15 écoles primaires du milieu rural, ont été aménagées et équipées de bibliothèques et de salles multimédias au bénéfice de 1500 élèves. De plus, les enseignants de ces établissements ont été formés aux NTIC par le biais de ce programme. Et pour améliorer les services administratifs des directeurs des établissements scolaires, Méditel, par le biais de son programme "*SIAS*" (*Système d'Information de l'Administration Scolaire*), a équipé 3053 directeurs d'établissements scolaires en équipements informatiques de dernière génération : connexions Internet Mobile +, ordinateurs portables et imprimantes. (www.meditel.ma)

---

<sup>209</sup> Rapport de l'ANRT 2011

### 3-4-3 : Wana/INWI



Logo Wana

**Wana** : (anciennement Maroc Connect créé en 1999) est, depuis le premier janvier 2007 un opérateur de télécommunications global. Filiale de la SNI, (Société Nationale d'Investissement), Wana est le troisième opérateur de téléphonie Mobile au Maroc. Elle commercialise ses produits sous la marque "INWI" pour le mobile GSM et l'internet 3G et la marque "**Bayn**" pour le fixe a mobilité restreinte.

Jusqu'en septembre 2011 Wana compte 7, 317 millions de clients, soit 20,24% du marc en Téléphonie mobile GSM, sous la marque Inwi et 24,48% de part de marché en Internet 3G. Et en 2010, WANA a eu 2 millions de clients en Téléphonie fixe à mobilité restreinte, sous la marque Bayn ([www.inwi.ma](http://www.inwi.ma))

"**Inwi**" : aujourd'hui acteur économique de référence, Inwi est une entreprise attentive aux enjeux du développement humain et du développement durable et soucieuse du rôle civique que doit adopter l'entreprise marocaine de nos jours. C'est pourquoi "Inwi" a organisé, du 3 au 11 décembre 2011, la « Semaine du bénévolat » baptisée "**Dir Iddik**" (littéralement : "mets ta main" = contribue), projet résolument novateur de bénévolat au Maroc. Par cette initiative, l'opérateur a réussi à faire engager 3000 volontaires dans différentes associations par le biais d'une procédure simple puisqu'il suffit de remplir gratuitement un bulletin d'inscription sur le site officiel [www.diriddik.ma](http://www.diriddik.ma). (([www.inwi.ma](http://www.inwi.ma)))

**3-4-4 : Conclusion :** Il n'en demeure pas moins que malgré la croissance de l'équipement et les indicateurs d'internet, le Maroc souffre d'un manque criant au niveau du contenu. « Or, l'enjeu des TIC se joue sur le plan éditorial et les services »<sup>210</sup>, souligne Mahdi Tazi, directeur de la Web Agency PiXi Media.

D'autre part, les opérateurs, et particulièrement Maroc Télécom, se veulent des entreprises citoyennes. Il est vrai, comme on l'a vu précédemment que Maroc télécom parraine quelques activités sociales et principalement l'équipe nationale de football. Cependant et comme disait Lavoisier "rien ne se crée, rien ne se perd, tout se transforme". Abdeslam Ahizoun, Le PDG de Maroc télécom ne donne rien de sa poche malgré qu'il soit considéré comme l'un des patrons les mieux payés au Maroc (Durant l'exercice 2011, son salaire annuel a été de 2.224.874 €<sup>211</sup>, soit 185 406 euros par mois). Or, tout l'argent, versé à ces activités dites sociales, y compris le salaire de Eric Gerets, entraîneur de l'équipe nationale (250 000 euros, oui **Deux Cent Cinquante Mille euros**<sup>212</sup>, **par mois**) provient des poches des citoyens qui payent très cher l'usage du téléphone et de l'internet. Où est donc cette citoyenneté tant "tambourinée" quand on "plume" les pauvres pour "engraisser" les riches et étrangers en plus. Si les salaires des patrons sont dévoilés, si le chômage des diplômés persiste et si la pauvreté n'est pas réduite, on assistera sûrement non à un "printemps arabe", mais à un "été marocain".

---

<sup>210</sup> Radioscopie 2009 des TIC au Maroc, balancingact-africa.com , No 113, juillet 2009, p.1

<sup>211</sup> Source : <http://www.edubourse.com/remuneration/abdeslam-ahizoune.php>

<sup>212</sup> Vu son énormité, ce salaire est resté secret jusqu'à présent malgré les questions posées par les parlementaires au président de la fédération Royale de football et au ministre du sport.

**3-5 : Les activités TIC étudiées :** Comme il a été signalé dans la méthodologie, notre recherche s'est axée davantage sur les téléboutiques, les cybercafés et les magasins de vente et de maintenance du matériel informatique. Ce choix se justifie par le fait que ces activités sont des TPE qui offrent l'accès à l'auto emploi à un plus grand nombre d'entrepreneurs qu'ils soient qualifiés ou non dans les domaines des TIC. Les publiphones implantés par l'opérateur Maroc Télécom à travers tout le territoire portent un coup dur aux téléboutiques. Par contre, les centres d'appel, considérés comme des grandes entreprises, offrent des emplois aux compétences hautement qualifiées qui n'ont que l'embarras du choix devant les offres d'emplois qui leur sont constamment proposées.

### **3-5-1 : les publiphones :**



Un publiphone à carte prépayée " Maroc Télécom"

Maroc Telecom met en œuvre des moyens importants pour équiper le territoire en cabines téléphoniques. Avec un parc de plus de 164 000 publiphones installés sur la voie publique et répartis sur l'ensemble du territoire national, Maroc Telecom contribue au désenclavement des localités rurales et permet l'accès au téléphone aux plus larges couches de la population. Les Publiphones à carte de Maroc Telecom permettent de réaliser des communications téléphoniques nationales et internationales via la Télécarte prépayée (5 à 100 DH). Ce Parc est destiné à toute personne se déplaçant beaucoup et à la recherche du moindre coût. Cependant ce secteur commence à connaître une baisse due aux promotions constantes du téléphone mobile et aux avantages du téléphone fixe à domicile comme il sera expliqué dans les chapitres "fixe" et "mobile" ci-après.

Ces publiphones ont connu un grand succès à tel point qu'on trouve par exemple dans la Rue Beyrouth à Méknès, 9 publiphones dont deux à carte et les 7 autres à pièces. Dans l'avenue Mohamed V de la même ville, on compte 11 publiphones sur une distance de 400 m. environ.

### 3-5-2 : Les Téléboutiques :



Vue de l'intérieur d'une téléboutique. Les appareils sont dans les cabines

Le Maroc a connu ces dernières années un foisonnement de l'activité des télécommunications. La téléphonie publique, en particulier, s'est distinguée par le phénomène des téléboutiques (TLB) qui a révolutionné le secteur à partir de 1993.

Ouvrir une téléboutique était, il y a juste quelques années, était un projet abordable et une affaire très rentable. En effet, sur le plan compétence, le montage d'une TLB ne demande aucun niveau, ni scolaire, ni professionnel. Sur le plan financier, pour une téléboutique de six taxiphones par exemple, et en incluant le mobilier et les accessoires, il faut compter un investissement de près de 100 000 dirhams en dehors du local et encore beaucoup moins si on achète les appareils d'occasion. Certains exploitants bien situés réalisaient un chiffre d'affaires journalier dépassant 8 000 dirhams dans les années 2000-2001, soit plus de 240 000 dirhams par mois, ce qui leur laissait des marges nettes très confortables. Notons à cet égard que les téléboutiques perçoivent 45% sur les communications téléphoniques, 15% sur les packs et 7% sur les recharges. Pour l'Etat, le secteur des TLB verse au trésor public, quelques 700 millions de DH annuellement en termes d'impôts et de taxes (*Nhaili, S., 2007*)

Pour organiser le secteur, les exploitants des téléboutiques se sont groupés autour de deux associations : la Fnaset (Fédération nationale des associations des exploitants des téléboutiques) et la "Fédération des propriétaires des téléboutiques (FPT)".

Au niveau de l'évolution, le secteur a connu une croissance fulgurante : de 26 unités en 1993, leur nombre est passé successivement à 15 000 en 2001 ; 23 000 en 2004, 52 500 en 2006, ce qui donne un taux d'accroissement annuel de 41 % en moyenne. Rien que sur la période janvier-octobre 2001, 3.000 projets téléboutiques et télékiosques ont vu le jour (ANRT,

2007). Il est à noter que les téléboutiques se sont multipliées ces dernières années jusque dans les quartiers périphériques, situés essentiellement dans les zones urbaines et péri-urbaines. La répartition du parc téléboutiques fait montrer que 80 % sont concentrés dans le milieu urbain et les 20 % dans le monde rural. (ANRT, 2008)

En 2007, 2500 téléboutiques ont été implantées dans les douars (petite agglomération rurale) et ce, dans le cadre du programme *“Li Ajlikoum”* (Pour vous). *« Cette opération vise le désenclavement, le développement de petites entreprises locales et la lutte contre la précarité dans le monde rural au Maroc »*<sup>213</sup> a indiqué le ministère du Développement social. Lancé en juillet 2006, ce programme cible en priorité les 403 communes rurales et les 264 quartiers urbains jugés les plus pauvres du royaume. A travers ce programme, l'Etat offre 50 % du prix de montage d'une TLB. Pour le reste, les bénéficiaires, en cas de besoin, contractent des crédits auprès des organismes de microfinance.

Or, cette activité qui a connu son heure de gloire entre la deuxième moitié de la décennie 90 et le début des années 2000 est en chute libre. Le chiffre d'affaires mensuel a chuté d'au moins 70 % par rapport au début des années 2000 (El Maâroufi Mohamed (2009). *« Aujourd'hui, la plupart de ceux qui continuent à «vivoter» y arrivent parce qu'ils ont élargi leurs activités à des produits qui n'ont rien à voir avec les télécoms (journaux, confiserie, biscuits... »*<sup>214</sup> fait remarquer El Maâroufi Mohamed. Suite à une enquête effectuée en 2006 par ‘‘la vie économique ‘‘ auprès des exploitants de TLB à Casablanca, les professionnels, qui reconnaissent avoir gagné beaucoup d'argent entre 1998 et 2003, trouvent la situation tellement intenable qu'ils se préparent à des reconversions forcées. Parmi eux, Rachid Andaloussi. Cet exploitant a ouvert sa téléboutique en 1998 et avait commencé avec 4 publiphones. Avec des débuts intéressants il a installé une dizaine au total. Cela marchait si bien qu'il avait recruté 4 personnes pour constituer deux équipes dont la première assurait le service entre 7 h et 15 h et la seconde de 15 à 22 DH, et même au-delà si les clients se manifestaient. Mais dès 2004, son chiffre d'affaire commence à chuter d'une année à l'autre. A l'en croire, un poste téléphonique qui dégageait avant une recette de 6000 DH par mois n'en dégagerait actuellement que 540 DH. Devant cette situation alarmante, il a été obligé de revendre la majorité des postes. De même, il ne garde plus qu'un seul employé et se consacre entièrement à sa téléboutique, alors qu'il exerçait d'autres activités en parallèle (El Maâroufi Mohamed, 2009)

---

<sup>213</sup> Mourad (2007): ‘‘Création au Maroc de 2 500 téléboutiques’’, *algerie-dz.com* article 11102, 24/10/2007, p.2

<sup>214</sup> El Maâroufi Mohamed (2009) : ‘‘ La lente décrue de l'âge d'or des téléboutiques’’, p.1



Plusieurs facteurs expliquent la baisse de ce niveau d'activité. Il y a en premier lieu le rythme accéléré d'ouverture des TLB qui a augmenté d'une manière fulgurante à cause de la suppression du chaînage (distance obligatoire de 200 mètres entre deux téléboutiques) et de l'entrée de "Méditel" en 2004 comme nouvel opérateur dans le secteur de la publiphonie.

Les photos 1 et 2, p.202 où les téléboutiques de Maroc Télécom et de Méditel se côtoient traduisent ce non respect du chaînage mentionné ci-dessus.

Résultat : le nombre des téléboutiques a explosé. A fin 2006, elles étaient plus de 52 500 dont près de 45 000 pour Maroc Telecom et 7 560 pour Méditel (Nhaili, Souhail 2007). La suppression du chaînage a été un véritable coup de grâce pour les exploitants des téléboutiques « *L'opérateur a décidé d'une façon unilatérale d'abroger la distance qui séparait les téléboutiques, fixée initialement à 200 mètres, alors que c'est une condition qui a bien été stipulée dans le contrat liant les deux parties* »<sup>215</sup> souligne Khalid Touhami, secrétaire général de la Fédération des propriétaires des téléboutiques (FPT).

En 2<sup>ème</sup> lieu la concurrence : les trois opérateurs se font une "guerre" sur les champs des recharges (du double au quintuple) et des promotions (gratuité de 30 à 60 minutes).

L'opérateur historique, "Maroc télécom" a installé des publiphones à cartes prépayées partout, en grand nombre et à quelques mètres des téléboutiques qu'il a lui-même équipées et desquelles il encaisse 55% de leurs recettes. Le deuxième opérateur "Méditel" commercialise de petits appareils téléphoniques fixes à pièces, à 1000 DH.

Et depuis 2010, encouragés par l'absence d'une réglementation ferme sur l'exploitation des publiphones, par le bas prix des acquisitions des appareils à pièces et par l'importance des bénéfices que ces appareils génèrent, la quasi-totalité des commerçants hors TIC, toutes activités confondues, se sont équipés de ces appareils comme complément de revenu. C'est ainsi j'ai constaté que dans la ville de Méknès il y a :

- Ceux qui exploitent 1 appareil : comme les cafés (photo 4, p.203 et photo 16, p.209) ; l'écrivain public (photo 5, p.204) ; l'agence de voyage (photo 6, p.204) ; l'épicerie (photo 7, p.205) ; la pizzeria (photo 8, p.205) ; la droguerie (photo 9, p.206) ; le magasin de vente des pièces auto (photo 11, p.207) ; l'agence de location de voitures (photo 14, p.208) ; la crèmerie (photo 15, p.209) ; la boulangerie (photo 17, p.210) ; le marchand de fruits et légumes (photo 18, p.210) ; la quincaillerie (photo 19, p.211) ;
- Ceux qui exploitent 2 appareils comme le bureau de tabac (photo 10, p.206) ; l'épicerie

---

<sup>215</sup> Moujab, Meryeme : "la pagaille des téléboutiques" l'économiste, n° 1890, 2004, p.3

(photo 13, p.208) et

– ceux qui exploitent même 3 appareils comme l'épicerie (photo 3, p.203) ; le café (photo 12, p.207) ; le magasin de maintenance informatique (photo 20, p.211).

Mieux encore, l'épicerie (photo 3, p.203) et l'épicerie (photo 4, p.203) ont placé leurs appareils juste à côté des publiphones à carte de l'opérateur Maroc télécom.

Ces activités commerciales non TIC exploitent jusqu'à 3 appareils vu que Méditel leur accorde les recharges de 200 DH pour 180 DH. Le 3<sup>ème</sup> opérateur, 'INWI', avec son produit Bayn (fixe avec mobilité restreinte) considéré comme une téléboutique mobile, ne facture que 1 DH la minute pour ses 2,2 millions d'abonnés (inwi.ma, 2011).

Sur l'impact des promotions, El Maâroufi Mohamed explique «*Sur un mois, les promotions sur la recharge succèdent à celles sur les télécartes et sur le fixe. Pourquoi voulez-vous que les clients continuent à se déplacer vers les téléboutiques ?* »<sup>216</sup>.

Toutes ces stratégies ont rendu les communications beaucoup moins chères et plus confortables que dans les Téléboutiques. Cette situation a eu pour conséquence la réduction de leur revenu.

Néanmoins, la téléboutique reste une affaire intéressante si le projet est bien étudié au départ. En témoigne un exploitant de trois téléboutiques qui affirme que la recette journalière de chacune (2500, 1200 et 800DH) est fonction de leur emplacement (Nhaili, Souhail 2007)

Enfin, la fonctionnalité et l'accessibilité offertes par les publiphones à carte prépayée et les publiphones à pièces sont des facteurs de concurrence. En effet les deux ont des avantages et des inconvénients. Les premiers sont disponibles 24h sur 24 mais nécessitent une carte (qu'on n'a pas toujours sur soi). Les seconds ne sont accessibles que lors des ouvertures du local où ils sont installés mais facilement accessibles avec des pièces (qu'on a presque toujours sur soi), ce qui donne à l'utilisateur la possibilité de contrôler le montant de sa communication. En conclusion, la condensation et la multiplication des publiphones à carte et plus particulièrement à pièces ont contribué de beaucoup à la réduction des revenus des tenants des téléboutiques.

---

<sup>216</sup> El Maâroufi Mohamed (2009) : ' ' La lente décrue de l'âge d'or des téléboutiques', p.2

## Non respect du chaînage entre les opérateurs



Photo 1 : Deux téléboutiques adjacentes (Maroc Télécom à gauche) et (Méditel à droite)



Photo 2 : un publiphone Maroc télécom (à gauche) tout près d'une téléboutique Méditel (à droite)

## Concurrence au niveau des publiphones



**Photo 3 : à droite : épicerie ayant 3 appareils à pièces et en face un publiphone à carte de Maroc Télécom (à gauche, toit orange)**

---



**Photo 4 : un publiphone Maroc Télécom à carte (à gauche) et à 5 mètres un publiphone à pièces installé par un café**



## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



Photo 5 : Ecrivain public

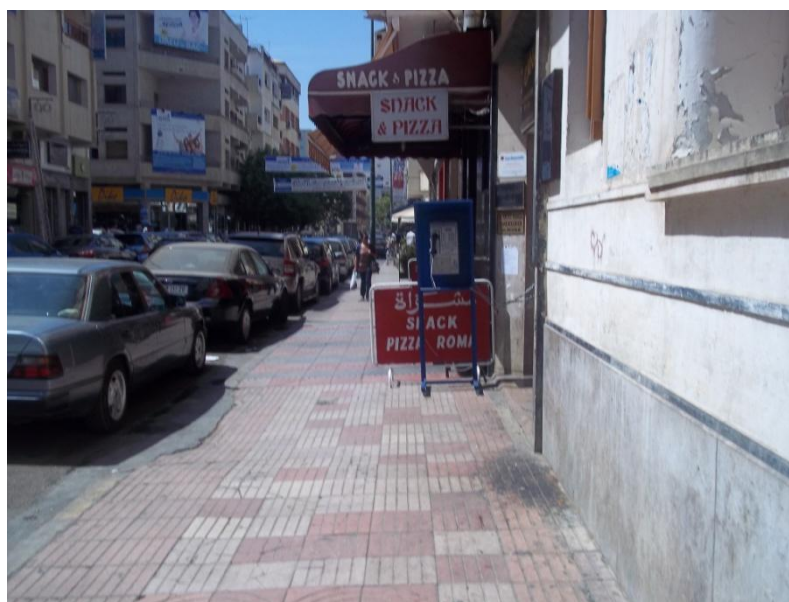


Photo 6 : Agence de voyage

## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 7 : Epicerie**



**Photo 8 : Pizzeria**



## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 9 : Droguerie**



**Photo 10 : Bureau de tabac ayant 2 appareils à pièces**

## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 11 : Magasin de pièces automobiles**



**Photo 12 : café exploitant 3 appareils à pièce**



## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 13 : Epicerie ayant 2 appareils à pièces**



**Photo 14 : Agence de location de voitures**

## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 15 : Crémerie**



**Photo 16 : Café**



## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 17 : Boulangerie**



**Photo 18 : Marchand de fruits et légumes**

## Activités commerciales exploitant des publiphones à pièces pour complément de revenu



**Photo 19 : Quincaillerie**

---



**Photo 20 : magasin de services informatiques**

### 3-5-3 : Cybercafés :



Source : <http://www.djibnet.com/photo/cyber+cafe/at-the-moosehead-cyber-cafe-906920249.html>

Si l'accès à la toile universelle demeure encore limité au Maroc, les cybercafés ont considérablement participé à la démocratisation du web auprès de la population marocaine particulièrement les jeunes. Par le fait qu'il est financièrement abordable (5 DH l'heure, 3DH les 30 mn), le cybercafé permet l'accès à un ordinateur et à l'internet pour ceux qui ne peuvent se permettre l'acquisition d'un PC. Et qui sont les plus nombreux. Les cybercafés servent donc de fer de lance pour la stratégie de réduction de la fracture numérique au Maroc. Apparus à la fin des années 90, notamment dans les grandes villes marocaines, les cybercafés ont connu depuis un développement accéléré. Un développement qui peut être expliqué par le grand engouement des jeunes marocains pour ce médium révolutionnaire. A Casablanca par exemple, "Giganet", avec ses 150 ordinateurs est réputé être le plus grand cybercafé d'Afrique. Devenu même un point de repère pour les touristes, Giganet accueillait une population de tous âges, qui pour travailler, qui pour chatter, ou jouer... Giganet, ouvert 24 heures sur 24 était plus qu'un cyber. Conçu comme un lieu de détente et de rencontre, il faisait le bonheur des internautes casablancais et même d'ailleurs. Pour des raisons de mauvaise gestion qui est à l'origine de la baisse des recettes Giganet a baissé le rideau en 2007 (Moussali, L., 2007)

Le secteur des cybercafés, a connu une progression très apparente au début des années 2000. De 2000 unités en 2004, ils sont passés à 6500 en 2005, 8000 en 2006, pour atteindre 11 500 en 2007. Par contre cette activité a connu un ralentissement progressif, voir même une baisse. L'année 2005 a connu une augmentation de 4200 cybers contre seulement 3500 en 2006.



Cependant, malgré le succès qu'ils ont encore auprès des Marocains, les cybercafés se retrouvent dans une situation délicate ces dernières années (Badrane M, 2007). Pour de nombreux observateurs, l'activité n'est plus aussi lucrative qu'à ses débuts. D'une part, l'augmentation du nombre des abonnés à internet via l'ADSL, et d'autre part la baisse des prix de connexion ont considérablement réduit l'activité des cybercafés. Pour un abonnement à 200 DH, l'internaute à domicile a accès à la toile 24h/24h pendant un mois. Avec le même budget et à raison de 5 DH de l'heure, dans un cyber, on ne peut se connecter que moins de deux journées par mois.

Pour augmenter leur revenu, de nombreux cybers se rabattent sur d'autres services comme la télécopie, la vente de CD et des friandises.

Ce secteur connaît lui aussi l'informel. En 2010, L'ANRT a mené une campagne de contrôle de régularité auprès de 512 cybercafés répartis dans 23 villes du Royaume. Cette campagne a révélé que 242 cybercafés, soit 47%, exercent sans autorisation parmi lesquels, 44 (soit plus de 18%) ont été localisés dans cinq villes de la Région Méknès-Tafilalet (voir p. ). Cette Région compte à fin 2009, 489 cybers répartis dans les villes comme suit : 42 à Azrou, 53 à El hajeb, 12 à Ifrane, 114 à Khénifra, 207 à Méknès (chef-lieu de la Région) et 51 à Midelt (ANRT, Rapport 2009).

**Tableau 47 : Répartition des cybercafés dans la Région Méknès-Tafilalet**

| Ville          | Nbre | Population <sup>(1)</sup> |
|----------------|------|---------------------------|
| El Hajeb       | 53   | 216 388                   |
| Errachidia     | 12   | 396 531                   |
| Ifrane + Azrou | 52   | 143 380                   |
| Khénifra       | 114  | 358 151                   |
| Méknès         | 207  | 713 609                   |
| Midelt         | 51   | 258 882                   |
| Total          | 489  |                           |

<sup>(1)</sup> Il s'agit de la population issue du recensement général de 2004. Le prochain recensement ne se fera qu'en 2014

**Source** : - pour le nombre des cybers : ANRT, Rapport 2009,

- pour la population : Annuaire Statistique Régional Méknès-Tafilalet, 2010, p.12

### 3-5-4 : Les centres d'appel

« Lorsqu'un Français appelle pour souscrire un abonnement forfaitaire à la téléphonie mobile, ou simplement demander un renseignement téléphonique, il y a de fortes chances que son interlocuteur habite Casablanca et s'appelle non pas Fabrice, mais Aziz. En effet, les grands groupes européens et même américains délocalisent à tour de bras, en Afrique et en Asie »<sup>217</sup>. Hassan El Arif



Architecture d'un centre d'appel

Source : <http://www.google.fr/imgres?q=photo+d%27un+centre+d%27appel&hl>

Après l'externalisation des usines de confection de vêtement, de montage des voitures et de fabrication des pièces automobiles, le tour est venu pour les centres d'appel. En effet, depuis une dizaine d'années, on constate que le recours à *l'externalisation* totale ou partielle de la relation client est de plus en plus fréquent.

Les centres d'appels occupent la part du lion dans les domaines de l'offshoring, sachant que le terme même de centre d'appels englobe désormais des activités nouvelles.

L'année 2003, sous l'impulsion de tendance à la délocalisation des centres d'appels, a marqué le véritable décollage de l'externalisation des centres d'appels dans le Maghreb, à l'image du phénomène anglo-saxon vers l'Inde. (El Arif Hassan, 2008). Le Maroc absorbe 45% de l'offshoring français contre 24 pour la Tunisie. L'Inde reste l'un des plus redoutables concurrents. Les centres d'appel contribuent pour beaucoup dans la création d'emplois. A titre d'exemples "ATENTO", multinationale espagnole filiale de Telefonica, emploie 96 000 employés dans 12 pays et Webhelp 10 000 dans 4 pays.

<sup>217</sup> El Arif Hassan : "Centres d'appels, l'euphorie se maintient", L'Economiste, édition électronique du 11 avril 2008, p.1

Le Maroc, grâce à ses capacités linguistiques (français et espagnol), ses coûts salariaux très compétitifs, son excellent réseau de télécommunications, ses grands espaces technologiques, sa proximité de l'Europe (14 km de l'Espagne), sa stabilité politique, les facilités fiscales offertes aux investisseurs, s'impose comme la première destination pour ces activités de relation client. De plus, la formation dont bénéficient les téléopérateurs est partiellement prise en charge par l'OFPPPT. Cantonnés au début dans les grandes villes, les centres d'appels déferlent maintenant à travers des cités de taille moyenne comme Fès, Méknès, Oujda, Tanger.... Ainsi, et en moins de sept ans, le secteur des centres d'appels est devenu un des meilleurs leviers de l'emploi, de la création de richesses, et du progrès économique. Au niveau de l'emploi le secteur compte plusieurs milliers d'employés. D'ailleurs, le gouvernement table beaucoup sur le potentiel de ce créneau pour résorber le chômage des jeunes diplômés. En effet, à fin 2010, le secteur qui compte 512 centres répartis à travers les principales villes du royaume, emploie plus de 50 000 personnes (siccama, 2011). L'évolution du secteur a été spectaculaire puisqu'elle est passée de 77 en 2003 à 512 en 2010 (voir tableau 41 : Evolution des marchés des télécommunications 2003-2010, p.187)

En termes d'activités, les centres d'appels agréés, dont le nombre a atteint 512 à fin 2010 (ANRT,2010), sont des structures destinées à la gestion de la relation clients au moyen de divers supports de contacts tels que le téléphone, le fax, le courrier électronique, l'internet. Actuellement, le secteur est stimulé non seulement par les besoins croissants de l'offshore, mais aussi par des projets locaux initiés par les banques, l'Administration publique et les grands groupes qui choisissent depuis peu d'externaliser leurs centres d'appels.

Le secteur a généré des activités parallèles pour son développement et son rayonnement à savoir : des cabinets spécialisés dans l'embauche pour ce type de profils tels que "OPTIKA" ; la tenue annuelle du SICCAM (Salon International des Centres de Contacts et d'Appels au Maroc), véritable forum d'échange entre opérateurs du secteur et clients nationaux et étrangers. En tant que secteur citoyen, les responsables des centres d'appel se sont engagés pour le recrutement des souffrants d'handicaps (malvoyants, handicapés moteur, malentendants...). L'avance que le Maroc a prise dans les centres d'appels au niveau arabe et africain s'est renforcée depuis le printemps arabe en 2010, qui a fait migrer au Maroc plusieurs centaines de positions des pays qui ont connu des ruptures de services. Toutefois, si on compare le Maroc avec le leader asiatique, les Philippines notamment, ce pays a multiplié par dix le nombre de ses positions, alors qu'il avait le même point de départ que le Maroc. Il est vrai que les Anglo-saxons ont moins de frilosité à délocaliser les centres d'appels que les francophones, et les européens de manière générale (siccama, 2012). Sur le moyen terme, le



Maroc se positionne correctement, grâce à l'adaptation permanente des acteurs. Les métiers de centres d'appels offrent une grande possibilité d'évolution, pour les jeunes qui ont la fibre commerciale et de la relation clients. Les jeunes passionnés par ces métiers peuvent évoluer chaque année. Il faut souligner le fait que les centres d'appels forment les jeunes pour les autres secteurs. On estime à plus de cinquante mille le nombre de ces profils qui travaillent à présent dans d'autres secteurs. Si bien qu'un jeune qui travaille dans la relation clients est assuré de pouvoir devenir employable dans d'autres secteurs. (siccam.com, 2012). Afin d'accompagner le développement des Centres d'appels au Maroc, les responsables ont créé '*l'Association Professionnelle des Centres d'Appels au Maroc (APCAM)* qui s'est inspirée de l'expérience de ECCO (l'Association Européenne des Centres d'Appels).

**3-5-5 : Le marché des TIC :** L'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet fait désormais partie du quotidien. De ce fait le marché de ce secteur a enregistré une croissance annuelle moyenne de près de 25%, passant de plus de 68.000 unités vendues en 2000 à quelques 200.000 unités au terme de l'année 2007. Le développement de l'Internet mobile, l'amélioration du contenu sur la toile et le faible taux d'équipement des ménages et des entreprises sont autant de facteurs qui ont boosté ce marché. En 2009, la croissance a atteint quelques 14%, selon les chiffres rendus publics par le HCP (Haut Commissariat au Plan). (Ndyae B., 2009). Selon les estimations de l'Association des technologies de l'information (Apebi), le chiffre d'affaires du secteur, hors opérateurs de télécommunications, est passé de 2,8 milliards de DH à fin 1998 à 4,5 milliards de DH en 2001 pour s'élever à plus de 5,2 milliards de DH en 2002. L'essentiel de ces réalisations est concrétisé sur le marché domestique, soit 91% contre 9% destinés à l'export. Autre chiffre révélateur de la spécificité du marché local : 54% du chiffre d'affaires global provient de la vente de matériel informatique, soit près de 2,8 milliards de DH. Le reste des affaires est réalisé respectivement dans les segments des logiciels, de services (43%) et des télé services (3%). Toujours selon les estimations des professionnels recueillies par l'Apebi, les commandes proviennent principalement des grands comptes, banques et assurances (30%), des administrations (25%) et des PME-PMI (30%). Ces dernières sont devenues récemment l'un des grands gisements de croissance du marché des TIC. Quant aux particuliers, leur part de marché reste faible ne dépassant guère 5% des ménages citadins selon les professionnels du secteur.

S'agissant de la typologie des intervenants du marché, depuis 1994, les implantations d'entreprises de services informatiques se sont rapidement multipliées. Actuellement, le

nombre des sociétés spécialisées au Maroc s'élève à plus de 1.000 entreprises, soit une croissance de l'ordre de 20% en l'espace de cinq ans. La majorité de ces entreprises sont concentrées auprès de leurs principaux donneurs d'ordre. D'ailleurs, Casablanca, à elle seule, concentre près de 65% de l'offre tandis que Rabat en polarise 20%. (Jankari R, 2005)

Au niveau des emplois, le secteur est devenu un grand pourvoyeur d'opportunités avec l'emploi de plus de 8.400 personnes. Néanmoins, il faut reconnaître que la taille des entreprises reste encore limitée. La moitié de celles qui opèrent dans les TIC dispose d'un effectif inférieur à dix personnes et seul 11% d'entre elles emploient plus de 25 salariés. (Jankari R, 2005)

Après les téléphones portables, l'activité des PC et des imprimantes domine le marché de TIC au Maroc au détriment de serveurs et des équipements réseaux. Les clones accaparent 50% du marché au dépend des marques. Economiquement, ce segment d'activité enregistre un chiffre d'affaires de près de 2,8 milliards de DH, soit 54% du CA global (Jankari R, 2005).

On remarque que le marché de l'équipement est dominé par l'activité des PC et des imprimantes (75%) au détriment des serveurs (15%) et des équipements réseaux (10%). Autre fait caractéristique : la quasi totalité du matériel informatique en circulation au Maroc est importé de l'étranger et revendu, soit en l'état ou après assemblage. La distribution est assurée par un réseau de grossistes (Distrisoft, Marsofim, Matel et PC Market) appuyés par plus 1.200 revendeurs. En 2003, HP dominait le marché avec 30% de ventes nationales en PC, suivie par IBM (8%). Quant à Dell et Fujitsu Siemens, ils se partagent équitablement 10% du marché. Le reste est composé en majeure partie par des clones montés par une centaine d'intégrateurs locaux. (Jankari R, 2005)

Outre les PC, le marché informatique enregistre aussi une forte croissance sur le segment des imprimantes. En effet, le constructeur HP domine le marché (70%) avec quelques 56.000 unités vendues en 2003. Le reste de cette niche est partagé par d'autres marques (Lexmark, Epson, Canon, Brother). (Jankari R, 2005)

L'activité réseaux (routeurs, commutateurs), quant à elle reste jusqu'à présent embryonnaire. Seul indicateur sur le potentiel du marché, l'ouverture récemment de bureaux régionaux de représentations pour l'Afrique du Nord à Casablanca de grands fournisseurs tels que Cisco et 3Com.

Le marché des logiciels est handicapé par le phénomène de piratage. Au Royaume, 90% des logiciels sont illégalement copiés sur le parc informatique national. Malgré ce tableau « pessimiste » de la réalité du marché des logiciels, les professionnels restent unanimes sur l'importance de ses gisements de développement notamment grâce à l'arrivée sur le marché de nouveaux produits.

Autre indicateur du potentiel du segment des logiciels, l'engouement enregistré par les logiciels de comptabilité. Compte tenu de la facilité d'installation et la faiblesse du coût d'investissement de ces outils, plusieurs PME-PMI ont franchi le pas pour moderniser leurs comptabilités.

A noter qu'au Maroc, le réaménagement du code de la Douane, a permis la réduction des taxes à l'importation des produits informatiques y compris les logiciels. La taxe à l'importation est fixée à 0,25% de la valeur douanière, les droits de douane sont de 2,5% et la TVA s'élève à 20%. (Jankari R, 2005).

D'après, Youssef H, directeur commercial auprès de la société «Haj PC» spécialisée dans la vente des ordinateurs neufs et d'occasion, l'activité des PC et des imprimantes domine le marché de TIC au Maroc. Concrètement, ce segment d'activité enregistre un chiffre d'affaires de près de 3,8 milliards de DH, soit 54% du CA (Jdily Fatima Zohra, 2008)

D'après Nain Salouane, responsable commercial auprès d'un leader mondial dans le secteur de la distribution du matériel informatique, les utilisateurs optent de plus en plus pour le neuf, non seulement parce que les prix sont de plus en plus abordables mais aussi les clones accaparent 50% du marché aux dépens des marques. En effet, 40% du marché du neuf est constitué de clones, soit sans marque, soit avec des marques locales, et des produits qualifiés de bon marché. (Jdily Fatima Zohra, 2008). Jusqu'à 2009, 50% du marché est composé en majeure partie par des clones montés par une centaine d'intégrateurs locaux. Cette niche cible le marché des PME-PMI et les particuliers dont le pouvoir d'achat est faible pour pouvoir s'équiper avec des machines de marques. Certes, la part de la deuxième main dans le marché a considérablement diminué, mais les ordinateurs recyclés demeurent les plus demandés par le client et représentent plus de 80% des ventes totales (Jdily Fatima Zohra, 2008).

Il convient de signaler à ce titre que tous les opérateurs de téléphonie, à savoir Méditel, Maroc Telecom et Wana, offrent aujourd'hui des ultras portables dont les prix ne dépassent guère 2000 dirhams à condition de prendre un abonnement de 24 mois pour la connexion internet.

**3-5-5-1 : Les magasins de vente et de maintenance de matériel informatique** : Dans ce chapitre, l'accent est mis beaucoup plus sur les petits magasins de 4 à 20 m<sup>2</sup> que sur les grands espaces cités ci-après. Ces derniers appartiennent à de riches investisseurs qui n'ont aucune formation TIC et qui emploient des aides commerçants plutôt formés dans la vente que dans les TIC. A titre d'exemple et non de publicité, on peut citer "**Microstore.ma**" considéré comme le premier site au Maroc de vente de matériel informatique 100% dédié aux entreprises et aux professionnels.

Certains grands espaces pratiquent le E-commerce tels que :

- "**Madiscount**" qui est le premier site e-commerce de matériel informatique au Maroc. Son offre est extrêmement diversifiée : Ordinateurs Portables, Ordinateurs de Bureau, Ecrans et Périphériques, Composants Connectiques, Réseaux et Wifi, Logiciels, MP3 et Musique, TV et Home Cinéma, Accessoires Informatiques, PDA et GPS etc. De par son slogan "*Faire ses achats sur Internet, mais à prix discount*", Madiscount s'engage à proposer à ses clients les meilleurs produits de marques avec des réductions de 10 à 40 % par rapport aux distributeurs du marché. (www.madiscount.ma), et

- "**Iris.ma**" a été créé dans le but de promouvoir le développement de l'e-commerce au Maroc. Le site propose un large choix de modes de paiement: paiement sécurisé par carte bancaire marocaine ou étrangère, paiement par virement bancaire et paiement en espèces à la livraison. Iris.ma livre partout au Maroc et partout dans le monde, grâce à son partenariat avec respectivement "**Amana Messagerie Nationale**"<sup>218</sup> et "**Amana International**"<sup>219</sup>, tous les deux produits de la Poste du Maroc.

Par contre, les petits magasins, d'ailleurs les plus nombreux ne demandent pas de grands investissements, surtout l'activité "maintenance".

Ce sont ces TPE (toute petite entreprise) qui permettent l'auto emploi et la création d'emplois pour les lauréats TIC de niveau moyen (techniciens) et même pour les sans diplômes comme il a été révélé dans notre enquête. De plus, la plupart est centrée dans les quartiers populaires et le plus souvent dans l'informel. Le matériel exposé à la vente, de provenance douteuse, est dans la plupart des cas, de deuxième main (PC, caméras, téléphones...) et de l'adaptable (câble, batterie...). Cette activité est née avec l'arrivée des paraboles et s'est développée davantage avec l'introduction du matériel informatique d'occasion. Leur évolution est

---

<sup>218</sup> "**Amana Messagerie Nationale**" est le service assurant le transport et la livraison des colis et des documents partout au Maroc dans des délais express et rapides garantis.

<sup>219</sup> "**Amana International**" est un Service de messagerie rapide à l'international qui assure la livraison des envois dans un délai garanti allant de 5 à 7 jours en fonction des destinations.

parallèle à celle du matériel électronique et informatique. A la ville de Meknès, champ de notre étude et exactement dans un immeuble de l'avenue Mohammed V, une trentaine de magasins (de 2,5m sur 2m) de vente et de maintenance de matériel informatique et électronique se côtoient sur 2 niveaux.

**3-5-6 : Le e-commerce :** Les nouvelles technologies apportent aux entreprises une vaste palette d'outils pour renforcer leurs relations avec leurs clients et développer leur activité. La notion d'”*e-business*” recouvre les différentes applications possibles de l'informatique faisant appel aux technologies de l'information et de la communication pour traiter de façon performante les relations de communication et d'information d'une entreprise avec des organisations externes ou des particuliers. Les technologies utilisées sont principalement les serveurs web et les messageries électroniques. Le commerce électronique n'est qu'une partie de l'e-business. Il concerne l'utilisation de supports électroniques pour les relations entre entreprises et particuliers telles que : la publicité, la présentation de catalogue, la commande en ligne, le paiement électronique et la distribution.

Pour le gouvernement, « *le secteur est porteur et il est appelé à se développer davantage dans les prochaines années* <sup>220</sup> », avait souligné Ahmed Reda Chami, ministre de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies, le 14 juillet 2011, lors de la journée nationale du commerce et de distribution. L'évolution de l'Internet contribue au développement des échanges communicationnels et des transactions financières, principalement le commerce électronique. Ce dernier, dont les actions sont transfrontalières et qui s'adresse à un marché global, connaît des niveaux de croissance différenciés à travers le monde. Au Maroc, un nombre croissant d'entreprises se mettent à l'heure du e-commerce, notamment la Conservation foncière, la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, Royal Air Maroc.....

En effet, la fin de l'année 2007 a été un tournant décisif par l'entrée en vigueur de l'achat et du paiement par Internet. Le nombre des transactions électroniques traduit lui aussi la croissance prodigieuse que connaît le secteur. Ainsi, de 9000 en 2008, les transactions ont passé à 200 000 en 2010. Autre indicateur qui renseigne sur la vitalité du secteur, le nombre des sites dédiés à l'e-commerce a progressé notablement, passant de 20 en 2007, à 70 en 2009 et à 250 en 2010<sup>221</sup>.

Sur le plan financier, le secteur a enregistré 122 millions de DH au premier semestre 2010<sup>222</sup>

---

<sup>220</sup> Maroc Télécommerce, 2011, p.1

<sup>221</sup> Maroc Télécommerce, 2011, p.2

<sup>222</sup> Maroc Télécommerce, 2011, p.2

Cet élan du e-commerce a été encouragé d'une part, par le paiement sécurisé assuré par Maroc Télécommerce et le Centre Monétique Interbancaire (CMI) et d'autre part par le cadre juridique et réglementaire approprié (la loi 08-09 sur la protection des données à caractère personnel, la loi 08-31 édictant des mesures relatives à la protection du consommateur ainsi que la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques)

Selon les derniers chiffres du Centre monétique interbancaire (CMI), le Royaume a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 230 millions de DH pour les six premiers mois 2011. (Jankari, 2011). Néanmoins, le marché reste dominé par la clientèle locale, puisque 95% des 277 mille transactions s'effectuent à travers des cartes bancaires marocaines.

Parallèlement à la croissance du nombre des transactions, le panier moyen enregistre une baisse sous l'effet de la multiplication des sites e-commerce autres que ceux du secteur touristique et du transport aérien. C'est aux alentours de 800 DH que se situe, aujourd'hui, le niveau de panier moyen e-commerce contre 2000 DH en 2010 (Jankari, 2011).

Cette dynamique du marché marocain s'explique par la multiplication du nombre des sites e-commerce et par la diversification de l'offre grâce à l'arrivée de nouveaux acteurs. En effet, d'après Mme Samira Gourrom, directrice de développement de la société Maroc Telecommerce, la plate-forme de cet établissement compte plus de 120 sites marchands tous secteurs confondus

Et selon Jamal Skiti, président de l'Association des sociétés du Technopark de Casablanca (Astec), le nombre des cartes bancaires de paiement et retrait en circulation au Royaume ont dépassé le seuil de 6,5 millions de cartes sous les labels Visa, MasterCard et CMI.

Le fait marquant pour l'année 2011 est sans doute l'arrivée sur le marché du commerce électronique de jeunes entreprises qui opèrent dans les achats groupés (deal).

La promotion du e-commerce est favorisée par les deux millions d'abonnés internet et les 13 millions internautes (Jankari, 2011). Le taux de pénétration du mobile, pour sa part a dépassé le seuil de 110% avec un parc global de 35 millions de clients pour la téléphonie mobile contre seulement 3,6 millions pour celui de la téléphonie fixe. S'agissant des noms de domaine, le marché enregistre plus de 40.000 noms sous l'extension du Maroc ".ma" (Jankari, 2011).

Pour les experts marocains, « *Le commerce électronique, au niveau national, est un secteur en progression constante, au vu de l'évolution de l'usage des techniques de l'information et de la communication*<sup>223</sup> », ont affirmé des experts en économie lors d'une journée d'étude organisée à Fèz le 27 novembre 2010 sous le thème " Le E-Commerce au Maroc ". Les participants ont

---

<sup>223</sup> Maroc Arabe Presse : édition électronique du 30/11/2011 p.1

jeté la lumière sur les perspectives des structures d'accompagnement du commerce électronique à l'échelle nationale, mettant en relief les expériences réussies de la vente en ligne ainsi que les niches porteuses pour son développement. Pour eux, la confiance numérique, représente un enjeu fondamental pour la promotion des activités du commerce électronique, notant que la stratégie nationale élaborée par le Maroc pour le développement du e-commerce, mobilise tous les efforts pour le développement de la Société de l'Information et de l'Economie du Savoir. Selon ces experts, la stratégie qui s'inscrit dans le cadre du plan "Maroc Numeric 2013", vise entre autres à réduire la fracture numérique et renforcer le positionnement du Royaume à l'échelle internationale.

Cependant, certains d'entre eux, ont souligné qu'à la protection du consommateur, s'ajoutent des défis qui ralentissent le développement du e-commerce au Maroc comme :

- le coût d'accès est relativement élevé, par conséquent 9 foyers sur 10 ne sont pas encore connectés à l'internet (seulement 962685 abonnés en 2009 selon l'ANRT)<sup>224</sup>
- le taux élevé d'analphabétisme (40% en 2008)<sup>225</sup>
- Les 60% restants ne sont pas nécessairement bilingues (selon le HCP 17,4% ne savent ni lire ni écrire en français) alors que le contenu des sites marchands marocains est en majorité en langue française<sup>226</sup>.
- Le niveau de vie au Maroc n'est pas si élevé et n'encourage pas le consommateur à acheter en ligne, « *pour un marocain qui arrive à peine à payer du pain de l'épicerie chez Si Lhoussine*<sup>227</sup>, le e-commerce c'est de la science fiction pure et dure<sup>228</sup> ».

Parallèlement, de nouveaux services de paiement électronique et de transfert d'argent ont vu le jour, comme la solution MobiCash qui permet de payer via son mobile et le service eFloussy (mon argent numérique) qui permet les transferts d'argent ...etc.

En conclusion, on peut dire que le e-commerce est l'un des secteurs où le Maroc est le plus en retard comparé à d'autres secteurs technologiques. Et pour cause, le e-commerce dépend de beaucoup de paramètres, techniques et économique, mais aussi psychologiques. « *Il ne suffit pas d'avoir des infrastructures et des plateformes e-commerce pour que le citoyen achète en ligne* »<sup>229</sup>, le processus est beaucoup plus complexe et nécessite la mise en place d'une

---

<sup>224</sup> Maroc Arabe Presse : édition électronique du 30/11/2011 p.2

<sup>225</sup> Maroc Arabe Presse : édition électronique du 30/11/2011 p.2

<sup>226</sup> Maroc Arabe Presse : édition électronique du 30/11/2011 p.2

<sup>227</sup> *Si Lhoussine* : désigne le prénom de l'épicier. AU Maroc, la plupart des épiceries sont tenues par des soussis (région d'Agadir) dont le prénom dominant est "Lhoussine", Si équivaut à "Monsieur"

<sup>228</sup> Maroc Arabe Presse : édition électronique du 30/11/2011 p.2

<sup>229</sup> Alaa-eddine: "e-commerce au maroc : ça prend forme", emaroc.info, n° 376, 05/2010, p.2

stratégie qui amène le consommateur à faire confiance progressivement dans les commerçants électroniques.

**3-5-7 : Le télétravail au Maroc** : Nouvelles technologies, marketing, médias, communication et commercial sont les activités qui se prêtent le plus au télétravail. La présence au bureau est encore jugée indispensable dans beaucoup d'entreprises. Le télétravail requiert un management par objectif et une confiance mutuelle entre l'employeur et l'employé. Porté par l'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC), le télétravail est une forme d'organisation qui pourrait s'imposer dans les prochaines années un peu partout dans le monde.

Au Maroc, quoique que le télétravail existe, il n'y a pas à ma connaissance des études pertinentes sur le sujet. Cependant, en se fiant aux DRH et cadres dirigeants d'entreprises, on peut en déduire qu'il est résiduel, même si les sites de recrutement en ligne diffusent de plus en plus d'offres d'emploi dans ce domaine. C'est parce que le «présentéisme» est ancré dans les entreprises au Maroc (Habriche, Brahim., 2010). Pour beaucoup de dirigeants, le travail ne se conçoit que dans un cadre déterminé qu'est le local destiné à cet effet : le bureau, l'usine ou le chantier. L'explication est que le contrôle du temps de travail est un élément central de leur pouvoir hiérarchique. Karim El Ibrahim, DG du cabinet RMS Conseil signale que le principe est d'être dans une logique de performance et d'obligation de résultat. Il précise «*Il n'y a plus le travail à la maison et le travail au bureau, mais seulement le travail*»<sup>230</sup>. Par contre, Abdelillah Jennane, directeur de l'Institut des ressources humaines (IRH), souligne que la présence est toujours nécessaire ne serait-ce que pour entretenir des relations avec son entourage professionnel et partager les expériences. «*La distance peut, au fil du temps, entraîner un faible degré de compréhension, de partage, de motivation collective, de cohérence et de performance d'une équipe*»<sup>231</sup> explique-t-il. Pour Hamid Jafour, Consultant senior à Valoris Conseil, il y a peu d'opportunités pour le télétravail. Il remarque que les offres se limitent aux téléopérateurs à domicile, aux traducteurs, à la saisie pour questionnaires...). «*Mais il est difficile d'imaginer un poste de directeur général, basé à domicile*»<sup>232</sup> précise-t-il. Khalid Benghanem, DRH d'Altadis Maroc affirme qu'avec le

---

<sup>230</sup> Habriche, Brahim., (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, lavieeco, article 17231, p.2.

<sup>231</sup> Habriche, Brahim., (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, lavieeco, article 17231, p.2.

<sup>232</sup> Habriche, Brahim., (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, lavieeco, article 17231, p.3.



développement des nouvelles technologies de l'information, le télétravail est de plus en plus pratiqué au Maroc, même s'il n'est pas qualifié comme tel formellement, car non régi par une loi. (Habriche, B., 2010). Adam Wade, journaliste à "Aujourd'hui Le Maroc" révèle qu'un professionnel marocain peut gagner plus de 2000 euros/mois, en réalisant des projets de développement informatique complexes pour des SSII et webagencies françaises<sup>233</sup>.

D'autre part, le témoignage vidéo<sup>234</sup> d'un télétravailleur marocain, Soufiane Hassou (un ingénieur en développement qui a construit toute sa carrière devant son écran d'ordinateur, chez lui, grâce au télétravail), laisse entendre que les sociétés marocaines ne font pas confiance aux compétences nationales (Salma, 2010).

---

### 3-5-8 : La presse électronique :



La **Presse marocaine** comprend actuellement plusieurs centaines de titres, mais qui ne sont pas tous au même niveau de professionnalisme.

Ainsi, pour la presse d'information, il existe deux modèles économiques :

- les journaux traditionnels qui sont plus ou moins les représentants des partis politiques
- les journaux plus modernes édités par des groupes de Presse, à l'occidental

Sur les 618 titres édités (dont 26 par des partis politiques), on dénombre 26 quotidiens, 254 mensuels, 136 hebdomadaires, 78 bimensuels, 51 périodiques et 73 publications à périodicité

---

<sup>233</sup> <http://www.aujourd'hui.ma/economie-details54543.html>,

<sup>234</sup> Enregistrement "IMG/mp3/Podcast\_teletravail\_finalise.mp3", site : [http://www.moustaqbali.ma/IMG/article\\_PDF/Le-teletravail-ca-marche-au-Maroc.pdf](http://www.moustaqbali.ma/IMG/article_PDF/Le-teletravail-ca-marche-au-Maroc.pdf)

non régulière. 15 titres sont édités dans la Région Mekhnès-Tafilalet<sup>235</sup>.

Même si on constate une amélioration sensible au niveau de la liberté de la Presse au Maroc, on constate la persistance d'une certaine forme d'autocensure des journaux, sur les sujets qui "fâchent" (ex. critique du souverain, la question du Sahara Occidental, les Forces Armées Royales...). Par contre, la critique des hommes politiques n'est plus un tabou. Mais ces personnes ont toujours le droit d'estimer la justice si elles se sentent faussement accusées. Au niveau langue, la Presse en langue arabe représente environ 3/4 des publications et la Presse en langue française, le 1/4 restant.

Cependant on constate qu'au niveau des journaux mis en ligne, le nombre des journaux francophones est 26 alors qu'il n'est que 8 pour les journaux arabophones. (Voir Volume 2, annexe 25, p.78). Il est à signaler que "Hespress" est le premier journal électronique marocain en langue arabe paru au mois de février 2007 (<http://hespress.com/>).

Depuis la mise en place de la loi de libéralisation des médias, il y a concurrence entre le secteur public et le secteur privé, en matière de radio et Télévision. Comme on constate aussi une forte poussée de la Presse en ligne, (journaux et magazines) au travers de portails d'information sur internet, généralistes ou spécialisés (économie, nouvelles technologies, tourisme, ...). (Voir volume 2, annexe 25, p.78 et annexe 26, p.79)

Lors d'une journée d'étude entièrement dédiée à la presse électronique marocaine tenue à Rabat au mois de mars 2012, Mustapha Khalfi, ministre marocain de la Communication, porte-parole du gouvernement, a reconnu les progrès réalisés par cette presse qui n'est pas encore réglementée. «*La mise au point d'un cadre juridique favorable à l'éditeur et au journaliste offrira des garanties pour l'exercice de la liberté et aidera à mettre en œuvre une politique ambitieuse de développement et de formation, ce qui ne manquera pas de booster la compétitivité du Maroc dans le monde du numérique*»<sup>236</sup>. a indiqué le ministre qui admet qu'il existe un dilemme entre l'évolution accomplie par cette presse, à part entière, et l'incapacité du législateur à l'accompagner. Pour sa part, Younès Moujahid, président du Syndicat national de la Presse marocaine (SNPM) accorde une importance toute particulière à l'éthique journalistique car force est de constater selon lui, que certains supports électroniques de la presse ont déjà commis des violations flagrantes de la déontologie. D'où la nécessité de réglementer le journalisme du web.

---

<sup>235</sup> L'opinion : "Malgré l'essor de la presse électronique, la presse écrite garde toujours sa valeur" édition électronique du 03/11/2009

<sup>236</sup> Houda Belabd : "Maroc : Presse en ligne enfin réglementée ou presque", yabiladi, édition électronique du 12/03/2012, article 9349, p.1

Quant à Nouredine Miftah, président de la Fédération marocaine des éditeurs de journaux (FMEJ), il a soulevé la question de la protection des mineurs et le respect de la vie privée par les sites électroniques, appelant à la conjugaison des efforts pour la mise à niveau de la presse électronique.

En tant que défenseur de l'intérêt des éditeurs en ligne, Mohamed Ezzouak, directeur de Yabiladi.com déclare « *Si le blogging et le journalisme citoyen doivent rester une activité libre liée à la liberté d'expression, l'activité de presse électronique doit entrer dans la même réglementation que la presse papier. ... Nous ne demandons pas un traitement faveur, mais tout simplement d'être alignés au même niveau que nos confrères de la presse papier*<sup>237</sup> » Il précise que le secteur encoure les mêmes risques au niveau de la justice, mais ne bénéficie ni de la reconnaissance institutionnelle, ni des avantages fiscaux des sociétés de presse.

Comme dans tous les pays, au Maroc, la presse écrite est très concurrencée par la presse électronique. En effet, le numérique attire de plus en plus de lecteurs, au détriment de la presse papier. Les portails arabophones sont pour le moment les plus visités par les internautes marocains. Mais les publications en ligne restent très limitées au Maroc et n'attirent pas encore les annonceurs. Elles apparaissent toutefois comme une véritable menace pour la presse papier.<sup>238</sup>

**3-5-8 : l'activité informelle des TIC :** Nul ne peut nier la place importante qu'occupe l'informel dans le contexte économique mondial. En effet, le marché informel enregistre des performances quantitatives considérables et offre de l'emploi à bon nombre de personnes, ce qui nuit au secteur formel légal et cause de grosses pertes pour les unités productives nationales. Ainsi, dans son rapport de 2009, le Haut commissariat au Plan (HCP) estime que l'économie informelle génère au Maroc quelques 280 milliards de DH par an, et ses rangs augmentent de 40 000 "unités de production" chaque année. Ce rapport estime également que le nombre d'entreprises non enregistrées est passé de 1,23 million en 1999 à 1,55 million en 2007, soit une augmentation de près de 18%. Il précise que 57% des entreprises de ce secteur sont des commerces de détail, et 20% travaillent dans le secteur des services. De ce fait, le

---

<sup>237</sup> Houda Belabd : 'Maroc : Presse en ligne enfin réglementée ou presque', , yabiladi, édition électronique du 12/03/2012, article 9349, p.2

<sup>238</sup> Oumar Baldé : ' Presse écrite au Maroc : Un secteur en crise', Yabiladi, édition électronique du 29/04/2011, p.1

Maroc perd des millions de dollars chaque année en recettes fiscales parce que ces entreprises illégales ne sont pas officiellement enregistrées.

Cependant le Haut commissaire au Plan Ahmed Lahlimi reconnaît que le secteur informel joue un rôle social et économique critique comme source de travail et de revenu. De ce fait, il affirme que ce secteur présente un niveau de dynamisme qui lui permettait d'être intégré dans l'économie formelle.

Juridiquement, l'économie informelle se caractérise la plupart du temps par une formalisation incomplète et à géographie variable entre, d'une part, des entreprises individuelles de subsistance, menées sans locaux et complètement informelles (gardiens de parking, vendeurs de rue, crieurs de marchés) et d'autre part, des entreprises employant du personnel, possédant des locaux mais ne s'acquittant pas de toutes leurs obligations réglementaires.

### **3-5-9 : Problématique du secteur informel des TIC**

Le secteur informel est généralement considéré comme un secteur où s'abritent les personnes ayant peu de qualification et où les biens et services produits par le secteur dit formel sont difficilement accessibles. Cette inaccessibilité peut être due aux coûts, à la proximité des biens et services produits, etc. Si ces raisons évoquées sont vraies pour le secteur informel en général, l'économiste burkinabé Sylvestre Ouedraogo<sup>239</sup> pense qu'elles ne semblent pas l'être pour le secteur informel des TIC. « *En effet, certaines structures, telles que les téléboutiques, les cybercafés, les magasins de vente de matériel informatique, la maintenance et la vente des cartes de recharge, nécessitent un niveau minimum de formation* <sup>240</sup> ». Il appuie son argument sur l'enquête de l'UEMOA<sup>241</sup> de 2003 qui a révélé que le nombre moyen d'années d'étude des chefs des Unités de Production Informelles (UPI) est de 3,4 années.

Par ailleurs, alors que les entreprises du secteur formel combattent le secteur informel parce que pratiquant une concurrence déloyale, le secteur informel des TIC semble avoir le quitus des entreprises formelles. Cela se matérialise par le choix délibéré ou tacite des opérateurs de téléphonie d'utiliser les acteurs du secteur informel comme des canaux de distribution de certains services

---

<sup>239</sup> Sylvestre Ouedraogo est enseignant en économie à L'Université de Ouagadougou (Burkina Faso), il travaille dans la thématique de l'appropriation sociale des nouvelles technologies ainsi que dans le domaine de la commercialisation des céréales

<sup>240</sup> Sylvestre Ouedraogo : " Dynamiques et rôle économique et social du secteur informel des TIC en Afrique de l'Ouest et du Centre, cas du Burkina Faso, du Cameroun et du Sénégal" TIC INFOR, mars 2009, p.12

<sup>241</sup> UEMOA : Union économique et monétaire ouest-africaine est une organisation qui a comme mission la réalisation de l'intégration économique des États membres, à travers le renforcement de la compétitivité des activités économiques dans le cadre d'un marché ouvert et concurrentiel et d'un environnement juridique rationalisé et harmonisé.. source : [www.uemoa.int](http://www.uemoa.int)

Pour ce deuxième type d'activités informelles, notamment le secteur de l'informatique et de l'électronique, le respect de la réglementation, s'il n'est pas inexistant, reste partiel: l'enregistrement est, la plupart du temps, réalisé par le versement d'une patente et des impôts locaux et professionnels. Cependant, le caractère informel de l'activité provient du fait que les cotisations sociales ne sont pas remplies et la réglementation du travail n'est pas respectée. Il apparaît dans une étude de M. Alami, chercheur universitaire, que les causes de ce non-enregistrement sont moins liées aux coûts qu'il engendre qu'à une tolérance sociale (le sentiment de ne pas être obligé, faute de sanction), à une méconnaissance des réglementations et à l'incompatibilité des normes avec certaines coutumes professionnelles.

Cette persistance de l'économie informelle accentue la fracture sociale entre, d'une part, des personnes protégées par le statut salarial et d'autre part, des personnes laissées en proie à la précarité d'un «libéralisme» sauvage, dans le sens de l'absence totale de réglementation.

Allant à contre-courant des théories du développement humain, elle a pourtant trouvé des échos favorables au sein même des instances gouvernementales. En effet, cette flexibilité qui caractérise le secteur informel, et sa capacité à remettre en valeur les solidarités traditionnelles mises de côté par le salariat (emploi familial ou de quartier), a permis de pallier les difficultés conjoncturelles rencontrées par les nations en développement dans les années 70. A notre époque, l'Etat, endetté et confronté à une situation internationale défavorable, est incapable de fournir à chacun un travail.

La diminution généralisée des salaires accroît le taux de pauvreté, la demande se comprime et les entreprises respectant les règles sont concurrencées par la réémergence d'un secteur informel s'affranchissant des coûts de la réglementation. Si cette réponse conjoncturelle à la crise a pu être efficace dans de telles conditions, son implantation structurelle se poursuivant jusqu'à aujourd'hui semble atteindre ses limites : Limites de productivité, dues à la faiblesse de l'investissement et de la formation. Limites de création d'emploi, le marché de l'informel étant lui aussi arrivé à saturation. Limites politiques, se traduisant par une marginalisation croissante d'une majorité silencieuse.<sup>242</sup>

Dans le Livre blanc<sup>243</sup> de la CGEM (Confédération Générale des Entreprises du Maroc) il est écrit que « *l'incitation des pouvoirs publics à combattre l'informel est une doléance dont les effets d'entraînement sur l'économie marocaine ne sont pas à démontrer* »<sup>244</sup>. Le livre

---

<sup>242</sup> source: libération (Casablanca) , 30 Novembre 2007 p 3

<sup>243</sup> Le Livre Blanc de la CGEM est construit autour des cinq thèmes principaux relatifs au renforcement de la formation professionnelle, au développement des PME, à la justice, à la fiscalité et au marché de l'emploi.

<sup>244</sup> Bachir Thiam « Etude de l'économie informelle au Maroc » , site web :

propose que la baisse du taux de l'IS (Impôt sur les sociétés) ou de l'IR (Impôt sur les revenus) au profit des TPE, encouragerait la sortie de l'informel.

Pour mettre en lumière les activités informelles au Maroc une étude a été confiée par le gouvernement et la CGEM à des sociologues et économistes universitaires et ce, pour mettre en place une charte pour la PME et toutes les autres formes d'entreprises et d'industries confondues.

Cette étude a permis de faire un zoom sur la plus grosse réserve informelle du pays. On y découvre, que les entreprises formelles, donc potentiellement commanditaires de cette étude, s'y ravitaillent. « *En raison de la dominance d'une clientèle privée, l'absence de facture est généralement la règle dans le système des transactions* » notent les auteurs de l'enquête qui précisent que ce comportement, en cas de vente aux entreprises formelles, est contourné en exigeant des fournisseurs, eux-mêmes issus du secteur formel, des factures délivrées directement aux clients, afin de pouvoir récupérer la TVA. Une pratique qui épingle les activités évolutives, notamment l'électronique et l'informatique. Aucune donnée chiffrée, permettant de mesurer l'ampleur de cette économie souterraine à ciel ouvert, n'a été révélée par l'étude. Selon leurs estimations, 20% des produits commercialisés seraient des produits de contrebande. Ils concluent à un approvisionnement à mi-chemin entre formel et informel. (Thiam, B. 2008)

Au niveau de notre recherche, parmi les 21 acteurs informels touchés par notre enquête, certains nous ont révélé qu'ils ont recours à cette activité pour complément de revenus vu que leur maigre pension ne suffit pas à satisfaire les besoins de leur famille. Ils avouent que leurs fournisseurs, propriétaires de grands magasins pleins à craquer de produits de contrebande, situés en plein centre des villes frontalières, exercent leur commerce sans aucune inquiétude. Alors que eux, ils font l'objet de contrôles en plein centre du pays, et s'ils n'ont pas sur eux de quoi corrompre les "contrôleurs" malhonnêtes, leur marchandise est saisie.

Pour comparer le secteur informel marocain avec celui des autres pays en voie de développement j'ai pris comme référentiel, les travaux de plusieurs chercheurs et spécialistes<sup>245</sup> des sciences sociales, économiques et statistiques sur le Projet de

---

<http://www.bladi.net/economie-informelle-maroc.html>, p.1

<sup>245</sup> il s'agit entre autres de : (Annie Cheneau Loquay, CNRS, Bordeaux. ; Alioune Camara, CRDI, Dakar Kabore Moise, Enseignant Chercheur à l'Université de Koudougou ; Pam Zaonoogo, Enseignant Chercheur à l'Université de Ouaga II. ; Pape Diouf, Enseignant-Chercheur à l'Institut de Hautes Etudes Internationales et du

recherche financé par le CRDI<sup>246</sup>: ‘ *Dynamiques et rôle économique et social du secteur informel des TIC en Afrique de l’Ouest et du Centre, cas du Burkina Faso, du Cameroun et du Sénégal* ’. Les résultats de ces travaux ont fait l’objet d’une synthèse faite par l’économiste burkinabé Sylvestre Ouedraogo. Laquelle synthèse a été publiée en 2009 dans un document intitulé ‘ *Le sous-secteur informel des TIC: Eléments méthodologiques pour une recherche sur la question* ’ (Ouedraogo, S 2009).

Dans ce document l’auteur précise que l’économie des pays en développement, africains notamment, est caractérisée par la coexistence d’un secteur formel et d’un autre dit informel. Ce secteur occupe, selon les pays et les zones urbaines ou rurales, 70 à 80 % de la population active. « *Aujourd’hui aucun domaine de la vie économique et sociale de ces pays n’échappe à l’emprise du secteur informel. Il en est ainsi avec l’essor notable des TIC...* <sup>247</sup> ». L’auteur souligne que les TIC créent des opportunités économiques qui contribuent à la richesse nationale ainsi qu’à la création d’emplois et d’activités créatrices de revenus au profit de diverses catégories sociales. Ainsi, le secteur informel demeure actuellement le premier pourvoyeur d’emploi en Afrique. Il occupe 75% des emplois urbains. L’auteur rapporte que ses chercheurs ont trouvé que le secteur des TIC, par son développement fulgurant, a offert un nouveau terrain à l’informel. A titre d’exemple et selon HaDHoun Toure, secrétaire général de l’Union internationale des télécommunications (UIT), les pays africains ont connu les plus forts taux de croissance en téléphonie mobile, allant de 50 à 400 entre 2005 et 2008. Il explique que cette extension a été encouragée par les faibles taux d’alphabétisation, le chômage galopant (main d’œuvre abondante, mais non qualifiée), les maladies endémiques et la pauvreté.

Pour le député marocain, Lahcen Daoudi, économiste universitaire, il n’existe actuellement aucune mesure d’incitation permettant de faire passer les personnes bénéficiant du secteur informel dans l’économie formelle. Il déclare à l’agence de presse ‘ *al magharibia* ’ « *Dans les conditions actuelles, le secteur de l’informel reste un grand pourvoyeur d’emplois ; l’Etat*

---

Développement, HEID, Geneve, (Suisse); Sylvestre Ouedraogo, Enseignant Chercheur en Economie à l’Université de Ouagadougou ; Seydina M. Ndiaye, Enseignant chercheur en Informatique, Université Gaston Berger de Saint-Louis (Sénégal).....)

<sup>246</sup> **CRDI** : Le Centre de recherches pour le développement international (CRDI) (IDRC en anglais) est une société d’État créée par le Parlement du Canada en 1970 pour aider les pays en développement à se servir de la science et de la technologie pour trouver des solutions viables aux problèmes sociaux, économiques et environnementaux auxquels ils font face. L’appui du CRDI sert en particulier à consolider les capacités de recherche locales afin d’appuyer les politiques et les technologies susceptibles de contribuer à l’édification, dans les pays du Sud, de sociétés en meilleure santé, plus équitables et plus prospères.

<sup>247</sup> **Sylvestre Ouedraogo** : ‘ *Dynamiques et rôle économique et social du secteur informel des TIC en Afrique de l’Ouest et du Centre, cas du Burkina Faso, du Cameroun et du Senegal* ’ TIC INFOR, mars 2009, p.5

*doit se fixer des objectifs concrets avec des pourcentages clairs pour faire remonter chaque année un nombre d'unités informelles vers l'économie formelle»<sup>248</sup>*

Quant à Salwa Karkri, députée marocaine et chef d'entreprise, elle trouve qu'il y a des aspects positifs et négatifs à réglementer le secteur informel. Elle déclare *«Il faut combattre le secteur informel, non pas en l'éliminant mais plutôt en prenant des mesures pour qu'il rejoigne l'économie formelle avec la simplification des procédures fiscales »<sup>249</sup>*

Et dans son article *« 'Comment les deux tiers des humains se débrouillent sans démocratie ni marché formels' »* Patrice van Eersel rapporte les impressions de l'économiste marocain Hassan Zaoual qui explique pourquoi *«Homo situs»<sup>250</sup>* doit remplacer *«Homo economicus»<sup>251</sup>* dans notre façon de comprendre l'humanité réelle (Eersel, V.P, 2005). Hassan Zaoual se demande *« Comment diable survivaient mes compatriotes ' ? ' »<sup>252</sup>*. Il constate que si les peuples du Sud survivent, dont les marocains, ce n'était pas grâce à l'aide du Nord, ni à une intégration au système mondial, mais parce que ces peuples produisent, consomment, épargnent et investissent à leurs façons, à l'intérieur de réseaux et de structures dont les théoriciens du Nord ne savent trop que dire et qu'ils qualifient volontiers, en vrac, du terme vague d'économie informelle. Hassan Zaoual finit par se rendre compte que cette économie de *«fourre-tout »*, désigne le mode d'existence d'une énorme partie des populations mondiales qui ne doivent leur survie qu'à une myriade de micro-activités, mini-arrangements ou nano-échanges, très divers mais présentant un trait commun essentiel : ces actes sont ancrés dans une réalité locale, un lieu, une base (Eersel, V.P, 2005).

L'économie informelle dépasse le traditionnel *«travail noir»* (petites réparations, travaux domestiques,...) pour concerner de plus en plus de pans de villes, de quartiers, de métiers, qu'il devient difficile d'en situer les véritables frontières (Bruno Lautier, 1994). En effet, elle est rencontrée dans toutes les activités comme le bâtiment, l'immobilier, le commerce ou le travail domestique (Germouni, M., 2007). A cet égard, il écrit *«loin d'être marginale, simple complément de l'économie officielle, voire une solution provisoire, l'économie informelle*

---

<sup>248</sup> Siham Ali : [magharebia.com](http://magharebia.com) du 2010-01-25, P.1

<sup>249</sup> Siham Ali : <http://www.magharebia.com> du 2010-01-25, P.2

<sup>250</sup> Homo situs : êtres humains capables de trouver des solutions en eux ou plus encore autour d'eux pour satisfaire leurs besoins (revue [silence.net](http://silence.net))

<sup>251</sup> Homo economicus : sujet considéré par l'analyse économique comme un être agissant de manière rationnelle ([larousse.fr](http://larousse.fr))

<sup>252</sup> Patrice van Eersel *«Comment les deux tiers des humains se débrouillent sans démocratie ni marché formels,* p.1



*tend à devenir un phénomène massif, permanent »<sup>253</sup>*. Il fait remarquer que le rapport à l'Etat constitue le problème crucial, puisque c'est cette relation qui est à la base de la définition même de l'économie informelle, à savoir l'absence de forme. Il fait observer qu'il devient de plus en plus difficile, comme l'attestent plusieurs travaux effectués dans diverses régions du Tiers Monde, de séparer les deux économies, vu le grand nombre de travailleurs ayant un pied dans l'un et un pied dans l'autre. De façon réciproque, l'économie formelle contient des poches d'informalité comme la corruption et les détournements de temps et de produits (Germouni, M., 2007)

---

<sup>253</sup> Mohammed Germouni, l'économiste du 17 janvier 2007, p.3

**3-6 : Usages et Usagers des TIC :** L'ère de la mondialisation témoigne une utilisation phénoménale de matériels, de logiciels et de services s'appuyant sur l'informatique, l'électronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel. Ces technologies, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixes, images animées, etc.), et permettent l'interactivité entre les personnes, et entre les personnes et les machines (Ngassi Ngakegni, 2010).

### **3-6-1 : Les Usages :**

*«La technologie ne renvoie pas uniquement à l'accès mais aussi et davantage à l'usage»  
Yahya El yahyaoui, (www. elyahyaoui.org, 2003)*

Il est indéniable que les TIC ont modifié et continuent de transformer le Monde de façon profonde et irrémédiable. Elles s'y sont imposées par les possibilités remarquables et les avantages incontestables qu'elles présentent : rapidité, exhaustivité de traitement de l'information et des données. Ainsi elles ont conquis tous les secteurs de la vie tout en facilitant leur accès (l'enseignement, les loisirs ...)

**3-6-1-1 : L'enseignement :** L'enseignement, particulièrement supérieur en a été profondément affecté. En effet, les TIC ont favorisé l'émergence d'un nouveau modèle de formation : la visioconférence (assister à des cours et des conférences à distance) ; la formation en ligne (enseignement individualisé, interactif et souple en terme de temps et d'espace) ; la bibliothèque numérique (accéder à des documents numériques sur CD ou DVD et à des bases de données même les plus lointaines).

Dans ce domaine, et à titre d'exemple, l'EMI (Ecole Mohammadia d'ingénieurs) a mis en place un campus numérique comportant les unités suivantes :

**1. Deux salles de visioconférence :** Ces salles, équipées de tous les moyens audiovisuels de visioconférence, permettent de réaliser, à distance de l'EMI ou d'autres établissements ou universités du Maroc ou d'autres pays, des cours, des conférences scientifiques, des réunions de recherche, des séances de formation continue et des conférences à caractère culturel.

**2. Un studio de production multimédia :** Ce studio sert à produire des contenus multimédia de formation. Il servirait donc à alimenter aussi bien la visioconférence, la bibliothèque numérique que le centre de formation en ligne. Ces contenus multimédia de formation sont produits aussi bien pour l'Ecole et l'université que pour les entreprises souhaitant mettre à la

disposition de leur personnel des CD d'autoformation dans leurs différents domaines d'intérêt.

**3. Un service de Formation Ouverte et à Distance (FOAD) :** Pour proposer, en ligne, des cours, voire des filières toutes entières pouvant être même diplômantes particulièrement pour les personnes déjà en activité et ne pouvant s'absenter de leur lieu de travail. Ce service dispose pour cela d'une plate forme de e-learning et de production de contenus multimédia de formation. Il est équipé d'ordinateurs et de serveurs des formations numériques développées à l'EMI qui sont mises à la disposition des utilisateurs via le réseau Internet.

**4. Une bibliothèque numérique :** La bibliothèque permet un accès informatisé à tous les types de documents numériques : cours, TD, TP, PFE (projet de fin d'études), thèses, articles, études, bibliographies, guides...

Il est bien évident que ces différentes **composantes** du Campus s'alimentent mutuellement. Le studio multimédia fournit des CD à la bibliothèque numérique. Il pourra fournir des supports qui pourront être intégrés aux sessions de visioconférence. Le contenu de celles-ci pourra être enregistré au studio et mis en forme pour faire l'objet de formation multimédia. (<http://www.emi.ac.ma/spip.php?article521>)

**3-6-1-1-1 : Le e-learning :** La disponibilité et la fonctionnalité croissantes des technologies de l'information a mis de nouveaux outils de formation et d'apprentissage sur le marché marocain, dont les téléphones mobiles, la vidéoconférence, le courriel, les forums de discussion, les chats et le partage de documents. La formation ouverte et/ou à distance (plus communément appelée FOAD) offre des opportunités de formation flexible aux individus, aux entreprises et aux agences gouvernementales. Les packages de formation peuvent être adaptés aux besoins individuels ou collectifs et les ressources électroniques sont accessibles n'importe où. Les classes étant virtuelles, les étudiants peuvent étudier à leur propre rythme et les enseignants peuvent instruire et évaluer selon un calendrier flexible.

L'augmentation du nombre de projets FOAD parrainés par le gouvernement laisse envisager une tendance générale à la généralisation des TI dans le domaine de la formation et de l'apprentissage. Le Ministère marocain des Finances a récemment décidé d'intégrer dans son organigramme un service dédié à la formation à distance. Le Ministère de l'Education Nationale a lancé les travaux sur un système de télévision interactive (TVI) destinée à dispenser des formations à distance au profit du corps enseignant dans tout le pays. Malgré la

popularité croissante dont bénéficie le e-learning au Maroc, il n'en reste pas moins à ses premiers balbutiements. Pour Radouane Mrabet, enseignant chercheur à l'Ecole Nationale d'Informatique et d'Analyse des Systèmes (ENSIAS), le retard d'appropriation de la FOAD dans le pays s'explique par les coûts exorbitants du développement d'une plate-forme de formation et des modules de formation. "*Même en dépassant ces deux écueils majeurs, encore faut-il être en mesure de financer le coût des tuteurs censés assurer le suivi et le contrôle à distance des apprenants*"<sup>254</sup>, ajoute-t-il.

Dans le cadre de son engagement pour le développement de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication, secteur devenu désormais prioritaire dans la croissance de l'économie nationale, et principalement dans la promotion de l'éducation, des projets e-Learning se sont multipliés tant au niveau des universités et centres de formation qu'au niveau des administrations publiques et organismes privés. Pour analyser les tendances, les pratiques et les attentes de ces établissements, le cabinet d'étude 'Expert Consulting'<sup>255</sup>, chargé par 'Proactech Maroc'<sup>256</sup>, société spécialisée dans l'édition et la mise en place de solutions e-Learning, a réalisé une enquête d'envergure nationale pour la mise en place du « 1<sup>er</sup> Baromètre du e-Learning au Maroc ». L'enquête a été menée entre le 22/07/2011 et le 10/10/2011, auprès de 2 517 chefs d'entreprises, directeurs d'institutions publiques, responsables de formation, des systèmes d'information et des ressources humaines d'établissements des secteurs privés et publics. Seuls 257 établissements ont répondu. Selon le professeur Hatim Benyoussef, responsable scientifique de l'étude, il en ressort que 36,6% des sondés proposent des modes de formation en lien avec la Formation Ouverte et à Distance (FOAD), taux d'utilisation qui grimpe à 53,7% pour les établissements publics ou semi-publics. Toujours selon Benyoussef, et d'une manière générale, 64,7% des sondés déclarent avoir une appréciation globale positive quant à la formation en ligne telle qu'elle est pratiquée dans leur établissement. Ce taux baisse toutefois à 48,7% pour les établissements publics ou semi-publics, contre 71% pour les établissements privés. Par ailleurs, les trois principales motivations pour proposer une formation en ligne sont respectivement le déploiement rapide

---

<sup>254</sup> Samir : 'Le e-learning commence à se développer au Maroc aussi bien dans le secteur public que privé malgré de nombreuses contraintes techniques et éditoriales, *Magharebia*, 15 mai 2007. p.1

<sup>255</sup> 'Expert Consulting' : cabinet de conseil et d'expertise de référence dans le domaine des Technologies de la Formation en général, et du e-Learning en particulier

<sup>256</sup> **Proactech**, créée en 2007, est une société franco-maghrébine spécialisée dans la mise en place de solutions e-Learning et le développement de contenus interactifs. Proactech bénéficie au Maroc de compétences pointues dans tous les métiers du e-learning à savoir : l'ingénierie de formation et l'ingénierie pédagogique, la conception de contenus multimédias et la mise en place de plateformes de formation mixte et à distance. Proactech compte parmi ses clients la Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Éducation-Formation, AXA Services Maroc, la Fondation Marocaine pour la Promotion de l'enseignement préscolaire, etc.

des formations à un public large et dispersé (51,6%), le manque de temps pour suivre les formations (50,5%), et la réduction des coûts de formation (48,4%). Les organismes et institutions n'ayant jamais testé ce mode de formation justifient cela par le fait que la mise en place d'un tel dispositif de formation demanderait un investissement de départ assez important (33,3%). Les difficultés à maintenir dans le temps la motivation des apprenants semble être le deuxième frein le plus important (29,7%). (Proactech, 2012).

Au niveau des thèmes demandés en e-learning, les formations métiers viennent en tête (51,6%), suivis par l'informatique (46,2%), le management (44,1%), les langues (34,4%), puis la bureautique (29%). (Proactech, 2012).

Sur les freins au développement du e-Learning, 36% des organismes questionnés invoquent les fortes résistances au changement. Viennent, par la suite, le manque de compétences en interne pour piloter ce type de formation (29%) et la question de coût (28%). Seulement 20% environ pensent aux difficultés techniques qui accompagnent la mise en place de ce type de formation ou encore à son inadaptation à la culture marocaine.

D'autres justifications sont avancées, notamment la difficulté de combiner entre temps de travail et temps de formation en ligne (22%) et le manque de prestataires externes pour aider à piloter ce type de formation (23%) (Proactech, 2012)

**3-6-1-2 : La messagerie** : L'E-mail, ou le courriel selon les québécois, est l'application la plus utilisée au Maroc comme partout dans le monde. Il permet d'envoyer et de recevoir des messages textuels dans des boîtes aux lettres électroniques. Ce service commence à remplacer le fax puisqu'il permet d'attacher des fichiers, de rediriger le mail vers un groupe de personnes à la fois et même de réacheminer le mail qu'on reçoit vers d'autres adresses électroniques.

**3-6-1-3 : Le Blog** : Le 12 mars est désormais 'la Journée mondiale contre la cyber-censure'. Une journée destinée à la mobilisation pour un seul Internet, libre et accessible à tous. En 2011, plus d'une soixantaine de pays ont été touchés par une forme de censure du Net, qu'elle consiste en des arrestations ou harcèlements de net-citoyens, de la surveillance des internautes, des blocages de sites, ou de l'adoption de lois liberticides. Ces net-citoyens font les frais des représailles des autorités. 120 d'entre eux, dont des marocains, sont actuellement emprisonnés pour s'être exprimés librement en ligne<sup>257</sup>. Depuis quelques années les blogs se multiplient, des milliers de personnes partagent leurs opinions, leur vie privée ou

---

<sup>257</sup> Source : <http://12mars.rsfsf.org/fr>

leurs passions sur le net. Le blogging est devenu un phénomène de société et le Maroc ne fait pas exception.

La blogosphère marocaine, en plus des réseaux sociaux et forums de discussions joue un rôle important de nos jours dans la scène politique, associative et culturelle marocaine. La grande utilisation du web surtout par les jeunes a donné lieu au phénomène des Blogs personnels qui ont connu un grand succès. Un blog ou Weblog est un site web public qui a la forme d'un journal personnel ou d'un carnet intime. Les spécialistes le définissent comme un espace d'expression des jeunes loin de toute censure parentale et même politique. Souvent ce petit site web contient des textes, des liens vers d'autres sites, des photos, des vidéos ainsi que des morceaux de musique. Le contenu d'un blog est organisé d'une manière générale dans un ordre chronologique selon les mises à jour régulièrement apportées par le propriétaire du Blog.

Les articles rédigés se rapportent souvent à la vie privée de l'auteur, de ses réactions à son environnement, aux réflexions sur l'actualité internationale ou sur l'évolution d'internet. Aujourd'hui, le phénomène s'est élargi. Il touche même diverses spécialités dans plusieurs secteurs. Les blogs permettent au lecteur de réagir au contenu créant ainsi une discussion avec d'autres personnes originaires de plusieurs pays, car le blog est avant tout un lieu de dialogue sans censure, c'est ce qui le différencie des forums.

Cependant, Les autorités marocaines ne voient pas d'un très bon œil ces journalistes d'un nouveau genre que sont les blogueurs. L'ONG "*Reporters sans frontières*"<sup>258</sup>, a dénoncé la chasse aux blogueurs, lancée par les autorités dans le sud du pays. Le tribunal de première instance de Guelmim (sud du Maroc) a condamné, le 15 décembre 2009, le blogueur **El Bachir Hazzam** à quatre mois de prison ferme pour « diffusion de fausses informations portant atteinte à l'image du royaume concernant les droits de l'homme ». Le propriétaire d'un cybercafé, **Abdullah Boukfou**, a quant à lui écopé d'un an de prison ferme pour avoir diffusé des informations relatives aux manifestations et pour "possession de publications incitant à la haine raciale"<sup>259</sup>.

Mais le point fort des blogs demeure la gratuité d'hébergement par de grands sites spécialisés, notamment IFrance ou Skyblog. (Badrane, M. 2007)

Pour mieux agir, les blogueurs ont créé en 2009 "*l'Association des blogueurs*" qui compte 2000 internautes. Non reconnue par les autorités - et donc illégale -, l'Association des

---

<sup>258</sup> "**Reporters sans Frontières**" : ONG reconnue d'utilité publique Fondée en 1985 à Montpellier par quatre journalistes, elle a pour mission de défendre la liberté, d'informer et d'être informé partout dans le monde. Elle regroupe 150 correspondants dans 150 pays (fr.rsf.org)

<sup>259</sup> **Source** : <http://fr.rsf.org/maroc-un-blogueur-et-un-propretaire-de-15-12-2009,35346>

blogueurs rassemble des adultes de toutes tendances qu'elle forme à l'écriture et aux reportages, bien décidée à faire bouger les lignes. *"Nous avons peu de moyens mais beaucoup de projets"*<sup>260</sup>, affirme son président, Saïd Benjebli, 30 ans, un ancien islamiste, selon lequel jusqu'à sept blogueurs sont passés par la prison. *"Un blogueur, c'est un journaliste-citoyen, et notre rôle est de ne pas le laisser sans encadrement"*<sup>261</sup>, appuie Najib Chaouki, blogueur et représentant du bureau de l'association qui se définit comme *"laïc et athée"* et qui est également membre du Mouvement alternatif pour les libertés individuelles (MALI).

L'émergence de cet espace militant, cette *"zone de non-droit"*, selon l'expression du ministre de la communication et porte-parole du gouvernement, Khalil Naciri, inquiète. *"Nous ne voulons pas sévir, mais notre marge de manœuvre est étroite. Je dois protéger une démocratie naissante."*<sup>262</sup> déclare le ministre

*"Ces blogueurs sont des intégristes"*<sup>263</sup> s'indigne Jamal Eddine Naji, un universitaire spécialisé en communication et coordinateur de la commission du dialogue national Médias et société qui a été créée à l'automne 2009 dans le but de réformer le Code de la presse, y compris la "blogosphère".

**3-6-1-4 : les réseaux sociaux au Maroc** : De manière générale, le marché des technologies de l'information marocain connaît une croissance à 2 chiffres grâce à la libéralisation du marché des télécoms. L'organisation de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécoms (ANRT) nous confirme une croissance soutenue des différents réseaux, à savoir, le mobile, le fixe et Internet.

C'est donc dans ces conditions favorables que les internautes marocains élargissent leur utilisation des réseaux sociaux.

Après la fièvre des blogs, le Maroc commence à étendre son utilisation des réseaux sociaux vers des plateformes à large affluence comme Twitter et Facebook.

Les chiffres et les études font défaut sur les autres réseaux sociaux qu'ils soient professionnels (Linkedin, Viadeo, Xing ...), personnels (Myspace, Hi5, Tagged, Orkut ...) de partage (Youtube, Flickr, Dailymotion...) ou de niche (Ning, Couchsurfing..).

---

<sup>260</sup> Isabelle Mandraud : 'Les blogueurs marocains se retrouvent dans le collimateur des autorités', Le Monde , édition électronique du 07/04/2010 , p.1

<sup>261</sup> Ibid , p.2

<sup>262</sup> Ibid, p.3

<sup>263</sup> Ibid, p.3

De son côté, La **Twittoma**, communauté marocaine de Twitter, commence également à intéresser les internautes. Cependant, en étant seulement à ses balbutiements, elle reste encore très élitiste selon Siham El Moudden, membre actif de Twitter. Le micro blogging attire les jeunes qui désirent communiquer sur les nouveautés technologiques et les tendances web mais aussi les hommes politiques. Sur Twittoma, on retrouve Ahmed Reda Chami, le ministre de l'industrie et des technologies de l'information qui « tweete » sur ses différents projets de lois notamment à propos de la protection des données personnelles et la généralisation du haut débit.

Cet engouement est lié à la croissance soutenue que connaît l'Internet au royaume. Avec actuellement **840 000 abonnés** dont la moitié en Internet Haut débit (ADSL) et **9 millions d'internautes**, le réseau a augmenté de plus de **43% depuis 2008 !**

Fayçal Benachou, directeur général du cabinet de conseil dans les systèmes d'information "Ribatis" explique " *Le Royaume a enregistré un boom de la 3G puisque ce mode d'accès représente 40% avec plus de 399.000 abonnés et un taux de croissance exponentielle de plus de 288% entre mars 2008 et mars dernier*"<sup>264</sup>.

D'après plusieurs estimations, plus de **120 000** ordinateurs sont commercialisés chaque année sur le territoire marocain grâce à l'explosion de la **3G** et de l'**ADSL**. En ce qui concerne les noms de domaine, le Network Information Center marocain (NIC), en comptabilise 30.000 dont plus de 23.000 sous l'extension « .ma ». Le reste est réparti entre les autres extensions disponibles (.press.ma, .gov, .co.ma, .net et .org.ma).

Au Maroc, la création des réseaux sociaux a été dictée beaucoup plus par des nécessités sociales et économiques que par l'idée d'être simplement "à la page". Ainsi on assiste à une prolifération de ces réseaux au même titre que les téléboutiques, les cybercafés et les centres d'appel. A titre d'exemples, on trouve entre autres :

- "**le Réseau marocain pour la défense du droit d'accès à l'information (RMDAI)**" : il a été créé en 2010, lors de la Journée mondiale de la liberté de la presse, célébrée le 3 mai de chaque année alors que le 28 septembre est la Journée internationale du droit d'accès à l'information. Le RMDAI a été lancé conjointement par le Centre pour la liberté des médias au Moyen-Orient et en Afrique du Nord (CMF-MENA) et l'ONG Transparency Maroc, accompagnés de plusieurs associations. Plus de 90 pays dans le monde possèdent des lois de ce genre. Dans la région arabe, seule la Jordanie a adopté une loi en 2007. Le droit d'accès à l'information publique est reconnu par la communauté internationale comme un droit humain. Il est la condition nécessaire à la promotion de la culture, de la transparence et à la

---

<sup>264</sup> <http://ribatis.com>, p.1



responsabilisation des gouvernants dans la gestion des affaires publiques. Il est aussi un instrument efficace pour combattre la corruption et encourager la participation des citoyens à la vie publique. Son comité de coordination est composé de CMF MENA, Transparency Maroc, l'association Al Ghad, le Syndicat des avocats marocains et le Centre marocain des droits de l'Homme. La création de ce réseau vient aussi rappeler au Maroc ses engagements internationaux. Le droit d'accès à l'information est bien mentionné dans l'accord sur le statut avancé entre le Maroc et l'Union européenne (UE) ainsi que dans l'accord de libre-échange signé avec les Etats-Unis. Le Maroc, a accueilli en 2011 la 4e conférence de la Convention des Nations unies contre la corruption.

«Pour garantir la bonne gouvernance, le journalisme d'investigation devient le moyen le plus sûr pour surveiller à la fois classe politique et société civile»<sup>265</sup>, a indiqué Abdelouahhab Errami, professeur à l'Institut supérieur de l'information et de la communication (ISIC), lors d'une de ses conférences.

■ **REMESS : Le Réseau Marocain de l'Economie Sociale et Solidaire** ([www.remess.ma](http://www.remess.ma))

est le premier réseau Marocain ouvert aux différentes composantes de l'économie sociale à savoir, les coopératives, les associations, les mutuelles, les fondations, les groupements d'intérêt économiques et les syndicats professionnels. Il est l'un des espaces publics où on peut partager un débat libre sur les questions des responsabilités sociales et sociétales dans les projets de développement.

■ **'bonne-affaire'** ([www.bonne-affaire.net](http://www.bonne-affaire.net)): un groupe de jeunes marocains vivant au Canada ont lancé, en 2009, le premier réseau social dédié aux marocaines et marocains du monde.

Bonne-Affaire.net est le premier réseau social marocain qui relie, à travers le monde, des amis, des collègues de travail, des camarades de classe, des membres de la même famille ou d'autres personnes qui ont les mêmes intérêts. Bonne-Affaire.net offre également un forum de discussion où les marocains du monde peuvent discuter et débattre différents sujets sociaux. Entièrement gratuit, ce réseau permet une navigation très simple et conviviale adaptée à tous les niveaux.

■ **'marocbenevolat'** ([www.marocbenevolat.org](http://www.marocbenevolat.org)) : qui a pour mission principale d'aider les candidats au bénévolat à trouver l'association qui leur convient dans le domaine d'activité

---

<sup>265</sup> Rachid Tarik : " Un réseau pour défendre le droit à l'information", Le Matin, édition électronique du 12 /05/2010, p.2

souhaitée, et de permettre aux associations de trouver les bénévoles recherchés.

le réseau a pour mission de :

- Donner une visibilité aux associations vis-à-vis du flux de visiteurs du site
- Rechercher des bénévoles pour des missions à pourvoir, ou pour des opérations spéciales, des événements etc.
- Gérer les propositions des bénévoles
- Diffuser les actualités de l'association
- Bénéficier du réseau de bénévoles Maroc Bénévolat en recherche d'une mission

Les réseaux les plus sollicités par les dirigeants et les DRH sont ceux dédiés à la GRH, à la CGEM (Confédération Générale des Entreprises du Maroc), les chambres de commerce étrangères, et autres associations caritatives mondiales présentes au Maroc

▪ **stagiaire-marocain** ([stagiaire-marocain.com/](http://stagiaire-marocain.com/)) de l'OFPPT est ouvert à tous les stagiaires marocains dans tous les domaines.

▪ **AlamJadid** : ([alamajadidi.com](http://alamajadidi.com)) est le premier réseau social 100% Marocain, fait par des Marocains pour les Marocains. Ce site regroupe les amis, les vidéos bzz, la musique, et aussi un Forum pour partager, sans oublier la rubrique annonces.

Sur les rôles social et économique des diasporas marocaines groupés en réseaux sociaux, Réda Harman, journaliste à "La Vie Economique" souligne que « *le Maroc est leader en termes de réseaux de compétences constitués par des ressortissants qualifiés dans la région sud-méditerranéenne* »<sup>266</sup>. Il précise que ce canal constitue une force de frappe exemplaire pour cette communauté, afin de contribuer à l'économie nationale.

La diaspora marocaine, groupée dans 73 réseaux de compétences compte, à fin 2010, plus de 3 millions<sup>267</sup> de personnes dont 80 % sont en Europe, 13,5 % dans les pays arabes, 5,5 % en Amérique du Nord et 1 % en Afrique subsaharienne. Cette diaspora a effectué le transfert de plus de 4 milliards d'euros. Ils sont plus de 2,5 millions à revenir chaque année au Maroc pendant les vacances. Cependant, sur le total, seul un tiers des réseaux est catégorisé comme très actif. L'on citera, à ce titre, "The Washington American Club", "réseau international de la diaspora marocaine" ou encore "Maroc entrepreneurs", etc. Les membres des diasporas encouragent la circulation des compétences expatriées dans une logique de co-développement, facilitant les échanges et

---

<sup>266</sup> HARMAK, R (2011) : "La diaspora, as du réseautage " p.1

<sup>267</sup> Ce chiffre est à prendre avec beaucoup de précaution, car il n'inclut pas les "sans papiers" qui sont très nombreux

les mouvements réguliers entre le pays d'accueil et le pays d'origine, sans préjuger de leur retour définitif. Ce faisant, Ils se positionnent à contre courant du concept classique de fuite de cerveaux, à savoir que les migrants qualifiés du Sud qui s'installent au Nord contribuent non seulement à la création de richesses dans le pays hôte (création d'entreprises locales et donc d'emplois) mais également dans leurs pays d'origine, en servant notamment de passerelle dans les domaines du développement économique et scientifique à travers les réseaux de la diaspora. (Harmak, R 2011).

**3-6-1-5 : le E-Recrutement:** Du fait qu'Internet est le moyen de communication par excellence du troisième millénaire, les chercheurs d'emploi et les recruteurs ont totalement intégré les portails de l'emploi dans leur recherche quotidienne estimant d'ailleurs que c'est leur moyen de recherche préféré. En effet, il est possible de tout y trouver rapidement et ce, même pour rechercher un emploi ou repérer le profil désiré. D'ailleurs, pour postuler sur Internet il suffit d'arriver à trouver l'offre qui correspond le plus à son profil et de poster son dossier de candidature, que les employeurs obtiendront immédiatement. Viennent ensuite les relations personnelles, la candidature spontanée, loin devant les cabinets, la presse, les réseaux sociaux arrivant bon dernier.

Il est aussi à remarquer que l'e-recrutement est non seulement bénéfique pour les chercheurs d'emplois mais il l'est également pour les employeurs. En effet, il permet un recrutement rapide et évite les dépenses en publication d'offres. En plus de permettre la publication d'une offre, la location d'un espace entreprise sur Internet permet de bénéficier de conseils et de l'assistance des collaborateurs du site de recrutement. Ces derniers utilisent leur expertise pour l'embauche des meilleurs candidats. (Administration emploi-maroc.com, 2012)

Grâce au e-recrutement, le marché de l'emploi sur le territoire marocain est en pleine croissance. Une multitude de sites Internet et de portails destinés à l'emploi connaissent un développement exponentiel au Maroc. A titre d'exemple, 1.132.000 visites en moyenne par mois, sont enregistrées sur trois sites privés de recrutement en ligne au Maroc :

“**Rekrute.com**” (450.000), “**Bayt.com**” (442.000) ‘**Amaljob**’ (240.000). Pour le site du gouvernement “**Anapec.org**” le nombre de visites moyennes enregistré est 125.848. Ces chiffres laissent à penser que la croissance du e-recrutement va se poursuivre, voire s'amplifier (Hasnaoui, A., 2009). « *Les sites de recrutement (job board) ont fait entrer le*

*marché de l'emploi marocain dans le "troisième millénaire" »<sup>268</sup>, affirme Ali Serhani, consultant Ressources humaines associé de cabinet de recrutement Gesper conseil.*

Au Maroc, malgré l'engouement pour les réseaux sociaux dans la vie personnelle, les sites d'emplois et de recrutement (jobboards<sup>269</sup> en anglais) occupent de loin la première place dans les moyens de recherche d'emploi, aussi bien du côté des candidats que des recruteurs. (Administrateur technomag.ma, 2012). ReKrute.com, leader de l'e-recrutement au Maroc a mené une grande enquête auprès de ses utilisateurs afin de dresser un bilan de leurs usages de son portail et plus largement de leurs pratiques pour chercher un emploi. Charlotte Lefort, Directrice des Opérations de ReKrute, déclare « *afin d'analyser la situation du Maroc, nous avons interrogé une base de profils en recherche de nouvelles opportunités de carrière. Nous constatons une prépondérance confirmée de l'e-recrutement à travers les portails* »<sup>270</sup>

Cette étude confirme que les candidats restent assez conservateurs dans leur démarche et sous-utilisent les réseaux sociaux professionnels, au profit des portails d'emploi. Cette tendance se retrouve également chez les recruteurs. Selon Charlotte Lefort 95% des candidats inscrits sur ReKrute.com recherchent un emploi, alors que seulement 15% des membres des réseaux les utilisent de temps en temps pour l'emploi.

D'après les réponses de l'enquête auprès des chercheurs d'emploi, 30.780 personnes ont été embauchées depuis début 2012, via ReKrute.com. Ainsi, l'outil de prédilection et le plus efficace est donc l'e-recrutement, comme en témoigne Hasna Aldi, consultante chez Gesper Services : « *ReKrute.com nous apporte une prestation qui répond à nos besoins tant en terme de qualité que de rapidité : les CVs de qualité mis à notre disposition, la facilité de leur réception, sans oublier que nous recevons parfois des cvs des quatre coins du monde. Tous ces points constituent les principales raisons de notre satisfaction.* »<sup>271</sup>. Les recruteurs sont

---

<sup>268</sup> Hasnaoui, A (2009) : '*Ressources humaines : Le e-recrutement en ligne de mire au Maroc*', libe.ma, édition du 15 mai 2009, article 2877. P.1

<sup>269</sup> **Jobboard** : Site emploi en français : portail d'emploi et de recrutement, support de diffusion d'offres d'emploi (Jobintree, Cadremploi, Monster,...). (jobintree.com/dictionnaire/definition-jobboard)

<sup>270</sup> Technomag.ma, édition électronique du 16/12/2012, p.1

<sup>271</sup> Technomag.ma, édition électronique du 16/12/2012, p.2

tellement satisfaits qu'ils ont accordé la note (9,6/10) à la qualité des annonces diffusées, des CV reçus, et de la CVthèque de ReKrute.com. (Administrateur technomag, 2012).

Pour leur part, les concepteurs des sites de recrutement en ligne et les sites des entreprises déploient des efforts considérables pour simplifier la recherche d'embauche pour les candidats et pour les dirigeants. Selon une enquête effectuée par '*investRh*', un cabinet de Recrutement, l'internet a bouleversé les modes de recherche d'emploi. Sur la base d'un échantillon de 4000 personnes, 96,4% optent pour le net comme mode favori de recrutement et que 28% d'entre elles ont été recrutées par voie d'annonce internet.

Sur le plan juridique, aucune procédure particulière n'est exigible pour la création d'un site d'e-recrutement.

En conclusion, « *la multiplication des jobs boards, démocratise l'e-recrutement au Maroc, permet une réelle transparence et offre les meilleurs prix de recrutement sur le marché tout en garantissant un service de qualité* »<sup>272</sup>, souligne Houda Farrahe, Country Manager de bayt.com. Quant à Philippe Montant, directeur général de rekrute.com, il affirme que « *le e-recrutement au Maroc est un secteur d'investissement prometteur à condition d'être très professionnel et de maîtriser le recrutement en ligne et ses spécialités* »<sup>273</sup>.

### **3-6-2 : Les usagers :**

**3-6-2-1 : Introduction :** Le Maroc est parmi les pays qui ne disposent pas d'études officielles suffisantes sur l'usage de l'internet (Beddaoui R., 2008). Les étudiants se connectent à l'internet pour la recherche en général. Ils confrontent généralement à certains sites d'universités étrangères et téléchargent des documents ou travaux de recherches susceptibles de les aider dans la réalisation de leur thèse de fin d'études. D'autres internautes se rendent aux cybercafés pour consulter leur e-mail ou chercher des informations et données économiques, culturelles, financières, politiques, sportives et sociales. Ils vont aussi sur les sites de l'administration pour s'informer sur des démarches administratives, pour mieux connaître leurs droits, consulter les avis de concours administratifs et connaître les offres d'emplois. Ceci dit, cette catégorie constitue une minorité comparativement aux adeptes du "chat" et autres sites de rencontres ou de conversation. Cependant, la majorité de nos jeunes

---

<sup>272</sup> **Hasnaoui, A (2009) :** '*Ressources humaines : Le e-recrutement en ligne de mire au Maroc*', libe.ma, édition du 15 mai 2009, article 2877. p.2

<sup>273</sup> **Hasnaoui, A (2009) :** '*Ressources humaines : Le e-recrutement en ligne de mire au Maroc*', libe.ma, édition du 15 mai 2009, article 2877. p.3

aussi bien dans les grandes villes que dans les petits patelins, afflue massivement aux cybercafés pour s'évader un moment ou chercher de nouveaux horizons via une connaissance sur les sites Yahoo Messenger, MSN, amitie.fr et autres sites de rencontres. Ces sites constituent une bouffée d'oxygène pour les jeunes marocains qui établissent de nouvelles relations avec des jeunes de différentes nationalités. Il y a même certains internautes qui réussirent, à se marier grâce aux sites "chat". Une autre catégorie d'internautes est beaucoup plus attirée, par les jeux électroniques.

Mais ce qui est frappant, c'est qu'il y a des jeunes marocains qui fréquentent des sites islamistes où ils sont soumis à de véritables lavages de cerveau. Certains adolescents passent de longs moments les yeux rivés sur des sites pornographiques ce qui entraîne des effets néfastes sur leur éducation. Ces effets et d'autres conséquences encore plus graves évoqués plus loin dans le chapitre 3-7-2 : "impacts négatifs des TIC p.276. Et comme la e-parité est la question qui se pose avec acuité quand on évoque l'égalité entre les sexes, la situation de cette e-parité au Maroc est développée ci-après.

**3-6-2-2 : La place des femmes dans les TIC au Maroc :** Toutes les études menées sur les femmes durant ces deux dernières décennies ont souligné, certaines avec insistance, la discrimination qui frappe les femmes au sein de la société. L'héritage culturel est porteur de plusieurs stéréotypes les concernant, véhiculés par les discours populaires, médiatiques, et jusqu'à une date récente par le discours juridique lui-même, attribuant à la femme un statut inférieur au sein de la société. Aux déficits de développement, tels que la pauvreté, l'analphabétisme, la précarité, le chômage, etc., qui sont subis par les hommes et les femmes, s'ajoutent pour ces dernières d'autres contraintes d'ordre culturel, social et économique, entravant leur participation effective dans le processus de développement. Pour remédier à cette injustice la mise en place de la Moudawana<sup>274</sup> en 2004, a été un changement capital du code de la famille qui cristallisait cette infériorité des femmes par rapport aux hommes.

Toutes les associations féminines militent pour inscrire la question du genre en amont pour atteindre la parité, dans tous les domaines et particulièrement dans le secteur des TIC ; un domaine considéré innovant et porteur de valeurs de partage de l'information, d'opportunités de développement à tous les niveaux, et d'employabilité.

---

<sup>274</sup> **La Moudawana** : ou Code de la famille est une initiative de SA Majesté le Roi Mohammed VI et approuvée par le parlement. Elle est promulguée par la loi N° 70-03 par dahir n° 1-04-22 du 3février) et publiée dans le Bulletin Officiel n° 5358 du 6 octobre 2005. Elle constitue un événement historique de grande envergure, tant au niveau législatif que sur le plan social.

Ainsi, dans la stratégie E-Maroc (voir p.170), la question du genre et les TIC a été posée pour le développement à la fois des TIC et pour estimer l'accès des femmes à ces TIC dans des pays en voie de développement.

D'autre part, l'égalité entre les sexes et principalement aux niveaux de l'emploi et des salaires, est l'une des conditions les plus recommandées pour le développement humain, aussi bien dans les OMD (au niveau mondial) que dans l'INDH (au niveau du Maroc). D'autres chercheurs femmes et hommes individuellement ou sous l'égide des ONG ont écrit sur cette ségrégation sociale. Ainsi, sur l'inégalité des salaires au Maroc, l'économiste marocain Mohamed Zainabi trouve que le gap entre les classes salariales en général est criard et inadmissible : le salaire mensuel de certains big boss atteint les 500 000 DH quand le SMIG n'atteint pas encore 2000 dirhams? (Zainabi, 2003). Il se demande comment pourrait-on continuer à fermer les yeux sur ces inégalités quand on voit certains privilégiés, une minorité, vivre 100, voire 200 fois mieux qu'une majorité écrasée des travailleurs? « *Et si l'on s'évertuait à déterminer celui qui a l'heur d'être le plus rémunéré des salariés dans le pays, ça devrait être certainement un homme parce que l'inégalité affecte les femmes en bas comme en haut de l'échelle sociale* »<sup>275</sup> écrit-il.

**3-6-2-2-1 : Le cas des femmes objet de notre enquête :** Sur ce sujet, il ressort des résultats de notre enquête que sur les 239 acteurs de la population enquêtée, 87 sont des femmes soit 36% exerçant quasiment dans toutes les activités TIC. (Voir tableau E1, p.298) Pour la qualification dans les TIC, 43 sont sans diplôme TIC (SDT) ; Elles en sont les plus nombreuses avec 49% ; par contre elles sont 8 ingénieurs, 21 techniciennes, 15 techniciennes supérieures (voir tableau 6, p.303)

Sur le plan de la répartition par entreprises les femmes sont plus nombreuses que les hommes dans l'activité "Téléboutique" (27 contre 11). Par contre, elles sont minoritaires dans les autres : centres d'appel (16 contre 17), cybercafés (10 contre 30), Administration (25 contre 35), Maintenance (1 contre 29), magasins de vente de produits informatiques (1 contre 11) (voir tableau 5, p.302)

Au niveau de l'emploi, les femmes sont majoritaires comme employées (71 femmes contre 61 hommes), mais minoritaires comme entrepreneurs (7 contre 19), fonctionnaires (6 contre 19), gestionnaires (1 contre 6), secteur informel (1 contre 30), investisseurs (1 contre 17) (tableau 4, p.301).

---

<sup>275</sup> Zainabi Mohamed (2003) "Salaire, misère et non-dits.", p.1

Au niveau du statut professionnel on trouve 6 femmes cadres responsables, 71 employées, soit 62% et par conséquent le statut le plus dominant ; 7 entrepreneuses, une gérante d'entreprise TIC, une investisseuse et une dans le secteur informel (Tableau 4, p.301)

Ce constat s'explique, comme il est venu dans les interviews par deux raisons : 1) les femmes, à défaut du mieux, se contentent de petits emplois, pourvu qu'elles ne restent pas enfermées chez elles. 2) la femme marocaine, en général et quelque soit son degré d'instruction, n'a pas encore l'esprit de l'entrepreneuriat.

Quant aux salaires, l'enquête a révélé que les femmes sont les plus lésées. En effet sur les 10 acteurs qui touchent 2 dollars et moins par jour on trouve 8 femmes (250 DH par mois pour X035 ; 300 pour X036), toutes deux des SDT travaillant dans des téléboutiques). Ainsi 42 femmes ont un salaire inférieur au smig (2000 DH). Par contre 43 perçoivent des salaires égaux ou supérieurs au smig. 3000 DH par mois est le plus haut salaire relevé chez 4 parmi celles qui ont déclaré leur revenu. Il s'agit de X047; X056 ; X058 ; X060, toutes des techniciennes supérieures travaillant dans des centres d'appel. (Voir Volume 2, annexe B, p.20-25)

En accédant à leur emploi TIC, 10 actrices ont eu un salaire supérieur à celui qu'elles avaient avant dans une activité non TIC; 69 sont sorties du chômage ; 5 ont passé d'un salaire inférieur au smig à un salaire supérieur au smig. Par contre 3 touchent moins de ce qu'elles touchaient avant mais loin de leur famille, mais elles en sont très satisfaites du fait qu'elles sont chez leur parent nourries et logées. Et pour d'autres, le fait d'être mariées les oblige à regagner la ville de résidence du mari. C'est le cas par exemple de X035, X094, X189. (Voir Volume 2, annexe B, p.20-25)

### **3-6-2-2-2 : Les activités des femmes dans le secteur informel des TIC**

L'équipe de l'Université Hassan II– Mohammedia (UH2M) (Maroc) composée de Rahma Bourqia (Sociologue et anthropologue), Mohammed Abdourabi (Sociologue, Consultant externe) et Adel Mokhtari (Expert en TIC) a réalisé en 2005 une étude sur la participation des femmes au secteur des TIC au Maroc. Cette étude a été financée par l'USAID (Agence Américaine pour le Développement International) dans le cadre du projet « Réussir la E-Parité dans le domaine des Nouvelles Technologies au Maroc »

Dans cette étude, les chercheurs précités ont consacré tout un chapitre (chapitre 2 de la partie 2) au secteur informel des TIC et plus précisément l'apport du téléphone mobile aux femmes



travaillant dans le secteur informel ainsi que les perceptions que ces femmes ont de l'ordinateur.

Afin d'examiner la place des TIC dans l'activité économique d'une frange importante des femmes œuvrant dans le secteur informel, les auteurs se sont basés sur des observations et sur des entretiens menés avec des femmes actives de ce secteur ; femmes qui n'ont pas un niveau d'instruction élevé et qui sont actives économiquement grâce en grande partie aux TIC.

Ils ont constaté que l'augmentation des besoins des familles et celle du niveau de vie des ménages ont poussé plusieurs femmes des couches moyennes et défavorisées à chercher un emploi dans le secteur industriel et informel. En raison de l'importance de ce secteur et l'implication des femmes dans ses activités, ils se sont demandés quel est l'apport du téléphone mobile et de l'ordinateur, à ce type d'économie et comment se situent les femmes par rapport à cet apport ?

Au niveau de notre étude l'enquête a révélé que parmi les 34 acteurs TIC qui exercent la maintenance d'une manière informelle, il y a 2 femmes (X182 et X214).

**3-6-2-2-2-1: L'usage du téléphone mobile** : Il est certain que le téléphone portable s'est introduit dans les pratiques économiques des hommes et des femmes travaillant dans le secteur informel. Cependant, pour les femmes, ce phénomène requiert une signification particulière. L'examen de leur rapport à la téléphonie mobile dans ce secteur montre que l'utilisation de ce moyen de communication a allégé pour elles les entraves qu'elles rencontrent dans la pratique de leurs activités économiques, et leur a permis de mieux gérer leur temps et la mobilité inhérente à l'informel.

Les femmes qui sont actives dans le secteur informel perçoivent positivement le téléphone portable, en raison de ses multiples utilités comme le reflète bien le commentaire d'une femme interviewée « *le portable s'est développé de nos jours ; il contient les jeux, caméra vidéo, calculatrice, agenda, montre, réveil et internet. Tu te trouves avec un petit appareil, mais qui a plusieurs fonctions utiles à la vie personnelle de l'individu* »<sup>276</sup>.

Pour les femmes travaillant dans ce secteur de l'informel, le téléphone portable est considéré comme l'outil principal de communication qui permet le contact à la fois avec les membres de la famille et les clients. C'est dans ce cadre que Dan Schiller, professeur de communication à l'université de Californie parle du rôle que joue le téléphone mobile dans le changement du

---

<sup>276</sup> Rahma Bourqia, Mohammed Abdourabi, Adel Mokhtari : " La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc", 2005, p.55

rapport entre la vie privée et le travail. Il écrit que « *le téléphone portable nous permet de consacrer quelques minutes de notre journée de travail à notre vie personnelle. Mais, dans le même temps, il permet à la hiérarchie de nous « tenir » plus étroitement* »<sup>277</sup>

Les chercheurs trouvent que la mobilité du téléphone portable convient parfaitement à la situation de mobilité des marchandes ambulantes qui sont constamment pourchassés par les agents d'autorité. Elles l'utilisent pour se prévenir entre elles de l'arrivée de ces agents qui leur confisquent leur marchandise. Et par le fait qu'elles changent souvent de lieux de vente, le téléphone portable leur permet de maintenir le contact avec leurs clients. « *Les clients me contactent une ou plusieurs fois pour avoir des indications qui leur permettent de me rejoindre dans le lieu où j'étale ma marchandise dans le marché* »<sup>278</sup> déclare une vendeuse ambulante. Ainsi, la vendeuse, par téléphone mobile, tente de garder ses clients malgré ses déplacements. Pour les femmes du secteur informel qui, de par leurs activités sont dans des situations de constante mobilité, le téléphone portable leur permet de gérer à distance leur clientèle et de s'organiser dans leurs activités. En effet, l'apport du téléphone portable à leurs activités est important. L'étude a révélé qu'il leur a facilité les opérations commerciales avec les clients : communiquer pour identifier les lieux de rencontre, passer des commandes, négocier les prix, s'organiser pour livrer ou réceptionner une marchandise, etc. Et du point de vue sécuritaire Le téléphone portable a un rôle important dans l'atténuation des aléas. De ce fait, il permet de parer à l'urgence, et dans des situations d'accident ou de problèmes imprévisibles ou encore de pannes, d'appeler au secours et de trouver les solutions aux situations qui nécessitent des interventions urgentes. Il faudrait noter que de par leur condition sociale, les femmes marocaines sont plus vulnérables dans ce genre de situation que les hommes. Il en résulte que le téléphone portable devient un support sécurisant pour la femme qui, en cas de détresse, l'utilise pour appeler un proche.

Concernant l'acquisition de cet outil, les chercheurs constatent qu'elle s'opère autant par les femmes que par les hommes. Ceci peut être expliqué par le fait que le téléphone portable est abordable du point de vue prix. Comme la variété des marques et la disponibilité de la recharge offrent aux différentes bourses un produit correspondant. L'étude révèle qu'une bonne partie de la part de marché des téléphones portables se passe dans l'informel. Une visite aux marchés aux puces des grandes villes marocaines révélera que l'étalage des téléphones portables fait partie du paysage. Cette offre a servi à la promotion de cet outil et sa

---

<sup>277</sup> Dan Schiller, « Illusoire liberté, immense marché. Esclaves du portable ». Le monde diplomatique. Février 2005. p.22.

<sup>278</sup> Rahma Bourqia, Mohammed Abdourabi, Adel Mokhtari : " La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc", 2005, p.56

prolifération parmi les populations, toutes classes sociales confondues. Ce qui a fait dire à une femme interviewée « *Aujourd'hui, même la populace a le téléphone portable* »<sup>279</sup>.

**3-6-2-2-2 : l'usage de l'ordinateur** : Les femmes du secteur qui ont été interviewées dans le cadre de cette étude ont toutes entendu parler de l'ordinateur. Un certain nombre de questions leur ont été posées sur l'ordinateur et son utilité afin d'évaluer leur perception et le niveau de leur connaissance de cet outil.

Ainsi, l'étude a révélé que la majorité des enquêtées considèrent que l'ordinateur est un outil de loisirs et de distraction, un outil d'apprentissage pour les enfants et un outil nécessaire pour le marché de l'emploi et des affaires.

En tant qu'outil de loisir, une enquêtée explique que « *Les gens aujourd'hui, au lieu de regarder la télévision qui n'apporte rien à ses téléspectateurs même s'ils la regardent toute la journée, s'orientent vers l'ordinateur parce qu'il comporte aussi des informations sur la femme, la santé, le sport et l'esthétique* »<sup>280</sup>. Une autre déclare « *on y regarde des images et on écrit dessus* »<sup>281</sup>.

**Comme outil d'apprentissage pour les enfants**, une enquêtée témoigne « *Il me rend service en aidant mes enfants à faire leurs devoirs scolaires parce qu'il contient le dictionnaire et peut traduire*<sup>282</sup> ». Elle ajoute : « *et tu peux dessiner avec toutes les couleurs sans utiliser ni les crayons ni le papier* »<sup>283</sup>. Et sur son rôle d'aide à la recherche une femme explique : « *Au lieu d'aller acheter un livre ou aller chercher dans les bibliothèques, l'ordinateur te fait gagner le temps et l'argent. En consultant un site, on peut avoir tout ce qu'on cherche en une heure* »<sup>284</sup>.

Les femmes qui ont perçu ces utilités de l'ordinateur ont été en général scolarisées et sont en contact avec l'ordinateur dans leurs foyers.

Et en tant qu'**outil nécessaire pour le marché de l'emploi et des affaires**, une minorité de femmes du secteur informel considère que l'ordinateur est une exigence de l'économie moderne et une nécessité pour le développement du marché de l'emploi et des affaires : « *Il*

---

<sup>279</sup> Rahma Bourqia, Mohammed Abdourabi, Adel Mokhtari : " La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc", 2005, p.54

<sup>280</sup> Rahma Bourqia, Mohammed Abdourabi, Adel Mokhtari : " La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc", 2005, p.55

<sup>281</sup> idem, p.57

<sup>282</sup> idem

<sup>283</sup> idem

<sup>284</sup> idem, p.58

*est devenu une nécessité dans les sociétés. Il est utilisé dans les banques et partout dans l'administration. Il peut aussi t'aider à chercher du travail*<sup>285</sup>», comme l'exprime une femme lors de l'enquête.

Mais certaines d'entre elles voient que les conditions au Maroc ne permettent pas encore la généralisation de l'utilisation de l'ordinateur dans tous les domaines, comme l'exprime cette enquêtée : « *Au Maroc, nous ne sommes pas avancés dans ce domaine. Nous ne sommes pas comme l'Europe où on peut acheter les marchandises et les produits qu'on veut à travers l'ordinateur* »<sup>286</sup>.

**3-6-2-3 : Les non initiés** : Ce concept vise les personnes qui n'ont jamais utilisé un ordinateur. Pour leurs propres besoins (rédaction des lettres, des actes, billets d'avion, chats...) et ceux de leurs petits enfants scolarisés (recherches élémentaires, jeux...), ces "éloignés des TIC" (Warah, R. 2004 ; Boudelia M, 2011) s'adressent aux gestionnaires des cybercafés. Il est à signaler que ces activités sont une source de revenus non négligeables pour les gérants des cybercafés.

**3-6-2-4 : Conclusion** : L'utilisation des TIC est plus que jamais un facteur de développement des nations et un atout décisif de différenciation des entreprises, comme l'a souligné le président de l'Association des Utilisateurs des Systèmes d'Information au Maroc, après avoir relevé que le Maroc occupe une position en deçà de ses ambitions et de son potentiel comme en attestent les nombreux classements internationaux élaborés par des organismes en charge de l'évaluation des performances des différents pays dans ce domaine. L'adoption du plan "Maroc Numeric 2013" témoigne d'une prise de conscience générale par les décideurs de l'importance de favoriser le développement d'une société de la connaissance fondée sur la diffusion de l'usage des TIC.

Les TIC qui constituent 8% du PNB marocain en 2010, devraient, grâce aux programmes et aux stratégies évoqués, atteindre les 12% en 2012. Des objectifs clairs et chiffrés à horizon 2013 sont entre autres l'obtention d'un PIB additionnel de 7 milliards de DH, un volume d'emplois de 58000 comparé à 32000 en 2008 (Maroc Numéric 2013)

Comme on l'a vu plus haut, la participation des TIC dans le développement du Maroc a été très appréciable et ce, en tant que :

---

<sup>285</sup> Rahma Bourqia, Mohammed Abdourabi, Adel Mokhtari : " La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc", 2005, p.55

<sup>286</sup> Rahma Bourqia, Mohammed Abdourabi, Adel Mokhtari : " La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc", 2005, p 58

- **Stimulateur économique** : De 8,5 milliards de dirhams (1 milliard de dollar) en 1999 le chiffre d'affaires des télécommunications a dépassé 30 milliards de dirhams en 2007, l'équivalent de plus de 7 % du Produit intérieur brut (PIB), un chiffre appelé à aller crescendo au fil des années pour atteindre 10 % du PIB en 2012.

- **Créateur d'emplois** : Le secteur est auréolé désormais de l'image d'un gros employeur avec 37.000 emplois directs et environ 120.000 emplois indirects en 2010 alors qu'il s'est adjugé la moitié des Investissements directs étrangers (IDE) réalisés au cours des cinq dernières années dans le Royaume.

- **Promoteur de l'accès à l'information** : la lancée fulgurante du secteur s'est traduite au niveau du nombre des abonnés qui ont dépassé les 20 millions pour la téléphonie mobile, sur une population de 33 millions, et plus de 2.300.000 pour la téléphonie fixe, soit une augmentation annuelle de 25 %. Internet compte plus de 600.000 abonnés et six millions d'internautes en plus de 7000 cybercafés, ce qui place le Maroc en pôle position dans le continent africain tout juste derrière l'Afrique du Sud.

**Réducteur de la fracture numérique** : Le pays fait de l'aménagement numérique du territoire et la réduction de la fracture numérique un des chantiers prioritaires. Un nouveau plan de développement est prévu pour la période 2009-2013. Il s'agit :

- du programme, qui rentre dans le cadre de l'INDH, et qui a desservi jusqu'à en 2009, 9263 localités dans le monde rural en moyens de télécommunications pour une enveloppe de 1,44 milliard de DH (plus de 160 millions de dollars). Deux millions de personnes devront tirer profit de ce programme, soit 17 % de la population rurale au Maroc.

- du programme qui a permis l'équipement de tous les établissements scolaires dans le Royaume en salles multimédias connectées à Internet. Plus de 6 millions d'élèves, soit 20 pc des Marocains, devront bénéficier de l'accès aux TIC grâce à ce programme lancé en 2005. La réduction du « fossé numérique » figure au devant des préoccupations.

- **Outil pédagogique** : Le Maroc compte 2000 écoles équipées en TIC, 1000 points d'accès publics et 10 entreprises qui utilisent le E-commerce alors que 22% des Marocains utilisent Internet et 3,4% cent seulement ont un ordinateur personnel.

**Et comme perspectives, la stratégie "Maroc Numéric 2013** : ambitionne de porter le taux d'accès à Internet à 32%, la pénétration des ordinateurs personnels à 4,6%, les écoles équipées en TIC à 6000 et les points d'accès à 2000. (Source : Maroc Numéric 2013).

Dans le cadre d'une étude sur l'usage et les usagers de l'internet au Maroc, l'institut "Averty Market Research et Intelligence"<sup>287</sup> en partenariat avec "Maroc Numeric Cluster" a mené en 2012, une enquête en ligne auprès de 1.021 répondants répartis sur plusieurs villes du pays. Les personnes sondées sont principalement des étudiants, des cadres et des employés. Cette étude a révélé que l'ordinateur portable reste le support de connexion le plus utilisé avec un

---

<sup>287</sup> **Averty Market Research & Intelligence** : Institut d'enquêtes et de sondages d'opinion indépendant, pionnier dans l'utilisation d'internet et technologies d'information.

taux de 88%, suivi du téléphone mobile (55%) et l'ordinateur de bureau (41 pc). Comme source de connexion à internet L'ADSL vient en tête avec 75% des répondants, suivie par la 3G (25%). L'usage qui en est fait de l'internet est l'envoi et la réception des emails (66%), à l'usage professionnel (45%), le chat (40%), l'achat en ligne uniquement (7%). Au niveau des sites, les réseaux sociaux représentent la première destination des répondants, suivis respectivement par les moteurs de recherche, la presse électronique et les sites de partage de vidéo. Pour ce qui est des réseaux sociaux, Facebook est le plus utilisé avec un taux de 97%, suivi de Google+ (49%) et Twitter (41%). Pour les réseaux professionnels LinkedIn vient en première position avec (39%) talonné par Viadeo (33%). Sur la durée consacrée à internet, l'enquête a dévoilé que près d'un quart des répondants (23%) passent une durée moyenne supérieure à 4 heures par jour sur les réseaux sociaux, 26% entre 2h et 4h et 22% de 1h à 2h. Ils utilisent les réseaux sociaux d'abord pour s'informer avec un taux de 86%, chatter (65%) et partager des liens (59%). Sur le plan de satisfaction, 77% des répondants déclarent être satisfaits par les services rendus par l'administration en ligne (e-gouvernement) en particulier les portails du passeport biométrique (69%), de l'Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences (ANAPEC) (43%) et des services consulaires (28%). Par ailleurs, 91,8% des répondants ont déclaré que leur utilisation d'internet a eu un impact négatif sur eux. Cet impact touche en premier lieu les activités de divertissement notamment le sport, les sorties et la détente chez 33% de l'échantillon, la vie familiale chez 22% et la vie professionnelle chez 18%. (MAP, 2012)

**3-7 : Impacts des TIC :** Comme toutes les activités inventées par l'homme, les TIC ont des impacts positifs qui contribuent à l'amélioration des conditions de vie et des impacts négatifs qui nuisent à la vie sociale.

### 3-7-1 : Impacts positifs :

**« Si les TIC ne sont pas une réponse aux problèmes de société, elles peuvent être un outil de sensibilisation puissant, à l'heure de l'image et de la démocratisation des moyens d'enregistrement. »<sup>288</sup>**  
**Julien Brygo.**

Pour accéder à un service auprès de l'administration marocaine, il était courant d'avoir recours au clientélisme et à défaut à la corruption. Vous entendez souvent, surtout au sein des milieux populaires une personne vous dire : « voila, je veux aller à l'administration telle, est ce que tu connais quelqu'un pour me délivrer tel document ou tel service ». C'est chose courante. Pour lutter contre cette situation, le gouvernement, sous la pression des organismes internationaux de droit de l'homme et des associations locales, a créé, depuis le lancement en 2009 de la stratégie 'Maroc Numéric 2013' (voir p.171) décrite ci-haut, l'administration électronique, ou la e-administration. Cette initiative a touché, jusqu'à présent les services d'utilité sociale et économique (état civil, santé, enseignement, impôts...) où 89 services sont accessibles à distance depuis janvier 2012.

**-Au niveau de l'état civil :** la délivrance des extraits d'acte de naissance peut dorénavant se faire par internet. Il suffit au demandeur d'accéder au site du bureau où sa naissance a été enregistrée, de saisir un imprimé conçu à cet effet, payer 28 DH en communiquant le numéro de sa carte bancaire et de cliquer sur 'envoyer'. Il recevra, par lettre postale, son extrait d'acte de naissance en trois exemplaires et ce, dans un délai qui varie entre 2 à 7 jours selon son lieu de résidence. Mieux encore, si le demandeur commet une erreur dans la saisie de l'imprimé, il reçoit un message électronique qui l'invite à corriger les erreurs signalées. Le portail '*e-féz*' a été le premier site à offrir ce e-service dans l'arrondissement Fès-Agdal en 2005. «Avec la mise en place de la plate-forme e-Fès, l'ère de la rédaction manuelle des extraits se basant sur les lourds et poussiéreux registres est révolue»<sup>289</sup>, explique Driss Kettani, directeur du laboratoire ICT4D<sup>290</sup> à l'université Al Akhayane. Il ajoute que plus de 200.000 citoyens peuvent retirer auprès des guichets de cet arrondissement des documents

<sup>288</sup> Julien Brygo, 'En Afrique, quand la force de l'image transforme les TIC en outils de sensibilisation, 2009, p.1

<sup>289</sup> L'ECONOMISTE : 'FES DECROCHE LE PRIX E-MTIAZ', EDITION ELECTRONIQUE, N° 2312 DU 05/07/2006, P.1

<sup>290</sup> ICT4D : Informatio and Communication technology for Developpment

d'état civil (l'extrait de date de naissance, la copie intégrale et le certificat de vie) en moins de cinq minutes. Pour permettre une meilleure accessibilité des administrés aux services de proximité du e-bureau de l'état civil, des bornes interactives (kiosques numériques) ont été déployées au niveau de l'arrondissement afin de faciliter les requêtes (en arabe ou en français) de documents. Puis, il suffit ensuite de passer devant l'officier pour la signature. Vu son importance, "e-féz" a reçu le prix "E-mtiaz" 2005 (voir p.130), discerné comme premier prix par le ministère de la modernisation des secteurs publics.

Pour informer le public sur ce e-service et son utilité sociale et économique, la télévision marocaine 2M a présenté le 3 juin 2012, lors de l'émission "45 mn" consacrée au thème "l'accès de près à un service lointain" le cas d'un citoyen casablancais qui a utilisé la procédure qui exigeait la présence au bureau de l'état civil situé à Rabat et la procédure "internet" à partir de son lieu de résidence ou de n'importe où dans le monde. Par le biais de l'internet la personne n'a payé que 28 DH avec zéro perte de temps, alors qu'elle a dépensé 70 DH dans le transport et a perdu une demi-journée dans l'ancien système.

**-Au niveau de la santé :** Il est désormais possible, d'avoir un rendez vous pour une consultation dans un hôpital public par internet. Il suffit pour le patient d'accéder au site de l'hôpital voulu, puis à l'agenda du médecin, choisir le jour et l'heure disponibles qui lui conviennent et imprimer la convocation. Au jour J et à l'heure H, muni de la convocation (qu'il avait imprimée), il doit se présenter à l'hôpital pour sa consultation. Toujours dans la même émission télévisée, l'animateur a présenté le cas d'un patient qui s'est rendu à l'hôpital à 7 h du matin (1h 30 mn avant l'ouverture des bureaux) pour prendre un rendez-vous. Et jusqu'à 10 h, il est toujours dans la queue d'attente. L'infirmière qui gère le service des rendez-vous manuellement, révèle que le nombre des demandeurs varie entre 300 à 400 par jour. L'animateur a conduit la même personne dans le bureau des traitements informatiques des rendez-vous. Là, le fonctionnaire lui a montré pratiquement comment obtenir un rendez vous par internet et lui a délivré sa convocation en 5 mn. Le patient a été aux anges.

**-Au niveau du ministère de l'éducation nationale :** tous les enseignants et fonctionnaires administratifs du département peuvent avoir tout document qui les concerne (situation administrative, attestation de salaire...) à partir d'un ordinateur connecté à internet. Toujours dans la même émission télévisée, le cas d'une enseignante a été montré comme exemple. Pour pouvoir se rendre à la DRH en vue de s'informer sur son avancement elle a fourni une demande d'absence au directeur de son établissement et a mis une demi heure pour arriver à



la DRH. Là elle a reçu un numéro d'attente après avoir rempli un imprimé pour mentionner son identité et l'objet de sa visite. En attendant son tour, l'animateur l'a conduite dans un bureau de traitement informatique où une personne a saisi sur un ordinateur, devant elle, les informations contenues dans l'imprimé. Et en un clic, il lui a imprimé le document demandé. La professeure n'en revenait pas.

Pour les élèves, les résultats du baccalauréat sont diffusés sur le site du ministère de l'éducation avant même d'être affichés sur les tableaux des lycées. Il suffit de saisir le numéro national, considéré comme code essentiel.

Si le cas de la RDH du ministère de l'éducation est généralisé pour tout le personnel, le cas de l'état civil n'est opérationnel que dans quelques villes du Royaume, alors que la prise de rendez vous pour consultations médicales n'est, au jour de l'émission télévisée, qu'à sa phase expérimentale et dans un seul hôpital : l'hôpital Moulay Youssef de Rabat.

Il est à signaler que les trois acteurs qui ont été présentés comme exemples dans cette émission, ont affirmé qu'ils ignoraient ces procédures informatiques alors qu'il suffit d'en faire une large publicité dans les médias étatiques ou d'envoyer des circulaires à tous les établissements scolaires dans le cas de l'enseignement. Cette négligence volontaire ou involontaire pousse le citoyen à douter ou du moins à se demander pourquoi dépenser des sommes énormes pour la e-administration si on ne veut pas en informer les citoyens auxquels ces e-services sont destinés et qu'ils sont les seuls utilisateurs.

D'autre part, partant du principe "le temps, c'est de l'argent", si on comptabilise le temps perdu journalièrement par les milliers des demandeurs qui s'adressent en personne à l'administration pour un service donné, on se rendra compte du volume des sommes qu'on pourrait épargnées si ces demandeurs étaient informés de l'existence des e-services et surtout qu'ils seraient en mesure d'y accéder. Ces milliers d'heures perdues "pou rien" auraient contribué au développement du pays si elles étaient investies dans les activités économiquement rentables.

L'animateur, à la fin de son émission a lancé un message plein de sens en disant «*Quelque soit le prix à payer pour l'accès à un e-service, il restera toujours et de beaucoup inférieur à celui de la corruption et du clientélisme* »<sup>291</sup>.

---

<sup>291</sup> Animateur de l'Emission "45 mn" présentée sur la télévision marocaine 2M le 3 juin 2012, sur le thème "l'accès de près à un service lointain"

### **3-7-1-1-1 : Contribution des TIC au développement des entreprises :**

«*Qui n'imité point, n'invente point*»<sup>292</sup>, Alain

**Introduction** : L'avènement de la société des savoirs et l'omniprésence des technologies de l'information constituent deux évolutions majeures de l'environnement concurrentiel et sont autant de défis à relever pour les entreprises. En particulier, devenir une entreprise apprenante et gérer les connaissances semblent être les nouveaux idéaux à atteindre.

Toute entreprise qui veille à son évolution doit appliquer constamment des stratégies aux niveaux de toutes ses facettes : aux produits et services de base qui concourent à la satisfaction de ses clients, aux méthodes et processus de fabrication de ces produits ou à leur commercialisation, de même qu'aux systèmes et méthodes de gestion.

Ainsi, les entreprises qui se sont développées ont adopté trois stratégies à savoir : le 'benchmarking', l'amélioration de la compétence de son personnel par la formation continue et l'usage des TIC pour la gestion, la production et la commercialisation de ses produits.

**3-7-1-1-1 -1: Gestion automatisée de l'information dans les entreprises** : En vue d'atteindre les objectifs de l'Education de qualité Pour Tous (EPT), le Bureau de l'UNESCO à Rabat accompagne les partenaires des cinq pays du Maghreb<sup>293</sup> dans la mise en place, le suivi, et l'évaluation des stratégies nationales visant entre autres à un développement durable. Pour y arriver, l'accent est mis particulièrement sur l'utilisation des TIC principalement aux niveaux de l'accès à l'information, de l'éducation et des entreprises.

A l'heure de l'Internet et du commerce électronique, Les PME marocaines, très touchées par l'analphabétisme technologique traînent à s'impliquer dans l'informatisation de leurs services de gestion et de production alors que les TIC constituent un moyen efficace pour aider les sociétés à gagner en compétitivité. «*Les technologies de l'information n'en constituent pas moins un objectif en soi*»<sup>294</sup>, affirme un informaticien, pour expliquer que les entreprises marocaines devraient faire encore plus d'efforts pour s'aligner sur leurs homologues étrangères. Les études suivantes faites dans ce sens ont démontré qu'il y a un manque à gagner aux niveaux des compétences, du prix des équipements et de la bonne volonté des entrepreneurs.

---

<sup>292</sup> (<http://www.dico-citations.com>)

<sup>293</sup> Il s'agit de : l'Algérie, la Libye, le Maroc, la Mauritanie et la Tunisie

<sup>294</sup> L'économiste, n° 1634 du 30/10/2003, les entreprises marocaines à la traîne : p. 4

L'étude menée en 2003, par le Ministère du Commerce de l'Industrie et des nouvelles technologies (MCIT) auprès de 4.246 entreprises, dévoile le faible taux d'informatisation, des entreprises marocaines qui ne suivent pas l'évolution des TI au niveau mondial à l'instar de l'Europe où, affirme Aziz Rabbah, responsable des nouvelles technologies au sein du MCIT, le taux d'informatisation avoisine les 100% tous secteurs confondus.

L'étude a démontré que cette défaillance est due au fait que les sociétés fournisseurs des TIC, peinent encore à comprendre le marché marocain constitué majoritairement de PME/PMI. Par conséquent, leurs différentes techniques d'approche ne sont pas très efficaces. D'autre part, le coût très élevé et le manque des compétences spécialisées dans les nouvelles technologies sont évoquées par les entreprises non utilisatrices.

Une autre étude sur l'informatisation des entreprises a été menée, au niveau de la Région Méknès-Tafilalet, champ de notre étude, par une équipe de chercheurs de l'université Al Akhawayn<sup>295</sup> auprès de 23 entreprises. Cette étude a révélé que la part des entreprises qui investissent dans les technologies de l'information et de la communication reste médiocre, puisqu'elle ne dépasse pas les 30% dans la plupart de ces entreprises. Ainsi, 74% d'entre elles sont connectées à internet, essentiellement pour la recherche d'information et l'échange de courriers ; 55% ont mis en place un site sur la Toile et 62% utilisent un Intranet. Au niveau de l'innovation, 68.4% des entreprises procèdent à l'innovation de leurs produits, alors que 31.6% considèrent l'innovation comme non rentable.

Comme obstacles au développement de l'informatisation, 45.8% des entreprises évoquent le coût, 16.7% ont des difficultés à maîtriser les technologies et la même proportion (16.7%) mentionne la rareté de la main-d'œuvre qualifiée.<sup>296</sup>

Des missions menées en 2010-2011, conjointement par le cabinet 'Partner **RIBATIS**'<sup>297</sup> et le *CETIC* (Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication) (voir p.260) en vue de l'élaboration des outils de diagnostic TIC et leurs mise en pratique à travers

---

<sup>295</sup> Inaugurée le 16 Janvier 1995 par Feu Sa Majesté le Roi Hassan II et le Roi Abdallah d'Arabie Saoudite, (alors prince héritier) l'Université Al Akhawayn d'Ifrane, Maroc, est une institution d'enseignement supérieur et de recherche scientifique s'inspirant du système éducatif anglo-saxon et adoptant l'anglais comme principale langue d'enseignement.

<sup>296</sup> <http://www.blog.saeed.com/2010/11/societe-savoir-etude-de-cas-region-meknes-tafalt/>

<sup>297</sup> **Ribatis**, cabinet de conseil opérationnel sis à Casablanca (Maroc), agit dans le domaine de l'organisation, du management et de la mise en œuvre des systèmes d'information et de communication. Avec des profils pointus et complémentaires et un réseau de consultants nationaux et internationaux, RIBATIS accompagne avec Maîtrise, Énergie, Engagement et Étique pour Penser, Bâti et Fiabiliser une entreprise et tout système de management de l'information. [www.ribatis.com](http://www.ribatis.com)

des pré-diagnostic auprès de plusieurs dizaines d'entreprises. Dans un entretien accordé à "Conjoncture" Mensuel de la Chambre Française du Commerce et de l'Industrie au Maroc, Fayçal BENACHOU expert marocain en TIC chez RIBATIS, affirme que les investigations ont permis de constater l'existence de plusieurs outils pour la gestion des différents processus métiers de la PME (fichiers bureautiques, applications maison, utilitaires et logiciels peu maîtrisés et généralement utilisés sans contrat de support,...), une information de gestion redondante, décentralisée et peu fiable (Car généralement non partagée par les différents acteurs de la PME) et un outil décisionnel très peu répandu..

Sur la faible percée des TIC au sein des PME marocaines, cet expert accorde ce constat au manque ou à l'impertinence des processus de gestion de la PME (que les solutions TIC sont sensées automatiser et fluidifier), au manque de disponibilité de ressources en interne pour le suivi du projet TIC et du manque sur le marché de cabinets de conseil et d'intégration fiables et engagés.

Sur son avis sur le concept de "DSI externalisé" il trouve que pour la grosse entreprise, ce concept semble peu pertinent. Par contre, pour la PME, il s'agit d'une alternative tout à fait convenable. En effet disposer par une PME des compétences RH nécessaires au montage et à la maintenance d'un SI de qualité peut s'avérer très onéreux et peu justifié. Il préconise le partage des ressources qualifiées entre plusieurs PME. *«Aujourd'hui, la plupart des éditeurs de solutions pour entreprises (grosse ou petites) proposent leurs solutions sous forme SaaS (Software as a Service)<sup>298</sup>. Ceci revient à louer les services offerts par la solution sans l'acheter. »<sup>299</sup>* Explique-t-il.

---

<sup>298</sup> SaaS : "Software as a Service" ou "logiciel en tant que service" est un concept consistant à proposer un abonnement à un logiciel plutôt que l'achat d'une licence. Avec le développement des Technologies de l'information et de la communication, de plus en plus d'offres SaaS se font au travers du web. Il n'y a alors plus besoin d'installer une application de bureau, mais d'utiliser un programme client-serveur. Ce concept, apparu au début des années 2000, prend la suite de celui du fournisseur de service d'application (« application service provider » - ASP)

<sup>299</sup> Fayçal Benachou, "Conjoncture", juin 2011, p.1

### **3-7-1-1-1-2 : Programmes d'incitation des entreprises pour l'investissement dans les**

**TIC** : Pour inciter les entreprises à investir dans les TIC, le gouvernement, suite aux directives royales, a pris trois initiatives considérées comme très encourageantes : la création du *“Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises”* (CETIC), la mise en place du *“Plan Impact”* et le lancement du programme *“Maroc Numéric Cluster”* (MNC)

#### **3-7-1-1-1-2-1: ‘Le CETIC (Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises)’.**

Créé en 2004, mais n'a été opérationnel qu'en 2006 avec l'appui du Ministère de l'Industrie du Commerce, et des Nouvelles Technologies dans le cadre du programme MEDA II<sup>300</sup>, et financé par la Commission Européenne.

Le CETIC est issu d'une prise de conscience de l'enjeu des Technologies de l'Information et de la Communication et de leur impact sur l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise marocaine. Association à but non lucratif présidée par l'Association des Professionnels des Technologies de l'Information (APEBI) et gérée par les différents intervenants en termes d'appui aux entreprises (ANPME, CGEM, OFPPT, AUSIM ...) il s'appuie sur une équipe de professionnels des TIC et de moyens techniques performants situés dans les locaux du Technopark de Casablanca, l'un des cœurs de l'offre technologique marocaine.

Il vise la promotion des TIC et la sensibilisation des entreprises marocaines aux usages et enjeux des Technologies de l'Information et de la Communication et la concrétisation de leurs projets en la matière. Le CETIC développe une approche collective dans le cadre de programmes d'action qu'il met en œuvre en association avec tous les partenaires marocains publics ou privés, du soutien à l'appropriation des TIC par les entreprises. Il se positionne ainsi comme facilitateur mais aussi catalyseur entre ces différentes parties.

Ses programmes prennent deux formes : 1) Les programmes sectoriels et thématiques conçus spécifiquement pour promouvoir les usages des TIC auprès des membres des groupements professionnels ; 2) Les projets TIC collectifs visant la mise en œuvre de solutions TIC pour des groupes d'entreprises. Dans les deux cas, le programme met en œuvre un certain nombre d'activités: Actions de sensibilisation (séminaires et pré-diagnostics) pour découvrir les avantages de l'usage des TIC ; Bilan d'ensemble sous forme de diagnostic sur l'usage, présent

---

<sup>300</sup> Le projet Meda2 " est un programme de la CE pour l'appui au développement de la formation professionnelle dans les secteurs du Tourisme, du Textile et des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication "

et futur, des TIC ; Ateliers thématiques pour découvrir et comprendre les solutions appropriées aux besoins ; Rapport sur l'usage des systèmes d'information et de communication dans le secteur concerné et recommandations à court et moyen termes ; Accompagnement dans la planification et la mise en œuvre de projets informatiques et Internet.(cetic.ma)

**3-7-1-1-1-2-2 : Le 'Plan Impact'**, fonds national pour le développement des TIC, est un plan stratégique étalé sur la période 2009-2013. Il a pour objectifs : La promotion de l'industrie du logiciel. Le développement de la compétitivité des pépinières locales des Technologies de l'Information, le renforcement de la sécurité informatique et le déploiement de l'usage des TI dans les PME. Ainsi, Ahmed Réda Chami, le ministre du Commerce, de l'Industrie et des Nouvelles Technologies, lors du lancement officiel de ce fonds à Casablanca en octobre 2008 a assuré que toute entreprise marocaine qui présente un projet innovant relevant du secteur des TIC, est éligible au financement à hauteur de 50 % et jusqu'à hauteur de 2 millions de dirhams. Pour les décideurs, le plan IMPACT devrait permettre au secteur des TIC de renforcer sa contribution dans le développement de l'économie nationale puisqu' à l'horizon 2013, le chiffre d'affaires à générer par le secteur des TIC, devrait s'établir à 20 Milliards de DH, soit plus de 10% du PIB du pays contre 7% en 2008.<sup>301</sup> Cette stratégie vise, à l'horizon 2013 : d'exploiter l'off-shore pour rapidement développer les emplois locaux et l'exportation, de garantir l'informatisation des PME pour accroître leur productivité et contribuer à leur développement, de mettre en œuvre un programme ambitieux d'e-gouvernement contribuant à l'efficacité de l'Etat et des collectivités locales, de rendre accessible à chaque citoyen l'internet haut-débit et favoriser l'accès aux échanges et à la connaissance, de promouvoir l'entrepreneuriat et la constitution de domaines d'excellence dans le domaine des TIC.

**3-7-1-1-1-2-3 : Le programme 'Maroc Numéric Cluster'** : La promotion de l'innovation dans le secteur des technologies de l'information et de la communication au Maroc a franchi une étape capitale avec le lancement en février 2011 du plan stratégique «*Maroc Numeric Cluster*». Ce plan, est l'un des projets-phares de '*Maroc Numeric 2013*' et sert ses ambitions qui consistent, comme on l'a vu, à faire des TIC un vecteur de développement humain.

Ce programme est l'initiative conjointe du ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et des acteurs du secteur des TIC, en l'occurrence les opérateurs de

---

<sup>301</sup> <http://boursecasa.blogspot.com/2008/10/tic-mise-en-place-du-plan-impact-pour.html>, p.1

télécommunications, entreprises, établissements de recherche et de formation ainsi que des associations. « *Ce plan va booster l'innovation dans le secteur des technologies de l'information* »<sup>302</sup>, a souligné le ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles technologies, Ahmed Réda Chami. Son objectif est de faire des TIC un vecteur de développement humain, une source de productivité et de valeur ajoutée pour les autres secteurs économiques et un des piliers de l'économie marocaine. Mais aussi positionner le Maroc comme un hub technologique régional, a-t-il ajouté.

Ainsi il favorise l'émergence de projets d'innovation dans quatre pôles en l'occurrence les services mobiles, la sécurité, la monétique et les droits numériques, les multimédias et les progiciels.

Ce premier pôle de compétitivité a pour mission l'animation des acteurs TI autour de projets coopératifs à fort contenu innovant dans les quatre pôles d'excellence précités. Il vise également à créer un environnement favorable à l'émergence de start-up innovantes dans les TI. De plus, le cluster développera des services de soutien, de conseil et d'accompagnement pour les porteurs de projets. Ses promoteurs entendent fédérer l'ensemble des acteurs TIC sur une vision commune pour faciliter le développement de l'innovation.

S'agissant des critères qui pourraient prévaloir dans l'adhésion des entreprises à cette structure, Mehdi Kettani, PDG de Bull Maroc et directeur de MNC, a déclaré «... *Que ce soit une entreprise ou une association, l'essentiel est qu'elle soit une entreprise innovante.*»<sup>303</sup>.

Mehdi Kettani, a fait savoir que "Maroc Numeric Cluster", est appelé à devenir un cluster de référence dans la région. Il a précisé que ce programme prend cinq engagements pour 2013 à savoir : développer le cluster et son écosystème, développer des projets innovants, mieux mobiliser les compétences du secteur des TIC, faciliter l'accès au marché par l'innovation et connecter l'innovation marocaine à l'international.

Le plan a aussi mis en place des programmes transverses : le programme mobilisation des

---

<sup>302</sup> Alain Bouithy : "Promotion dans le secteur des tic : le Plan maroc numeric-cluster", p.1

<sup>303</sup> Hassan EL ARIF : "Plan Maroc Numéric 2013 : Le premier cluster opérationnel", p.1

ressources, le programme Innov.PME, le programme international Connect et le programme Green IT<sup>304</sup>

**3-7-1-1-1-3 : L'entreprise apprenante** : Au début des années 90, une nouvelle notion est apparue dans le monde des ressources humaines et du développement des organisations: celle d'organisation apprenante. Elle tentait de pallier aux insuffisances des organisations bureaucratiques des décennies précédentes.

Les entreprises comme les individus ont des cycles de vie, qui vont de la conception à la mort. Leur durée de vie dépend de leur capacité à utiliser leur potentiel et à s'adapter à l'environnement (Haefliger, S., 1999). Ce type d'entreprise a fait l'objet de plusieurs définitions : en 1990, Senge P., dans son ouvrage (*The Fifth Discipline*), cité par le sociologue Stéphane Haefliger, fut le premier à définir l'organisation apprenante (*Learning Organization*) qui met l'apprentissage permanent au centre de ses valeurs et de ses processus opérationnels. Elle fait un usage intentionnel de l'apprentissage des individus, des équipes/unités, entre départements, niveaux hiérarchiques, mais aussi avec l'externe, pour transformer en permanence l'organisation dans un sens qui permet une satisfaction toujours meilleure de tous les partenaires (*stakeholders* en anglais) ” (Haefliger S., 1999). Pour Garvin cité par Stéphane Haefliger, une organisation apprenante est « *une organisation capable de créer, acquérir et transférer de la connaissance, de modifier son comportement pour refléter de nouvelles connaissances.* »<sup>305</sup>

De son côté le webmaster de ” *télémarketing.ma*”, dans un article publié le 28 mai 2008, intitulé “ *Comment Rendre L'Entreprise Apprenante*” donne une analyse des points de vue de la perception des penseurs sur la culture de l'apprentissage. Il trouve que pour certains, c'est l'apprentissage organisationnel : création, modification de routine, acquisition de connaissances utiles à l'organisation, capacité à mener des actions efficaces, à détecter des erreurs. D'autres mettent l'accent plutôt sur la façon dont les individus apprennent à l'intérieur de l'organisation. D'autres dirigeants pensent que c'est la capacité des individus à apprendre individuellement qui rend l'organisation apprenante.

Pour ce chercheur, une entreprise ne peut devenir apprenante que si les personnes ont une vision claire de leurs rôles et de leurs responsabilités dans l'organisation. Il conclut par attirer

---

<sup>304</sup> Dans le secteur des nouvelles technologies, on parle de **Green IT**. Il s'agit d'une tendance qu'ont les entreprises à essayer de réduire leur consommation en énergie mais aussi à utiliser des produits non polluants dans la création de biens de consommation. Le Green IT trouve ses origines dans le programme Energy Star qui fut créé en 1992 par l'Agence de Protection Environnementale et le ministère de l'énergie américains

<sup>305</sup> Site web de Wikipédia,



l'attention en disant « *une organisation constructive et une organisation défensive et des stratégies d'adaptation émergente sont les bases d'une entreprise apprenante* »<sup>306</sup>

D'autre part, les entreprises les plus innovantes ne se contentent plus d'apprendre en permanence : elles partagent et restituent leurs idées avec leurs concurrents, leurs clients et leurs partenaires (Coignard, J., 2009). Ce responsable d'innovation chez "Crossknowledge" précise « *Même si la philanthropie est fréquemment présente dans le monde anglo-saxon des affaires, il s'agit ici d'une démarche pragmatique et réfléchie* »<sup>307</sup>.

Une entreprise "apprenante", ou "formatrice", ou "qualifiante", doit créer un espace où ses salariés se remettent continuellement en question. La communication et la diffusion de l'information doivent être au cœur de ses préoccupations, (El Affas A., 2007). Cette spécialiste marocaine en management des entreprises, souligne que dans toutes les définitions accordées à l'entreprise apprenante, apparaît l'importance de la circulation de l'information, des connaissances individuelles et collectives, d'où le rapport très étroit entre l'entreprise apprenante et les nouvelles technologies de l'information. Pour Essaid Bellal, directeur général du cabinet casablancais Diorh<sup>308</sup>, l'entreprise apprenante est celle capable de détecter les écarts entre les compétences acquises par son personnel et les compétences requises à n'importe quel moment. « *Chez nous, l'entreprise apprenante reste encore un concept avant-gardiste et peu développé* »,<sup>309</sup> déplore-t-il

Quant à Bouchaïb Najjouallah, gérant du cabinet de recrutement Adéquation, il conçoit l'organisation apprenante comme un système d'apprentissage collectif qui construit en permanence son futur, reste constamment en état d'alerte, crée, capitalise et diffuse des connaissances, améliore les compétences de ses membres.

Au Maroc, l'opérateur *Maroc Télécom*, porte le label "entreprise apprenante" après avoir été désigné "entreprise citoyenne". Ces deux distinctions, en plus de ses prestations commerciales louables, ont contribué à son obtention du certificat de qualité ISO 9001 version 2000, délivré en 2004 par le bureau Det Norske Veritas (DNV), organisme de certification de renommée internationale.

En effet, les performances de cet opérateur qui lui confèrent d'être l'opérateur numéro un dans le royaume reposent essentiellement sur le savoir-faire de ses collaborateurs. Pour y parvenir, Maroc Telecom a focalisé sa politique sur le développement des compétences en mettant en place des programmes qui favorisent l'enrichissement professionnel comme

---

<sup>306</sup> <http://blog.telemarketing.ma/index.php/2008/05/21/14-> p.1

<sup>307</sup> Coignard, J. (2009) : "De l'entreprise apprenante à l'entreprise enseignante", p.2

<sup>308</sup> Diorh : **Cabinet** de recrutement et de formation des ressources humaines au Maroc ([www.diorh.com/](http://www.diorh.com/))

<sup>309</sup> EL AFFAS AZIZA, : " L'ENTREPRISE APPRENANTE : UN CONCEPT SANS PLUS ! P.7

‘*l’entretien annuel de progrès*’, instrument de dialogue entre le manager et son collaborateur. Ce dispositif permet d’évaluer les réalisations de l’année passée, de fixer les objectifs individuels pour que chacun comprenne sa contribution aux résultats de l’entreprise. ‘L’entretien annuel’ est également un moment privilégié d’échange sur les aspirations du collaborateur, ses souhaits d’évolution et les moyens à mettre en œuvre pour les réaliser.

Pour développer la compétence de ses collaborateurs et leur adaptation professionnelle à leur emploi, cet opérateur leur assure des formations internes théoriques et pratiques de mise à niveau, et ce, en rapport avec les besoins de l’entreprise. Ainsi, tous ses programmes de formation visent l’adaptation professionnelle des collaborateurs à leur emploi, mais aussi leur développement au travers de parcours professionnels. A ce titre, chaque année près de 44 500 journées de formation interne sont consacrées pour la mise à niveau des employés.

Au Maroc, la question de développement des compétences est encore mal comprise, car elle est souvent associée à l’envoi en formation et à l’acquisition d’un savoir-faire (Chikhi Adib, 2008). «*Nous sommes loin de l’entreprise apprenante*»<sup>310</sup> estime ce consultant expert en Ressources Humaines. Pour lui, d’autres pratiques quotidiennes dans l’entreprise peuvent contribuer à développer les compétences si elles sont organisées d’une manière plus réfléchie comme la délégation, le feedback, l’accompagnement personnalisé et l’organisation du travail. «*Dire que seulement 10% des entreprises, affiliées à la CNSS*<sup>311</sup>, *consomment la formation continue, signifie que les 90% ignorent ce que signifie le développement des compétences* »<sup>312</sup> fait-il observer.

Cependant il reconnaît que certaines entreprises marocaines méritent d’être qualifiées d’entreprise apprenante comme ONA<sup>313</sup> et BMCE (Banque marocaine du commerce extérieur). Ces deux entreprises ont été les seuls représentants africains et arabes au palmarès de la troisième édition des trophées RH, organisée pour l’année 2008 à Paris où elles ont brillé par leur politique GRH innovante.

---

<sup>310</sup> <http://www.lematin.ma/Actualite/Express/ArticlePrint.asp?id=88271>

<sup>311</sup> CNSS : Caisse Nationale de la Sécurité Sociale : organisme qui s’occupe de la couverture médicale, des allocations familiales et des retraites des salariés du secteur privé

<sup>312</sup> <http://www.lematin.ma/Actualite/Express/ArticlePrint.asp?id=88271>

<sup>313</sup> Le Groupe ONA (Omnium Nord Africain), fondé en 1934 est le premier groupe industriel et financier privé marocain. Le groupe est constitué sous forme de holding qui investit dans plusieurs entreprises dans différents domaines d’activité. À l’indépendance du Maroc en 1956, la famille royale marocaine est actionnaire dans ce consortium.

Maîtriser la circulation de l'information au sein de l'entreprise est une exigence de premier ordre pour asseoir sa réactivité, organiser, coordonner en interne pour améliorer ses performances et sa croissance tout en appréhendant mieux l'environnement concurrentiel. Dans cette perspective, le système d'information doit se situer au cœur des préoccupations de l'entrepreneur. Ainsi, le système d'information doit être conçu comme un facilitateur de gestion et un accélérateur de projets et de performance.

L'activité de l'entreprise (Achats, ventes, comptabilité, gestion des ressources humaines...) génère de multiples fichiers souvent contenus dans des applications hétérogènes non interfacées et traitées via des logiciels bureautiques ou encore manuellement. Pourtant, ces données doivent sans cesse être mises en corrélation les unes avec les autres, y compris lorsque l'entreprise comporte plusieurs sites (divers points de vente par exemple). Un traitement non automatisé et non consolidé est source de perte de temps, d'erreurs et d'approximation. Or, tout défaut d'organisation et de rigueur peut avoir des conséquences importantes sur l'efficacité de l'entreprise et à terme sur sa compétitivité et ses performances. Par ailleurs, c'est dans le croisement des données et l'interaction entre les services que les informations brutes propres à chaque activité prennent toute leur dimension stratégique. Et il ne peut y avoir de croisement que grâce au partage maîtrisé d'une information dont la fiabilité est assurée à 100 %.

Un entrepreneur averti, ne doit perdre ni temps ni argent en misant sur des solutions inadaptées (tant dans leur dimensionnement que d'un point de vue fonctionnel), longues à mettre en place et souvent difficiles à exploiter.

Sur le plan technique, la centralisation des informations dans une base de données unique permet une accessibilité à la fois optimisée et contrôlée. Les accès simultanés en nombre sont possibles, accordés en fonction des types d'utilisateurs et des opérations qu'ils ont à effectuer. Des fonctionnalités de contrôle permanent assurent par ailleurs la sécurité et l'intégrité des données. Sur le plan opérationnel, l'automatisation engendre une réduction importante des temps de traitement, une minimisation du taux d'erreurs et une optimisation des processus de gestion. La cohérence et l'homogénéité des informations facilitent le partage et la communication tant en interne qu'avec l'extérieur.

En conclusion, l'entreprise qui est en mesure d'exploiter pleinement le potentiel de son actif le plus précieux – ses informations – a toutes les chances de s'assurer un avantage compétitif

**3-7-1-1-1-4 : Investissements étrangers** : En Mai 2008, i-Mobility, première entreprise spécialisée dans le développement, la fabrication et l'assemblage de téléphones mobiles,

s'installer au Maroc. Le groupe dispose de six centres de Recherches et Développement pour les nouvelles technologies et plus de 50 services. i-Mobility développe et fabrique les téléphones mobiles de dernière génération aussi bien pour le compte des opérateurs télécoms que pour de prestigieuses marques telles que LG et Nokia. Créée en 2004, i-Mobility est déjà établie en Europe, en Amérique, au Moyen-Orient et en Asie du Sud et du Sud-Est et ses produits sont distribués dans plus de 40 pays. La filiale du groupe espagnole "Red Enlaza Comunicaciones" compte faire du Maroc un hub pour conquérir le marché africain. Cette équipe compte, d'abord, commercialiser ses produits sur le marché marocain et africain avant d'effectuer l'assemblage des téléphones destinés au continent à partir du Maroc.

Le marché marocain s'avère porteur pour i-Mobility pour plus d'un titre. En effet, l'entreprise a déjà conclu un premier partenariat avec l'équipe de football, le "Wydad Athletic Club de Casablanca" qui porte sur la conception et la fabrication exclusive d'un téléphone mobile spécialement conçu aux couleurs du club. Destiné aux fans du club, l'appareil renforce le sentiment d'appartenance d'une manière intelligente. *«Nous souhaitons offrir aux adeptes du WAC de Casablanca un téléphone qui appuieras leur sentiment d'appartenance à travers ce téléphone qui utilise une technologie avancée et qui offre une convivialité éprouvée. Le WAC de Casablanca sera ainsi le premier club de football au Maroc à utiliser le licensing»*<sup>314</sup> a déclaré M. Rufino Pereda, président d'i-Mobility.

En conclusion, Mouncef Kettani, président de l'Union Générale des Entreprises et Professions (UGEP) estime que la TPE (Toute Petite Entreprise) ne doit pas connaître de crise parce qu'elle propose des services de proximité. Son problème majeur est le manque d'accompagnement. *«Nous avons un déficit en matière de prise en charge des TPE au Maroc alors qu'elles sont une vraie création de richesse»*<sup>315</sup> explique-il.

**3-7-1-1-4 : Participation des TIC à la croissance du PIB :** On peut constater à l'aide du tableau 27, p.268, que la part de la valeur ajoutée des TIC dans le PIB marocain est faible (3, 57% en 2008) par rapport aux secteurs de l'agriculture (15,48%) et de l'industrie (16,45%). Par contre au cours des 30 dernières années, le taux de participation des TIC a presque triplé (de 1,3 en 1980 à 3,57 en 2008) alors que les taux des deux autres secteurs ont diminué de 18,43% à 15,48% pour l'agriculture et de 16,83% à 16,45% pour l'industrie.

---

<sup>314</sup> menara.ma , (2008) : " I-Mobility s'installe au Maroc", édition électronique du 13/10/2008, p.1

<sup>315</sup> [www.libé.ma](http://www.libé.ma), 27/10/2010, p.1

Comme on constate dans le tableau 27 bis ci-dessous, que, pendant la période allant de 2003 à 2008, la part du secteur TIC dans le PIB est en moyenne de 3,58% annuellement.

**Tableau 27:** Part de la valeur ajoutée de l'agriculture, de l'industrie, des secteurs TIC dans le PIB Marocain (%)

| Année | VA_Agri/PIB | VA_Ind/PIB | VA_TIC/PIB |
|-------|-------------|------------|------------|
| 1980  | 18,43       | 16,83      | 1,3        |
| 1990  | 17,73       | 18,44      | 2,02       |
| 2000  | 13,83       | 17,57      | 2,28       |
| 2008  | 15,48       | 16,45      | 3,57       |

**Source :** Ngassi Ngakegni Ghyel : (2010) : " (Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc"

**Tableau 27bis :** Part et croissance de la valeur ajoutée du secteur TIC. (2003-2008)

| Année      | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| VA_TIC/PIB | 3.29 | 3.47 | 3.76 | 3.83 | 3.58 | 3.57 |

**Source :** Ngassi Ngakegni Ghyel : (2010) : " (Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc"

**3-7-1-2 : Développement des compétences TIC :** L'insertion dans la société de l'information et du savoir passe par la généralisation de l'usage des TIC et la banalisation de leurs outils dans le grand public, l'économie et la société : administration et collectivités locales, entreprises et commerce, éducation et formation, recherche , système scientifique et technologique, culture, santé et secteurs sociaux, loisirs ...

Dans le but de connaître le niveau d'équipement et d'accès aux TIC des départements publics, le Ministère de la Modernisation du Secteur Public (MMSP) a mené, entre mai et octobre 2010, une étude exhaustive, la première en son genre au Maroc sur les TIC dans l'Administration. Sur les 278 départements contactés, seuls 210 ont répondu au questionnaire. Les résultats de cette étude ont permis de dresser **"la cartographie de l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les secteurs publics"** au titre de l'année 2009.

Pour dresser cette cartographie, le ministère s'est fixé les 33 indicateurs mentionnés dans le tableau 46, p.270.

Comme résultats qui sont en rapport avec notre sujet, on relève que 190 départements, soit 90,48% de l'échantillon, disposent de structures informatiques ; la part du budget alloué aux TIC n'est que de 0,93%, ce qui pourrait expliquer le faible taux d'équipement en ordinateurs (31,22%), ce qui se traduit par un ordinateur pour 3 fonctionnaires, l'insuffisance en

personnel dédié à l'informatique (1,19% du nombre total du personnel<sup>316</sup>), le nombre très minime des ingénieurs et assimilés en TIC (0,35% de l'ensemble des fonctionnaires). Ce budget influe aussi sur la formation puisque le nombre moyen de jours d'initiation aux TIC au profit du personnel de bureau ou assimilé<sup>317</sup> est de 0,46%, et le nombre moyen de jours de perfectionnement du personnel aux TIC dans le domaine des TIC<sup>318</sup> est de 2,58%. Au sujet du budget, un haut fonctionnaire du MMSP, qui a voulu garder l'anonymat, déclare que nombreux sont ceux qui ne disposent pas d'un ordinateur pour faire leur travail correctement malgré les demandes insistantes des concernés. Il précise "*On nous avance toujours le problème de l'insuffisance du budget. En outre, la majorité des fonctionnaires ont besoin d'une formation pour savoir manier l'outil informatique*"<sup>319</sup>.

---

<sup>316</sup> Si on considère que la population des fonctionnaires est de 800 000, le personnel dédié à l'informatique serait de l'ordre de 9500 et le nombre des ingénieurs et assimilés serait de 4000 environ.

<sup>317</sup> Cet indicateur détermine le nombre moyen annuel de jours de formation dans le domaine des TIC pour les employés de bureau ou assimilés.

**Formule** : Nombre total de jours de formation du personnel de bureau ou assimilé dans le domaine des TIC / Nombre total du personnel de bureau ou assimilé

<sup>318</sup> Cet indicateur détermine le nombre moyen annuel de jours de formation dans le domaine des TIC pour le personnel dédié aux TIC.

**Formule** : Nombre total de jours de formation du personnel dédié aux TIC dans le domaine des TIC / Effectif total du personnel dédié aux TIC

<sup>319</sup> [www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/features/2010/12/22/feature-02](http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/features/2010/12/22/feature-02), p.1

**Tableau 46 : Indicateurs du MMSp pour la cartographie des TIC**

|                             | <b>Indicateurs</b>  | <b>%</b> |
|-----------------------------|---|----------|
| Structure et planification  | Proportion d'entités disposant de structure informatique  | 90,48 %  |
|                             | Proportion de structures informatiques directement rattachées au Top-management   | 59,47 %  |
|                             | Proportion d'entités disposant de schéma directeur des systèmes d'information ou de plan informatique                                 | 47,14 %  |
| Organisation de la sécurité | Proportion d'entités disposant de plan de sécurité des systèmes d'information   | 56,19 %  |
|                             | Proportion d'entités disposant de plan de secours des systèmes d'information  | 32,86 %  |
|                             | Proportion d'entités disposant d'un responsable sécurité des systèmes d'information   | 44,29 %  |
|                             | Proportion d'entités disposant de politique de sauvegarde   | 67,14%   |
| Ressources humaines         | Proportion du personnel dédié aux TIC   | 1,19%    |
|                             | Proportion des ingénieurs ou équivalents parmi le personnel dédié aux TIC   | 42,13%   |
| Formation                   | Nombre moyen de jours de formation du personnel de bureau ou assimilé dans le domaine des TIC   | 0,46%    |
|                             | Nombre moyen de jours de formation du personnel dédié aux TIC dans le domaine des TIC   | 2,58%    |
| Budget                      | Proportion du budget consacré aux TIC   | 0,93%    |
| Matériel et connectivité    | Taux d'équipement en ordinateurs  | 31,22%   |
|                             | Proportion de sites équipés d'un réseau local   | 86,49%   |
|                             | Proportion de sites distants connectés à leur site central  | 71,99%   |
| Applications de gestion     | Proportion d'entités disposant au maximum d'une seule application automatisée   | 14,29%   |
| Utilisation du libre        | Proportion de serveurs avec système d'exploitation libre  | 9,70%    |
|                             | Proportion d'entités disposant d'un SGBD libre  | 43,81%   |
|                             | Proportion d'entités disposant de logiciel libre pour la bureautique  | 24,29%   |
| Connexion Internet          | Proportion de postes de travail connectés à Internet  | 59,61%   |
|                             | Proportion d'entités dont le débit moyen de leurs connexions à Internet est <= 256 Kbps   | 11,06%   |
| Visibilité et utilisation   | Proportion d'entités disposant d'un nom de domaine professionnel Proportion de fonctionnaires ayant une adresse email professionnelle | 91,90%   |
| Intranet                    | Proportion d'entités disposant d'un Intranet  | 19,58%   |
| Sites Web                   | Nombre total de sites Web   | 356      |
|                             | Proportion d'entités disposant de sites Web   | 71,58%   |
|                             | Proportion de sites Web en arabe  | 36,52%   |
|                             | Proportion de sites web offrant des télé-services transactionnels ou intégrés   | 4,49%    |
| Télé-services               | Nombre de télé-services y compris ceux de type présence   | 317      |
|                             | Nombre de télé-services   | 283      |
|                             | Proportion d'entités offrant un télé-service  | 28,06%   |
|                             | Proportion de télé-services en arabe  | 48,00%   |
|                             | Proportion de télé-services multicanaux   | 4,24%    |

Source : <http://www.mmsp.gov.ma/carto2009>

Au niveau de la connexion à Internet, la proportion de postes de travail connectés à internet est de 59,61% et seules 41 entités disposent d'un Intranet. En ce qui concerne les sites web,

l'étude en a dénombré 356 (dont 130 en arabe) dans 150 départements. A propos de ce volet Mohamed Saâd Alami, Ministre de la Modernisation du Secteur Public a déclaré « *Il reste encore du travail à faire pour relever le défi* »<sup>320</sup>

*Enfin, pour ce qui est de la e-gouvernance (e-gov), l'étude révèle que le Maroc compte 317 Télé-services (dont 48% en arabe) répartis sur 89 entités, via différents canaux de diffusion (Web, centre d'appels, borne interactive ...). Sur ce point, Taïeb Debbagh, secrétaire général du département de la Poste, des télécoms et des technologies de l'information précise « Le défi aujourd'hui pour l'administration est de réussir à adopter un mode de gouvernance pour la stratégie egov et aussi encourager la mutualisation et la sous-traitance pour réussir les différents chantiers »*<sup>321</sup>. De son côté l'économiste et chercheur marocain Mohamed Jouadri insiste à ce que les objectifs du programme e-gouvernement soient atteints dans les délais escomptés pour que les administrations publiques soient plus à l'écoute des usagers car « A travers l'information, on instaure les règles de transparence et de l'efficacité » estime t-il.

Alors que Driss Lebbat, directeur de la société de développement 'ADK Media'<sup>322</sup> ne cache pas son regret en disant « *Outre le nombre limité de sites gouvernementaux, même ceux qui sont en ligne, ne fournissent pas des informations actualisées et de proximité* »<sup>323</sup>,

Pour dynamiser les innovations dans le domaine des TIC et encourager les innovateurs les plus méritants, le dispositif "INNOV'IT" (voir p.180), Concours Marocain de l'Innovation autour des Technologies de l'Information a été mis en place en 2008 en remplacement du CMOS, Concours Marocain de l'Open Source. C'est une compétition entre des équipes d'étudiants issus des filières « nouvelles technologies de l'information » des grandes écoles d'ingénieurs. Elle a pour objectif de promouvoir le partage et l'innovation tout en assurant un échange constructif entre le milieu académique et le monde professionnel.

L'édition "INNOVIT 2011", organisée conjointement par l'Association des Utilisateurs des Systèmes d'Information du Maroc (AUSIM)<sup>324</sup> et l'Institut National de Statistique et d'Economie Appliquée (INSEA), a vu le couronnement de l'Ecole Hassania des Travaux Publics, EHTP (1<sup>er</sup> prix) ; l'Ecole Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des

---

<sup>320</sup> Rapport 2010 du Ministère Modernisation du secteur Public sur la cartographie des TIC dans les Administrations, p.2

<sup>321</sup> [www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/features/2010/12/22/feature-02](http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/features/2010/12/22/feature-02), p.1

<sup>322</sup> ADK Media S.A.R.L est une société de développement multimédia basée au Maroc, créée en 2006. Elle est spécialisée dans le développement et l'hébergement de sites internet, ainsi que la création graphique et multimédia. ([www.adk-media.org](http://www.adk-media.org))

<sup>323</sup> Rachid Jankari (2009) : "le Maroc établit une cartographie de l'utilisation des TIC par son administration", p.1

<sup>324</sup> L'Association des Utilisateurs des Systèmes d'Information au Maroc (AUSIM) est une association à but non lucratif créée en avril 1993. Elle oeuvre activement pour promouvoir, vulgariser et développer l'usage des Technologies de l'Information au Maroc. Elle est considérée comme l'association de référence dans les domaines des Systèmes d'Information.



Systèmes, ENSIAS (2<sup>ème</sup> prix) et l'Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Marrakech, ENSA (3<sup>me</sup> prix). (innovit.ma, 2011). A travers ce concours, les projets primés ont été retenus à cause de leur possible contribution à l'amélioration des conditions de vie de l'être humain, aux niveaux de la santé, de la gouvernance, du bien-être en général. Il s'agit entre autres de :

**-L'urne intelligente anti-fraude:** Dans son édition électronique du 6 septembre 2011, l'Agence Maroc Arabe Presse rapporte que l'inventeur marocain Yousef Aït Ali, diplômé des études supérieures en physique, en ayant recours aux NTIC, a mis au point une urne intelligente<sup>325</sup> dotée de nouvelles caractéristiques de nature à conférer davantage de transparence aux opérations de vote. Parmi ses caractéristiques l'urne est équipée d'un système de comptage automatique des voix et peut se fermer à l'aide d'un code confidentiel, contrairement à la clé traditionnelle facile à reproduire.

Cette invention vise, selon son concepteur, à couper court aux pratiques électorales frauduleuses et à dissuader quiconque songerait à voler l'urne, à la remplacer ou à trafiquer les voix. L'inventeur a déclaré que son projet a été favorablement accueilli après présentation de son premier modèle devant des parlementaires.

D'autre part, Maroc Arabe Presse (MAP) ajoute que Youssef Aït Ali compte à son actif plusieurs inventions, dont deux appareils qui, destinés aux chauffeurs et aux aveugles, permettent d'identifier les feux de signalisation (rouge, orange et vert) lors du lever et du coucher du soleil, ainsi que pendant la pluie et le brouillard. Comme il avait déjà déposé son premier brevet d'invention auprès de l'Office marocain de la propriété industrielle et commerciale (OMPIC) dans le domaine des accessibilités des sourds-muets.

**- la Transmission de la voix et des images vidéo à travers les réseaux classiques :** Majid El Bouazzaoui, jeune marocain diplômé en génie électronique et réseaux, vient de breveter une invention permettant la transmission de la voix et des images vidéo à travers les réseaux classiques actuels. Cette invention apporte une solution pour le problème de saturation des réseaux GSM, phénomène assez fréquent au Maroc, dans des périodes où tous les abonnés GSM appellent en même temps (jours de fêtes ou soir de fin d'année...). Ce jeune homme compte à son actif quatre inventions dans le domaine des technologies de l'information et la

---

<sup>325</sup> MAP/fr : Un jeune marocain invente une urne intelligente, anti-fraude, Maroc Arabe presse, édition électronique du 06/09/2011, p.1

communication, toutes déposées auprès de l'Office marocain pour la propriété industrielle et commerciale (OMPIC)<sup>326</sup>

**- Solution Vocalis ou Accès des mal-et-non-voyants aux TIC :** L'opérateur téléphonique Maroc Telecom, a lancé une solution mobile dédiée aux mal- et non-voyants, baptisée "Vocalis". Cette solution mobile qui comprend un logiciel d'assistance vocale permettant la vocalisation et la personnalisation des textes et des commandes, favorisera une exploitation optimale des fonctionnalités du téléphone mobile pour les mal- et non-voyants. Maroc Telecom offre un accès complet aux différentes fonctionnalités en innovant une solution « Zoom » pour les malvoyants et une fonctionnalité de « synthèse vocale » dédiée aux non-voyants<sup>327</sup>

**- Dispositifs pour la lutte contre la corruption :** Si au niveau mondial, la corruption est vue comme un fléau, au Maroc elle est considérée comme une gangrène sociale. Car elle y est plus nuancée et plus généralisée puisqu'on l'observe dans toutes les activités économiques. « *Lutter contre la corruption, un objectif des plus ambitieux dans un pays où les dessous de table deviennent parfois aussi naturels qu'un serrement de mains* »<sup>328</sup> (Bennani T. S, 2010).

D'autre part, tout le monde a en mémoire les vidéos diffusées sur YouTube au mois de juillet 2007 et qui montraient des gendarmes en flagrant délit de corruption<sup>329</sup>.

Profitant de la magie cybernétique (Bennani T.S, 2010), des organismes étatiques et privés ont eu recours à Internet pour dénoncer la corruption. C'est ainsi qu'ont été mis en place : «*e-procurement*», «*marchespublics.gov.ma*» et «*Stopcorruption.ma*»

**a) Le portail "e-procurement" :** Pour "essayer" de lutter contre la corruption, des experts internationaux de la région MENA et de l'OCDE réunis par l'Instance Centrale de Prévention de la Corruption (ICPC)<sup>330</sup> les 2 et 3 décembre 2010 à Rabat ont opté pour le recours aux progrès technologiques. Ainsi ils ont privilégié l'usage de l'outil informatique

---

<sup>326</sup> Source : Casafree.com : "Un inventeur marocain révolutionne nos portables! Edition électronique du 13/04/2005, p.1

<sup>327</sup> Source : <http://oneminuteit.com/telecom/vocalis-une-solution-maroc-telecom-pour-mal-et-non-voyants/>

<sup>328</sup> Selma t.Bennani,(2010) : Maroc - Gouvernance : Les TIC, nouvelle arme de guerre contre la corruption, p.1

<sup>329</sup> Un jeune marocain dont l'identité n'a pas été révélée, surnommé par la presse marocaine le "Sniper" ou le "Chasseur", avait filmé des gendarmes en train de recevoir de l'argent d'automobilistes et de camionneurs dans la ville de Targuist (Nord-Est du Maroc). Il avait ensuite mis en ligne ses vidéos sur Youtube. Source : [bladi.net](http://bladi.net), du 3 octobre 2007

<sup>330</sup> L'Instance Centrale de Prévention de la Corruption est une organisation instituée auprès du premier ministre, créée le 13 mars 2007, œuvrant dans le domaine de la prévention de la corruption au Maroc. Elle est présidée par Abdeslam ABOUDRAR, cofondateur de TransparencyMaroc.

«*e-procurement*», ou «fourniture électronique», un concept garantissant la transparence et la régularité des transactions au sein des marchés publics puisqu'il diminue l'intervention humaine. Ce dispositif permet de collecter l'ensemble des données d'achats et de ventes au sein de ces marchés, ce qui permet de les analyser et de suivre les comportements des vendeurs et des acheteurs. On sait donc qui achète quoi, à qui et à quel prix

Au cours de cette réunion Abdellatif Jari, de la Direction de la réglementation et de normalisation comptable, affirme que le développement de l'administration électronique au Maroc permet de réduire l'intervention humaine dans l'acte d'achat. Et Mustapha Meftah, de l'ICPC, est convaincu que l'utilisation des TIC permet ainsi d'établir des cartes de risques en matière de marchés publics, cartes qui facilitent le contrôle de la corruption.

**b) le site "marchespublics.gov.ma"** : Dans un objectif de transparence, le Maroc a mis en place, en 2007, le portail ([www.marchespublics.gov.ma](http://www.marchespublics.gov.ma)) à travers lequel toutes les informations sur les marchés publics sont centralisées. Cependant cet outil informatique a dégénéré un conflit public-privé : le privé demandant à participer à la gestion de la plateforme toujours entièrement administrée par l'État.

**c) le portail "Stopcorruption.ma"** : *cet outil, qualifié de "mouchard contre les corrompus"* a été lancé, le 29 novembre 2010 par l'ICPC ; est le premier portail de dénonciation de la corruption au Maroc. Selon l'ICPC, ce portail mutualisé d'information, dédié aux PME, est un point de contact pour recueillir les informations relatives à des actes, des pratiques et des tentatives de corruption ou d'incitation à la corruption dans le cadre de marchés publics ou d'opérations d'investissement. Ce portail se veut également un outil de promotion des règles de bonne gouvernance et de concurrence loyale dans l'environnement des affaires.

Inspiré de plusieurs expériences réussies en Allemagne, en Indonésie et au Kenya, le site "www.stopcorruption.ma" est accessible à partir des sites des ministères et entreprises publiques qui souhaiteraient se mobiliser pour lutter contre la corruption.

Ce portail comporte en outre une fonctionnalité sécurisée autorisant la dénonciation en ligne - éventuellement anonyme - de tout acte, pratique ou tentative de corruption dont les PME pourraient être victimes ou témoins

Cependant, on peut lire, dans un encadré bien mis en relief de ce site :

**« Il est porté à la connaissance des visiteurs de «stopcorruption.ma» que ce portail est pour le moment réservé aux dénonciations émises par les personnes, qui souhaitent dénoncer des actes, des tentatives de corruption ou d'incitation à la corruption, dans le cadre de marchés publics ou d'opérations d'investissement relatifs aux Petites et Moyennes Entreprises (PME) »**

On peut déduire de ce ‘rappel à l’ordre’ que les citoyens ne sont pas autorisés à dénoncer toutes les formes de corruption. Ceci explique le nombre très faible de dénonciations (60 en 2009 et 80 en 2010) révélé par l’ICPC dans son premier rapport publié en 2010. Par contre 340 plaintes ont été déposées sur son site [www.stopcorruption.ma](http://www.stopcorruption.ma) et 1 180 000 visiteurs ont consulté ce portail <sup>331</sup>

Cependant, aussi efficaces soient-elles, les TIC présentent des failles. C'est ce qu'affirme Angela Russo, chef des affaires internationales au CONSIP (Agence italienne des marchés publics). «*Il est ambitieux de croire que nous réduirons les risques de 100%, parce qu'il y a toujours quelqu'un derrière ces plateformes électroniques*»<sup>332</sup> écrit-elle.

En conclusion sur la corruption, les auteurs du rapport 2005 du haut commissariat au Plan (HCP) affirment que la corruption continue de représenter un déficit pour le Maroc et met en péril tout le régime de gouvernance. Les scandales récents des banques étatiques CIH (Crédit Immobilier et Hôtelier) et BNDE (Banque Nationale pour le Développement Economique) sont des illustrations de la corruption à haute échelle. Ce rapport précise qu’un sondage d’opinion mené par Transparency-Maroc a révélé que 87 % de la population considère la corruption comme le troisième problème le plus important du pays après le chômage (98%) et le coût de la vie (92%) (HCP, 2005, p.49).

De son côté, l’Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) a dressé en 2007, une liste des indicateurs TIC au Maroc. Ces indicateurs sont mentionnés et détaillés dans l’annexe 29 ‘Tableaux de bord des Indicateurs TIC au Maroc pour les particuliers, les ménages et les entreprises’ (voir Volume 2, annexe 29, p.82).

---

<sup>331</sup> l’Instance Centrale de Prévention de la Corruption (ICPC), premier rapport 2010, p.22

<sup>332</sup> Selma t.Bennani, : Maroc - Gouvernance : Les TIC, nouvelle arme de guerre contre la corruption, p.2

**3-7-2 : Impacts négatifs :** S'il est vrai que les TIC présentent des impacts positifs sur la société comme il a été développé ci-dessus, il n'est pas moins vrai que ces mêmes TIC - mal utilisées - exercent malheureusement sur cette société, des impacts négatifs comme la perte d'emplois, la réduction des revenus, la dégradation des mœurs, la cybercriminalité, le cybersexe, la dépendance à l'internet ....

**3-7-2-1 : Pertes d'emplois et réduction des revenus :** Si au Maroc, les TIC ont créé des milliers d'emplois, elles ont, par contre, fait perdre des emplois ou du moins ont réduit le revenu dans certains secteurs économiques. En effet, comme les autoroutes, par leur passage à l'extérieur des agglomérations ont 'tué' le commerce dans les villages situés sur les routes nationales, les TIC et principalement l'informatique, ont porté un coup dur au secteur des écrivains publics<sup>333</sup>. C'est le cas de Abdallah, 37 ans et Hamid 45 ans qui accusent les TIC comme étant responsables de la dégradation de leur activité qu'ils exercent respectivement pendant 10 et 15 ans « *L'informatique est notre principal concurrent*<sup>334</sup> » assure Abdallah. (Voir témoignage Volume 2, annexe 12, p.54).

D'autre part, le non équipement de téléviseurs à grand écran (home cinéma) dans les cafés traditionnels a réduit le nombre des clients comme il est le cas de Abdeslam (Voir témoignage Volume 2, annexe 13, p.55).

Les agences de voyage ont été, elles aussi, touchées négativement par les TIC. Si les TIC ont énormément facilité les tâches des agences de voyage (recherche rapide et très étendue des itinéraires, édition des tickets, gestion des clients...), elles ont, par contre, réduit leurs revenus. En effet, avec l'avènement du e-commerce, toute personne, même non initiée à l'informatique, de chez lui ou à partir d'un cybercafé peut se procurer son billet de voyage avec un prix moins cher que chez les agences de voyage. Cette tendance a porté un coût dur à l'activité de ces agences en réduisant de beaucoup leur revenu comme le témoigne un chef d'agence de voyage à Méknès qui a voulu garder l'anonymat (Voir témoignage Volume 2, annexe 23, p.76). Ce chef d'agence qui est allé jusqu'à qualifier la dégradation de son activité de 'catastrophe', a été obligé de licencier sa secrétaire dont il a pris à sa charge les frais de sa formation en informatique.

Et selon le responsable communication de la Royal Air Maroc (RAM), cette compagnie a

---

<sup>333</sup> Ecrivain public, expression populaire pour désigner le rédacteur qui utilise les vieilles machines à écrire pour rédiger, à la demande du client, des attestations de prêt, des témoignages, des actes etc. Ce métier n'est pas réglementé officiellement. Il est soumis à une autorisation accordée par les autorités locales par la délivrance d'une carte qui passe de père en fils.

<sup>334</sup> annexe 13 : Témoignages de ceux que les TIC ont réduit leur revenu ou leur ont fait perdre leur emploi

décidé de fermer toutes ses agences en France (Strasbourg, Bordeaux, Marseille, Lyon, Nantes et Nice) excepté son bureau de Paris, qui restera ouvert pour gérer toutes les opérations du groupe en France. Ce responsable justifie cette décision par le fait que ces agences n'étaient plus en phase avec les réalités du marché, puisque la majorité des clients en France réservent leurs billets sur internet. Les 70 personnes qui y travaillent seront dédommagées selon les lois en vigueur<sup>335</sup>.

Et, suite à l'équipement de ses bus en appareil distributeurs de tickets, la société 'citybus' de la ville de Méknès a licencié une centaine de jeunes filles qu'elle avait recrutées comme caissières avec des CDD de trois mois renouvelables en cas de besoin.

**3-7-2-2 : Dégradation des mœurs** : l'usage abusif, malsain et non contrôlé des TIC, et principalement l'internet ne peut mener qu'à de mauvais comportements sociaux comme en témoignent Kaddour sur la baisse du niveau scolaire de son fils qui fréquente les cybercafés sans aviser ses parents, Abdelali, gérant d'un cybercafé sur les jeunes internautes qui, les uns chattent vulgairement, les autres visionnent des films pornos, Saïdya, cette veuve dépassée par le comportement incontrôlable de ses deux fils déscolarisés et qui passent tout leur temps dans les salles de jeux. (Voir les témoignages de Kaddour, Abdelali et Saïdia au volume 2, annexe 24, p.77).

**3-7-2-3 : La cybercriminalité** : Mohamed CHAWKI, Conseiller d'Etat adjoint et Président de l'Association Internationale de Lutte Contre la Cybercriminalité (AILCC), France, qualifie la cybercriminalité comme étant une conduite inhumaine. *«Hélas, l'apparition de nouvelles technologies comme celle de l'internet a permis l'amplification de ce phénomène insupportable, au point que cette infraction est devenue l'une des sources majeures de profits pour les organisations criminelles »*<sup>336</sup> explique-t-il.

Sur ce phénomène, le Maroc a lui aussi ses cybercriminels et ses victimes de la cybercriminalité. Sur cette facette négative des TIC, le 'Centre for Media Freedom in the Middle East and North Africa (CMF MENA)', un centre de recherche indépendant sur les medias, situé à Casablanca et Londres, a publié un rapport, sur les crimes de l'Internet en relation avec l'enfance marocaine, intitulé : *'Les crimes de l'internet et l'enfance au Maroc : un manuel pour la sensibilisation des enfants, parents et éducateurs'*. Le rapport relate les crimes commis par de jeunes marocains à travers l'Internet tels l'exploitation sexuelle des

---

<sup>335</sup> emarrakech.info, édition électronique du 30 juillet 2012, p.1

<sup>336</sup> Ali El Azzouzi, 'La cybercriminalité au Maroc', 2010, p.12

enfants, l'arnaque des grandes firmes, le vol d'informations, la destruction de systèmes d'information et plus grave encore le terrorisme (constitution des réseaux et fabrication des bombes). L'étude évoque entre autres, les deux affaires scandaleuses de 2005, qui ont fait couler beaucoup d'encre et mis le Maroc au-devant de la scène médiatique et des conférences internationales : L'affaire « Diabolo » où le "héros" Farid, alias "Diablo", jeune marocain de 18 ans, a pu secouer le FBI en parvenant à développer et lancer à partir d'un cybercafé situé dans un quartier populaire de Rabat (capitale du Maroc) le virus dénommé "Zotob". Ce virus a atteint et mis hors fonctionnement le site des deux chaînes américaines CNN & ABC, et celui du journal New York Times, de Boeing, et de l'aéroport de San Francisco. La seconde affaire dite "affaire du CD pornographique d'Agadir" ou "Affaire Servaty" dans laquelle le journaliste du quotidien belge « Le Soir » prenait, lors de ses séjours au Maroc en tant que "touriste sexuel", des photos pornographiques des jeunes filles pauvres en leur promettant le mariage et l'immigration et les publiait dans un site pornographique. Parmi ces photos, il y avait des prises montrant des filles mineures et une femme, en présence de son jeune garçon, en plein rapport sexuel avec le journaliste belge. Ces photos ont été téléchargées sur CD et reproduites pour ainsi envahir toutes les villes du royaume. A la suite de cette affaire, 13 de ses 80 victimes (femmes et jeunes filles dont l'âge varie de 14 ans à 40 ans) ont été arrêtées et jugées ; le site sur lequel ces photos ont été publiées fut fermé, et tout cela sans que le journaliste belge qui se promène en toute liberté ne soit jamais inquiété, toujours d'après le rapport.

Et ce ne sont pas seulement les étrangers qu'il faut accuser. Les marocains 'excellents' aussi dans ce genre de chose. Le cas des étudiants à Casablanca, Oujda et El Jadida qui se sont servis de photos de leurs camarades étudiantes, par le biais du logiciel Photoshop, pour les publier sur Internet après les avoir truquées. Ces actes ont porté à ces filles un grand préjudice moral et terni leur réputation au sein de l'école et de leur famille. Rabat a également connu une affaire d'exploitation de photos d'étudiantes, avec leur publication sur un site pornographique. Il s'agissait en fait de photos personnelles de filles prises à la plage ou à l'intérieur de chambres d'étudiantes. Ces photos ont été soit volées, soit prises clandestinement par téléphone portable. De tels actes sont une nouvelle façon de nuire à la réputation d'autrui, et démontrent aussi comment les jeunes peuvent être amenés à commettre ou être victimes de crimes cybernétiques.

Et tout récemment, l'attentat terroriste commis le 28 avril 2011 sur le café "Argana" à la place emblématique de Jamaâ EL-Fna à Marrakech a fait 17 morts dont 6 français et 21

blessés. Pour fabriquer les deux bombes de son horrible crime, le terroriste marocain, un avoué d'al quaida a fait ses recherches sur les sites web spécialisés dans les explosifs et pour exploser ces bombes à distance, il s'est servi d'une télécommande. Ironie du sort : ce sont les données enregistrées sur son téléphone portable trouvé sur les lieux de l'attentat qui ont permis immédiatement son arrestation. Pour faire la lumière sur cet attentat, le ministre marocain de l'Intérieur, Taïeb Cherkaoui a tenu une conférence de presse le 6 mai 2011 où il a déclaré «*C'est par l'intermédiaire d'Internet que le principal suspect a appris comment fabriquer une bombe*»<sup>337</sup>

Les experts reconnaissent aujourd'hui que pour certaines bandes criminelles, Internet est devenu le moyen privilégié pour perpétrer toutes sortes de délits. A ce titre, Tarik Saâdi, expert marocain en Internet et auteur du site 'emarakech', estime que l'Internet «*a mis à la portée de tout le monde la permissivité sous toutes ses formes (photos, vidéos, etc.). Ceci est d'autant plus grave pour une société conservatrice et complexe comme la société marocaine*»<sup>338</sup>

De son côté, la sûreté nationale a démantelé un grand réseau spécialisé dans le vol des voitures. L'enquête policière a révélé que les membres de ce réseau ont piraté le programme informatique de la société Peugeot-Citroën pour confectionner les clés servant à l'ouverture des portes et à la mise en marche des voitures de cette marque. (www.menara.ma, article n° 3900 du 12/03/2012)

Une autre experte marocaine, Najat Anwar, Présidente de l'association '*Touche pas à mon enfant*'<sup>339</sup>, affirme qu'Internet présente de nombreux aspects positifs, mais le problème réside dans la difficulté d'éviter les risques. Elle ajoute «*Internet offre en matière de crimes sexuels, la possibilité d'établir une communication rapide et confidentielle*»<sup>340</sup>

Mohamed Bahaj, conseiller du ministre de l'éducation nationale, précise «*le problème majeur réside dans le fait que ces enfants entretiennent une discussion personnelle à l'insu de leurs tuteurs*». Cette hypothèse est soutenue par Abdelkader Elaine, rédacteur en chef de

---

<sup>337</sup> Référence : <http://www.rfi.fr/afrique/20110506-attentat-marrakech>

<sup>338</sup> Rapport 2006 du CMF MENA , p.7

<sup>339</sup> «Touche pas à mon enfant» : Association de droit Marocain non gouvernementale (ONG).à but non lucratif a été fondée en 2004. Sa mission est de lutter pour que les enfants du Maroc bénéficient librement de leurs droits fondamentaux et soient à l'abri de toutes les formes de Maltraitance, d'abus sexuels et d'exploitation sexuelle à des fins commerciales conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'Enfant, ratifiée par le Maroc en 1993 et le protocole facultatif de 2000.(touchepasamonenfant.com)

<sup>340</sup> Rapport 2006 du CMF MENA , p.8



Casanet<sup>341</sup> qui confirme que « *faute d'une protection et d'un contrôle rigoureux par les tuteurs, les enfants pourront être exploités à travers l'Internet pour commettre des vols bancaires et adhérer à des bandes criminelles organisées.* »<sup>342</sup>

Et sur l'exploitation des mineurs, Abdelmaksoud Rachidi, président de '*l'Association Achouâla pour l'éducation et la culture*'<sup>343</sup>, confirme quant à lui que les enfants et les mineurs sont exposés à l'exploitation via Internet, notamment à travers des photos, des vidéos pornographiques, des sites de jeux et de divertissement véhiculant des idées extrémistes ou racistes.

Selon Tarik Saâdi, parmi les crimes que les enfants et les mineurs pourraient commettre ou être victimes, il y a lieu de citer la publication de la permissivité et du sexe par le biais de l'Internet ou l'ordinateur. Et d'ajouter que des criminels spécialisés n'hésitent pas à entraîner et abuser de la confiance des enfants ou des jeunes à travers le Net pour parvenir à leurs fins. Comme il se peut que ce soit les enfants et les jeunes qui se mettent dans la peau du criminel, sachant qu'Internet permet de cacher la vraie identité de l'auteur.

Pour lutter contre la cybercriminalité, le ministère du Commerce, de l'industrie et des nouvelles technologies, en partenariat avec l'agence de coopération internationale coréenne ''Koica'' (voir p.176), a mis en place, le 28 septembre 2010, le '**Centre marocain d'alerte et de gestion des incidents informatiques**', identifié par l'acronyme '**ma-Cert**'. Ce centre est conçu pour être une vraie tour de contrôle où les installations informatiques publiques (ministères, administrations, aéroports, centrales électriques...) seront sous haute surveillance. Il est chargé de répondre aux incidents de sécurité informatique, de coordonner les réactions en cas d'attaque cybernétique, d'analyser la vulnérabilité des systèmes informatiques... voire, dans les cas les plus critiques, les restaurer

---

<sup>341</sup> Filiale de Maroc Telecom, **Casanet** est un intégrateur qui a acquis une grande réputation grâce au développement des portails et de l'intégration web.(casanet.ma)

<sup>342</sup> Rapport 2006 du CMF MENA , p.9

<sup>343</sup> L'**association CHOUALA pour l'Education et la Culture** (ACEC) est une association nationale reconnue d'utilité publique. Créée en 1975, ACEC regroupe 12 régions et 92 sections à travers le Maroc. L'ACEC intervient dans les champs de l'éducation et de la culture populaire afin de diffuser les valeurs de la vraie citoyenneté et de la démocratie chez les jeunes et les enfants (www.chouala.voila.net).

« Faire de la sécurité informatique revient à être fermé dans un environnement complètement ouvert, comme l'a si habilement résumé l'expert Ali El Azzouzi<sup>344</sup> auteur de l'ouvrage "la cybercriminalité au Maroc" »<sup>345</sup> souligne Tarik Saâdi. Pour assurer la relève l'agence envoie annuellement, depuis 2007, 15 cadres marocains en stage de formation en e-gouvernement.

Au Maroc, le passage du papier au biométrique est déjà entamé au niveau des documents administratifs (carte grise, permis de conduire, carte d'identité, passeport, extrait de naissance...). Tous ces documents contiennent des données personnelles qu'une éventuelle intrusion malveillante dans les systèmes informatiques du ministère de l'Intérieur ou du ministère de l'Équipement et du Transport engendrerait le piratage d'informations de milliers de citoyens. Conscient de cette probabilité, l'État a créé deux dispositifs contribuant à l'instauration de la confiance numérique à savoir : '*la Commission nationale de la protection des données personnelles (CNDP)*' et le '*Comité de la sécurité des systèmes d'information (SSI)*' décrits ci-après :

- '**La Commission nationale de la protection des données personnelles**' (CNPDP) est l'équivalente de la '**CNIL**' (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en France. Elle est créée le 7 juillet 2010 et les 7 membres qui la composent ont été désignés par le Roi Mohammed VI. Cette Commission répond aux exigences européennes. En effet, le statut avancé accordé au Maroc par l'Union européenne le 30 octobre 2008, insiste sur la nécessité pour Rabat de se doter d'une telle Commission. Ce qui a amené le ministère du Commerce, de l'Industrie et des nouvelles technologies à faire un communiqué où il souligne que *« la mise en place de cette commission, permettra notamment au Royaume d'être en conformité avec les directives européennes en vigueur en la matière, et d'accélérer le développement du secteur de l'Offshoring »*<sup>346</sup>.

- Le '**Comité de la sécurité des systèmes d'information (SSI)**, créé dans le cadre de '**Maroc Numeric 2013**' (voir p.171), a pour mission l'élaboration de la politique relative à la protection des infrastructures critiques du Royaume.

---

<sup>344</sup> Ali El Azzouzi, expert marocain en sécurité SI est titulaire d'un MBA en Ebusiness et d'un MBA en Management des NTIC de l'Université Laval au Canada. Il a mené plusieurs missions d'audit et de recherche dans le domaine de la cybersécurité. (www.hamza.ma).

<sup>345</sup> Faïçal Faquih : 'Cybercriminalité: Le Maroc prépare son bouclier', L'Economiste, édition électronique du 01/10/2010. p.1

<sup>346</sup> Faïçal Faquih : 'Cybercriminalité: Le Maroc prépare son bouclier', L'Economiste, édition électronique du 01/10/2010. p.2

Or, la lutte contre la cybercriminalité se heurte parfois à des obstacles en raison du vaste caractère des réseaux informatiques, de la rapidité avec laquelle les infractions sont commises et de la difficulté à rassembler les preuves.

Pour conclure sur la cybercriminalité au Maroc, Ali El Azzouzi, fait remarquer que la croissance des internautes, encouragée par le haut débit et la 3G, couplée à l'anonymat et au faible risque de se faire arrêter, jouera un rôle favorable pour le développement de la cybercriminalité. Ce fait, est de nature à encourager l'émergence de nombreuses dérives et l'apparition d'utilisateurs peu scrupuleux. «*Les cyberdélinquants auront encore de beaux jours devant eux* »<sup>347</sup> conclût-il.

**3-7-2- 4 : La dépendance à Internet** : Ce phénomène aussi appelé "*cyberdépendance*" "*cyberaddiction*", "*usage problématique d'Internet ou UPI*", "*trouble de dépendance à internet ou TDI*" serait un trouble psychologique entraînant un besoin irrésistible et fait partie des "*toxicomanies sans drogues*", (Wikipédia)

L'expression *Internet addiction* fut employée pour la première fois par la psychologue américaine Kimberly Young, lors d'un colloque de l'American Psychological Association (APA) à Toronto en 1996.

Au Maroc, c'est entre Juin 2010 et janvier 2011 que la première étude scientifique sur le comportement des marocains devant leur ordinateur, a été réalisée à Casablanca par une équipe de psychologues et de sociologues appartenant au "*Laboratoire de santé mentale, cognition et psychopathologie*" sous la direction du psychothérapeute, la Professeur Nadia Kadiri.

L'étude qui a porté sur un échantillon représentatif de 1000 personnes a révélé que plus de la moitié des sondés passent entre 30 et 70 heures par semaine devant l'ordinateur dont 51%, moins de 18 ans. Au niveau du Cybersexe, 31% visitent régulièrement les sites pornos ; 18% sont victimes d'agression sexuelle sur interne ; 50% des garçons sondés âgés entre 15 et 20 ans (dont 41% mineurs) se sont déshabillés devant leur webcam contre 37% des filles (31% mineures) ; 6% des sondés ont envoyé leur photo d'eux nus à des personnes qu'elles connaissent à peine à travers le chat.

Comme explication à ce phénomène Nadia Kadiri explique que « *l'addiction à Internet est comportementale car il n'y a pas un 'produit' à proprement parler comme pour la*

---

<sup>347</sup> Ali El Azzouzi : "la cybercriminalité au Maroc", 2010, p.150

dépendance aux drogues »<sup>348</sup>. Et comme commentaire elle écrit « *C'est ce qui est terrible. Internet est perçu comme un espace privé alors qu'il s'agit en réalité, d'un espace public... et les enfants constituent la population la plus à risque* »<sup>349</sup>

Face à l'absence de lois sur ce sujet, aux habitudes exagérées de consommation, à la conscience de la dangerosité du net sans contrôle pour les enfants, et à l'accoutumance que ce média peut provoquer, la psychologue appelle avec toutes ses forces à plus de sensibilisation de la part du gouvernement, des parents et des associations (Nadia Kadiri, 2011).

**3-7-2-5 : Le cybersexe** : Entre fraude, escroquerie et mensonge, la sexualité trône sur les «cyber perversions» (Tali K, 2010). D'un seul clic, la toile offre la possibilité de concrétiser toutes les fantaisies érotiques. Ce comportement jugé «vieux» par les praticiens fait de plus en plus d'adeptes. «*Le cybersexe est un effet pervers des nouvelles technologies. Son émergence est due principalement à l'absence d'une éducation sexuelle rationnelle. Ainsi ce moyen pousse l'individu à satisfaire sa libido dans la discrétion totale et absolue*»<sup>350</sup>, explique Mustapha Aboumalek, sociologue marocain. Si certains considèrent le cybersexe comme un champ de divertissement, nombreux sont ceux qui ont sombré dans l'addiction. La vague de délocalisations, dont le Maroc sert depuis quelques années de plate-forme, semble ne pas exclure ce type d'activité. Des centres d'appels d'un genre spécial sont de plus en plus nombreux à Casablanca où des télé-opératrices, de jeunes filles en chômage se prêtent au jeu du sexe, par téléphone. Objectif, séduire, charmer, exciter...le plus longtemps possible des clients d'un genre tout aussi spécial (Tali K, 2010).

Pour briser le tabou qui "couvre" le cybersexe au Maroc, et dénoncer une activité honteuse pour la société, mais lucrative pour ses acteurs et actrices, Fadoua Ghannam, une journaliste au quotidien "Aujourd'hui Le Maroc" a mené une enquête très audacieuse et très osée, réalisée "incognito" en 2005 dans un centre de flirt à Casablanca dissimulé sous l'appellation "Communication universelle SARL". Elle a publié les révélations suivantes dans son article "Casablanca : Cybersexe et téléphone rose...". Dans ce centre, pour 3500 dirhams par mois, des jeunes filles marocaines, empruntant des prénoms français, et censées se trouver en France, dans le même département que les clients, se livrent au jeu virtuel des fantasmes

---

<sup>348</sup> Nadia Kadiri, "Cyberdépendance : les enfants première victimes", *Actuel* du 29 janvier au 4 février, p. 40, colonne 3

<sup>349</sup> Nadia Kadiri, "Cyberdépendance : les enfants première victimes", *Actuel* du 29 janvier au 4 février, p. 40, colonne 2

<sup>350</sup> Kawtar Tali : "Cybersexe, la perversion on-line", *Aujourd'hui Le Maroc*, édition électronique du 11/06/2010, p.1

sexuels de ses derniers très loin de chez elles. Mission : faire durer le «plaisir» un maximum de temps. Pour ce salaire, ces ‘opératrices’ doivent réaliser journallement, au moins, 3 séances d’une demi heure chacune. *«Vous entendrez de gros mots, vous serez peut-être traitée de tous les noms, mais ne bronchez pas. L’idéal serait que vous jouez le jeu et que vous poussiez le client à rester en ligne le plus longtemps possible».*<sup>351</sup> C’est en ces termes que Mohamat Alamir, Eddy pour le boulot, un turc, directeur de ce prétendu call-centre explique les consignes du ‘métier’ à une nouvelle recrue jeune, jolie et surtout voilée et maîtrisant bien le français. Interrogée par l’enquêteuse (en incognito) sur la moralité du travail qu’elle va exercer, la fille voilée répond *«Tant que je suis anonyme et que personne ne me touche, je ne crains rien et je ne fais rien de mal. On me paye 3.500 dirhams le mois pour chatter et allumer des mecs au téléphone. J’appelle cela m’amuser, et non travailler»*<sup>352</sup>. Et voilà comment on se retrouve facilement et rapidement embauchée sans même présenter ni CV ni pièce d’identité. Trouver un emploi n’aura jamais été aussi facile. Mais dans un pays où le chômage des jeunes fait des ravages, un tel job, même s’il n’est pas du tout ‘musulman’ est une aubaine.

---

<sup>351</sup> Fadoua Ghannam: ‘Casablanca : Cybersexe et téléphone rose...’, Aujourd’hui Le Maroc , édition électronique du 11/03/2005, p3

<sup>352</sup> Fadoua Ghannam: ‘Casablanca : Cybersexe et téléphone rose...’, Aujourd’hui Le Maroc , édition électronique du 11/03/2005, p3

## Partie 4 : Enquêtes

« Lorsque des éléments, des détails, même anodins, reviennent régulièrement dans une enquête, il faut toujours les retenir, parce qu'ils dissimulent à coup sûr une signification profonde. »<sup>353</sup> Jean-Christophe Grangé

### Plan de la Partie 4

| Matière  | Page |
|--|------|
| 4-1 : introduction   | 286  |
| 4-1-1 : La Région Méknès-Tafilalet   | 287  |
| 4 :2 : Questionnaire : Conception, Résultats et Analyses   | 294  |
| 4-2-1 : Conception   | 294  |
| 4-2-1-1 : Liste des variables retenues   | 295  |
| 4-2-1-2 : Liste des codes utilisés   | 296  |
| 4-2-2 : Résultats des questionnaires   | 298  |
| 4-2-2-1 : Au niveau des Entreprises  | 298  |
| 4-2-2-2 : Au niveau des acteurs  | 299  |
| 4-2-3 : Analyse des résultats des questionnaires   | 315  |
| 4-2-3-1 : Synthèse des indicateurs de développement et de leurs variables dans le contexte marocain (Tableau E2) | 315  |
| 4-2-3-2 : Introduction   | 316  |
| 4-2-3-3 : Analyse  | 317  |
| 4-3 : Enquête par interviews et recueil des témoignages  | 323  |
| 4-3-2 : Résultats des interviews et entretiens   | 323  |
| 4-3-3 : Analyse des résultats:   | 329  |
| 4-4 : Conclusion sur les enquêtes  | 331  |
| 4-5 : Présentation et analyse des travaux de certains experts en TIC et Développement                            | 333  |

<sup>353</sup> : source : Extrait du ‘‘ Les Rivières pourpres’’ de Jean-Christophe Grangé, ([www.evene.fr](http://www.evene.fr))

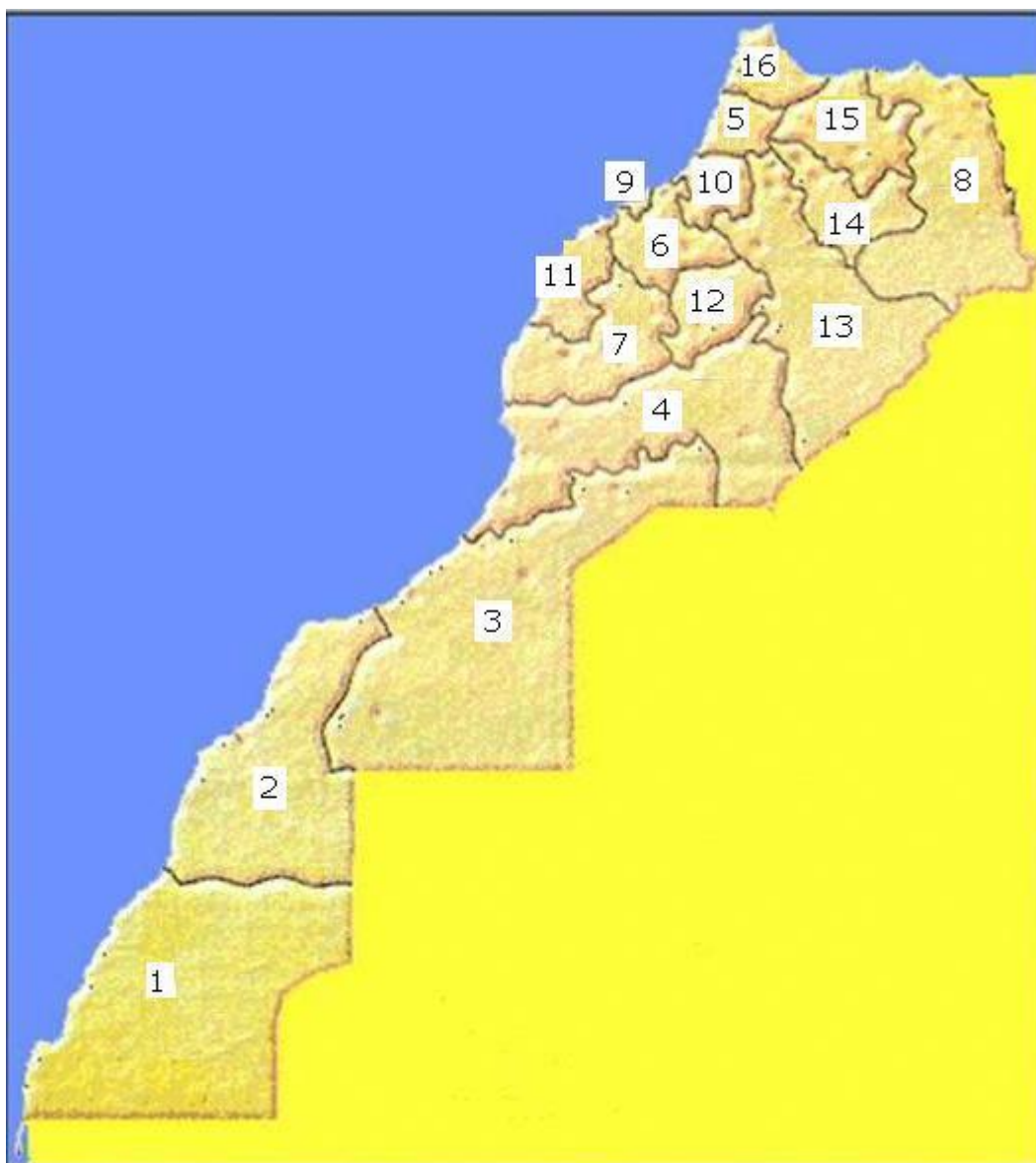
**4-1 : introduction :** Pour vérifier concrètement notre hypothèse de départ, le recours à une enquête sur le terrain s'est imposé de lui-même. Cette enquête a pris deux formes : une enquête par questionnaire et une enquête basée sur les interviews et les témoignages.

Le questionnaire a visé les acteurs TIC (entrepreneurs, employés et investisseurs) qui exercent dans les **TPE** (Toute Petite Entreprise) : Téléboutiques (TLB), cybercafés (Cyb), magasins de vente et de maintenance de matériel informatique (MVMIM) ; les PME (Petite et Moyenne Entreprise : Centres d'appel (CAp) et les grandes entreprises : Opérateurs TIC (OpTic), l'Administration (Adm). Cependant, notre étude s'est beaucoup axée sur les TPE, vu que ce type d'activité est, d'une part, facilement accessible à l'auto emploi et à l'emploi des techniciens en TIC et même aux non qualifiés dans ce domaine. Et d'autre part, le prix de montage des TPE est abordable aux petites bourses d'autant plus qu'elles sont partiellement subventionnées par l'Etat. Et, en cas de besoin, l'Etat se porte garant auprès des banques pour les crédits demandés par les porteurs des projets. Il est à signaler que le nombre des bac +2 et moins est le plus dominant sur le marché du travail au niveau demande. Cette catégorie de citoyens, surtout les non qualifiés d'entre eux ne sont plus éligibles pour la fonction publique, qui a réduit de beaucoup le recrutement.

L'objectif des interviews et des témoignages est de faire ressortir les impacts positifs et négatifs de l'usage de certains produits et services TIC par ceux qui les ont utilisés ou subis. L'échantillon étudié représente les acteurs et utilisateurs des TIC de la Région Méknès-Tafilalet, champ de notre étude et qu'il paraît utile de dégager ses caractéristiques géographiques, historiques et surtout économiques, ne serait-ce que partiellement.

#### 4-1-1 : La Région Méknès-Tafilalet

Sur la carte administrative ci-dessous des 16 Régions (Départements) du Maroc, la Région Méknès-Tafilalet, champ de cette étude, est représentée par la région N° 13



Carte administrative du Maroc



**4-1-1-1: Superficie** : Issue du découpage régional de 1996, la Région de Meknès-Tafilalet, une des 16 Régions (départements) du Royaume, s'étend sur une superficie de 79.277 km<sup>2</sup> soit 11,14% de la superficie du pays. Elle se compose de la Wilaya (préfecture) de Meknès et des provinces d'El-hajeb, Ifrane, Khénifra, Midelt et Errachidia.

| Villes                    | Nombre de Communes |            |             |            |
|---------------------------|--------------------|------------|-------------|------------|
|                           | Rurales            | Urbaines   | Total       | cercles    |
| Ifrane                    | 8                  | 2          | 10          | 1          |
| El Hajeb                  | 12                 | 4          | 16          | 3          |
| Khénifra                  | 20                 | 2          | 22          | 2          |
| Meknès                    | 15                 | 6          | 21          | 3          |
| Errachidia                | 22                 | 7          | 29          | 4          |
| Midelt                    | 27                 | 2          | 29          | 3          |
| <b>Total de la Région</b> | <b>104</b>         | <b>23</b>  | <b>127</b>  | <b>16</b>  |
| <b>Au niveau national</b> | <b>1283</b>        | <b>221</b> | <b>1504</b> | <b>174</b> |

Source : Annuaire statistique régional Méknès-Tafilalet, 2011, p.5



Carte de la Région Méknès-Tafilalet

**4-1-1-2 : Population** : La région compte 2.100.000 habitants (2004), environ 6,5% de la population totale du Royaume, avec une densité de 26,4hab/km<sup>2</sup> . Le taux d'activité local est de 49,2% et le taux de chômage total de 10,9%. Le taux d'urbanisation dans la région Meknès-Tafilalet atteint 50,7% proche de la moyenne nationale (51,4%).

**4-1-1-3 : Secteur Agricole** : La Région a l'ambition de consolider sa place de l'une des grandes régions agricoles du Royaume. Elle représente le principal pôle de production de fruits et légumes du pays. Considérée comme le château d'eau du Maroc, la région possède d'importantes ressources hydriques qui, grâce au climat tempéré et à la qualité du sol, permettent des récoltes généreuses tout au long de l'année. L'arboriculture fruitière dans la région occupe une place de choix à l'échelle nationale et le maraîchage fournit également des productions conséquentes de pommes de terre et d'oignons. Le secteur de l'agriculture occupe environ 43% de la population active régionale (Source : monographie régionale 2008). Au niveau de l'agro-industrie, l'importance et la diversité des productions agricoles ainsi que l'apport potentiel de son environnement économique ont permis l'implantation d'une importante industrie de transformation essentiellement au niveau de Meknès et El Hajeb. L'industrie agroalimentaire occupe 31 % des effectifs de la région et génère 63 % de la production industrielle et 23 % des exportations. 84 unités œuvrent dans différentes branches d'activité notamment les conserves de légumes et fruits, la vinification, la fabrication d'aliments de bétail, l'entreposage frigorifique, la congélation, la déshydratation des fruits, les huileries, les minoteries, et les unités laitières. (Source Guide SIAM 2009). Pour promouvoir le secteur agricole, des programmes sont mis en place tels que '*Le Plan Agricole Régional Meknès Tafilalet*', élaboré dans le cadre du '*Plan Maroc Vert*'<sup>354</sup> ; le projet '*AGROPOLIS*', le SIAM (Salon International de l'agriculture de Meknès). Ce salon est considéré comme étant le plus grand salon agroalimentaire marocain. Dans son édition 2010 le salon a reçu plus de 750 000 visiteurs et 800 exposants dont 184 représentent 30 pays.

**4-1-1-4 : Patrimoine Naturel** : Considérée comme le château d'eau du Maroc, la Région possède d'importantes ressources hydriques qui expliquent la fertilité des sols et son importante biodiversité, dont la cédraie du Moyen Atlas, classée patrimoine universel de l'humanité par l'Unesco. La Région recèle également de nombreux gisements de plomb, de zinc, de marbre, de fluorine, de barytine et autres. Sur le plan paysager, on retrouve une

---

<sup>354</sup> Le Plan Maroc vert (PMVM), lancé en avril 2008, décline une approche globale et multisectorielle dans le secteur de l'agriculture au Maroc pour en faire un catalyseur du progrès et un vecteur du développement durable, prenant en compte non seulement l'impératif de performance, mais également les dimensions sociale et environnementale. ([www.agriculture.gov.ma/pages/la-strategie](http://www.agriculture.gov.ma/pages/la-strategie))

diversité de reliefs et d'écosystèmes qui constituent des atouts indéniables pour la Région, ponctuée non seulement de montagnes et massifs, de vallées, plateaux et plaines, mais aussi d'un vaste désert et d'oasis verdoyantes.

**4-1-1-5 : Patrimoine culturel** : La richesse culturelle dans la Région est saisissante : Les tapisseries, les objets en bois sculpté ou en fer damasquiné, et la céramique, sont de véritables œuvres d'art qui reflètent le talent incontestable des artisans de la région.

Meknès Tafilalet est également le théâtre de nombreuses festivités culturelles qui permettent de savourer toute la richesse des traditions locales et nationales. Le site "[www.minculture.gov.ma/fr/mdMeknes.htm](http://www.minculture.gov.ma/fr/mdMeknes.htm)" renseigne plus amplement sur cette activité.

**4-1-1-6 : Patrimoine historique** : Le patrimoine historique de la région est d'une richesse exceptionnelle. Meknès, ville impériale et ancienne capitale de Moulay Ismaïl, l'un des grands monarques du Maroc, a été classée patrimoine universel par l'Unesco en 1996. La première cité musulmane en Afrique du Nord, Zerhoun, a pris le nom de Moulay Idriss. Cette petite ville, située à quelques kilomètres de Meknès, surplombe une vaste plaine qui abrite les ruines de Volubilis, ancienne cité romaine. La ville de Rissani constitue une autre capitale historique de la Région.

Ancienne capitale économique du Maroc et berceau de la dynastie alaouite, cette ville porte aussi les vestiges d'un ancien carrefour où transitaient les caravaniers du Maroc, du Mali et du Niger en route vers le Soudan pour y exporter métaux, étoffes, dattes ...

**4-1-1-7 : Enseignement** : En plus des établissements scolaires, publics et privés (écoles primaires, collèges, lycées) la Région Meknès-Tafilalet compte : **l'université Moulay Ismail** qui regroupe quatre facultés (faculté des sciences, faculté des lettres et science modernes, faculté des sciences juridiques économiques sociales et la faculté des sciences et techniques), **l'Ecole Supérieur de Technologie (EST)**, **l'Ecole Nationale d'Arts et métiers (ENSAM)**, **L'université Al Akhwayn** (université anglophone) et **l'Ecole Nationale d'Agriculture de Meknès (ENA)**. Ces institutions sont de renommée internationale.

**4-1-1-8 : Formation professionnelle** : Elle est assurée par un réseau d'établissements de formation professionnelle performants dans toutes les activités économiques dont les TIC. Ces établissements sont gérés par la direction régionale de l'Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail (OFPPT).

**4-1-1-9 : Artisanat** : Cette région occupe le 6<sup>ème</sup> rang sur le plan national au niveau des exportations de produits artisanaux. Ainsi, selon le rapport 2004 de la délégation régionale du

ministère de l'artisanat, le nombre d'artisans dans la région s'est élevé à 50543 personnes en 2004.

**4-1-2-0 : Tourisme:** Des atouts naturels (Montagnes, forêts, lacs, oasis, dunes de sable, casbahs), historiques (site de Volubilis, villes saintes, remparts et portes) et culturels indéniables (folklores, artisanat, fantasias) donnent à la région une position touristique importante à l'échelle nationale et internationale. Cette région recèle d'énormes potentialités assez variées et pouvant faire de celle-ci un pôle d'attractions touristiques. Les dunes de sable de "Marzouga" au sud du pays, réputé par son "coucher de soleil" attirent de nombreux touristes nationaux et étrangers (voir photo ci-après)



A Merzouga, les chameliers proposent aux touristes diverses ballades, la plus prisée étant celle du coucher du soleil. Source : <http://www.mackoo.com/Maroc/sud-merzouga.htm>

Aussi une infrastructure hôtelière en développement (hôtels, auberges, bivouacs, tentes traditionnelles) s'inscrivant dans le cadre de la stratégie nationale 2010 : 105 unités (45 hôtels classés et 60 non classés).

**4-1-2-1 : Les Entreprises** : Dans le cadre de la promotion de l'entreprise en général et de la PME/PMI en particulier et conscient du rôle qu'elle peut assurer dans le développement local, les synergies qu'elle peut générer sur le plan régional et les effets d'entraînement qu'elle peut provoquer en contribuant au développement et à la vulgarisation de l'esprit d'entreprise au Maroc, une attention particulière a été accordée à cette promotion .

En ce qui concerne la Région Méknès-Tafilalet, il existe certains établissements qui jouent un rôle primordial au niveau de la promotion de la PME comme **l'AN PME** (Agence Nationale pour la promotion de la PME) et le **CRI** (centre régional d'investissement).

En 2011, le CRI de la région Meknès-Tafilalet a agréé 536 projets d'investissement pour un montant global de près de 4,565 milliards de dirhams. Ces projets devraient favoriser la création de plus de 25.691 emplois, en hausse de 14.369 postes par rapport à l'année précédente (<http://www.meknesinvest.ma/fr/actualites/actualites.html>)

**4-1-2-2 : Santé** : L'infrastructure de santé de la Région comprend 13 hôpitaux et 265 centres de santé et dispensaires. Le corps médical et paramédical y est également nombreux : 1006 médecins généralistes et spécialistes, 111 chirurgiens dentistes, 540 pharmaciens et 298 médecins affectés au réseau ambulatoire. (Source Annuaire Statistique du Maroc 2008).

Le développement durable dans la région : En mars 2009, le Wali (Maire) de Meknès-Tafilalet a formellement annoncé la volonté de la région de Meknès-Tafilalet d'établir une stratégie régionale de développement durable, susceptible de protéger et de valoriser les ressources naturelles, tout en promouvant un développement social équitable, et de garantir une croissance économique durable, favorisée par une amélioration de la productivité, de l'investissement et de la compétitivité des entreprises locales.

Dans une région comme Meknès-Tafilalet, le développement durable prend de multiples dimensions. La participation au développement durable se traduit notamment par un changement de comportement, tant de la part du citoyen, que de l'entrepreneur, de l'administration publique ou des organismes internationaux. Ce changement de comportement est au service d'objectifs précis, associés aux différents secteurs d'activités et segments d'acteurs. Compte tenu de son profil territorial, la région de Meknès-Tafilalet a décidé d'appuyer sa stratégie de développement durable sur deux ressources naturelles clef: à savoir : l'eau et l'énergie (énergie renouvelable et maîtrise de l'énergie). Ces deux ressources seront gérées et valorisées de façon durable, à travers les différents champs d'action associés aux principaux secteurs de la région : **l'agroalimentaire, le tourisme, l'urbanisme, l'éducation** etc. D'autres secteurs seront considérés au fur et à mesure que les actions prioritaires avancent.

**4-1-2-3 : Le social** : La Région a créé des maisons de bienfaisance pour la prise en charge totale des enfants issues de familles défavorisées tout en assurant leur scolarisation ; Des maisons d'accueil de personnes âgées et sans ressources. L'action sociale privée n'est pas

absente puisque des associations viennent en aide à la population défavorisée et contribuent ainsi au développement humain, surtout dans les zones rurales (caravanes médicales, aménagement des pistes et des points d'eau, aides à la scolarisation, aides alimentaires...)

**4-1-2-4 : Contribution au PIB du Royaume** : Avec (5,5%), la région Mèknes-Tafilalt occupe la 8<sup>ème</sup> place dans la contribution au PIB du royaume, très loin derrière la région du Grand Casablanca qui se situe en première position avec 19,2%,<sup>355</sup>

---

<sup>355</sup> Rapport 2011 du Haut Commissariat au Plan (HCP)

## 4 -2 : Le Questionnaire : Conception, Résultats et Analyses

**4-2-1 : Conception** : le questionnaire est conçu en fonction des variables retenues (liste page suivante), variables que nous avons considérées être susceptibles de vérifier notre hypothèse : ‘‘Les activités et l’usage des TIC sont des facteurs de développement humain au Maroc’’.

Pour faciliter le dépouillement et les renvois, les acteurs sont codés par X (X001 à X239) et les entreprises par Y (Y001 à Y113). Ainsi tout acteur X est lié à une entreprise Y. (voir base de données principale, Volume 2, annexe B, p.14 à 36)

Pour la commodité informatique (gain de l’espace au niveau des bases de données, des tableaux, des graphiques...) des codes sont utilisés dont la signification est développée dans la ‘‘table générale des Codes’’ (pages 296-297).

Sur les 300 questionnaires distribués, 257 ont été collectés, d’ailleurs difficilement et avec un grand retard. Sur ces 257, 18 n’ont pas été traités puisque incomplets. La population finalement étudiée (**PE**) se compose donc de 239 *acteurs* exerçant leur activité dans 113 *entreprises*.

Pour permettre aux lecteurs de ce document d’avoir toujours les tableaux des variables sous les yeux pour une meilleure interprétation et afin d’éviter des redondances, j’ai jugé préférable de mentionner en même temps les résultats et l’analyse de chacun de ces tableaux. Toutefois une synthèse de ces données est mentionnée plus loin, tableau E2, p.315

#### 4-2-1-1 : Les variables étudiées

Tableau 34 : liste des variables étudiées

| Variables |   | Acteurs     | Entreprises |
|-----------|---|-------------|-------------|
|           |   | X001 - X239 | Y001-113    |
| 1         | Sexe                                    |             |             |
| 2         | Age                                     |             |             |
| 3         | Situation matrimoniale Avant Emploi TIC |             |             |
| 4         | Situation Matrimoniale Après Emploi TIC |             |             |
| 5         | Niveau scolaire Avant Emploi TIC        |             |             |
| 6         | Niveau Scolaire Après Emploi TIC        |             |             |
| 7         | Activité Avant Emploi TIC               |             |             |
| 8         | Durée du Chômage Avant Emploi TIC       |             |             |
| 9         | Durée du Chômage Après Formation TIC    |             |             |
| 10        | Niveau de Formation TIC                 |             |             |
| 11        | Amélioration du Niveau de Formation TIC |             |             |
| 12        | Fonction                                |             |             |
| 13        | Ancienneté                              |             |             |
| 14        | Type d'entreprise                       |             |             |
| 15        | Milieu d'implantation de l'entreprise   |             |             |
| 16        | Salaire Avant Emploi TIC                |             |             |
| 17        | Salaire Après Emploi TIC                |             |             |
| 18        | Accès Eau Potable Avant Emploi TIC      |             |             |
| 19        | Accès Eau Potable Après Emploi TIC      |             |             |
| 20        | Accès Electricité Avant Emploi TIC      |             |             |
| 21        | Accès Electricité Après Emploi TIC      |             |             |
| 22        | Accès Logement décent Avant Emploi TIC  |             |             |
| 23        | Accès Logement décent Après Emploi TIC  |             |             |
| 24        | Statut du Logement Avant Emploi TIC     |             |             |
| 25        | Statut du Logement Après Emploi TIC     |             |             |
| 26        | Accès aux soins Avant Emploi TIC        |             |             |
| 27        | Accès aux soins Après Emploi TIC        |             |             |
| 28        | Sécurité Sociale Avant Emploi TIC       |             |             |
| 29        | Sécurité Sociale Après Emploi TIC       |             |             |
| 30        | Congé Payé                              |             |             |
| 31        | Loisirs Avant Emploi TIC                |             |             |
| 32        | Loisirs Après Emploi TIC                |             |             |
| 33        | Moyens de transport Avant Emploi TIC    |             |             |
| 34        | Moyens de transport Après Emploi TIC    |             |             |
| 35        | Faire des Economies Avant Emploi TIC    |             |             |
| 36        | Faire des Economies Après Emploi TIC    |             |             |



#### 4-2-1-2 : Liste et signification des codes utilisés dans les enquêtes

Tableau 37 : Liste et signification des codes utilisés dans les enquêtes

| <b>Code</b>       | <b>Signification</b>                   |
|-------------------|--|
| <b>Adm</b>        | Administration                         |
| <b>AF</b>         | Allocation Familiale                   |
| <b>AgMce</b>      | Agent de maintenance                   |
| <b>Anc</b>        | Ancienneté                             |
| <b>ApETic</b>     | Après Emploi dans les TIC              |
| <b>AS</b>         | Alimentation Saine                     |
| <b>Auc</b>        | Aucun                                  |
| <b>AvETic</b>     | Avant Emploi dans les TIC              |
| <b>Bac</b>        | Baccalauréat                           |
| <b>C</b>          | Célibataire                            |
| <b>Cad</b>        | Cadre                                  |
| <b>CAp</b>        | Centre d'Appel                         |
| <b>Chom</b>       | Chômage                                |
| <b>ChomApFTic</b> | Chômage Après Formation TIC            |
| <b>ChomAvETic</b> | Chômage Avant Emploi TIC               |
| <b>Clge</b>       | Collège                                |
| <b>CP</b>         | Congé Payé                             |
| <b>Cyb</b>        | Cybercafé                              |
| <b>D</b>          | Divorcé                                |
| <b>Doc</b>        | Doctorat                               |
| <b>EC</b>         | Economie (Epargne)                     |
| <b>EL</b>         | Electricité                            |
| <b>Emp</b>        | Employé                                |
| <b>Entpr</b>      | Entrepreneur                           |
| <b>EP</b>         | Eau potable                            |
| <b>Eploi</b>      | Emploi                                 |
| <b>Epse</b>       | Entreprise                             |
| <b>F</b>          | Femme                                  |
| <b>FTic</b>       | Formation en TIC                       |
| <b>Fonc</b>       | Fonction                               |
| <b>Fre</b>        | Fonctionnaire                          |
| <b>FTic</b>       | Niveau de Formation en TIC             |
| <b>Ger</b>        | Gérant                                 |
| <b>H</b>          | Homme                                  |
| <b>Hab</b>        | Habillement                            |
| <b>IAM</b>        | Opérateur TIC marocain (Maroc Télécom) |
| <b>IfI</b>        | Domaine de l'Informel                  |
| <b>Ing</b>        | Ingénieur                              |
| <b>Inv</b>        | Investisseur                           |
| <b>LD</b>         | Logement Décent                        |
| <b>Lice</b>       | Licence                                |
| <b>Loc</b>        | Locataire                              |
| <b>M</b>          | Marié                                  |
| <b>DH</b>         | Dirham marocain (devise nationale)     |

| <b>Code</b>  | <b>Signification</b>                      |
|--------------|---|
| <b>MAST</b>  | Mastère                                   |
| <b>MED</b>   | Opérateur TIC marocain (Méditel)          |
| <b>Mtce</b>  | Maintenance                               |
| <b>MVMI</b>  | Magasin de Vente de Matériel Informatique |
| <b>NC</b>    | Non Communiqué                            |
| <b>NS</b>    | Niveau Scolaire                           |
| <b>OpTic</b> | Opérateur TIC                             |
| <b>PE</b>    | Population enquêtée                       |
| <b>Prim</b>  | Primaire                                  |
| <b>Prop</b>  | Propriétaire                              |
| <b>RT</b>    | Retraite                                  |
| <b>RUR</b>   | Milieu Rural                              |
| <b>SDT</b>   | Sans Diplôme TIC                          |
| <b>SES</b>   | Salaire Egal au Smig                      |
| <b>SIS</b>   | Salaire Inférieur au Smig                 |
| <b>Slre</b>  | Salaire                                   |
| <b>SM</b>    | Situation Matrimoniale                    |
| <b>SMed</b>  | Soins Médicaux                            |
| <b>SSP</b>   | Salaire Supérieur au Smig                 |
| <b>Tab</b>   | Tableau                                   |
| <b>Tec</b>   | Technicien                                |
| <b>TecS</b>  | Technicien Spécialisé                     |
| <b>Tifl</b>  | Travailleur dans l'Informel               |
| <b>TLB</b>   | Téléboutique                              |
| <b>URB</b>   | Milieu Urbain                             |
| <b>V</b>     | Veuf                                      |
| <b>VT</b>    | Voiture                                   |
| <b>WANA</b>  | Opérateur TIC Marocain (WANA)             |
| <b>X</b>     | Code Acteur ;                             |
| <b>Y</b>     | Code Entreprise                           |

## 4-2 : Résultats des questionnaires

### 4-2-1 : Au niveau des Entreprises :

Tableau E1 : Répartition des entreprises par milieux Urbain et Rural

| Typologie des d'entreprises | Nbr e      | %           | Milieu     |            | Nbre de postes |            |            |             |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|------------|----------------|------------|------------|-------------|
|                             |            |             | URB        | RUR        | H              | F          | Total      | %           |
| Administration              | 3          | 3%          | 3          | 0          | 3              | 0          | 3          | 1%          |
| Centre d'Appel              | 3          | 3%          | 3          | 0          | 17             | 16         | 33         | 14%         |
| Cybercafés                  | 23         | 20%         | 17         | 6          | 29             | 10         | 39         | 16%         |
| Téléboutiques               | 42         | 37%         | 19         | 23         | 28             | 33         | 61         | 26%         |
| Magasin de Vente            | 9          | 8%          | 7          | 2          | 11             | 1          | 12         | 5%          |
| Maintenance                 | 30         | 26%         | 17         | 13         | 32             | 2          | 34         | 14%         |
| Opérateur TIC               | 3          | 3%          | 3          | 3%         | 32             | 25         | 57         | 24%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>113</b> | <b>100%</b> | <b>69</b>  | <b>44</b>  | <b>152</b>     | <b>87</b>  | <b>239</b> | <b>100%</b> |
|                             |            |             | <b>61%</b> | <b>39%</b> | <b>64%</b>     | <b>36%</b> |            |             |

**Résultat** : Au niveau des entreprises : (voir tableau E1 ci-dessus), l'enquête a touché 113 entreprises (3 Administrations, 3 centres d'appel, 23 cybercafés, 42 téléboutiques, 9 magasins de vente de produits informatiques, 30 entreprises de maintenance et 3 opérateurs TIC). 69 de ces entreprises, soit 61% sont dans le milieu urbain (**URB**) et 44 soit 39%, dans le milieu rural (**RUR**).

**Analyse** : Ces projets représentent :

- 104 Toutes Petites Entreprises (TPE) soit 91% des Entreprises étudiées (EE): (Téléboutiques (**TLB**), Cybercafés (**Cyb**), magasins de vente (**MVMI**).
- 3 Petites et Moyennes Entreprises (PME) (Centres d'appel (**Cap**), soit 3% de la EE et
- 6 grandes entreprises : (Opérateurs TIC (**OpTic**), Administration (**Adm**), avec 6%

Certaines entreprises présentent un caractère familial et emploient entre 2 à 4 personnes de la même famille. C'est le cas par exemple des TLB (Y001, Y044, Y046, Y047, Y061, Y083), des Cyb (Y050, Y052, Y077) et des MVMIM (Y059, Y068, Y084) (voir volume 2, annexe B, p.14-36). Avec 37%, les téléboutiques représentent l'activité la plus dominante de l'échantillon.

## 4-2-2 : Au niveau des acteurs

### 4-2-2-1 : Age, Sexe des acteurs

**Tableau 1 : Age et Sexe des acteurs**

| Acteurs      | Tranches d'âge |            |            |            |           |           |           | Total      |
|--------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|              | 18-20          | 21-24      | 25-30      | 31-40      | 41-50     | 51-60     | + 61      |            |
| <b>Homme</b> | 0              | 12         | 82         | 35         | 2         | 17        | 4         | 152        |
| <b>Femme</b> | 4              | 24         | 53         | 5          | 0         | 0         | 1         | 87         |
| <b>Total</b> | <b>4</b>       | <b>36</b>  | <b>135</b> | <b>40</b>  | <b>2</b>  | <b>17</b> | <b>5</b>  | <b>239</b> |
| <b>%</b>     | <b>2%</b>      | <b>15%</b> | <b>56%</b> | <b>17%</b> | <b>1%</b> | <b>7%</b> | <b>2%</b> | <b>100</b> |

**Résultat :** le choix des tranches d'âge retenues obéit à certaines considérations nationales (l'âge de la majorité, l'âge d'obtention des diplômes scolaires et professionnels, la retraite ...) et aussi aux données résultant des questionnaires. De ce fait, la population étudiée (PE) a été divisée en 7 tranches et ce par souci de précision. Ainsi, on trouve 4 acteurs qui ont entre (18-20) ans ; 36 entre (21-24) ; 135 entre (25-30) ; 40 entre (31-40) ; 2 entre (41-50) ; 17 entre (51-60) et 5 ont plus de 61 ans.

### 4-2-2-2 : Situation Matrimoniale des acteurs avant et après emploi TIC

**Tableau 2 :** Situation Matrimoniale des acteurs avant et après emploi TIC

**SM :** Situation Matrimoniale – **AvETic :** Avant emploi TIC – **ApETic :** Après emploi TIC  
**C :** célibataire – **M :** Marié – **D :** Divorcé – **V :** Veuf

| Sexe         | SM AvETic  |            |          |          |  | SM ApETic  |            |          |          |
|--------------|------------|------------|----------|----------|--|------------|------------|----------|----------|
|              | C          | M          | D        | V        |  | C          | M          | D        | V        |
| H            | 122        | 28         | 1        | 1        |  | 67         | 83         | 1        | 1        |
| F            | 82         | 4          | 0        | 1        |  | 47         | 39         | 0        | 1        |
| <b>Total</b> | <b>204</b> | <b>32</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> |  | <b>114</b> | <b>122</b> | <b>1</b> | <b>2</b> |
|              | <b>85%</b> | <b>14%</b> |          |          |  | <b>48%</b> | <b>51%</b> |          |          |

**Résultat :** Au niveau de la situation matrimoniale, notre PE se compose de 114 Célibataires (67H ; 47F), soit 48% ; 122 Mariés (83H ; 39F) 51% ; 2 veufs (1H, 1F) 0,6% et 1H divorcé 0,4%. Le nombre des mariés est dominant : 122 sur 239 soit 51%. On remarque qu'il y a plus de célibataires hommes (67) que de femmes (47). (Partie droite du tableau 2, ci-dessus). Les **204** célibataires (122H, 82F) et les **32** mariés (28H, 4F) avant emploi dans les TIC, sont passés respectivement à 114 (67H, 47F) et 122 (83H, 39F) après l'emploi dans les TIC.

**Analyse:** le nombre des célibataires a diminué de 90 soit 38% de la PE, (55 chez les hommes (36%), pour 35 chez les femmes (40%). Par contre le nombre des mariés a augmenté

et dans les mêmes proportions que chez les célibataires. Ainsi la variable *“accès au mariage”* que nous avons posée comme une des composantes du *“niveau 2”* de développement humain dans le contexte marocain peut être prise en considération.

#### 4-2-2-4 : Niveaux Scolaires :

**Tableau 3 : Niveaux scolaires/Sexe**  
**Auc** = aucun - **Prim** = Primaire - **Clge** = Collège  
**Bac** = Baccalauréat - **Lice** = Licence - **Doc** = doctorat

| Sexe  | Niveaux Scolaires |      |      |     |       |      |       |     | Total |
|-------|-------------------|------|------|-----|-------|------|-------|-----|-------|
|       | Auc               | Prim | Clge | Bac | Bac+2 | Lice | Bac+5 | Doc |       |
| Homme | 10                | 3    | 25   | 37  | 31    | 37   | 8     | 1   | 152   |
| Femme | 1                 | 2    | 20   | 34  | 6     | 22   | 2     | 0   | 87    |
| Total | 11                | 5    | 45   | 71  | 37    | 59   | 10    | 1   | 239   |
| %     | 5%                | 2%   | 19%  | 30% | 15%   | 24,6 | 4%    | 0,4 | 100%  |

**Résultat** : Pour les niveaux scolaires (tableau 3 ci-dessus), les bacheliers sont les plus nombreux (71 : 30%), suivis par les licenciés (59 : 24,6%), les collégiens (45 :19%) les bac+2 (37 : 15%), les bac+5 (10 : 4%), le niveau primaire (5 : 2%), 1 seul docteur. Par contre 11 acteurs, soit 5% n’ont aucun niveau scolaire.

#### 4-2-2-5 : Amélioration du niveau scolaire après emploi dans les TIC : (voir tableau 3bis)

**Tableau 3 bis : Acteurs ayant amélioré leur niveau scolaire après Emploi dans les TIC (ApETic)**

| Diplôme obtenu ApETic | Sex          | Acteurs concernés                            | Nbre      |
|-----------------------|--------------|--|-----------|
| Bac                   | H            | X028-X040-X057-X063-X075-X093-X164-X177-X207 | 9         |
|                       | F            | X002-X062-X073-X077-X108-X 173-X188-X193     | 8         |
|                       | <b>total</b> |  | <b>17</b> |
| Bac+2                 | H            | X096-X114-X195-X223                          | 4         |
|                       | F            | X106-X136                                    | 2         |
|                       | <b>total</b> |  | <b>6</b>  |
| Licence               | H            | X008-X038-X39-X116-X186-X216                 | 6         |
|                       | F            | X047-X054-X058-X070                          | 4         |
|                       | <b>total</b> |  | <b>10</b> |
| <b>Total Général</b>  |              |  | <b>33</b> |

**Source** : extrait de l’annexe B, volume 2, p.14-36)

**Résultat** : 33 acteurs de la PE, soit 14% ont amélioré leur niveau scolaire et ce en préparant un diplôme supérieur à celui qu’ils avaient avant d’avoir un emploi dans les TIC. L’enquête a

dénombré que 17 (9H, 7F) ont eu le bac ; 6 (4h, 2F) le bac +2 ou DEUG (Diplôme des Etudes Universitaires Générales) et 10 (6H, 4F) la licence. (voir tableau 3 bis page suivante)

#### **4-2-2-6 : Fonctions :**

**Tableau 4 : Fonction/Sexe**

**Emp** : employé – **Enpr** : Entrepreneur – **Fre** : Fonctionnaire –  
**Ger** : Gérant – **AgMce** : Agent de maintenance - **Inv** : Investisseur

| Sexe         | Fonction TIC (FTic) |            |            |           |           |            |           | Total       |
|--------------|---------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-------------|
|              | Cadre               | Emp        | Enpr       | Fre       | Ger       | AgMce      | Inv       |             |
| Homme        | 16                  | 61         | 19         | 3         | 5         | 32         | 16        | 152         |
| Femme        | 6                   | 70         | 7          | 0         | 1         | 2          | 1         | 87          |
| <b>Total</b> | <b>22</b>           | <b>131</b> | <b>26</b>  | <b>3</b>  | <b>6</b>  | <b>34</b>  | <b>17</b> | <b>239</b>  |
| <b>%</b>     | <b>9%</b>           | <b>55%</b> | <b>11%</b> | <b>1%</b> | <b>3%</b> | <b>14%</b> | <b>7%</b> | <b>100%</b> |

**Résultat** : Comme fonctions exercées, ils sont 22 cadres (16 H, 6F) (9%) ; 131 employés (61H ,70F) (55%) ; 26 entrepreneurs (19H, 7F) (11%) ; 3 fonctionnaires (3H, 0F) 1% ; 6 gérants (5H, 1F) 3% ; 34 Agents de maintenance ; 17 investisseurs (16F, 1F). (8%) (Voir tableau 4 ‘Fonction/Sexe ‘ci-dessus).

#### **4-2-2-7 : Répartition des acteurs dans les entreprises,** (voir tableau 5, page suivante)

**Résultat:** comme le montre le tableau 5 ci-dessus, la répartition des acteurs est comme suit :

- Les 22 cadres travaillent tous chez les 3 opérateurs TIC (OpTic)
- Les 3 fonctionnaires, tous des hommes sont dans l’Administration (Adm)
- Les 26 entrepreneurs sont 12 dans les cybercafés ; 8 dans les Téléboutiques (TLB) et 6 dans les magasins de vente (MVMI)
- Les 131 employés sont 33 dans les Centres d’Appel (Cap) ; 21 dans les Cybercafés (Cyb); 28 dans les (TLB) ; 35 chez les OpTic et 4 dans les MVMI.
- Les 6 gérants (5H, 1F) sont : 3 dans les Cyb ; 2 dans les TLB et 1 dans les MVMI
- Les 34 Agents de maintenance sont tous dans la maintenance
- Les 17 investisseurs sont : 3 dans les Cyb ; 13 dans les TLB ; et 1 dans les MVMI

Au niveau des entreprises, les Cap emploient 33 acteurs (17H, 16F); les Cyb 39 (29H, 10F) ; les TLB 61 (28H, 33F) ; l’Adm les 3 hommes ; les OpTic, 57 (32H, 25F) ; les MVMI, 12 (11H, 1F) et dans la maintenance on trouve 34 acteurs (32H, 2F).

**Tableau 5 : Répartition des acteurs dans les entreprises**

**Adm** : Administration – **CAp** : centre d'Appel – **Cyb** : cybercaf - **Mtce** : Maintenance –  
**MVMI**: Magasin de vente de Matériel Informatique-- **Optic** : Opérateur TIC – **TLB** : Téléboutiques

| Acteurs               | Entreprises |           |           |           |          |           |           |           |            |
|-----------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                       |             | CAp       | Cyb       | TLB       | Adm      | OpTic     | MVMI      | Mtce      |            |
| Cadres                | H           | 0         | 0         | 0         | 0        | 16        | 0         | 0         | 16         |
|                       | F           | 0         | 0         | 0         | 0        | 6         | 0         | 0         | 6          |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>22</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>22</b>  |
| Fonctionnaires        | H           | 0         | 0         | 0         | 3        | 0         | 0         | 0         | 3          |
|                       | F           | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>3</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>3</b>   |
| Entrepreneurs         | H           | 0         | 10        | 3         | 0        | 0         | 6         | 0         | 19         |
|                       | F           | 0         | 2         | 5         | 0        | 0         | 0         | 0         | 7          |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>0</b>  | <b>12</b> | <b>8</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>6</b>  | <b>0</b>  | <b>26</b>  |
| Employés              | H           | 17        | 14        | 11        | 0        | 16        | 3         | 0         | 61         |
|                       | F           | 16        | 7         | 27        | 0        | 19        | 1         | 0         | 70         |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>33</b> | <b>21</b> | <b>38</b> | <b>0</b> | <b>35</b> | <b>4</b>  | <b>0</b>  | <b>131</b> |
| Gérants               | H           | 0         | 2         | 2         | 0        | 0         | 1         | 0         | 5          |
|                       | F           | 0         | 1         | 0         | 0        | 0         | 0         | 0         | 1          |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>0</b>  | <b>3</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>6</b>   |
| Agents de Maintenance | H           | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 32        | 32         |
|                       | F           | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 2         | 2          |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>34</b> | <b>34</b>  |
| Investisseurs         | H           | 0         | 3         | 12        | 0        | 0         | 1         | 0         | 16         |
|                       | F           | 0         | 0         | 1         | 0        | 0         | 0         | 0         | 1          |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>0</b>  | <b>3</b>  | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>17</b>  |
| Total Général         | H           | 17        | 29        | 28        | 3        | 32        | 11        | 32        | 152        |
|                       | F           | 16        | 10        | 33        | 0        | 25        | 1         | 2         | 87         |
|                       | <b>Tot</b>  | <b>33</b> | <b>39</b> | <b>61</b> | <b>3</b> | <b>57</b> | <b>12</b> | <b>34</b> | <b>239</b> |
| <b>Total</b>          | 239         |           |           |           |          |           |           |           |            |

**4-2-2-8 : Nombre de postes dans les Toutes Petites Entreprises (TPE)**

**Tableau 5 bis : Toutes Petites Entreprises (TPE) employant 1 à 4 acteurs**

**TLB** : Téléboutiques - **Cyb** : cybercafé -

**MVMIMI** : Magasin de Vente de Matériel Informatique - **Mtce** : Maintenance

| Nbre de postes par TPE | Type et Nbre des TPE |           |          |           |            |
|------------------------|----------------------|-----------|----------|-----------|------------|
|                        | TLB                  | Cyb       | MVMIM    | Mtce      | Total      |
| 1                      | 28                   | 15        | 6        | 30        | 79         |
| 2                      | 8                    | 1         | 1        | 0         | 10         |
| 3                      | 6                    | 6         | 2        | 0         | 14         |
| 4                      | 0                    | 1         | 0        | 0         | 1          |
| <b>Total</b>           | <b>42</b>            | <b>23</b> | <b>9</b> | <b>30</b> | <b>104</b> |

**Résultat** : L'enquête a révélé que 79 Toutes Petites Entreprises (28 Téléboutiques, 15 cybercafés, 6 magasins de vente de matériel informatique et 30 magasins de maintenance

emploient une personne chacune ; 10 emploient 2 personnes ; 14 : 3 personnes et 1 cybercafé emploie 4 personnes.

#### **4-2-2-9 : Niveaux de Qualification dans les TIC :**

**Tableau 6 :** Niveaux de Qualification Actuels des acteurs dans les TIC

**Atec :** Agent technique – **Doc :** Docteur

| Sexe         | Niveaux de qualification |              |            |            |            |            |             |
|--------------|--------------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
|              | ATec                     | Doc          | Ing        | SDT        | Tec        | TecSp      | Total       |
| Homme        | 8                        | 1            | 18         | 50         | 25         | 50         | 152         |
| Femme        | 0                        | 0            | 8          | 43         | 21         | 15         | 87          |
| <b>Total</b> | <b>8</b>                 | <b>1</b>     | <b>26</b>  | <b>93</b>  | <b>46</b>  | <b>65</b>  | <b>239</b>  |
| <b>%</b>     | <b>3,50%</b>             | <b>0,50%</b> | <b>11%</b> | <b>39%</b> | <b>19%</b> | <b>27%</b> | <b>100%</b> |

**Résultat :** Les acteurs ont des niveaux de qualification très différents : 1 docteur ; 93 ‘‘ Sans Diplôme TIC’’ (SDT), 26 ingénieurs, 65 techniciens spécialisés, 46 techniciens et 8 Agents techniques. On remarque que les SDT sont les plus nombreux avec 39% (tableau 6 ci-dessus)

#### **4-2-2-10 : Amélioration de la qualification après Emploi TIC**

**Tableau 6 bis :** Acteurs ayant amélioré leur niveau de qualification après Emploi TIC

**ATec :** Agent Technique - **Tec :** technicien

| Niveaux d'amélioration                      | Nombre    |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
|   | H         | F         | Total     |
| <b>D'agent technique à Technicien</b>       | <b>18</b> | <b>10</b> | <b>28</b> |
| <b>De technicien à Technicien Supérieur</b> | <b>31</b> | <b>3</b>  | <b>34</b> |
| <b>Total</b>                                | <b>49</b> | <b>13</b> | <b>62</b> |

**Résultat :** 62 acteurs (49H, 13F), soit 26% de la PE, ou 42% des 146 qui ont un diplôme TIC, ont amélioré leur niveau de qualification au cours de l'exercice de leur activité actuelle. Ainsi, **28** (18H, 10F) sont passés du grade d'agent technique au grade de technicien et **34** (31H, 3F) de technicien à technicien supérieur.



#### **4-2-2-11: Relation Qualification TIC/Niveau Scolaire :**

**Tableau 7 : Relation Qualification TIC / Niveau scolaire**  
**Auc** = aucun - **Prim** = Primaire - **Clge** = Collège  
**Bac** = Baccalauréat - **Lice** = Licence - **Doc** = doctorat

| Formation TIC | Niveaux Scolaires |          |           |           |           |           |           |          | Total      |
|---------------|-------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
|               | Aucun             | Prim     | Clge      | Bac       | Bac+2     | Lice      | Bac+5     | Doc      |            |
| <b>SDT</b>    | 11                | 5        | 37        | 27        | 2         | 11        | 0         | 0        | <b>93</b>  |
| <b>ATec</b>   | 0                 | 0        | 8         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | <b>8</b>   |
| <b>Tec</b>    | 0                 | 0        | 0         | 44        | 2         | 0         | 0         | 0        | <b>46</b>  |
| <b>TecS</b>   | 0                 | 0        | 0         | 1         | 32        | 32        | 0         | 0        | <b>65</b>  |
| <b>Ing</b>    | 0                 | 0        | 0         | 0         | 0         | 16        | 10        | 0        | <b>26</b>  |
| <b>Doc</b>    | 0                 | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1        | <b>1</b>   |
| <b>Total</b>  | <b>11</b>         | <b>5</b> | <b>45</b> | <b>72</b> | <b>36</b> | <b>59</b> | <b>10</b> | <b>1</b> | <b>239</b> |

**Résultat** : l'étude de la relation entre la qualification et le niveau scolaire a révélé, comme le montre le tableau 7 ci-dessus que 11 des 93 SDT n'ont aucun niveau scolaire. Parmi les 82 autres SDT, on trouve 5 du niveau primaire, 37 collégiens, 27 bacheliers, 2 avec un bac+2 et 11 licenciés.

Les 8 Agents techniques ont le niveau collège. Sur les 46 Techniciens 44 sont bacheliers et 2 ont un bac+2. Quant aux 65 techniciens spécialisés, 1 a le bac, 32 un bac +2 et 32 une licence. Les 26 ingénieurs se composent de 16 licenciés et 10 avec un bac+5

#### **4-2-2-12: Relation Qualification TIC/ Fonction /:**

**Tableau 8 : Relation Qualification TIC / Fonction**

| Fonction                    | Niveaux de Qualification |           |            |            |           |          |                   | Total |
|-----------------------------|--------------------------|-----------|------------|------------|-----------|----------|-------------------|-------|
|                             | SDT                      | ATec      | Tec        | TecS       | Ing       | Doc      |                   |       |
|                             | Tot (H, F)               | Tot (H,F) | Tot (H,F)  | Tot (H,F)  | Tot (H,F) | Tot H,F) | Tot (H,F)         |       |
| <b>Cadre</b>                | 0                        | 0         | 0          | 0          | 22 (16,6) | 0        | <b>22 (16,6)</b>  |       |
| <b>Employé</b>              | 53 (18,35)               | 2 (2,0)   | 37 (16,21) | 36 (24,12) | 3 (1,2)   | 0        | <b>131(61,70)</b> |       |
| <b>Entrepreneur</b>         | 12 (7,5)                 | 0         | 1 (1,0)    | 13 (11,2)  | 0         | 0        | <b>26 (19,7)</b>  |       |
| <b>Fonctionnaire</b>        | 0                        | 0         | 0          | 1 (1,0)    | 1 (1,0)   | 1 (1,0)  | <b>3 (3,0)</b>    |       |
| <b>Gérant</b>               | 4 (3,1)                  | 0         | 0          | 2 (2,0)    | 0         | 0        | <b>6 (5,1)</b>    |       |
| <b>Agent de Maintenance</b> | 10 (8,2)                 | 6 (6,0)   | 8 (8,0)    | 10 (10,0)  | 0         | 0        | <b>34 (32,2)</b>  |       |
| <b>Investisseur</b>         | 16 (15,1)                | 0         | 0          | 1 (1,0)    | 0         | 0        | <b>17(16,1)</b>   |       |
| <b>Total</b>                | <b>93</b>                | <b>8</b>  | <b>46</b>  | <b>65</b>  | <b>26</b> | <b>1</b> | <b>239</b>        |       |

**Résultat** : les 22 Cadres (16 H, 6F) sont tous des Ingénieurs en informatique. Parmi les 131 Employés, 53 sont des SDT (18H, 15F) ; 2 des Agents Techniques (2H) ; 37 des techniciens (16H, 21F) ; 36 des techniciens spécialisés (24H, 12F) et 3 sont des ingénieurs (1H, 2F). Sur les 26 entrepreneurs, il y a 12 SDT (7H, 5F), 1 Technicien, homme et 13 Techniciens

Spécialisés (11H, 2F). Parmi les 3 fonctionnaires on trouve 1 technicien spécialisé, 1 ingénieur et 1 docteur, tous des hommes. Les 17 investisseurs sont 16 SDT (15H, 1F) et 1 technicien spécialisé. Les 34 qui sont dans la maintenance se composent de 10 SDT (8H, 2F) ; 6 H agents technique ; 8 H techniciens et 10 H Techniciens spécialisés (tableau 8, p.303)

#### **4-2-2-13 : Adéquation Qualification TIC/Type d Entreprise :**

**Tableau 9 : Adéquation Qualification TIC/Type d Entreprise**

| Entreprises           | Niveaux de Qualification TIC |           |           |           |           |          | Total      |
|-----------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
|                       | SDT                          | ATec      | Tec       | TecS      | Ing       | Doc      |            |
| <b>Téléboutique</b>   | 63                           | 0         | 1         | 0         | 0         | 0        | <b>64</b>  |
| <b>Cyber</b>          | 6                            | 2         | 13        | 19        | 0         | 0        | <b>40</b>  |
| <b>Centre d'Appel</b> | 11                           | 0         | 7         | 14        | 1         | 0        | <b>33</b>  |
| <b>IAM</b>            | 0                            | 0         | 8         | 9         | 12        | 0        | <b>29</b>  |
| <b>Maintenance</b>    | 6                            | 6         | 8         | 10        | 0         | 0        | <b>30</b>  |
| <b>MEDITEL</b>        | 0                            | 5         | 6         | 0         | 10        | 0        | <b>21</b>  |
| <b>WANA</b>           | 0                            | 0         | 2         | 3         | 2         | 0        | <b>7</b>   |
| <b>Administration</b> | 0                            | 0         | 0         | 1         | 1         | 1        | <b>3</b>   |
| <b>MVMIM</b>          | 7                            | 0         | 1         | 4         | 0         | 0        | <b>12</b>  |
| <b>Total</b>          | <b>93</b>                    | <b>13</b> | <b>46</b> | <b>60</b> | <b>26</b> | <b>1</b> | <b>239</b> |

**Résultat et Analyse :** On trouve :

- les 93 SDT dans 63 Téléboutiques , 6 Cybers, 11 centres d'appel, 7 magasins et 6 dans la maintenance.

- Les 13 Agents techniques sont 2 dans les cybers, 6 dans la maintenance et 5 chez l'opérateur TIC Méditel.

- Les 46 techniciens sont : 1 dans les téléboutiques, 13 dans les cybers, 7 dans les centres d'appel, 16 chez les opérateurs TIC, 8 font de la maintenance et 1 gère un MVMIM.

Parmi les 60 techniciens spécialisés, 19 sont dans les cybers, 14 dans les centres d'appel, 12 chez les opérateurs TIC, 10 font de la maintenance, 1 dans l'administration et 4 dans le commerce informatique.

- Pour les 26 ingénieurs, on trouve 1 dans les centre d'appel, 24 chez les opérateurs TIC et dans l'Administration. Le seul docteur est dans l'enseignement supérieur. (Voir tableau 9 ci-dessus)

**4-2-2-14 : Salaires** : Il est à signaler que les salaires déclarés sont des salaires nets (charges et impôts déduits). Dans le tableau 10 ci-dessous, les tranches des salaires mentionnés sont par commodité, arbitraires. L'objectif est de souligner les différents niveaux des salaires et revenus relevés dans les questionnaires.

**Tableau 10 : Niveaux des Salaires**

| Salaires                           |                                 | Acteurs    |           |            |            |
|------------------------------------|---------------------------------|------------|-----------|------------|------------|
| Caractéristiques                   | Tranches de salaires en DH*     | H          | F         | Total      | %          |
| <b>Salaires Inférieurs au Smig</b> | 250-600 (Inférieur à 2 \$/jour) | 2          | 8         | 10         | <b>37%</b> |
|                                    | 601-1000                        | 13         | 21        | 34         |            |
|                                    | 1001-1500                       | 11         | 7         | 18         |            |
|                                    | 1501-1999                       | 21         | 6         | 27         |            |
|                                    | <b>Total</b>                    | <b>47</b>  | <b>42</b> | <b>89</b>  |            |
| <b>Salaires Egaux au Smig</b>      | 2000                            | <b>4</b>   | <b>2</b>  | <b>6</b>   | <b>3%</b>  |
| <b>Salaires Supérieurs au Smig</b> | 2001-2500                       | 23         | 7         | 30         | <b>51%</b> |
|                                    | 2501-3000                       | 16         | 8         | 24         |            |
|                                    | 3001-3500                       | 5          | 0         | 5          |            |
|                                    | 3501-4000                       | 1          | 0         | 1          |            |
|                                    | 4001-4500                       | 1          | 0         | 1          |            |
|                                    | 4501-5000                       | 2          | 0         | 2          |            |
|                                    | 5001-12000                      | 1          | 0         | 1          |            |
|                                    | 12001-15000                     | 1          | 0         | 1          |            |
|                                    | Déclarés Supérieurs au Smig     | 32         | 26        | 55         |            |
|                                    | <b>Total</b>                    | <b>82</b>  | <b>41</b> | <b>123</b> |            |
| <b>Non communiqués</b>             |                                 | <b>8</b>   | <b>2</b>  | <b>10</b>  | <b>4%</b>  |
| <b>Acteurs sans salaire</b>        |                                 | <b>11</b>  | <b>0</b>  | <b>11</b>  | <b>5%</b>  |
| <b>Total Général</b>               |                                 | <b>152</b> | <b>87</b> | <b>239</b> |            |

**Résultat** : Comme il est mentionné dans le tableau 10 ci-dessus, les salaires étant compris entre 250 et 15 000 Dh, se répartissent comme suit :

- 89 acteurs (37 % de la PE) ont un revenu inférieur au Smig (2000 DH) dont 10 ont un salaire compris entre 250 et 600 DH. Dans la tranche (601-1000) on trouve 34 acteurs ; 18 dans la tranche (1001-1500) ; 27 dans la tranche (1501-1999).
- 6 acteurs (3% de la PE) ont un salaire égal au Smig soit 2000 DH

- 123 acteurs (51% de la PE) ont un salaire supérieur au Smig. Ce salaire varie de 2001 à 15000 DH. Ainsi, il y a 30 acteurs dans la tranche (2001-2500) ; 24 dans la tranche (2501-3000) ; 5 dans la tranche (3001-4000) ; 1 dans la tranche (4001-4500) ; 2 dans la tranche (4501-5000) ; 1 gagne 12000 DH et 1, 15000.
- Parmi les 123 acteurs précités, 58 (24% de PE) n'ayant pas précisé leur salaire, ont déclaré qu'il est supérieur au Smig.
- 10 acteurs (4% de la PE) n'ont pas communiqué leur revenu
- 11 acteurs (5%), quoique investisseurs ne perçoivent pas de salaire.

**Tableau 10bis : Salaires des acteurs en fonction de leur formation TIC**

**SDT** = Sans Diplôme TIC ; **AgTec** : Agent Technique ; **Tec** : Technicien ;  
**TecSp** : Technicien Spécialisé ; **Ing** : Ingénieur ; **Doc** : Doctorat

| Catégorie des Salaires               | Tranches de Salaires   | Niveaux de Qualification TIC |          |           |           |           |          |            | Nbr        |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|------------|
|                                      |                        | SDT                          | Agtec    | Tec       | TecSp     | Ing       | Doc      | Tot        |            |
| Salaires Inférieurs Au Smig          | 250 - 600              | 9                            | 0        | 1         | 0         | 0         | 0        | 10         | 89         |
|                                      | 601-1000               | 32                           | 1        | 1         | 0         | 0         | 0        | 34         |            |
|                                      | 1001-1500              | 7                            | 3        | 7         | 1         | 0         | 0        | 18         |            |
|                                      | 1501-1999              | 11                           | 3        | 11        | 2         | 0         | 0        | 27         |            |
|                                      | <b>Tot. par Niveau</b> | <b>59</b>                    | <b>7</b> | <b>20</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>89</b>  |            |
| Salaires Egaux Au Smig               | 2000                   | 2                            | 1        | 1         | 2         | 0         | 0        | 6          | 6          |
| Salaires Supérieurs Au Smig          | 2001-2300              | 4                            | 0        | 3         | 7         | 0         | 0        | 14         | 122        |
|                                      | 2301-3300              | 10                           | 0        | 3         | 27        | 1         | 0        | 41         |            |
|                                      | 3301-4200              | 1                            | 0        | 0         | 3         | 0         | 0        | 4          |            |
|                                      | 4201-5000              | 0                            | 0        | 1         | 2         | 0         | 0        | 3          |            |
|                                      | 5001-12500             | 0                            | 0        | 0         | 0         | 1         | 0        | 1          |            |
|                                      | Plus 12500             | 0                            | 0        | 0         | 0         | 0         | 1        | 1          |            |
|                                      | SSS <sup>(1)</sup>     | 0                            | 0        | 16        | 18        | 24        | 0        | 58         |            |
|                                      | <b>Tot. par Niveau</b> | <b>15</b>                    | <b>0</b> | <b>23</b> | <b>57</b> | <b>26</b> | <b>1</b> | <b>122</b> |            |
| Salaires non Communiqués             |                        | 5                            | 0        | 2         | 3         | 0         | 0        | 10         | 10         |
| Sans salaires (Zéro <sup>(3)</sup> ) |                        | 11                           | 0        | 0         | 0         | 0         | 0        | 11         | 11         |
| <b>Total Général par Niveau</b>      |                        | <b>93</b>                    | <b>8</b> | <b>46</b> | <b>65</b> | <b>26</b> | <b>1</b> | <b>239</b> | <b>239</b> |

<sup>(1)</sup> **SSS**: Salaires (déclarés) Supérieurs au Smig

<sup>(2)</sup> **NC**= Salaires Non Communiqués

<sup>(3)</sup>= Il s'agit des investisseurs qui créent une entreprise TIC pour leurs enfants en chômage sans rien encaisser des recettes.

#### **4-2-2-15 : Changement de situation et Evolution des Salaires des acteurs après Emploi TIC**

(voir tableau 10 ter ci-après, p.308).

Avant d'intégrer les TIC, la PE comptait **136** chômeurs et 103 avaient un emploi hors TIC, dont 99 ont communiqué leur salaire alors 4 ne l'ont pas fait.

Après leur insertion dans les TIC, 213, soit 90%, ont vu leur situation s'améliorer. Ainsi 60 (25%) ont connu une augmentation de leur salaire ; 135 chômeurs ont trouvé du travail, dont 43 ont déclaré que leur salaire est supérieur au Smig (SSS) qui est de 2000 DH ; 15 ont vu leur salaire passer d'inférieur au Smig (SIS) à supérieur au Smig ; 3 considèrent que le salaire provenant des TIC est un complément de revenu ; 10, tous des investisseurs (considérés ici comme des "sans salaires) qui, en créant une entreprise familiale se désistent des recettes au profit de leurs proches considérés comme gérants ou employés ; 6 n'ont pas révélé leur salaire. Par contre 10 ont vu leur salaire TIC inférieur au salaire qu'ils touchaient hors TIC comme par exemple X021 (1200 à 650), X96 (de 2850 à 2500). Ces acteurs travaillaient loin de chez eux, les salaires touchés dans cette situation ne couvrant pas leurs besoins en loyer et nourriture, ont préféré toucher moins en travaillant chez eux où ils sont hébergés gratuitement chez leurs parents.

**Tableau 10 ter : Evolution des Salaires des acteurs après Emploi TIC**

SIS : Salaire inférieur au Smig - SSS : Salaire Supérieur au Smig  
 Com : Communiqué - NC : Non Communiqué

| Changement de situation et Evolution des salaires | Acteurs    |    |            |              |
|---|------------|----|------------|--------------|
|   | H          | F  | Total      | %            |
| <b>Augmentation des salaires</b>                  | 50         | 10 | <b>60</b>  | <b>25,10</b> |
| <b>De "Sans salaire" à "Avec salaire"</b>         | 43         | 48 | <b>91</b>  | <b>38,10</b> |
| <b>De "Sans Salaire" à "Salaire NC"</b>           | 0          | 1  | <b>1</b>   | <b>0,40</b>  |
| <b>De "Sans salaire" à "SSS"</b>                  | 23         | 20 | <b>43</b>  | <b>18,00</b> |
| <b>De "SIS" à "SSS"</b>                           | 10         | 5  | <b>15</b>  | <b>6,30</b>  |
| <b>Salaire Complément de revenu</b>               | 3          | 0  | <b>3</b>   | <b>1,20</b>  |
| <b>De "Salaires" à "Salaires NC"</b>              | 3          | 0  | <b>3</b>   | <b>1,20</b>  |
| <b>De "Salaires NC" à "Salaires Communiqués"</b>  | 3          | 0  | <b>3</b>   | <b>1,20</b>  |
| <b>Salaires en diminution</b>                     | 7          | 3  | <b>10</b>  | <b>4,20</b>  |
| <b>De "Avec Salaires" à "sans salaire"</b>        | 9          | 0  | <b>9</b>   | <b>3,80</b>  |
| <b>De "Salaire NC" à "Salaires déclarés"</b>      | 1          | 0  | <b>1</b>   | <b>0,4</b>   |
|   | 152        | 87 | <b>239</b> | <b>100%</b>  |
|   | <b>239</b> |    |            |              |

**4-2-2-16 : Niveau scolaire/Activité Avant emploi TIC :**

Cette relation a dévoilé que parmi la PE, 140 acteurs TIC, soit 59%, dont 68 Hommes et 72 femmes n'ont eu aucune activité rémunérée après avoir quitté leur établissement scolaire. Par contre 99 soit 41% (84H, 15F) ont eu une activité rémunérée avant de s'insérer dans les TIC. Le tableau 11, p.309 nous renseigne que parmi ces 140 acteurs, 29 n'ont aucun niveau

scolaire, 1 du primaire, 21 collégiens, 16 bacheliers, 1 a un bac+1, 16 ont un bac+2, 2 ont un bac+3, 44 licenciés, 10 ont un bac+5, et 1 a le doctorat.

**Tableau 11 : Niveau scolaire/Activité Avant emploi TIC**

| Niveaux<br>Scolaires | Activité avant emploi dans les TIC |            |            |          |                 |           |            |
|----------------------|------------------------------------|------------|------------|----------|-----------------|-----------|------------|
|                      | NON                                |            |            |          | OUI             |           |            |
|                      | H                                  | F          | Total      |          | H               | F         | Total      |
| Aucun                | 0                                  | 29         | <b>29</b>  |          | 9               | 1         | <b>10</b>  |
| Primaire             | 0                                  | 0          | <b>0</b>   |          | 4               | 2         | <b>6</b>   |
| Collège              | 4                                  | 17         | <b>21</b>  |          | 21              | 3         | <b>24</b>  |
| Bac                  | 16                                 | 0          | <b>16</b>  |          | 21              | 5         | <b>26</b>  |
| Bac+1                | 1                                  | 0          | <b>1</b>   |          | 0               | 0         | <b>0</b>   |
| Bac+2                | 12                                 | 4          | <b>16</b>  |          | 18              | 2         | <b>20</b>  |
| Bac+3                | 2                                  | 0          | <b>2</b>   |          | 1               | 0         | <b>1</b>   |
| Licence              | 24                                 | 20         | <b>44</b>  |          | 10              | 2         | <b>12</b>  |
| Bac+5                | 8                                  | 2          | <b>10</b>  |          | 0               | 0         | <b>0</b>   |
| Doctorat             | 1                                  | 0          | <b>1</b>   |          | 0               | 0         | <b>0</b>   |
| <b>Total</b>         | <b>68</b>                          | <b>72</b>  | <b>140</b> |          | <b>84</b>       | <b>15</b> | <b>99</b>  |
| <b>%</b>             | <b>29%</b>                         | <b>30%</b> | <b>59%</b> |          | <b>35</b>       | <b>6%</b> | <b>41%</b> |
|                      | <b>140 (59%)</b>                   |            |            | <b>+</b> | <b>99 (41%)</b> |           |            |
|                      | <b>239 (100%)</b>                  |            |            |          |                 |           |            |

**4-2-2-17 : Relation Niveau Scolaire/durée de chômage:**

**Tableau 12 : Relation Niveau Scolaire/durée de chômage/**

| Niveaux Scolaires | Acteurs | Années de chômage après fin des études scolaires<br>Et avant emploi dans les TIC |    |    |    |     |     |   |   |     |     |     |
|-------------------|---------|--|----|----|----|-----|-----|---|---|-----|-----|-----|
|                   |         | 0  | 1  | 2  | 3  | 4   | 5   | 6 | 7 | Tot | %   |     |
| Aucun             | H       | 9  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   | 9   |     |
|                   | F       | 1  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   | 1   |     |
|                   | Tot     | 10   | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   | 10  | 4%  |
| Primaire          | H       | 4  | 0  |    | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   | 4   |     |
|                   | F       | 2  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   | 2   |     |
|                   | Tot     | 6  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   | 6   | 2,5 |
| Collège           | H       | 5  | 1  | 6  | 3  | 4   | 4   | 1 | 2 | 26  |     |     |
|                   | F       | 8  | 4  | 3  | 2  | 1   | 1   | 1 | 0 | 20  |     |     |
|                   | Tot     | 13   | 5  | 9  | 5  | 5   | 5   | 2 | 2 | 46  | 19  |     |
| Bac               | H       | 15   | 12 | 4  | 6  | 1   | 0   | 0 | 0 | 38  |     |     |
|                   | F       | 20   | 6  | 6  | 1  | 0   | 1   | 0 | 0 | 34  |     |     |
|                   | T       | 35   | 18 | 10 | 7  | 1   | 1   | 0 | 0 | 72  | 30  |     |
| Bac+1             | H       | 1  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 1   |     |     |
|                   | F       | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   |     |     |
|                   | Tot     | 1  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 1   | 0,4 |     |
| Bac+2             | H       | 20   | 5  | 4  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 29  |     |     |
|                   | F       | 3  | 2  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 6   |     |     |
|                   | Tot     | 23   | 7  | 5  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 35  | 10  |     |
| Bac+3             | H       | 3  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 3   |     |     |
|                   | F       | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 0   |     |     |
|                   | Tot     | 3  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 3   | 1   |     |
| Licence           | H       | 20   | 10 | 4  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 34  |     |     |
|                   | F       | 15   | 3  | 3  | 1  | 0   | 0   | 0 | 0 | 22  |     |     |
|                   | Tot     | 35   | 13 | 7  | 1  | 0   | 0   | 0 | 0 | 56  | 23  |     |
| Bac+5             | H       | 8  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 8   |     |     |
|                   | F       | 2  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 2   |     |     |
|                   | Tot     | 10   | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 | 0 | 10  | 4   |     |
| Total général     | H       | 85   | 28 | 18 | 9  | 5   | 4   | 1 | 2 | 152 | 64  |     |
|                   | F       | 51   | 15 | 13 | 4  | 1   | 2   | 1 | 0 | 87  | 36  |     |
|                   | Tot     | 136  | 43 | 31 | 13 | 6   | 6   | 2 | 2 | 239 | 100 |     |
|                   | %       | 57   | 18 | 13 | 5  | 2,5 | 2,5 | 1 | 1 | 100 | 100 |     |

**Résultat :** La répartition du chômage de notre PE en fonction du niveau scolaire, comme le montre le tableau 12 ci-dessus est telle que **136** soit 57% n'ont jamais connu le chômage après avoir quitté leur établissement scolaire (10 sans aucun niveau, 6 ont le niveau primaire, 13 collégiens, 35 bacheliers, 1 bac+1, 23 bac+2, 3 bac+3, 35 licences et 10 bac+5) ; **43** soit 18% ont chômé 1 année ( 5 collégiens, 18 bacheliers, 7 bac+2 et 13 licenciés) ; **31** (13%) sont

restés sans travail pendant 2 ans (9 collégiens, 10 bacheliers, 5 bac+2 et 7 licenciés) ; **13** ont chôme 3 ans (5 collégiens, 7 bachelier et 1 licencié) ; **6** ont chôme 4 ans (5 collégiens et 1 bachelier) ; **6** autres ont chôme 5 ans (5 collégiens et 1 bachelier) ; **2** collégiens ont chôme 6 ans et **2** autres 7 ans.

#### **4-2-2-18 : Relation chômage / formation TIC**

**Tableau 13** : Relation chômage / formation TIC

**SDT** : Sans Diplôme Tic - **ATec** : Agent Technique – **Tec** : Technicien – **TecSp** : Technicien Supérieur – **Ing** : Ingénieur – **Doc** : Doctorat

| Durée de chômage en année | Sexe     | Niveaux de Formation TIC |          |           |           |           |          | Total      | %          |
|---------------------------|----------|--------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|------------|
|                           |          | SDT                      | ATec     | Tec       | TecSp     | Ing       | Doc      |            |            |
| 0                         | H        | 50                       | 6        | 18        | 44        | 16        | 1        | 135        |            |
|                           | F        | 43                       | 0        | 12        | 10        | 8         | 0        | 73         |            |
|                           | <b>T</b> | <b>93</b>                | <b>6</b> | <b>30</b> | <b>54</b> | <b>24</b> | <b>1</b> | <b>208</b> | <b>87%</b> |
| 1                         | H        | 0                        | 2        | 6         | 6         | 2         | 0        | 16         |            |
|                           | F        | 0                        | 0        | 5         | 3         | 0         | 0        | 8          |            |
|                           | Total    | 0                        | <b>2</b> | <b>11</b> | <b>9</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>24</b>  | <b>10%</b> |
| 2                         | H        | 0                        | 0        | 1         | 0         | 0         | 0        | 1          |            |
|                           | F        | 0                        | 0        | 4         | 2         | 0         | 0        | 6          |            |
|                           | Total    | 0                        | 0        | <b>5</b>  | <b>2</b>  | 0         | 0        | <b>7</b>   | <b>3%</b>  |
| Total Général             | H        | 50                       | 8        | 25        | 50        | 18        | 1        | 152        |            |
|                           | F        | 43                       | 0        | 21        | 15        | 8         | 0        | 87         |            |
|                           | Total    | <b>93</b>                | <b>8</b> | <b>46</b> | <b>65</b> | <b>26</b> | <b>1</b> | <b>239</b> |            |
| <b>Total :239</b>         |          |                          |          |           |           |           |          |            |            |

**Résultat** : **208** acteurs (87%) (135 H, 73F) n'ont jamais chôme. Parmi eux, **93** SDT; **6** des 8 Agents Techniques, **30** des 46 techniciens ; **54** des 65 Techniciens Supérieurs ; **24** sur les 26 ingénieurs ; 1 docteur.

- 16H, 8F ont chôme une année (2 agents techniques, 11 techniciens, 9 techniciens supérieurs, 2 ingénieurs).

- 7 (3%, 1H, 6F) ont chôme 2 ans dont 5 techniciens et 2 techniciens supérieurs. (Voir tableau 13 ci-dessus)

#### **4-2-2-19: Comparaison des durées de chômages avant et après formation dans les TIC** (Tableau 14 page suivante)

**Résultat** : Avant la formation dans les TIC, 136 personnes n'ont pas chôme ; 43 ont chôme une année ; 31, 2 ans ; 13, 3 ans ; 6, 4 ans ; 6, 5ans ; 2, 6ans ; 2, 7 ans. Par contre, après leur qualification dans les TIC, ils sont 208 à ne pas connaître le chômage ; 24 ont chôme 1 année



et 7 sont restés sans travail pendant 2 ans. Ainsi aucun diplômé TIC n'a chômé plus de 2 ans. (Tableau 14 ci-dessous, p. 312).

**Tableau 14 : Comparaison de la durée de chômage avant et après formation TIC**

AvFTic : Avant Formation dans les TIC

ApFTic : Après Formation dans les TIC

| Situation des acteurs AvFTic |    |            |      | Durée De chômage en années | Situation des acteurs ApFTic |    |            |     |
|------------------------------|----|------------|------|----------------------------|------------------------------|----|------------|-----|
| H                            | F  | Tot        | %    |                            | H                            | F  | Tot        | %   |
| 85                           | 51 | <b>136</b> | 57%  | <b>0</b>                   | 135                          | 73 | <b>208</b> | 87% |
| 28                           | 15 | <b>43</b>  | 18%  | <b>1</b>                   | 16                           | 8  | <b>24</b>  | 10% |
| 18                           | 13 | <b>31</b>  | 13%  | <b>2</b>                   | 1                            | 6  | <b>7</b>   | 3%  |
| 9                            | 4  | <b>13</b>  | 5%   | <b>3</b>                   | 0                            | 0  | 0          |     |
| 5                            | 1  | <b>6</b>   | 2,5% | <b>4</b>                   | 0                            | 0  | 0          |     |
| 4                            | 2  | <b>6</b>   | 2,5% | <b>5</b>                   | 0                            | 0  | 0          |     |
| 1                            | 1  | <b>2</b>   | 1%   | <b>6</b>                   | 0                            | 0  | 0          |     |
| 2                            | 0  | <b>2</b>   | 1%   | <b>7</b>                   | 0                            | 0  | 0          |     |
| 152                          | 87 | <b>239</b> |      |                            | 152                          | 87 | <b>239</b> |     |

**4-2-2-20 : Accès à l'eau potable, à l'électricité et au logement décent**

**Tableau 19 : Accès à l'eau potable, à l'électricité et au logement décent**

AvETic = Avant Emploi TIC - ApETic = après Emploi TIC

| Indicateurs           | AvETic |     |  | ApETic |     |
|-----------------------|--------|-----|--|--------|-----|
|                       | Oui    | Non |  | Oui    | Non |
| <b>Eau potable</b>    | 195    | 44  |  | 239    | 0   |
| <b>Electricité</b>    | 206    | 33  |  | 239    | 0   |
| <b>Habitat décent</b> | 225    | 14  |  | 239    | 0   |

**Résultat** : avant l'accès à un emploi TIC, 44 acteurs (18%) n'avaient d'eau potable chez eux ; 33 (14%) ne bénéficiaient pas de l'électricité et 14 (6%) n'habitaient pas dans un logement salubre. Or, après avoir trouvé un emploi TIC, tous ces acteurs ont pu avoir respectivement, de l'eau potable, de l'électricité et un logement salubre.

**4-2-2-21 : Statut foncier du local de l'entreprise :** (Tableau 15)

**Tableau 15 : Statut foncier du local de l'entreprise avant et après emploi TIC**

AvETic : Avant emploi TIC ; ApETic : Après emploi TIC ;  
 NLP : Ni Locataire ni Propriétaire ; Loc : Locataire ; Prop : Propriétaire

| Statut Foncier                                      | Acteurs               | AvETic     | ApETic     | Différence |
|---|-----------------------|------------|------------|------------|
| <b>Ni Locataires<br/>Ni Propriétaires<br/>(NLP)</b> | Cadres privés         | 22         | 22         | 0          |
|   | Employés              | 131        | 131        | 0          |
|   | Fonctionnaires        | 3          | 3          | 0          |
|   | Gérants               | 6          | 6          | 0          |
|   | Agents de maintenance | 34         | 34         | 0          |
|   | Investisseurs         | 1          | 1          | 0          |
|   | <b>Total</b>          | <b>197</b> | <b>197</b> | <b>0</b>   |
| <b>Locataires</b>                                   | Entrepreneurs         | 26         | 19         | -7         |
|   | Investisseurs         | 2          | 1          | -1         |
|   | <b>total</b>          | <b>28</b>  | <b>20</b>  | <b>-8</b>  |
| <b>Propriétaires</b>                                | Entrepreneurs         | 14         | 7          | -7         |
|   | Investisseurs         | 0          | 15         | +15        |
|   | <b>total</b>          | <b>14</b>  | <b>22</b>  | <b>+8</b>  |
|   | <b>Total</b>          | <b>239</b> | <b>239</b> |            |

**Résultat :** Sur les 239 acteurs, **21 H**, soit 9% sont locataires du local où ils exercent leur activité ; **32**, 13% (26H, 6F) en sont propriétaires et **186**, 78% (105H, 81F) ne sont ni propriétaires, ni locataires (NPL)

**4-2-2-22 : Statut foncier du logement avant et après emploi TIC :** (Tableau 16)

**Tableau 16 : Statut foncier du logement avant et après emploi TIC**

AvETic : Avant emploi TIC ; ApETic : Après emploi TIC ;  
 HEB : Hébergé ; Loc : Locataire ; Prp : Propriétaire

| Acteurs                     | AvETic     |           |           | ApETic     |            |           | Différence |            |            |
|-----------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
|                             | Heb        | Loc       | Prp       | Heb        | Loc        | Prp       | Heb        | Loc        | Prp        |
| <b>Cadre</b>                | <b>14</b>  | <b>8</b>  | <b>0</b>  | <b>6</b>   | <b>12</b>  | <b>4</b>  | <b>-8</b>  | <b>+4</b>  | <b>+4</b>  |
| <b>Employé</b>              | <b>95</b>  | <b>36</b> | <b>0</b>  | <b>43</b>  | <b>64</b>  | <b>24</b> | <b>-52</b> | <b>+28</b> | <b>+24</b> |
| <b>Entrepreneur</b>         | <b>19</b>  | <b>7</b>  | <b>0</b>  | <b>15</b>  | <b>8</b>   | <b>3</b>  | <b>-4</b>  | <b>+1</b>  | <b>+3</b>  |
| <b>Agent de Maintenance</b> | <b>1</b>   | <b>14</b> | <b>19</b> | <b>1</b>   | <b>3</b>   | <b>30</b> | <b>0</b>   | <b>-11</b> | <b>+11</b> |
| <b>Investisseur</b>         | <b>10</b>  | <b>7</b>  | <b>0</b>  | <b>7</b>   | <b>7</b>   | <b>3</b>  | <b>-3</b>  | <b>0</b>   | <b>+3</b>  |
| <b>Fonctionnaire</b>        | <b>0</b>   | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>2</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>-1</b>  | <b>+1</b>  |
| <b>Gérant</b>               | <b>0</b>   | <b>6</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>4</b>   | <b>2</b>  | <b>0</b>   | <b>-2</b>  | <b>+2</b>  |
| <b>Total</b>                | <b>139</b> | <b>81</b> | <b>19</b> | <b>72</b>  | <b>100</b> | <b>67</b> | <b>-67</b> | <b>+19</b> | <b>+48</b> |
|                             | <b>239</b> |           |           | <b>239</b> |            |           |            |            |            |

**Résultat** : Avant leur accès à l’emploi TIC, 139 acteurs étaient hébergés ; 81 des locataires de leur logement et 19 des propriétaires. Ces nombres sont passés respectivement à 72, 100 et 67 après avoir eu un emploi dans les TIC (tableau 16 ci-dessus).

**4-2-2-23 : La Couverture Sociale (CS)** : Au Maroc, la couverture sociale communément appelée ‘mutuelle’, est assurée par la ‘*Caisse Nationale des Organismes de Prévoyance Sociale*’ (CNOPS) pour la fonction publique et la ‘*Caisse Nationale de la Sécurité Sociale*’ (CNSS) pour le secteur privé. La CNOPS et la CNSS assurent à leurs adhérents le droit à la retraite, le droit aux allocations familiales et le remboursement des frais médicaux allant de 70 à 100%.

**Tableau 17 : Bénéficiaires de la CS avant et après emploi TIC**

AvETic = Avant Emploi Tic ; ApETic= Après Emploi Tic

| ApETic     |           | Sexe  | AvETic    |            |
|------------|-----------|-------|-----------|------------|
| Oui        | Non       |       | Oui       | Non        |
| 95         | 57        | H     | 47        | 106        |
| 47         | 40        | F     | 8         | 78         |
| <b>142</b> | <b>97</b> | Total | <b>55</b> | <b>184</b> |
| 239        |           |       | 239       |            |

**Résultat** : Avant d’intégrer leur emploi TIC, seulement 55 acteurs soit 23% de la PE (47H, 8F) avaient la Couverture Sociale (CS) et 184, 77% (106 H, 78 F) n’en bénéficiaient pas. Par contre après l’emploi TIC, 142 acteurs (95H, 47F), 59% de la PE, ont leur CS et 97, 41% (57H, 40F), en sont encore privés. (Tableau 17 ci-dessus)

**4-2-2-24 : Accès aux loisirs et faire des économies**

**Tableau 18 : Accès aux loisirs et faire des économies**

AvETIC = avant Emploi dans les TIC ; ApETIC = Après Emploi dans les TIC

| Variables                  | AvETIC |     |  | ApETIC |     |
|----------------------------|--------|-----|--|--------|-----|
|                            | Oui    | Non |  | Oui    | Non |
| <b>Accès aux Loisirs</b>   | 42     | 197 |  | 121    | 118 |
| <b>Faire des économies</b> | 12     | 227 |  | 52     | 187 |

**Résultat** :

Au niveau de l’accès aux loisirs (cinéma, théâtre, sorties, vacances...) avant d’avoir un emploi TIC, seuls 42 acteurs (18%) pouvaient se permettre des loisirs. Par contre ce nombre passe à 121 (51%) après que les 239 acteurs aient à un emploi TIC.

Au niveau de ‘‘pouvoir économiser’’<sup>356</sup>, 12 (5%) avaient ce privilège. Or, après un emploi TIC, ce nombre passe à 52 (22%).

#### 4-2-3 : Analyse des résultats des questionnaires :

##### 4-2-3-1 : Tableau E2 : Synthèse des indicateurs de développement et de leurs variables dans le contexte marocain

SDT : Sans Diplôme TIC ; AvETic : Avant Emploi TIC ; ApETic : Après Emploi TIC

| INDICATEURS                        | Variables   | AvETic                                | ApETic | Dif.      |
|------------------------------------|---|---------------------------------------|--------|-----------|
| Bien-être social et économique     | Prise en charge personnelle (nourriture et habillement) | 148                                   | 239    | +91       |
|                                    | Accès à l'eau potable <sup>(1)</sup>                    | 195                                   | 239    | +44       |
|                                    | l'accès à l'électricité <sup>(2)</sup>                  | 206                                   | 239    | +36       |
|                                    | Accès à un logement décent                              | 225                                   | 239    | +14       |
|                                    | Acteurs hébergés  | 139                                   | 72     | -67       |
|                                    | Acteurs locataires de leur logement <sup>(3)</sup>      | 81                                    | 100    | +19       |
|                                    | Acteurs propriétaires de leur logement <sup>(3)</sup>   | 19                                    | 67     | +48       |
|                                    | Acteurs locataires du local de leur entreprise          | 28                                    | 20     | -8        |
|                                    | Acteurs Propriétaires du local de leur entreprise       | 14                                    | 22     | +8        |
|                                    | Avoir un conjoint                                       | 32                                    | 122    | +90       |
|                                    | Allocations familiales                                  | 55                                    | 142    | +87       |
|                                    | Couverture médicale                                     | 55                                    | 142    | +87       |
|                                    | Droit au Congé payé                                     | 55                                    | 142    | +87       |
|                                    | Droit à la retraite                                     | 55                                    | 142    | +87       |
|                                    | Accès aux loisirs <sup>(4)</sup>                        | 42                                    | 121    | +79       |
|                                    | Avoir une voiture <sup>(4)</sup>                        | 11                                    | 29     | +18       |
| Faire des économies <sup>(4)</sup> | 12  | 52                                    | +40    |           |
| Santé                              | Non accès   | 136                                   | 0      | -136      |
|                                    | Non accès   | 136                                   | 0      | -136      |
|                                    | Accès aux soins publics                                 | 148                                   | 239    | +91       |
|                                    | Accès aux soins privés <sup>(4)</sup>                   | 62                                    | 166    | +104      |
| Education                          | Amélioration du niveau scolaire                         | De sans bac à Bac :                   |        | 17        |
|                                    |   | De bac à Bac+2 :                      |        | 6         |
|                                    |   | De bac+2 à licence :                  |        | 10        |
|                                    |   | <b>Total</b>                          |        | <b>33</b> |
|                                    | Amélioration de la qualification TIC                    | De SDT à Agent technique              |        | 7         |
|                                    |   | De SDT à Technicien                   |        | 1         |
|                                    |   | De SDT à Technicien spécialisé        |        | 5         |
|                                    |   | D'Agent Technique à Technicien        |        | 28        |
|                                    |   | De Technicien à technicien Spécialisé |        | 34        |
|                                    |   | <b>Total</b>                          |        | <b>75</b> |

<sup>356</sup> J'entends par ‘‘ pouvoir économiser’’ et non ‘‘vouloir économiser’’ le plus haut des indicateurs après la satisfaction de tous les besoins

(<sup>1</sup>) Il s'agit de la nourriture, de l'habillement, de l'hébergement et des soins

(<sup>1</sup>) 4 ont creusé des puits

(<sup>2</sup>) 4 ont acquis des groupes électrogènes

(<sup>3</sup>) sur les 31, 7 sont propriétaires de leur logement, et 18 sont locataires et 6 vivent chez leur parent dans un logement décent

(<sup>4</sup>) l'accès à ces services est considéré comme un luxe, donc à un développement supérieur

#### **4-2-3-2 : Introduction sur l'analyse des résultats**

Puisque nous avons considéré le niveau de vie comme étant le principal indicateur du développement humain tel qu'il est vu par la société marocaine, l'analyse des résultats vise essentiellement les indices (ou variables) qui traduisent cette vision. Ces indices "tirés" des modes de vie de la société marocaine déterminent des niveaux de vie dont le passage ascendant de l'un à l'autre est basé sur le principe de la satisfaction des besoins les plus élémentaires tout en accédant à des modes de vie de plus en plus confortables comme il a été expliqué dans le paragraphe 2-7 : "Le concept du DH dans le contexte de notre étude" à la page 139 et schématisé par la figure F1: "Conception en "Escalier" du développement humain au Maroc" (p.140). Pour mesurer le degré de développement humain des acteurs enquêtés, il m'a paru judiciable de comparer leur situation avant et après emploi dans les activités TIC qu'ils exercent. Et ce, au niveau des trois indicateurs de notre développement (bien-être social et économique, santé, éducation) et des variables qui déterminent ces indicateurs comme il est mentionné dans le tableau E2 : "Synthèse des indicateurs de développement et de leurs variables dans le contexte marocain", p.315). Ainsi, à partir de l'analyse des résultats (questionnaires, témoignages et interviews) on sera en mesure de "positionner" les acteurs dans le niveau que l'accès aux variables retenues aura déterminé comme il est mentionné dans la figure F1, p.140.

Les données collectées au niveau des questionnaires, sont fournies par 239 sondés (152 hommes et 87 femmes) exerçant leur activité TIC dans 113 entreprises (42 Téléboutiques (**TLB**); 23 cybercafés (**Cyb**); 9 magasins de vente et de maintenance du matériel informatique (**MVMI**); 3 départements administratifs (**Adm**); 3 opérateurs TIC (**OpTic**) (Maroc Télécom, Méditel, Wana); 3 centres d'appel (**Cap**) et 30 locaux de maintenance (**Mtce**)). Ces acteurs sont 22 cadres (16H, 6F) exerçant tous chez les 3 OpTic; 131 employés (61H, 70F) répartis dans les CAp, les Cyb, les TLB, les OpTic et les MVMI; 3 hommes fonctionnaires; 6 gérants (5H, 1F) travaillant dans les Cyb, les TLB et les MVMI; 34 agents de maintenance (32H, 2F) et enfin 17 investisseurs (16H, 1F) ayant placé leur capital dans les Cyb, les TLB et les MVMI. (Voir Tab 4, p.301 et Tab 5, p.302)

Il est à remarquer que les employés présentent deux caractéristiques : 1) ils sont les plus nombreux avec 55% de la population étudiée (PE); 2) les seuls où les femmes sont

majoritaires avec 53% dans leur catégorie. D'autre part, les 34 agents de maintenance exercent cette activité dans l'informel.

Parmi les 113 entreprises de notre échantillon, 104, soit 92% sont des Toutes Petites Entreprises (TPE) qui emploient entre 1 à 4 personnes (Tableau 5bis p.302). Ce constat s'explique par le fait que, d'une part, elles ont l'avantage d'être abordables de par leur prix de montage et d'autre part elles bénéficient du programme '*Moukawalati*' (mon entreprise) (développé p.124) mis en place par l'Etat qui accorde une aide financière, une garantie auprès des banques et un accompagnement technique aux jeunes promoteurs des TPE. Cet encouragement de l'Etat est motivé par le fait que les TPE sont, d'une part source de l'auto emploi et d'autre part, créatrices d'emplois. Cette caractéristique peut être donc accordée, au secteur des TIC et par conséquent elle vérifie notre hypothèse.

**4-2-3-3 : Analyse** : les variables détaillées dans le paragraphe 4-2-2 : 'Résultats des questionnaires' (p.298-314) et résumées dans le tableau synthétique E2, p.315 ont révélé que, pour :

- **L'Age et le Sexe des acteurs** : Le tableau 1, p.298 montre que l'âge des enquêtés varie de 18 (X175) à 65 ans (X097). On remarque que la classe (25-30) est de loin la plus dominante avec 135 acteurs soit 56% de la PE. Viennent après la tranche (31-40) pour 17%, la tranche (21-24) pour 15%, la tranche (51-60) pour 7%. Par contre, on trouve des tranches faiblement représentées telles que les tranches (+61 ans) et (18-20) avec 2% chacune et enfin la tranche (41-50) avec 1 %.

- **La Situation Matrimoniale des acteurs avant et après emploi TIC** : le nombre des célibataires a diminué de 90 soit 38% de la PE, (55 chez les hommes (36%), pour 35 chez les femmes (40%). Par contre le nombre des mariés a augmenté et dans les mêmes proportions que chez les célibataires (Tableau 2, p.298). Ainsi la variable '*accès au mariage*' que nous avons posée comme une des composantes du '*niveau 2*' de développement humain dans le contexte marocain peut être prise en considération

- **L'eau potable**, sur les 44 acteurs qui n'avaient pas accès à l'eau potable, 4 ont creusé des puits et 40 se sont connectés au réseau d'adduction d'eau réalisé dans le cadre du programme d'approvisionnement groupé en eau potable des populations rurales '*PAGER*', (développé p.165).

**-L' électricité :** sur les 33 personnes qui n'avaient pas d'électricité, 4 ont acquis des groupes électrogènes et 29 ont bénéficié des deux programmes promotionnels d'électrification du monde rural '*PERG*' (Programme d'électrification rurale global et le '*PPER*' (programme pilote d'électrification rurale décentralisée au Maroc, développés p.164).

**- Le logement décent :** Parmi les 14 acteurs qui étaient mal logés, 5 ont aménagé décentement leurs logements, 9 ont déménagé dans des logements décents construits dans le cadre du programme '*villes sans bidonvilles*' (*VSB*) et vendus à des prix et des conditions très encourageants (Un appartement F3 de 50 m<sup>2</sup> pour 120 000 DH payables sur 25 ans)  
Il est à signaler que l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH) (développée p.136) a beaucoup participé à l'électrification, à l'approvisionnement en eau potable, à l'assainissement et à la lutte contre l'habitat insalubre dans le milieu rural en particulier.

**- Le Niveau scolaire :** Le tableau 11, p.309, nous renseigne que parmi 140 acteurs, 29 n'ont aucun niveau scolaire, 1 niveau primaire, 21 collégiens, 16 bacheliers, 1 a un bac+1, 16 ont un bac+2, 2 ont un bac+3, 44 licenciés, 10 ont un bac+5, 10 ont un bac+5 et 1 a le doctorat. On remarque qu'avec 71 acteurs (30%), les bacheliers sont les plus nombreux de la PE (tableau 3, p.302). 33 acteurs ont pu améliorer leur niveau scolaire (19H et 14F) : 10 ont eu le bac, 6 le DEUG (bac+2) et 10 la licence. (Tableau 3 bis, p.300)

**- l'Activité Avant emploi dans les TIC :** (Tableau 11, p.309)

Cette relation a dévoilé que parmi la PE, 140 acteurs TIC, soit 59%, dont 68 Hommes et 72 femmes n'ont eu aucune activité rémunérée après avoir quitté leur établissement scolaire. Par contre 99 soit 41% (84H, 15F) ont eu une activité rémunérée avant de s'insérer dans les TIC.

**- Le Niveau de qualification dans les TIC :** 62 acteurs (49H, 13F), soit 26% de la PE, ou 42% des 146 qui ont un diplôme TIC, ont amélioré leur niveau de qualification au cours de l'exercice de leur activité actuelle. Ainsi, **28** (18H, 10F) sont passés du grade d'agent technique au grade de technicien et **34** (31H, 3F) de technicien à technicien supérieur (Tableau 6bis, p.303)

- **La Relation chômage niveau scolaire** : **10** acteurs (4%) qui n'ont aucun niveau scolaire et les 126 dont le niveau scolaire varie du primaire à bac+5 ont trouvé du travail juste après avoir quitté leurs études scolaires ; les bacheliers et les licenciés en sont les plus nombreux avec 35 acteurs pour chaque catégorie. Par contre, après avoir quitté les études scolaires et avant de se former dans les TIC et/ou d'y trouver un emploi, **103** acteurs ont connu le chômage dont la durée varie d'une à sept années. Parmi eux **43** n'ont chôme qu'une année alors que **2** (collégiens) ont chôme 7 années. **175** acteurs (73%) titulaires d'un bac et plus n'ont pas chôme plus de 3 ans. (Tableau 12, p.310)

- **La Relation chômage niveau de qualification dans les TIC** : Parmi les 208 acteurs qui n'ont jamais chôme, **93** (39%) n'ont aucune formation (Sans Diplôme TIC) (SDT) ; mieux encore **11** d'entre eux n'ont aucun niveau scolaire (voir Tab.7, p.303 et Tab.13, p.310). Avant la formation dans les TIC, la durée du chômage des 239 acteurs variait d'une à sept années. 136 d'entre eux n'ont jamais chôme alors que la qualification dans ce domaine a réduit cette durée d'une à deux ans seulement et a permis à 208 acteurs d'échapper au chômage. (Tableaux 13, p.311)

- **Les revenus et salaires** : Les résultats de l'enquête ont révélé que les salaires ont deux caractéristiques principales : Cinq catégories de salaires et grand écart dans les salaires :

1) Au niveau des catégories on trouve : des salaires inférieurs au Smig, des salaires égaux au Smig, des salaires supérieurs au Smig dont 55 ne sont pas précisés, des salaires non communiqués et des "sans salaires". Ces catégories sont réparties comme suit :

- Au niveau des 89 salaires inférieurs au Smig (**SIS**), 38% de la population étudiée, (PE) on trouve : 59 "Sans Diplôme TIC", 7 Agents Techniques, 20 Techniciens et 3 Techniciens Supérieurs. Il est à remarquer que 10 acteurs dont 8 femmes, touchent moins de 2 dollars par jour, salaire qui les place au dessous du seuil de la pauvreté d'après la définition de la Banque Mondiale.

- Les 6 salaires égaux au Smig (**SES**) (2 SDT, 1 AgTec, 1 Tec et 2 TecSp) ne représentent que 2,5% de la PE.

- Pour les 122 salaires supérieurs au Smig (**SSS**) (15 SDT, 23 Tec, 57 TecSp, 26 Ing, 1Doc) soit 51% de la PE, les hommes (81) représentent 66% à ce niveau et les femmes (41), 34%. Les 58 qui ont mentionné que leur salaire est supérieur au Smig sont tous des cadres chez les 3 opérateurs TIC.

-10 acteurs (4% de la PE) n'ont pas communiqué leur salaire (comme X002, X067). Ils sont :



5 SDT, 2 Tec, 3 TecSp.

- les 11 ‘sans salaires’ sont tous des investisseurs qui, en créant une entreprise familiale (6 Téléboutiques, 2 Cybers, 1 Magasin de vente de matériels informatiques, 2 locaux de maintenance) se désistent des recettes de leur projet au profit de leurs proches considérés comme gérants ou employés.

2) D'autre part, la lecture des tableaux 10 p.305 et 10bis p.306, montre qu'il y a un grand écart entre les salaires : de 250 (X035, femme célibataire de 24 ans, de niveau scolaire primaire, sans formation TIC, employée dans la téléboutique (Y033) (voir Volume 2, Annexe B, p.21), à 15 000 DH (X218, homme marié de 35 ans, docteur en TIC, enseignant chercheur) (voir Volume 2, annexe B, p.25).

**- Situation des acteurs et Evolution de leur salaire avant et après Emploi TIC :** Avant d'intégrer les TIC, la PE comptait **136** chômeurs et 103 avaient un emploi hors TIC, dont 99 ont communiqué leur salaire alors 4 ne l'ont pas fait.

Après leur insertion dans les TIC, 213, soit 90%, ont vu leur situation s'améliorer. Ainsi 60 (25%) ont connu une augmentation de leur salaire ; 135 chômeurs ont trouvé du travail, dont 43 ont déclaré que leur salaire est supérieur au Smig (**SSS**) qui est de 2000 DH ; 15 ont vu leur salaire passer d'inférieur au Smig (**SIS**) à supérieur au Smig ; 3 considèrent que le salaire provenant des TIC est un complément de revenu ; 6 n'ont pas révélé leur salaire. Par contre 10 ont vu leur salaire TIC inférieur au salaire qu'ils touchaient hors TIC comme par exemple X021 (1200 à 650), X96 (de 2850 à 2500). Ces acteurs travaillaient loin de chez eux, les salaires touchés dans cette situation ne couvrant pas leurs besoins en loyer et nourriture, ont préféré toucher moins en travaillant chez eux où ils sont hébergés gratuitement chez leurs parents.

**- La Couverture Sociale (CS):** 142 acteurs ont une CS après emploi TIC alors qu'ils n'étaient que 52 avant. Par contre, pour les 97 acteurs qui n'ont pas de CS alors qu'ils ont un emploi TIC, on trouve les employés non déclarés, des entrepreneurs qui n'ont pas voulu y adhérer et les 34 qui exercent la maintenance dans l'informel.

**- L'Accès aux loisirs :** Au niveau de l'accès aux loisirs (cinéma, théâtre, sorties, vacances...) avant d'avoir un emploi TIC, seuls 42 acteurs (18%) pouvaient se permettre des loisirs. Par contre, ce nombre passe à 121 (51%) après que les 239 acteurs aient à un emploi TIC.

**- Le Statut foncier du local de l'entreprise :** (voir Tableau 15, p.313).

S'il ressort que les acteurs 'pas concernés' sont les plus nombreux c'est que cette tranche représente les 132 employés, les fonctionnaires de l'Administration et des opérateurs TIC. Quant aux propriétaires de leur local, ils se divisent en deux catégories : les investisseurs et les entrepreneurs informels. Les premiers ont aménagé et équipé une chambre au sein de leur maison (en général celle qui donne sur la rue) pour en faire une petite entreprise familiale (cybercafés ou téléboutique) dans le but d'y employer leurs enfants chômeurs formés ou non en TIC. A titre d'exemple l'acteur X097 qui a monté le cybercafé (Y050) pour sa fille (X095) et son fils (X096) et le cas de l'investisseur X092 qui a créé la téléboutique (Y048) pour procurer du travail à ses enfants (X090 et X091). Dans l'autre catégorie, on trouve des retraités qui travaillent chez eux, dans l'informel, pour un complément de revenu trouvant leur pension insuffisante pour couvrir leurs besoins. C'est le cas par exemple des acteurs X232 et X233. (Voir Volume 2, Annexe B)

La catégorie des locataires est composée des lauréats TIC qui ont préféré l'auto-emploi (en général des cybercafés), encouragés par le programme '*Moukawalati*' (*mon entreprise*) mis en place par l'Etat, au vu duquel ils bénéficient d'une aide financière, d'une garantie de l'Etat auprès des banques et d'un accompagnement technique. C'est le cas par exemple des acteurs (X039, Y037) et (X186, Y070) (voir Volume 2, Annexe B, p.20).

**- Le Statut foncier du logement avant et après emploi TIC :** l'analyse des résultats du tableau 16, p.313, révèle que 67 des 139 acteurs initialement hébergés sont devenus indépendants au niveau de leur logement, parmi eux 57 sont des employés. Le nombre des propriétaires de leur logement a augmenté de 48, parmi eux 24 employés et 11 acteurs exerçant la maintenance dans l'informel.

Le fait que les téléboutiques absorbent 63 des 93 acteurs Sans Diplôme TIC (SDT) (voir tableau 9 Adéquation Qualification TIC/Type d'Entreprise p.304) peut être expliqué par trois facteurs : 1) l'équipement d'une téléboutique n'est pas assez cher et peut s'acquérir à crédit, 2) les acteurs des téléboutiques ouvertes dans la maison des parents sont encouragés à ce type d'entreprise par le fait qu'ils ne paient pas de loyer comme il est le cas de X082 (Y044),

X087-X088 (Y047), X090-091 (Y048) ; 3) L'activité dans les téléboutiques ne requière pas des connaissances en informatique (Tableau 5, p.302)

**-L'Accès aux loisirs et Pouvoir économiser<sup>357</sup>** : Au niveau de l'accès aux loisirs (cinéma, théâtre, sorties, vacances...) avant d'avoir un emploi TIC, seuls 42 acteurs (18%) pouvaient se permettre des loisirs. Par contre ce nombre passe à 121 (51%) après que les 239 acteurs aient à un emploi TIC.

Au niveau de "pouvoir économiser"<sup>357</sup>, 12 (5%) avaient ce privilège. Or, après un emploi TIC, ce nombre passe à 52 (22%).

---

<sup>357</sup> J'entends par "pouvoir économiser" et non "vouloir économiser" le plus haut des indicateurs après la satisfaction de tous les besoins.

**4-3 : Enquête par interviews et témoignages** : Ce type de sondage vise à faire ressortir empiriquement les impacts positifs et les impacts négatifs des TIC. L'enquête par questionnaire a visé les principaux acteurs dans les activités TIC. Cette enquête par interviews et recueils des témoignages a visé 24 utilisateurs (personnes illettrées, tous les niveaux de compétences TIC...). Parmi les sondés, il y a ceux que certaines activités TIC leur ont rendu un très grand service et ceux que l'introduction des TIC a eu des conséquences négatives aux niveaux de leur emploi, de la dégradation des mœurs, etc.

**Remarque** : Les interviews et les témoignages ont été exprimés en arabe dialectale. Au début, j'avais essayé de les enregistrer pour les traiter après. Mais les enquêtés ne veulent pas que leurs déclarations soient enregistrées. Ce qui est donc rapporté ci-après en français, c'est la traduction que j'ai essayée de reporter avec le plus de fidélité possible.

**4-3-2 : Résultats des interviews et entretiens** : Les déclarations apportées dans l'annexe 1 (Vol.2, p.38) et l'annexe 2 (Vol.2, p.39) traduisent le grand rôle "d'organisateur" dans les files d'attente" que jouent les distributeurs automatiques de tickets numérotés. Ce dispositif a "appris", voir obligé les personnes effrontées et irrespectueuses qui ont cette manie de vouloir passer en premier, à faire la queue et attendre patiemment leur tour. Avant l'installation de ce type de dispositif dans l'agence de la RADEM (Régie Autonome de distribution d'eau et d'électricité de Méknès) du grand quartier populaire Borj Moulay Omar à Méknès, on assistait journellement à des disputes, des bousculades, des "gros mots", des vols, des "priorité au plus fort" entre les clients qui s'y rendent pour payer leur facture. Après l'installation du distributeur, les employés travaillent à l'aise et ont affaire à un client à la fois et les clients paient dans des conditions très favorables.

*«C'est une grande satisfaction pour nous et surtout pour les clients, en particulier les femmes et les personnes âgées »* déclare un agent encaisseur (Vol.2, Annexe 1, p.38). Une contribuable fait montre de satisfaction en affirmant *« ...mais après l'installation de cette machine, il y a 2 ans, Dieu merci, les paiements se font à l'aise, on attend notre tour, assis, on fait des connaissances dans la salle d'attente. Il y a une très grande différence.»* (Vol.2, Annexe 2, p.39).

Et vu le grand nombre des contribuables illettrés, l'agence a recruté un jeune qui assiste ces personnes pour le retrait des tickets et l'annonce des numéros des tickets affichés au devant des guichets.

**Dans l'annexe 3** (Vol.2, p.40), Hamid, gérant d'une téléboutique mobile parle de la réussite de son projet. Hamid, a chômé 3 ans après l'obtention de sa licence, et après avoir travaillé comme manœuvre dans différentes activités pour des salaires très inférieurs au Smig, a été motivé pour son projet de téléboutique mobile par la prolifération de cette activité. *«L'idée m'est venue du foisonnement des téléboutiques dans mon quartier et du nombre des clients qui s'y rendent »* déclare Hamid (Vol. 2, annexe 3, p.40). Et sur le choix de la téléboutique mobile dans les régions enclavées il précise *« j'ai toujours remarqué que dans les campagnes, les personnes âgées et illettrées ont des difficultés à utiliser les téléphones portables, ça coûte cher et le réseau n'est toujours pas disponible. Je me suis dit qu'une téléboutique mobile ferait l'affaire. Et je me suis engagé »* (Vol. 2, annexe 3, p.40). Depuis, sa situation sociale s'est beaucoup améliorée comme il en témoigne *« Grâce à Dieu je n'ai pas à me plaindre, je me suis marié, j'ai acheté un petit appartement à crédit et je continue à aider ma famille. J'espère que ça continue comme ça ; tant qu'il n'y aurait pas d'autres concurrents du moins jusqu'à ce que je me libère du crédit de mon appartement »* ((Vol. 2, annexe 3, p.40)

**L'annexe 4** (vol. 2, p.43) traite un cas du travail informel dans les TIC : Si au Maroc, ce phénomène concerne 20% de la population active, le nombre de techniciens qui s'adonnent à ce type de travail n'est pas déterminé et sera difficile à déterminer. Cependant, ce travail en noir connaît un grand développement par le fait qu'il profite aussi bien au technicien qui arrive à avoir un revenu tout en restant indépendant et surtout en échappant au fisc, qu'au client qui verse moins que s'il s'était adressé à une entreprise. Le cas de Jalal Z, 26 ans, (annexe 4) technicien en électronique, spécialité antennes et paraboles, qui, après une expérience de deux ans dans un grand magasin de ventes de matériel électronique avec un salaire dérisoire sans être déclaré, et 6 mois sans salaire dans un autre magasin, a opté de travailler à son compte mais "en noir". Il justifie son choix en précisant *« Comme je travaille dans le noir, mal payé, exploité et sans être déclaré, autant travailler dans le noir pour mon propre compte »*. Sur la réussite de son activité, il précise *« le téléphone mobile a beaucoup contribué à ma réussite »* (Vol. 2, annexe 4, p.43))

**L'Annexe 5** (Vol.2, p.45) est le cas de Hakim N., 28 ans, ingénieur d'Etat en développement de logiciels chez un opérateur télécom. Hakim a choisi de se spécialiser dans les TIC convaincu que c'est l'activité qui offre le plus de postes aux compétences. Il fait état de son frère aîné qui, après l'obtention de son doctorat en biochimie, et chômé pendant deux ans s'est contenté faute de mieux, d'un poste d'agent de qualité dans une petite société alimentaire pour

un salaire que *‘j’ai honte de dévoiler’* précise t-il (Vol. 2, annexe 5, p.45). Sur son orientation aux métiers télécom, il explique que les lauréats de ce secteur se recrutent dès l’obtention de leur diplôme par les administrations, les offices et les grandes sociétés.

Dans l’annexe 6 (Vol. 2, p.46), Ouahid, 35 ans, docteur en informatique, enseignant chercheur parle de son choix pour les TIC et sa satisfaction à exercer dans ce domaine. *« Mon père étant un immigré en France, il m’a été facile de m’inscrire, d’avoir une bourse et d’être hébergé »* (Vol.2, annexe 6, p.46). Sur le devenir des ingénieurs qu’il contribue à leur formation, il affirme que, non seulement les lauréats trouvent facilement un poste, mieux encore ils ont des promesses d’emploi alors qu’ils sont encore en 3<sup>ème</sup> année. *«Aucun lauréat ne chôme...Les ingénieurs informaticiens sont très demandés »* précise-t-il (Vol.2, annexe 6, p.46).

L’Annexe 7 (Vol.2, p.47), est le cas de Rachid S. 32 ans, responsable de la maintenance des machines robotisées dans une grande société de fabrication de fils électriques pour autos. Rachid a chômé 3 ans après l’obtention d’une licence en physique. Il a décidé de préparer un diplôme de technicien spécialisé en maintenance informatique après avoir été conseillé par l’un de ses camarades de classe qui , ayant préparé ce diplôme il y a cinq ans et seulement avec un bac+2 , a amélioré considérablement son niveau de vie et possède même une voiture. *« Il m’a dit que je suis entrain de perdre mon temps et qu’il valait mieux pour moi de faire ce diplôme qui garantit l’emploi »*. (Annexe 7). Sur son salaire il déclare *« Dieu merci, je suis à 6500 DH, alors que j’ai commencé à 1700 DH, et je touche une prime de production tous les trois mois qui varie entre 1500 à 2000 DH »* (Vol.2, annexe 7, p.47).

Dans l’annexe 8 (Vol.2, p.49-50), cinq utilisateurs dans différents milieux ruraux, témoignent de l’utilité des TPE TIC et de leur satisfaction des services rendus. Ainsi :

- **Mohamed** : une téléboutique récemment implantée dans son ‘douar’ lui a rendu un grand service en l’épargnant de se déplacer très loin pour téléphoner *«je dépensais 50 DH rien que dans le transport pour une communication à caractère urgent, de 5 DH »* précise t-il (Vol. 2, annexe 8, p.49).

- **Saïd** est satisfait depuis l’ouverture, près de chez lui de ‘‘Hamza Cyber’’ *« ici, j’économise les 30 Dh (6 heures de navigation), en plus, je ne perds plus le temps des déplacements et les risques du transport puisque le transporteur clandestin ne se déplace que la nuit et le véhicule est très ancien »* affirme t-il (Vol. 2, annexe 8, p.49).

- **Rachid**, commerçant, le service fax au hamza cyber'' lui a rendu de grands services (gain de temps et d'argent). « *Avant, pour envoyer et recevoir mes courriers par fax, je me déplaçais au village ; ce qui me demande des frais et la fermeture de mon commerce. Maintenant, Dieu merci, Si Hamza m'a épargné toutes ces dépenses et le temps perdu* » explique t-il (Vol. 2, annexe 8, p.49).

- **Khadija**, la cinquantaine, femme illettrée, ayant un fils qui étudie en Belgique manifeste sa satisfaction pour le cybercafé que vient d'ouvrir Driss, un diplômé bac+2 en informatique, en déclarant « *maintenant chez ouldi (mon fils) Driss, je vois et je discute avec mon fils qui est en 'Belgique' comme s'il était avec moi à la maison. Que Dieu bénisse ceux qui ont inventé cette technique* » se réjouit-elle (Vol. 2, annexe 8, p.49).

- **Kamal**, coiffeur de profession est mordu pour le foot espagnol. Avant que Jamal eut l'idée de faire son projet de Home cinéma dans le douar, lui et ses 4 copains se déplaçaient deux fois par semaine dans le village qui se trouve à 10 km de leur douar pour voir les matchs et ce en louant le service d'un transporteur clandestin pour 100 dh (10 euros) aller/ retour. « *Maintenant, je suis gagnant financièrement, et comme mon salon de coiffure est limitrophe avec le café de Jamal, je suis toujours à la disposition de mes clients* » (Vol. 2, annexe 8, p.50).

**L'Annexe 9** (Vol.2, p.51) est le cas de Abbasse, 57 ans, qui a investi dans une téléboutique pour faire employer sa fille Khadija qui, avec son bac obtenu avec mention ''passable'' n'a pas pu aller plus loin dans ses études ni décroché un emploi. Au sujet de la situation matérielle et sociale actuelle de Khadija, il a déclaré «*Khadija a allégé mes dépenses. Elle a même agrandi le projet puisqu'elle y a ajouté 2 cabines. Ce qui me reconforte le plus c'est qu'elle a embauché sa cousine pour 1000 DH le mois. Cette fille est orpheline de père et a sa mère à sa charge* » (Vol. 2, annexe 9, p.51).

Dans **l'annexe 10** (Vol. 2, p.52), Madani Nizar, 60 ans, a investi dans un magasin de vente et de maintenance de matériel informatique pour employer sa belle sœur Souad, diplômée en TIC, veuve et mère d'un enfant de 7 ans. Sur le degré de sa satisfaction pour cet investissement, Nizar a déclaré « *Souad s'est montrée très entreprenante. Elle gagne bien sa vie. Son fils est scolarisé. Maintenant c'est elle qui contacte les fournisseurs. Mieux encore,*

*avec mon approbation, elle a embauché son frère avec elle après l'avoir formé sur le tas en tant que stagiaire pendant six mois » (Vol. 2, annexe 10, p.52).*

Les témoignages reportés dans **l'annexe 11** (Vol. 2, p.53) révèlent les trop faibles salaires qui sont de trois à huit fois moins que le Smig. Comme il est le cas de :

- **Hassan**, 23 ans, bachelier, célibataire qui, pour 600 DH par mois travaille comme employé dans une téléboutique 12 h par jour et 7/7 jours par semaine et 12 mois sur 12 par an.
- **Fatiha**, jeune fille de 23 ans, 3<sup>ème</sup> année de collège (300DH), **Nassira**, 24 ans, (250 DH), **Malika** n'a pas de salaire fixe du fait qu'elle a 20% sur les 35% des recettes<sup>358</sup>. En moyenne elle gagne entre 200 et 400 DH par mois. Ces trois jeunes filles travaillent 12 heures par jour et 6 jours sur 7 par semaine. Sur ces très bas salaires elles disent « *c'est mieux que rien. Au moins on a de quoi aller au bain et acheter des vêtements car pour les autres besoins on est pris en charge par nos parents. L'important est de ne pas rester enfermée dans la maison. Pouvoir sortir tous les jours est une chance pour une jeune fille de se marier* » (Vol. 2, annexe 11, p.53).

Les déclarations mentionnées dans l'annexe 12 (Vol. 2, p. 54) montrent comment les TIC font perdre des emplois et réduisent les revenus comme les cas des deux écrivains publics suivants :

- **Abdallah**, 37 ans, marié et père d'un enfant est écrivain public depuis 10 ans. Il affirme que l'informatique est le principal concurrent des écrivains publics. Il ajoute « *tu sais, sur les 7 écrivains publics de la ville, il n'en reste plus que moi et un autre. Je ne te cache pas que je suis en train de chercher un contrat de travail pour l'étranger ou 'acheter' un mariage blanc avec une résidente en Europe* » (Vol. 2, annexe 12, p.54).
- **Hamid**, 45 ans, marié, 2 enfants, est écrivain public officiel depuis 15 ans. Pour justifier son statut "d'écrivain public officiel" il me présente une carte en disant « Cette carte prouve que je suis officiellement un écrivain public. Elle a été délivrée à mon père, que Dieu ait son âme, du temps de Feu Mohamed V<sup>359</sup> » (Vol. 2, annexe 12, p.54). Devant la baisse de son revenu, il a licencié Kamal et Jamal, les deux personnes qu'il employait. Il me confie « comme la clientèle devient de plus en plus rare, j'ai été obligé de vendre deux machines » (Vol. 2, annexe 12, p.54). Sur le devenir des 2 assistants, il m'apprend que Jamal a pu passer en

---

<sup>358</sup> : les recettes des téléboutiques sont réparties comme suit 65% pour l'opérateur et 35% pour l'entrepreneur

<sup>359</sup> Mohammed V (1909 – 1961) Roi du Maroc de 1927 à 1961. Il est à l'origine de l'indépendance du Maroc



Espagne comme clandestin, il n'est pas revenu ici depuis 5 ans. Et Karim travaille de temps en temps dans le bâtiment comme manœuvre.

L'annexe 13 (Vol. 2, p.55) concerne les déclarations d'Abdeslam, la cinquantaine, tenant d'un café traditionnel dans un village rural. Abdeslam, avec un revenu de 75 DH par jour en moyenne pour nourrir quatre personnes, n'est pas en mesure d'acquérir un grand téléviseur en couleur et l'équipement nécessaire pour capter les chaînes étrangères. Cette situation fait fuir les jeunes du village vers des cafés mieux équipés. Cependant il préfère rester dans le "traditionnel". Il explique : « *j'ai peur de perdre le peu de clients fidèles qui viennent ici pour lire tranquillement leurs journaux et écouter les chansons classiques et surtout les touristes étrangers qui préfèrent ce genre de café et qui donnent de bons pourboires* » (Vol. 2, annexe 13, p.55).

**L'annexe 23** (Vol. 2, p.76) rapporte les impressions d'un chef d'agence de voyage, que l'achat des billets d'avion directement sur internet a réduit l'activité de son agence de voyage dans laquelle il a beaucoup investi en équipement informatique. Le nombre des ventes a fortement diminué et continue à diminuer à cause de l'implantation sans cesse croissante des cybercafés et la politique de vente en ligne pratiquée par les compagnies aériennes et maritimes. Pour survivre, cet agent de voyage nous confie qu'il a réduit sa marge bénéficiaire d'un certain pourcentage, ce qui l'a obligé de licencier une secrétaire qui lui a coûté cher pour sa formation en informatique. « *Je me rattrape un peu lors des pèlerinages où l'acquisition des billets doit se faire obligatoirement auprès des agences de voyage.* » reconnaît-il (Vol. 2, annexe 23, p.76). Et à la question : « si vous étiez client, vous préféreriez acheter votre billet en ligne ou chez une agence » il a répondu instantanément « *en ligne, bien sûr* » (Vol. 2, annexe 23, p.76).

**L'annexe 24** (Vol. 2, p.77) est l'objet de trois témoignages sur les délinquances juvéniles causées par un mauvais usage de l'internet. Il s'agit de :

- **Kaddour**, un père de 57 ans qui constate avec un grand retard que son fils Adil, 18 ans lui mentait quand il lui disait qu'il fréquente les cybercafés pour ses études. Ces fréquentations d'une manière abusive et l'usage qu'il en faisait, au lieu d'améliorer son niveau scolaire, l'ont beaucoup baissé (Vol. 2, annexe 24, p.77).

- **Abdelali**, gérant d'un cybercafé affirme que la plupart des jeunes font un mauvais usage de l'internet : les filles chattent ouvertement avec des hommes des pays de l'Europe et du Golfe en échangeant, sans pudeur, des expressions très osées au su de tous. Les garçons s'installent

dans les postes à box pour visualiser des films pornos. Il justifie son laisser aller en reconnaissant que « *Ceci se passe dans tous les cybercafés. C'est mal sain, ce n'est pas notre culture, mais ça rapporte* » (Vol. 2, annexe 24, p.77).

**-Saïdya**, une veuve de 56 ans habitant dans un bidonville se plaint de ses deux fils, Hakim et Jalal, déscolarisés à cause des redoublements, qui passent tout leur temps à la salle de jeux que son voisin a ouvert, d'après elle, sans autorisation. « *Je ne sais même pas où ils se procurent l'argent pour y jouer. J'ai peur qu'ils pratiquent des choses interdites. Ils ne me respectent plus et ne font qu'à leur tête. Je suis dépassée* » se lamente-t elle (Vol. 2, annexe 24, p.77).

**4-3-3 : Analyse des résultats:** Parmi les 113 entreprises de notre échantillon, 104, soit 92% sont des Toutes Petites Entreprises (TPE) qui emploient entre 1 à 4 personnes. Ce constat s'explique par le fait que, d'une part, elles ont l'avantage d'être abordables de par leur prix de montage et d'autre part elles bénéficient du programme "**Moukawalati**", (mon entreprise, voir p.124) mis en place par l'Etat qui accorde une aide financière, une garantie auprès des banques et un accompagnement technique aux jeunes promoteurs des TPE. Cet encouragement de l'Etat est motivé par le fait que les TPE sont, d'une part, source de l'auto emploi et d'autre part créatrices d'emplois.

L'étude a révélé aussi que les TIC ont procuré du travail à 93 acteurs qui n'ont aucune qualification TIC et dont 11 n'ont aucun niveau scolaire

Comme activités dominantes, les téléboutiques viennent en tête avec 42 projets (31% de l'échantillon), suivies par la maintenance avec 30 locaux (26%) et par les cybercafés avec 23 unités (21%).

Quand à la durée de chômage après l'obtention des diplômes, les tableaux 13, p.311 et 14, p.3112, montrent que les personnes formées dans les TIC ne chôment pas plus de 2 ans. Par contre parmi les personnes qui ont compté sur leur niveau scolaire pour trouver un emploi, ont attendu 7 années pour être embauchées.

Deux classes opposées d'utilisateurs se dégagent de l'analyse des résultats des déclarations des personnes interviewées et celles qui ont fait part de leurs témoignages. La classe des satisfaits et la classe des "victimes" des impacts des TIC. Autrement dit : les "heureux" et les "malheureux" de l'usage des TIC.

Dans la classe des satisfaits, les uns sont satisfaits de leurs activités TIC qui leur assurent un niveau de vie proportionnel à leur compétence (emplois stables, auto emplois, entreprise familiale...) comme il est le cas pour Rachid, Hamid à la Téléboutique mobile et ses six employés, Jalal le technicien informel, les trois compétences Rachid, Hakim et Ouahid, les investisseurs dans les projets familiaux Abbasse et Nizar. Les autres sont satisfaits des services louables que les TIC leur ont rendus (moyens de loisirs, téléboutique et cybercafés de proximité...) comme Mohamed pour l'usage de la téléboutique, Saïd pour le "Hamza Cyber", Khadija pour la discussion en audiovisuel avec son fils en Belgique, Kamal pour la visualisation des matchs du foot espagnol et pour le comportement social (le cas de l'agent encaisseur et de la dame contribuable à l'agence de la RADEM au sujet du distributeur automatique des tickets numérotés)

Par contre, il y a ces "victimes" qui accusent les TIC pour avoir contribué à la perte de leur emploi (les cas de Jalal, Karim et la secrétaire à l'agence de voyage) ; à la réduction de leur revenu (le cas des écrivains publics Abdallah et Hamid, le cafetier traditionnel Abdeslam et l'agent de voyage) ; aux très bas salaires (Hassan, 600 DH, Fatiha et Malika 300DH, Nassira 250 DH) ; à l'échec scolaire (le fils de Kaddour) ; à la délinquance (les deux fils de la veuve Saïda) et à la dégradation des mœurs (les usagers du cybercafé de Abdelali)

Au niveau de l'E-parité, il ressort des résultats de notre enquête que sur les 239 acteurs de la population enquêtée, 87 sont des femmes soit 36% exerçant quasiment dans toutes les activités TIC. Cependant, si, au niveau de notre échantillon, elles sont plus nombreuses que les hommes dans l'activité "Téléboutique" (34 contre 30), elles sont minoritaires dans les quatre autres (centres d'appel, cybercafés, cadres chez les opérateurs TIC, vente et entretien du matériel informatique). Elles sont majoritaires comme employées (71 contre 61), mais minoritaires comme employeurs (7 contre 19). Ce constat s'explique, comme il est venu dans les interviews par deux raisons : 1) les femmes, à défaut du mieux, se contentent de petits emplois, pourvu qu'elles ne restent pas enfermées chez elles. 2) la femme marocaine, en général et quelque soit son degré d'instruction, n'a pas encore l'esprit de l'entrepreneuriat. On reproche aux femmes marocaines le manque d'esprit d'initiative, le non-tendance au leadership et la lenteur dans l'adaptation (Rahma Bourqia et al, 2005).

Au niveau de leurs salaires, à diplôme égal, elles ont le même salaire que les hommes dans les administrations publiques et chez les opérateurs TIC. Par contre, dans les toutes petites entreprises (TPE) où les salaires sont très bas, la femme est beaucoup moins payée que l'homme. Ainsi 8 femmes (9,20%) touchent moins de 2\$ par jour alors qu'elles ne sont

que 2 cas (1,30%) chez les hommes. Comme elles sont 39% à avoir un salaire inférieur au Smig (moins de 2000 DH) contre 30% chez les hommes et au niveau des salaires supérieurs au Smig, le pourcentage des femmes est inférieur à celui des hommes (47% contre 61%).

Au niveau des entretiens et des témoignages, la plupart des sondés et principalement la population des zones rurales à accès difficile, a déclaré être très satisfaite des services rendus par les TIC (Téléboutiques, cybercafés, home cinéma, distributeur automatique de tickets...).

**4-4 : Conclusion sur les enquêtes** : Il s'est avéré que les activités TIC, et surtout celles concernant les TPE (téléboutiques, cybercafés et magasins de vente et de maintenance du matériel informatique) permettent l'accès facile à l'auto-emploi, et à l'emploi même à ceux qui n'ont aucun niveau scolaire et aucune qualification dans les TIC. Ces activités génèrent des revenus pour les acteurs qui les exercent. Tous ces acteurs sont devenus indépendants quant à la prise en charge de leurs besoins élémentaires. D'autres ont amélioré leurs conditions de vie sociale et économique. Une bonne partie d'entre eux ont amélioré leur niveau scolaire et leur niveau de qualification dans le domaine des TIC. D'autres encore, se sont permis de s'offrir des loisirs, d'acquérir une voiture et même de faire des économies. Faire des économies, se traduit, en général, par l'ouverture d'un compte épargne auprès d'une banque. Laquelle banque prête les épargnes aux promoteurs dans l'immobilier, l'industrie, les services etc. Les projets ainsi créés par ces promoteurs, contribuent à la création d'emplois et à la croissance économique et partant, au relèvement du PIB.

En conclusion les activités TIC étudiées ont, d'une part, contribué à l'indépendance totale quant à la prise en charge des besoins élémentaires de leurs acteurs, à l'amélioration de leur bien-être social et économique ; ont permis l'amélioration de leurs niveaux scolaires et de qualification en TIC et l'accès à des soins meilleurs ; ont contribué partiellement à la lutte contre le chômage et à la réduction de sa durée pour les diplômés et les non diplômés et d'autre part, ont apporté et rapproché aux usagers, des services auparavant inaccessibles et coûteux, même que ces services, mal utilisés, ont des impacts socialement négatifs. Toutes ces données répondent donc favorablement aux indicateurs essentiels de définition du développement humain (bien-être, éducation, santé). De ce fait, notre hypothèse, selon laquelle, les TIC sont facteurs de développement humain est ainsi vérifiée.

Cette hypothèse est aussi partagée par des organismes internationaux et des experts en TIC et développement aussi bien nationaux qu'étrangers et ce, à travers leurs opinions exprimées dans les travaux ci après cités et analysés.

#### **4-5: Présentation et analyse des travaux de certains experts en TIC et Développement**

- **Sur le bien-être social** : Au niveau national, Mohamed Belmahjoub, conseiller au ministère du commerce, de l'Industrie et des nouvelles technologies a souligné lors de la 3ème édition du "Forum des villes américaines et arabes" qui s'est tenu à Casablanca (Maroc) les 13 et 14 Décembre 2010 sous le thème : "le rôle des TIC dans le rapprochement entre les cités", que « *Le développement des technologies de l'information et de la communication constitue un des moyens d'améliorer les conditions de vie des citoyens* »<sup>360</sup>. Ce haut responsable a insisté sur la mise en place d'une infrastructure solide de communication à même de connecter villages, villes, régions et pays (MAP, 2010).

Et dans son article "Internet et les pays du Tiers-Monde", le chercheur marocain Yahya El Yahyaoui<sup>361</sup>, considère le réseau des réseaux comme « *un support de croissance, un levier de développement et, au-delà un condensateur d'hégémonie et de pouvoir*<sup>362</sup> ».

Au niveau international, la communication 512/2009 de la Commission Européenne a prévu que le secteur industriel va connaître, dans le monde entier, une transformation au niveau de sa forme et de son potentiel. De nouveaux biens et services vont être créés, car la dynamique qui sous-tend leur création est le déploiement des technologies clés génériques. Les nations et régions qui maîtriseront ces technologies seront les mieux équipées pour gérer le passage à une économie de la connaissance à faible émission de carbone, qui est une condition préalable au bien-être, à la prospérité et à la sécurité de leurs citoyens. (CE, 2009)

-**Au sujet des TIC, créateurs d'emploi** : Trois experts marocains dans le domaine des TIC : Hicham Lakhmiri, Dg du portail de recrutement Amaljob, Abdelali Fahim, Dg du cabinet Intelligia et Mounir Essaygh, Dg de M2M Group, rapportent, dans leur article "L'emploi dans le secteur des TI reprend des couleurs", qu'au niveau de la relation compétence recrutement, la tendance actuelle est aux profils pointus et expérimentés. Ils précisent que pour les candidats de plus de trois années d'expérience professionnelle, « *l'offre est assez alléchante* »<sup>363</sup>. L'offre concerne principalement les ingénieurs informaticiens, les ingénieurs

---

<sup>360</sup> MAP : "le rôle des TIC dans le rapprochement entre les cités", p.1

<sup>361</sup> Yahya El Yahyaoui est Docteur en management stratégique des organisations ; lauréat de l'Ecole Nationale Supérieure des Postes et Télécommunications de Paris (1987-1989) ; Diplômé de l'Institut des Cadres Supérieurs de Gestion des Télécommunications, Montréal Canada, 1990 (www.elyahyaoui.org).

<sup>362</sup> El Yahyaoui Yahya : "Internet et les pays du Tiers-Monde, RESI, n° 12, février 2002, p.36

<sup>363</sup> Mounir Essaygh, : la vie économique du 18 janvier 2011, p.4

télécoms, les experts en sécurité des SI, les architectes de systèmes d'information, les urbanistes des SI ainsi que les développeurs Dot Net et Java.

De par leur expérience, ils affirment qu'il est aujourd'hui difficile de trouver facilement sur le marché des chefs de projets ayant une expérience concluante supérieure à trois ou cinq ans. Ils précisent que, pour faire face à leurs besoins, beaucoup d'entreprises financent des cycles de formation et de mise à niveau de leurs ressources, notamment pour les jeunes lauréats titulaires d'un diplôme équivalent à Bac+2.

« *De manière générale, les profils de type Bac+5 en informatique avec 3 ans d'expérience minimum n'ont aucune raison de s'inquiéter sur les possibilités de recrutement.* »<sup>364</sup> affirme Abdelali Fahim.

Sur la relation compétence salaire, les trois chercheurs précisent que la surenchère a toujours été conjoncturelle surtout dans les années 2000 avec la vague "fuite des cerveaux", la multiplication des centres d'appel, l'avènement de l'Offshoring. En tant qu'économistes, Ils constatent que les salaires sont toujours élevés par rapport à la valeur des candidats. Ils justifient leur hypothèse par le fait que sur le marché, un ingénieur informaticien avec quatre années d'expérience peut gagner jusqu'à 15 000 DH nets, tout comme un chef de projet senior qui peut aller de 25 000 à 30 000 DH nets alors que dans l'Administration publique leurs homologues touchent moins de 10 000 DH. Ce qui fait dire à Hicham Lakhmiri : « *Parfois, on a des salaires comparables à ceux de France ou d'Europe, surtout pour des profils pointus* »<sup>365</sup>.

C'est pourquoi qu'à ce prix, les PME marocaines cherchent des profils Bac/Bac+2 à des salaires avoisinant les 5 000 DH.

Sur l'avenir des TIC au Maroc, les auteurs pensent que le secteur s'annonce prometteur. Et il serait encore mieux si les décideurs focalisent leurs efforts sur des objectifs de plus en plus ambitieux tant en termes d'éducation nationale que de formation, d'accompagnement et de subventions. Et Mounir Essaygh conclut par ces recommandations : « *encore une fois, je crois qu'il faut certes avoir beaucoup d'ingénieurs et de techniciens spécialisés, encore faut-il qu'ils répondent au besoin des entreprises. La qualité de la formation est déterminante ; nous devons y veiller.* »<sup>366</sup>

---

<sup>364</sup> Abdelali Fahim : la vie économique du 18 janvier 2011, p.3

<sup>365</sup> Hicham Lakhmiri, la vie économique du 18 janvier 2011, p.3

<sup>366</sup> Mounir Essaygh, : la vie économique du 18 janvier 2011, p.4

Le marché a aussi enregistré un flux croissant de ressources hautement qualifiées de MRE (Marocains Résidents à l'Etranger) qui ont décidé de revenir au bercail pour contribuer au développement de leur pays.

De leur côté, Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet<sup>367</sup>, experts en TIC, déduisent de leur expérience professionnelle que lorsqu'on est qualifié dans un domaine donné, on est principalement très sollicité et bien payé. Ce constat est mieux nuancé dans le secteur des TIC. En effet, Ils affirment que la plupart des entreprises accueillant des employés, même handicapés, considèrent souvent la maîtrise de base des TIC comme un atout, même pour des postes sans tâche bureautique. *«Inversement, l'absence de compétences de base en TIC pouvait gêner le recrutement et freiner la progression de carrière.»*<sup>368</sup> Observent-ils

Pour l'Organisation internationale du Travail (OIT) et à ses partenaires, les TIC sont l'un des facteurs clés pour la création, en grand nombre, d'emplois décents et productifs dans le respect de la liberté, de l'équité, de la sécurité et de la dignité humaines (Rubery J., Grimshaw D.2001)<sup>369</sup>.

Déjà, Minitel avait créé 30 000 emplois et beaucoup plus se sont créés et continuent à se créer dans le téléshopping, la sécurisation bancaire et les centres d'appel (Le Breton, N., 1998).

L'industrie des TIC contribue à créer des postes de cadre à très forte valeur ajoutée disposant d'une culture orientée management, commerce et R&D : trois valeurs clé synonymes d'avenir (Jeannerot, A., 2009). Cet expert français en "TIC et emplois" a d'ailleurs écrit *« N'ayons pas peur des mots, l'industrie des nouvelles technologies est l'un des pans économiques les plus créateurs d'emploi sur notre territoire. En cette période de tension économique, il est important de préciser cette donnée.»*<sup>370</sup>. Cet auteur est convaincu que le recrutement ou l'appel à des collaborateurs IT par les sociétés qui veulent se développer, est devenue une nécessité. Il rapporte que différentes projections estiment à plus de 300 000 recrutements de cadres IT d'ici 2014. Les ingénieurs sont recherchés chez les fournisseurs de technologies et au sein des entreprises. *« Cela constitue une réelle opportunité sur un marché où l'accès à un premier emploi est un chemin complexe»*<sup>371</sup>. Il précise que le secteur de l'informatique est l'un des plus gros recruteurs de cadres, notamment pour les sociétés de sécurité ou de conseil en

---

<sup>367</sup> Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet : [http://foad.refer.org/IMG/pdf/EC\\_331\\_M2CGPNT\\_synthese.pdf](http://foad.refer.org/IMG/pdf/EC_331_M2CGPNT_synthese.pdf)

<sup>368</sup> Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet : [http://foad.refer.org/IMG/pdf/EC\\_331\\_M2CGPNT\\_synthese.pdf](http://foad.refer.org/IMG/pdf/EC_331_M2CGPNT_synthese.pdf)

<sup>369</sup> Rubery Jill et Grimshaw Damian sont professeurs à l'université de Manchester.

<sup>370</sup> Jeannerot André (2009) : 'L'industrie des TIC au centre de la création d'emploi en France', p.2

<sup>371</sup> Jeannerot André (2009) : 'L'industrie des TIC au centre de la création d'emploi en France', p.3



ingénierie informatique et de conseil en logiciel ou en technologie. Il constate que l'Internet a créé une dynamique très importante pour ce secteur. En effet, Les jeunes diplômés sont très demandés. Il remarque aussi que les entreprises préparent la reprise en se tournant massivement vers les TIC, ce qui permettra au secteur des nouvelles technologies de mieux résister, de se structurer et de renforcer sa compétitivité. Il conclut prudemment en disant « *Bien entendu, il serait imprudent de considérer ces bons indicateurs comme des données gravées dans le marbre* »<sup>372</sup>

Il a été prévu qu'en 2005, 40% des emplois dans nos sociétés seront liés au traitement de l'information et du savoir (Le Breton, N., 1998) et depuis 1992, 300 000 emplois ont été créés aux Etats-Unis dans le secteur de l'informatique (Patrick, N., 1998). « *Les technologies de l'information et de la communication (TIC) seront-elles à l'origine de nouveaux métiers?* »<sup>373</sup> se demande Le Breton

Une étude, portant sur l'impact des nouvelles technologies sur l'emploi, réalisée en France au début des années 90 a montré d'une part, que les effets négatifs sur l'emploi étaient très inférieurs aux effets positifs, et d'autre part, les entreprises qui n'ont pas adopté les TIC ont, soit perdu beaucoup d'emplois soit complètement disparu (De Beer, Anne<sup>374</sup>, Le Breton, N., 1998).

En évoquant les nouveaux métiers dessinés par les TIC, Michel Catina, Conseiller du Directeur Général de l'Industrie française a précisé que « *Avec le développement d'Internet, les entreprises ouvrant un site auront besoin d'être identifiées facilement pour capter des clients, aussi elles auront de plus en plus recours à des spécialistes capables de leur créer des pages attractives.* »<sup>375</sup> (Apec, 2009)

Comme preuve que les TIC offrent le plus d'emploi en France'', l'Apec (Association pour l'emploi des cadres) révèle que 80% des jeunes français diplômés en TIC, promotion 2008, ont trouvé un emploi. Mieux encore, 50% de ces jeunes en poste ont mis moins d'un mois pour trouver ce premier emploi (Apec, 2009). L'association déduit que la spécialité informatique s'en sort visiblement mieux que les autres disciplines au sein de la population des jeunes diplômés issus de l'enseignement supérieur.

---

<sup>372</sup> Jeannerot André (2009) : « L'industrie des TIC au centre de la création d'emploi en France », p.4

<sup>373</sup> Le Breton, Nathalie., (1998) : « *Les nouvelles technologies de l'information : destruction et création d'emplois* », p.2

<sup>374</sup> De Beer Anne est Docteur en sociologie des sciences de l'information et de la communication

<sup>375</sup> Le Breton, Nathalie., (1998) : « *Les nouvelles technologies de l'information : destruction et création d'emplois* », p.3

- **Au niveau du développement humain** : Dans leur rapport ‘‘Prospective Maroc 2030 : Eléments pour le renforcement de l’insertion du Maroc dans l’économie de la connaissance’’ rédigé en 2006 pour le compte du HCP, les deux experts et économistes marocains, Nadia Zouag et Ahmed Driouchi, de l’Université Al Akhawayn d’Ifrane ont trouvé que les technologies de l’information et de la communication ont eu des impacts directs et indirects sur les différentes activités économiques et sociales. Ils ajoutent que ces mêmes technologies ne cessent aussi de montrer les rythmes accélérés à travers lesquels d’importantes innovations sont introduites et offertes aux utilisateurs. Lesquels utilisateurs doivent eux-mêmes s’adapter plus rapidement à de tels changements (Driouchi A. ; Zouag, N., 2006). Ils précisent « *Ceci est d’autant plus vrai pour les pays développés, mais est aussi valable pour les pays en développement, dont le Maroc*<sup>376</sup> ». Ils ont aussi souligné que les technologies de l’information et de la communication constituent un facteur capital de performance et de croissance économique, étant donné qu’elles encouragent et améliorent l’accès aux services de base et sont des outils puissants pour l’intégration des marchés mondiaux et la promotion de la participation citoyenne (Driouchi A. ; Zouag, N., 2006). Ils affirment « *Elles sont donc une composante fondamentale du développement et favorisent l’efficacité de la gestion, le développement en général, l’émancipation des couches défavorisées et l’insertion des populations.* (Driouchi A. ; Zouag, N., 2006)<sup>377</sup> »

Au niveau international, les organismes de coopération internationale, Organisation des Nations Unies et Banque Mondiale en tête, conseillent aux pays membres, le déploiement des Technologies de l’Information et de la Communication pour les mettre au service du développement humain et de la réduction de la pauvreté (Laborde A., 2004). Pour ce maître de conférences à l’université Bordeaux 3, les TIC deviennent alors « *un instrument indispensable dans la lutte contre la pauvreté dans le monde* »<sup>378</sup>. Il s’est appuyé sur la déclaration du PNUD qui affirme que « *les pays qui réussissent à tirer le meilleur parti des TIC peuvent espérer enregistrer une croissance économique fortement accrue, une protection sociale considérablement améliorée et des formes de gouvernement plus démocratiques* »<sup>379</sup>. Il s’est inspiré aussi de la réflexion de Marc Malloch Brown, administrateur du PNUD qui estime que, grâce aux nouvelles technologies, les habitants du monde entier, pourraient vivre en meilleure santé, avec davantage de libertés, en bénéficiant d’un niveau de connaissance plus élevé et de moyens de subsistance plus productifs (Laborde A., 2004).

---

<sup>376</sup> Driouchi A. ; Zouag, N. (2006) : ‘‘Prospective Maroc 2030 : Eléments pour le renforcement de l’insertion du Maroc dans l’économie de la connaissance, p.6

<sup>377</sup> idem, p.75

<sup>378</sup> Laborde, A., (2004) : ‘‘TIC et développement humain’’, p.2

<sup>379</sup> Idem, p.3

Et selon Nadia CHETTAB, de la Faculté des sciences économiques et de gestion, Université Badji Mokhtar d'Annaba (Algérie), les TIC offrent des opportunités de développement rapide inestimables aux pays du monde émergent. A travers son article "*Les NTIC et les pays du Maghreb : effet de mode ou opportunités de rattrapage économique ?*", elle remarque que «*paradoxalement, leur impact se fait sentir dans ces pays que dans leurs pays d'origines*»<sup>380</sup>. Autrement dit, la faiblesse des autres moyens de communication, la rareté des ressources documentaires et l'insuffisante disponibilité des informations font que l'utilité marginale de ces techniques est beaucoup plus grande dans le monde émergent que dans les pays développés. Elle conclut que ces TIC peuvent être utilisées comme autant de leviers dans différents domaines du développement (Chettab N., 2005)

Pour les africains, **Christine Zhen-Wei Qiang**, économiste à la Banque mondiale, dans son article "*La téléphonie mobile : un outil pour la croissance et le développement*", signale qu'en matière de développement, la téléphonie mobile est devenue « l'outil transformationnel » par excellence. Se basant sur une étude de la Banque Mondiale, elle fait remarquer que dix téléphones mobiles supplémentaires pour 100 personnes dans un pays en développement entraînent une croissance de 0,6 points de pourcentage du PIB par tête – environ deux fois plus que dans les pays développés. Elle ajoute que ces résultats sont conformes au postulat voulant que la téléphonie mobile joue, dans les économies les moins développées, le même rôle crucial qu'a joué la téléphonie fixe dans les économies plus riches au cours des années 1970 et 1980. (Qiang, C, 2009). Dans le même ordre d'idée **Annie Chéneau-Loquay** (notes 201 et 202, p.188) annonce : «*Les bénéfiques du développement de la téléphonie mobile dans les pays en développement semblent évidents, mais le secteur – s'il génère beaucoup d'emplois – n'a fait que renforcer l'économie informelle*»<sup>381</sup>. Sur le rôle de l'internet dans le développement, Annie Chéneau-Loquay, souligne que du point de vue économique, internet renforce les connaissances et les compétences, aide à développer les réseaux, augmente la productivité du secteur privé et la compétitivité en général. Pour Qiang et Rossotto, cités par cette directrice de recherche au CNRS, Internet joue aussi un rôle essentiel dans l'augmentation des rendements des investissements et dans la recherche et développement, notamment en facilitant les échanges commerciaux et en améliorant la

---

<sup>380</sup> Chettab Nadia (2005) : "*Les NTIC et les pays du Maghreb : effet de mode ou opportunités de rattrapage économique ?*", p.7

<sup>381</sup> Chéneau-Loquay Annie : "*Les impacts de la téléphonie mobile sur le développement : un constat à nuancer*" Secteur Privé & Développement, N° 4, novembre 2009, p.17

compétitivité nationale (, 2009). «*De ce fait, l'Internet mobile à haut débit pourrait bien être à l'avenir – comme l'est aujourd'hui la téléphonie mobile – un « outil transformationnel » fort utile aux pays en développement.*<sup>382</sup> » conclut-elle.

- **Au niveau économique** : de par leur impact économique direct et indirect, les TIC sont aujourd'hui intimement liées au développement (Monrozier, X.J. 2006). L'auteur appuie son hypothèse sur les directives du Conseil Européen de Lisbonne<sup>383</sup>, qui souligne que le passage à une économie numérique fondée sur la connaissance, favorisé par l'existence de biens et de services nouveaux, sera un puissant facteur de croissance, de compétitivité et de création d'emplois et plus particulièrement dans les petites et moyennes entreprises (PME)<sup>384</sup>. Cet impact potentiellement positif des TIC sur la compétitivité des entreprises fait consensus. Ainsi Dirk Pilat, Chef de la Division des sciences et de la technologie de l'OCDE, cité par Monrozier, X.J, distingue trois effets des TIC : Premièrement, l'investissement dans les TIC contribue à accroître le stock de capital et améliore donc la productivité du travail. Deuxièmement, le progrès technologique rapide dans la production de biens et services des TIC peut contribuer à faire progresser l'efficacité du capital et du travail, ou la productivité multifactorielle (PMF), dans le secteur producteur de TIC. Et troisièmement, une plus large utilisation des TIC dans l'ensemble de l'économie peut aider les entreprises à être globalement plus efficaces et donc accroître la productivité multifactorielle. L'utilisation des TIC peut également accentuer les effets de réseau, tels que la réduction des coûts de transaction et l'accélération de l'innovation, ce qui peut également améliorer la PMF. Dans la communication COM 512/2009, de la Commission des Communautés Européennes, il est mentionné que les TIC sont propices à l'innovation des processus et des produits. (CEE, 2009). Il y est aussi précisé que les fonds dépensés en technologie informatique génèrent des gains de productivité des travailleurs bien plus importants que les rendements des autres types d'investissements (CCE, 2009).

---

<sup>382</sup> Zhen-Wei Qiang, Christine : 'la téléphonie mobile dans les pays en développement : quels impacts économiques et sociaux ?' - Secteur Privé Développement, N° 4, novembre 2009, p.9

<sup>383</sup> Le Conseil Européen de Lisbonne a été tenu les 23 et 24 mars 2000 à Lisbonne afin de définir pour l'Union un nouvel objectif stratégique dans le but de renforcer l'emploi, la réforme économique et la cohésion sociale dans le cadre d'une économie fondée sur la connaissance (source : consilium.europa.eu)

<sup>384</sup> **PME** : « La catégorie des micro-, petites et moyennes entreprises (PME) est constituée des entreprises qui occupent moins de 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 millions d'euros. (Extrait de l'article 2 de l'annexe à la recommandation 2003/361/CE)

- **Au niveau de la E-parité** : suite à un appel du Fonds de Développement des Nations Unies pour la Femme (UNIFEM) dans le cadre du projet ‘‘Réussir la E-Parité dans le domaine des Nouvelles Technologies au Maroc’’ » financé par l’USAID, ( l’agence américaine pour le développement international) une étude sur ‘‘les femmes et les TIC » a été menée en 2005 par les professeurs de l’Université Hassan II – Mohammedia : Rahma Bourqia (Sociologue et anthropologue), Mohammed Abdourabi (Sociologue) et un consultant externe : Adel Mokhtari (Expert en TIC).

Ces chercheurs ont constaté le peu d’études qui ont été faites sur le secteur des TIC au Maroc en général, sur leur évolution récente, et encore moins en rapport avec le genre.

L’étude a révélé que les femmes représentent 48% dans la répartition du nombre d’utilisateurs de la téléphonie mobile ; environ 25% des 1500 diplômés en informatique lauréats des institutions de l’enseignement supérieur public et privé ; 34,1% des filles possèdent un ordinateur contre 48,5% de garçons. (Bourqia R et all, 2005)

Les chercheurs ont déduit que pour les femmes analphabètes ou à peine alphabétisées, on ne devrait pas s’attendre à les voir s’approprier les outils informatiques. Toutefois, dans le cadre des activités de ces femmes œuvrant dans le secteur informel, le téléphone portable, comme outil de communication, occupe une place de choix.

Sur la préférence de l’ordinateur à la télévision une enquêtée a répondu : *«Les gens aujourd’hui au lieu de regarder la télévision qui n’apporte rien à ses téléspectateurs, s’orientent vers l’ordinateur parce qu’il comporte des informations sur la femme, la santé, le sport et l’esthétique »*<sup>385</sup>. Une autre déclare *« Il me rend service en aidant mes enfants à faire leurs devoirs scolaires parce qu’il contient le dictionnaire et peut traduire »*<sup>386</sup>.

Et sur les habiletés demandées pour l’utilisation de l’ordinateur, les femmes évoquent le fait qu’il faut avoir un niveau scolaire avancé, une maîtrise de la langue française et une formation spéciale pour l’utiliser. Certaines considèrent que celui qui ne sait pas comment utiliser un ordinateur peut être considéré aujourd’hui comme analphabète, comme l’exprime cette femme *« L’ordinateur ressemble à un enseignant. C’est lui qui t’enseigne comment l’utiliser. Mais il faut le niveau scolaire et une formation spéciale dans ce domaine »*<sup>387</sup>. D’autres femmes estiment qu’il faut toujours avoir une formation continue pour être en mesure de connaître toutes les nouveautés qu’offre ce domaine, qui connaît des changements rapides.

Ces femmes mentionnent aussi le fait que le prix de l’ordinateur est encore élevé par rapport au niveau de vie de plusieurs catégories sociales. Ce fait est considéré comme un obstacle à

---

<sup>385</sup> Rahma Bourqia et all ‘‘La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc : vers une e- parité’’ p.57

<sup>386</sup> Ibid, p.57

<sup>387</sup> Ibid, p.58

son acquisition par les familles. Elles suggèrent de réduire son prix pour donner la possibilité au maximum de familles de l'acheter, afin qu'il se généralise comme le téléphone portable. Pour l'ensemble des associations féminines qui ont fait l'objet de l'enquête, Internet est considéré comme une source de la connaissance, un instrument pour chercher des bailleurs de fonds et comme un moyen de communication efficient. Il permet l'accès à l'information rapidement et à un coût moins élevé que d'autres moyens. Les responsables affirment que dans des cas où une présidente d'association est invitée à participer à une rencontre, séminaire ou conférence internationale, elle a la possibilité, grâce à Internet, de chercher rapidement l'information et télécharger les données dont elle a besoin pour rédiger son intervention. D'ailleurs la nécessité de travailler en réseau, lors de la grande campagne de plaidoyer pour la réforme de la Moudawana (voir note 274, p.245) par exemple, a démontré la grande utilité et l'indiscrétion de l'e-mail pour échanger les avis et les points de vue, et pour maintenir le contact. (Bourqia R et all, 2005)

## Conclusion générale

| <b>Matière</b>                    | <b>Page</b> |
|-----------------------------------|-------------|
| <b>1 : Apport de la recherche</b> | <b>343</b>  |
| <b>2 : Recommandations</b>        | <b>344</b>  |
| <b>3 : Conclusion</b>             | <b>348</b>  |

**1 : Apport de la recherche** : Personne ne peut nier que toute recherche, quelque soit son niveau<sup>388</sup>, apporte un plus dans le domaine traité. La présente recherche a rappelé certaines idées, a mis à jour des données, a informé sur certaines innovations, a confirmé que les TPE TIC sont un marché de travail ouvert à toutes les catégories de la société même aux personnes n'ayant aucun niveau scolaire et aucune qualification professionnelle. La persévérance relevée chez les personnes qui, après avoir longtemps chômé après l'obtention de leur diplôme universitaire et après avoir accepté, pour ne pas être à la charge de leurs parents, déjà pauvres, tous les "métiers durs", voir dégradants, se sont formés dans les TIC ou se sont engagés directement dans les TPE est un exemple de persévérance, de courage et surtout de dignité. En faisant état de ces exemples, cette recherche se veut un message à tous les jeunes diplômés pour leur dire « il ne faut jamais désespérer, qu'un travail, jugé dégradant par les "esprits courts", n'est pas une honte puisqu'il permet de garder la dignité. Malheureusement, ce ne sont pas ces jeunes à niveau scolaire réduit qui vont lire cette recherche pour pouvoir en profiter. Mais j'espère que ce message leur serait transmis par ceux qui liraient ce document. D'autre part, les non marocains et principalement les européens qui auraient l'occasion de feuilleter ce document, découvriront et sûrement avec étonnement la notion de développement humain au Maroc ; notion basée sur les traditions, la culture et la religion Enfin, cette recherche a touché superficiellement l'usage et les usagers des TIC sans pour autant s'approfondir sur une activité précise. Elle ouvre donc la voie à d'autres chercheurs pour se pencher sur un usage ou un usager donnés pour les étudier plus profondément.

---

<sup>388</sup> Le niveau d'une recherche dans les « sciences » humaines et sociales, traduit généralement par la mention obtenue, est à mon avis relatif, car il dépend des « appréciations » des membres du jury dont certains, qui, en plus de vouloir s'accrocher à leurs principes ou idéologie, sont avant tout des êtres humains, donc sujets à des erreurs d'appréciation partant du principe que « personne n'est parfait ».



**2 : Recommandations** : Afin d'exploiter au mieux les TIC dans un contexte politique, économique et social favorable, les stratégies nationales doivent être intégrées aux programmes de politique générale et doivent être coordonnées avec les différents secteurs politiques, notamment les programmes de Stratégie de Réduction de la pauvreté et tel qu'il ressort, du 14<sup>ème</sup> sommet de l'union africaine tenu en 2010 à Addis Abeba (Ethiopie) sous le thème 'TIC en Afrique'

Vu que les tarifs abordables offrent une perspective pour analyser comment les TIC peuvent relever les défis du développement, la baisse des prix des produits et des services est essentielle afin que les personnes à faible revenu aient accès aux TIC. Les faibles coûts sont un élément central des stratégies pour la pénétration massive des TIC dans la société marocaine, en particulier les collectivités locales rurales ou urbaines pauvres. Baisser les prix des produits et des services dans la téléphonie de nouvelle génération, dans l'accès à l'informatique, pour la majorité des marocains, représente un grand potentiel pour contribuer à la réduction de la pauvreté.

L'alignement des TIC à l'atténuation de la pauvreté nécessite des actions concertées du gouvernement, du secteur privé, des ONG et en particulier des utilisateurs finaux d'applications et de services eux-mêmes. Une adoption plus large de la 3<sup>ème</sup> génération et dans le futur proche de la 4<sup>ème</sup> Génération de téléphonie mobile élargira les possibilités d'innovations dans les services offerts sur des plateformes mobiles.

Si l'on veut un développement durable, une société civile saine et une véritable production intellectuelle, l'information est véritablement ce qui est nécessaire à tous les besoins comme l'a bien souligné l'éthiopien Noah Samara, fondateur du réseau de télécommunications par satellite, World Space, quand il a eu cette remarque pertinente : « *Si vous regardez ce qu'il y a derrière la prospérité des nations, vous trouverez l'information ; derrière la pauvreté des nations, vous trouverez l'absence d'information* »<sup>389</sup>

Du fait de leur grande mobilité et de leur nature intrinsèquement immatérielle, les TIC peuvent permettre aux pays à faibles revenus de « brûler les étapes » du développement économique via des investissements dans les ressources humaines. Pour que cela se produise, il faut trois choses: une stratégie nationale cohérente en matière de TIC, une infrastructure de télécommunications d'un coût abordable et une main-d'œuvre instruite.

---

<sup>389</sup> Cité par Alain Fr. Loukou : 'Carence informationnelle en Afrique : Traiter l'hypoinformationse', p.5

Pour que les TIC puissent contribuer au développement et qu'elles ne profitent pas seulement aux pays développés, augmentant de ce fait le fossé entre le Nord et le Sud, trois dimensions nous apparaissent essentielles: le développement des applications et des usages, le déploiement de réseaux de communications permettant un accès financièrement tolérable, enfin, un environnement juridique et réglementaire favorable aux investissements et au renforcement de la société de l'information. La prise en compte de ces trois aspects est la condition de l'indispensable appropriation politique et populaire des TIC.

L'économie numérique repose sur 4 piliers : la gouvernance, les infrastructures, les services et les utilisateurs. Ainsi, si les infrastructures sont au rendez-vous, de même que la gouvernance et les services, les citoyens peuvent gagner leur vie sur internet, et, de ce fait, mieux vivre en ville et au village, les entreprises peuvent devenir plus compétitives grâce aux TIC et les administrations offriront de meilleurs services aux usagers.

Toute croissance induite par les TIC devrait être renforcée par des politiques ciblées au service d'une lutte efficace contre la pauvreté. Il convient de noter que les principaux obstacles au progrès résident dans l'infrastructure, l'accès et le caractère défavorable de l'environnement

Avec l'accumulation des problèmes économiques, des déficits sociaux et de la mauvaise gouvernance (chômage, pauvreté, perte du pouvoir d'achat, corruption à grande échelle, détournement des fonds publics, etc.), les solutions conjoncturelles ou partielles ne peuvent plus servir de remèdes efficaces. Les problèmes doivent être traités à la source qui les génèrent, et cette dernière n'est autre que la faible croissance économique, la sous utilisation et la mal répartition des potentialités du pays

Enfin, à l'ère de la société de l'information, de nouvelles technologies apparaissent, de rapides mutations s'opèrent, de nouvelles règles du jeu s'imposent, de nouveaux acteurs surgissent et de nombreuses incertitudes demeurent, il faut une nouvelle vision : Abandonner tout dirigisme technologique dans le domaine des télécommunications ; Encourager les initiatives des pionniers qui décident d'explorer ces nouveaux métiers inconnus ; Avoir une politique tarifaire incitative ; Adopter une fiscalité d'accompagnement pour les entreprises qui investissent dans les NTIC ; Créer des relations de partenariat entre les opérateurs de télécom et les fournisseurs de services ; Rompre avec tout esprit de monopole ; Avoir de l'audace.

La demande croissante du secteur de l'Offshoring pour les compétences marocaines, pourrait profiter au Maroc à condition de pallier le manque de ressources humaines qui reste le principal handicap de l'offre Maroc Offshoring. Le Maroc pourrait dans ce sens, procéder à une réorientation du potentiel humain œuvrant dans les centres d'appel vers les activités des services financiers moyennant des cycles de formation dans le domaine. Aussi, le Maroc pourrait mettre en place un contrat rémunérateur pour les étudiants « contrat d'apprentissage » qui, au-delà du fait d'être une source de revenus pour les étudiants, est une formule idoine pour permettre aux futurs diplômés de se frotter aux réalités et aux attentes du marché de l'emploi tout en affinant leurs bases théoriques

La Malaisie, la Corée du Sud, la Tunisie et même le Botswana, pays ayant été au même niveau de développement que le Maroc en 1960, ont pu améliorer les conditions de vie de leurs populations de façon significative grâce à une croissance économique rapide et continue. (HCP, 2005).

La question se pose donc avec acuité, pourquoi le Maroc n'a pas pu emprunter le même sentier de croissance que ses semblables, pourquoi accuse t-il tout ce retard. *«L'importance d'apporter une réponse à cette question cruciale ne réside pas uniquement dans la compréhension du passé, mais également dans l'identification des pistes qui lui permettraient de rattraper le retard et de le hisser au même niveau de développement que ses semblables »*<sup>390</sup>.

Le rapport 2005 du HCP affirme qu'en absence de politique forte et agressive, et si la tendance actuelle de croissance se maintient, il faudrait au Maroc 31 ans pour atteindre le niveau actuel de développement de la Tunisie, 65 ans pour atteindre celui de la Malaisie, 129 ans pour celui de la Corée du Sud et près de 2 siècles pour atteindre celui des Etats Unis. (HCP, 2005, p.5-6) Evidemment ceci ne signifie pas un rattrapage, parce qu'au moment où le Maroc atteindrait ces niveaux, ces pays auraient déjà creusé davantage le fossé et il sera de plus en plus difficile de réduire l'écart, pour rattraper, ou du moins réduire l'écart. En conclusion, l'utilisation performante des TIC nécessite l'acquisition de nouvelles compétences. Il est indispensable d'accompagner toute mise en place de ces technologies par un programme volontariste de développement des compétences axé sur des objectifs opérationnels identifiés, afin d'utiliser pleinement les possibilités du système.

---

<sup>390</sup> HCP : ''Les sources de la croissance économique au Maroc'', Rapport, Haut Commissariat au Plan, Rabat, septembre 2005, p.6

La pénétration des NTIC au Maroc, quoique à ses débuts, constitue une condition nécessaire pour accroître la productivité et l'emploi au niveau de l'économie toute entière et particulièrement au sein des services. Pour tirer le meilleur profit de la révolution technologique que constituent les NTIC, un cadre juridique efficace et efficient doit être créé pour promouvoir ces technologies et développer le commerce électronique et assurer leur diffusion au sein du secteur productif national, condition nécessaire pour gagner en productivité et créer davantage d'emplois.

D'autre part, pour se développer, les PME innovantes opérant dans le secteur des services, restent souvent tributaires de crédits bancaires exigeant des solides garanties. Les pouvoirs publics sont tenus de trouver des solutions encourageantes pour permettre à ces entreprises d'investir davantage dans les NTIC.

La corruption enrichissait les citoyens corrompus, le favoritisme pour l'accès aux postes clés et les emplois, profitait aux enfants des "mieux placés" au détriment du reste de la population ; l'informel et la contrebande privent l'Etat de recettes importantes mais permettent à des milliers de citoyens qui de vivre très aisément, qui uniquement de survivre. Ce constat, accumulé depuis des décennies, et qui, heureusement, tend à se réduire dernièrement après la nouvelle constitution, est la cause principale du sous-développement du pays. L'usage des TIC, à travers une e-gouvernance largement vulgarisée et démocratiquement appliquée serait le moyen adéquat pour déraciner la corruption et le favoritisme de l'esprit des gens. Les stratégies telles que Maroc Numéric 2013 et les portails numériques tels que "stopcorruption" déjà mis en place se sont avérés prometteurs. Placer un "E-" comme facteur commun aux domaines de l'éducation, de l'emploi, de la santé, des services publics est le meilleur moyen d'éradiquer ou du moins réduire les comportements malsains qui favorisent une minorité et lèsent la grande majorité des citoyens.

**Ainsi je recommande l'ordonnance :**

**E- (éducation + emploi + santé + services publics) = développement humain**

**Comme "remède par lequel les bons décideurs guériraient le  
Sous-développement de leur pays.**

### 3 : Conclusion

La révolution informatique, qu'on peut qualifier de troisième révolution industrielle, a permis l'édification en 2003 de ce qu'on désigne par "société de l'information", fêtée mondialement le 17 mai de chaque année en vue de sensibiliser l'opinion aux perspectives qu'ouvrent les technologies de l'information et de la communication dans les domaines économique et social, ainsi qu'aux façons de réduire la fracture numérique entre le Nord et le Sud ou même entre les citoyens d'un même pays.

Puisque les TIC se situent à tous les niveaux de l'activité humaine, leurs usages avec conscience contribuent à l'amélioration de la vie sociale (e-gouvernance, e-services, réseaux sociaux...), au renforcement de l'éducation (e-learning et logiciels d'apprentissages), au développement de l'économie (économie numérique), à l'assistance médicale (Santé sur Internet), de l'environnement (Green It) et toute "e-activité" bénéfique à l'humanité. Par contre, leurs mauvais usages ont des impacts négatifs dont le plus nuisible à la société est la cybercriminalité, domaine où certains "hackers" emploient malheureusement leur savoir faire dans le phishing, le piratage, l'escroquerie, le blanchiment d'argent, la pédophilie et autres actions illicites qui portent préjudice à autrui physiquement, moralement et financièrement.

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont actuellement comptées parmi les secteurs les plus dynamiques dans les développements des états. Leur intégration affecte toutes les composantes et nécessitent des stratégies nationales intégrées pour faciliter l'adhésion dans la société de l'information. Laquelle information a été définie par l'ivoirien **Alain Loukou**, par quatre domaines à savoir : **D** (Data : Données) ; **E** (Entertainment = divertissement) ; **K** (knowledge = Connaissances, Savoirs) ; **N** (News = Actualités).

Le développement des TIC a pris de l'ampleur depuis l'invention de la téléphonie : le fixe par l'américain **Alexander Graham Bell** en 1876 et le mobile par **Martin Cooper**, ingénieur chez Motorola en Avril 1973. Ce plus petit portable de son époque mesurait 25 cm (sans compter l'antenne) et pesait 783 grammes. Et depuis, les abonnements au téléphone mobile ont connu une croissance vertigineuse puisqu'en 2010, selon Ericsson, le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile a dépassé les 5 milliards (dont 552 millions en Afrique considérée comme le 2<sup>ème</sup> client après l'Asie), soit près de sept fois plus qu'en 2000 et le nombre de souscriptions augmente de 2 millions chaque jour.

Quant à l'informatique, les britanniques créèrent en 1943, le premier ordinateur électronique programmable baptisé ''*Colossus*'' . La machine conçue pour décoder les signaux des ennemis allemands, pesait plusieurs tonnes et occupait l'espace d'un hangar. Le domaine des ordinateurs a lui aussi beaucoup évolué aux niveaux volume, capacité de stockage et vitesse d'exécution. Ainsi, aujourd'hui, dans une tablette, qu'on peut facilement mettre dans notre poche, on peut emporter une bibliothèque de plus de 200 ouvrages, une machine à écrire, une boîte à lettres, les cartes des villes d'un pays, voir d'un continent, un téléphone, un réveil, un appareil photo, une caméra, un poste radio, une machine à écrire et autres gadgets encore.

Les chercheurs en sciences humaines et sociales attribuent la fracture numérique à la fracture sociale. Les chefs d'Etats et de gouvernements présents aux deux phases du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) recommandent l'inclusion numérique ou la *e-inclusion* qui désigne l'ensemble des politiques visant à mettre en place une société de l'information inclusive et non exclusive, comme moyen de lutte contre ces deux fractures sociale et numérique pour tous les pays en général et les pays du Sud en particulier.

Décideurs et experts sont convaincus que les TIC améliorent l'efficacité, ouvrent l'accès à de nouveaux marchés ou services, créent de nouvelles possibilités de générer des revenus et d'améliorer la gouvernance et donnent une voix aux ''sans voix'' et du pouvoir aux ''sans pouvoir''. De même, toute société qui souffrirait longtemps d'un apport insuffisant d'information productive s'exposerait à ce que l'expert ivoirien Alain Loukou appelle ''hypoinformationose<sup>391</sup>'' aux conséquences graves sur le fonctionnement du système socioéconomique

La notion du Développement Humain (DH) a été définie en 1990 dans le rapport du pakistanais **Mahbub ul-Haq**, économiste du développement qui s'est inspiré des travaux d'**Amartya Sen** Prix Nobel d'économie 1998 pour lequel les individus sont la vraie richesse d'un pays. Ainsi, pour mesurer ce développement, le PNUD a utilisé l'Indice de Développement Humain (IDH) basé sur trois indicateurs essentiels à savoir : l'espérance de vie à la naissance (qui mesure le niveau de santé générale d'un pays), l'éducation (à travers les taux de scolarisation et d'alphabétisation) et le revenu par habitant (à partir du PIB indexé sur le pouvoir d'achat, pour mesurer l'accès des

---

<sup>391</sup> Ce néologisme est, d'après son créateur Alain Fr. Loukou est forgé par analogie à hypovitaminose qui fait référence à une insuffisance de vitamine, substance organique nécessaire au bon fonctionnement de l'organisme. Dans cette perspective, 'hypoinformationose' est donc la résultante d'une carence en information (source : Tic et Développement, édition électronique du 10 mars 2010, note 3, p.8)

individus aux ressources). Et plus récemment la mesure du DH a été renforcée par **l'Indice de Gini**, indicateur synthétique d'inégalités des salaires, mis au point par l'italien **Corrado Gini**.

Pour assurer la réussite du développement humain, 191 pays membres de l'ONU, (dont le Maroc) ont adopté en 2000 les huit **Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD)**. Cette stratégie peut se résumer dans cette phrase *« encourager une large diffusion des TIC pour réduire la pauvreté et assurer l'égalité des sexes en vue d'un développement humain équitable »*.

Pour honorer son engagement à la réalisation des OMD, le Maroc a mis en place, **l'INDH** (Initiative Nationale pour le Développement Humain) et **l'OMDH** (Objectifs du Millénaire pour le développement Humain).

Lancée le 18 mai 2005 par SM le Roi Mohammed VI, s'étalant sur la période (2006-2015) et rompant avec l'assistanat, l'INDH vise la réduction des déficits sociaux, la promotion des activités génératrices de revenus stables et d'emplois, l'aide aux personnes en grande vulnérabilité ou à besoins spécifiques et ce, dans 250 quartiers urbains jugés les plus pauvres et 360 communes rurales considérées comme les plus démunies selon la cartographie de la pauvreté établie par le HCP en 2004. Jusqu'à fin 2010, l'INDH a permis le lancement de plus de 22.000 projets de développement au profit de 5 millions de bénéficiaires ainsi que la création de plus de 3400 Activités Génératrices de Revenus (AGR), générant 40.000 emplois et, partant, l'insertion effective dans le circuit économique des personnes démunies.

D'autre part, pour partager et diffuser le plus largement possible les informations sur le développement humain, le Haut Commissariat au Plan, a mis en place en 2011, le portail OMDH comme nouveau site sur le développement humain. Considéré comme une *« antenne des OMD »* de l'ONU, il est conçu comme support de restitution des rencontres scientifiques, des débats et des travaux liés au développement humain.

Au niveau de l'indice du développement humain le Maroc est passé de la 126<sup>ème</sup> place sur 159 pays en 2005 avec un IDH de 0.552 à la 130<sup>ème</sup> place sur 185 pays avec un IDH de 0.582.

Malgré sa superficie de 710.850 km<sup>2</sup>, ses 3444 Km de côtes qui le classent premier exportateur mondial de semi-conserves d'anchois.), ses 110 barrages, sa 3<sup>ème</sup> place mondiale dans la production du phosphate, le Maroc compte 1.283.000 de chômeurs sur une population

de 33 241 259, un PIB de 4800\$ par habitant qui le classe au 124<sup>ème</sup> rang mondial et un taux d'analphabétisme de 39,7%.

Pour promouvoir l'emploi, et dans le respect des recommandations du rapport '*50 ans de développement humain au Maroc et perspectives pour 2025*', rédigé sur instructions royales, le gouvernement a mis en place des dispositifs d'orientation et d'encadrement tels que l'ANAPEC (Agence nationale pour la promotion de l'emploi et des compétences, l'ANMPE (Agence Nationale pour la promotion des PME), le CRI (Centre Régional d'Investissement), l'observatoire d'emploi. Comme il a tracé des programmes d'encouragement et de soutien tels que 'Moukawalati', 'Plan Emergence', 'Moussanada' 'Moussanada TI', 'Imtiaz', 'Rawaj'. Ainsi que le programme 'Dix mille ingénieurs' dont 4150 dans les TIC.

Ces initiatives ont contribué à l'augmentation du nombre d'emplois de + 300 000 en 2006 à +577 100 en 2010.

Dans le domaine des TIC, le Maroc s'est inscrit, depuis 1998, dans la société de l'information et du savoir. Depuis, le secteur des télécommunications a connu une croissance spectaculaire principalement entre 2005 et 2010. Pendant cette période les abonnements à la téléphonie mobile sont passés de : 1 341 156 à 3 749 364 pour le fixe ; de 12 392 805 à 31 982 279 pour le mobile; de 262 324 à 1 866 963 pour l'internet. Le nombre des publiphones de 175 581 à 181 580.

Cependant une fracture numérique se fait sentir aux niveaux de l'accès aux services publics, à l'emploi, à la formation, aux biens de consommation et enfin aux nouveaux modes de communication que constituent l'internet et les réseaux virtuels d'information. La cartographie de l'utilisation des TIC au Maroc, réalisée en 2009 par le ministère de la modernisation des secteurs publics (MMSP) auprès de 278 établissements a révélé qu'il existe un poste (desktop et portable) pour quatre fonctionnaires, la moitié des ordinateurs sont connectés à Internet, 12% du personnel du secteur public ont une adresse e-mail professionnelle; 79% des entités ont un nom de domaine professionnel, une entité sur trois déclarent disposer de logiciel libre.

Comme position mondiale dans le domaine des TIC en 2010, le Forum économique Mondial (WEF) a classé le Maroc dans le rang 86 sur 134 pays étudiés. Ce classement est la résultante des classements des indicateurs : e-Gouvernement (123<sup>ème</sup>), Prix des abonnements mensuels de



téléphonie fixe (113<sup>e</sup>), Coûts de communications téléphonie Mobile (104<sup>e</sup>), Liberté de la presse (101<sup>e</sup>), Les lois relatifs aux TIC (97<sup>e</sup>) et les Infrastructures (88<sup>e</sup>), nombre d'ordinateurs personnels pour 100 habitants (82<sup>e</sup>) en 2009 ; Indice de développement des TIC (IDI) ( 90<sup>e</sup>) en 2010 ; Indice du Panier des prix TIC (IPB) (117<sup>e</sup>) en 2010 ; Indice des services publics en ligne (56<sup>e</sup>) en 2011.

En 2011, l'opérateur Maroc Télécom est classé parmi les 100 entreprises mondiales les plus innovantes, tous secteurs confondus, seul opérateur de télécommunications dans le monde à figurer dans ce Top 100 et son président Abdeslam Ahizoune a été sélectionné parmi les huit meilleurs dirigeants d'entreprises de télécommunications pour le prix des '*International Business Awards 2011*' dans la catégorie «Management»

Pour consolider son insertion dans la société de l'information et du savoir le Gouvernement Marocain, suite aux directives royales, a tracé des politiques dans les domaines de la réglementation (**ANRT** : Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications), des infrastructures (Câbles de connexions intercontinentales, Energie solaire, Zones technologiques : '**Casablanca Technopark**', '**Casaneashore**'(2008), '**Rabat Technopolis**', '**Fès-Shore**'). Comme il a planifié des programmes et stratégies pour le développement tels que : ('**PACTE**', '**E-Maroc**', '**E-Maroc 2010**', '**Maroc Numéric 2013**', '**Maroc Numeric Fund**') ; pour l'éducation ( Programmes **GENIE**, **NAFIDA KOICA**), de la recherche (Réseau **MARWAN** : **Moroccan Academic and Research Wide Area Network**, le **CVM** : Campus Virtuel Marocain), 'Le Pôle de compétences Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication'); pour l'organisation (**I'Apebi** : **Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring**) , l'**OMTIC** (**Observatoire Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication**, le **CSPT** (Commission Spéciale Permanente dans le domaine des Télécommunication), **AUSIM** : Association des Utilisateurs des Systèmes Informations au Maroc) ; pour les manifestations (les salons '**Med-It**', '**SITEB**' '**SICCAM**', '**Gitex de Dubaï**', '**Le forum de l'administration électronique**') ; et pour la diffusion (revues spécialisées : '*Maroc It*' et '*TechoMag*')

Les trois opérateurs : Maroc Télécom, Méditel et Wana /Inwi., qui se partagent le marché des Télécommunications se font des concurrences tellement serrées surtout au niveau du téléphone mobile et de la connexion à internet que les prix de ces services chutent continuellement pour le bonheur des utilisateurs. Mais les prix des communications restent encore élevés. Les publiphones à cartes, implantés par l'opérateur Maroc Télécom à travers

tout le territoire et, depuis 2011, le grand nombre de publiphones à pièces exploités par les commerçants (épiceries, cafés, boulangerie...), ont porté un coup dur aux téléboutiques.

Le choix des activités TIC étudiées (téléboutiques, cybercafés et les magasins de vente et de maintenance du matériel informatique) est justifié par le fait que ces activités sont des TPE qui offrent l'accès à l'auto emploi à un plus grand nombre d'entrepreneurs qu'ils soient qualifiés ou non dans les domaines des TIC.

Le programme "Moukawalati" a encouragé l'évolution des Téléboutiques de 26 unités en 1993 à 52 500 en 2006, des cybercafés (2000 en 2004 à 11 500 en 2007), la vente du matériel informatique (68.000 unités vendues en 2000 à 200.000 en 2007).

Par contre, les 512 centres d'appel que compte le royaume, se sont développés grâce aux capacités linguistiques (français et espagnol) du Maroc, ses coûts salariaux très compétitifs, son excellent réseau de télécommunications, ses grands espaces technologiques, sa proximité de l'Europe (14 km de l'Espagne), sa stabilité politique, les facilités fiscales offertes aux investisseurs.

Les entreprises du e-commerce se sont développées rapidement (de 20 en 2007, à 250 en 2010) ; "Madiscount" en est le premier site de matériel informatique au Maroc. Et le nombre des cartes bancaires a dépassé le seuil de 6,5 millions à fin 2011.

La presse électronique et le télétravail démarrent très timidement. Pour la presse, les éditeurs évoquent le manque de subvention de l'Etat à la presse électronique comme il est le cas pour la presse écrite. Pour le télétravail, le présentisme est toujours ancré dans les entreprises.

Cependant, les activités TIC qui s'exercent dans l'informel au vu et au su des autorités, tout en absorbant des milliers d'acteurs, font perdre des millions de DH à la trésorerie de l'Etat et réduisent de beaucoup le chiffre d'affaires des commerçants formels.

La télévision, la téléphonie et l'internet sont les technologies les plus utilisées au Maroc. La télévision s'est imposée d'elle même depuis les années 60 et on trouve, au moins, un téléviseur dans chaque foyer.

L'internet, avec 9 millions d'internautes, est utilisé pour la messagerie, le e-learning, la recherche, le "chat", les blogs à travers les réseaux sociaux (3. 203. 440 sur Facebook à fin 2011, dont 38% de femmes et 252 000 tweets), le e-recrutement (1.257.848 visites par mois,

sont enregistrées dans les sites de recrutement en ligne dont 125.848 sur le site du gouvernement ‘*Anapec.org*’.

Faites par et pour l’homme, les TIC ont des impacts positifs qui contribuent à l’amélioration des conditions de vie et des impacts négatifs qui nuisent à la vie sociale.

Comme impacts positifs les plus marquants il y a : la création d’emplois ; l’égalité entre les citoyens, la lutte contre la corruption le gain en temps et argent pour l’accès aux services publics (état civil, cartes nationales, passeports, santé, impôts, visas, enseignement...) ; l’accès à l’information et à la formation aux populations isolées ; le partage des idées constructives par le biais des réseaux sociaux ; le développement des entreprises (gestion informatisée) par la mise en place des programmes d’incitation pour l’investissement dans les TIC comme le **CETIC** (Centre Marocain des Technologies de l’Information et de la Communication pour les Entreprises’), le plan ‘**Plan Impact**’ et le **MNC** (Maroc Numéric Cluster) ; l’attrait des investisseurs étrangers principalement dans l’Offshoring et l’industrie des TIC (installation au Maroc en 2008 de la société ‘i-Mobility’ spécialisée dans la fabrication des téléphones mobiles) ; la participation à la croissance du PIB (2,8% annuellement) ; le développement des compétences.

Par contre, les TIC - mal utilisées - exercent malheureusement sur notre société, des impacts négatifs comme la perte d’emplois, la réduction des revenus, la dégradation des mœurs, la cybercriminalité, le cybersexe, la dépendance à l’internet ....

Pour vérifier l’hypothèse que les TIC sont facteurs de développement humain au Maroc, cette recherche s’est basée sur l’analyse des données collectées auprès d’une population de 263 personnes : 239 par questionnaire (employeurs, employés, investisseurs, fonctionnaires ; exerçant dans les téléboutiques, les cybercafés, les centres d’appel, les magasins de vente et de maintenance de matériel informatique, chez les opérateurs TIC et dans l’administration) et 24 par interviews et témoignages (utilisateurs des services TIC). Cette population est répartie dans les villes, les villages et les zones isolées de la Région Méknès-Tafilalet, une des 16 Régions ou départements du Maroc. Cette étude s’est axée principalement sur le niveau de vie des acteurs avant et après leur insertion dans leur activité TIC, vu que les marocains, de par leurs niveaux et modes de vie, leur culture et leurs traditions, considèrent le niveau de vie comme l’indicateur principal du développement humain.

La recherche a révélé que les activités TIC, et surtout celles concernant les TPE (téléboutiques, cybercafés et magasins de vente et de maintenance du matériel informatique) permettent l'accès facile à l'auto-emploi, et à l'emploi même à ceux qui n'ont aucun niveau scolaire et aucune qualification dans les TIC. Comme elles ont contribué à la lutte contre le chômage et à la réduction de sa durée pour les hauts diplômés.

Ainsi, les activités TIC étudiées ont permis à leurs acteurs une indépendance totale quant à la prise en charge de leurs besoins élémentaires, une amélioration de leur bien-être social et économique (avoir un foyer, couverture sociale, accès à la propriété, aux loisirs, aux moyens de transport personnel ; faire des économies) ; une amélioration de leurs niveaux scolaires et leurs niveaux de qualification en TIC; l'accès à des soins meilleurs.

Il est à noter que ceux qui arrivent à économiser, après avoir satisfait toutes leurs envies placent leur argent dans les banques. Lesquelles banquent prêtent cet argent aux promoteurs dans l'immobilier, l'industrie, les services etc. Les projets ainsi créés par ces promoteurs, contribuent à la création d'emplois et à la croissance économique et par conséquent, au relèvement du PIB national, indice principal du développement humain.

Les interviews et les témoignages recueillis ont révélé que l'usage des TIC a fait des heureux et des malheureux. Pour les premiers, et particulièrement ceux des zones isolées, les TIC leur ont apporté et rapproché, des services très utiles et bon marché, auparavant inaccessibles et coûteux (téléphone mobile, téléboutique, internet, home cinéma, fax...). Pour les seconds, leur non satisfaction s'est traduite, les uns, par la perte de leur emploi, la réduction de leurs revenus surtout pour ceux qui ont des activités traditionnelles et qui n'arrivent pas à s'approprier les nouvelles technologies (par manque de moyens financiers ou par incompetence); les autres par l'échec scolaire et la délinquance de leurs enfants par leur mauvais usage de ces technologies.

Toutes ces données répondent donc favorablement aux indicateurs essentiels de définition du développement humain (bien-être, éducation, santé). De ce fait, notre hypothèse, selon laquelle, les TIC sont facteurs de développement humain est ainsi vérifiée, d'autant plus que cette hypothèse est aussi partagée par des organismes internationales et des experts en TIC et développement aussi bien nationaux qu'étrangers.

En conclusion, les TIC, comme il a été révélé par notre enquête sur le terrain et vérifié par les écrits des experts, créent des emplois, permettent l'auto-emploi, procurent le gain de temps et

d'argent, l'accès aux informations, aux loisirs, aux soins et à l'éducation à bas prix, rapprochent et unissent les personnes et contribuent à l'émancipation et au bonheur de la société et ce, à l'échelle mondiale. Cependant, et comme dit un proverbe marocain "aucune beauté ne manque de défaut", ces mêmes TIC, ont aussi leurs impacts négatifs. Or, on constate que ces impacts ne sont que des cas très particuliers et surtout remédiables comme les bas salaires (qu'on peut refuser), la cybercriminalité (qu'on peut éviter et combattre), la perte d'emploi et la réduction des revenus (auxquels on peut remédier). Ainsi, on peut conclure que les impacts positifs peuvent être considérés beaucoup plus importants pour la société que leurs "frères ennemis" les impacts négatifs.

Enfin, le Maroc, fort par ses richesses naturelles, ses compétences humaines et la bonne volonté de ses dirigeants, s'est fortement engagé dans la Société de l'Information et du Savoir dans l'espoir d'assurer à tous les citoyens, dont le civisme a été mis à l'épreuve lors du "printemps arabe", une inclusion sociale et une inclusion numérique équitables. L'INDH et la stratégie Maroc Numérique 2013, mises en place par les directives royales, se sont avérées des outils très performants pour atteindre ces objectifs.

.

## **BIBLIOGRAPHIE** **(AZ auteurs)**

**Abanda, A-C.** (2005) : ‘‘Les TIC comme instrument d’intégration et de développement : une analyse à la lumière de l’expérience de l’IAI-Cameroun’’. In ‘‘*TICE et DEVELOPPEMENT*’’, n° 001, 2005

**Abdourabi M. ; Bourqia R. ; Mokhtari A.** (2005) : ‘‘ La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc : vers une e- parité, étude, Université Hassan II –Mohammedia, (Maroc), 73 pages.

**Abou El Farah Tahar** (2008) : ‘‘Nouvelle stratégie de l’emploi : Un taux de chômage sous la barre des 10% est un acquis à pérenniser’’, *LE MATIN* du 23.juin .2008

**ACIDD** (2008) : ‘‘Internet, développement durable et nouvelles technologies’’ – ACIDD, TIC21

**Ademe** (2011) : ‘‘ Technologies de l’information et de la communication : quels impacts environnementaux ?, Ademe, 2011, 2p.

**Administrateur emploi-Maroc.** (2012) : ‘‘Développement de E-recrutement au Maroc’’, emploi-maroc.com, édition du 8 juillet 2012,

**Administrateur technomag** (2012) : ‘‘ l’e-recrutement loin devant les réseaux sociaux !’’  
*Technomag*, article 7885 édition électronique du 16/12/2012,

**Afp** (2008) : ‘‘L’internet par satellite: une alternative pour combler la fracture numérique ‘’, AFP du 25/4/2008

**Afp,** (2012) : ‘‘Facebook, une locomotive économique’’, *afp*, n°1505, 17/05/2012, 2p.

**Agénor P.R ; El Aynaoui K.** (2003) : Politiques du marché du travail et chômage au Maroc : Une analyse quantitative, Banque Mondiale, Washington DC 20433 26 octobre 2003

**Ahaji Khalid ; Elhajjami Abdelkrim ; Laaziz, Ilham,** (2009) : ‘‘La politique d’intégration des Technologie de l’Information et de la Communication dans le Système éducatif marocain’’, Association EPI, Rabat, juin 2009, 7 p.

**Aigrain, P** (2005) : ‘‘Cause commune, L’information entre bien commun et propriété’’, Fayard, Paris, 2005,

**Aiouch, A.** (2010) : Recrutement : Quel profil est recherché aujourd’hui  
[http://www.entreprendre.ma/Recrutement-Quel-profil-est-recherche-aujourd-hui\\_a3187.html](http://www.entreprendre.ma/Recrutement-Quel-profil-est-recherche-aujourd-hui_a3187.html)

**Alaoui, Hassan** (2006) : ‘‘L’INDH, une stratégie tous azimuts contre la pauvreté’’, *LEMATIN* du 14.10.2006,

**AlBayane** (2009) : ‘‘Des projets d’envergure pour les NTIC au Maroc’’  
<http://www.itmaroc.com/ntic/projets-pour-les-ntic-au-maroc.html>, consulté le 20/02/2010

- Alissoutin, Alfred** (2010) : “développement local”,  
<http://www.adminet.ca/Cawailleurs/archives/678/teranga-masla-et-developpement-local-par-rosnert-alissoutin>, consulté le 12/07/2010
- Alzouma, G.** (2008) : « Téléphone mobile, Internet et développement : l’Afrique dans la société de l’information ? », in *tic&société*, Vol. 2, n° 2 | 2008, pp : 12-18
- Amabile, S. ; Gadille, M.** (2003) : « Les NTIC dans les PME : stratégies, capacités organisationnelles et avantages concurrentiels », *Revue française de gestion* 3/2003 (n° 144), p. 43-63.
- Amilhau, Amélie**, (2007) : “Le danger d'Internet pour les jeunes marocains”  
<http://www.yabiladi.com/article-societe-1767.html>, consulté le 05/06/2011
- Amnesty International**, (2009) : “Le monde "sur une poudrière d'inégalités" avec la crise économique”, *afp.com*, consulté 27/07/2009
- Anima Investment Network**, (2010) : “ guide sectoriel des politiques publiques pour l’investissement en Méditerranée, Etude n° 7, Janvier 2010, 184 p.
- Anonyme** (2002) : “Moderniser l’éducation au Maroc : Les TIC en tant que catalyseurs de la réforme”, [http://learnlink.aed.org/Publications/francais/case\\_studies/Morocco.pdf](http://learnlink.aed.org/Publications/francais/case_studies/Morocco.pdf), consulté le 25/12/2010
- Anonyme (2009)** : “Facebook bouleverse l’identité numérique au Maroc”,  
<http://www.casawaves.com/2009/02/26/facebook-identite-numerique-maroc/>, consulté le 22/11/2010
- Anonyme** (2005) : “TIC et Alphabétisation”, <http://portal.unesco.org/education/fr/>, consulté le 3/10/2007
- ANRT** (2008) : “Base de données des principaux indicateurs TIC au Maroc à fin 2007”, [www.anrt.ma](http://www.anrt.ma), consulté le 3/10/2009
- ANRT**, (2008) : « Observatoire des Technologies de l’Information »,  
[http://www.apebi.org.ma/dossier.php?id\\_article=736](http://www.apebi.org.ma/dossier.php?id_article=736), consulté le 3/10/2009
- ANRT**. (2010) : “ Propositions APEBI pour une économie numérique”  
[http://www.apebi.org.ma/dossier.php?id\\_article=736](http://www.apebi.org.ma/dossier.php?id_article=736), consulté le 12/11/2010
- ANRT**. (2011), Rapport 2010, Rabat, 2011, 82 p.
- ANRT** (2011) : “Marché des télécommunications au Maroc : Croissance remarquable en 2011”, ANRT, Rabat, 2012, 3p.
- ANRT**, (2012) : “Les tableaux de bords du marché des télécommunications en 2011”, ANRT, Rabat, 1p.
- Apebi**, (2006) : “Contrat Progrès 2006-2012 Secteur Tic, Une Vision Stratégique de développement du secteur des TIC, Département ministériel chargé des TIC ; 6p.

**Apec**, (2009) : ‘‘Les tic offrent le plus d’emploi en France’’, Association pour l’emploi des cadres, [universalpressagency.com](http://universalpressagency.com), consulté le 03/02/2010

**Arène, V.** (2008) : ‘‘ Enquête salaires 2008 : les spécialités qui rapportent le plus’’, <http://www.lemondeinformatique.fr/dossiers/lire-enquete-salaires-2008> », consulté le 01/07/2010

**Assovié, Josselin.** (2009) : ‘‘L’impact des TIC sur la société d’aujourd’hui, Jhttp://josselin-assovie.blogspot.com/2009/03/limpact-des-tic-sur-la-societe.html, consulté le 27/12/2010

**Azzouzi, Ali**, (2010) : ‘‘la cybercriminalité au Maroc’’, Bishops Solutions, Casablanca 157 pages

**BA, K.** (2010) : ‘‘ Proposition d’indicateurs de mesure d’impact des TIC par le LTI’’[http://193.55.175.48/eatlas-francophonie/espace\\_recherche/groupe-de-recherche-sur-les-tic/forum-du-gretic/post201001143074190209](http://193.55.175.48/eatlas-francophonie/espace_recherche/groupe-de-recherche-sur-les-tic/forum-du-gretic/post201001143074190209), consulté le 24/11/2010

**Badrane Mohamed**, (2007) : ‘‘Vers une démocratisation du web’’, *‘Le matin*, n° 74492, 2007

**Badrane Mohamed** (2008): Intégration dans le marché du travail : De jeunes diplômés pris en main, *LE MATIN* du 16 juillet 2008,

**Badrane, Mohamed** (2010) :’’ Cyberterrorisme. La prochaine guerre sera électronique, ’’ *LE MATIN*, 10/10/2010

**Barthe, Y. ; Callon, M. ; Lascoumes, P. ;** (2001) :’’ Agir dans un monde incertain. Essai sur démocratie technique’’, Paris, Seuil, 2001

**Bartle Phil** (s.d) : ‘‘facteurs de pauvreté’’, <http://www.scn.org/gcad/modules/emp-povf.htm>, consulté le 18/5/2007

**Basque Josiane** (2005) : ‘‘Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire’’, *Revue des technologies en pédagogie universitaire*, volume2, n° 1, 2005, p. 30-41

**Beddaoui, Rachid** (2008):’’ Les jeunes marocains : Quel usage ont-ils de l’Internet ?’’, [http://www.tanmia.ma/article.php3?id\\_article=17124](http://www.tanmia.ma/article.php3?id_article=17124), consulté le 05/06/2011

**Benachou Fayçal** (s.d) : ‘‘La PME Marocaine et les TIC’’  
[http://www.ribatis.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=151%3Aexpert-du-mois-mr-faycal-benachou&catid=15%3Aexperts&Itemid=1](http://www.ribatis.com/index.php?option=com_content&view=article&id=151%3Aexpert-du-mois-mr-faycal-benachou&catid=15%3Aexperts&Itemid=1), consulté le 25/02/2009

**Benachou Fayçal (s.d)** : Quelle place pour les réseaux sociaux en entreprise ? *Ribatis*, édition électronique, article 68, 1p.

**Bencheikh K. ; Houfaïda H.,** (2006) : ‘‘ La déferlante cybercafés sur le Maroc, [yabiladi.com](http://yabiladi.com), n° 1538, 26/10/2006, 3p

**Benicourt Emmanuelle** (2001) : ‘‘La pauvreté selon le PNUD et la Banque mondiale’’, *Exclusions, Etudes rurales*, n° 159-160, 2001, 15 p.



**Benmansour Saâd**, (2004) : Les nouveaux chiffres de la pauvreté, *la Vie Economique*, du 9 mai 2004

**Bennajah Younes**, (2001) : “ Les téléboutiques «raccrochent “, *les échos*, n° 13436, août 2011, 2 p.

**Bennani Abdelfadil** (2006) : “Le campus virtuel marocain, soutien à l’enseignement supérieur, document pour Communication, Mohammadia, (Maroc), 28/10/2006, 29 p.

**Bennani, T.Selma**, (2010) : ‘Maroc - Gouvernance : Les TIC, nouvelle arme de guerre contre la corruption’, e-jessour, 20p.

**Bensaïd, M ; El Aoufi, N. ; Herzenni, A** (2005) :” e- Economique et développement humain”, [http://www.anapecinternational.com/pdf/etudes/160908\\_131040\\_cbNwHP.pdf](http://www.anapecinternational.com/pdf/etudes/160908_131040_cbNwHP.pdf), consulté le 30/05/2007

**Benyouref, N.** (2010) : “ Offshoring , Une année charnière pour Intelcia Group” , *e-matin* du 16 octobre 2010

**Bianchéri Armand** (2002) : “Education et nouvelles technologies. Théorie et pratique”, *revue française de Pédagogie*, Vol. 141, n°141, 2002, pp. 176-180

**Bibila Nadège** (2009) : “Crise mondiale dans le secteur des technologies de l’information et de la communication : implications et leçons pour l’Afrique”, Brazzaville, 19 p.

**BIT.** (2004) : “L’avenir du travail et de la qualité dans la société de l’information: le secteur des médias, de la culture et des arts graphiques”, Genève, Bureau International du Travail, document n° TMMCGS/2004, 115 p.

**BIT.** (2006) : “Tendances mondiales de l’emploi des jeunes”, Rapport BIT, Genève, 2006, 55 p.

**Bladi** (2003) : “Call centers : le Maroc de plus en plus prisé”, [www.net/2335-call-centers-le-maroc-de-plus-en-plus-prise.html](http://www.net/2335-call-centers-le-maroc-de-plus-en-plus-prise.html), consulté le 17/07/2009

**Bntic** (2007) : “Y a-t-il une réelle politique de promotion de l’emploi dans les TIC en Afrique” ? *Bntic\_news* , 12 p.

**Boudelia, Mohammed.** (2011) : “Pratiques et Appropriation des technologies de l’information et de la communication et intégration sociale des immigrés : une étude de cas dans un milieu populaire urbain à Paris, Thèse de doctorat, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Paris, 2011, 189 p.

**Boughaba, K.** (2010) : “le marché de l’emploi au Maroc”, *la vie économique*, édition électronique du 26/12/2010

**Bourqia R. ; Abdourabi M. ; Mokhtari A.** (2005) :” La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc : vers une e- parité”, étude, Université Hassan II –Mohammedia , (Maroc), 73 pages

**Bourqia, R. ; Mohammed Abdourabi, M. ; Mokhtari, A.** (2005) : “TIC au Maroc Participation des femmes au secteur des TIC”, Université Hassan II –Mohammedia ,( Maroc), 73 pages

**Bouzoubaa, Salma,** (2010) : “ E-commerce et commerce traditionnel, comment s’adapter ?”, <http://emaroc.info/2010/11/e-commerce-et-commerce-traditionnel-comment-s%E2%80%99adapter/#more-737>, consulté le 05/06/2011

**Building Communication Opportunities** (2008) : “Le défi de L’évaluation de L’impact de l’information et de la communication sur Le développement”, document d’information, BCO, 16 p

**Bunel, M. ; Lenoir, M.** (2004) : “Le réseau social des diplômés marocains : une garantie pour l’emploi mais pas pour le salaire, Laboratoire du GATE - Université Lumière Lyon 2 - Université de Savoie, publié sur le site : <http://www.aed.auf.org/IMG/pdf/M.Lenoir.pdf>, consulté le 12/02/2009

**Callon, M. ; Lascoumes,P. ; Barthe, Y.** (2001) ” Agir dans un monde incertain. Essai sur démocratie technique”, Paris, Seuil, 2001

**Cazeneuve, P.** (2005) : “L’insertion sociale par le numérique au secours de l’e-inclusion ?”, <http://www.creatif-public.net/article261.html>, consulté le 12/02/2009

**CESIM,** (2006) : “L’internet pour tous”, <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/769&format=HTML&aged=0>, consulté le 12/02/2009

**CGEM** (2007) : “ TIC & offshoring : Potentiels et opportunités d’investissement”, [lopinion.ma/spip.php?article15826](http://lopinion.ma/spip.php?article15826), consulté le 12/02/2009

**Chakor, S.** (2008) : “Le cybercafé : lieux de délinquance enfantine par excellence”, [www.jeunesdumaroc.com](http://www.jeunesdumaroc.com), 31 mars 2008, consulté le 12/02/2009

**Chambart, Pierre** (1994) : Usages des technologies de l’information et de la communication : évolution des problématiques, *TIS*, vol 6, N° 3, 1994, p. 249-270

**Chaumier, J.,** (2004) : « Des techniques documentaires aux technologies de l’information, du documentaliste au knowledge manager » : quelques réflexions, <http://www.les-infostrategies.com/article/041166/des-techniques-documentaires-aux-technologies-de-l-information-du-documentaliste-au-knowledge-manager-quelques-reflexions>, consulté le 12/02/2009

**Chawki, Mohamed,** (2008) : “*Combattre la Cybercriminalité*”, Perpignan, Editions de Saint Amans, 2008, 204 p.

**Chéneau-Loquay Annie,** (2009) : “Les impacts de la téléphonie mobile sur le développement : un constat à nuancer ?”, *Secteur Privé & Développement*, N° 4, novembre 2009, pp. 17-19

**Cherkaoui, Mouna ; Touhami, Abdelkhalek ; Najat El Mekkaoui** (2010): “Nouvelles technologies et impact sur la pauvreté”, communication/Conférence, Rabat, 18 p.

**Chettab Nadia** (2005) : “ Les NTIC et les pays du Maghreb : effet de mode ou opportunités de rattrapage économique ?”, Faculté des sciences économiques et de gestion Université Badji Mokhtar d'Annaba Algérie, 24 p.

**Cimelière, Olivier** (2009) : “Maroc : l'énergie solaire contre la fracture numérique”, Maroc télécom, 2009, 2 p.

**Clauzel Jean** (2003) : “ Un modèle de développement fondé sur les NTIC ”, *Bulletin mensuel d'information sur les activités de la CADE*, N°62 – pp.17-22

**Clauzel Jean** (2003) : Des infrastructures adaptées, in *Bulletin mensuel d'information sur les activités de la CADE*, N°62 – Avril 2003 , pp :25/29

**CMF MENA**, (2006) : “Les mineurs et la cybercriminalité au Maroc : un manuel pour la sensibilisation des enfants, parents et éducateurs. » rapport, 2006,  
[http://www.tanmia.ma/article.php3?id\\_article=8453](http://www.tanmia.ma/article.php3?id_article=8453), consulté le 12/02/2009

**Coignard, J.** (2009) : “De l'entreprise apprenante à l'entreprise enseignante”, édité sur le site: <http://www.entreprisecollaborative.com/index.php/fr/articles/144-de-l-entreprise-apprenante-a-l-entreprise-enseignante> , consulté le 22/02/2011

**Commission des Communautés Européennes** (2009) : «Préparer notre avenir: développer une stratégie commune pour les technologies clés génériques dans l'UE», COM(2009) 512, Bruxelles, [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/key\\_technologies/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/key_technologies/index_fr.htm), consulté le 12/02/2010

**Cormier, Bernard** (2008) : “Texas Instruments se sépare de 3400 de ses employés ” , site :<http://fr.news.yahoo.com/16/20090127/ttc-texas-instruments-se-separe-de-3400-c2f7783.html>, consulté le 27/01/2009

**Cornu, J.M.** (2001) : “Enjeux des TIC en milieu rural”, Limoges , 2001, paru dans <http://www.cornu.eu.org/texts/enjeux-des-tic-en-milieu-rural-rencontres-de-felletin>, consulté le 5/10/2007

**Courrier Yves** (2005) : “Société de l'information et technologie, UNESCO, 14 p.

**Cristiani , Mathilde**, (2007) : “Afrique: Internet comme facteur de développement?”, Atelier groupe BNP Paribas, 3 p.

**Dabouz, M'hamed** (2010) : “La nécessité de protéger les enfants des effets négatifs d'internet soulignée à Alger”, article publié sur le site : <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/6318>, consulté le 12/03/2011

**Dafir Amine** (2007) : “Lutte contre l'exclusion sociale au Maroc "INDH” Université Mohamed V, Rabat, [http://memoireonline.free.fr/02/07/361/m\\_la-lutte-contre-l-exclusion-sociale-en-milieu-urbain7.html#toc12](http://memoireonline.free.fr/02/07/361/m_la-lutte-contre-l-exclusion-sociale-en-milieu-urbain7.html#toc12) , consulté le 18/5/2008

**Deblonde Anne-Marie et all**, (2011) : ‘‘internet & recrutement’’ 10 ans d’Internet et autres outils du WEB 2.0, Quel bilan du côté des recruteurs ?’’, Mémoire d’expertise, Dauphine, Université Paris, 194 p.

**Delsol, E.** (2008) : ‘‘Le rapport sur les TIC et le développement durable remis à Jean-Louis Borloo, *lemonde informatique*, Edition du 13/03/2009

**Delalande Nicolas**, ( 2008) : ‘‘Pauvreté et solidarité : entretien avec Serge Paugam, La Vie des Idées.fr, 7 p.

**Di Martino Vittorio ; Wirth Linda**(1990), ‘‘Le télétravail : un nouveau mode de travail et de vie’’, *revue internationale du travail*, Vol 129, 1990, n° 5, p 585-611

---

**Doyen, G.** (2010) : « Les réseaux sociaux en France (IFOP) », <http://thenextweb.com/fr/2010/01/15/les-reseaux-sociaux-en-france-ifop/>, consulté le 19/11/2010

**Driouchi A. ; Zouag, N.** (2006) : ‘‘Prospective Maroc 2030 : Eléments pour le renforcement de l’insertion du Maroc dans l’économie de la connaissance ‘’ Rapport, Institute of Economic Analysis & Prospective Studies, Université Al Akhawayn, Ifrane (Maroc), 145 p.

**Eersel , V.P** (2005) : ‘‘Comment les les deux tiers des humains se débrouillent sans démocratie ni marché formels , <http://www.cles.com/dossiers-thematiques/cultures-du-monde/y-a-t-il-une-vie-apres-la/article/comment-les-deux-tiers-des-humains>, consulté le 12/02/2009

**El Affas, A.** (2007) : ‘‘ l’entreprise apprenante : un concept sans plus’’ <http://www.leconomiste.com/article/dossier-emploi/entreprise-apprenante-un-concept-sans-plus>, consulté le 12/02/2009

**El Aoufi, N. ; Herzenni, A. ; Bensaïd, M** (2005) : ‘‘ e- Economie et développement humain’’, [http://www.anapecinternational.com/pdf/etudes/160908\\_131040\\_cbNwHP.pdf](http://www.anapecinternational.com/pdf/etudes/160908_131040_cbNwHP.pdf), consulté le 12/02/2009

**El Arif Hassan.**, (2008) : ‘‘Centres d’appels, l’euphorie se maintient’’, *L’Economiste*, édition électronique du 11 avril 2008, p.1

**El Aynaoui Karim ; Agénor Pierre Richard** ; (2003) : ‘‘ Politiques du marché du travail et chômage au Maroc : Une analyse quantitative, Banque Mondiale, Washington DC 20433 26 octobre 2003

**El Azzouzi Ali.** (2010) : ‘‘ La cybercriminalité au Maroc’’, Edition Ali El Azzouzi, Casablanca, juin 2010, 156 p.

**El Maârroufi Mohamed**, (2009) : ‘‘ La lente dégrue de l’âge d’or des téléboutiques, *lavieeco.com*, 20/02/2009, 2p.

**El Mekkaoui Najat; Cherkaoui, Mouna ; Touhami, Abdelkhalek**, ((2010) : ‘‘Nouvelles technologies et impact sur la pauvreté’’, communication/Conférence, Rabat, 18 p.

**El Yahyaoui Yahya** (2002) [204] : "Internet et les pays du Tiers-Monde RESI, n° 12, février 2002, pp : 35-38

**Elaji, Sanaâ.** (2003) : "E-learning : quel avenir au Maroc ?" mémoire de DESS, Ecole supérieure de Commerce, Casablanca, Maroc

**Elhajjami Abdelkrim ; Laaziz, Ilham ; Ahaji Khalid,** (2009) : "La politique d'intégration des Technologie de l'Information et de la Communication dans le Système éducatif marocain", Association EPI, Rabat, juin 2009, 7 p.

**Elie Michel** (2001) : "le fossé numérique. L'internet facteur des inégalités", Problèmes politiques et sociaux, *la documentation française*, n° 861, août 2001, p.25-33

**Ellouaziri Hafida** : "Rôle des ONG dans le développement rural au Maroc", TANMIA, publié le 25-11-2005 sur [http://www.tanmia.ma/article.php3?id\\_article=3643](http://www.tanmia.ma/article.php3?id_article=3643) , consulté le 17/07/2007

**Étienne Philippe** : NTIC et développement : l'action de la France, [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/actions-france\\_830/internet-ntic\\_1038/ntic-pour-developpement\\_5332/ntic-developpement-action-france\\_25999.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/actions-france_830/internet-ntic_1038/ntic-pour-developpement_5332/ntic-developpement-action-france_25999.html), consulté le 17/7/2008

**Ez-zouak, N.** (2010) : "Maroc Télécom et l'ANRT : bientôt la fin de leur Pacte, *Itmaroc.com*, édition électronique du 19 mai 2010

**FAO** (2008) : "Contre la faim dans le monde", <http://www.causes.com>, édition du 15 octobre 2008, consulté le 27/12/ 2009

**Farthouat Anne.**; Flipo Fabrice, (2009) : "Technologies de l'information : quels impacts environnementaux et sociétaux"?, <http://www.novethic.fr/>, consulté le 31/07/2009

**Fayeton, Philippe** (2008) : des TIC et des hommes : technologies de l'information et de la Communication, service public, aménagement durable de la société, Paris, l'Harmattan

**Filali. D.** (2010) : "L' OFPPT passe à la vitesse supérieure », *le matin* du 15/05/2010 p.3

**Flipo Fabrice et all** (2009) : "Technologies numériques et crise environnementale : peut-on croire aux IC vertes ?", projet ECOTIC, Rapport final, Télécom, novembre 2009, 213 p

**Flipo Fabrice** ; Farthouat Anne; (2009) : "Technologies de l'information : quels impacts environnementaux et sociétaux" ? <http://www.novethic.fr/>, consulté le 31/07/2009

**Fourcade, Bernard.** (2006) : "Les observatoires de l'emploi et de la formation professionnelle au Maghreb : Outils d'accompagnement des transformations du marché du travail et de la formation professionnelle, *Revue européenne de formation professionnelle*, No 90 37, 2006/1, p. 89-110

**Fouzi Moulay Driss** (2008) : Télétravail : Quelles Perspectives pour Le Maroc?, *l'Economiste*, n° 2780, 20/05/2008

**Fraslin, Jean Jacques** (2008) : ‘‘Analyse Comparative sur l’usage des TIC par les médecins généralistes européens, *I-MED*, 29 avril 2008, 7 p.

**Gattioui Jihane** : ‘‘Le social ne s'improvise pas’’, entretien avec Abderrahime Harouchi, ministre du développement au Maroc, *LE MATIN* du 28/09/2006

**Germouni, M.** (2007) : ‘‘ Peut-on passer de l’économie informelle à l’économie citoyenne’’, *l’Economiste* du 17 janvier 2007

**Gerster Consulting** (2008) : ‘‘Les TIC en Afrique pour une accélération de la croissance économique et de la réduction de la pauvreté’’, 10<sup>ème</sup> réunion du forum pour le partenariat avec l’Afrique, Tokyo, Japon, 7-8 avril, 2008,

**Ghannam Fadoua**(2005) : ‘‘ Maroc : la carte de la pauvreté’’, *Aujourd’hui le Maroc* du 6-10-2005, publié sur le site : [www.aujourd'hui.ma/couverture-details40333.html](http://www.aujourd'hui.ma/couverture-details40333.html) , consulté le 25/06/2008

**Ghannam, Fadoua** (2005): ‘‘Casablanca : Cybersexe et téléphone rose...’’, *Aujourd’hui le Maroc*, édition électronique du 11 mars 2005, p.1, consulté le 27 10/2010

**Giguère, Marie-Hélène** (2009) : ‘‘Le Cybercafé : Un lieu éducatif pour la jeune fille marocaine’’, *l’économiste*, du 24 mars 2009

**Grasland Loïc; Houzet, Sophie** (2005) : ‘‘Diffusion des tic et nouvelles dynamiques territoriales en Méditerranée, in REM’’. *Revue de l’économie méridionale* 2005, vol. 53, n° 209-10 , pp : 32-47

**Grimshaw, Damian ; Rubery, Jill.**; (2001) : ‘‘Les TIC, l’emploi et la qualité de l’emploi’’, *Revue internationale du Travail*, vol. 140 (2001), n° 2, p. 207-237

**Gro Harlem Brundtland**, (s.d) : ‘‘Santé et pauvreté’’,  
<http://www.ourplanet.com/imgversn/122/french/brundt.html>, consulté le 07/0/4/2007

**Guillaud, Hubert** ( 2010) : ‘‘La technologie peut-elle éliminer la pauvreté ? : Distinguer le potentiel des machines de celui des hommes’’, [www.internetactu.ne](http://www.internetactu.ne) 25/11/2010, consulté le 12/12/2010

**Habriche. Brahim.**, (2011) : ‘‘L’emploi dans le secteur des TI reprend des couleurs’’, édité sur *la vie économique* du 18/01/2011, 3p.

**Habriche, Brahim.**, (2010) : Le télétravail encore peu prisé au Maroc, malgré ses avantages, *lavieeco*, article 17231, 19/07/2010, 3p.

**Hady Mouhamad** (2010) : ‘‘Contribution des TIC à l’amélioration des conditions de vie des populations défavorisées : L’exemple de la rive droite du Fleuve Sénégal, en Mauritanie’’. Thèse doctorale, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Paris, 230 p.

**Haefliger, Stephane** (1999) : ‘‘L’organisation apprenante a-t-elle un avenir’’?  
<http://www.stephanehaefliger.com/campus/biblio/004/hloa.pdf>

**Hajji Nasr**, (2003) : ‘‘l’insertion du Maroc dans la société de l’information et du savoir, UNESCO , Bureau du Caire , 2003, 23 pages

**Halib, I. ; Oumalek, R.** (2012,) : ‘‘Le Maroc est classé 56e pour les services administratifs en ligne + 48 places par rapport à 2010 ‘‘ , Programme E-gouvernement - Rapport « 2012 UN Egovernment Survey », Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, Rabat, 2012, 3p.

**Hamelink C. J.** (2000) : ‘‘Rapport mondial sur la communication et l’information 1999-2000, chapitre 1 : Le développement humain’’, UNESCO, p.26-50

**Hammouch Meryem** (2008) : ‘‘Télécoms : Bilan positif pour le premier semestre 2008, *le matin* du 12 Août 2008.

**Harmak, R.**, (2010) : ‘‘La diaspora, as du réseautage The Washington American Club, [http://www.ccme.org.ma/fr/images/stories/YMD/Les\\_Echos\\_Diaspora.pdf](http://www.ccme.org.ma/fr/images/stories/YMD/Les_Echos_Diaspora.pdf), consulté le 15/01/2011

**Hasnaoui, A** (2009) : ‘‘*Ressources humaines : Le e-recrutement en ligne de mire au Maroc*’’, *libe.ma*, édition du 15 mai 2009, article 2877

**Haut Commissariat au Plan** (2005) : ‘‘Les sources de la croissance économique au Maroc’’, Rapport, Haut Commissariat au Plan, Rabat, septembre2005, 82 p.

**Haut Commissariat au Plan** (2007) : ‘‘Croissance économique et développement humain : Eléments pour une planification stratégique 2007-2015, Haut Commissariat au Plan, Rabat, Juin 2007, 66 p.

**Haut Commissariat au Plan**, (2009) : ‘‘ Peut-on mesurer le développement humain?, rapport 2010, Haut Commissariat au Plan, Rabat,

**Herzenni, A. ; Bensaïd, M; El Aoufi, N. ;** (2005) : ‘‘ e- Economique et développement humain’’, [http://www.anapecinternational.com/pdf/etudes/160908\\_131040\\_cbNwHP.pdf](http://www.anapecinternational.com/pdf/etudes/160908_131040_cbNwHP.pdf), consulté le 27/03/2011

**Houfaïda H. ; Bencheikh K. ,** (2006) : ‘‘ La déferlante cybercafés sur le Maroc, *yabiladi.com*, n° 1538, 26/10/2006, 3p

**Houzet Sophie** (2005) : Diffusion des TIC et nouvelles dynamiques territoriales en Méditerranée, in REM. *Revue de l'économie méridionale*, vol. 53, n° 209-10 , pp : 32-47

**Huet, Jean-Michel ; Tcheng, Henri ; Romdhane Mouna,** ( 2010) : ‘‘TIC et systèmes de santé en Afrique’’, IFRI, 33 p.

**Ilboudo Frédéric** (2007) : Les TIC dans le monde des aveugles au Burkina Faso : Mythe ou réalité ?’, *haayo*, 17/11/2007, 7p

**Infanti Jennifer ; Yoye Michael** (2004) : ‘‘ l’inclusion sociale et le développement économique communautaire ‘‘ , RCDEC, 2004

**Issac Henri ; Voile, Pierre, Pierre (2008)** : E-commerce , de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle, Pearson Education, paris, 447 p.

**ITMAROC, (2010)** : ‘‘Le Maroc a les tarifs les ^plus élevés des pays arabes , itmaroc.com, édition électronique du 19 mai 2010, consulté le 03/12/2010

**ITMAROC, (2010)** : ‘‘L’innovation technologique au service de la bonne gouvernance des collectivités locales’’, Itmaroc.com, version électronique du 23/11/2010. p.1, consulté le 03/12/2010

**Itmaroc (2010)** : ‘‘NTIC : Le Maroc tire vers le haut les pays d’Afrique du Nord’’  
<http://www.itmaroc.com/ntic/ntic-le-maroc-tire-vers-le-haut-les-pays-dafrique-du-nord.html>, consulté le 17/08/2011

**Jacques, G., Lavalie, T. (2008)** : « Comment mieux gérer et développer », <http://www.infoburomag.com/pdf/samples/ibm102008>, consulté le . 03/12/2010 ,

**Jankari Rachid (2005)** : Radioscopie du marché des TIC au Maroc,  
[http://www.tanmia.ma/article.php?id\\_article=984&lang=fr#sommaire\\_1](http://www.tanmia.ma/article.php?id_article=984&lang=fr#sommaire_1)  
Consulté le 17/7/2008

**Jankari, Rachid (2011)** : ‘‘Radioscopie du commerce électronique au Maroc en 2011, site Jankari, consulté le 30/10/2011

**Jankari, Rachid (2003)** : ‘‘Jeunes et lecture au Maroc : internet nouvelle alternative’’,  
<http://zawaya.magharebia.com/fr/zawaya/opinion/196>, consulté le 02/03/2010

**Jankari, Rachid (2009)** : ‘‘Radioscopie 2009 des TIC au Maroc’’, <http://www.maroc-it.ma/radioscopie-2009-des-tic-au-maroc/>, consulté le 22/11/2010

**Jankari, Rachid (2009)** : ‘‘le Maroc établit une cartographie de l’utilisation des TIC par son administration’’ Ministère de la Modernisation du secteur Public, Rabat, 5p.

**Jankari, Rachid (2010)** : ‘‘Médias et Technologies de l’information et de la communication (TIC) au Maroc : État des lieux et pistes de développement, *Tanmia*, rapport, 43 pages

**Jankari, Rachid. (2010)** : ‘‘L’émergence des réseaux sociaux et le Web 2.0 au Maghreb’’,  
<http://www.maroc-it.ma/lemergence-des-reseaux-sociaux-et-le-web-20-au-maghreb/>, consulté le 22/11/2010

**Janssens, Gregory (2009)** : ‘‘Petite enquête sur le e-commerce au Maroc’’,  
<http://www.buzzinbusinessman.com/petite-enquete-sur-le-e-commerce-au-maroc/>, consulté le 17/02/2010

**Jdily Fatima Zohra., (2008)** : ‘‘Matériel informatique : La culture du moins cher ancrée’’,  
*la gazette du Maroc*, édition électronique du 27 juin 2008, 1p.

**Jean Roca J.P. (2007)** : ‘‘ Le développement se mesure-t-il ?’’ ;  
<http://webcndp.cndp.fr/revueTDC/762-41056.htm>, consulté le 17/09/2007



**Jeannerot André** (2009) : ‘‘L’industrie des TIC au centre de la création d’emploi en France’’, *Journal du net* du 10 octobre 2009,

**Kadimi, Mohamed**, (2002): ‘‘ De l’illettrisme à "l’analphabétisme informatique’’,  
"<http://www.internetderue.net/De-l-illettrisme-a-l.html>, consulté le 27/10/2010

**Kadiri, Nadia**, (2010) : ‘‘Cyberdépendance : les enfants première victimes’’, *Actuel* du 29 janvier au 4 février, p. 40-41

**Kafando, A.** (2010) : ‘‘L’avènement des TIC n’est pas forcément négatif pour notre société’’,  
[www.sonapost.bf](http://www.sonapost.bf), consulté le 17/10/2010

**Khalil, M. ; Dongier, P.; Zhen-W** (2009) : ‘‘ Elargir la Portée et Augmenter l’Impact,  
Rapport de la Banque mondiale n° IC4D 2009, 17 p

**Kozma, Robert B ; Wagner, Daniel A.** (2005) : ‘‘ Les Nouvelles Technologies au service de  
l’alphabétisation et de l’éducation des adultes’’, Paris, Unesco

**La tribune**, (2010) : ‘‘Afrique, la mesure des TIC pour atteindre les objectifs du SMSI en  
Afrique’’ : renforcer la coopération régionale et internationale, [reussirbusiness.com](http://reussirbusiness.com), n° 11244,  
2010

**Laaziz, Ilham ; Ahaji, Khalid** (2009) : ‘‘La politique d’intégration des Technologie de  
l’Information et de la Communication dans le Système éducatif marocain’’, Association EPI,  
Rabat, juin 2009, 7 p.

**Laborde, A.** (2004) : ‘‘TIC et développement humain’’, XIVème congrès des Sciences de  
l’Information et de la Communication, 2004

**Lahjomri M. H.**, (2011) : ‘‘ Internet au Maroc, bilan & perspectives,  
Séminaire INET « L’avenir de l’Internet : vers une nouvelle ère ? »’ Rabat, le Mardi 10 Mai  
2011, 29 p.

**Lascoumes, P. ; Callon, M ; Barthe, Y.** (2001) : ‘‘ Agir dans un monde incertain. Essai sur  
démocratie technique’’, Paris, Seuil, 2001

**Lavergne R. ; Wood, J.** (2009) : ‘‘La société civile et l’efficacité de l’aide, recueil  
d’expériences et de bonnes pratiques’’, L’Agence canadienne de développement  
international (ACDI), 112 p.

**Le Breton , Nathalie.** , (1998) : ‘‘Les nouvelles technologies de l’information : destruction  
et création d’emplois’’, conférence débat, tenue le 12 mars 98, 5 p.

**Le Monde**, (2007) : ‘‘8 % des Européens avec emploi sous le seuil de pauvreté’’, *Le Monde*,  
édition électronique du 20.02.2007, consulté le 17/5/2008

**Leah A., Lievrouw; Sharon E. Farb** (2001) : ‘‘Information and Equity’’; *Annual Review  
of Information Science and Technology* ; chapitre 11, Los Angeles , 2001, pp 499-540

- Lebas Jacques**, (2000) : ‘‘Santé publique & pays pauvres’’, *adsp* n° 30, mars 2000
- Lélièvre Frédéric**, (2000) : « L'économie de l'internet », in *Cahiers français*, n° 295, mars-avril 2000
- Lelièvre, Bruno**, (2007) : ‘‘E-commerce et magasins traditionnels : font-ils bon ménage ?’’, <http://www.buzzdenoel.fr/e-commerce-magasins-traditionnels.html>, consulté le 05/06/2011
- Lohento, K.**, (2001) : ‘‘Maîtrise sociale des TIC en Afrique’’, [www.oridev.org](http://www.oridev.org), consulté 27/11/2009
- Loukou, Alain**, (2010) : ‘‘ Carence informationnelle en Afrique : Traiter l'hypoinformationose’’, *revue électronique TIC.IRD* , 30 mars 2010, 13p.
- Mahdi, Adam.**, (2008) : ‘‘ Le Maroc crée un fonds pour soutenir l'innovation technologique’’ , Maghrébia, Casablanca, 2008 , 7 pages(182)
- Mancebo, François.**, (2007) : ‘‘Le développement durable en question’’, *Cybergeos*, n° 404, 2007, p.7-12
- MAP : (2011)** : ‘‘Le télétravail, une alternative de l'emploi des handicapés physiques expérimentée à Tanger’’, édition électronique du 11/05/2011, consulté le 17/07/2011
- MAP** (2008) : ‘‘Le secteur des tic contribuera à hauteur de 10% au PIB d'ici 2012, *Maroc Arab Press* du 23/06/2008
- MAP** (2005) : ‘‘Call Center : Atento débarque au Maroc , *MAP* , 2005
- MAP** (2009) : « Les TIC au Maroc, un élément moteur pour la réforme du système d'éducation », *MAP* , article 848, 15/06/2009, p.2
- MAP** (2010) : ‘‘Le E-Commerce au Maroc est un secteur en progression constante’’, *MAP*, article 606, 11/03/2010, p.6
- MAP** (2010) : ‘‘Tétouan Shore : SM le Roi lance les travaux d'aménagement de la plateforme industrielle intégrée TétouanShore, *MAP*, article 617, 12/04/2010, p 2
- MAP** (2010) : ‘‘le rôle des TIC dans le rapprochement entre les cités’’, article 711, décembre 2010, 3p.
- MAP**, (2012) : ‘‘ 57,4% des personnes passent plus de 4H par jour sur internet’’, *MAP* : article 413976 du 17/12/2012, [menara.ma](http://menara.ma), édition du 18/12/2012, 1p.
- Maroc It** (2007) : ‘‘Radioscopie du marché de l'emploi dans les TIC au Maroc’’, <http://itexpress.netai.net/?p=349>, consulté le 22/12/2010
- Marsan, Jean-Sébastien** (2008) : ‘‘Le télétravail dans le monde : Phénomène singulier.’’ <http://www.jobboom.com/jobmag/05-02-texte.html>, consulté le 27/08/2009
- Marty Christiane** (2002) : ‘‘Relation entre genre et pauvreté, Attac France article publié le 29/11/2002 dans <http://www.france.attac.org/spip.php?article1425> consulté le 17/5/2008

**Masmoudi Khadija**, (2005) : ‘‘ Maroc : ces écrivains publics qui peinent à écrire’’,  
<http://www.afrik.com/article8573.html> , consulté le 11/01/2008

**Massit-Folléa Françoise**, (2002) : ‘‘ Usages des Technologies de l’Information et de la Communication : acquis et perspectives de la recherche, *Le Français dans le Monde*, numéro spécial, janvier 2002, 10 p.

**May, N.P.**, (2002): ‘‘ conceptualising the information poor’’, 2002,  
[http://www.users.bigpond.net.au/neilpollock/info\\_science /chatman.html](http://www.users.bigpond.net.au/neilpollock/info_science /chatman.html), consulté le 25/11/2010

**MEN** (2010) : ‘‘ Développement des TIC au Maroc’’, Ministère de l’Education Nationale, de l’Enseignement Supérieur, de la Formation des Cadres et de la Recherche Scientifique,  
<http://www.terena.org/activities/development-support/eumedevent2/presentations/Tricha-EUMed2.pdf>, consulté le 03/12/2010

**Mike** (2009) : « Réseaux sociaux...Quel impact ? », <http://www.moustaqbali.ma/Reseaux-sociaux-Quel-impact>, consulté le 19/11/2010

**Ministère de l’économie et des finances.** (2010) : ‘‘ Positionnement mondial et régional du Maroc en matière des technologies de l’information et de la communication’’ rapport 2010 du ministère des Finances et de l’Economie (MFE), Rabat, 2010

**Ministère de la Modernisation des Services Publics.** (2010) : ‘‘ Cartographie de l’utilisation des Technologies de l’Information et de la Communication (TIC) dans les secteurs publics au titre de l’année 2009, Ministère de la Modernisation des Services publics, Rabat 2010

**Ministère des Finances**, (2006) : ‘‘Schéma de développement des régions économiques du Maroc’’, Rapport, 33p.

**Mohamed VI** (2006) : ‘‘Message au XI-ème Sommet des chefs d’Etat et de gouvernement de la Francophonie, tenu à Bucarest (Roumanie) le 28/09/06,  
<http://www.map.ma/mapfr/discours/message-francophonie-280906.htm>, consulté le 17/07/2008

**Mohib Najoua**, (2010) : ‘‘Les TIC : une solution miracle pour le développement des compétences ?’’, *Questions Vives*, Vol.7, n°14, 2010, p. 10-15

**Mokhtari A ; Bourqia R. ; Abdourabi M.** ; (2005) : ‘‘ La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc : vers une e- parité, étude , Université Hassan II –Mohammedia , (Maroc), 73 pages

**Monrozier, X.J.**, (2006) : «TIC et développement économique», <http://www.iris-europe.eu/spip.php?article3482> , consulté le 21/02/2008

**Moujab, Meryeme.** (2004) : ‘‘la pagaille des téléboutiques’’ *Leconomiste*, n° 1890, 04/11/2004, p.3

**Moussali Loubna**, (2007) : ‘‘ Démocratisation d’Internet : Les cybercafés résisteront-ils ?’’ *L’Economiste* du 10 février 2007,

**Mutations** (2010) : « Les Tic, moteur du développement économique »  
<http://www.237online.com/201011114969/Actualites/Economie/les-tic-moteur-du-developpement-economique.html> , consulté 17/10/2010

**Naguib, Ali.** (2009) : ‘‘ L’économie du savoir: Défis et opportunités pour le Maroc’’  
<http://blog.finashore.com/index.php/2009/05/29/27-l-economie-du-savoir-defis-et-opportunités-pour-le-maroc>, consulté le 15/02/2011

**Najati Issam** (s.d): ‘‘Le téléphone rural, nouvelle priorité commerciale de Maroc Télécom’’  
[http://www.maroc-hebdo.press.ma/MHinternet/Archives\\_489/html\\_489/allo.html](http://www.maroc-hebdo.press.ma/MHinternet/Archives_489/html_489/allo.html)  
Consulté le 26/12/2007

**Naji Ahmed.,** (2010) : ‘‘Le Maroc, futur exportateur d'énergie électrique «verte» ? ,  
*actu-maroc.com*, édition électronique du 29 juillet 2010, p.1, 15/02/2011

**Nassiri El Mostafa,** (2008) :’’ Promotion de l’emploi action de l’Etat : 200.000 emplois seront créés au cours des trois prochaines années’’, *l’opinion* , 22 juillet 2008, p.4

**Ngassi Ngakegni Ghyel,** (2010) : ‘‘ (Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc’’, INSEA, Rabat – 230 p.

**Ngomo ,Yann** , (2010) : ‘‘Lutte contre les bidonvilles au Maroc : Un succès relatif’’,  
<http://www.yabiladi.com/articles/details/3013/lutte-contre-bidonvilles-maroc-succes.html>, consulté le 29/10/2010

**Nhaili, Souhail** (2007) : ‘‘Téléboutique : ce que ça coûte, combien ça rapporte’’,  
*lavieeco.com*, n° 6116, 09-03-2007

**Nougoum, M.,** (2011) : ‘‘ Farafyn relie les africains sur la toile’’, *afrik.com*, article 22543, édition électronique du 19 avril 2011

**OCDE** (2008) : ‘‘Mesurer les impacts des TIC au moyen des statistiques officielles’’, document OCDE JT03238493, 8 janvier 2008, 37 p

**Ocholla, D.,** (1999) : ‘‘Les écarts grandissants de richesse en information, à la fois à l'intérieur des pays et entre les pays, une communication commune’’, Bangkok, Alfred Kagan 1999

**Ossama François (2011)** : ‘‘Les nouvelles technologies de l’information : Enjeux pour l’Afrique Subsaharienne’’, l’Harmattan, 107 p.

**Ouattara, Y et all.** (2007) : ‘‘Internet dans les métropoles africaines : le cas d’Abidjan’’, revue électronique TIC et développement, vol 3, 2007 , pp. 25-36

**Oudoud Lahcen** (2011) : ‘‘L'Administration électronique en marche’’, *lematin*, édition électronique du 30/05/2011

**Ouedraogo, Sylvestre.** (2009) :’’ Dynamiques et rôle économique et social du secteur informel des TIC en Afrique de l’Ouest et du Centre, cas du Burkina Faso, du Cameroun et du Senegal TIC INFOR, mars 2009, 108 pages

**Oumalek, R. ; Halib, I.** (2012,) : ‘‘Le Maroc est classé 56e pour les services administratifs en ligne + 48 places par rapport à 2010 ‘‘, Programme E-gouvernement - Rapport « 2012 UN Egovernment Survey », Ministère de l’Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies , Rabat, 2012, 3p.

**Ouzarf, Mohamed.** (2010) : ‘‘ Le Maroc face à sa fracture numérique’’, <http://www.maroc-en-mouvement.com/newspage-articles.php?id=633>, consulté le 03/01/2011

**Ouzarf, Mohamed.** (2010) : ‘‘l’université Numérique marocaine : faits et défis, [http://africtice.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3297:luniversite-numerique-marocaine-faits-et-defis-&catid=8:tic-a-education-tice-formation-tice-afrique&Itemid=11](http://africtice.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3297:luniversite-numerique-marocaine-faits-et-defis-&catid=8:tic-a-education-tice-formation-tice-afrique&Itemid=11), consulté le 03/01/2011

**Paugam Serge** (1996) : L’exclusion, l’état des savoirs , Paris, La Découverte, 185 p..

**Pellegrin, V.** (2009) : ‘‘Le secteur informel au Maroc : gangrène ou aubaine ? <http://www.casawaves.com/2009/02/24/le-secteur-informel-au-maroc-gangrene-ou-aubaine/>, consulté le 03/01/2010

**Peraya Daniel,** (2006) : ‘‘Théories de la communication et technologies de l’information et de la communication. un apport réciproque’’, *Revue européenne des sciences sociales*, Mémoire et savoir à l’ère informatique, XXXVI, 111, 171-188.

**Perriault, Jacques.** (2008) : ‘‘ La logique de l’usage. Essai sur les machines à communiquer’’, Paris, Éd. L’Harmattan, coll. Anthropologie, ethnologie, civilisation, 2008.

**Perriault, Jacques** (2002) : ‘‘ Education et nouvelles technologies. Théorie et pratique’’, Nathan université, Education et nouvelles technologies. Théorie et pratique Education et nouvelles technologies. Théorie et pratique 128 p.

**Pmyclopédia** (2007) : les TIC dans l’entreprise, <http://www.pme-pmi.org/ntic-informations.htm>, consulté le 17/7/2011

**PNUD** (2004) : ‘‘Programme « AjjalCom » : « Utilisation des TIC au service de la lutte contre la pauvreté – Centres D’Accès Communautaires (CAC) pour la sensibilisation, l’éducation et la formation des Jeunes », fiche de projet gouvernance & développement humain

**PNUD,** (2007) : ‘‘ART/GOLD Maroc - Appui aux Réseaux Territoriaux et Thématiques de coopération pour la Gouvernance et le Développement Local au Maroc’’, 29p

**Proactech** (2012) : ‘‘1er Baromètre du e-Learning au Maroc’’, Proactech, mars 2012 , 33 p.

**Puel G.,** (2003) : ‘‘Géographie des centres d’appel, *Réseaux* 2003/3, n° 119, p. 203-236.

**Qammah, A.** (2010) : ‘‘ les entreprises marocaines à l’heure des systèmes d’information’’, *La Revue Economica* , N° 9, 18 juillet 2010

**Ramos-Pasuati, Eric.** (2011) : ‘L’appropriation socioculturelle du téléphone portable par des agriculteurs de la Boucle du Mouhoun, Burkina Faso . Contribution à une approche socioculturelle des TIC pour le développement socio-économique, Thèse de doctorat, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Paris, 2011, 290 p.

**Reding Viviane,** (2011) : ‘Protéger les données sur le net, direct matin N° 985 du 1<sup>er</sup> dec 2011, p.19

**Renaud, P** (2001) : ‘Internet en Afrique : un immense espoir dans la jeunesse’ , in *Tic & Développement* du 16/11/2001, [http://www.tic.ird.fr/article.php?id\\_article=152](http://www.tic.ird.fr/article.php?id_article=152), consulté le 14/07/201

**Rhlalou A ; Naji A.,** (2008) : ‘L’Enquête nationale sur le niveau de vie des ménages (2001-2007), Moins de pauvres... mais les inégalités persistent’ , *L’opinion* du 8 juin 2008

**Richard Walther** (2006) : rapport sur l’enquête terrain au Maroc, document de travail n° 16, Agence Française de développement (AFD) publié sur le site [www.afd.fr](http://www.afd.fr)

**Romdhane Mouna ; Tcheng, Henri ; Huet, Jean-Michel,** (2007) : ‘TIC et systèmes de santé en Afrique’ , IFRI, 33 p.

**Rubery, Jill.;** Grimshaw, Damian (2001) : ‘Les TIC, l’emploi et la qualité de l’emploi’ , *Revue internationale du Travail*, vol. 140 (2001), n° 2, p. 207-237

**Sahraoui, M.** (2010) : ‘ Des résultats concrets et des gains pour les entreprises, ’<http://www.telecom.gouv.fr/rubriques-menu/soutiens-financements/programmes-nationaux/tic-pme-2005-2010/resultats-concrets-gains-pour-les-entreprises-2289.html>, consulté le 02/05/2010

**Salma** (2010) : ‘Le télétravail, ça marche au Maroc aussi !’ <http://www.moustaqbali.ma/Le-teletravail-ca-marche-au-Maroc>, consulté le 27/082010

**Samman, E. ; Francisco, R.** (2010) : « Le miracle nord-africain », <http://hdr.undp.org/fr/devhumain/parlons-dh/>, consulté le 17/04/2010

**Saravia, M** (2006) : ‘Les TIC, une réponse à la pauvreté’ , in *revue électronique Tic & Développement* vol 2 sept 2006 p. 2-4

**SE-Ondoua, B.** (2009) : ‘ Tirer profit des TIC, au-delà du discours...’ , [www.camerounlink.net](http://www.camerounlink.net), consulté le 03/01/2010

**Serhani, A.** (n.d) : ‘ profitez des réseaux sociaux, Au Maroc les réseaux les plus influents sont les réels’ , <http://www.emploi-maroc.fr.cr/conseils-et-astuces-cv-lettre-de-motivation/astuces-profitez-des-reseaux-sociaux-au-maroc-les-reseaux-sociaux-les-plus-influents-sont-les-reels.html>, consulté le 03/01/2010

**Serries, Guillaume,** (2006) : ‘ Maghreb: le succès des cybercafés’ , [presence-pc.com](http://presence-pc.com), n°15250, 8 mars 2006, 3p.

**Shamamba , Abashi** (2008) : ‘Maroc : Fête du travail ou du chômage?’ , *L’economiste*, 1<sup>er</sup> mai 2003

- Siham A.** (2010) : ‘‘ Le Maroc cherche à faire sortir le secteur informel de l'ombre, <http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/fr/features/awi/features/2010/01/25/feature-02>, consulté le 03/02/2010
- Siham, Ali.** (2010) : ‘‘Maroc : le programme d'e-gouvernement rencontre des obstacles’’ Magharebia, Rabat, 2010
- Souter David,** (2009) : ‘‘ Le défi de l’impact de l’information et de la communication sur le Développement’’, Building Communication Opportunities , (2009), 16 p.
- Sqalli Nouaïm (2005) :** ‘‘Le Maroc 124<sup>ème</sup> ’’, *L'ECONOMISTE* n° 2115 du 23-24-et 25 septembre 2005
- Suzane, E.** (2010) : ‘‘Evolution informationnelle et révolution numérique, <http://www.implications-philosophiques.org/philosophie-politique/revolution-informationnelle-et-revolution-numerique/>, consulté le 03/03/2010
- Taamouti, Mohammed,** (2010) : ‘‘Développement humain entre réalités et perceptions de la population’’, rapport , HCP, Rabat, 2010, 15 p.
- Taghi karim,** (2006) : programme Emergence, une politique volontariste et ciblée au service de l’essor de l’économie nationale, ministre de l’Industrie, du Commerce et de la mise à niveau de l’Economie, Paris, le 23 mai 2006, 23 p.
- Taoufik, T.** (2008) : ‘‘Rabat Technopolis, la première tranche bouclée, L'Economiste, édition électronique du 03 - 09 – 2008, <http://www.maghress.com/fr/leconomiste/8820>, consulté le 12/12/2008
- Tchameni Ngamo Salomon** (2007) : ‘‘Stratégies organisationnelles d’intégration des TIC dans l’enseignement secondaire au Cameroun: Étude d’écoles pionnières’’ thèse de doctorat, Université de Montréal, 308p.
- Tcheng, Henri ;** Romdhane Mouna, Huet, Jean-Michel, (2007) : ‘‘TIC et systèmes de santé en Afrique’’, IFRI, 33 p.
- Thiam, B.** (2008) : Etude de l’économie informelle au Maroc L’Economiste du 13 mars 2008, <http://www.bladi.net/economie-informelle-maroc.html>, consulté le 12/12/2008
- Thompson Yann** (2011) : Internet, téléphone: les pauvres captent mal, News France, Slate.fr, édition du 21/12/2011
- Tobner Odile** (2006) : ‘‘500 milliards \$ volés aux pays pauvres chaque année’’, publié sur le site : <http://www.michelcollon.info/articles.php?dateaccess=2006-04-17+08:27:58&log=invites>, consulté le 10/07/2008
- Tomic, N.** (2010) : ‘‘Lancement de Rascom star et Nilesat, deux satellites africains télécom’’, <http://www.rfi.fr/science/20100804-lancement-rascom-star-nilesat-deux-satellites-africains-telecom-le-4-aout-2010>, consulté le 17/07/2010
- Touhami, Abdelkhalek ; Najat El Mekkaoui Cherkaoui, Mouna** (2010) : ‘‘Nouvelles technologies et impact sur la pauvreté’’, communication/Conférence, Rabat, 18 p.

**Transparency Maroc** (2011) : Rapport moral 2010, 18 p.

**UIT** (2011) : "Mesurer la société de l'information", Genève, 26 p.

**UNESCO** (2006) : "Rapport mondial de suivi sur l'EPT, Chapitre 7. Le défi de l'alphabétisation, un état des lieux", p.5-8

**UNESCO**, (2011) : "TIC UNESCO : un référentiel de compétences pour les enseignants", version 2.0, Paris, UNESCO, 104 pages

**UNESCO**. (2006) : "Programme d'éducation non formelle à l'aide des TIC, UNESCO , 2006

**UNICEF** (s.d) : "Situation des enfants dans le monde", <http://www.unicef.fr/accueil/s-informer/les-publications-unicef/les-rapports-unicef/var/lang/FR/rub/595.html>, consulté le 16/07/2008

**Vaisman, Olivier** (1999) : "le benchmarking ou l'étalonnage concurrentiel", [http://www.anfh.asso.fr/fonctioncadre/cadre/gmweb/Cadre\\_GM\\_Benchmarking.htm](http://www.anfh.asso.fr/fonctioncadre/cadre/gmweb/Cadre_GM_Benchmarking.htm), 18 p. consulté le 17/07/2011

**Vedel, T.** (1994) : " Sociologie des innovations technologiques des usagers : introduction à une socio-politique des usages », in *Vitalis* 1994, pp 13-34

**Villemeur M.B.**, (2003) : "Le télétravail ou gagner sa vie en restant chez soi" Editions Vuibert, 157 p.

**Vitalis. A.** (1994) : "Médias et nouvelles technologies: Pour une socio-politique des usages »" Editions Apogée, Rennes, 1994, [ww.autosoft.fr/deasic/andrevitalis.rtf](http://www.autosoft.fr/deasic/andrevitalis.rtf), consulté le 03/01/2009

**Voile, Pierre ; Issac Henri ; Voile, Pierre**, (2008) : "E-commerce , de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle", Pearson Education, Paris, 247 p.

**Wade Adam** (2007) : "Mutuelle des pauvres : mode d'emploi Infos du Maroc, <http://www.infosdumaroc.com> , consulté le 18/5/2008

**Wagner, Daniel A.; Kozma, Robert B.** (2005) : " Les Nouvelles Technologies au service de l'alphabétisation et de l'éducation des adultes", Paris, Unesco

**Warah, R.** (2004) : "La ville divisée : la pauvreté de l'information dans les bidonvilles de Nairobi, mémoire de maîtrise , School of Arts and Communication de Malmo University, Nairobi, 2004

**Wirth Linda; Di Martino Vittorio** (1990), "Le télétravail : un nouveau mode de travail et de vie", *Revue Internationale du Travail*, Vol 129, 1990, n° 5, p 585-611

---

**Wolton, Dominique** (2009) : "Informer n'est pas communiquer", Editions CNRS, 147 p.



**Yoye Michael ; Infanti Jennifer,** (2004) : ‘‘ l’inclusion sociale et le développement économique communautaire ‘’, RCDEC, 2004

**Yunus Muhammad et all,** (1997) : ‘‘ Vers un monde sans pauvreté, Claude Lattès, Paris, 1997

**Zainabi Mohamed,** (2003) : ‘‘ Salaire, misère et non-dits.’’  
[http://www.webzinemaker.com/admi/m6/page.php3?num\\_web=1472&rubr=3&id=119259](http://www.webzinemaker.com/admi/m6/page.php3?num_web=1472&rubr=3&id=119259),  
Consulté Le 20/11/2011

**Zerouali, Y.** (2004) : ‘‘ l’analyse de l’emploi dans le secteur tertiaire au Maroc, Impact des Nouvelles technologies de l’Information et de la Communication (NTIC) sur l’emploi et la productivité dans les services’’, direction de la politique économique générale, document de travail n° 96, janvier 2004

**Zhen-Wei Qiang, C.,** (2009) : ‘‘ La téléphonie mobile : un outil pour la croissance et le développement, *Secteur Privé et Développement*, Numéro 4, Novembre 2009, p.7-9

## Indexe des termes

| Terme   | page                       |
|---|----------------------------|
| <b>A</b>  |                            |
| <b>AjjalCom</b> "Centres d'Accès Communautaires (CAC)"  | 178                        |
| <b>AMTCEPE</b> (Association Maroc Telecom pour la Création d'entreprises et la Promotion de l'emploi )                | 128                        |
| <b>Analphabétisme</b>   | 109,114                    |
| <b>ANAPEC</b> : Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences  | 124                        |
| <b>ANMPE</b> (Agence Nationale de promotion de la MPE )   | 129                        |
| <b>ANRT</b> (agence nationale de réglementation des Télécommunications):  | 160                        |
| <b>Apebi</b> (Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring)                | 181                        |
| <b>Assises des technologies de l'information</b>  | 179                        |
| <b>Association R&amp;D Maroc</b>  | 181                        |
| <b>AUSIM</b> (Association des Utilisateurs des Systèmes Informations au Maroc)  | 182 ; 271 <sup>(324)</sup> |
| <b>B</b>  |                            |
| <b>Benchmarking</b>   | 31                         |
| <b>Blanchiment d'argent :</b>   | 83                         |
| <b>Blog</b>   | 236                        |
| <b>C</b>  |                            |
| <b>CVM</b> (Campus Virtuel Marocain)  | 180                        |
| <b>Campus Ubisoft</b>   | 176                        |
| <b>Caravane des Technologies de l'Information au sein du gouvernement.</b>  | 185                        |
| <b>Casablanca Technopark :</b>  | 166                        |
| <b>Casanearshore</b>  | 166                        |
| <b>Centres d'appel</b> (Maroc)  | 214                        |
| <b>CETIC</b> ( <i>Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises</i> ) | 260                        |
| <b>Chômage</b>  | 119                        |
| <b>CMCF-TICE</b> (Centre Maroco-Coréen de Formation en TICE)  | 176                        |
| <b>CNPDP</b> ( <i>Commission nationale de la protection des données personnelles</i> )                                | 281                        |
| <b>CNTI</b> ( <i>Conseil National des Technologies de l'Information et de l'économie numérique</i> )                  | 161                        |
| <b>Compétences TIC</b>  | 268                        |
| <b>CRI</b> (Centre régional d'investissement)   | 131                        |
| <b>CSPT</b> ( <i>Commission Spéciale Permanente dans le domaine des Télécommunication</i> )                           | 182                        |
| <b>CSTI</b> (Comité Stratégique des TIC)  | 170                        |
| <b>Cybercafés</b>   | 212                        |
| <b>Cybercriminalité</b>   | 82 ; 277                   |
| <b>Cybersexe :</b>  | 283                        |
| <b>D</b>  |                            |
| <b>Dégradation des mœurs</b>  | 277                        |
| <b>Dépendance à Internet :</b>  | 282                        |
| <b>Développement Humain dans le contexte de notre étude</b>   | 139                        |
| <b>développement humain :</b>   | 89 ; 135                   |
| <b>Dumping social</b>   | 33                         |
| <b>E</b>  |                            |
| <b>E-commerce</b>   | 64 ; 220                   |
| <b>Economie numérique</b>   | 60                         |
| <b>E-gouvernement (notions)</b>   | 56                         |
| <b>E-inclusion</b>  | 95                         |
| <b>E-learning</b>   | 234                        |
| <b>Electrification</b>  | 163                        |
| <b>E-Maroc 2010</b>   | 171                        |
| <b>E-Maroc</b>  | 170                        |

| Terme   | page                 |
|---|----------------------|
| <b>Emploi (Maroc)</b>   | 122                  |
| <b>Energie solaire contre la fracture numérique :</b>   | 163                  |
| <b>Entreprise apprenante</b>  | 263                  |
| <b>E-parité</b>   | 245                  |
| <b>E-procurement</b>  | 273                  |
| <b>E-recrutement</b>  | 242                  |
| <b>Escroquerie</b>  | 83                   |
| <b>Exclusion sociale</b>  | 109                  |
| <b>F - G - H</b>  |                      |
| <b>Fès-Shore :</b>  | 167                  |
| <b>Fracture numérique</b>   | 44 ; 150             |
| <b>GENIE</b> (programme)  | 173                  |
| <b>GINI</b> (Indice):   | 91                   |
| <b>Gitex de Dubaï</b>   | 184                  |
| <b>Green It :</b>   | 79                   |
| <b>HACA</b> (Haute Autorité de la Communication audiovisuelle)  | 161                  |
| <b>I</b>  |                      |
| <b>ICPC</b> (Instance Centrale de Prévention de la Corruption)  | Note 330 p.273       |
| <b>IDH</b> (Indice de Développement Humain )  | 90                   |
| <b>IDMAJ</b> (programme)  | 125                  |
| <b>IMTIAZ</b> (programme)   | 130                  |
| <b>INDH</b> (Initiative Nationale pour le Développement Humain)   | 136                  |
| <b>Indice de sévérité de la pauvreté</b>  | 115                  |
| <b>Indice volumétrique de la pauvreté</b>   | 115                  |
| <b>Informatique</b>   | 39                   |
| <b>INNOV'IT</b> ((programme)  | 180                  |
| <b>ICRG : International Country Risk Guide</b>  | <b>141</b>           |
| <b>Internet</b>   | <b>40 ; 188</b>      |
| <b>INWI/WANA</b>  | <b>195</b>           |
| <b>IPB</b> (indice du panier des prix TIC)  | <b>156</b>           |
| <b>ISMOTICA</b> (Institut spécialisé dans les métiers de l'offshoring, des technologies de l'information et de la communication et de l'audiovisuel ) | <b>168</b>           |
| <b>K - L - M</b>  |                      |
| <b>KOICA</b> (programme)  | 176                  |
| <b>Liaison Intercontinentale</b>  | 165                  |
| <b>Magasins de vente et de maintenance de matériel informatique</b>   | 219                  |
| <b>Maroc (données générales)</b>  | 102                  |
| <b>Maroc Entrepreneurs</b>  | 127                  |
| <b>Maroc IT (revue TIC)</b>   | 186                  |
| <b>Maroc Numéric 2013</b>   | 171                  |
| <b>Maroc Numéric Cluster</b>  | 261                  |
| <b>MNF</b> ( <i>Maroc Numeric Fund</i> )  | 173                  |
| <b>Maroc Télécom</b>  | 192                  |
| <b>Marrakech Technologies</b>   | 182                  |
| <b>MARWAN</b> (réseau)  | 179                  |
| <b>MEDA</b> (programme)   | Note 136 p.123 ; 177 |
| <b>Médi-écoles</b> (programme)  | 177                  |
| <b>Méditel</b>  | 194                  |
| <b>Messagerie</b>   | 236                  |
| <b>Monitoring center</b>  | 65                   |
| <b>MOUKAWALATI</b>  | 124                  |
| <b>MOUSSANADA (programme)</b>   | 129                  |
| <b>MOUSSANADA TI (programme)</b>  | 129                  |
| <b>N - O</b>  |                      |
| <b>NAFIDA</b> (programme)   | 174                  |
| <b>Nearshoring</b>  | 33                   |
| <b>Observatoire de l'emploi</b>   | 132                  |
| <b>Offshoring</b>   | 32                   |
| <b>OMD</b> ( Objectifs du Millénaire pour le développement)   | 92                   |
| <b>OMDH (portail)</b>   | 137                  |
| <b>OMTIC</b> ( <i>Observatoire Marocain des technologies de l'Information et de la Communication</i> )  | 181                  |

| Terme  | page                              |
|--|-----------------------------------|
| <b>Orientations Royales</b>  | 159                               |
| <b>P</b>   |                                   |
| <b>PACTE</b> (programme)   | 170                               |
| <b>PAGER</b> (Programme d'Approvisionnement Groupe en Eau potable des populations Rurales) : | 165                               |
| <b>Pauvreté</b>  | 105-112                           |
| <b>Pédophilie sur l'internet</b>   | 84                                |
| <b>PERG</b> (Programme d'Electrification Rurale Global)                                      | 164                               |
| <b>Phishing</b>  | 83                                |
| <b>PIB (Maroc)</b>   | 115                               |
| <b>Piratage</b>  | 84                                |
| <b>Plan Emergence</b>  | 127                               |
| <b>Plan Impact</b>   | 261                               |
| <b>Pôle de compétence Sciences et technologies de l'informaton et de la communication</b>    | 182                               |
| <b>Positionnement mondial et régional du Maroc en matière des TIC</b>                        | 153                               |
| <b>Presse électronique :</b>   | 224                               |
| <b>Programmes et stratégies</b>  | 169                               |
| <b>Publiphones (Maroc)</b>   | 197                               |
| <b>R</b>   |                                   |
| <b>Rabat Technopolis</b>   | 167                               |
| <b>RAWAJ</b> (programme)   | 131                               |
| <b>Région Méknès-Tafilalet</b>   | 287                               |
| <b>Réseaux sociaux</b>   | 47-55 ; 238                       |
| <b>REMESS</b>  | 240                               |
| <b>RIBATIS</b>   | Note 297 p.258                    |
| <b>RNI : 'Networked Readiness Index</b>  | 57                                |
| <b>S</b>   |                                   |
| <b>SICCAM</b>  | 184                               |
| <b>Société de l'information</b>  | 42 ; 149                          |
| <b>SIAS</b> ( <i>Système d'Information de l'Administration Scolaire</i> )                    | 178                               |
| <b>SSI</b> ( <i>Comité de la sécurité des systèmes d'information</i> )                       | 281                               |
| <b>Stopcorruption.ma</b>   | 274                               |
| <b>T</b>   |                                   |
| <b>TAEHIL</b> (programme)  | 126                               |
| <b>TechnoMag</b> (revue TIC)   | 186                               |
| <b>Téliboutique</b>  | 198                               |
| <b>Téléphone Mobile</b>  | 37 ; 188                          |
| <b>Téléphonie Fixe</b>   | 36 ; 187                          |
| <b>Téléphonie (Maroc)</b>  | 187                               |
| <b>Télétravail</b>   | 67 ; 223                          |
| <b>TIC (cartographie)</b>  | 152                               |
| <b>TIC (Définitions)</b>   | 29-31                             |
| <b>TIC (Etablissements de formation, Maroc)</b>  | 168                               |
| <b>TIC (généralités)</b>   | 28                                |
| <b>TIC (Impacts négatifs)</b>  | 82 ; 276-284                      |
| <b>TIC (Impacts positifs)</b>  | 46 ; 59 ; 62 ; 70 ; 75 ; 79 ; 254 |
| <b>TIC (informel)</b>  | 226 ; 227                         |
| <b>TIC (Infrastructures)</b>   | 162                               |
| <b>TIC (Marché des TIC au Maroc)</b>   | 216                               |
| <b>TIC (secteur informel)</b>  | 226 ; 227                         |
| <b>TIC (théorie)</b>   | 35-36                             |
| <b>TIC et Développement</b>  | 94 ; 97                           |
| <b>U</b>   |                                   |
| <b>Urne intelligente anti-fraude</b>   | 272                               |
| <b>Usagers des TIC</b>   | 244                               |
| <b>Usages des TIC</b>  | 233                               |

| Terme   | page |
|---|------|
| <b>V - W - Z</b>                                      |      |
| <b>Variables</b>                                      | 295  |
| <b>Vocalis</b> (Solution Pour les mal et non voyants) | 273  |
| <b>Wana</b>   | 195  |
| <b>WDI</b> : World Development Indicators             | 141  |
| <b>Zones technologiques</b>                           | 166  |
| <b>Zotop</b>  | 278  |