



UNIVERSITE HASSAN II – MOHAMMEDIA

Etude

La participation des femmes au secteur des TIC au Maroc : VERS UNE E-PARITE

Réalisée par :

Equipe de l'Université UH2M :

Rahma Bourqia : Sociologue et anthropologue

Mohammed Abdourabi : Sociologue

Consultant externe :

Adel Mokhtari : Expert en TIC.

Juillet 2005

Financé par l'USAID dans le cadre du projet « Réussir la E-Parité dans le domaine des Nouvelles Technologies au Maroc » sous le contrat 608-G-00-04-00054-00

TABLE DES MATIERES

ABREVIATIONS	I
INTRODUCTION.....	1
METHODOLOGIE ET PROBLEMATIQUE GENERALE.....	3
1.1 LES AXES DE L'INVESTIGATION	3
1.2 LA COLLECTE DES DONNEES DE TERRAIN	5
PARTIE I: EVOLUTION DES TIC, FORMATION, GENRE ET EMPLOI.....	6
1. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU MAROC.....	7
1.1. BREF APERÇU HISTORIQUE.....	7
1.2. L'EVOLUTION DES TELECOMMUNICATIONS AU MAROC	7
1.3. LA TELEPHONIE FIXE	8
1.3.1. L'accès à la téléphonie fixe.....	8
1.3.2. La transmission de données et accès entreprises	9
1.4. LA TELEPHONIE MOBILE.....	10
1.5. INTERNET AU MAROC	12
1.5.1. L'accès bas débit	13
1.5.2. L'accès haut débit	13
1.5.3. Le contenu.....	14
1.6. L'INFORMATIQUE AU MAROC :	17
1.6.1. Les indicateurs de croissance du marché	18
1.6.2. Les catégories de commanditaires :.....	18
1.6.3 Les fournisseurs :.....	18
1.6.4. Les équipements commercialisés :.....	18
1.6.5 Volume du parc informatique au Maroc.....	20
1.6.6. Les constructeurs présents sur le marché marocain :	20
1.7. LES CENTRES D'APPELS	20
CONCLUSION	21
2. LES FEMMES, LES TIC ET LES DEFIS DU DEVELOPPEMENT.....	22
2.1. LES FEMMES, L'EDUCATION ET LES TIC.....	22
2.2 LES FEMMES, LES TIC ET LES DEFIS DU DEVELOPPEMENT	26
CONCLUSION	27
3. L'E-PARITE DANS LE DEVELOPPEMENT DES TIC	28
3.1 MARCHE DE L'EMPLOI ET FORMATIONS REQUISES SELON LES PROFESSIONNELS DES TIC	28
3.1.1. Formation professionnelle et formation spécialisée en informatique.....	28
3.1.2 Le point de vue des professionnels.....	30
3.1.3 Le point de vue des recruteurs : des manques et insuffisances caractéristiques du domaine	30
3.2 LA PARITE DANS LE LIEU DE TRAVAIL	31
3.2.1. Les domaines d'activités en TIC et la question du genre	31
3.2.2 Les plans de carrières en TIC et la femme.....	32
3.2.3. La perception de la femme dans les TIC sur le lieu de travail.....	33
3.3 LA PARITE AU NIVEAU DE LA CERTIFICATION DANS LES DOMAINES DES TIC	33
3.3.1. La certification.....	33
3.3.2. Les motivations pour la certification	34
3.3.3. Le process de certification.....	34
3.4 LA PARITE DANS LA FORMATION CONTINUE SELON LES PROFESSIONNELS DES TIC.....	35
3.4.1 La formation continue dans les entreprises	35
3.4.2 L'accès aux programmes de formation d'entreprise.....	35
3.4.3 La perception de la formation continue par les femmes en entreprise	36

PARTIE 2: LES TIC ET LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DES FEMMES.....	37
1. GENRE, ACCES ET INITIATION AUX TIC	38
1.1 CONNAISSANCE ET MAITRISE DE L'OUTIL INFORMATIQUE.....	38
1.2 LA DISPONIBILITE DE L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE.....	45
1.4 GENRE, CONTEXTE FAMILIAL ET ACCES A L'INFORMATIQUE	48
1.5 LES JEUNES ET LES PRODUITS TIC.....	50
1.6 L'ESPACE CYBERCAFE ET LA LIBERTE DE NAVIGATION	51
CONCLUSION	52
2. FEMMES DU SECTEUR INFORMEL ET TIC.....	54
2. 2- APPORT DES TIC AUX FEMMES DU SECTEUR INFORMEL.....	54
2. 2.1 Le téléphone portable et les activités informelles.....	54
2. 3- FEMME DU SECTEUR INFORMEL ET MAITRISE DE L'ORDINATEUR.....	56
2.3.1 Perception de l'ordinateur.....	57
2-4.2 Habiletés demandées pour l'utilisation de l'ordinateur	58
2.4. ROLE DES TIC DANS L'EVOLUTION DES COMPORTEMENTS ET DES MENTALITES	58
CONCLUSION	58
3. FEMMES OUVRIERES DES ENTREPRISES ET TIC.....	60
3.1. LES FEMMES SALARIEES D'ENTREPRISES ET LE RECRUTEMENT.....	60
3.1.1. L'expérience	60
3.1.2 La formation professionnelle ou le niveau d'instruction:.....	60
3.1.3.Le recours aux relations personnelles:.....	61
3.2. LES FEMMES SALARIEES ET LE BESOIN DE FORMATION EN TIC	61
CONCLUSION	62
4. LES ONG FEMININES ET LES TIC	63
4. 1- LES CHAMPS D'ACTIVITES DES ASSOCIATIONS FEMININES	63
4.2- LE RAPPORT DES ONG FEMININES AUX TIC	64
4.2-1- ONG féminines et services Internet.....	64
4.2-2- ONG féminines et équipements TIC: sites Web et contenus en CD.....	65
4.3- LES ONG FEMININES ET L'INTEGRATION DES TIC DANS LES ACTIVITES DE SENSIBILISATION POUR LA PROMOTION DES CONDITIONS DE LA FEMME.....	65
4.3-1- Les ONG et l'information des femmes	65
4. 3-2- Les associations féminines et la formation aux supports TIC.....	66
4.4- LES ONG FEMININES COMME ESPACE FAVORISANT L'ACCES DES FEMMES AUX TIC	66
4. 4.1 Les ONG féminines et la demandes de formation en TIC	66
4. 4.2 Les associations féminines et la constitution de bases de données partagées	67
CONCLUSION	67
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	68
A. AU NIVEAU DE LA POLITIQUE GENERALE	68
B. FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES SPECIALISEES EN TIC.....	70
C. AU NIVEAU DU RENFORCEMENT DES CAPACITES DES FEMMES.....	72

ABREVIATIONS

ANRT	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications
APEBI	Association des Professionnels des Technologies de l'Information
BMCE	Banque Marocaine du Commerce Extérieur
CDG	Caisse de Dépôt et de Gestion
CV	Curriculum Vitae
DUT	Diplôme Universitaire de Technologie
EMI	Ecole Mohammadia des Ingénieurs
ENSA	École Nationale des Sciences Appliquées
ENSIAS	Ecole Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes
INPT	Institut National des Postes et Télécommunications
INSEA	Institut National de Statistique et d'Économie Appliquée
MST	Maîtrise ès Sciences et Techniques
NTI	Nouvelles Technologies de l'Information
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PME	Petite et Moyenne Entreprises
PMI	Petite et Moyenne Industries
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UFR	Unités de Formation et de Recherche
UNIFEM	Fonds de Développement des Nations Unies pour la Femme
USAID	Agence Américaine pour le Développement International

INTRODUCTION

Cette étude sur « les femmes et les TIC » a été menée dans le cadre d'un partenariat entre l'Université Hassan II – Mohammédia et l'UNIFEM. Il s'agit d'une consultation réalisée après un appel fait par cette dernière dans le cadre du projet : « Réussir la E-Parité dans le domaine des Nouvelles Technologies au Maroc » financé par l'USAID.

A l'instar des pays avancés ayant connu un développement considérable quant à l'usage des TIC dont l'importance se manifeste au niveau des flux d'information dans tous les domaines : économiques, transactionnels, éducatifs, etc., le Maroc a essayé d'intégrer dans sa politique les TIC dès les années 2000, notamment en mettant en place un plan d'action E-Maroc. Dans cet élan de développement des TIC, il est impératif d'inscrire la question du genre en amont pour atteindre la parité, dans un domaine considéré innovant et porteur de valeurs de partage de l'information, d'opportunités de développement à tous les niveaux, et d'employabilité.

La question du genre et les TIC mérite d'être 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. En raison du statut de la femme au sein de la société, qui est en général inférieur par rapport à celui de l'homme dans beaucoup de ces pays en voie de développement, la fracture digitale en relation avec le genre est souvent avancée comme hypothèse dans les analyses de la situation des TIC dans ces pays. Parce que les femmes sont en majorité analphabètes, moins impliquées dans les secteurs économiques à grande valeur ajoutée, ayant moins de chances d'occuper des postes de responsabilités politiques et administratives, elles sont, à priori, peu avantagées à avoir accès à l'innovation et à un secteur émergent dans la nouvelle économie, à savoir celui des TIC. Cette étude tente de vérifier ces présupposés pour le cas du Maroc.

Il est certain que les pays en voie de développement subissent la fracture numérique, par le fait de l'avancée réalisée dans ces domaines par les pays développés. Cette fracture se manifeste à travers le faible niveau d'infrastructure informatique et la rareté au niveau de la production des contenus, qui reflète et prolonge la faiblesse dans la production du savoir. Ainsi, les femmes dans ces pays seraient sujettes à une double fracture : celle relative au niveau de développement de leurs pays, et celle qui les concerne en tant que femmes et relative à leur condition de femmes.

Cette étude tente de vérifier cette hypothèse en explorant le rapport des femmes aux TIC en utilisant une approche genre ; autrement dit, elle tente de cerner la position des femmes dans le domaine des TIC par rapport aux hommes et montrer la spécificité, si elle existe, des femmes concernant l'accès, la maîtrise, et le développement des TIC.

Très peu d'études ont été faites sur le secteur des TIC au Maroc en général, sur leur évolution récente, et encore moins en rapport avec le genre. Cette étude, qui est de type exploratoire par l'utilisation de plusieurs méthodes, mènera l'exploration dans plusieurs directions pour interroger la position de la femme dans ce secteur. Cette approche permettra d'identifier les pistes d'études sur des aspects qui méritent approfondissement. Elle est aussi dictée par le peu d'études réalisées dans ce domaine, un fait qui n'a pas permis une accumulation d'information et d'analyse en la matière sur laquelle on pourrait se baser pour focaliser sur un aspect donné.

En raison de la transversalité de la composante genre et de la diversité des aspects qui méritent d'être traités dans le cadre d'une étude sur le genre et les TIC, les analyses et les résultats de cette étude sont présentés en deux grandes parties qui traitent de deux grands aspects.

§ La première partie est consacrée à une analyse de l'évolution des TIC au Maroc et de son champ professionnel en rapport avec les femmes et l'emploi.

- § La deuxième partie traite du rôle des TIC dans le renforcement des capacités des femmes à travers les institutions éducatives, la société civile et les espaces informels de la production économique.

METHODOLOGIE ET PROBLEMATIQUE GENERALE

1.1 Les axes de l'investigation

Si l'apport des TIC au développement durable n'est plus à démontrer, leur rôle sur le plan de la parité reste à identifier. Pour cette raison, la présente étude revêt une grande importance vu que ces TIC constituent un des leviers de l'émancipation de la femme dans les milieux socio-économiques défavorisés, et un outil de développement économique dans les secteurs où la femme est fortement présente.

Afin de comprendre l'impact et le rôle des TIC dans l'évolution du positionnement de la femme dans la société marocaine ainsi que les enjeux qui accompagnent cette évolution, l'étude sera menée selon les quatre axes suivants :

§ Situation des TIC au Maroc :

L'étude doit d'abord procéder à un descriptif de l'état des lieux des TIC au Maroc, car la connaissance de l'environnement où elles se développent est essentielle pour comprendre et appréhender la problématique d'e-parité, dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie permettant plus d'équité en termes d'accès et d'utilisation de ces TIC.

§ Genre et accès aux TIC :

Cet axe devra répondre aux interrogations relatives à l'accès aux TIC. Ces dernières sont perçues ici comme outil d'usage courant et non comme moyen de production. Les objectifs principaux de l'étude à ce niveau sont :

- Déterminer le rôle de la femme dans l'utilisation des TIC ;
- Identifier les obstacles à l'accès, par la femme, aux outils et aux contenus des TIC.

§ Genre et maîtrise des TIC :

La perspective des TIC sera traitée ici comme un outil et/ou un moyen de production. Dans cet axe, l'étude abordera aussi la question des ONG féminines et les TIC. Les objectifs principaux de l'étude de cet axe sont :

- Déterminer les rôles de la femme en tant que détentrice de savoir dans les TIC comme outils de travail ;
- Déterminer le rôle que peuvent jouer les ONG féminines dans le développement de l'utilisation des NTIC ;
- Déterminer le rôle des ONG féminines dans la vulgarisation des outils TIC ;
- Identifier le potentiel de certaines ONG à devenir des centres de promotion de l'accès à ces outils et déterminer les moyens à mettre en place pour que ce potentiel puisse se développer.

§ Genre et développement des TIC :

Les objectifs principaux à atteindre au niveau de cet axe sont :

- Déterminer le rôle de la femme dans le développement des TIC ;
- Déterminer l'apport/contribution de la femme dans la professionnalisation des TIC.

Seule une vision globale de la problématique de la parité liée aux TIC peut nous permettre d'envisager une stratégie de développement durable, incluant la question parité dans l'accès, l'utilisation et le développement de ces TIC. Un quatrième axe sera par conséquent une conclusion et une synthèse de cette étude :

§ La stratégie e-parité :

La mise en oeuvre d'une stratégie e-parité devrait reposer sur les volets principaux énumérés comme suit :

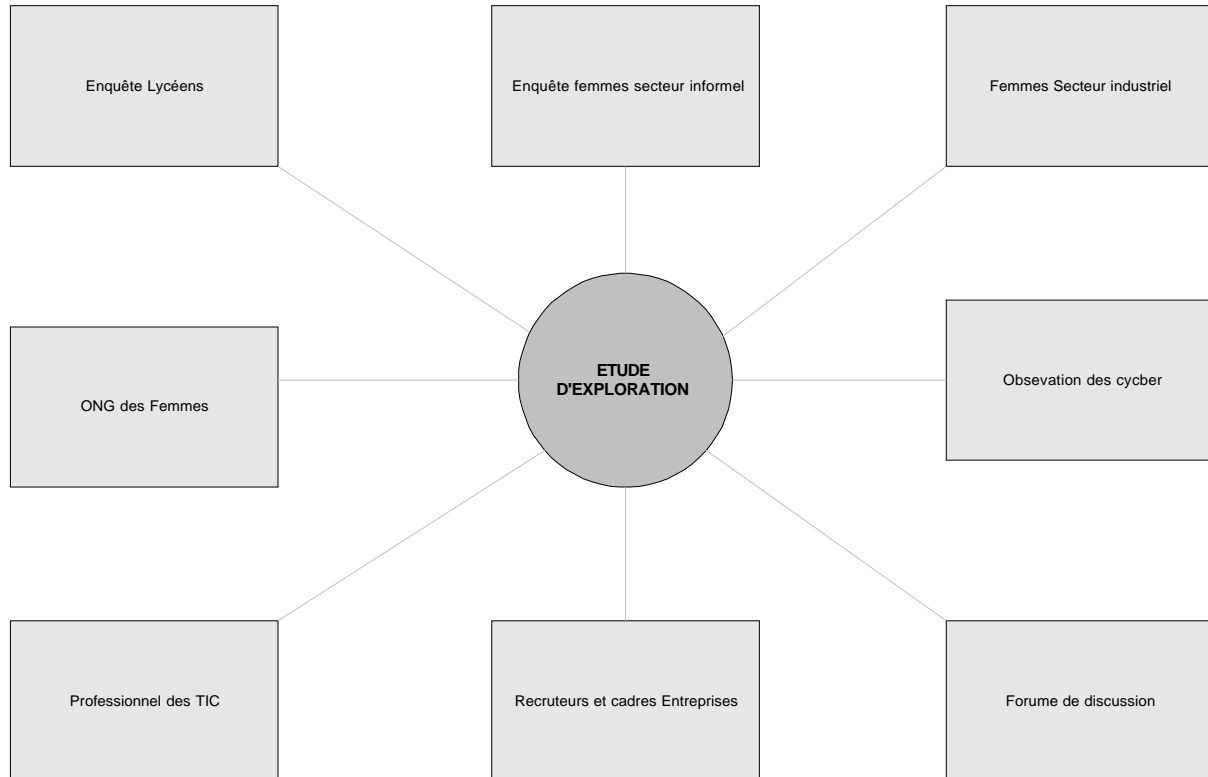
- Déterminer les défis majeurs à relever pour l'e-parité ;
- Déterminer les éléments constitutifs d'une stratégie d'e-parité ;
- Identifier les acteurs, les conditions et les moyens de sa mise en place.

La problématique e-parité est en fait plurielle. En effet, vu la diversité des questions couvertes par la présente étude, des axes correspondant à ces problématiques ont été identifiés. Il s'agit en fait de trois principaux axes, autour desquels l'étude est centrée :

- § La parité dans l'accès aux TIC ;
- § La parité dans l'utilisation et la maîtrise des TIC ;
- § La parité dans le développement des TIC ;

Une fois ces axes identifiés, s'imposait la nécessité d'adopter une approche méthodologique spécifique à chaque axe retenu, ce qui a nécessité la collecte des données spécifiques à chacun, en utilisant des instruments méthodologiques variés et des enquêtes d'exploration, conduites simultanément mais indépendamment les unes des autres. Ces données et informations, répondant aux besoins spécifiques de chaque axe comme souligné auparavant, sont par la suite intégrées dans la problématique générale, à savoir genre et TIC. En prenant en considération la complexité de la problématique posée, et vu que la présente étude est beaucoup plus imprégnée par un caractère exploratoire, plusieurs méthodes de collecte des données et d'informations devaient être utilisées.

Schéma du dispositif de la collecte des données



Un guide méthodologique a été élaboré autour des problématiques posées, avec un descriptif du sujet et des outils retenus pour mener l'enquête et collecter les informations. Ce guide méthodologique décrit aussi la méthodologie retenue pour l'élaboration de la stratégie à adopter et

les recommandations pour son implémentation. Les questionnaires et les guides d'entretiens et autres instruments de collecte des données sont détaillés en annexe jointe à ce rapport.

1.2 La collecte des données de terrain

La collecte des données s'est faite par enquêtes et a concerné six types de populations :

- a. Les lycéens : l'enquête auprès des lycéens a touché un échantillon de 311 individus (appelée « Enquête lycée » dans le présent rapport)
- b. Les cybernautes : l'enquête sur les cybernautes a touché 100 personnes ; un questionnaire leur a été adressé dans les espaces des cybercafés. (Dans le chapitre concernant cette population, on se référera à cette enquête par « enquête cybernautes »).
- c. L'observation directe faite dans des cybercafés : elle a consisté à observer le cadre, la disposition des lieux et des clients, les services offerts, et certaines caractéristiques pertinentes pour la problématique soulevée : caractéristiques des clients, leur sexe, leur comportements, le rapport entre les sexes, etc.
- d. Les femmes du secteur informel : des entretiens par focus groupes ont été menés auprès d'un groupe de 26 femmes ayant des activités dans le secteur informel. Les types d'activités en question sont divers : couture traditionnelle, animation de quelques activités associatives, vente de produits de beauté et de maquillage, vente de vêtements neufs ou usagés, broderie, fabrication de tapis traditionnels, etc. Parmi ces femmes, on retrouve aussi des marchandes ambulantes qui se déplacent entre les marchés, des femmes de ménage et quelques femmes exerçant des activités menées au foyer.
- e. Les ouvrières : des focus groupes ont été organisés là aussi, rassemblant 24 femmes, essentiellement des ouvrières de certaines entreprises de textiles destinés à l'exportation.
- f. Les gestionnaires TIC : des entretiens ont été menés avec des managers d'entreprises spécialisées dans les TIC dans le but de mieux cerner les types de besoins de ce secteur au niveau du marché de l'emploi.

Le recours à ce dispositif de collecte des données utilisé dans cette étude est dicté par trois raisons principales comme on l'a déjà souligné : le caractère transversal du genre, le manque d'études sur les femmes et les TIC, et la démarche exploratrice adoptée. Cette dernière étant elle-même la résultante des deux premières. Aussi, étant donné ce caractère exploratoire de l'étude, les auteurs ne prétendent nullement pouvoir généraliser les résultats obtenus à toutes les populations et les secteurs qui sont évoqués dans le rapport. Les données et informations recueillies nous offrent, néanmoins, une entrée et une matière première intéressantes pour mener ultérieurement des investigations plus approfondies, et qui méritent d'être menées sur chacun des aspects soulevés.

PARTIE I
ÉVOLUTION DES TIC, FORMATION,
GENRE ET EMPLOI.

1. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU MAROC

Pour approcher et cerner la problématique « genre et TIC » au Maroc, cette étude tente dans ce chapitre de donner un bref aperçu sur l'évolution récente et la situation actuelle des nouvelles technologies de l'information et de la communication au Maroc, afin d'apprécier les acquis et les mesures qui ont été prises pour le développement du secteur.

1.1. Bref aperçu historique

Le Maroc a connu ces dix dernières années des changements majeurs dans son paysage des TIC en général et des télécommunications en particulier.

La mise en place en 1996 d'une réglementation du secteur des télécommunications a permis l'accélération du processus de libéralisation, qui est toujours en cours, permettant ainsi l'identification de potentiels variés dans ce secteur.

Cette réglementation, adoptée en 1996, a d'abord permis d'établir et de distinguer les trois acteurs majeurs du secteur, issus d'une seule entité existante alors : l'Office National des Postes et des Télécommunications. Ceci a donné naissance à deux entités commerciales : Barid Al Maghrib (active dans les domaines de la poste) et Itissalat Al Maghrib (spécialisée dans ceux des télécommunications), mais plus important encore comme acteur, le régulateur national du domaine : « l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications » (ANRT), qui œuvre, depuis sa création, à la mise en place du cadre nécessaire pour la réglementation et la libéralisation du secteur.

En 2000, ce régulateur a attribué, après un appel d'offre, une deuxième licence d'exploitation de téléphonie mobile, la première ayant été obtenue de facto par « l'opérateur historique ». Cette ouverture du marché, qui a permis à l'état marocain d'encaisser un milliard de dollars, en attribuant cette deuxième licence à un consortium composé des deux opérateurs ibériques Telefonica (Espagne) et Portugal Telecom (Portugal) en partenariat avec des institutionnels marocains (CDG, BMCE, Groupe Akwa, etc.), a permis de crédibiliser l'approche d'ouverture du marché, mais a surtout rassuré les investisseurs étrangers dans des domaines différents quant aux possibilités d'évolution du cadre réglementaire régissant ce secteur et aussi d'autres secteurs aussi stratégiques.

En plus du cadre réglementaire, les différentes incitations préconisées par le gouvernement marocain ont été nombreuses pour promouvoir les différents secteurs composant le cadre des TIC au Maroc.

En 2004, l'adoption d'une nouvelle réglementation du secteur des télécommunications, rendue nécessaire après l'essor important qu'il a connu, est une autre preuve attestant du dynamisme du cadre régissant ce domaine. D'autres initiatives gouvernementales entreprises depuis 1995, telles la baisse importante des droits de douanes sur les produits informatiques, avaient pour objectif principal d'encourager la numérisation du pays.

1.2. L'évolution des télécommunications au Maroc

Le secteur des télécommunications au Maroc a connu un développement relativement singulier à deux vitesses. D'un côté, la téléphonie mobile (où le monopole a été brisé) a connu une croissance plutôt importante, et d'un autre côté les secteurs du fixe et Internet ont connu très peu de croissance, voire même une régression pendant une période, notamment en ce qui concerne le secteur du fixe, en termes d'abonnements et d'accès.

Cette particularité est surtout perceptible lorsqu'on compare le Maroc avec d'autres pays à revenus similaires ou les pays de la région. Le Maroc se retrouve en haut du tableau lorsqu'il s'agit de la téléphonie mobile, et paradoxalement en bas du tableau concernant Internet.

Ce phénomène peut s'expliquer notamment par une politique de libéralisation inachevée de la part du gouvernement marocain qui, après un franc succès lors de l'attribution de la deuxième licence GSM, a dû faire marche arrière après cet élan, en repoussant la libéralisation du fixe avec l'attribution de la deuxième licence au deuxième semestre de l'année 2005, accusant ainsi plus de trois ans de retard sur le calendrier préalablement fixé, retard qui est démontré par les statistiques d'accès ainsi que par les obstacles qui se dressent devant l'effort affiché visant le développement des secteurs stratégiques, notamment l'accès à Internet, qui accuse malgré tout un retard important.

1.3. La téléphonie fixe

Les données et remarques faites à ce niveau, et les implications qui découlent de la situation de monopole caractérisant le paysage de la téléphonie fixe et des services qui lui sont liés, pourraient subir des changements tant espérés et attendus au Maroc. En effet, il y a maintenant un deuxième opérateur du fixe, connu il y a moins de deux mois, qui pourrait éventuellement apporter du nouveau en termes de variété des prestations de services, de leur qualité, de coûts, et pourrait par conséquent contribuer à la démocratisation de la téléphonie fixe et des services qui lui sont directement liés, tels Internet. Mais, dans ce qui suit, l'analyse porte sur une réalité qui est toujours présente, vu que ce second opérateur ne sera réellement opérationnel au niveau du fixe qu'en Janvier ?(à souligner qu'au niveau du mobile, sa présence a énormément contribué à améliorer les services, en rendant l'accès à l'outil plus aisé qu'auparavant, en terme de variété de l'offre et de baisse des coûts, brisant ainsi la situation de monopole qui sévissait auparavant dans le pays).

Il est à noter aussi que dans cet élan de libéralisation du secteur des Télécoms au Maroc, l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) entend octroyer une troisième licence de téléphonie fixe nouvelle génération. Au vu des offres et des compléments d'informations que cette agence a étudié depuis le 8 Juillet 2005, il devient clair que le prétendant le plus apte à bénéficier de cette nouvelle licence n'est autre que Maroc Connect, considéré par ailleurs comme étant le deuxième fournisseur des services Internet dans le pays. Un communiqué de L'ANRT sera publié vers le 20 septembre de cette année pour matérialiser sa décision, qui contribuera à changer le paysage des Télécoms au Maroc, où la concurrence ne se passera pas sans démocratiser davantage l'accès et l'utilisation des TIC, au bénéfices des hommes et des femmes de ce pays.

1.3.1. L'accès à la téléphonie fixe

A fin Juin 2005, le parc global de la téléphonie fixe au Maroc était à peine de 1,34 millions d'abonnés, soit un taux de pénétration ne dépassant guère les 4, 51% . Ce parc est composé essentiellement d'abonnements résidentiels soit 66,4%. Le reste étant composé des abonnements professionnels avec 21,5%, ainsi que le parc de publiphonie avec 11,9%. Le retard accusé à ce niveau est réel, et a des répercussions plutôt négatives sur d'autres secteurs, dont notamment l'accès à Internet. L'octroi d'une deuxième ou plusieurs autres licences du fixe, s'il avait eu lieu, aurait stimulé la concurrence, et ramené les coûts liés à l'installation et aux communications à des proportions tolérables, notamment pour les ménages dont le pouvoir d'achat représente un souci réel, et aurait contribué à rehausser le niveau d'intérêt pour l'accès à Internet. La situation de monopole, doublée d'une politique inadéquate de tarification, est reconnue comme étant l'un des facteurs majeurs à l'origine de cette faible pénétration.

La situation semble être en voie de changement actuellement, et on s'attend à ce que la téléphonie fixe se développe pendant les années à venir. En effet, le développement récent d'Internet haut débit occasionnera certainement une plus grande demande pour le fixe. Puis, il y a l'octroi, tout aussi récent, d'une deuxième licence nouvelle génération du fixe à Médi Télécom (voir communiqué de l'ANRT daté du 08.07.2005), après un appel à concurrence (lancé par l'ANRT le 24.02.2005), est considéré comme un pas décisif qui va briser cette situation de monopole (dont seul Maroc Télécom profitait), et favoriser par conséquent une plus grande démocratisation des services liés à la téléphonie fixe, dont notamment l'accès à Internet.

1.3.2. La transmission de données et accès entreprises

L'opérateur historique, seul acteur du secteur, offre six types d'accès en ce qui concerne la transmission de données et accès entreprises :

- RNIS accès de base :
Selon les statistiques de l'ANRT, le Maroc disposait d'un parc de 7891 lignes RNIS en accès de base au 31 décembre 2004, contre 12 003 à la même date en 2003, soit une régression de plus de 45%. Cette régression coïncide avec l'introduction de l'ADSL au Maroc, prouvant que l'accès de base RNIS était utilisé auparavant principalement pour l'accès haut débit à Internet, notamment par les PME/PMI.
- RNIS accès primaire:
Il existait 639 accès primaires au 31 décembre 2004, contre 618 à la même date en 2003, soit une croissance de 3%. L'accès primaire étant principalement utilisé par les grandes entreprises pour les accès téléphoniques groupés.
- Frame Relay :
Introduit en 2002 par l'opérateur historique, le frame relay n'est qu'à ses débuts en termes de commercialisation, car le marché de raccordement de réseaux inter sites d'entreprises est encore embryonnaire.
- X-25 :
La technologie X.25 subsiste notamment grâce à des réseaux de transmission de données existant depuis au moins une décennie. Ces réseaux sont généralement dédiés au traitement de transactions courtes du type transactions monétaires électroniques (traitement des cartes de paiements, transactions interbancaires, communication avec quelques administrations, ...). Le Maroc comptait 1504 accès X.25 au 31 décembre 2004, contre 1537 au 31 décembre 2003 et 1741 à la même date en 2002. Ici aussi la régression est notable.
- Liaisons louées nationales :
Utilisées principalement dans l'interconnexion de sites distants d'entreprises, d'administrations ou de structures d'éducation, ces liaisons louées ont connu une légère régression à cause de la concurrence de l'ADSL sur le segment relatif à l'accès Internet, notamment dans la PME/PMI (le nombre de lignes ADSL en service au premier trimestre 2005 était de 90 000, enregistrant ainsi une progression de près de 51% par rapport à fin 2004, apprend-on sur le site Menara).

Les coûts de location de ces liaisons spécialisées nationales étant jugés prohibitifs par certaines PME/PMI, le shift vers l'ADSL leur permet désormais de faire des économies considérables pour un débit plus important. Au 31 décembre 2004, on dénombrait 6169 liaisons louées nationales en service.

- Liaisons louées internationales :
Avec une croissance de 12% entre 2003 et 2004, le Maroc compte 166 liaisons louées internationales, utilisées principalement par les multinationales pour l'interconnexion de leurs filiales au Maroc avec leur sièges. Il faut noter que cette croissance est due surtout à l'installation de liaisons raccordant les centres d'appels installés au Maroc avec leur marché notamment en Europe. Ce service verrait une croissance plus importante si les coûts d'interconnexions et de location de ces liaisons diminuaient, permettant par conséquent l'installation au Maroc de plus de centres d'appels. Ceci représente par ailleurs un enjeu stratégique pour le pays ; les décideurs du secteur des télécoms sont appelés donc à considérer le fait que ces coûts sont d'une importance capitale pour ces centres, dont le nombre est en constante augmentation, et qui emploient un nombre important de jeunes, hommes et femmes.

1.4. La téléphonie mobile

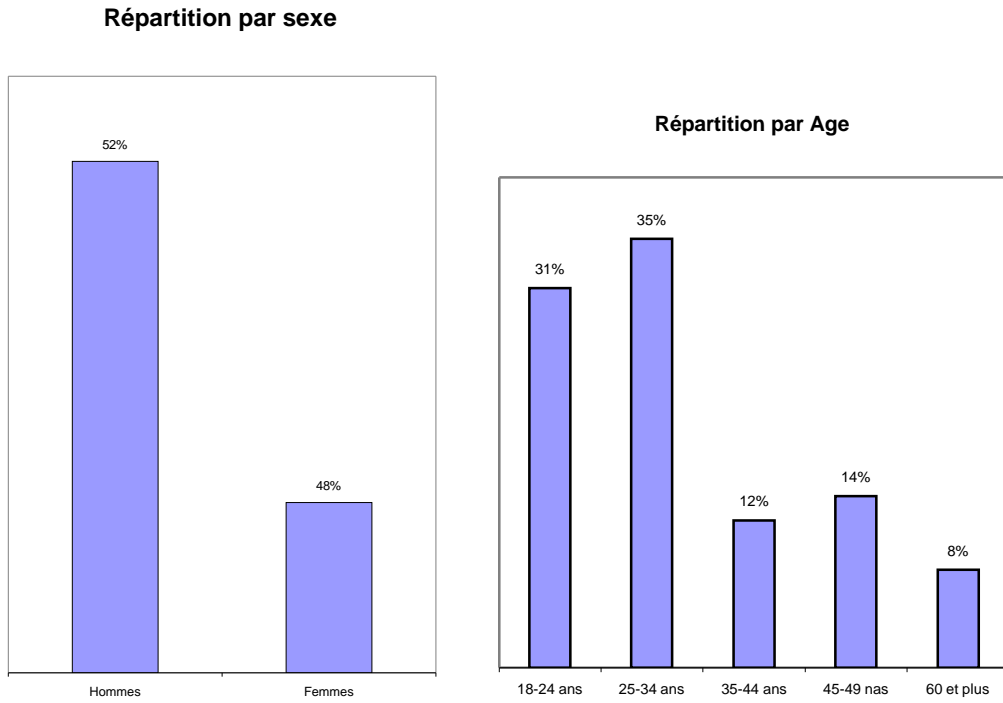
L'activité qui a connu le plus de développement ces dernières années dans le secteur des télécommunications est indiscutablement la téléphonie Mobile. Ce boom a certainement été la conséquence de l'attribution de la deuxième licence GSM à Médiatecom, ce qui a permis d'amorcer une concurrence soutenue et structurée dans le domaine.

En effet, cette ouverture à la concurrence a permis au marché de la téléphonie mobile de croître d'une manière régulière depuis le deuxième trimestre de l'année 2000 et ce jusqu'à aujourd'hui, avec la mise en place par les deux opérateurs d'offres commerciales très agressives, une gamme de produits et de services très large, la mise en place de technologies comparables à celles offertes par les opérateurs des pays développés, et surtout un investissement marketing colossal, mettant l'accent sur la communication. Ceci a non seulement fortement dynamisé le secteur, mais a aussi permis de créer de la valeur d'une manière indirecte sur tous les secteurs accompagnant le développement et le déploiement des infrastructures, notamment la création de réseaux de distributions, générant ainsi plusieurs milliers d'emplois.

D'après les résultats publiés par l'ANRT, le taux de pénétration du mobile a atteint en Juin 2005 quelque 35,8%, contre 26,5% pour la même période en 2004. Le nombre d'utilisateurs a atteint plus 10,7 millions. Le prépayé constitue presque la totalité du parc (10,2 millions, soit un peu plus de 90% ; alors que pour le post-payé on en compte que 568.0000 utilisateurs). La répartition par opérateur est de 67.5% pour Itissalat Al Maghrib (opérateur historique) et 32.5% pour Medi Telecom (second opérateur).

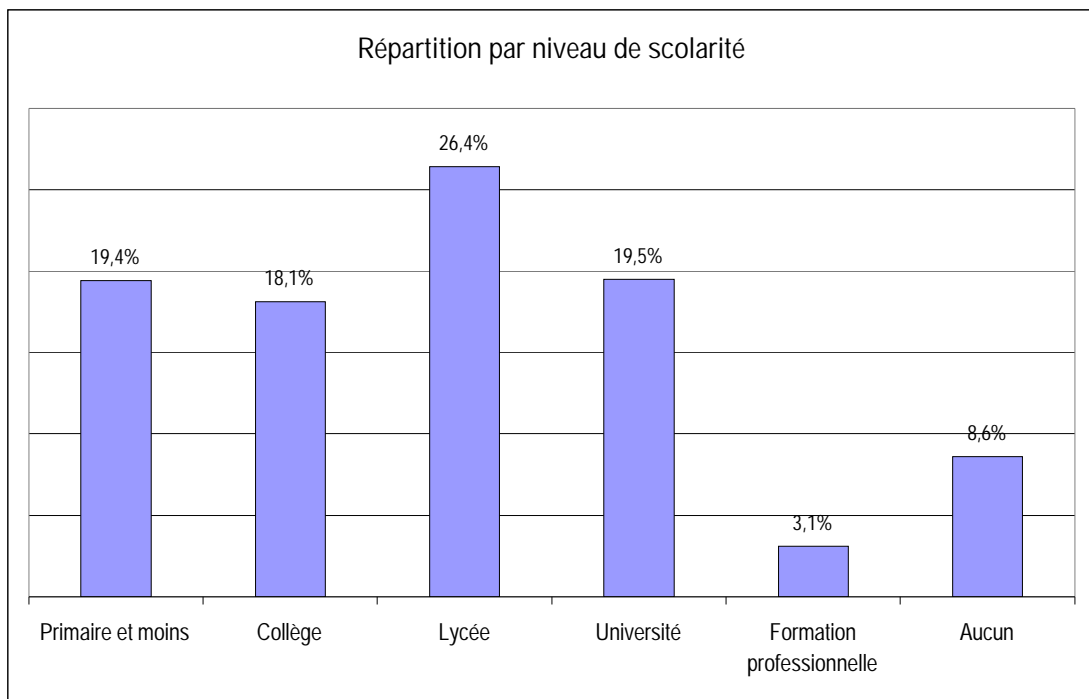
La répartition par genre des utilisateurs de la téléphonie mobile montre que les hommes sont plus nombreux à s'en servir (52%) que les femmes (48%). Environ 66% de ces utilisateurs se situent dans la tranche d'âge 18-34 ans, dont 91.4% sont alphabétisés (au moins de niveau scolaire primaire).

Graphe 1. Répartition du nombre d'utilisateurs de la téléphonie mobile selon le sexe et l'âge.



Soucre : Enquête sur la qualité de service et la tarification du téléphone mobile au Maroc (ANRT/Leger Marketing)

Graphe 2. Répartition du nombre d'utilisateurs de la téléphonie mobile selon le niveau scolaire.



Soucre : Enquête sur la qualité de service et la tarification du téléphone mobile au Maroc (ANRT/Leger Marketing)

Les données de l'enquête de l'ANRT montrent que les populations ayant poursuivi des études de niveaux secondaire et supérieur sont les plus actives en ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile. La corrélation de ces informations avec les statistiques sur le genre montre que, étant donné que le Maroc compte 9.7 millions¹ de femmes âgées de 18 ans et plus, et que le nombre de femmes qui y disposent de téléphones mobiles est de 4.5 millions, le taux de pénétration à ce niveau est de l'ordre de 46%, soit près d'une femme sur deux dans cette tranche d'âge dispose d'un téléphone mobile. De plus, avec un taux d'activité de 27% selon les statistiques fournies par la même source, soit 2.6 millions de femmes actives, il y aurait par conséquent 1.7 téléphones mobiles pour chaque femme active.

1.5. Internet au Maroc

Depuis l'introduction d'Internet au Maroc en 1995, le développement de l'accès s'est fait d'une manière très saccadée.

Tout d'abord, entre 1996 et 2003, les niveaux de souscription à l'accès Internet étaient très faibles, totalisant moins de 30000 abonnés tous types d'accès confondus. Plusieurs facteurs expliquent cette situation. On insistera sur :

- Les coûts élevés à l'époque des équipements nécessaires : PC ; modems ; etc., en plus des coûts de l'installation physique du matériel et de l'accès.
- Les difficultés et les limites techniques de l'opérateur historique, la technologie étant nouvelle pour lui, ses compétences ont mis un certain temps pour se développer plus ou moins dans le bon sens (pannes techniques ; lenteur du débit ; coupures fréquentes ; etc., ce qui avaient un impact négatif sur l'utilisateur final).
- Les tarifs pratiqués par cet opérateur en ce qui concerne les liaisons louées aux providers, véritables relais pour l'accès à Internet. Ces derniers devaient s'acquitter auprès de l'opérateur de redevances plutôt élevées tout en essayant de pratiquer des tarifs d'installation et d'accès aussi bas que possible afin de drainer le maximum de connexions. A noter ici qu'ils devaient aussi faire face à la concurrence de l'opérateur historique, qui continu à s'activer dans ce domaine en tant que détaillant et grossiste à la fois, offrant des tarifs toujours plus bas que ceux pratiqués par les petits providers, qui voyaient leurs marges devenir de plus en plus faibles, au point qu'un grand nombre d'entre eux se sont retirés de la course, laissant derrière eux des personnels contraints au chômage ou à l'exode hors du pays.
- Les coûts des communications téléphoniques, perçus par beaucoup de ménages comme prohibitifs, ce qui a toujours représenté un facteur important dans la prise de décision en ce qui concerne la demande d'accès à Internet.
- Une politique inadéquate et un manque de vision stratégique à cours, moyen et long termes, aussi bien au niveau des autorités en charge du secteur qu'au niveau de l'opérateur historique, réellement le seul acteur dans le secteur.

Il a fallu attendre l'avènement de la technologie ADSL pour voir ressurgir chez l'utilisateur un certain engouement pour Internet, longtemps, refoulé pour les raisons qu'on vient d'évoquer. En effet, depuis l'introduction de l'ADSL en 2003 le nombre d'accès a cru d'une manière importante, passant à 105 000 abonnés, dont plus de 60% en technologie ADSL. Même si ce niveau de pénétration reste faible, il est à noter que le Maroc dispose d'un nombre important d'accès publics, fournis par les nombreux Cyber Cafés qui ont résisté à la concurrence de l'opérateur historique, ce qui permet une évaluation du nombre d'internautes réels à plus de 500 000. Ce nombre reste cependant très en dessous du potentiel du Maroc et,

¹ Source : Le Maroc en chiffres 2003

comparativement, très en dessous des chiffres de pénétration réalisés par d'autres pays à économie similaire.

Comme souligné plus haut, l'un des facteurs déterminant du manque de développement de l'accès Internet dans le pays reste la prédominance de l'opérateur historique avec un monopole non seulement commercial mais aussi de stratégie de développement.

Quant aux types d'accès disponibles au Maroc, on peut les catégoriser globalement en deux familles : les accès bas débit et les accès haut débit.

1.5.1. L'accès bas débit

En termes d'accès bas débit, il existe trois variantes :

L'accès Internet Dial Up : on a ici deux types d'accès dial up :

- L'accès Internet Dial Up classique, qui permet à tout utilisateur possédant une ligne téléphonique et un ordinateur avec modem de se connecter à Internet en contractant au préalable un abonnement mensuel auprès d'un Fournisseur de Services Internet. Cette offre permet à l'abonné d'accéder à Internet selon ses besoins ponctuels et de payer le temps de connexion selon le tarif téléphonique en vigueur, arrêté par l'opérateur historique, ayant comme déjà souligné le monopole sur le fixe.
- L'accès Internet en Dial Up sans abonnement, qui permet à tout utilisateur possédant une ligne téléphonique et un ordinateur avec modem de se connecter à Internet sans aucun engagement contractuel ni frais d'abonnement récurrents.

Cette offre permet à l'abonné d'accéder à Internet selon ses besoins ponctuels et de payer uniquement le temps de connexion selon un tarif spécial Internet de 12 DH/Heure.

La part de l'accès en Dial Up classique du total des abonnements d'accès Internet est de 13% avec une forte régression depuis l'introduction de l'ADSL.

Les offres forfaits : l'accès à Internet se fait à ce niveau moyennant le paiement d'un montant fixe mensuel qui comprend « abonnement Internet et communications ». Les volumes horaires inclus dans ces forfaits diffèrent selon le fournisseur de services Internet. Ce type d'offre permet aux abonnés de mieux contrôler leur consommation téléphonique.

La part des offres forfaits du total des abonnements d'accès Internet est de 24%.

1.5.2. L'accès haut débit

En termes de haut débit, là aussi il y a deux variantes :

La technique d'accès haut débit via ADSL : elle permet à l'utilisateur final de se connecter à des débits importants (de 128, 256, 512, 1024 kbit/s), sans se soucier ni du temps de connexion ni, théoriquement, du volume des données échangées. Cependant, l'expérience a démontré que le débit auquel l'utilisateur final a souscrit n'est pas garanti et reste un débit maximum possible. Autrement dit, ayant souscrit à un débit de 512 kbit/s, il peut se retrouver, parfois sans trop le réaliser, avec un débit moindre de 128 kbit/s. En prenant en considération la question du coût de l'abonnement mensuel qui est fonction du débit auquel on souscrit, la différence à ce niveau n'est pas négligeable.

La part des accès en ADSL du total des abonnements d'accès Internet est actuellement de 61%, avec une très forte progression entre 2003 et 2004, enregistrant un taux de croissance de 2200%. L'une des raisons principales comme déjà évoqué plus haut reste le fait que l'utilisateur final n'a pas à se soucier trop de la facture du téléphone à la fin du mois, les communications étant incluses dans l'offre.

L'offre d'accès Internet via Liaison Louée : c'est une offre d'accès Internet avec un débit fixe selon différents paliers n*64kbit/s.

La part des offres d'accès Internet via liaisons louées du total des abonnements d'accès Internet est de moins de 2%. Ici aussi, les coûts d'abonnement ont été un obstacle au développement de cette technologie, et par conséquent au développement de l'accès Internet dans le pays, forçant plusieurs fournisseurs d'accès et de cyber cafés à abandonner leurs activités, au moment où ils aidaient en principe à démocratiser cet accès, et à éduquer l'utilisateur final, notamment parmi les jeunes, en lui offrant un espace où il pouvait apprendre à se servir des potentialités du Web. Actuellement, l'offre ADSL semble remettre ces espaces à l'ordre du jour.

Anticipant sur l'octroi proche d'une deuxième licence du téléphone fixe, l'opérateur historique promet une réduction de 13% en Juin 2005 sur la location des liaisons louées internationales (dont les coûts sont jugés excessifs par les opérateurs et les utilisateurs), dans l'objectif de faire face à une éventuelle concurrence (« coupant ainsi l'herbe sous le pied » d'éventuels acquéreurs de licences du fixe), essayant ainsi de garder une clientèle composée notamment d'entreprises communiquant vers l'étranger, et tout particulièrement les call centers. Cette décision, quoique tardive, émanant d'une situation de monopole ayant longtemps sévi comme obstacle au développement de l'accès Internet, entre autres via les liaisons louées, témoigne du fait que seule la concurrence est garante de la baisse des prix, et par conséquent d'une meilleure démocratisation de l'accès à la technologie.

1.5.3. Le contenu

Le premier constat sur les contenus du paysage Internet marocain est sa pauvreté, sans cesse décrié depuis une décennie. En effet, l'hésitation a très souvent été la caractéristique de la prise de décision au niveau de la politique nationale en matière de contenu. Plusieurs projets, annoncés avec beaucoup d'enthousiasme il y a quelques années, n'ont pas encore vu le jour. Résultat : il existe très peu de contenu développé au Maroc et ce malgré une certaine volonté exprimée du gouvernement visant à promouvoir tous les types de contenus, notamment dans les domaines de l'e-gouvernement et de l'éducation.

L'administration en ligne

Les quelques succès à l'actif de certaines administrations marocaines font parfois oublier que pour réussir un projet global d'administration en ligne, ces succès devraient être la norme et non l'exception.

Plusieurs freins à la mise en place de contenus dans l'administration publique sont à relever; on en citera quelques uns, considérés comme étant principaux :

- Nécessité d'un plan d'action de mise place :

Depuis l'année 2000 au Maroc, plusieurs sorties médiatiques ont concerné le plan d'e-gouvernement, mais la stratégie à adopter ne paraît pas pour autant claire, car à l'exception de quelques projets conduits par certaines administrations, il ne semble pas qu'il existe pour l'instant une politique globale de mise en place de contenus.

- Les soucis d'accès priment sur le contenu :

L'administration marocaine, dans un élan de modernisation, a privilégié la mise en place de la « tuyauterie » au détriment du contenu ; les plus gros investissements se font en faveur de l'équipement et de la mise en place des réseaux, qui restent souvent sous exploités.

- Des faiblesses au niveau de la normalisation des procédures électroniques :

Il existe très peu de départements qui ont pris l'initiative de normaliser leurs procédures électroniques. Etant un préalable important pour la mise en place de services d'administration en ligne, cette normalisation est une étape nécessaire, que seuls quelques institutions ont pu

franchir, enregistrant là des cas exceptionnels de succès, tels les services de la douanes, la CNSS et quelques autres cas isolés.

- Des investissements parcimonieux dans la mise en place de services en ligne :
L'approche adoptée en matière de mise en ligne des contenus au niveau de l'administration étant essentiellement informative, très peu d'efforts sont fournis pour une interactivité avec le citoyen et encore moins pour lui fournir de véritables services à distance.

L'éducation

La question du contenu se pose avec une acuité tout aussi particulière dans le secteur de l'éducation et de l'enseignement. Avant de parler du contenu dans ce domaine, il conviendrait de noter que les niveaux d'équipements en matériels informatiques et en accès Internet enregistrent des déficits énormes. Au niveau de l'enseignement primaire, ces équipements sont pratiquement inexistantes. Quant à l'enseignement secondaire, on a enregistré ces dernières années quelques maigres efforts, qui se heurtent souvent à des questions budgétaires chroniques. Au niveau de l'enseignement supérieur, les équipements existants sont d'inégale importance, et leur développement dépend souvent de prises de décisions de la part des chefs des établissements. Autrement dit, cette prise de décision dépend dans la plus part du temps du degré de conscience affiché par le chef de l'institution quant à l'importance accordé au rôle des NTI dans les questions pédagogiques. Ainsi, on trouve que certaines institutions de l'enseignement supérieur disposent d'équipements qui n'ont rien à envier à des institutions similaires dans les pays avancés (certaines sont même mieux loties que ces dernières), alors que d'autres traînent, accusant de plus en plus de retards.

Pour ne parler que du segment de l'enseignement supérieur, avec ses deux volets : universitaire et formation des cadres, les efforts faits pour l'équipement ne s'est pas toujours accompagné d'un effort visant à fournir du contenu. Là aussi, et à l'instar de ce qui se fait au niveau de l'administration publique, le peu de contenu existant est à vocation uniquement informative, où il y a absence d'interactivité entre les administrations des institutions, les enseignants et les étudiants. La plupart de ces institutions n'ont mis au point leurs sites web que durant ces cinq dernières années. Quant à l'enseignement à distance, qui a fait ses preuves un peu partout dans le monde, y compris dans certains pays en développement, semble confronté à d'énormes réticences de la part de ceux là même qui devraient en principe le promouvoir : les enseignants et les responsables administratifs. Les très rares tentatives d'enseignement à distance, récemment amorcées dans des d'institutions dont le nombre est extrêmement réduit, et où l'interactivité est primordiale, ne sont qu'à des débuts plutôt hésitants.

A côté de ces questions relatives aux équipements de base en termes de matériels informatique et d'accès Internet, la question du contenu ne semble être à l'ordre du jour nulle part dans ces institutions. Pour qu'elle le soit effectivement, il faudrait relever d'importants défis et faire face à de sérieux obstacles, financiers et surtout psychologiques. Parmi les impératifs et les freins qui entravent la mise au point de contenus, on peut citer, entre autres :

- L'implication des cadres et du corps enseignant de l'institution:
Le contenu est informatif mais aussi interactif. Ce sont par conséquent les enseignants et les responsables des équipements informatiques de l'institution, après aval du chef de l'établissement, qui doivent s'en charger ; les premiers en ce qui concerne la conception, la réalisation et la mise à jour et les seconds pour tout ce qui est re-packaging, mise online et maintenance.
- Les faibles niveaux d'équipement des établissements :

Notamment dans l'enseignement primaire et secondaire, l'indisponibilité des équipements est un frein à l'encouragement des enseignants et des apprenants à contribuer à l'édification de richesses Internet marocaines.

- Le manque de compétences en NTI des enseignants et des étudiants :

Le manque de maîtrise et de formation, plus ou moins poussée dans les domaines des NTI par les enseignants, élèves et étudiants, représentent aussi des obstacles majeurs, non seulement au niveau de la conception des contenus, mais également au niveau de l'accès et de l'utilisation de ces contenus.

- Les très faibles investissements dans la mise en place de contenus :

A travers ce qui est proposé sur le net, on remarque une quasi inexistence de contenus à destination des enseignants et élèves du primaire et du secondaire, et des contenus parcimonieux publiés par certaines universités sur Internet.

L'industrie du contenu

On ne peut vraiment parler d'industrie à ce propos, car les quelques initiatives entreprises vers la fin des années 90 et début 2000 ont pratiquement toutes été abandonnées, à quelques exceptions près, faute de moyens financiers. La plus part de ces initiatives furent entreprises dans l'espoir que les bannières publicitaires accompagnant en général les contenus allaient générer assez de revenus pour maintenir en existence ces portails. La publicité sur Internet ayant trop tardé à intéresser les annonceurs, les contenus initiés se sont vite vu contraints de disparaître. D'autres facteurs, extrinsèques cette fois, se sont conjugués pour constituer des obstacles encore vivaces aujourd'hui ; certains sont relatés dans ce qui suit, à titre d'exemples :

- L'initiative privée : faute d'encouragement de la part du gouvernement marocain, l'initiative privée s'est limitée à quelques tentatives éparses entreprises par certains entrepreneurs indépendants, sans soutien financier. Les abandons à ce niveau sont légion.
- Les carences qu'a connu la scène du contenu Internet au Maroc sont aussi liées au fait que seul un modèle économique pouvait être retenu par les différents entrepreneurs à l'époque : lier le contenu à l'accès. En 2000, plus de 150 providers Internet actifs au Maroc avaient investi dans des portails, liant cette activité à la commercialisation de l'accès Internet comme moyen de subsistance et de développement de l'activité. L'opérateur historique ayant entrepris une offensive commerciale contre ces prestataires de services Internet dans une position de fournisseur et compétiteur (grossiste et détaillant à la fois), a laissé très peu de chances à ces PME de survivre (le discours officiel continue malgré tout à insister sur le fait que les grandes entreprises doivent aider les petites à se développer, mais dans le présent contexte, on assiste plutôt à un contre discours). En 2005, seuls deux fournisseurs subsistent encore (Wanadoo et l'opérateur historique lui même, à travers une de ses filiales) et autant de portails généralistes grand public (dont un appartenant à ce même opérateur historique). Ainsi, plus de 200 initiatives privées ont été abandonnées, car coûteuses et non rentables commercialement.
- Absence d'aide à l'innovation : en fait, l'innovation est très mal reconnue, surtout dans ce domaines, où il n'existe aucune forme d'aide pour des projet de développement de contenus, ni de la part de l'état, ni réellement de la part des bailleurs de fonds et organisations internationales.
- Le problème posé par la langue de communication. En effet, le choix linguistique constitue encore un des problèmes principaux face au développement du contenu au Maroc : quelle langue, pour quel contenu, destiné à quelle audience ? Ce sont là des questions à méditer dans le contexte linguistique marocain. Par ailleurs, on note à travers le Net qu'il y a très peu de contenu en Arabe.

Le commerce électronique

Le commerce électronique est quasi inexistant au Maroc comme service aux marocains. Derrière cet état des choses, il y a cette politique gouvernementale qui tente de favoriser le marché à l'exportation mais sans stratégie réelle, et en négligeant totalement le marché intérieur. Cette politique a eu pour conséquence le fait qu'en ce qui concerne le commerce électronique, aucun de ces marchés ne se développe correctement. Par ailleurs, on note que la majorité des projets de commerce électronique au Maroc sont gérés par des étrangers pour commercialiser des produits et des services à un marché constitué d'étrangers, notamment dans les domaines de l'artisanat et du tourisme.

En plus de cette politique hésitante, d'autres facteurs expliquent le retard enregistré à ce niveau, et qui fait du Maroc un pays qui reste à la traîne, même par rapport à certains pays en développement à économie comparable.

- Le pouvoir d'achat :

Le pouvoir d'achat au Maroc reste un des facteurs qui freinent le développement du commerce en général et le commerce électronique en particulier. Ce pouvoir d'achat très limité, auquel s'ajoutent des obstacles d'ordre psychologiques et des facteurs culturels, où la confiance est un paramètre non négligeable dans toute transaction, fait que ce type de commerce ne sera que très lent à se développer.

- Faible bancarisation du consommateur marocain :

Le consommateur marocain est très peu bancarisé et le nombre de cartes de paiement dont il dispose reste en dessous du potentiel que le pays est en mesure d'offrir.

- La législation des changes :

La présente législation en matière de changes comporte des clauses qui excluent de facto le consommateur marocain, cette exclusion devient encore plus réelle lorsqu'on prend en considération la non convertibilité du dirham. Pour que le commerce électronique puisse se développer, il faut commencer par lever ces types de barrières. Tant qu'elles sont maintenues, le marocain ne peut être un consommateur électronique.

De même qu'au niveau de l'export, cette législation présente des carences défavorables aux initiatives marocaines en matière de développement du commerce électronique, car même si un projet d'export est mis en place, il y a toujours la question évoquée précédemment concernant la non convertibilité du dirham qui constitue un frein à la mise en place de plans de communication intelligents pour drainer du trafic sur les sites de ce type de commerce (problème d'achat d'espaces publicitaires, entre autres).

- Les plate-formes de paiement :

Au Maroc, il n'existe qu'une seule plate-forme de paiement et elle ne traite pas toutes les cartes de paiement de toutes les banques marocaines (certaines banques s'opposent toujours aux les transactions électroniques).

1.6. L'informatique au Maroc :

Le secteur de l'informatique au Maroc connaît un développement assez mitigé. En effet, malgré les baisses importantes constatées au niveau des prix du hardware, accompagnées par des performances de plus en plus importantes, et des softwares de plus en plus variés et conviviaux, le marché peine à se développer dans un contexte caractérisé par un pouvoir d'achat plutôt limité chez les ménages, et des ressources financières parcimonieuses allouées aux parcs informatiques dans la plupart des institutions et organismes.

1.6.1. Les indicateurs de croissance du marché

Parmi les indicateurs sur le développement du secteur, les revenus drainés renseignent plus ou moins sur sa santé. A ce propos, les statistiques disponibles montrent que ces revenus sont en constante croissance ; le contraire aurait été alarmant, dans un pays où la pénétration de l'outil informatique fut plutôt lente.

L'Apebi (Association des professionnels des technologies de l'information) fournit des données sur cette croissance annuelle globale, qu'elle estime à environ 20% durant les cinq années (de 1998 à 2002). En effet, le chiffre d'affaires réalisé par les professionnels du secteur est passé de 2,8 milliards de Dh à 4,5 Milliards de Dh entre 1998 et 2001, et est passé à 5,2 milliards de Dh en 2002. Les chiffres d'affaires réalisés par les opérateurs des télécommunications ne sont pas inclus dans le compte.

Ce qui caractérise cette croissance, c'est que plus de la moitié du chiffre d'affaires réalisé l'a été dans le segment vente de matériel informatique (hardware), soit 54%. Viennent ensuite les segments des services et logiciels avec 43%, et enfin les téléservices avec 3%.

1.6.2. Les catégories de commanditaires :

Les chiffres avancés par l'Apebi montrent également que les commandes concernant les équipements informatiques sont passées par les PME/PMI (30%). Sachant que ces PME/PMI représentent plus de 90% du tissu économique national, elles représentent de ce fait un fort potentiel de développement pour le marché de l'informatique et des TIC en général au Maroc. Le même volume de commandes (30%) est à l'actif des grands comptes, banques et assurances, et la part des administrations se situe aux alentours de 25%. Les particuliers viennent en dernier lieu, ne participant dans le marché qu'à hauteur de 5%, ce qui est plutôt faible de l'avis des professionnels du secteur. La question du pouvoir d'achat, entre autres facteurs, est à rappeler ici, car, malgré les baisses constantes des équipements informatiques, les acquisitions par les ménages restent en deçà des espérances du marché.

1.6.3 Les fournisseurs :

Le nombre des fournisseurs d'équipements informatiques a lui aussi enregistré une croissance de près de 20% durant les cinq années (1998-2002) retenues par l'Apebi pour ses estimations. Il s'élevait à la fin 2002 à environ 1000 entreprises, dont la grande majorité est concentrée sur l'axe Rabat-Casablanca. Cette dernière totalise à elle seule 65% des intervenants, et Rabat environ 20%. Cette concentration des fournisseurs s'explique dans une large mesure par la concentration des commanditaires principaux : banques, assurances, et administrations.

A noter aussi qu'un grand nombre de fournisseurs est constitué de petites entreprises et de commerces de tailles plutôt limitées. Toujours d'après l'Apebi, l'effectif moyen en personnels employés par ces entreprises ne dépasse pas 10 personnes. Celles qui emploient plus de 25 salariés ne constituent que 11% du total. Toujours est-il qu'il s'agit là d'un secteur qui, malgré la taille de ses intervenants, emploie plus de 8400 salariés, et est de ce fait un pourvoyeur d'emplois non négligeable, et qui a tendance à se développer comme souligné précédemment.

1.6.4. Les équipements commercialisés :

Les PC et imprimantes viennent en tête du classement des équipements informatiques vendus, et comptent pour plus de 54% du chiffre d'affaires global réalisé par les intervenants du secteur. Ils dominent le marché avec environ 75% des ventes, viennent en second lieu les serveurs avec 15% et enfin les équipements réseaux avec 10%.

Au niveau des PC, les grandes marques aussi bien que les clones se partagent équitablement le marché, avec 50% pour chaque catégorie. A noter à ce niveau que les écarts de prix à l'unité

entre ces deux catégories se sont énormément réduits ces dernières années. Les grandes marques ont dû réviser leurs politiques concernant les prix au fur et à mesure que les performances des clones se faisaient sentir chez l'utilisateur final. Assemblée sur place ou importée en l'état, la quasi-totalité du matériel informatique vendu au Maroc est importée, et distribuée par un réseau de quelques 1200 revendeurs représentant en gros 5 principaux grossistes.

Concernant le segment des imprimantes, le marché marocain enregistre là aussi une croissance remarquable, où le constructeur HP domine à hauteur de 70%, avec environ 56 000 unités vendues en 2003. Lexmark, Brother, Epson et Canon se partagent le reste de ce segment.

La niche qui reste la plus embryonnaire, mais qui donne des signes de développement, quoique jusque là timides, est celle constituée par l'activité réseaux. La récente ouverture à Casablanca par Cisco et 3Com de bureaux régionaux pour l'Afrique du Nord est un signe que ce segment offre un certain potentiel de développement.

En ce qui concerne le segment du software, le marché marocain offre, de l'avis des professionnels du secteur des NTI, un potentiel de développement remarquable, mais qui reste grevé en quelque sorte par le phénomène de piratage, qui continue à subsister en dépit de toutes les actions coercitives entreprises par le législateur. On estime que près de 90% des logiciels utilisés au niveau national sont des copies réalisées en toute illégalité. Malgré cela, les professionnels restent confiants quant aux possibilités de croissance du marché, surtout que de nouveaux produits y sont constamment introduits.

L'exemple qui illustre cet optimisme chez les professionnels vient de la croissance des demandes pour les logiciels de comptabilité. En effet, soucieuses de moderniser leur système de comptabilité et de gestion financière, plusieurs PME/PMI ont équipé leurs parcs informatiques en logiciels adéquats, connus pour leur convivialité (faciles à installer et à utiliser) et leur coûts à l'acquisition qui restent relativement bas.

Le chiffre d'affaires réalisé dans ce segment s'élevait à environ 441 millions de Dh en 2002, alors que, la même année, le secteur des NTI (opérateurs télécoms non compris) a réalisé un chiffre d'affaires estimé à 5,2 milliards de Dh. C'est dire que le marché des logiciels et des progiciels peine à se développer, dans un contexte qui ne manque pourtant pas de possibilités.

Une autre caractéristique notable de ce segment, c'est l'absence de spécialisation au niveau de la distribution. Presque toutes les sociétés informatiques offrent à la vente aussi bien du hardware que du software, quelles soient grossistes ou revendeurs. L'état encore embryonnaire du segment semble ne pas permettre une spécialisation au niveau de la distribution, pour des raisons commerciales, car des petites sociétés ne peuvent subsister que si elles offrent une gamme de produits aussi variée que possible. La conséquence directe de cette pratique, largement encouragée par la facilité au niveau de l'importation, est que les règles d'exclusivité ne sont pas respectées.

Le marché de l'informatique au Maroc est, globalement, en croissance continue, que se soit au niveau du hardware que du software. Cette croissance s'explique notamment par la prise de conscience de l'importance de l'outil informatique dans le travail au quotidien aussi bien au niveau de l'administration que dans l'éducation, la formation et la recherche scientifique, ainsi que dans les secteurs du commerce et des affaires, et même chez les particuliers. Le présent code de la douane marocaine a largement favorisé cette croissance, en rabaisant considérablement les droits et taxes à l'importation. Ces réductions notables portent sur tous les segments de l'informatique, y compris les logiciels ; elles sont bénéfiques à un secteur qui a eu longtemps du mal à se développer correctement.

1.6.5 Volume du parc informatique au Maroc

Il s'agit là du nombre de PC productifs en circulation. L'Apebi estime ce nombre à environ 500 000 ordinateurs (Pentium III et plus) utilisés au Maroc. Les professionnels du secteur estiment que ce taux d'équipement reste faible, mais ils notent en parallèle que le pays enregistre malgré tout une croissance annuelle moyenne assez appréciable d'environ 21%. Les ventes enregistrées pour 2002 étaient d'environ 68 000 unités, et à la fin 2003, ce volume à atteint 120 000 unités. Cette année a enregistré par conséquent une croissance plutôt remarquable.

1.6.6. Les constructeurs présents sur le marché marocain :

Le marché local est partagé entre les principaux gros constructeurs informatiques, qui ont tous des filiales au Maroc, et une centaine d'intégrateurs locaux, qui exploitent la niche des clones, assemblés en grande partie localement.

La répartition des parts de marché en 2003 montre que HP se taille la part du lion (30% des ventes de PC), IBM vient en seconde position (8%) , Fujitsu Siemens et Dell Computers se partagent, à parts égales, 10%. Plus de 50% des parts de marché restants vont à ces intégrateurs locaux, qui font des PME/PMI et des particuliers leurs cibles de vente, vu que leur pouvoir d'achat limité ne leur permet pas d'acquérir des équipements de marques, et qui constituent néanmoins une niche en développement.

1.7. Les centres d'appels

Le Maroc a connue depuis 2000 la mise en place de plus de 50 centres d'appels délocalisés, gérant des activités en « Off Shore » de grands groupes internationaux. Pour le moment, la majorité de ces centres d'appels installés au Maroc sont de taille moyenne, avec des structures allant de 100 à 500 positions. Le nombre de postes de travail s'élevait en 2004 à environ 4 000, ventilés sur les villes de Tanger, Casablanca, Mohammedia et Rabat.

Le chiffre d'affaire généré par ce secteur est de l'ordre de 85 millions d'euros à fin 2004, et les possibilités de croissance sont bien réelles.

L'activité des centres d'appel au Maroc est spécialement orientée vers les marchés francophones et espagnoles, notamment vers la France qui lui sous traite 45% de ces besoins, le plaçant ainsi loin devant toutes les autres destinations concurrentes, notamment la Tunisie, le Sénégal, la Roumanie, l'Ile Maurice et bien d'autres pays encore.

Jusqu'en Juin 2004, ce secteur avait permis la création de 8 000 emplois directs, et selon les spécialistes, le Maroc a la possibilité de « multiplier ce chiffre par deux ou trois d'ici fin 2007 » dans cette activité. Les spécialistes du secteur, en procédant par comparaison, notamment avec le cas français, notent que plusieurs facteurs militent pour un tel développement au Maroc:

- les qualifications académiques des télé-conseillers, dont le niveau moyen de formation est de Bac + 4, contre Bac ou au plus Bac + 2 en France par exemple ;
- des programmes de formation en télémarketing optimisés et rentabilisés sur la durée ;
- le métier de télé-conseiller est perçu comme offrant la possibilité d'y faire carrière et est par conséquent beaucoup plus valorisé au Maroc qu'en France par exemple, où il est qualifié plutôt de « job alimentaire » ;
- la qualité des ressources humaines marocaines ;
- les souplesses qu'on note au niveau des contrats de travail ;
- des souplesses favorables au niveau de la réglementation relative aux heures supplémentaires travaillées ;

- le travail de nuit et des jours fériés qui y est plus facilement accepté par les téléconseillers;
- le très faible risque de mouvements sociaux ou syndicaux ;
- le faible coût des opérations de télémarketing.

Les délocalisations opérées dans ce secteur de la France vers le Maroc l'ont été pour plusieurs raisons, dont les principales sont relatives aux coûts des opérations télémarketing, qui coûteraient de 40 à 50% moins cher au Maroc qu'en France, en plus de la proximité géographique et linguistique, voire culturelle aussi.

Ainsi, le Maroc présente des avantages réels pour l'implantation sur son sol de centres d'appels de plus en plus nombreux, ce qui se traduit par une croissance certaine des offres d'emplois.

CONCLUSION

Au terme de ce bref survol de la situation présente de l'état des TIC au Maroc, on peut dire que certains des segments les constituant offrent un potentiel de développement et de croissance certain. Le problème posé par les coûts à l'acquisition, au vu du pouvoir d'achat local, fait qu'un segment croît ou stagne en fonction des prix et des abonnements. L'accès à Internet par ADSL est l'un des exemples à citer à ce niveau, pourvu que l'engouement pour cette technologie continue à se manifester chez l'utilisateur final. En effet, l'offre paraît abordable, puisqu'elle inclut les communications et l'abonnement, l'ensemble du package devient de ce fait financièrement abordable, aussi bien pour les petites et moyennes entreprises que pour les ménages et les particuliers. La téléphonie mobile est aussi un autre exemple sur la démocratisation de l'outil et sa forte pénétration du marché. La concurrence qui sévit dans ce segment, et par conséquent les politiques de tarification des opérateurs actifs dans le domaine, tendant toujours vers la baisse, sont profitables au marché, qui est en croissance soutenue.

A propos des coûts de la technologie qui constituent un obstacle à son accès, la politique douanière en matière de droits et taxes, revus drastiquement à la baisse (concernant aussi bien l'aspect hardware que software des équipements informatiques), aura certainement un impact positif sur un marché jusque là hésitant et lent à réagir. La concrétisation des promesses véhiculées ces derniers mois, concernant l'équipement des écoles primaires, collèges et lycées en matériel informatique et en accès Internet, donneront certainement un véritable élan vers la démocratisation de l'accès aux TIC. Les populations des écoles, collèges et lycées étant jeunes, mixtes, et présentant moins de barrières psychologiques envers les TIC que certains adultes, consolideront un marché en mal de croissance franche.

2. LES FEMMES, LES TIC ET LES DEFIS DU DEVELOPPEMENT

L'état des lieux sur la situation des TIC au Maroc montre qu'il y a une volonté de les développer et d'en faire un levier du développement. Ces dernières années ont vu naître un certain nombre de dispositions, de mesures, et de rencontres pour les promouvoir. Mais une question reste tout de même à poser en ce qui concerne le rapport des femmes aux TIC : quelle place occupent-elles dans cette évolution des 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. La réforme de la Moudawana a été un changement capital du code de la famille qui cristallisait cette infériorité des femmes par rapport aux hommes.

Les femmes, en général, sont doublement touchées par la précarité et par les entraves du développement. 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. Dans ce processus, des efforts supplémentaires sont à déployer pour leur éducation, leur alphabétisation, et leur participation dans la vie économique et politique du pays.

On assiste à l'émergence d'un certain nombre de caractéristiques démographiques qui ont contribué à changer la situation des femmes et leur rapport à l'économie. Les recensements montrent bien que les femmes au Maroc ne se marient plus jeunes (25,8 ans au recensement de 1994), qu'elles sont de plus en plus célibataires (31,9% des femmes de plus de 15 ans étaient célibataires lors du même recensement de 1994), et qu'elles sont nombreuses à être chefs de ménages (15,6% en 1995)². Pour la population féminine âgée de plus de 15 ans, le taux d'activité est de 33,4%, alors qu'il est de 79,4% pour la population masculine. Des études montrent que : « le taux d'activité de la femme s'accroît avec la progression du niveau d'éducation, par contre l'activité masculine connaît une progression quasi-inversée. C'est aux niveaux les plus bas que le taux de cette activité masculine est le plus élevé »³. Il en résulte que l'éducation des femmes et leur qualification dans des domaines porteurs, tels que celui des TIC, constituent un des moyens les plus importants pour augmenter leur activité et leur implication dans le secteur économique, et par conséquent leur participation et leur intégration dans le processus de développement.

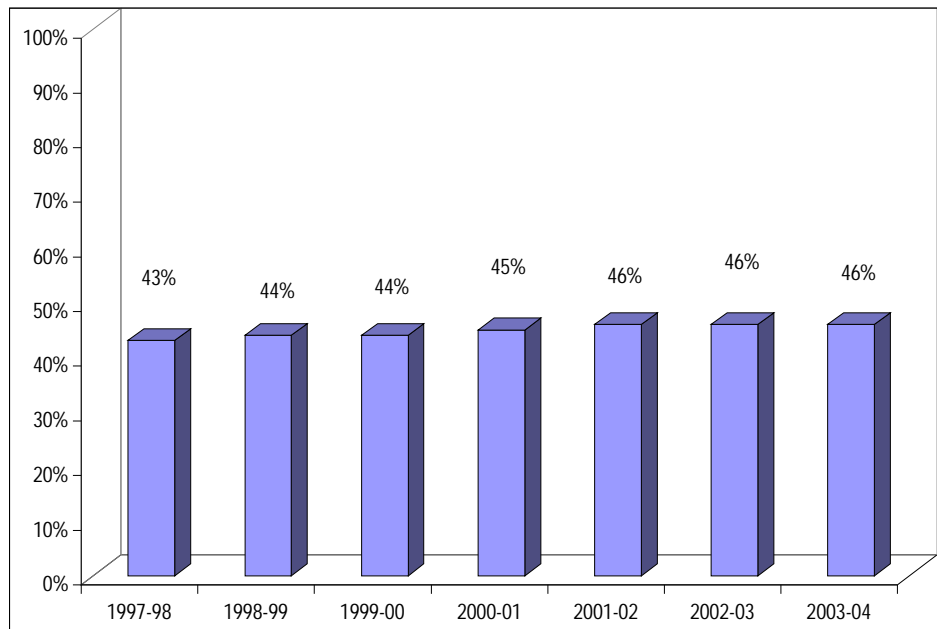
2.1. Les femmes, l'éducation et les TIC

Il est à constater que c'est dans le domaine de l'éducation où le Maroc, malgré les efforts déployés, enregistre encore un grand déficit dans les domaines de l'alphabétisation et de la généralisation de l'éducation, surtout dans le milieu rural. Néanmoins, il est à noter d'un autre côté que la situation s'est améliorée progressivement depuis l'indépendance dans le milieu urbain. La proportion des filles dans les effectifs au niveau de l'enseignement primaire et secondaire a connu une progression notable ces dernières années, approchant la parité absolue comme le montrent les statistiques.

² Voir CERED. Genre et Développement : Aspects socio-démographiques et culturels de la différenciation sexuelle. 1998, p. 237

³ Ibid., p. 240

Graphe 3. Evolution en pourcentages des filles scolarisées dans l'enseignement public et privé

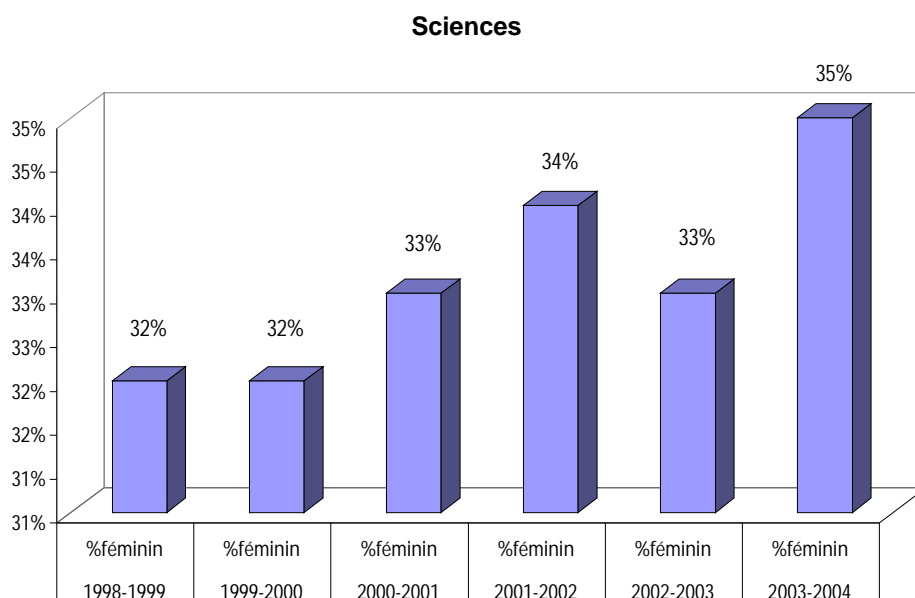


Source : Statistiques du Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres

En effet, les effectifs des élèves de l'enseignement secondaire collégial ont connu un accroissement moyen annuel de 3,7 % entre 1997 et 2004, et l'indice de parité s'est élevé à plus de 45%.

Concernant l'enseignement supérieur, les effectifs des filles dans les enseignements scientifiques et technologiques supérieurs, publics et privés, bien qu'ils soient moins que ceux des garçons, enregistrent aussi une progression. La part des filles dans ces enseignements est importante. Les figures présentées ci-dessous représentent respectivement l'évolution en nombres des filles dans le domaine d'étude des Sciences ; Sciences et technique ; Sciences de l'Ingénieur et Technologie, comparée aux effectifs globaux des étudiants.

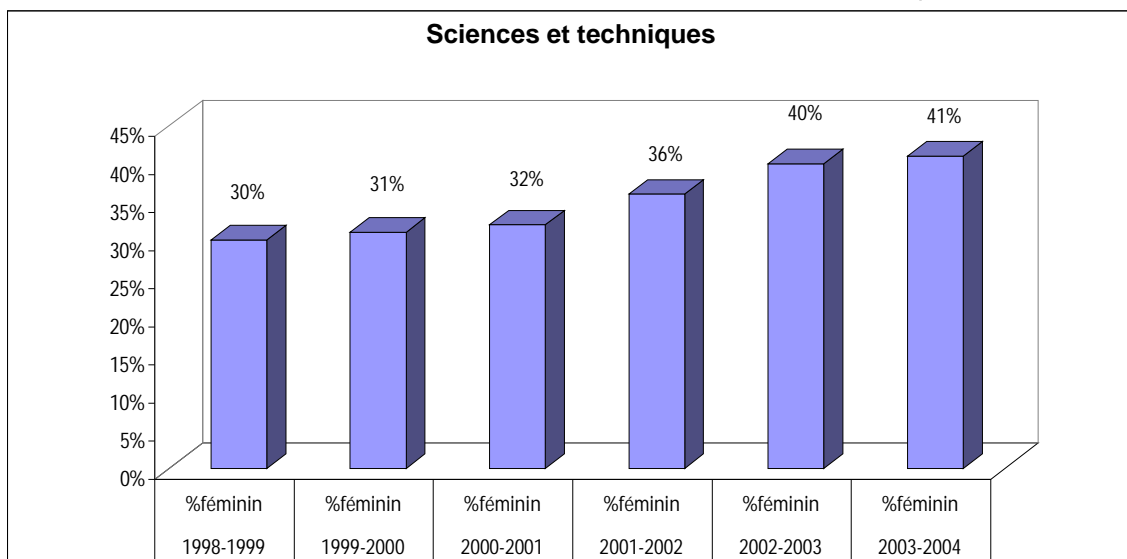
Graphe 4. Evolution en pourcentages du rapport (effectif féminin/effectif global) des étudiants selon le domaine d'études « Sciences »



Source : Statistiques du Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres

Au niveau de l'enseignement supérieur, les études en droit et en économie attirent le plus grand nombre d'étudiants, suivies par les études en sciences. Concernant les disciplines scientifiques (sciences, sciences et techniques, sciences de l'ingénieur et technologie), c'est dans l'enseignement des sciences qu'on retrouve les effectifs les plus élevés, avec 38 956 étudiants dont 13760 filles (soit 35% de l'ensemble).

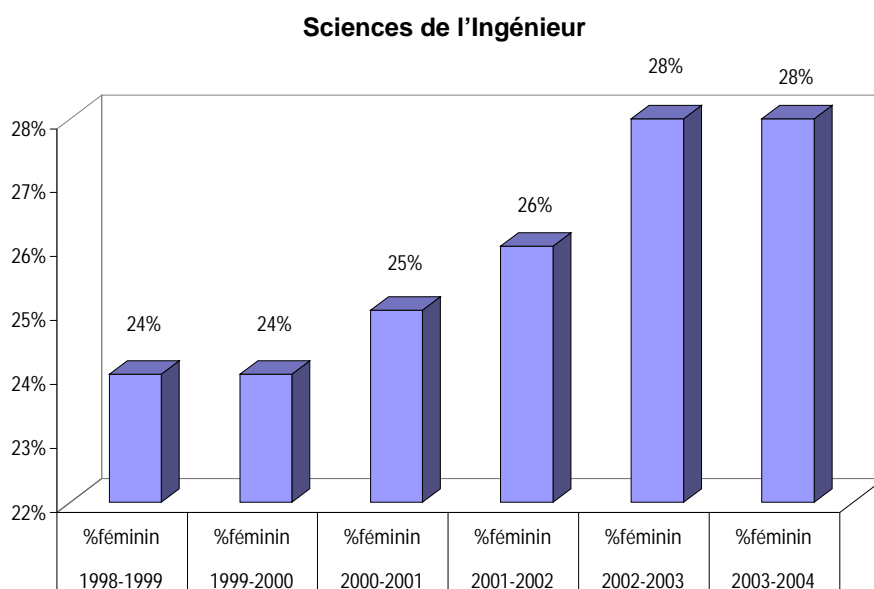
Graphe 5. Evolution en pourcentages du rapport (effectif féminin/effectif global) des étudiants selon le domaine d'étude « Sciences et Techniques »



Source : Statistiques du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres

Bien que la parité n'est pas encore atteinte dans ces enseignements dits « Sciences et techniques », on constate néanmoins une certaine évolution du pourcentage des filles dans ces domaines de l'enseignement, ce qui pourrait se traduire éventuellement par une plus grande participation des femmes aux domaines des TIC.

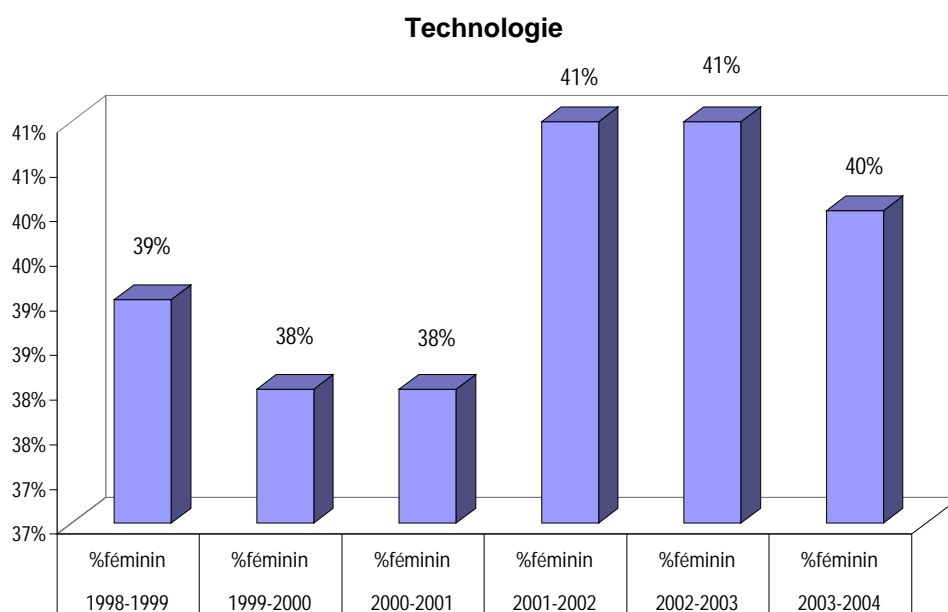
Graphe 6 : Evolution en pourcentages du rapport (effectif féminin/effectif global) des étudiants selon le domaine d'étude « Sciences de l'Ingénieur »



Source : Statistiques du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres
En général, les sciences de l'ingénieur souffrent au Maroc d'un déficit au niveau des effectifs. Ceci est valable aussi bien pour les femmes que pour les hommes. En raison des modalités et des critères de

sélection exigés à l'entrée des écoles d'ingénieurs, le nombre d'étudiants qui reçoivent ces formations demeure en deçà des besoins du pays. A titre d'exemple, pour l'année 2003-2004, le nombre total d'étudiants inscrits dans les écoles des sciences de l'ingénieur était de 3357, dont seulement 936 étaient des filles, ce qui représente à peine 28% de l'effectif total. Comme on peut le constater, les effectifs sont globalement loin d'être à la hauteur des aspirations du marché national pour des formations en sciences de l'ingénieur en général, et encore moins quant aux branches liées aux TIC. En ce qui concerne la parité dans ces domaines, il est clair que d'énormes efforts restent à fournir pour rendre la formation dans ces domaines plus équitable entre les sexes, en vue d'une plus grande participation de la femme ingénieur au développement des secteurs de ces sciences en général, et celui des TIC en particulier.

Graph 7. Evolution en pourcentages du rapport (effectif féminin/effectif global) des étudiants selon le domaine d'études : « Technologie »



Source : Statistiques du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres

L'enseignement technologique ne reçoit pas lui non plus des effectifs importants d'étudiants. 3026 étudiants seulement étaient inscrits en 2004 dans les branches de l'enseignement supérieur en technologie, dont 1215 étaient des filles, représentant ainsi 40% de l'effectif total. On observe ici une légère progression du nombre des filles, quoique plutôt en dents de scie, mais comme on l'a souligné à propos des sciences de l'ingénieur, des efforts restent à faire pour rendre les branches de la technologie plus attractives pour l'ensembles des étudiants, et plus particulièrement pour les filles.

Tableau 1. Nombres des filles par niveau d'études et par branches scientifiques dans l'enseignement supérieur public et privé pour l'année académique 2003-2004 : récapitulatif en %.

Niveau d'étude		% filles
Préscolaire		38%
Primaire		46%
Secondaire collégial		44%
Secondaire qualifiant		47%
Enseignement supérieur	Sciences	35%
	Sciences et techniques	41%
	Sciences de l'ingénieur	28%
	Technologie	40%

Source : Statistiques du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres
Les pourcentages des filles dans les différents niveaux de formation montrent que les niveaux primaires et secondaires enregistrent des pourcentages qui atteignent presque la parité, allant de 44% à 47%. La

même tendance est enregistrée au niveau de l'enseignement supérieur, mais avec une exception concernant les sciences de l'ingénieur, qui en général ne reçoivent pas de grands effectifs, et où le pourcentage des filles ne dépasse pas les 28%.

2.2 Les femmes, les TIC et les défis du développement

Comme, il a été constaté dans le premier chapitre sur l'état des lieux des TIC au Maroc, celui-ci a intégré le développement des TIC dans une politique de développement pour asseoir les bases d'une société de l'information. Néanmoins, cette société du savoir et de l'information doit intégrer les femmes comme partie prenante dans le processus de ce développement.

Les nouvelles technologies de l'information, surtout l'Internet, ont engendré une révolution au niveau des pratiques communicationnelles par le rapprochement des distances et par le flot d'information mis à la disposition des internautes. Toutefois, les développements des TIC n'ont pas uniquement une implication technologique et technique, mais aussi des implications économiques et sociales, dans la mesure où ces technologies apportent un changement dans les modes de transactions économiques et dans les rapports sociaux.

Par ailleurs, l'accès aux TIC est un facteur de différenciation sociale. En effet, si ces TIC permettent de mieux communiquer, d'avoir un accès plus aisé à l'information et la production des plate-formes et logiciels, l'accès physique aux TIC, leur maîtrise et la disponibilité de l'infrastructure informatique ne sont pas, pour les pays qui n'ont pas atteint un niveau de développement économique avancé, de même portée et de même niveau d'appropriation que pour les pays développés. C'est dans ce contexte qu'on parle de fracture numérique entre les pays du Nord et les pays du Sud. Le Maroc est donc amené à déployer plus d'efforts pour atténuer cette fracture, notamment par la mise à niveau des infrastructures dans les administrations et surtout dans les écoles et les universités, et par la formation des formateurs ainsi que la formation des cadres techniciens.

Dans cet élan de développement des TIC et de la réduction de l'écart numérique, le Maroc devrait veiller à adopter une approche qui intègre la composante genre dans cet élan, afin d'éviter une autre fracture numérique qui pourrait se situer au niveau des différenciations de genre. Toutes les études soulignent le rapport entre l'amélioration des conditions des femmes et le développement de l'économie et de la société du savoir. Dans une étude de la Banque Mondiale parue en 2003 on peut lire : "women's low level of participation in political organization and in the economy and their low rate considerably affect the dynamism of a number of MENA countries. A human resource that is fundamental for the dynamism and creativity of a knowledge economy is being ignored"⁴. Au Maroc, plusieurs raisons militent pour une approche qui établit un lien entre la promotion de la condition de la femme et les TIC.

- § A cause du désavantage social que connaissent les femmes et des obstacles objectifs qui accompagnent leur statut social et leur situation (responsabilités domestiques, manque d'opportunité en termes de formation, faible accès aux ressources matérielles, restrictions culturelles sur leur mobilité, etc.), elles sont plus vulnérables et exposées au risque de devenir des « laissées pour compte » de la société du savoir. Evidemment, il existe des différenciations parmi les femmes qui portent en elles la situation de leur classe (riche ou pauvre ou classe moyenne, de leur espace (urbain/rural), de leur région culturelle (nord/sud ou autres), et de leur âge. Ce qu'il faudrait retenir c'est qu'en général, les hommes et les femmes se trouvant dans la même position sociale, ne voient pas les mêmes opportunités s'offrir à eux.
- § Les technologies ont été perçues culturellement comme étant un domaine masculin. C'est ce qui explique le fait que c'est parmi les lauréats ingénieurs que l'on retrouve les plus faibles

⁴ Jean-Erik Aubert and Jean- Louis Reiffers (Ed.). Knowledge Economies in the Middle East And North Africa. Towards New Development Strategies. World Bank Institute. Washington DC. 2003, p.36

pourcentages de femmes. De ceci découle l'importance d'œuvrer pour une parité dans tout développement des TIC.

- § Les TIC ont permis aux personnes qui y ont accès d'améliorer leurs revenus. En général, les femmes actives occupent des positions inférieures dans la hiérarchie des emplois, mais l'accès aux TIC et à la formation dans ces domaines contribuent à les qualifier pour accéder à des postes meilleurs et d'améliorer ainsi leurs revenus.
- § Les TIC ne pourraient devenir un moyen de démocratisation de l'information que si les hommes aussi bien que les femmes y ont équitablement accès.
- § Plusieurs ONG de femmes oeuvrant dans les domaines de plaidoyer pour les droits des femmes, d'alphabétisation, de sensibilisation, de promotion des activités génératrices de revenus, etc., ont besoin de renforcer leurs capacités pour une plus grande efficacité. L'accès aux supports TIC leur permettra d'atteindre cette efficacité, notamment par l'amélioration de leurs capacités de communication et de gestion de l'information.

Conclusion

On constate que les pourcentages des filles par rapport aux garçons dans le système éducatif ont enregistré d'importantes progressions, dépassant les 40% au niveau de l'enseignement secondaire et supérieur. Mais les effectifs des lauréats ingénieurs et des techniciens, qui sont en général faibles, montrent qu'ils sont encore plus faibles lorsqu'il s'agit des femmes. Ainsi, l'intégration de la composante genre dans le processus de développement de la société du savoir vers une e.parité ne pourrait que contribuer à qualifier les femmes et à renforcer leurs capacités au sein de la société. Ces observations nous amènent à analyser dans les chapitres qui suivent le rapport des femmes aux TIC au Maroc, en se basant sur les données collectées dans le cadre de cette étude.

3. L'E-PARITE DANS LE DEVELOPPEMENT DES TIC

3.1 Marché de l'emploi et formations requises selon les professionnels des TIC

3.1.1. Formation professionnelle et formation spécialisée en informatique

La formation professionnelle est assurée aussi bien par des institutions publiques que par des établissements privés. Les institutions publiques sont placées sous la tutelle du Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, et forment des techniciens et des techniciens spécialisés en 2 ou 3 ans après l'obtention du baccalauréat. Que ce soit dans le public ou dans le privé, la formation est parfois ouverte également aux candidats de niveau baccalauréat. Les domaines des TIC où des formations sont assurées sont :

- L'informatique scientifique,
- L'informatique de gestion,
- La téléinformatique,
- L'informatique industrielle ou productique,
- La conception et la fabrication de matériels,
- La conception et la réalisation de logiciels,
- La maintenance de matériels et de logiciels,

Les appellations des cadres formés varient selon les spécialisations, lesquelles sont généralement toutes groupées sous le vocable « informatique » :
Ingénieur Système, Ingénieur Logiciel, Ingénieur Réseaux, Ingénieur Analyste, Analyste-programmeur, Technicien de Maintenance.

Comme souligné plus haut, les formations en TIC sont dispensées dans plusieurs types d'établissements de l'enseignement supérieur, publics et privés, aussi bien à accès régulé qu'à accès ouvert. Au niveau de l'enseignement public, ces formations préparent aux diplômes nationaux suivants :

- Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) (Bac+2) : délivré par les Ecoles Supérieures de Technologie après deux années de formation de techniciens supérieurs.
- Licence (Bac+4) : dispensé sous forme de Licence Appliquée ou de Licence classique, ce diplôme est délivré par les Facultés des Sciences, après deux années de formation en deuxième cycle universitaire après obtention d'un CUES ou d'un diplôme reconnu équivalent.
- Maîtrise ès Sciences et Techniques (MST) (Bac+4) : délivrée par les Facultés des Sciences et Techniques après deux années de formation en deuxième cycle universitaire après obtention d'un DEUG ou d'un DEUT ou d'un diplôme reconnu équivalent.
- Diplôme d'Ingénieur d'Etat (Bac+5) : délivré par l'EMI, l'ENSIAS et les ENSA (Agadir, Marrakech, Oujda et Tanger) ainsi que par des écoles de l'enseignement supérieur public mais ne relevant pas des universités, telles que l'INPT, l'ENIM et l'INSEA.
- DESA, DESS et Doctorat (Bac+6 et plus) : délivrés par les établissements universitaires accrédités à dispenser des formations de 3^{ème} cycle et de Doctorat dans le cadre des Unités de Formation et de Recherche (UFR).

Les institutions publiques qui préparent au Doctorat (Bac + 5, telles l'EMI - ENSIAS - ENIM - INPT – INSEA) forment près de 200 ingénieurs par an: ingénieurs systèmes ; ingénieurs logiciels ;

ingénieurs réseaux ; ingénieurs analystes et ingénieurs concepteurs. D'autres institutions universitaires, moins renommées, offrent elles aussi des filières en informatique et forment chacune une trentaine d'informaticiens environ par an. Quant à la vingtaine d'ITA (Instituts de Technologie Appliquée, Bac + 2) que compte le pays, ils forment chacun près de 60 techniciens spécialisés par an.

Tableau 2. Evolution des diplômés de l'enseignement supérieur en informatique

2000-2001		2001-2002		2002-2003	
Total	Féminin	Total	Féminin	Total	Féminin
584	204 (34.9%)	548	206 (37.6%)	834	225 (27%)

Source : Statistiques du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Formation des Cadres

Pour distinguer les cursus spécialisés en informatique par rapport aux autres cursus offerts dans les institutions aussi bien universitaires que de formation des cadres ou professionnelles, la norme généralement retenue est d'au moins 300 heures d'informatique que l'étudiant reçoit par an.

L'offre privée de formation des cadres informaticiens de niveau Bac+4 devrait tourner autour de 450 diplômés par an (spécialité : en majorité des analystes-programmeurs).

L'effectif global des diplômés en informatique lauréats des institutions de l'enseignement supérieur public ne dépasse pas les 1000 diplômés par an, auxquels on peut ajouter quelques 500 diplômés du privé. Parmi ces effectifs, on retrouve environ 25% de femmes.

Ces effectifs se caractérisent par leur faiblesse, au moment où le marché de l'emploi national est demandeur. Ajouter à cela le phénomène d'exode des informaticiens qui a pris de l'ampleur surtout au début des années 2000, causant une situation de pénurie dans le pays, notamment au niveau des hauts diplômés.

Les études montrent aussi qu'au niveau de la formation, il y a des déficits au niveau de l'encadrement et au niveau de la formation de cadres informaticiens qu'il faudrait combler⁵. Ces déficits sont :

- § Le nombre d'unité de formation et de recherche en TIC au niveau des universités qui demeure très faible par rapport aux besoins ;
- § Le nombre réduit de doctorants en informatique et de diplômés en informatique en général sur le marché de l'emploi, alors que la réforme pédagogique au sein des universités a intégré les modules informatiques dans tous les cursus ;
- § L'initiation en TIC généralisée au niveau des écoles primaires, collèges et lycées qui tarde à venir, sachant qu'une telle initiative nécessitera un encadrement adéquat ;
- § Parmi les cohortes d'informaticiens formés, l'effectif des ingénieurs informaticiens reste très limité ;
- § Départs des lauréats à l'étranger,⁶ comme précédemment noté, quoique le phénomène a tendance actuellement à se stabiliser, voire à régresser, vu que la demande étrangère n'est plus aussi forte qu'il y a quelques années ;
- § La faiblesse des effectifs formés au niveau des DUT.

⁵ Etude préparée par Abdelfadil Bennani. Intégration des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'enseignement supérieur universitaire. Université Ibn Zohr. Décembre 2004.

⁶ Il serait intéressant de connaître le genre des lauréats qui quittent le pays vers l'étranger. Malheureusement nous ne disposons pas de données sur cette question.

Les données sur les effectifs des lauréats et les déficits enregistrés au niveau de la formation montrent que des efforts doivent être faits pour augmenter ces effectifs, vu que le marché de l'emploi aussi bien national qu' à l'étranger est toujours demandeur, quoique dans une moindre mesure qu'auparavant, et qu'un encouragement particulier doit viser les femmes pour augmenter leurs nombres, surtout au niveau des diplômés d'ingénieurs.

3.1.2 Le point de vue des professionnels

Avec un peu moins de 1000 lauréats dans les domaines de spécialisation des TIC au Maroc, le marché de l'emploi se caractérise par un manque de ressources humaines, qui se répercute à son tour aussi bien sur la qualité du travail et des prestations fournies que sur le rendement d'une manière générale.

Ajouter à cela le fait que depuis les années 2000-2002 et comme il a été précisé, en plein essor du marché des TIC, avec le phénomène appelé « la bulle d'Internet », le Maroc a aussi connu une vague de migration de ses informaticiens vers les pays du nord, notamment vers la France et le Canada. Cette situation a mis en péril le secteur des TIC au Maroc et principalement les sociétés innovantes, qui se sont retrouvées avec une main d'œuvre rare et onéreuse.

Depuis 2003, le secteur a connu d'autres mutations suite à l'effondrement de la net-economie et les espoirs qu'elle avait suscité chez les spécialistes. Les seules sociétés qui ont su tirer leur épingle du jeu sont les sociétés de services et d'intégration (SSII) qui ont tablé sur la mise en place d'infrastructures au profit des grands groupes marocains et de l'administration publique. Ce type de sociétés fut d'un nombre très limité.

Le secteur des TIC a certes connu une augmentation au niveau des effectifs ces 5 dernières années, due notamment à la libéralisation du secteur des télécoms et l'effet bulle Internet. Il emploie aujourd'hui environ 47 000 personnes, dont 70% dans les télécoms seulement. Les emplois directs sont générés principalement par la concurrence acharnée entre les deux opérateurs de la téléphonie mobile ; les emplois indirects sont quant à eux générés par les structures de support, fournisseurs de ces opérateurs.

Il existe aujourd'hui 9000 emplois dans les fonctions informatiques, que l'on retrouve surtout dans les sociétés de services et d'intégration informatiques (SSII) et dans les autres entreprises opérant dans le secteur de l'informatique. Ce chiffre reste modeste vu les ambitions affichées du gouvernement marocain pour le développement du secteur, notamment dans les marchés à l'export, tels que le « outsourcing ».

3.1.3 Le point de vue des recruteurs : des manques et insuffisances caractéristiques du domaine.

Les acteurs du secteur des TIC au Maroc, contactés pour cette étude, sont unanimes sur le fait que le marché connaît un manque important dans certaines fonctions, notamment dans celles qui ont trait à :

- § L'ingénierie avant vente : les sociétés du secteur des TIC estiment que les fonctions liées à la vente en général et à l'avant vente en particulier connaissent des pénuries importantes en termes de ressources humaines. Il est à noter que les écoles spécialisées et notamment les écoles d'ingénierie ne fournissent aucun effort pour former des ressources capables de maîtriser aussi bien la technique du domaine de leur spécialité que les techniques commerciales indispensables pour ces recruteurs.
- § Le conseil en matière de mise en place des systèmes d'information : pivot de l'offre des entreprises (SSII) spécialisées est le conseil en mise en place des systèmes, qui

nécessite une large palette de compétences dans le domaine, allant du chef de mission à l'ingénieur support, en passant par les fonctions de conception et de déploiement.

- § Les développeurs (pour les activités de off-shoring) : l'outsourcing, une activité identifiée par plusieurs experts comme moteur potentiel du développement économique marocain, si elle est développée en avantage completif, nécessiterait des ressources non seulement accessibles mais aussi qualifiées. Le constat des recruteurs est que ces ressources sont en manque aujourd'hui, notamment dans les fonctions de développeurs nécessaires pour les services d'outsourcing, tant sur le plan de la réalisation que de la production.
- § Le MIS pour les PME : fonction essentielle pour les entreprises non spécialisées en TIC, les structures internes des entreprises marocaines ont du mal à trouver des ressources qui leur permettent de définir des plan de conception, d'élaboration et de déploiement de leur système d'information. Ce manque de ressources est un facteur important dans la mise à niveau des entreprises marocaines.
- § La qualité : sollicitée principalement par les multinationales et les deux opérateurs de téléphonie au Maroc, la fonction qualité a fait un début timide avant que la demande n'augmente, principalement par souci de conformité pour les marchés étrangers, notamment dans les projets de sous-traitance. Cette fonction est aussi sollicitée dans le cadre des programmes de mise à niveau des institutions et entreprises au Maroc.

Le plus surprenant est que pour certaines fonctions, non seulement la demande est importante, mais l'essor de ces fonctions peut être déterminant par rapport au développement du secteur des TIC au Maroc dans sa globalité, surtout si on veut faire de ce dernier un acteur important à l'échelle internationale, notamment pour les activités à l'export, telles que l'outsourcing.

3.2 La parité dans le lieu de travail

3.2.1. Les domaines d'activités en TIC et la question du genre

Certaines fonctions dans le secteur des TIC donnent naissance à certaines discriminations, parfois par la nature même de la fonction et d'autres par sa perception. Trois éléments discriminatoires ont été notés lors de cette étude :

- § La longueur des études
- § La problématique de la disponibilité
- § La problématique de la mobilité

On notera d'abord que la longueur des études est une barrière à l'accès à certaines filières. Les femmes sont généralement encouragées par leurs familles à suivre des formations diplômantes courtes du type BAC+2 et BAC+4, afin de leur permettre d'être disponibles le plus tôt possible à d'autres fonctions sociales ou économique (mariage, emploi, etc.).

La problématique de la disponibilité : un métier qui nécessite une grande disponibilité est généralement non souhaité par les femmes et leur entourage (parents, maris, etc.). Parmi les fonctions exercées et qui demandent une certaine disponibilité, on notera principalement celles qui existent dans les PME de l'industrie, dont les horaires sont très élastiques, surtout quand il s'agit des fonctions de « support technique » et les fonctions liées à la vente.

La problématique de la mobilité : autre problématiques discriminatoire, car elle touche beaucoup plus les femmes que les hommes, est celle de la mobilité. Toutes activités ou fonctions nécessitant une certaine mobilité sont considérées comme fonctions masculines. A

titre d'exemple, l'ingénierie de déploiement de réseaux, nécessitant une grande mobilité, est peuplée presque exclusivement d'hommes. De même pour les chefs de projets grand compte, qui doivent souvent se déplacer à l'échelle nationale comme internationale. Il y a également les fonctions technico-commerciales, qui nécessitent la prospection, souvent loin de la ville de résidence, qui sont confiées aux hommes.

3.2.2 Les plans de carrières en TIC et la femme

Pour déterminer le potentiel des plans de carrières des femmes dans le secteur des TIC, il faut déterminer les aspirations de ces femmes en termes d'objectifs de carrière. La grande majorité des interviewées ont déclaré que leur souhait était d'accéder à un poste de responsabilité. Ce même constat est partagé par les recruteurs qui reçoivent des demandes d'emploi pour des postes dits « motivants et de responsabilité ». Mais les deux parties divergent quant à la signification réelle de ce qu'on entend par « poste motivant et de responsabilité ». En effet, si la « motivation » reste très subjective et individuelle, la question de responsabilité est perçue différemment. Du côté des candidates aux postes, cela relève plus de la liberté d'action et de prise de décision sans la remise en cause de l'autorité du management de l'entreprise, signifiant ainsi que ces candidates font une différence entre la responsabilité du management et la responsabilité de leur fonction ; cette dernière est souvent perçue par elles comme étant au-dessus de celle des autres employées, mais sans rentrer dans le périmètre des hautes sphères de gestion de l'entreprise. Par contre, les recruteurs estiment que les postes de responsabilité sont simples à définir, car ils répondent à un engagement ferme de l'employé d'atteindre des objectifs fixés par les dirigeants et/ou par les actionnaires d'une entreprise ou institution.

Tous les intervenants interrogés pour le besoin de cette étude sont unanimes sur le constat que très peu de femmes occupent des fonctions de responsabilité dans les domaines des TIC. Nous avons essayé de découvrir les obstacles majeurs qui se dressent face à l'accès à ces postes de responsabilité par les femmes, et nous avons déterminé trois éléments principaux :

La recherche de la stabilité de l'emploi : tels que définis par les recruteurs, les postes de responsabilité nécessitent un engagement sur les résultats dans toutes les fonctions où la recherche de résultats est déterminée par la fixation d'objectifs en amont des fonctions connaissant une grande mobilité des cadres qui les occupent. D'après un recruteur, c'est comme le métier d'entraîneur « ça change beaucoup ». Les cadres femmes sont à la recherche principalement de postes dits « stables » et ne souhaitent pas changer d'emploi aussi fréquemment que les hommes. A noter que pour les cabinets de recrutement, le secteur des NTIC est un secteur où l'évolution de carrière se fait principalement par le changement d'employeur.

L'auto-formation et le développement de compétences propres : autre élément déterminant est celui de la quête de développement des compétences propres. Dans ce secteur, les professionnelles sont unanimes sur le fait que le savoir du moment devient vite obsolète, à cause notamment des mutations rapides qu'il connaît. L'évolution des carrières passe nécessairement par la capacité qu'a l'employé de suivre les changements et d'évoluer en termes de compétences et de savoir faire. Cette évolution passe généralement, à son tour, par l'auto-formation permettant à l'employé de faire valoir ses compétences et de négocier par conséquent une évolution, souvent synonyme de responsabilité. La plus part des professionnels du secteur avouent que dans des fonctions nécessitant une évolution rapide, les femmes ont tendance à négliger la nécessité de se prendre en charge en termes d'auto-formation, et qu'elles préfèrent souvent solliciter l'intervention de l'employeur pour des formations formelles, que cet employeur ne peut parfois se permettre, étant donné leur

fréquence d'occurrence et leur nombre, rendus nécessaires pour suivre les évolutions et les mutations rapides caractérisant le domaine des TIC.

Les contraintes sociales (disponibilité, mobilité et leadership) : autres éléments préjudiciables à l'évolution des carrières des femmes dans les fonctions TIC sont les contraintes sociales. Non spécifiques à ce secteur, les contraintes sociales telles que la disponibilité, la mobilité et le leadership, n'aident pas les femmes en particulier à trouver des emplois leur permettant une évolution comparable à celle des hommes à compétences égales. Si les recruteurs sont unanimes sur le fait qu'aucune discrimination n'est faite contre les femmes quand il s'agit de recrutements à des postes de responsabilité, ils notent néanmoins que les femmes s'en excluent souvent d'elles-mêmes, une fois face aux contraintes liées aux postes à pourvoir.

3.2.3. La perception de la femme dans les TIC sur le lieu de travail

Nous avons essayé de déterminer, dans le cadre de la délimitation du contexte du développement d'un plan de carrière chez les femmes dans ce secteur, la perception dont jouissent ces femmes dans le lieu de travail. Nous avons sollicité les employeurs, ainsi que des collègues du métier, pour nous livrer de manière spontanée leurs perceptions d'une femme exerçant dans le domaine des TIC.

Les éléments positifs cités spontanément sont :

- La rigueur ;
- le sérieux ;
- la compétence ;

Quant aux éléments négatifs cités spontanément, ce sont:

- L'esprit d'initiative ;
- le leadership ;
- la vitesse d'adaptation ;

Ainsi, on peut noter que, hormis la question de la compétence, la femme se trouverait presque à l'opposé de l'homme dans la perception qu'ont les employeurs de leurs cadres sur le lieu du travail. Rigoureuse, ayant le cœur à l'ouvrage et plutôt compétente, la femme a pourtant un manque à gagner quand il s'agit de l'esprit d'initiative, d'anticipation, de leadership et de célérité dans l'adaptation aux changements.

3.3 La parité au niveau de la certification dans les domaines des TIC

3.3.1. La certification

En plus d'une formation adéquate, les recruteurs recherchent des gages de compétences dans les CV des candidats aux fonctions TIC. Un de ces gages importants est la certification aux thématiques et technologies. La certification est souvent indispensable pour le recrutement non seulement par ce qu'elle fournit comme preuve sur la maîtrise, mais elle permet aussi aux sociétés opérant dans ce secteur de ce prévaloir de compétences reconnues.

Pour certaines fonctions, notamment en début de carrière, la certification est privilégiée au diplôme obtenu, car souvent considérée comme étant plus « concrète » et plus significative quant à l'opérationnalité du candidat au poste, élément des plus importants de l'avis des recruteurs.

Au Maroc, les certifications disponibles sont celles offertes par les grands éditeurs et constructeurs de technologies. Etant donné l'effort fait par les grandes multinationales des TIC pour promouvoir aussi bien les technologies que les centres de compétences dans les technologies dont elles sont propriétaires, on remarque aujourd'hui une quasi inexistence de centres de formation et de préparation à la certification aux technologies et méthodologies non propriétaires. Concurrence et souci de sauvegarde d'une image de marque obligent, certains centres de certification d'ailleurs ne permettent pas la certification sur des technologies autres que celles sponsorisées par les grandes entreprises des TIC auxquelles ils sont affiliés au Maroc.

3.3.2. Les motivations pour la certification

Les principales sources de motivation pour la certification chez les femmes exerçant dans le domaine des TIC sont :

- § L'évolution au sein de l'entreprise: dans un objectif à court terme, la certification permet à l'employée de renégocier son poste avec l'employeur, ce qui est souvent considéré comme le chemin le plus court pour une promotion. Non seulement la certification apporte la preuve irréfutable sur les nouvelles connaissances acquises et constituant par là un gage quant à la maîtrise de nouvelles compétences, mais elle permet aussi à l'employeur de faire prévaloir ces compétences acquises par ses employés vis-à-vis de ses clients. Aussi, au niveau hiérarchique au sein de l'entreprise, la certification donne plus de visibilité à l'employée.
- § Le changement d'emploi (évolution) : la certification permet de rajouter un élément important de plus sur le CV, permettant à l'employé(e) de justifier le changement d'emploi, en faisant prévaloir le changement de statut induit par cette certification. Etant donné que dans le secteur des TIC l'évolution des plans de carrière passe souvent par le changement d'employeur la certification permet aussi de justifier cette mobilité de l'emploi.
- § L'acceptation par les autres membres de l'équipe : élément social et socialisant à la fois des plus importants au sein de l'entreprise, la certification permet à la femme de mieux s'intégrer dans le groupe de travail qui est souvent masculin. La certification, étant considérée comme ayant été obtenue seulement par le mérite, permet de prouver les compétences de sa détentrice, et lui ouvre la porte conséquent pour une intégration plus facile dans son milieu de travail.

3.3.3. Le process de certification

Nous distinguons deux types de motivations pour une opération de certification : la certification recherchée et celle imposée :

- § La certification obligatoire : l'employeur impose la certification à l'employé. Ce dernier est parfois acculé à accepter de suivre la formation requise à cet effet.
- § La certification spontanée : l'employé se porte de lui-même volontaire pour une certification, étant pleinement conscient des conséquences positives que cela pourrait avoir sur son statut présent et future, que ce soit au sein de son entreprise où lors de la quête d'un nouvel emploi.

La certification obligatoire

Les entreprises interviewées pour les besoins de cette étude sont formelles quant au fait qu'il n'existe aucune discrimination de genre en ce qui concerne les candidats à la certification obligatoire. Certaines sociétés vont même jusqu'à encourager par ce moyen les jeunes cadres

féminins de leur entreprise à accéder à une plus grande visibilité au sein même de l'entreprise ainsi que vis-à-vis de leurs clients. Il est à noter que certaines entreprises estiment que c'est là le meilleur moyen pour renforcer les capacités et compétences de leurs cadres féminins, leur permettant aussi une plus grande visibilité vis-à-vis de leur environnement. Les entreprises qui requièrent une certification obligatoire optent en général pour des programmes de formation adaptés, en sollicitent très souvent des structures spécialisées dans la formation pré-certification. Cette formation est le moteur principal du processus de certification obligatoire, et permet non seulement la mise à niveau du personnel, mais cherche aussi son adhésion à un examen qui est souvent appréhendé par le candidat, car ses compétences sont de ce fait perçues comme étant remises en cause.

La certification spontanée

La certification spontanée est motivée généralement par la volonté de l'employé de prendre en main le contrôle de son avenir. Les professionnels du domaine constatent que très peu de femmes y ont recours. La raison principale évoquée est liée à la problématique de l'auto-formation. Comme souligné par les professionnels du domaine, très peu de femmes se prennent en charge pour leur auto-formation, principalement à cause des contraintes sociales qui ne leur permettent pas d'avoir des activités de ce genre en dehors des heures de travail, et aussi en dehors du cadre de formations formelles, telles que les cours du soir ou autres. Or la grande majorité des candidats à la certification spontanée le font après avoir suivi une auto-formation à l'aide d'ouvrages et autres supports dédiés, incluant des modules de formation aidée par ordinateur (Exemple : CBT : Computer Based Training).

La certification spontanée est généralement sollicitée dans les cas de besoin de changement d'employeur. Le candidat, homme ou femme, estime que c'est le meilleur moyen de faire valoir ses compétences, et permet de justifier le changement d'emploi. Mais ceci reste en général moins évident comme expérience pour la femme que pour l'homme dans ce domaine.

3.4 La parité dans la formation continue selon les professionnels des TIC.

3.4.1 La formation continue dans les entreprises

La formation continue est l'élément essentiel de la mise à niveau des entreprises opérant dans le secteur des TIC. Elle est non seulement nécessaire pour faire face à l'évolution technologique, méthodologique et environnementale du secteur, mais elle permet aussi une normalisation des ressources humaines, en leur inculquant une culture du métier qui se peut être perçue par l'employeur comme étant une culture d'entreprise. Très souvent, les entreprises ont recours à la formation continue non seulement pour former leurs personnels aux derniers outils et savoirs, mais surtout pour leur permettre d'aider l'entreprise à se structurer, en leur permettant de se focaliser sur une stratégie de développement par pôle de compétence ou par type de marché. Aussi, l'entreprise considère que l'expérience de la formation continue permet d'injecter de nouvelles idées et de s'ouvrir sur d'autres orientations et modes de gestion, et permet de déceler les ressources ayant un potentiel pour le rôle de leadership, dans le but de structurer leurs équipes autour de ce dernier. Ce phénomène, quoique peu académique, permet néanmoins aux petites et moyennes structures de se doter d'un avantage compétitif sans la remise en cause fondamentale de toute la structure.

3.4.2 L'accès aux programmes de formation d'entreprise

En ce qui concerne la formation continue, les entreprises interrogées estiment qu'elles ne font pas de discrimination en termes de formation techniques. Elles considèrent que la formation continue est essentielle à la survie de l'entreprise dans un environnement en constante

mutation, et donc n'estiment pas que la formation soit ni un luxe ni une récompense pour les employés. Cette perception du management des entreprises de la formation, ainsi que les incitations étatiques sous forme de remboursement des frais de formation à hauteur de 70%, poussent de nombreuses entreprises à y recourir de manière régulière et globale vis-à-vis de l'ensemble de leurs personnels.

Nous avons noté néanmoins une discrimination positive sur la perception de cette formation vis-à-vis du personnel féminin par le management de ces entreprises, qui considère en général que l'investissement en formation visant les cadres femmes est un investissement meilleur et à long terme, notamment à cause du fait qu'elles sont perçues comme étant plus stables dans leurs emplois, et auront moins de chance de quitter leurs postes et leurs employeurs.

3.4.3 La perception de la formation continue par les femmes en entreprise

Les femmes dans ces entreprises perçoivent la formation continue généralement comme quelque chose de positif, car elle est la meilleure source d'adaptation des femmes aux mutations et évolutions technologiques. N'ayant que très peu souvent recours à d'autres formes de formation (notamment l'auto-formation), la formation structurée et dispensée par l'entreprise devient alors la source principale de leur mise à niveau, et leur permet de mieux gérer leur carrière à long terme, car l'accumulation de cette expertise leur ouvre les portes des promotions internes aux entreprises.

La formation continue est aussi un moyen d'intégration au sein du groupe de travail, permettant aux femmes de faire valoir leurs nouveaux acquis vis-à-vis des collègues.

PARTIE 2 : LES TIC ET LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DES FEMMES

1. Genre, accès et initiation aux tic

Une généralisation des TIC au niveau de la population des élèves est un préalable pour une plus grande démocratisation de l'accès et l'utilisation de leurs outils, comme elle serait une base pour une culture de l'innovation dans ces domaines. Quant à la maîtrise des TIC par les femmes, elle passe nécessairement par une égalité des chances des sexes quant à l'accès à l'infrastructure informatique, à l'apprentissage à travers le système éducatif et les cyberespaces.

Ce chapitre, en se basant sur les données recueillies à travers deux enquêtes d'exploration menées au niveau des lycées et des cybercafés, tente de répondre aux questions suivantes : les filles sont-elles autant utilisatrices des TIC que les garçons ? Y ont-elles accès au même titre que les garçons ? Y a-t-il des contraintes socioculturelles propres aux femmes qui favorisent ou entravent leur accès aux TIC?

1.1 Connaissance et maîtrise de l'outil informatique

Bien que les données des deux enquêtes menées au niveau des lycées auprès de 311 lycéens, et auprès de 100 cybernauts dans les cybercafés ne prétendent pas être représentatives de l'ensemble des populations en questions sur un plan purement statistique, elles offrent néanmoins quelques éléments d'information et de réponses aux questions posées par la présente étude exploratoire, éléments qui ont besoin d'être approfondis par d'autres études, où les populations à enquêter seront plus finement ciblées et la question de la représentativité observée.

Parmi la population des lycéens enquêtés, seule une proportion de 19.3% de ces lycéens ont déclaré qu'ils n'utilisent pas d'ordinateur, tandis que la majorité, à savoir 78.3% parmi les filles et 85.4 % des garçons est utilisatrice, de manière régulière, de cet outil informatique. On remarque que, dans l'absolu, le pourcentage des filles utilisatrices se rapproche de celui des garçons.

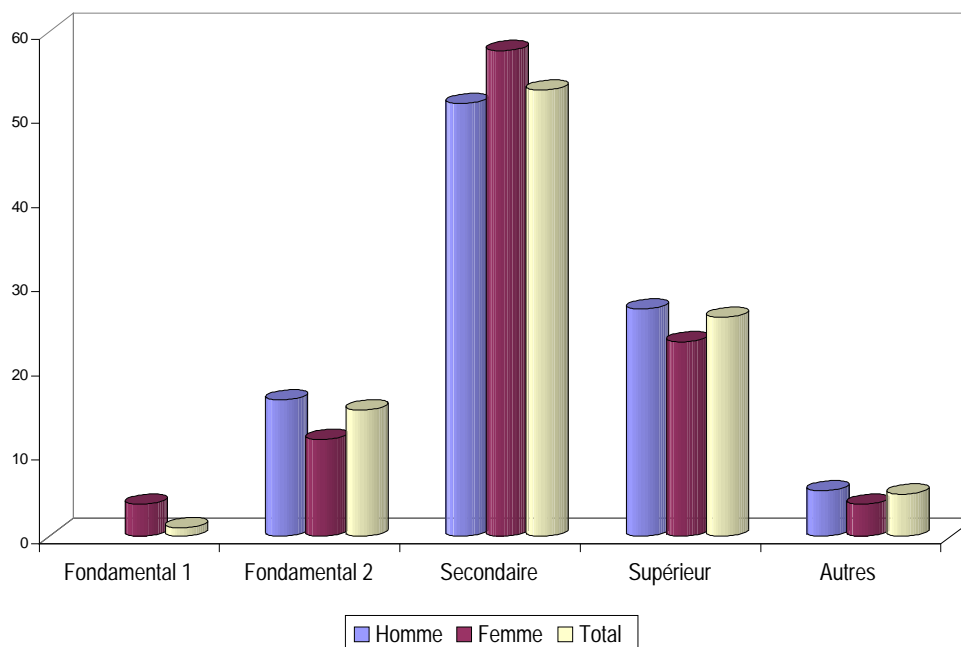
On constate aussi que si la majorité des élèves (80,7%, filles et garçons) déclare utiliser l'outil informatique, ils sont aussi majoritaires (74,6%) à dire qu'ils ne disposent pas d'ordinateurs dans leurs lycées. Ceci montre le contraste qui existe entre le nombre élevé des élèves qui sont déjà initiés aux TIC et le faible accès aux équipements au sein des lycées ; ce qui laisse envisager que l'initiation aux TIC se fait, en général, en dehors des institutions éducatives.

En effet, les élèves surmontent la faiblesse de l'infrastructure et l'indisponibilité des équipements informatiques dans les lycées par le recours à d'autres moyens, notamment aux cybercafés qui leur permettent un accès, payant certes, mais régulier et disponible.

L'enquête sur les cybercafés nous fournit des données complémentaires sur la question de l'âge et l'accès aux TIC. Concernant les tranches d'âge utilisatrices, la catégorie d'âge de 14 à 19 ans constitue le groupe qui utilise le plus les TIC dans les cybercafés (47% des usagers), suivie de la catégorie d'âge 20 à 26 ans (34%). Ainsi, la clientèle des cyberespaces observés est jeune (lycéens et étudiants) et constituée autant de filles que de garçons.

Concernant la maîtrise de l'outil informatique, aspect plutôt délicat à évaluer, la majorité de ces enquêtés des cybercafés affirment qu'ils maîtrisent bien l'utilisation des TIC, contre seulement 10% qui affirment que leur maîtrise demeure faible. Il est à noter que ce sont les lycéens et les étudiants, ainsi que ceux qui ont un niveau d'instruction secondaire ou universitaire, qui utilisent plus les TIC dans les cybercafés. Parmi ces cybernauts, 53% sont des lycéens, 26% inscrits dans l'enseignement supérieur, et 15% dans l'enseignement fondamental et collèges. On ne constate pas a priori de différences notoires entre les filles et les garçons quant à la maîtrise des TIC.

Graphe 8. Cybernautes par niveau d'instruction et sexe



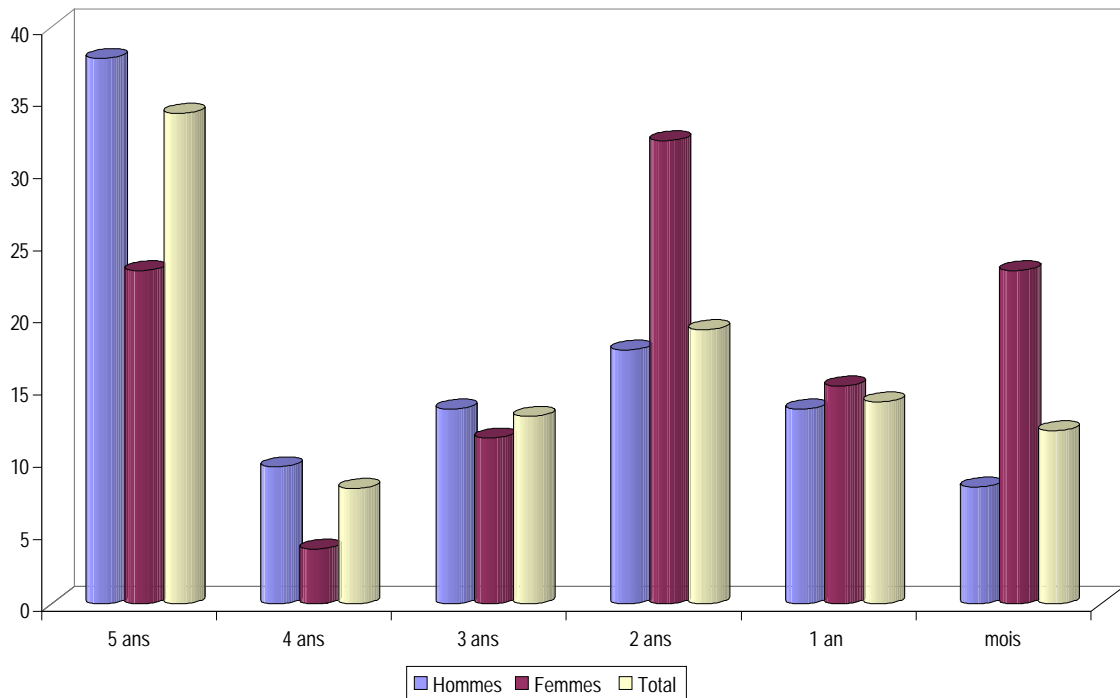
Sourc

e : enquête cybernautes

En comparaison avec les jeunes de certains autres pays, les jeunes marocains sont venus à l'outil informatique plutôt. Ainsi, contrairement à l'étude de Mohamed Saïd Chami sur la jeunesse estudiantine au Yémen⁷, qui a montré que l'utilisation des TIC par les jeunes yéménites est un phénomène nouveau, du fait que 54.5 % d'entre eux ne les avaient utilisées, au moment de l'enquête, que depuis un an, et 10.7% d'entre eux depuis plus de trois ans, on constate qu'au Maroc l'utilisation de l'ordinateur n'est pas un fait totalement récent pour nos jeunes enquêtés dont la majorité l'utilise depuis plus de cinq ans. On remarque par ailleurs que 56% des lycéens et 55% des cybernautes enquêtés l'utilisent depuis plus de 3 ans et que 21% et 45% respectivement des lycéens et des cybernautes l'utilisent depuis les deux dernières années. Ceci correspond à l'engouement constaté depuis quelques années au Maroc pour l'informatique et l'Internet, auquel a contribué la floraison des cybercafés, notamment dans les grandes villes, depuis la deuxième moitié des années 1990 (Internet fut réellement introduit au Maroc en 1995). Ceci a contribué à l'initiation aux TIC d'une partie de la jeunesse instruite, et à l'émergence du besoin pour l'outil informatique.

7 - Mohamed Saïd Chami : « L'utilisation de l'Internet par les jeunes universitaires au Yémen ». In Revue Arabe des Sciences Humaines. N° : 88, année 22- 2004. Université du Kuweit. (en arabe)

Graphe 9. Cybernautes et durée de fréquentation du cyber



Source : enquête cybernautes

Si les enquêtes d'exploration menées auprès des lycéens et des cybernautes ont révélé que la majorité des jeunes des deux sexes ont accès à l'outil informatique, il serait intéressant de connaître l'usage qu'ils en font et les finalités recherchées. Est-ce qu'ils l'utilisent comme support d'information ou de divertissement ? Que recherchent nos jeunes sur le net ? Existe-t-il une différence de genre concernant les finalités recherchées ? Les réponses à ces questions, qui visent la connaissance des motivations des jeunes, pourraient nous éclairer sur les tendances futures quant à la pérennité de l'engouement pour l'accès et l'utilisation des TIC, notamment par les femmes.

Dans le cadre de la comparaison avec des jeunes des pays arabes, on retrouve les mêmes motivations quant aux finalités d'accès et d'utilisation de l'outil informatique en général et de l'Internet en particulier. Une étude sur l'utilisation de l'Internet par les jeunes égyptiens⁸ a montré que 72.9% d'entre eux l'utilisent pour la recherche des informations, 47.3% pour la distraction, 42.3% pour tisser des liens avec les autres, 25.5% pour l'exploration, 6% pour les loisirs et 4.5% pour expérimenter ce nouveau outil informatique. De même que l'étude de Mohamed Said Chami dans le contexte du Yémen a montré que 78.5% des jeunes universitaires de ce pays l'utilisent pour la recherche des informations, 62.8% pour consulter la messagerie électronique, 30% pour l'écoute de la musique et 28.8% pour les communications téléphoniques.

Si les deux études mentionnées ci-dessus montrent que la recherche de l'information vient en premier lieu parmi les autres usages, nos jeunes interviewés sont motivés par les mêmes finalités. Le recours des lycéens des deux sexes à l'outil informatique ne se limite pas uniquement au traitement de texte comme cela fut le cas par le passé, c'est-à-dire avant le déploiement de l'Internet à grande échelle dans l'espace médiatique, mais s'étend principalement à la préparation

⁸ - Najwa Abdessalam : Modes et raisons d'utilisation de l'Internet par les jeunes Egyptiens. Quatrième congrès scientifique de la Faculté de l'Information. Université du Caire. 25-27 juin 1998.

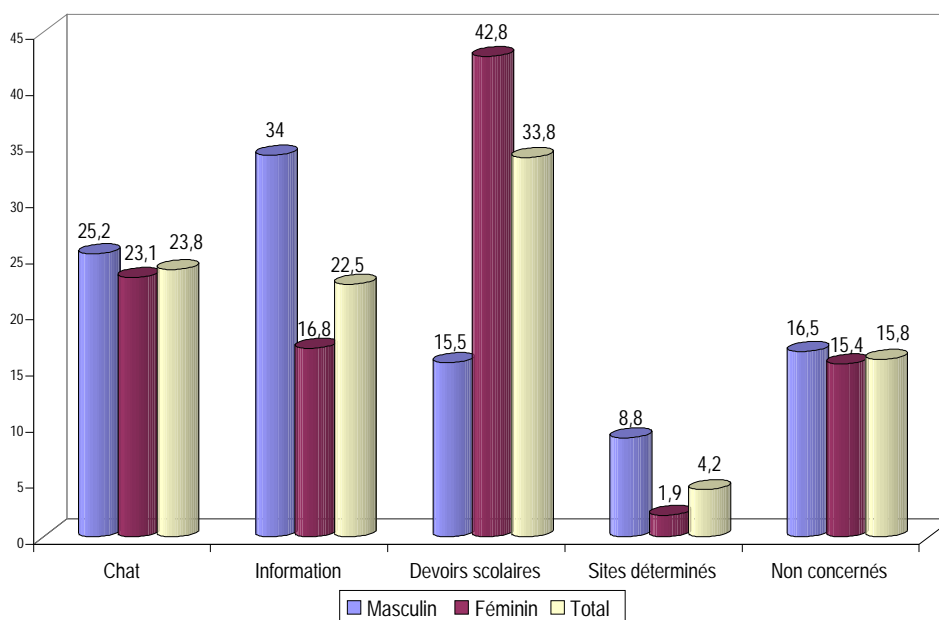
des devoirs scolaires et à la recherche d'information. Ainsi 33.8% parmi les lycéens utilisent l'informatique et la recherche sur le net pour la préparation des devoirs scolaires, 23.8% pour le chat pour tisser des liens avec d'autres jeunes ou pour nouer des amitiés, 22.5% pour rechercher des informations diverses et 3.9% pour consulter des sites bien déterminés.

Il faudrait noter que la différence la plus notable entre les sexes dans les réponses des lycéens se situe au niveau de l'usage du cybercafé : 42,8% des filles lycéennes ont déclaré qu'elles l'utilisent pour faire des devoirs scolaires, alors que seulement 15,5% des garçons le font dans ce but. Plusieurs interprétations peuvent se faire pour tenter de comprendre les raisons derrière cet écart plutôt substantiel. Pourrait-on en conclure que le rapport de la fille au cybercafé se fait dans l'objectif de combler le peu d'ouverture qu'elle a en matière de contact pour développer sa culture générale ? Cet écart est-il dû aux conditions de vie en dehors des heures de cours, où le garçon peut disposer de tout son temps pour faire ses devoirs à la maison, et utilise par conséquent son temps au cybercafé pour d'autres finalités, alors que la fille est parfois obligée de se soustraire aux travaux domestiques en ayant recours au cybercafé pour faire ses devoirs ? Les réponses à de telles questions qui peuvent être fournies par une étude plus fine, centrée sur les cybercafés et leur utilisation par les deux sexes, à mener en ayant présents à l'esprit les traits socioculturels qui caractérisent notre jeunesse.

Par ailleurs, la fille, en raison des contraintes sociales et culturelles qui la touchent plus que le garçon au sein de la société, se voit contrainte, d'une manière consciente ou inconsciente, de justifier pour elle-même et pour sa famille sa présence au cybercafé par une finalité éducative. Cette finalité est souvent avancée par les filles aux parents comme raison pour justifier le temps passé dehors, notamment au cybercafé.

En général, l'idée qu'on peut retenir à partir de cette description est qu'il y a une utilisation pragmatique et rationnelle de l'outil informatique par les jeunes. Cet outil, surtout la recherche sur le net, est utilisé comme support pour la réalisation des devoirs scolaires et comme aide dans la recherche d'information.

Graph 10. Lycéens : quel usage du cyber?



Source : enquête lycéens

Les enquêtes menées séparément auprès des lycéens d'un côté et des cybernautes d'un autre côté ont abouti à certaines différences notables quant à l'utilisation de l'outil informatique et de l'Internet

en particulier. Elles visaient, entre autres, à connaître les habitudes des enquêtés quant à l'usage qu'ils font d'Internet. Autrement dit, que cherchent-ils sur la toile en priorité ?

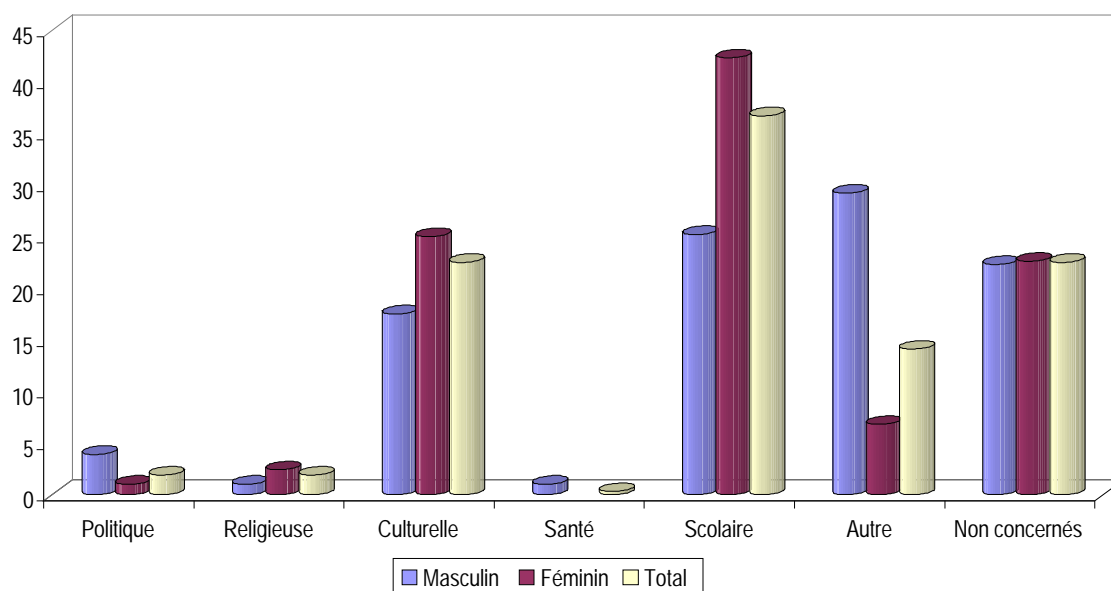
Contrairement aux lycéens pour qui le chat sur Internet ne semble pas constituer une priorité, pour les cybernautes, c'est cette activité qui occupe la première place (45% des répondants), suivi de la recherche d'information (27%) et enfin la préparation des devoirs scolaires (12%). Si on se réfère aux déclarations selon le genre, c'est dans ce cas de cybernautes que les différences de genre sont apparentes. Si le chat vient en premier lieu pour le genre masculin avec 51%, il ne vient pour les filles qu'en deuxième position avec 26.9%. Pour ces dernières, c'est la recherche de l'information qui vient en premier lieu avec 42.3%. Autrement dit, les filles cybernautes se rendent aux cybercafés principalement pour la recherche de l'information. En fait, les données fournies par l'enquête adressée aux cybernautes corrobore celle adressée aux lycéens, à savoir que les filles ont un rapport utilitaire, lié au scolaire, avec l'accès à l'informatique et au net.

Pour les filles, le cybercafé comble le vide laissé par la précarité, pour ne pas dire l'absence, des bibliothèques scolaires et publiques, et en général l'indisponibilité des espaces culturels dans la ville, qui auraient pu offrir l'information pour la réalisation des devoirs scolaires. Aussi, les contraintes sociales et culturelles qui entourent les filles les contraignent éventuellement à déclarer qu'elles recherchent l'information pour accomplir les devoirs scolaires pour ne pas avoir à admettre le fait de s'adonner à la pratique du chat, pratique qui est plutôt mal perçue, surtout par les adultes qui y voient une perte de temps, entre autres .

En général, le chat est un domaine individuel, intime même, qui implique un contact virtuel avec l'autre, et qui pourrait être d'un autre sexe. Des sujets divers pourraient être évoqués et échangés entre des jeunes sur le net. Dans ce cadre, certaines filles par pudeur ; cette pudeur intériorisée par la majorité, ne déclarent pas qu'elles se rendent aux cybercafés essentiellement pour le chat. L'espace du cybercafé, à l'encontre du café, endroit public pas toujours apprécié socialement ni recommandé pour les filles, protège la fille des regards et préserve l'intimité des informations recherchées. La fille, face à la machine pourrait nouer, renouer ou défaire des relations virtuelles.

Parmi les jeunes lycéens, 36.7% utilisent l'Internet pour la recherche des informations d'ordre scolaire ou relatives aux universités et instituts marocains et étrangers ; 22.5% recherchent des informations culturelles, et le reste des informations politiques, religieuses et autres. Ainsi, on constate qu'un grand nombre parmi les jeunes interviewés l'utilise comme support pédagogique.

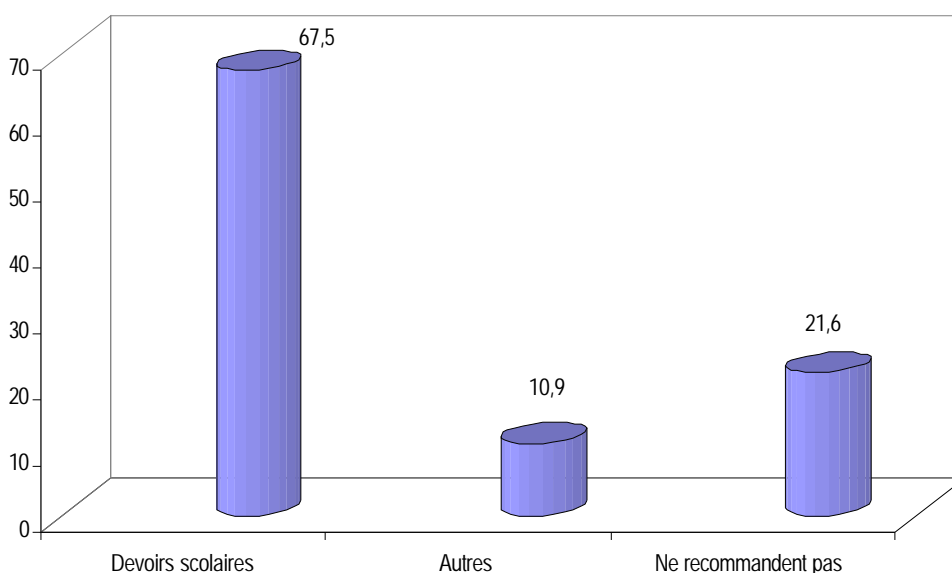
Graphe 11. Lycéens: type d'information recherchée



Source : enquête lycéens

Le recours à l'outil informatique par les lycéens pour la préparation des devoirs scolaires et la recherche des informations scientifiques et culturelles s'explique aussi par l'encouragement qu'ils reçoivent de certains parmi leurs enseignants, surtout lorsqu'il s'agit de rechercher ces informations sur le net. Ainsi, 78,4% des élèves ont affirmé qu'ils utilisent l'ordinateur suite aux recommandations des enseignants qui les orientent vers la recherche des informations nécessaires pour la préparation de leurs travaux scolaires. Le graphique suivant montre le taux plutôt élevé de répondants ayant déclaré utiliser les TIC suite aux recommandations et encouragements de leurs enseignants.

Graphe 12. Utilisation des TIC sur recommandations des enseignants

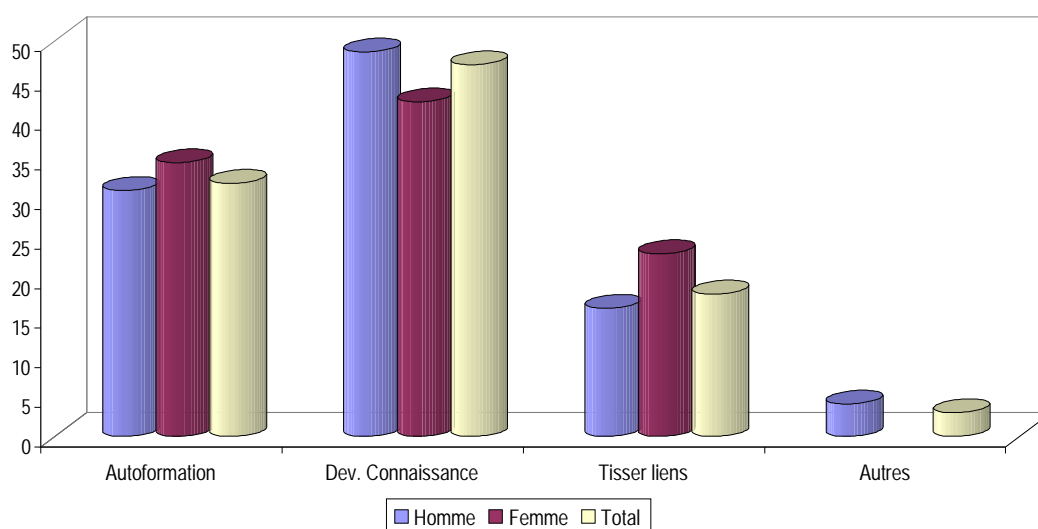


Source : enquête lycéens

En dépit de la faiblesse de l'infrastructure informatique dans les lycées, cet encouragement de la part de certains enseignants, du moins ceux qui sont convaincus de l'utilité de l'outil informatique, constitue pour les lycéens une sensibilisation et ne se passe pas sans effets positifs sur la représentation des TIC et sur la valeur que revêt cet outil dans la recherche et l'apprentissage.

D'un autre côté, l'enquête dans les cybercafés montre que l'utilisation des TIC par les cybernautes n'est pas perçue d'une façon négative, comme une perte de temps, gaspillage d'argent, ni encore comme une transgression des normes et des valeurs de la société. Bien au contraire, les enquêtés ont une représentation positive de l'outil informatique, dans la mesure où 47% d'entre eux considèrent qu'ils l'utilisent pour développer leurs connaissances, 32% pour l'auto-formation, et 18% pour le tissage des liens avec les autres. Les autres types d'usages, tels que la consultation du mail électronique ou la saisie de textes ne représentent que 3% de l'ensemble.

Graph 13. Finalités de l'usage des TIC au cybercafé



Source : enquête cybernautes

Pourquoi les cybernautes fréquentent-ils les cyberespaces ? A quelle fin utilisent-ils le temps passé dans ces lieux ? Ce sont des réponses à ce genre de questions que l'enquête cherchait. Ainsi, et comme le montre le schéma, le développement des connaissances est l'objectif principal pour la majorité des enquêtés. En effet, ces cybercafés offrent parfois à l'utilisateur une gamme assez variée de services utilisant les TIC, allant du traitement de textes à la recherche sur le net, en passant par l'utilisation de logiciels tels Excel, la gestion de l'information (repérage, traitement et stockage), ou tout simplement en prenant part aux forums de discussions et autres formes de développement des connaissances. L'auto-formation est aussi évoquée par les cybernautes comme étant une finalité de l'usage qu'ils font des TIC dans ces cybercafés. A ce niveau, on remarque que les filles sont légèrement plus nombreuses que les garçons à déclarer qu'elles utilisent les TIC dans les cybercafés pour s'auto-former. On remarque aussi qu'elles sont plus nombreuses à chercher à tisser des liens grâce aux TIC.

Le cybercafé offre comme on le constate un espace où la fille a accès aux TIC pour combler ce dont elle manque en termes de formation et de développement des connaissances. Les espaces institutionnels, tels les lycées et les bibliothèques étant mal équipés pour répondre à ses besoins, c'est le cyber (comme il est souvent appelé par les cybernautes) qui constitue l'alternative. Il constitue aussi pour elle un lieu où elle peut nouer des amitiés ou d'autres relations affectives sans avoir à s'exposer au regard et aux jugements des autres (Internet et le chat en particulier

permettent dans une grande mesure une certaine intimité et une plus grande confidentialité dans les rapports humains).

Le rôle que jouent les cybercafés dans la formation et l'information des jeunes, en leur offrant un accès aux TIC auxquelles ils ne peuvent autrement accéder, est indéniable. C'est grâce à ces espaces que l'utilisation de ces technologies ne cesse d'augmenter et de se développer. Les tarifs pratiqués en fonction du temps que le cybernaute passe à utiliser les services offerts sont devenus, au fil du temps et depuis 1995 (date à laquelle ils ont commencé à exister au Maroc), de plus en plus encourageants, pour tous les internautes en général, et pour les filles en particulier.

Le rôle de la famille dans l'encouragement des enfants à utiliser l'informatique n'est pas négligeable non plus. Les données de l'enquête auprès des lycéens montrent que la majorité des parents encouragent aussi bien le garçon que la fille, sans faire de distinction entre les deux sexes.

Tableau 3. Encouragement des parents à l'utilisation de l'informatique

	Encouragement du père			Encouragement de la mère		
	Genre		Total	Genre		Total
	Masculin	Féminin		Masculin	Féminin	
Oui	77,7	86	83,3	73,8	84,6	81
Non	22,4	14	16,7	26,2	15,4	19
Total	100	100	100	100	100	100

Source : enquête lycéens

L'apprentissage de l'informatique est devenu un élément important dans l'apprentissage éducatif. Ceci s'explique par le fait que l'éducation des filles aussi bien que celle des garçons est devenue un acquis auquel les parents tiennent sans discrimination entre les filles et les garçons.

Autre élément émulateur pour les jeunes quant à l'utilisation des TIC, et qui rejoint en quelque sorte l'encouragement de certains parents, c'est que ces derniers sont parfois eux mêmes utilisateurs. En effet, parmi les familles des lycéens enquêtés, certains parents utilisent l'ordinateur. 38,3% des lycéens ont déclaré que leurs pères utilisent l'informatique et 15,4% seulement déclarent que ce sont leurs mères qui l'utilisent.

Le phénomène des parents initiés aux TIC, quoiqu'il demeure encore non généralisé, se développe progressivement avec la lente informatisation de la société. Ceci ne se passe pas sans influence positive sur l'attitude des enfants vis-à-vis de ces TIC.

Ainsi, on remarque que des enseignants et des parents incitent les jeunes à utiliser l'outil informatique. En général, il y a un encouragement des jeunes de la part de l'ancienne génération. Cet encouragement provient de parents disposant ou non d'un ordinateur.

1.2 La disponibilité de l'infrastructure informatique

Si l'utilisation et la perception des TIC sont un acquis pour nos jeunes enquêtés, qu'en est-il de la disponibilité de l'infrastructure informatique ?

Même si la majorité des lycéens enquêtés ne disposent pas d'un ordinateur à la maison (61,1%), on constate, toutefois, qu'il commence à être introduit dans les foyers, du fait que 38,9% parmi les lycéens ont déclaré disposer d'un ordinateur à domicile. Cette proportion, même si elle est encore en dessous de ce qui est attendu, est encourageante, dans la mesure où tous les indicateurs montrent que l'évolution progressive d'acquisition des ordinateurs par les familles ne s'arrêtera pas à cette limite. En effet, à la question « Est-ce que tes parents ont l'intention de t'acheter un

ordinateur ? », question qui a été posée aux cybernautes ne disposant pas d'un ordinateur à la maison, la majorité ont répondu oui.

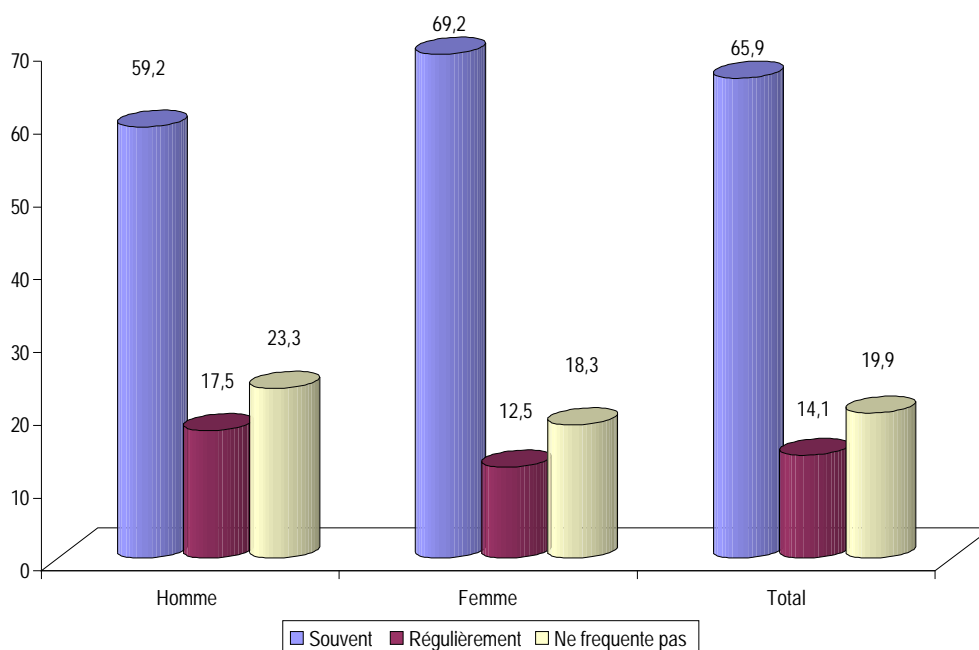
En ce qui concerne le fait de disposer d'un ordinateur à domicile, on constate un léger écart entre les filles et les garçons lycéens. En effet, 48,5% des garçons en disposent, contre 34,1% des filles. Ceci s'explique par le fait que les garçons ont été les premiers à s'intéresser à l'outil informatique, mais notons néanmoins que le nombre de filles qui en disposent chez elles n'est pas une quantité négligeable.

On pourrait en conclure que la tendance générale penche vers l'acquisition d'un ordinateur à domicile pour les jeunes et que le besoin de cet outil informatique dans l'éducation des enfants est entrain de s'imposer pour avoir une place parmi les équipements ménagers qu'on retrouve dans les foyers des couches moyennes et aisées, tels que la télévision, la vidéo, etc.

C'est au niveau des établissements scolaires qu'on constate le déficit en matière d'équipements informatiques, et les écarts entre, d'un côté la demande, le besoin et l'encouragement des enseignants, et de l'autre côté l'offre en termes d'infrastructure. L'enquête auprès des lycéens a montré que 74,6% des enquêtés déclarent qu'ils n'ont pas accès à l'ordinateur au lycée, contre 24,4% qui l'ont. A noter qu'à ce niveau, les pourcentages sont les mêmes pour les garçons et les filles.

Même si les établissements scolaires n'offrent pas la possibilité à tous les lycéens d'accéder à l'ordinateur, on remarque que ce manque, constaté dans les lycées et dans les foyers, est plus ou moins comblé par les élèves en ayant recours à d'autres espaces, tels que les cybercafés, les locaux des ONG et dans les maisons des jeunes. Comme le montre le graphe ci-dessous, 80% des lycéens se rendent aux cybercafés (14.1% d'une façon régulière et 65.9% irrégulièrement). Les données de l'enquête montrent que le pourcentage des filles qui ont déclaré fréquenter souvent les cybercafés est légèrement plus élevé que celui des garçons (69,2% parmi les filles et 59,2% parmi les garçons).

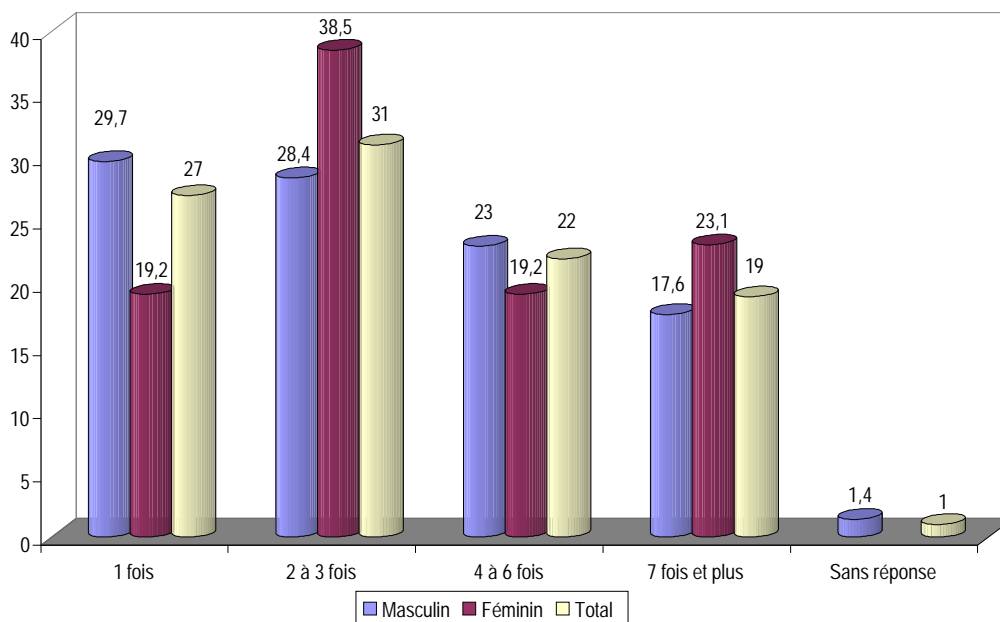
Graphe 14. Fréquentation des cybers



Source : enquête lycéens

Les cybercafés comblent donc cette insuffisance des équipements au niveau des institutions éducatives et répondent à une demande croissante des lycéens. La majorité de nos enquêtés, soit 71% des filles et des garçons, préfèrent utiliser les TIC dans les cybercafés et 58% d'entre eux les fréquentent une à trois fois par semaine. La majorité des enquêtés lycéens, les garçons aussi bien que les filles, soit 82%, ont affirmé être satisfaits par les services qu'offrent les cybercafés.

Graphe 15. Nombre de fréquentations hebdomadaires du cybercafé



Source : enquête cyber

Il n'y a pas de différence notable entre les filles et les garçons en ce qui concerne la durée d'utilisation de l'outil informatique dans les cybercafés et dans les foyers, ni dans la régularité de cette utilisation. Selon l'enquête, 58% des répondants l'utilisent 1 à 3 fois par semaine, et 41% plus de 4 fois⁹.

Le volume horaire d'utilisation des TIC, que ce soit dans les cybercafés, les lycées ou les foyers, demeure toutefois faible en raison de plusieurs contraintes :

- § La fréquentation des cybercafés se fait en général le soir, ce qui limite la durée d'utilisation et le nombre d'heures passées devant l'outil informatique ;
- § Les tarifs fixés par les cybercafés (6,00 à 10,00DH /heure), qui a drastiquement baissé depuis l'apparition des cybercafés au Maroc comme on l'a noté plus haut, demeure, malgré tout, relativement élevé pour les jeunes en rapport avec le niveau de vie de la plupart des enquêtés, qui sont issus majoritairement des couches défavorisées et de la classe moyenne. Ces jeunes essaient par conséquent de minimiser les dépenses, ce qui se répercute sur leur temps d'utilisation des services offerts par ces cybercafés ;

⁹ L'étude de Sami Taie⁹ sur l'utilisation de l'Internet par les jeunes de quelques pays arabes a montré qu'il y a une différence entre les pays concernant le temps passé devant l'ordinateur par semaine :

2 heures pour les jeunes égyptiens ;
 3 heures pour les jeunes des Emirats Arabes ;
 4 heures pour les jeunes de Bahreïn et du Koweït ;
 6 heures pour les jeunes de l'Arabie Saoudite.

Sami Taie : « l'utilisation de l'Internet par les jeunes arabes », cité in: Mohamed Saïd Chami. Op. Cit. (en arabe)

- § La non disponibilité de l'infrastructure informatique dans les lycées et autres espaces publics où l'accès serait gratuit ; le temps passé devant la machine aurait été plus long car non traduit en termes de dépense d'argent ;
- § En raison du fait que la majorité des élèves utilisent l'informatique pour la préparation des devoirs scolaires ou la recherche d'informations liées à leur scolarité, il est tout à fait logique que le temps consacré à la recherche de ces informations soit réduit.¹⁰ D'autres utilisations, telles que le chat, demandent plus de temps ; or ces activités ne sont pas une priorité pour les enquêtés.

Ce constat nous permet de dire que pour augmenter l'utilisation des TIC par les jeunes, les institutions scolaires devraient se doter des infrastructures nécessaires pour offrir aux élèves un accès encadré et plus régulier. Par ailleurs, une politique qui encouragerait l'acquisition individuelle de l'ordinateur et l'accès à l'Internet pourrait contribuer à généraliser les TIC auprès des jeunes. Une initiative qui prônerait des facilités de paiement, la baisse des prix des ordinateurs et de l'abonnement à Internet en faveur des lycéens et des étudiants serait à envisager dans le cadre d'une politique de promotion des TIC auprès des jeunes qui représentent un réel potentiel d'utilisateurs de ces TIC.

1.4 Genre, contexte familial et accès à l'informatique

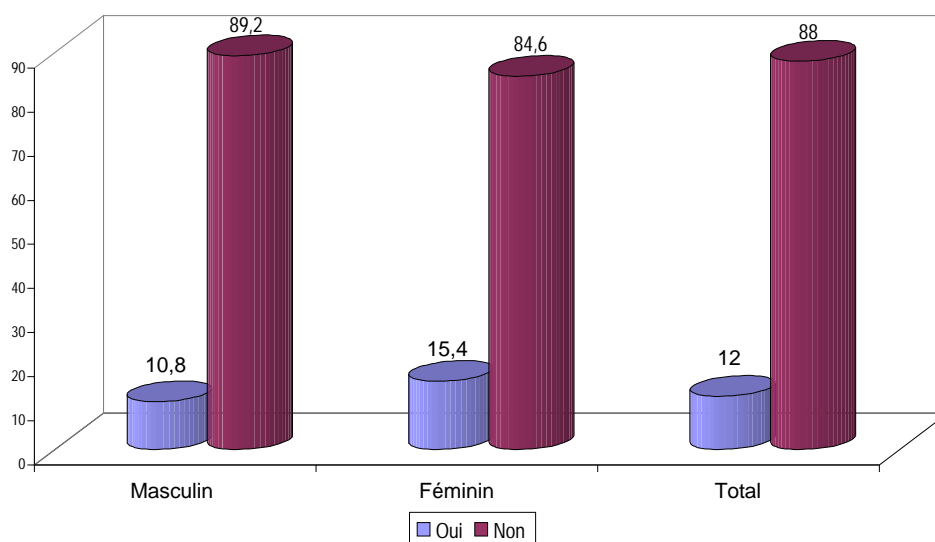
A priori, le rapport aux TIC a lieu dans un contexte social et culturel qui implique des perceptions et des comportements. Dans ce sens, on pourrait se demander si le contexte familial est favorable ou pas aux femmes quant à l'accès à l'informatique.

Aussi, l'informatisation et le changement de l'espace médiatique, ainsi que l'utilisation des TIC, ont des effets sociaux sur l'individu et la société. Ils transforment les rapports avec la vie privée et la vie publique et entraînent des changements dans les relations entre l'homme et la femme. Partant de ce fait, on peut se demander s'il y a une différenciation au niveau de l'accès des femmes à l'outil informatique, et s'il y a des contraintes sociales et culturelles spécifiques aux femmes les défavorisant en ce qui concerne cet accès.

L'observation et l'enquête dans des cybercafés révèlent que ni les filles ni les garçons ne sont gênés par la présence de l'autre sexe dans ces espaces (88% des cybernauts ont affirmé qu'ils ne sont pas gênés par la présence de l'autre sexe). Parmi ceux qui affirment être gênés, on remarque que les filles le sont légèrement plus que les garçons.

¹⁰ Le cas des données sur l'Égypte révèle à peu près la même tendance, puisque la majorité des utilisateurs soit 75%, ne dépassent pas 1 à 2 heures devant l'outil par semaine.

Graph 16. Gêne par la présence de l'autre sexe dans le cyber



Source : enquête cyber

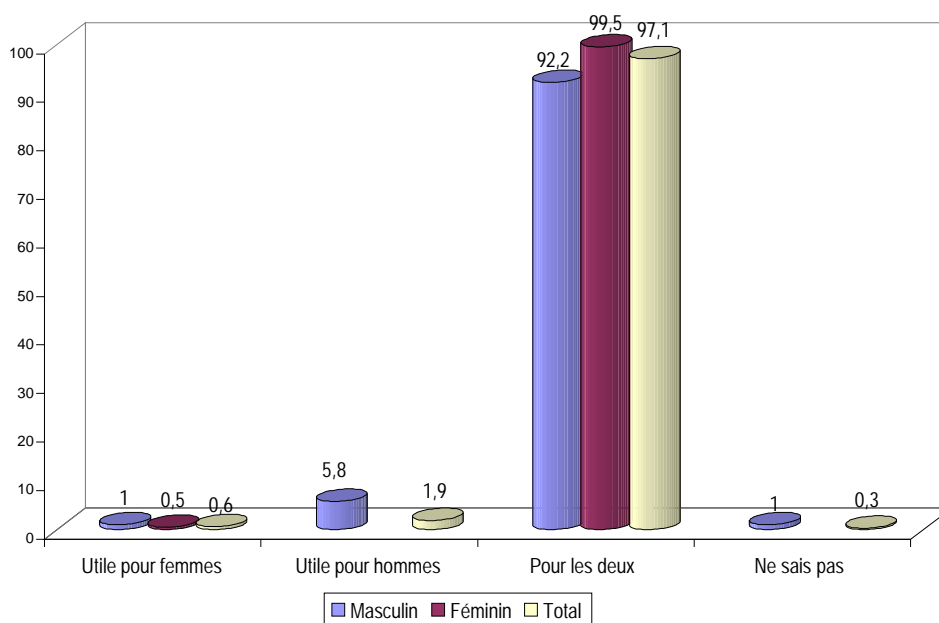
En général, la mixité est acceptée en raison du fait que l'espace du cybercafé est considéré comme un prolongement de l'espace scolaire (on y va pour les devoirs scolaires), dans la mesure où cette mixité, phénomène irréversible, est assumée et intégrée dans les comportements au niveau des écoles et des lycées où les filles côtoient les garçons. Cette attitude est aussi la résultante d'un travail de socialisation de la famille urbaine qui, en général, ne fait pas de distinction entre filles et garçons quant à la scolarisation des enfants¹¹. Le cybercafé apparaît ainsi comme un espace éducatif, d'apprentissage et d'acquisition des connaissances, n'excluant nullement les filles.

Ceci s'explique aussi par la perception positive que les parents ont de l'outil informatique et de son utilisation quel que soit l'espace qui en offre l'accès. Même si 60,5% des pères des lycéens enquêtés n'ont pas accès à l'outil informatique, on a constaté que 83,3% affirment qu'ils sont encouragés par leurs pères, contre seulement 16% qui ne le sont pas. Concernant les mères, même si la grande majorité des mères n'utilisent pas l'ordinateur (83,6%), 81% parmi elles encouragent leurs enfants à utiliser les TIC.

La tolérance de l'autre sexe se manifeste aussi dans les attitudes que les lycéens enquêtés ont envers l'utilité de l'outil informatique pour les deux sexes. En effet, à la question: « A qui vous pensez que l'ordinateur est utile, pour les hommes, pour les femmes ou pour les deux ? ». Les résultats font ressortir que 97% des enquêtés ont répondu que l'ordinateur était utile pour les deux.

¹¹ La non scolarisation des filles dans le milieu rural, est moins due à la résistance des parents qu'aux contraintes économiques et géographiques.

Graphe 17. Utilité de l'ordinateur et genre



Source : enquête lycéens

Les mêmes attitudes se retrouvent concernant l'achat d'un ordinateur, dans la mesure où 95% des enquêtés pensent que les parents doivent l'acheter pour les deux sexes sans privilégier un sexe particulier.

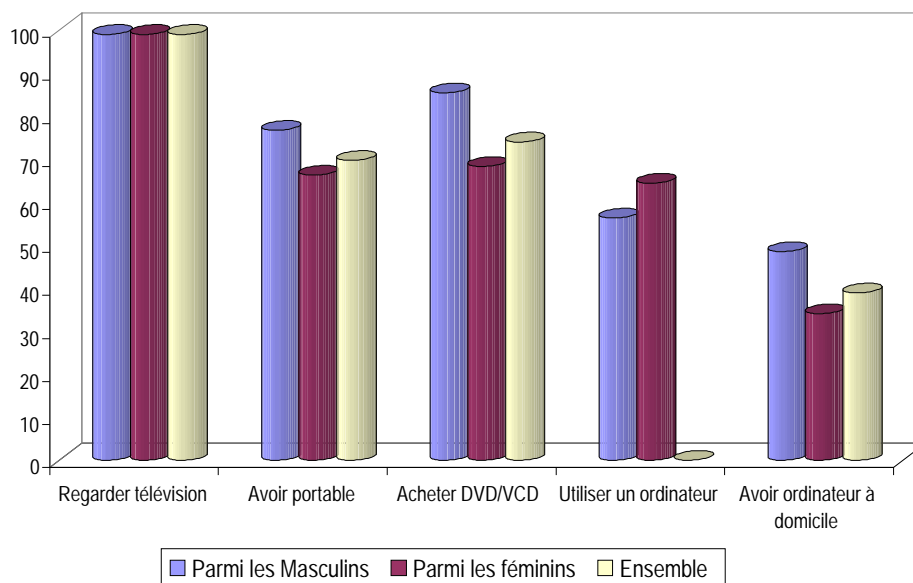
1.5 Les jeunes et les produits TIC

L'enquête effectuée auprès des lycéens nous livre aussi un certain nombre de données sur l'accès et l'utilisation des produits TIC autres que l'informatique. Ainsi, la télévision est regardée par la majorité écrasante des jeunes enquêtés, en raison de sa généralisation dans tous les foyers.

On constate aussi une utilisation massive du téléphone portable par les jeunes. Celui-ci est devenu un outil de communication relativement accessible aux jeunes lycéens. Il leur permet de garder le contact avec la famille mais surtout avec les amis et les pairs, et leur préserve une certaine intimité au niveau de la communication et de la discussion, intimité qui est recherchée par ces jeunes. On remarque qu'il y a une légère différence quantitative entre les garçons et les filles concernant le fait de disposer ou non d'un téléphone portable, mais cette différence n'est pas réellement notable comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous.

Par ailleurs, l'achat par les jeunes de DVD et de VCD remplace rapidement celui des disques et cassettes vidéo. L'acquisition de ces produits répond à l'engouement des jeunes pour la musique et les films. D'un autre côté, le développement du piratage des DVD et VCD favorise cette généralisation progressive de l'accès à ce type d'outil destiné au divertissement. Dans ce domaine non plus les filles ne sont pas à la traîne ; elles sont 68,3% à déclarer en acheter. Les garçons sont plus nombreux que les filles à en acheter (85,4%), ce qui constitue un écart plutôt important.

Graphe 18. Les jeunes et les TIC



Source : enquête lycéens

Ces données nous permettent de constater que la jeunesse éduquée constitue une génération qui rentre progressivement dans l'ère de la communication par les media. Evidemment, la télévision demeure le medium le plus généralisé, mais d'autres formes sont entrain de conquérir l'espace d'intérêt des jeunes. Le développement rapide de l'informel dans le domaine des produits TIC (piratage de logiciels, de DVD et de VCD notamment) et la baisse substantielle des équipements TIC (hardware) ont permis une sorte de prolifération accélérée de différents media. Néanmoins, l'utilisation des différents media et supports de l'information (éducative ; de divertissement ; etc.) ne s'accompagne pas toujours d'un encadrement pédagogique et éducatif adéquat, ni d'une stratégie de loisirs destinée aux jeunes et basée sur les TIC. La pérennité de la généralisation des produits TIC qui se dessine doit reposer sur des actions au niveau de l'offre d'infrastructures et sur une stratégie d'encadrement.

1.6 L'espace cybercafé et la liberté de navigation

Une observation participante dans les cyberespaces par les enquêteurs a permis de confronter les finalités déclarées par les enquêtés, les pratiques en cours dans ces cybercafés, le discours qui accompagne ces pratiques ainsi que le langage utilisé par les cybernautes.

Cette observation a révélé que les jeunes se rendent en général en petits groupes de deux ou trois au cybercafé pour rechercher l'information pour faire un devoir. Dans ce cas, la recherche devant l'ordinateur se fait souvent en groupe.

Les jeunes hommes se rendent parfois aux cybercafés accompagnés de filles où chacun prend un poste et se concentre sur ce qu'il recherche sur le net. Il arrive que les camarades se partagent une trouvaille et la commentent. Ainsi, le cybercafé est un espace où les amis peuvent se rendre et où la fille s'y rend sans qu'elle soit sujette aux interdits sociaux qui souvent accompagnent la notion de « café public ».

Il faudrait noter que les gestionnaires des cybercafés se limitent à indiquer à chaque client son poste pour l'utilisation et lui rappeler l'heure. Il se trouve que d'autres services payés sont fournis, tels l'impression et la photocopie. Ainsi, le cybernaute a la liberté totale de naviguer à travers les

différents sites à la recherche de l'information. Le net offre une gamme infinie de biens virtuels et la curiosité des jeunes s'étend vers des sites qui traitent de sujets dont le contenu va au-delà de ce qui est considéré par la société et la culture comme conforme aux normes morales. Dans cette navigation libre, les cybernautes pourraient visiter des sites divers : pornographiques ; à connotation raciste ; extrémiste ; ou encore des sites qui offrent des services matrimoniaux ou autres.

L'utilisation des jeux et l'écoute de la musique ont été souvent observés. Ce qui fait du cybercafé, en plus de sa fonction de fournisseur d'information et de connaissance, un lieu de loisir et de divertissement.

L'informatique implique l'utilisation d'une terminologie propre au domaine. Elle est en général en anglais ou français. Etant donné que les établissements universitaires ne livrent pas une formation systématique dans ce sens qui initierait les élèves à l'informatique et son jargon et par ce que la traduction en arabe de cette terminologie est peu utilisée, quant elle existe, les cybernautes utilisent un langage qui est plutôt une déformation de la terminologie informatique en anglais ou en français. Ainsi, le poste ordinateur devient bost, le clavier clavi, le graveur craveur, le e.mail e.mayl, la disquette disquitte, les messages missajates, la touche boutoune, redémarrer troudimari, ..., autrement dit, les notions sont prises telles quelles ou transformées, par un mélange de français et d'anglais, et formulées de manière à ce qu'elles s'insèrent dans l'Arabe dialectal. Il en résulte que les jeunes découvrent un langage propre au domaine informatique sans qu'ils y soient préparés auparavant. Ce phénomène révèle le manque d'effort qui devrait être fourni au niveau des établissements éducatifs, pour familiariser les élèves avec la terminologie informatique liée aux langues de travail. A défaut, les jeunes « arabisent » cette terminologie à leur manière.

Conclusion

En guise de conclusion, on peut dire qu'il n'y a pas de différences entre les deux sexes devant l'accès à l'outil informatique. La majorité des enquêtés lycéens et cybernautes, filles et garçons, est utilisatrice de l'outil informatique et maîtrise son usage. En général, on utilise les TIC pour la recherche des informations nécessaires à des finalités scolaires. Les environnements familiaux et scolaires sont en général favorables à l'utilisation de l'informatique par les jeunes. Ainsi, enseignants et parents incitent et encouragent respectivement leurs élèves et enfants, sans distinction de sexe, à utiliser les TIC et fréquenter les cybercafés pour développer leurs connaissances et chercher un support pour leurs devoirs scolaires.

On a constaté aussi qu'il n'y a pas de barrières culturelles ou familiales qui bloquent l'accès de la fille à l'outil informatique, ce dernier étant perçu positivement par la famille. La mixité dans ce domaine est intégrée comme partie intégrante de l'instruction qui est souhaitée et recherchée pour les filles et les garçons.

L'intérêt que portent les jeunes aux TIC et le rôle que jouent les cybercafés dans l'apprentissage permettent de faire quelques observations d'ordre sociologique :

- L'introduction des TIC dans la société se fait sans grande discrimination pour les femmes ; discrimination qui est observée par ailleurs dans d'autres domaines, tels que les postes de responsabilités et dans le leadership dans les professions TIC ;
- Les TIC brisent en quelque sorte la démarcation nette entre le privé et le public, entre l'intime et le professionnel. L'ordinateur est un outil de travail dans un espace professionnel public mais aussi dans un espace intime privé. Ce qui permet aux filles par la même occasion, lorsqu'elles maîtrisent l'outil informatique, de circuler entre les deux espaces, de

nouer des relations et d'être en contact avec d'autres personnes et avoir accès à d'autres idées sans aucune barrière.

- Cette évolution au niveau de l'utilisation, de la maîtrise et de la demande ne s'accompagne pas d'une offre importante au niveau de l'infrastructure informatique. L'accès à l'outil informatique demeure limité par l'insuffisance de cette infrastructure dans les établissements scolaires et dans les foyers. Ce qui pousse la majorité des jeunes à l'utiliser dans d'autres espaces, tels que ceux des cybercafés, les locaux des ONG, dans les maisons des jeunes, et parfois dans le lieu de travail des parents. Il existe donc un écart important entre une sensibilisation avancée et une demande accrue pour l'utilisation, et l'offre infra-structurelle dans les lieux d'apprentissage.
- En outre, l'encadrement éducatif et pédagogique demeure faible pour les jeunes. La révolution informatique et l'engouement des jeunes pour l'utilisation des TIC impliquent une stratégie d'encadrement qui se focalisera sur la recherche de contenus adéquats pour mettre en place les bonnes pratiques chez les jeunes, hommes ou femmes.

2. FEMMES DU SECTEUR INFORMEL ET TIC

Afin d'examiner la place des TIC dans l'activité économique d'une frange importante des femmes oeuvrant dans le secteur informel, cette section se base sur des observations et sur des entretiens menés avec des femmes actives de ce secteur. La question que nous tentons d'examiner ici se rapporte au rapport qu'entretiennent ces femmes qui n'ont pas un niveau d'instruction élevé et qui sont actives économiquement grâce en grande partie aux TIC. Celles-ci contribuent-elles à améliorer leur façon de travailler ?

Il est évident que les TIC englobent une série de moyens et d'outils de communication avec des supports correspondants : télévision, ordinateur, téléphone portable, CD interactifs, etc. Dans ce qui suit, nous essayerons d'examiner l'apport du téléphone mobile aux femmes travaillant dans le secteur informel ainsi que les perceptions que ces femmes ont de l'ordinateur.

2. 2- Apport des TIC aux femmes du secteur informel

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. Même si le phénomène est difficilement quantifiable, une observation du marché de l'informel permet de constater que plusieurs femmes ont investi ce marché pour y trouver une activité rémunératrice qui puisse leur procurer un revenu pour subvenir aux besoins de leur famille. En raison de l'importance de ce secteur et l'implication des femmes dans ses activités, on pourrait se demander quel est l'apport des TIC à ce type d'économie et comment se situent les femmes par rapport à cet apport ?

2. 2.1 Le téléphone portable et les activités informelles

Pour ces femmes qui n'ont pas un niveau avancé d'instruction, certaines sont même 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 oeuvrant dans le secteur informel, le téléphone portable, comme outil de communication, occupe une place de choix.

Il faudrait d'abord signaler que le téléphone portable a connu un engouement parmi toutes les couches sociales et dans tous les secteurs d'activités. Comme il a été mentionné plus haut, le Maroc compte actuellement plus de 10,7 millions d'utilisateurs de téléphones mobiles, et ce nombre est toujours en constante évolution. Par ailleurs, l'enquête auprès des lycéens révèle que les deux tiers de la population enquêtée, soit 66,8%, disposent d'un téléphone portable¹² Comme tout appareil nouveau, le téléphone portable a constitué au moment de son apparition un outil de communication certes, mais aussi un gadget de distinction sociale. Ceux qui pouvaient se le permettre l'ont acquis les premiers ; mais progressivement et rapidement, le téléphone portable s'est imposé par la grande production d'une variété de modèles et par la baisse des prix qui l'a rendu accessible à une frange importante de la population. Ceci ne se passe pas sans une sorte de démocratisation de cet outil de communication, phénomène qu'une femme interviewée a exprimé en disant : «Aujourd'hui, même la populace a le téléphone portable ».

Le besoin de connectivité et d'être en contact avec les autres, membres de la famille, amis, clients, collègues, etc. se sont imposés comme une nécessité des temps modernes. Comme le soulignent Dan Schiller et Raymond Williams, ce besoin d'être sans cesse connecté est une nouvelle étape de la privatisation par la mobilité. Et que ce mouvement repose sur la disparition de la production à petite

¹² Parmi les usages que font les lycéennes du téléphone portable, vient en premier lieu l'échange avec les amis et la famille (ensemble) avec 43.8%, suivi de l'échange avec les amis seulement avec 14.4%, alors que l'échange avec la famille seulement n'occupe que 4.3%.

échelle et sur le déplacement du lieu de résidence loin du travail et de la prise de décision. Selon Williams, ce n'est pas la conséquence mécanique du progrès techniques, mais plutôt le produit des rapports de forces qui façonnent la société.¹³

En effet, la variété des moyens et des outils de communication permet à différentes catégories sociales d'utiliser les types qui correspondent à leurs besoins ou situations. Ainsi, les femmes impliquées dans le secteur informel, marchandes ambulantes, celles qui sont actives dans le domaine de l'artisanat, vendeuses de produits divers, etc., utilisent de plus en plus le téléphone portable, à tel point que celui-ci est entrain de s'imposer comme outil indispensable de communication.

Il faudrait aussi souligner le fait que le téléphone portable a permis aux femmes de transporter l'intimité de leurs conversations et de maintenir la discrétion de leurs contacts là où elles se trouvent. Concernant l'acquisition de cet outil, on constate qu'elle s'opère autant par les femmes que par les hommes, mais ce sont probablement les femmes qui sont plus victimes d'agressions dans les rues, agressions qui ont pour but le vol, souvent à l'arrachée, des téléphones portables. Mais ceci ne semble pas les dissuader d'en user, vu le nombre croissant de femmes qui en disposent.

Les discussions avec ces femmes révèlent que le portable fait partie des gadgets familiers. Il s'est introduit dans les usages. Il y a d'abord son caractère pratique. Les femmes interviewées mentionnent qu'il est beaucoup plus pratique que le téléphone fixe. Sa mobilité et portabilité permettent aux femmes d'être à tout moment en contact avec les autres, une facilité qui n'est pas offerte par le téléphone fixe. Dans le même sens pratique, le téléphone portable est abordable du point de vue prix. La variété des marques et la disponibilité de la recharge offrent aux différentes bourses un produit correspondant. 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 communication et sa prolifération parmi les populations, toutes classes sociales confondues.

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 et qui mentionne ses fonctions diverses: « 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 ». C'est parce qu'il s'accompagne de plusieurs petits appareillages intégrés qui offrent plusieurs fonctions, telles que la communication, la prise de photos, montrer l'heure, calculer des opérations, etc., qu'il devient un instrument utilitaire indispensable et une innovation fonctionnelle importante.

Le téléphone portable joue aussi un rôle dans la vie professionnelle. Il est considéré comme un moyen pour améliorer la manière de travailler et mener les activités économiques. Par les différentes possibilités qu'il offre, il permet une communication instantanée et un gain de temps et d'économie d'argent par l'envoi des SMS (Short Messages Services), surtout pour les femmes qui savent lire et écrire.

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 parle du rôle que joue le téléphone mobile dans le changement du 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. Les instants éphémères de liberté

¹³ - Dan Schiller, « Illusoire liberté, immense marché. Esclaves du portable ». Le monde diplomatique. Février 2005. p.22.
- Raymond Williams "Television : technology and culture form". Flondres, 1974. p. 26.

offerts par le portable viennent alors s'insérer dans un dispositif plus global d'intrusion du travail dans la sphère privée »¹⁴

Pour les femmes du secteur informel, qui de par leur 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.

Dans ce secteur informel où l'aléatoire et la chance priment sur le rationnel, voire où la précarité l'emporte sur la sécurité, le téléphone portable a un rôle important dans l'atténuation des aléas. 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 par leur condition sociale, les femmes 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.

Selon ces femmes, l'apport du téléphone portable à leurs activités est important. 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. Ainsi le téléphone portable leur facilite la bonne marche de leurs activités économiques en leur permettant de mieux gérer la relation avec la clientèle. Il suffit au client d'échanger quelques communications téléphoniques avec la marchande pour avoir toutes les informations dont il a besoin. Comme l'a exprimé une des femmes enquêtées : « les clients me contactent pour savoir si je suis à la maison, si je suis disponible pour les recevoir, ou pour leur tisser une jellaba ou choisir le tissu et pour savoir si j'ai terminé le travail qu'ils ont commandé. Ils me contactent aussi pour savoir s'il y a un problème dans le vêtement que j'ai cousu, s'il est bien fait ou pas et pour savoir exactement quand- est ce ils peuvent venir le chercher ».

La mobilité du téléphone portable convient à la situation de mobilité des marchandes ambulantes. Celles-ci l'utilisent dans leurs activités quotidiennes. Par le fait qu'elles changent souvent de lieux de vente, elles sont confrontées aux risques de perdre les traces de leurs clients et de ne pouvoir les contacter de nouveau. Pour maintenir le contact, ces femmes multiplient les fréquences des appels téléphoniques qui varient d'une fois à plusieurs fois dans la semaine pour garder les clients. Une femme dit : « 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 ». Ainsi, la vendeuse, par téléphone mobile, tente de garder ses clients malgré ses déplacements.

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 les pratiques de leur activités économiques, et leur a permis de mieux gérer leur temps et la mobilité inhérente à l'informel. En effet, pour beaucoup de femmes, le téléphone mobile joue un rôle dans tout le processus de l'activité économique et de son déroulement, qui va de la prise de la commande jusqu'à la livraison du produit en passant par l'interaction avec le client.

2. 3- Femme du secteur informel et maîtrise 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.

¹⁴ -Dan Schiller : Op. Cit. p.23.

2.3.1 Perception de l'ordinateur

L'analyse des réponses des femmes et leurs commentaires lors des discussions permettent de repérer et de distinguer dans leurs propres discours trois fonctions de l'ordinateur :

a- L'ordinateur outil de loisirs et de distraction :

La majorité des femmes enquêtées considèrent que l'ordinateur est un outil qu'on utilise pour jouer, écouter la musique et regarder les films. Par la variété et la qualité des informations qu'il comporte, il est considéré comme un outil qui vient remplacer la télévision, comme l'exprime cette enquêtée : « 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 ».

Par son écran, il rappelle la télévision, « on y regarde des images » et « on écrit dessus ». Certaines femmes le nomment « la petite télévision », « telvaza sghira »

b- L'ordinateur outil d'apprentissage pour les enfants

Certaines de ces femmes évoquent son rôle éducatif. Elles ont constaté qu'il comporte des informations et des jeux, par conséquent elles le considèrent comme un outil qui aide les enfants à faire leurs devoirs scolaires. « Il me rend service en aidant mes enfants à faire leurs devoirs scolaires parce qu'il contient le dictionnaire et peut traduire ». Vu sous cette optique, l'ordinateur est un outil d'apprentissage qui offre plusieurs possibilités aux enfants, telles le dessin, comme l'exprime une femme : « Tu peux dessiner avec toutes les couleurs sans utiliser ni les crayons ni le papier ». Une autre constate que les enfants passent beaucoup de leur temps devant l'ordinateur « parce qu'à la différence de la machine à écrire avec laquelle l'écriture était longue et difficile, avec l'ordinateur aujourd'hui, on peut corriger facilement le texte... Il permet aussi de faire le dessin, d'imprimer, d'intégrer des photos, et de garder en secret les lettres personnelles qu'on rédige ». D'autres femmes évoquent le fait que l'ordinateur fait des opérations de calcul. Certaines mentionnent le fait que les étudiants l'utilisent pour leur études ; il les aide dans leur recherches comme l'exprime cette femme : « Au lieu d'aller acheter un livre ou aller chercher dans les bibliothèques et dans les livres, 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 ».

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.

c- L'ordinateur 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 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 », 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 et s'informer sur la famille à travers l'ordinateur ».

Il ressort des discussions avec ces femmes que malgré les obstacles qui continuent à entraver leur accès à l'informatique, leur niveau de connaissance sur l'ordinateur est assez avancé et qu'elles sont informées sur les fonctions et l'utilité de l'outil dans les domaines de la communication, de l'apprentissage et du développement économique.

2-4.2 Habiletés demandées pour l'utilisation de l'ordinateur

Le discours des femmes révèle aussi une conscience des habiletés demandées pour l'utilisation de l'informatique. Ces 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 ». 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 ; fait considéré comme obstacles à 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.

On pourrait conclure qu'en général, ces femmes, surtout celles qui sont instruites, ont une connaissance assez élevée sur l'utilité de l'ordinateur et sur les habiletés requises pour sa maîtrise.

2.4. Rôle des TIC dans l'évolution des comportements et des mentalités

Ces constatations à propos du rapport des femmes du secteur informel aux TIC et leur degré de conscience vis-à-vis de l'importance de l'informatique dans les sociétés d'aujourd'hui sont-elles des signes sur l'évolution des comportements et des mentalités ? Si oui, comment ces TIC procèdent-elles aux changements des comportements et contribuent à l'évolution des mentalités des différents opérateurs du secteur informel ?

L'analyse des données collectées montre que les TIC, et en particulier le téléphone portable, ont rendu accessible ce qui était par le passé difficile à réaliser, à savoir la réduction des distances et la facilité de la communication dans le domaine professionnel. Les TIC ont entamé un changement dans les manières de traiter les petites affaires et de les gérer. Elles sont considérées et perçues comme des outils de formation en permanence, qui guident et aident à l'apprentissage, comme cela a été signalé par une femme qui dit : « même si une personne est analphabète, le téléphone portable la forme, lui facilite les tâches et lui permet de communiquer avec les autres. Il a formé en particulier les ruraux qui, grâce à lui, ont pu connaître plusieurs choses. Il nous instruit à travers une autre façon d'instruire ». Cette femme reconnaît le rôle que joue le téléphone portable dans la profession comme instrument accompagnateur et formateur.

Il est évident que dans le secteur informel, le téléphone portable a contribué à la rationalisation des méthodes de travail par une meilleure gestion du temps, des rendez-vous, du suivi et favorise par conséquent le respect des délais. En réduisant les distances entre les personnes dans le cadre de la profession et en maintenant entre elles les contacts de manière permanente, il a permis aux opératrices du secteur informel de focaliser mieux sur différents aspects de leurs activités.

Conclusion

On pourrait conclure que le téléphone portable est l'outil de communication le plus prisé et le plus répandu actuellement parmi les femmes qui opèrent dans le secteur informel. Les plus scolarisées parmi elles ont une réelle connaissance de ses différents apports et fonctions.

Malgré le fait que leur niveau d'instruction n'est généralement pas élevé, ces femmes ont une certaine idée sur l'ordinateur et son utilité. Elles sont conscientes dans la plupart des cas de l'apport que pourraient avoir les TIC dans la promotion de leurs activités, dans le renforcement de leurs capacités et

l'amélioration de leurs activités informelles. Les femmes ayant des niveaux d'instruction un peu plus élevés sont toutes animées par l'enthousiasme et la volonté d'apprendre à utiliser les TIC. Ceci implique que des actions en faveur de ces femmes, à travers des programmes de formation, la mise en place de centres de formation et l'implication des ONG opérant dans le domaine même ou dans des domaines connexes pour répondre à ce besoin. Renforcer les capacités de ces femmes en les outillant de TIC, c'est doter le secteur informel d'un moyen qui contribue à la rationalisation du travail, et en faire par conséquent un des leviers de l'emploi et du développement.

3. FEMMES OUVRIERES DES ENTREPRISES ET TIC

Dans cette section sera explorée et abordée la question des TIC et les femmes dans le cadre des entreprises, surtout de textiles, pour examiner leur niveau de connaissance concernant les domaines de ces TIC et le rôle que peuvent jouer ces technologies dans l'évolution du positionnement de la femme dans l'entreprise et plus généralement dans la société marocaine.

Dans un élan de modernisation, l'entreprise marocaine est amenée à faire ample usage des TIC, aussi bien dans le processus de production que dans sa gestion, dans la mesure où ces technologies sont devenues un outil du développement économique par leur apport à la mise à niveau des entreprises. Dans ce contexte, à défaut d'une appréciation et d'une évaluation rigoureuse du degré d'intégration des TIC dans les entreprises marocaines (tâche qui s'inscrit en dehors du cadre du présent travail), cette section tentera d'explorer la question de la parité devant les TIC à partir d'entretiens menés avec des femmes salariées d'entreprises marocaines opérant dans des secteurs où la main d'œuvre féminine prédomine.

En partant du fait que les TIC contribuent au renforcement des capacités des femmes salariées dans leur travail au sein des entreprises, on pourrait se demander quelle importance revêtent ces TIC à leurs yeux.

3.1. Les femmes salariées d'entreprises et le recrutement

Les discussions avec ces femmes révèlent que la recherche d'un emploi dans le secteur industriel du textile n'obéit pas aux modalités et pratiques connues dans les autres secteurs, et qui se basent souvent sur les annonces et les demandes écrites. Dans ce secteur, chercher un emploi consiste à faire du porte à porte, pratique qui demeure le moyen prédominant, et où les jeunes femmes font le tour des entreprises de textile du quartier industriel, pour demander du travail directement au patron ou au chef responsable du recrutement. Mais, y a-t-il des critères déterminés de recrutement des employées de ce secteur?

En général, on distingue trois critères adoptés par les employeurs pour recruter les salariées femmes dans les domaines du textile, à savoir :

3.1.1. L'expérience

Le principal critère de recrutement dans ces entreprises est celui de l'expérience professionnelle. Les recruteurs préfèrent des personnes ayant travaillé dans une autre entreprise spécialisée et ayant accumulé une certaine expérience dans la fonction ou la tâche requise. Pour s'assurer de la fiabilité de cette expérience ou de la compétence recherchée, le recruteur procède à l'examen des papiers présentés qui justifient que l'intéressée a déjà travaillé dans une autre entreprise oeuvrant dans le même domaine, comme le confirme cette enquêtée : « Pour mon cas, j'ai travaillé dans une autre entreprise avant de travailler ici. J'ai présenté mes papiers qui justifient que j'ai de l'expérience au chef qui les a consultés et m'a offert un poste dans cette entreprise ». Mais, dans le cas où l'intéressée n'a pas de justificatifs d'expérience antérieure, le recruteur pourrait procéder à un test pour s'informer sur ses compétences.

3.1.2 La formation professionnelle ou le niveau d'instruction:

En plus de l'expérience, les entreprises de textiles exigent parfois le diplôme professionnel, comme le signale cette enquêtée : « j'ai pu trouver un emploi dans cette entreprise parce que j'ai passé deux années dans un centre de formation professionnelle spécialisé dans la couture ». Mais, dans le cas où l'entreprise a besoin d'une main d'œuvre spécialisée et qu'aucune candidate ne dispose d'expérience ou de diplôme professionnel, l'employeur opte pour le choix des employées selon leur niveau de scolarisation, comme l'exprime cette enquêtée : « le chef m'a demandé si j'avais déjà travaillé dans une

autre entreprise. Je lui ai répondu que non. Il m'a demandé ensuite si j'ai été scolarisée. Je lui ai répondu que j'avais le niveau de 4^{ème} année du collège. C'est pour cette raison qu'il a accepté de me recruter ».

3.1.3. Le recours aux relations personnelles:

Dans quelques cas, le recrutement de quelques employées se fait selon les relations personnelles ou suite à l'intervention d'un proche ou d'un ami, comme l'affirme cette enquêtée : « après avoir quitté l'école, je me suis dirigée vers le quartier industriel pour chercher un emploi. Je n'ai rien trouvé. Mais, grâce à ma sœur, on m'a recrutée dans cette entreprise. Elle y travaille aussi depuis longtemps. Jusqu'à ce jour, j'ai passé 4 ans dans cette entreprise ».

Une autre femme enquêtée confirme le même fait en disant : « c'est grâce à une de mes proches que je travaille dans cette entreprise, parce qu'elle connaît son directeur ».

Ces critères d'accès à l'emploi retenus dans le secteur industriel du textile, évoqués par les femmes lors des focus groupes organisés dans cet objectif, montrent bien qu'on n'accorde pas d'importance à la maîtrise de l'outil informatique dans le choix des employées. Ce constat est conforme à la nature du travail requis, et qui ne demande pas une maîtrise dans ce domaine. Il est aussi conforme au niveau d'informatisation qui demeure faible dans la plupart des industries du textile marocaines¹⁵. Mais au cas où ce niveau devient important, et les entreprises se mettent à l'informatisation de leurs productions, phénomène qui finira inéluctablement par les rattraper pour leur propre survie, le savoir faire dans le domaine des TIC deviendrait un critère majeure de recrutement. Mais, dans l'état actuel des choses, on ne peut que se demander si les concernées, c'est-à-dire les femmes employées elles-mêmes, ressentent et expriment le besoin de formation dans ce domaine.

3.2. Les femmes salariées et le besoin de formation en TIC

La majorité des enquêtées ont affirmé qu'elles ont accédé à leur emploi sans qualifications au préalable, et qu'elles étaient conscientes de ne pas maîtriser les tâches qu'elles devaient exécuter au début. C'est grâce à l'aide de leurs collègues et parfois à un chef compréhensif qu'elles ont réussi à surmonter le manque de formation ressenti dans ce domaine.

Dans un souci de parfaire leur savoir faire et de garder leur emploi, la majorité d'entre elles souhaitent bénéficier de formations, qui puissent leur permettre aussi d'améliorer leurs conditions de travail et de vie, comme le signale cette femme interviewée : « Moi, je souhaite avoir une formation qui me permette de travailler dans un autre poste pour gagner plus. Je souhaite travailler dans le bon poste pour gagner 2 000 Dh par mois au lieu des 350 Dh que je gagne actuellement ».

Toutefois, ce désir pour la formation ne trouve pas d'échos, dans la mesure où les entreprises, pour différentes raisons, ne sont pas nombreuses à organiser des sessions de formations continues au profit de leurs employées, comme l'affirme une enquêtée : « On ne bénéficie dans cette entreprise d'aucune formation... Parce que ce qui compte pour eux [les responsables] c'est le gain de l'argent seulement », ou comme le signale cette autre enquêtée : « Il n'y a ni formation, ni stage, ni autre chose. On commence à 8h et on ne sort de l'entreprise qu'après avoir terminé son travail comme si on travaillait à la tâche ».

¹⁵ . Ce qui signifie que ce type d'entreprises néglige le recours aux TIC pour l'amélioration de sa production dans un domaine où la compétitivité basée sur l'utilisation rationnelle des ressources se fonde sur l'utilisation des TIC à grande échelle et englobe tous les processus de production et de commercialisation

Il est évident que la formation des employés ne figure pas toujours dans les stratégies des entreprises. Par ailleurs, la majorité de ces femmes salariées qui souhaitent bénéficier de sessions de formation focalisent leurs préférences sur les besoins suivants :

- Formation à l'utilisation de quelques machines de confection ;
 - § Formation dans quelques fonctions liées au domaine du textile, telles que la couture, la modélisation, etc. ;
 - § L'apprentissage des langues, surtout le français et l'anglais, du fait que certaines entreprises dans ce secteur travaillent avec des étrangers.

Ce qui ressort pour le cas des femmes salariées d'entreprises, et à l'opposé des femmes actives dans le secteur informel, c'est qu'aucune d'entre elles n'a exprimé le besoin d'être formée dans l'alphabétisation informatique. Ce qui nous pousse à nous demander si cela revient au fait qu'elles ne sont pas familiarisées avec l'utilisation des TIC dans ces entreprises et que l'apprentissage et l'initiation à l'informatique ne constituent pas un besoin pour la masse des salariées, à l'exception des employés des services de comptabilité et des secrétariats des entreprises.

Pour ces femmes, seule une minorité de personnes ayant de hautes responsabilités dans l'entreprise utilisent l'outil informatique ; il s'agit des comptables, des gestionnaires et des secrétaires. Il est évident que les femmes ouvrières n'utilisent pas les procédés informatiques dans le système de production.

Conclusion

En guise de conclusion, on peut dire que la femme salariée d'entreprise n'a pas accès à l'outil informatique. L'analphabétisme qui la caractérise, son niveau d'instruction très bas quand elle n'est pas tout à fait analphabète, l'environnement de l'entreprise où elle travaille lui-même ne favorisant guère cet accès qui demeure dans la plupart des entreprises un moyen de travail réservé aux personnes occupant des postes de responsabilité dans l'entreprise, tous ces facteurs se conjuguent pour faire de la femme une exclue du domaine de l'informatique.

On remarque aussi que l'environnement de l'entreprise du textile se caractérise, au niveau de la prise de décision, par des acteurs qui ne semblent pas être tous acquis aux progrès des TIC dans leur domaine. L'outil informatique n'est pas présent dans tout le processus de production, autrement dit, ce processus n'est pas entièrement assisté par ordinateur comme on aurait tendance à le croire. Par conséquent, ces acteurs ne sentent pas la nécessité d'adopter une stratégie de formation qui prendrait en compte l'introduction des TIC et leur généralisation à toutes les étapes de la production. Les besoins en formation des personnels et des ouvrières ne se sont pas encore matérialisés dans ce secteur. Il est évident qu'on a à faire là à un facteur, parmi tant d'autres, qui contribue à la faiblesse de la compétitivité de l'entreprise marocaine, voire à sa faillite. Les conséquences sur les pertes d'emplois dans ce secteur, ainsi fragilisé, sont énormes, et continuent à sévir dans un environnement en proie aux effets de la mondialisation, à laquelle viendront s'ajouter les accords de libre échange. Les femmes, qui constituent l'essentiel de la main d'œuvre du secteur du textile, seront les premières à en pâtir.

4. LES ONG FEMININES ET LES TIC

Depuis leur mobilisation autour des revendications visant le changement de l'ancienne Moudawana, les associations féminines ont multiplié leurs activités, et ont pu s'organiser en réseaux en adoptant une stratégie d'information et de communication pour toucher la plus large audience possible dans leur plaidoyer pour l'amélioration du statut de la femme.

Quel rôle l'accès et l'utilisation des TIC peuvent-ils jouer dans le renforcement des capacités des ONG féminines à s'acquitter de leurs devoirs envers les femmes et d'atteindre leurs objectifs qui tendent tous vers l'amélioration des conditions de vie des femmes? Le nombre de ces ONG s'étant accru cette dernière décennie, et leur implication dans plusieurs domaines ayant trait à la condition féminine s'étant confirmée, quelle rapport et quelle attitude adoptent-elles vis-à-vis des TIC en tant qu'outils et moyens susceptibles de les aider dans leur tâches d'information et d'encadrement des femmes ? Dans quelle mesure ont-elles intégré l'utilisation des TIC dans leurs activités ? Plus encore, peuvent-elles participer à rendre les TIC accessibles aux femmes dans un élan de recherche de la parité quant à l'accès et l'utilisation de ces TIC ? Pourraient-elles devenir des centres qui favorisent l'accès et la maîtrise des TIC par les femmes ? Autant de questions auxquelles cette section tentera d'apporter des éléments de réponses.

Pour répondre à ses interrogations, des entretiens ont été menés avec les responsables de quelques ONG féminines, dont les sièges sont localisés à Rabat et à Casablanca, et dont le champ d'action couvre l'ensemble du territoire national. Ces associations englobent un nombre important d'adhérents et de bénéficiaires des activités menées dans le cadre de leurs programmes¹⁶.

4. 1- Les champs d'activités des associations féminines

En général, l'action de l'ensemble de ces associations des femmes s'inscrit dans deux grandes vocations qui se déclinent en plusieurs thématiques à savoir :

- Le plaidoyer où l'essentiel des activités est orienté vers la défense des droits des femmes dans différents domaines pour constituer une force de proposition. Leurs interventions visent la promotion de la culture égalitaire dans les différents secteurs d'activités et aussi le changement des lois, telles que le code pénal, la nationalité, le code de la famille, etc. Elles entreprennent des actions pour lutter contre les violences à travers plusieurs projets tels que le projet des centres juridiques et d'écoute des femmes en situation de détresse, l'orientation et l'assistance des femmes dans les tribunaux, etc.
- L'amélioration des conditions de vie des femmes en travaillant auprès d'elles par le biais de la sensibilisation et l'accompagnement. Les ONG qui ont opté pour cette orientation mettent en œuvre des projets intégrés qui comportent l'apprentissage de l'art culinaire et la cuisine, l'alphabétisation fonctionnelle, la couture, la broderie, la coiffure, l'informatique, l'éducation sanitaire, la protection de l'environnement, les micro crédits, les coopératives féminines ayant des activités génératrices de revenus, etc.

On constate que les champs d'activités de ces ONG sont vastes et variés et que les bénéficiaires sont recrutées auprès des femmes pour lesquelles il y a besoin d'assistance et d'accompagnement. Face à ce constat, comment ces associations capitalisent leurs expériences et leurs expertises, communiquent

¹⁶ Le nombre d'adhérents varie d'une association à une autre et dépend de leur dynamisme et des questions qui sont posées par la conjoncture nationale ou celles imposées par l'environnement de leurs sections. Il faudrait noter que certaines associations parmi celles qui ont été enquêtées rassemblent jusqu'à 6 000 femmes adhérentes et environ 150 000 femmes bénéficiaires. Pour d'autres associations, les effectifs tournent autour de 80 adhérentes et 500 bénéficiaires. Le nombre de sections localisées dans des villes autres que la ville du siège central atteint 32 sections dans le cas d'une des associations visitées par nos enquêteurs.

entre elles et avec les autres acteurs pour échanges d'expériences ? Si oui, par quel moyen ? Quelle est la place qu'occupent les TIC dans les activités et la communication des ONG ? Est-ce que les TIC constituent un moyen qui permet de communiquer avec leur public cible et leurs partenaires ?

4.2- Le rapport des ONG féminines aux TIC

En se basant sur les informations recueillies auprès des responsables des associations, le rapport des ONG féminines aux TIC est abordé sous trois angles, à savoir :

- Les services d'Internet utilisés et l'importance accordée à l'utilisation des TIC en général;
- Le site Web comme outil de communication et d'information sur l'ONG ;
- L'utilisation des CD sur l'association pour informer et sensibiliser.

4.2-1- ONG féminines et services Internet

Internet est considéré pour l'ensemble des associations féminines qui ont fait l'objet d'enquête dans le cadre de cette étude comme une source de la connaissance, un instrument pour chercher des bailleurs de fonds et comme un moyen de communication efficace. 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.

Vu sous cet angle, Internet est considéré comme un outil de communication très pratique et efficace, puisqu'il permet d'avoir une réponse à une question ou une information d'une manière instantanée, et d'être constamment en contact avec les membres de l'association, même quand on se trouve éloigné de la localité de son siège.

Il est certain qu'Internet, parce qu'il fait connaître l'association au monde extérieur, constitue un outil qui renforce la position de l'association à l'échelle nationale et internationale, et contribue à son rayonnement externe, en plus du fait qu'il facilite la communication et l'échange entre associations.

Cette importance accordée à Internet dans la communication ; importance qui revient dans les discours des responsables des associations féminines, ne se traduit pas forcément par une utilisation généralisée de tout ce qu'il offre. Par exemple, l'utilisation de l'e.mail dans la communication et l'échange entre associations n'est pas généralisée. Cet échange par e.mail, quoique existant, demeure limité. La majorité des associations interviewées dispose d'un répertoire qui ne dépasse pas la trentaine d'adresses e.mail; une seule ONG fait exception, elle dispose d'une centaine d'adresses. Il se trouve que la nécessité de travailler en réseau, lors de la grande campagne de plaidoyer pour la réforme de la Moudawana par exemple, impose le recours à l'e.mail pour échanger les avis et les points de vues, et pour maintenir le contact. Ainsi, dans le cadre du réseau d'associations de femmes, la communication électronique fait progressivement son chemin.

Le recours à d'autres moyens de communication plus conventionnels, à savoir le fax, le téléphone et les lettres, est plus présent chez ces associations que la communication électronique. Même dans les cas où cette dernière est utilisée, elle est renforcée par le téléphone, pour confirmer la réception du message ou pour exiger une réponse, en raison du manque d'habitude de répondre rapidement à un e.mail. Le téléphone demeure ainsi le moyen de communication le plus utilisé.

D'autres pratiques préétablies entrent en jeu pour limiter la communication électronique. Certaines responsables interviewées ont évoqué la non validité d'un papier envoyé par e.mail, considéré comme non officiel, puisque ne comportant pas de signature ni cachet valides. Cette non reconnaissance de ce type de document constitue une limite à la communication électronique entre

l'association et l'administration par exemple. Il s'en suit que la communication par e.mail, bien qu'elle s'installe progressivement, est encore entravée dans la communication avec l'administration publique pour des raisons de pratiques bureaucratiques prédominantes au sein de toute administration, où le document qui a une valeur sûre demeure le papier officiel dûment signé et cacheté. La signature électronique n'est pas encore rentrée dans les mœurs administratives.

D'un autre côté, il faudrait souligner toutefois que certaines associations féminines ont acquis une grande expérience en matière de plaider pour les femmes, ont pu moderniser leur mode d'organisation et de gestion, et ont, par ailleurs, développé des relations avec des organismes internationaux et des bailleurs de fonds. Ces associations jouent le rôle de leaders au sein du tissu associatif et disposent d'un potentiel qui fait d'elles des porteuses d'innovation. Ce sont elles qui utilisent le plus les TIC, que ce soit pour communiquer ou pour gérer leurs activités et leur organisation, et peuvent par conséquent contribuer directement et indirectement à réussir la parité dans les domaines des TIC en encourageant les femmes à y accéder et à les utiliser.

4.2-2- ONG féminines et équipements TIC: sites Web et contenus en CD

Il est évident que la construction d'un site Web présentant l'association et ses activités lui offre une vitrine d'information et la positionne sur la trame des réseaux informatiques. Or, parmi les associations visitées par nos enquêteurs, la plus part ne disposent pas encore de sites Web, et se font connaître à travers les brochures et les dépliants qui renseignent sur leurs objectifs, leurs champs d'action et d'activités, et sur leurs partenaires. Seule une association parmi ce groupe d'associations féminines dispose d'un site Web, et une autre d'un CD pour présenter les activités menées par ses membres. Le reste des associations ont déclaré qu'elles sont en voie de réaliser des sites ou des CD en vue d'avoir plus de visibilité.

En général, les associations féminines qui sont branchées sur l'international ressentent ce besoin de disposer d'une vitrine qui les fasse connaître à l'échelle internationale. Les responsables des associations qui ne disposent pas encore de sites Web sont toutes conscientes de l'utilité de concevoir des contenus sur leurs activités à placer sur leurs sites qu'elles l'intention de réaliser à la première opportunité qui se présente.

4.3- Les ONG féminines et l'intégration des TIC dans les activités de sensibilisation pour la promotion des conditions de la femme

Pour cerner le rôle que pourrait jouer la société civile dans la promotion de la condition féminine en utilisant les TIC (alphabétisation informatique, supports TIC : projections de vidéos, CD interactifs, etc.) dans les services offerts aux femmes, l'exploration auprès des associations féminines nous a permis d'avoir quelques informations sur cet aspect. Nos interrogations ont porté essentiellement sur deux volets :

- Organisation et offre des cours d'informatique ;
- Projections pour les femmes, lors des sessions de formation et de sensibilisation, de documentaires en cassettes vidéos, CD ou DVD.

Avant de répondre à ses interrogations, il est important de voir comment les ONG communiquent avec les femmes bénéficiaires.

4.3-1- Les ONG et l'information des femmes

D'après les interviews menées auprès des responsables des ONG féminines, le moyen souhaité, pour informer les femmes qui se rendent aux centres des associations sur leurs programmes et activités, serait idéalement l'outil Internet. Mais, en raison du fait que la majorité des femmes ciblées par ces activités ne disposent généralement pas d'ordinateur et ne sont pas connectées au

net, ces associations utilisent les moyens conventionnels : le téléphone, les annonces de journaux, les invitations écrites, les banderoles, la radio, la télévision, et les relations personnelles. Dans quelques cas, la communication se fait à travers le porte à porte par les animatrices et les volontaires de l'association dans le but d'informer et de sensibiliser les femmes aux foyers.

4. 3-2- Les associations féminines et la formation aux supports TIC

Les associations qui ont assez de moyens, et qui veulent augmenter leur potentiel, arrivent à organiser des sessions de formation pour leurs personnels et au profit des membres de leurs bureaux, dans le but de rehausser le niveau de ces personnels afin qu'ils puissent communiquer mieux avec les milieux externes. La formation porte généralement sur les logiciels de bureautique de base (Word, Excel, Power Point), sur l'utilisation d'Internet, etc.

Certaines associations vont un peu plus loin et organisent des sessions de formation au profit de leurs adhérentes et bénéficiaires. A titre d'exemple une association parmi celles que nous avons enquêtées a offert une formation en informatique au profit de femmes bénéficiaires des centres d'accueil.

En général, il y a un penchant chez la plupart des associations féminines à vouloir fournir aux femmes bénéficiaires un savoir faire innovant dans le domaine des TIC dans le cadre du renforcement de leurs capacités. Par ailleurs, certaines utilisent les supports TIC dans leurs programmes de sensibilisation et de plaidoyer pour les droits des femmes, d'autres encore sentent aussi le besoin d'en user pour augmenter leurs performances.

Toutes les responsables des associations sur lesquelles l'enquête a porté affirment que leurs associations ont utilisé des projections de cassettes vidéo dans leurs programmes de sensibilisation. En général, ces cassettes sont produites par les organismes internationaux ou par les ministères en charge de promouvoir des programmes de santé publique, des campagnes de lutte contre le SIDA, ou pour illustrer des cas de violence contre les femmes. Les cassettes vidéo sont aussi utilisées comme support de communication dans la formation culinaire ou tout simplement pour documenter les activités de l'association : réunions, rencontres, séminaires, etc.

4.4- Les ONG féminines comme espace favorisant l'accès des femmes aux TIC

Le rôle que pourraient jouer les ONG dans l'encouragement des femmes à l'accès aux TIC et à leurs outils et contenus se manifeste au niveau d'au moins quatre activités :

- La demande de programmes de formation en TIC au profit des femmes ;
- la constitution d'une base de données partagées avec d'autres ONG féminines ;
- l'implication dans des forums de discussions avec les autres ONG ;
- l'utilisation des moyens et supports TIC dans la sensibilisation des femmes.

Lors des discussions avec les responsables des associations féminines enquêtées, nous sommes posé la question suivante : quelles conclusions pourrait-on tirer concernant l'importance accordée par ces association aux TIC dans la promotion des activités qui ciblent les femmes ?

4. 4.1 Les ONG féminines et la demandes de formation en TIC

Bien que les TIC ne constitue pas encore un créneau de spécialisation pour les associations féminines et champ où elles interviennent, beaucoup de ces associations présentent un potentiel pour la promotion des femmes et le renforcement de leur capacité à travers les TIC. En général, lorsque les supports, les équipements nécessaires et les moyens financiers sont disponibles, les ONG féminines sont disposées à organiser des programmes de formation et de sensibilisation en utilisant les supports TIC et en offrant des formations dans ce domaine.

Les associations féminines font face à une demande de formation qui provient des femmes, notamment des jeunes, ayant un niveau scolaire moyen ou supérieur. Les profils des femmes qui demandent des formations sont divers ainsi que leurs besoins spécifiques : les femmes scolarisées sont parfois demandeuses de formation/initiation en informatique, alors que celles qui sont analphabètes demandent plutôt des formations en couture, broderie et cuisine¹⁷.

Il se trouve que lorsqu'une ONG lance une formation en initiation informatique, elle se retrouve dans l'incapacité de satisfaire tous les besoins exprimés en raison du nombre important de demandes de femmes qui souhaiteraient en bénéficier, encouragées, entre autres, par le prix symbolique fixé par l'association, qui est de très loin inférieur à celui demandé dans les établissements de formation privés.

4. 4.2 Les associations féminines et la constitution de bases de données partagées

Comme il a été mentionné plus haut, l'échange électronique entre les associations féminines est réduit. Toutefois, la constitution d'un réseau sur le net demeure un souhait et un objectif à atteindre pour faciliter le partage des informations et des expériences entre associations et aussi pour ainsi relier les centres d'écoutes et d'orientation pour les femmes.

Il y a aussi ce besoin de constituer et de disposer de bases de données partagées qui se fait sentir de plus en plus. C'est dans ce sens que le projet du réseau portant l'appellation ANA RUZ est en cours de réalisation. Ce projet consiste en la création d'un portail rassemblant les 20 centres d'écoute pour femmes, dont le contenu sera constitué des présentations des associations membres, d'un forum de discussions, d'une base de données, d'un bulletin électronique, etc. L'objectif visé par ce portail est le partage de l'information entre toutes les associations membres, ainsi qu'avec d'autres intéressés individuels ou institutionnels, pour pouvoir mieux intervenir et proposer des solutions plus efficaces.

En général, les associations ne sont pas impliquées dans des forums de discussions, mais, certaines responsables ont exprimé, lors de notre enquête, l'intention de s'y impliquer dans le futur. De ce fait, la mise en place du projet ANA RUZ fournira le moyen pour concrétiser cette intention, qui permettra certainement un partage de l'information entre associations à une grande échelle, et par conséquent contribuera à améliorer la performance de ces associations et de leurs services auprès des femmes.

Conclusion

On pourrait conclure que bien que le recours aux TIC comme moyens de communication et comme supports d'information demeure limité pour la majorité des associations, on constate qu'il y a un réel intérêt qui se concrétise à travers quelques initiatives et qu'il faudrait encourager dans un double objectif : d'un côté, les associations serviraient mieux les femmes bénéficiaires de leurs actions et activités en utilisant les TIC, et d'un autre côté permettre aux femmes, aussi bien celles qui occupent des postes de responsabilités au sein de ces associations que les adhérentes et les bénéficiaires en général d'avoir un accès aux TIC et de pouvoir les utiliser. La e-parité passe aussi par ce biais.

Fait encourageant et prometteur à la fois dans ce sens, la majorité des associations souhaitent renforcer leur potentiel en formant leurs personnels à utiliser les TIC comme moyens et supports d'information et de sensibilisation, et offrir, le cas échéant, la formation et l'alphabétisation informatiques nécessaires aux femmes bénéficiaires de leurs programmes et services.

¹⁷ En plus de ces besoins, les femmes viennent en général chercher auprès de l'association l'écoute et le conseil pour faire face aux problèmes personnels ayant un rapport avec des conflits conjugaux, ou de violence dont elles sont victimes.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Cette étude, menée moyennant des enquêtes de terrain aussi bien que par le biais d'une approche qualitative, a tenté de cerner la relation genre/TIC à travers deux problématiques différentes mais complémentaires :

- L'une porte sur les TIC en tant que domaines de professionnalisation (pour appréhender la place qu'occupe la femme dans le paysage TIC), et en tant que secteur en plein développement au Maroc (donc potentiellement prometteur pour que la femme puisse y jouer un plus grand rôle et y être plus présente, aussi bien sur le plan quantitatif que qualitatif) ;
- L'autre à trait au renforcement des capacités des femmes à travers l'accès et l'utilisation des TI Utilité de l'ordinateur et genre C.

La question de l'e-parité est donc examinée à la lumière des constatations, des questionnements, et des conclusions qu'ont inspiré les problématiques sus mentionnées. Les recommandations qu'on pourrait faire à l'issue de la présente étude sont dictées principalement par les conclusions et les constats auxquels elle a abouti, et qui sont regroupés, pour plus de commodité au niveau de la lecture de ce rapport, sous trois rubriques principales :

- A. La politique en matière de TIC pour cibler les femmes ;
- B. Formation et ressources humaines spécialisées en TIC ;
- C. Les TIC et le renforcement des capacités des femmes.

Chaque constat sera suivi de la ou des recommandations qui s'imposent.

A. Au niveau de la politique générale

Constat

L'évolution des TIC au Maroc et la politique préconisée pour les promouvoir représentent une opportunité à la fois pour le développement des TIC comme niche d'emplois et comme domaines pour l'intégration des femmes dans la société de l'information.

Recommandations :

Il faudrait :

A1. Inscrire la question du genre dans la politique globale de développement des TIC et des télécommunications au Maroc, en spécifiant des stratégies pratiques pour que les femmes soient dûment représentées dans les postes de prises de décisions et de responsabilité, et en anticipant l'impact que ces stratégies auront sur les conditions des femmes.

A2. Prendre en considération le facteur genre dans toutes les statistiques se rapportant aux TIC (engendering ICT).

A3. Lancer des programmes qui portent sur le genre et les TIC comme cela a été fait dans d'autres pays. Par exemple, l'Afrique du Sud a inclus dans son « Telecommunications Act » des mesures pour éviter la discrimination contre les femmes, de même que la République de Corée a élaboré une politique proactive en matière de TIC pour garantir l'égalité des sexes dans ce domaine (voir : Basic Plan For Women's Informatization 2002-2006). Dans le cas du Maroc, l'UNIFEM pourrait travailler avec l'ANRT et les départements ministériels en charge des TIC, y compris au niveau de la Primature, sur un plan stratégique qui cible l'égalité des chances devant les TIC.

Constat

Il y a un décalage entre la demande (exprimée en besoins réels), et l'offre en matière d'infrastructure, surtout dans les secteurs de l'enseignement.

Recommandations :

A4. Des efforts devraient être déployés pour doter les institutions éducatives des équipements nécessaires, suffisants en nombres et adéquats, en faciliter l'accès et fournir un encadrement à la formation.

A5. Les projets d'équipements informatiques des écoles inscrits dans le cadre de la réforme du système éducatif marocain, qui demeurent jusqu'à présent à l'état de projets, doivent être réalisés au plus vite. Leur mise en œuvre pratique permettra aux élèves de bénéficier d'un accès mieux encadré aux outils et moyens TIC. Un développement des TIC au Maroc, à court, moyen et long termes, ne pourrait se faire que si il est intégré dans le système éducatif et touche toute la génération des apprenants.

Constat

La promotion des TIC n'est pas basée uniquement sur les aspects techniques et d'infrastructure, elle est aussi sociale et culturelle, et doit de ce fait avoir un impact sur les hommes et les femmes.

Recommandation :

A6. Asseoir une politique TIC dynamique au niveau de toute la société (et en particulier dans le tissu associatif), intégrant le genre et mobilisant les compétences et les ressources nécessaires pour contribuer à créer une culture de l'innovation et un environnement humain favorable au partage du savoir et permettant la démocratisation de l'accès et l'utilisation des produits et outils TIC ; cette démocratisation constitue la véritable base de la société du savoir où la femme a un rôle aussi important à jouer que l'homme.

Constat

Il ressort de cette étude qu'en ce qui concerne les attitudes des parents et des enseignants envers l'importance des TIC pour les élèves dans le domaine scolaire, il n'y a pas de grande différenciation ou discrimination entre les filles et les garçons en raison de l'évolution des mentalités.

Recommandation :

A7. Il faudrait clarifier dans les programmes de promotion des TIC dans les écoles, collèges, lycées et universités la stratégie adoptée spécifiquement pour toucher les filles.

Constat

Les cybercafés sont devenus des lieux où les jeunes font leur initiation aux TIC et recherchent l'information. Ces cybercafés offrent aux internautes un espace où il n'y a pas de ségrégation entre les sexes. A l'opposé des attitudes négatives que les parents ont envers les filles qui se rendent aux cafés, leurs attitudes envers la fréquentation des cybercafés par les filles sont plutôt favorables. Il en résulte que les cybercafés sont des espaces non discriminatoires envers les filles et où la mixité est intégrée dans les mœurs. Les maisons de jeunes sont aussi des espaces non discriminatoires pour les filles.

Recommandations :

A8. Adopter une politique gouvernementale visant à généraliser les opportunités d'accès aux, à prôner par le Secrétariat d'Etat à la Jeunesse, en encourageant les jeunes entrepreneurs à créer plus de cybercafés, offrant aux filles plus d'accès aux TIC, et élargissant par la même occasion

socialement et culturellement le champ de la mobilité et le mouvement des jeunes filles dans l'espace public.

A9. Offrir à ces entrepreneurs plus de facilités, notamment financières, pour les aider à créer des cybercafés. Les opérateurs de télécommunications doivent être sensibilisés et amenés à revoir à la baisse leurs tarifications imposées aux opérateurs des cybercafés, qui à leur tour seront amenés à baisser leurs tarifs demandés aux internautes. Plus les prix baissent, plus on a d'utilisateurs, ce qui se répercutera sur les nombres de filles qui fréquentent ces espaces.

A10. Equiper convenablement les Maisons de Jeunes en matériels TIC, y organiser des cyberespaces et encourager les filles en particulier à les utiliser. Ces Maisons de Jeunes étant des espaces gérés par le Secrétariat d'Etat à la Jeunesse, c'est à lui qu'incombe la tâche de trouver les fonds nécessaires à cet équipement ainsi que la mise en place de la stratégie à mettre en œuvre pour que le plus grand nombre possible de filles puissent en profiter.

B. Formation et ressources humaines spécialisées en TIC

Constat

Les données collectées pour la présente étude sont un indicateur sur les faibles effectifs des lauréats formés dans les domaines des TIC par les institutions et établissements de l'enseignement supérieur au Maroc, que ce soit au niveau des universités, des institutions non universitaires, ou des établissements privés.

Recommandations :

B1. Un vaste programme d'études et de formation post-baccalauréat en TIC doit être mis en œuvre pour combler les déficits constatés en ressources humaines qualifiées. Ce programme visera aussi bien les garçons que les filles.

B2. Les responsables des institutions (doyens ; directeurs) et des départements spécialisés en TIC (chefs de départements ; responsables de filières) doivent mettre en place des mécanismes visant à encourager les filles à s'inscrire dans les filières TIC offertes.

B3. Au niveau des institutions de l'enseignement supérieur (grandes écoles et instituts), qui organisent des concours de sélection,

B4. Mettre en place une cellule ou service qui veillera à ce que la politique d'insertion des filles dans les filières et formations en TIC soit appliquée. Une telle cellule ou service doit être créée au sein de la Direction de la Formation des Cadres du Ministère de l'Education Nationale, vu que les prérogatives de cette Direction s'étendent aussi bien aux institutions universitaires qu'aux autres établissements non universitaires.

B5. Des programmes et sessions de formations, certifiant ou non, intégrant le genre devraient être offerts aussi bien par les institutions publiques que par les établissements d'enseignement privés et les sociétés privées opérant dans les domaines des TIC pour combler le manque de lauréats et de techniciens, en encourageant les femmes à se professionnaliser dans ce domaine. Des programmes spécifiques, à l'instar des projets CISCO, Microsoft, Linux, etc., devraient cibler les femmes en leur fournissant une formation de profils de cadres moyens et de techniciens opérationnels, tant demandés par les employeurs sur le marché du travail.

Constat

D'après les employeurs, les femmes employées dans les professions TIC sont décrites comme étant rigoureuses, sérieuses, et compétentes par rapport aux hommes. Mais, elles ont un manque à gagner

quand il s'agit de l'esprit d'initiative, d'anticipation, de leadership et de célérité dans l'adaptation aux changements. Autrement dit, quoique compétentes, les femmes portent en elles-mêmes le legs culturel de la socialisation des femmes qui ne les incite pas à faire prévaloir leurs atouts, et par conséquent ne les pousse pas vers le leadership.

Recommandations :

B6. Les ONG féminines doivent intégrer ces données dans leurs programmes de sensibilisation, voire d'éducation des femmes, pour leur donner confiances en elles mêmes, et leur apprendre à faire valoir leur compétence et atouts.

B7. Au niveau de la politique nationale portant sur la création d'entreprises, des facilités plus grandes devraient être octroyés aux femmes qui veulent créer leurs propres entreprises dans les domaines des TIC, afin de les inciter et les encourager à user pleinement de leur savoir faire. L'esprit d'initiative, de leadership et d'anticipation passe aussi par là, comme on le remarque dans d'autres secteurs, y compris dans l'informel.

Constat

Chez les employeurs, on sent une sorte de discrimination positive quant à leur perception de la formation et de la formation continue. Ils considèrent, en général, que l'investissement en formation visant les cadres femmes est un investissement meilleur et à long terme, notamment à cause du fait qu'elles sont perçues comme étant plus stables dans leurs emplois. Mais quand il s'agit de l'évolution des carrières de ces femmes dans les fonctions TIC, et de leur nomination à des postes de responsabilité dans les entreprises, ces employeurs évoquent les contraintes sociales qui handicapent la femme plus que l'homme, à savoir le partage entre l'espace domestique et professionnel, la non disponibilité pour la mobilité, etc. Ainsi, on note que si ces recruteurs sont unanimes sur le fait qu'aucune discrimination n'est faite contre les femmes quand il s'agit de recrutements à des postes de responsabilité, ils notent néanmoins que les femmes s'en excluent souvent d'elles-mêmes, une fois face aux contraintes liées aux postes à pourvoir (disponibilité à toute heure, déplacements fréquents, travail prolongé au-delà des heures de travail, etc.). Face à ces contraintes, et contrairement à ce qui est déclaré, le recruteur aura plutôt tendance à préfère confier les postes de responsabilité aux hommes, car plus disponibles.

Recommandation :

B8. Il faudrait encourager les femmes à profiter plus des programmes de formation et surtout de certification (rôle des associations féminines aussi bien que des responsables des organes et entreprises de certification). Cette dernière est à même de leur permettre d'augmenter leur valeur dans la profession et sur le marché du travail, et leur ouvre la voie vers les postes de responsabilité, par le fait qu'elle constitue un gage important quant à la maîtrise de nouvelles compétences, et permet :

- § à l'employée de renégocier son poste avec l'employeur, ce qui est souvent considéré comme le chemin le plus court pour une promotion ;
- § à l'employeur de faire prévaloir ces compétences acquises par ses employées vis-à-vis de ses clients ;
- § de donner plus de visibilité à l'employée ;
- § de rajouter un élément important de plus sur le CV ;
- § à l'employé(e) de justifier le changement d'emploi, en faisant prévaloir le changement de statut induit par cette certification ;

- § à la femme de mieux s'intégrer dans le groupe de travail qui est souvent masculin. Dans ce cas, la certification devient un élément socialisant ;
- § de prouver et de reconnaître les compétences de sa détentrice, et lui ouvre la porte vers une intégration plus facile dans son milieu de travail, et y occuper un poste de responsabilité.

C. Au niveau du renforcement des capacités des femmes

Constat

Les TIC offrent aux associations féminines des supports et des moyens pour améliorer leur manière de travailler et les services à fournir aux femmes bénéficiaires. La plupart de ces associations ont des lacunes à combler en matières d'accès et d'utilisation des TIC elles mêmes. Une fois ces carences surmontées, elles pourraient jouer le rôle d'initiateur et de formateur dans les domaines des TIC au profit des populations féminines qu'elles ciblent dans leurs actions et programmes.

Recommandations :

C1. Equipement des ONG féminines en outils TIC :

Les bailleurs de fonds devraient aider matériellement ces ONG à s'équiper convenablement en produits TIC.

C2. Formations en TIC :

Ces ONG doivent organiser, une fois équipées, des sessions de formation en TIC au profit de leurs dirigeants et personnels dans une première phase, pour les rendre plus performants au niveau de la gestion des affaires de l'ONG, de la recherche de l'information et de la préparations de leurs programmes, actions et dossiers, et au profit des femmes bénéficiaires ultérieurement, pour leur permettre l'accès et l'utilisation des TIC, contribuant ainsi à la généralisation de l'outil TIC parmi la population féminine du pays, et à la lutte contre l'illettrisme informatique, qui sévit dans la population des jeunes femmes instruites. Cette formation pourrait aussi s'adresser aux femmes du secteur informel pour leur permettre de passer à une vitesse supérieure au niveau de leurs activités commerciales et autres.

C3. Production de supports de sensibilisation des femmes :

Ces ONG doivent disposer des moyens financiers nécessaires à la production de supports et de kits pour leurs activités de sensibilisation et/ou de plaidoyer (CD, vidéos, films, etc.). Ces moyens sont à chercher au niveaux d'activités à mener pour la collecte de fonds (voir aussi recommandation C6).

C4. Renforcement de l'utilisation des TIC dans la communication pour une visibilité plus accrue : une fois sensibilisées à l'importance de la communication via les outils TIC et adéquatement équipées dans ce sens, ces associations, qu'elles aient le statut d'utilité publique ou non, doivent développer et mettre en place des sites Web et des portails pour accroître le niveau de leur visibilité au yeux des femmes bénéficiaires, de l'ensemble de la population, ainsi qu'auprès des instances gouvernementales et des bailleurs de fonds. Cette visibilité, synonyme aussi de transparence, augmentera les chances d'attirer des moyens financiers permettant plus d'accès et d'utilisation des TIC aussi bien par les personnels de ces association que par les bénéficiaires de leurs programmes.

C5. Partage des données et de l'information et le travail en réseaux utilisant les moyens TIC : les capacités communicationnelles des associations auront plus d'impact à travers le travail en réseaux et le partage de l'information, rendus plus aisés actuellement par les TIC. Ces ONG féminines devraient dépasser cette sorte de cloisonnement qui caractérise leurs actions et activités, pour s'ouvrir sur elles mêmes en tant que composante du tissu associatif marocain et

international, et sur le reste des institutions et organismes nationaux, régionaux et internationaux. Elles ont énormément à gagner en profitant de l'apport du travail en réseaux et du partage des données et de l'information. Leurs capacités seront renforcées par l'apport des TIC, ce qui ne se passera pas sans profiter à leur bénéficiaires, y compris au niveau de l'accès aux TIC.

C6. Promotion de certaines initiatives des associations féminines :

Aider les associations féminines à :

- a. concevoir des supports électroniques interactifs appropriés à leurs objectifs communicationnels
- b. élaborer des contenus adéquats pour leurs activités informationnelles et promotionnelles.

Ces actions pourraient aider ces associations dans leurs tâches de sensibilisation et de formation ainsi que dans leurs activités de plaidoyer, d'écoute, de conseils, etc., et leurs fournira un savoir faire à capitaliser en matière d'utilisation d'outils, de moyens et de contenus qui renforcent leur compétence et améliorent leur performance.

Les TIC devraient aider à modéliser les approches dans le domaine du développement, du plaidoyer et de la sensibilisation auprès des femmes, d'où la nécessité pour ces associations d'élaborer des CD interactifs, entre autres, conçus dans un langage simple. A titre d'exemple, on pourrait concevoir des CD interactifs pour :

- une approche participative en matière d'implication des femmes dans un projet de développement ;
- les activités d'alphabétisation et de formation,
- prodiguer des conseils juridiques aux femmes maltraitées et en difficultés;
- améliorer la gestion de l'association, etc.

Constat

Dans le secteur artisanal et informel, on constate une sorte d'engouement pour le téléphone portable qui a contribué à aider les femmes oeuvrant dans ces secteurs à mieux s'organiser et à introduire une certaine rationalisation des rapports dans un champ informel.

Recommandations :

C7. Il faudrait lancer et concrétiser des initiatives de e. commerce qui pourraient lier des femmes travaillant dans le domaine de l'artisanat directement au marché, notamment à l'international. Un soutien en matière de know how pourrait être apporté à ces femmes par des organismes internationaux et des ONG.

C8. Des initiatives pilotes doivent être entreprises moyennant l'utilisation des TIC :

En raison du rôle que jouent les TIC dans le développement et la promotion des conditions des femmes, il est recommandé d'initier des projets intégrant plusieurs composantes, à l'instar l'« E.Village Initiative », lancée en Jordanie avec le soutien de l'UNIFEM et d'autres bailleurs de fonds. A titre de rappel, ce projet comporte trois composantes :

- § L'information et la sensibilisation : cette composante implique le conseil et l'écoute, l'organisation d'ateliers de sensibilisation, de formation aux techniques de plaidoyer, l'initiation aux TIC, et la diffusion de l'information ;
- § Le renforcement des capacités des femmes : cette composante implique des cours répondant à des besoins spécifiques : cours d'infirmerie, de cuisine, etc. ;
- § L'empowerment économique des femmes : cette composante implique la mise en contact avec des réseaux de commercialisation, la fourniture d'informations sur la gestion de la micro entreprise, etc.

L'utilisation des moyens et produits TIC est à généraliser au niveau de toutes ces activités.