

Opérateurs téléphoniques marocains: préférences des étudiants

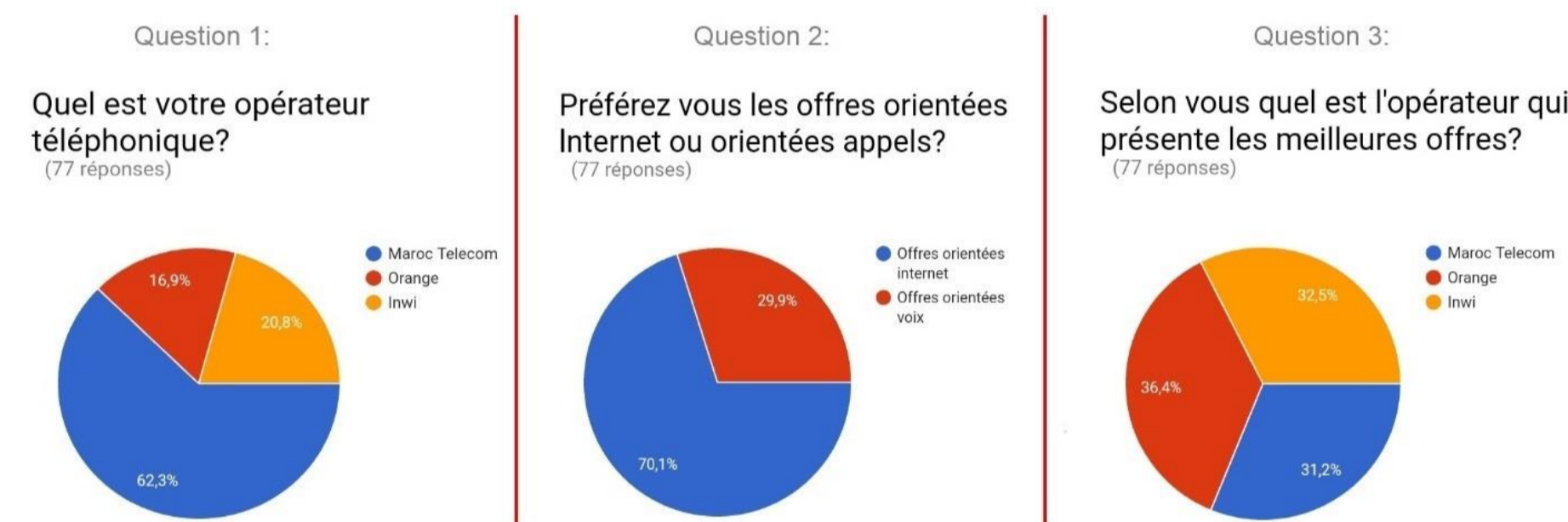
Introduction :

Le marché de téléphonie mobile occupe une place prépondérante dans le secteur des télécommunications au Maroc. Trois principaux opérateurs téléphoniques se partagent le marché marocain : Maroc Telecom, Orange Maroc et Inwi. Ces opérateurs diffèrent au niveau de la qualité du réseau, des offres proposées ainsi que leurs adaptations à la clientèle. Cette différence se répercute sur les choix des consommateurs, en particulier la jeune clientèle. L'objet de cette étude statistique est de comprendre le comportement des jeunes consommateurs et leurs préférences vis-à-vis des opérateurs téléphoniques.

Sondage :

Un questionnaire a été réalisé, en février 2017, auprès d'un échantillon de 77 étudiants d'une école d'ingénieurs à Rabat, Maroc. Il contient trois questions et a été administré par Internet à l'aide de l'application Google Forms. Il a comme objectif de connaître le comportement des étudiants, âgés entre 20 et 24 ans, envers le choix de l'opérateur et des offres téléphoniques.

Figure 1: Résultats du sondage administré

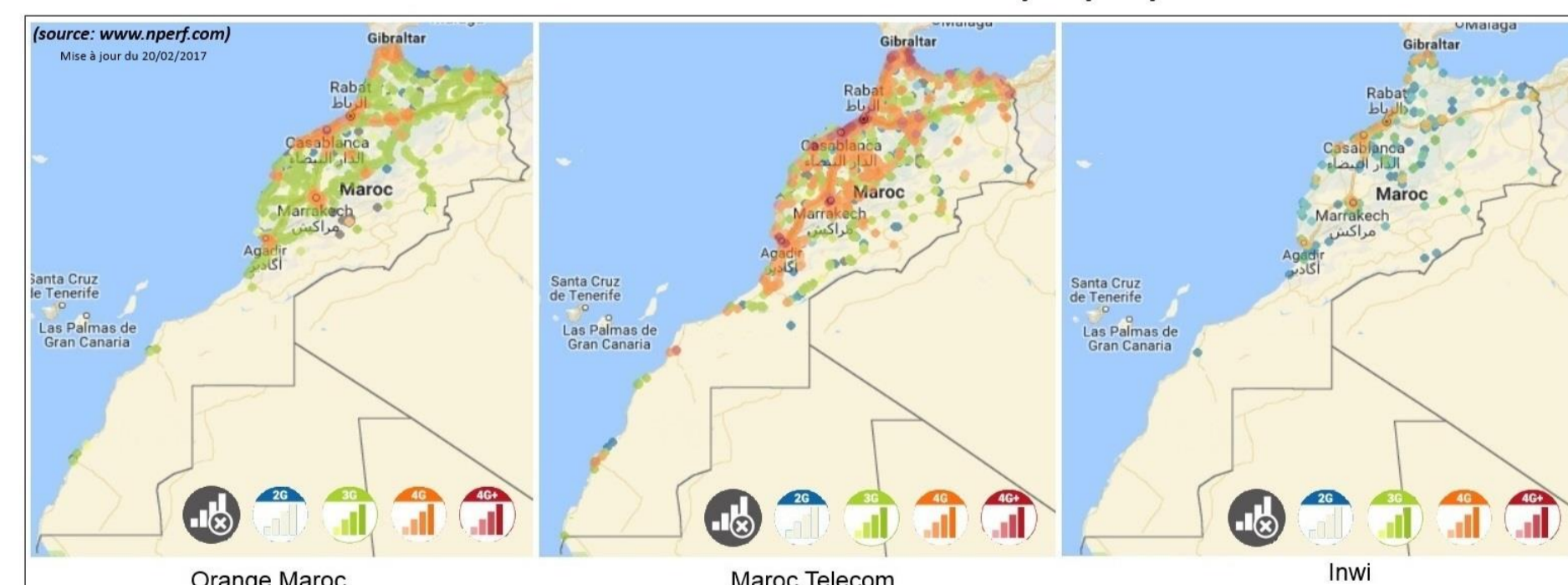


Analyse des résultats :

1) Quel est votre opérateur téléphonique ?

La première question montre que 62,3% des étudiants sondés ont Maroc Telecom comme opérateur téléphonique. Inwi vient en deuxième place avec 20,8% suivi d'Orange Maroc avec 16,9%. Il est à noter que ces étudiants sont originaires de tout le Maroc.

Figure 2: Cartes de couverture réseau 2G/3G/4G/4G+



La figure 2 montre que la couverture réseau de l'opérateur Maroc Telecom est plus large que celle d'Orange Maroc surtout au niveau du réseau 4G, alors qu'Inwi présente la couverture réseau la plus légère. Maroc Telecom est aussi le seul opérateur à fournir le service 4G+. Ce qui lui profite puisque le choix d'un opérateur tient principalement compte de la qualité réseau que celui-ci offre.

2) Préférez-vous les offres orientées Internet ou voix ?

Etant à la fois un excellent outil d'information, de divertissement et surtout de communication et de partage des connaissances en temps réel entre les individus du monde entier, Internet a pu imposer son intérêt incontournable dans la vie quotidienne des jeunes d'aujourd'hui.

Les résultats de la deuxième question le font clairement ressentir puisque la plupart des étudiants ont opté pour les offres orientées Internet (70,1%) plutôt que celles orientées voix (29,9%). D'ailleurs, le parc global des abonnements à Internet mobile a approximativement doublé entre décembre 2014 et décembre 2016 comme le montre la figure 3.

Figure 3: Evolution du parc Internet mobile au Maroc



3) Selon vous quel est l'opérateur qui présente les meilleurs offres ?

Bien que 62,3% des sondés ont Maroc Telecom comme opérateur téléphonique, ce n'est que 31,2% des étudiants qui l'ont choisi comme opérateur présentant les meilleures offres. Orange Maroc se place au premier rang avec 36,4% suivi d'Inwi avec 32,5%. Ce qui soulève des interrogations sur cet ordre qui diffère de celui de la première question.



Flexibilité



Liberté



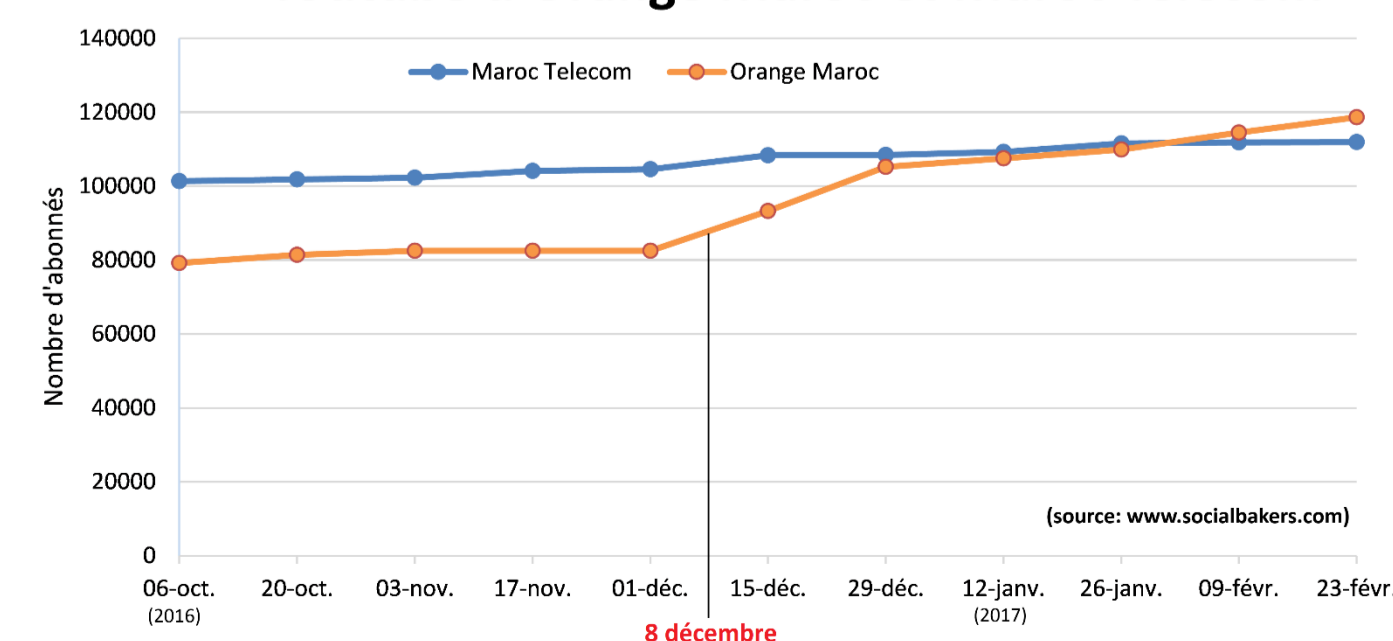
Autres avantages

Au moment où Orange Maroc et Maroc Telecom présentent des offres plus ou moins similaires, Inwi se distingue en plus par sa flexibilité à la demande et aux préférences de la clientèle. On retrouve par exemple dans sa gamme, l'offre Koulchi qui laisse au consommateur le choix de ses parts des appels (nationaux ou internationaux), des SMS et d'Internet avec une seule et même recharge. Ou encore l'offre Zen où le client peut choisir parmi une sélection d'offres ainsi que l'offre Tic Tac où l'utilisateur ne paye que ce qu'il consomme. Ce qui explique que 36,4% des étudiants retrouvent chez Inwi les meilleures offres.

La position d'Orange Maroc à la tête du classement des meilleures offres selon notre échantillon demande une justification assez particulière, surtout si le pourcentage des étudiants sondés ayant Orange Maroc comme opérateur téléphonique ne dépasse pas 17%. En effet, ce n'est qu'après le 8 décembre 2016 qu'Orange Maroc remplace officiellement Méditel, et comme l'a affirmé le président directeur général d'Orange, Stéphane Richard « Il faut que les clients marocains ressentent l'arrivée d'Orange sur le marché. » (source : www.telquel.ma).

En particulier, depuis son arrivée, Orange Maroc connaît une croissance énorme au niveau de son activité sur Internet. La figure 4 compare l'évolution du nombre d'abonnés aux chaînes Youtube de Maroc Telecom avec celui d'Orange Maroc durant les trois mois avant et après l'arrivée de cette dernière. Cette figure ne fait pas intervenir l'opérateur Inwi car le nombre d'abonnés à sa chaîne Youtube est privé.

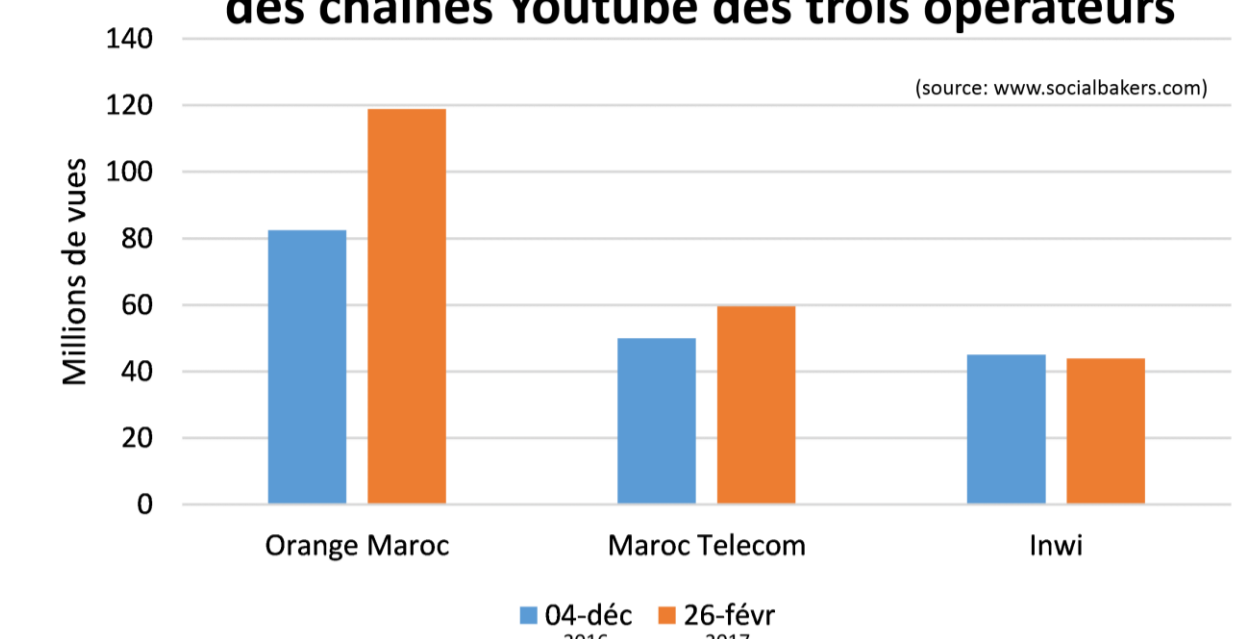
Figure 4: Evolution du nombre d'abonnés aux chaînes Youtube d'Orange Maroc et Maroc Telecom



La figure 4 montre que le nombre d'abonnés à Orange Maroc sur Youtube a dépassé celui de Maroc Telecom en réalisant une hausse importante depuis le 8 décembre qui marque l'arrivée d'Orange Maroc.

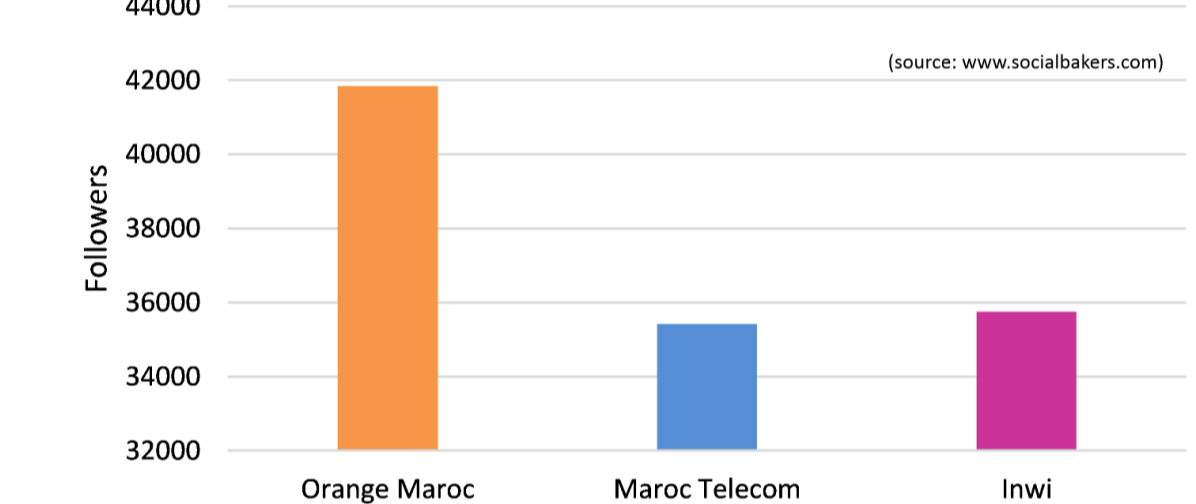
Figure 5: Evolution du nombre total de vues des vidéos des chaînes Youtube des trois opérateurs

L'évolution du nombre total de vues des vidéos sur Youtube de chacun des trois opérateurs représentée dans la figure 5, reflète la domination d'Orange Maroc qui a réalisé une croissance de plus de 35 millions de vues.



Au niveau de Twitter, la figure 6 donne également le premier rang à Orange Maroc avec une croissance de plus de 41,000 followers.

Figure 6: Nombre de nouveaux followers sur Twitter entre 03/12/2016 et 25/02/2017



Cette évolution d'Orange Maroc au niveau de Youtube et de Twitter traduit ainsi une hausse de son activité sur les réseaux sociaux comme sur les sites web d'hébergement de vidéos. La classe d'âge examinée dans notre étude reste fortement influencée par le monde virtuel d'Internet notamment celui des réseaux sociaux et y passe la plupart de son temps (environ deux heures par jour en moyenne pour toutes les classes d'âge (source: article publié le 04/01/2017 sur www.socialmediatoday.com)).

La décision de notre jeune clientèle est donc implicitement basée sur des articles et des vidéos qu'elle rencontre sur Internet. Ce qui explique son choix d'Orange Maroc comme l'opérateur présentant les meilleures offres.

En plus, l'image de marque qu'Orange a pu construire à l'échelle internationale rend à son tour le consommateur plus prêt à faire un tel choix (en 2014, Orange est devenu le 7ème opérateur mobile mondial (source : www.silicon.fr)).

Conclusions :

Au moment où Maroc Telecom présente le réseau le plus large et reste l'opérateur le plus utilisé au niveau de l'échantillon objet du sondage, Inwi se différencie par la flexibilité de ses offres. De son côté, Orange Maroc est l'opérateur présentant les meilleures offres selon cet échantillon. La stratégie marketing suivie lors du lancement d'Orange Maroc a eu un effet notable sur les avis des étudiants. Le comportement du consommateur est alors profondément influencé par la politique marketing que suit chaque opérateur notamment le marketing électronique qui profite de l'utilisation quotidienne des réseaux sociaux et des sites d'hébergement de vidéos.

Les futurs entrepreneurs doivent donner une grande importance à leurs stratégies marketing et profiter du trafic abondant sur Internet pour cibler une large audience et faire passer leurs messages partout dans le monde.