

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
de l'Investissement, du Commerce
et de l'Economie Numérique



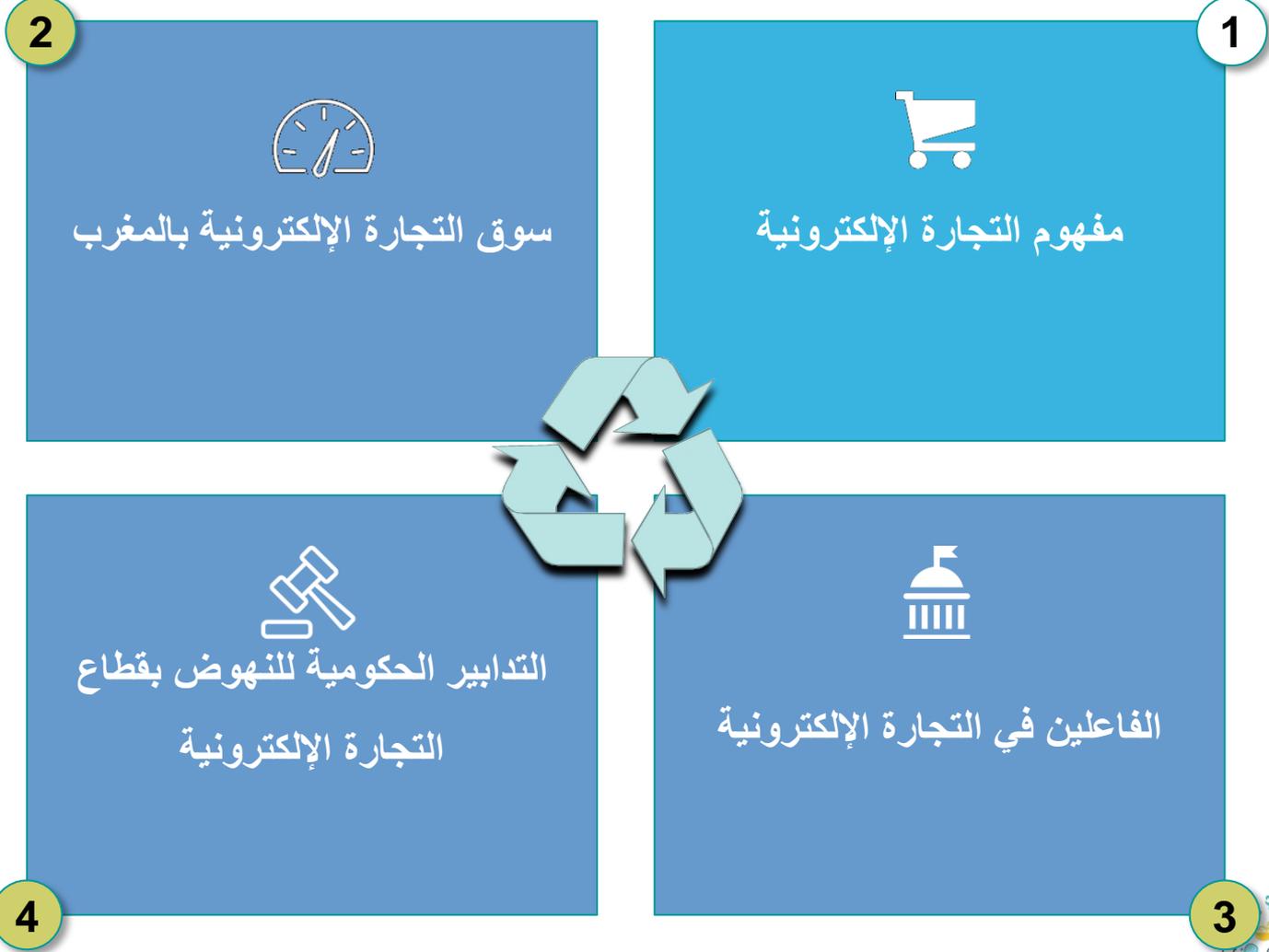
المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والاستثمار والتجارة
والاقتصاد الرقمي



ورقة حول التجارة الالكترونية في المغرب

25/10/2017

محاوَر العَرَض



مفهوم التجارة الإلكترونية



الزبون

تواصل متعدد القنوات

موقع إلكتروني يتضمن كل المعلومات الهاتف والعنوان الإلكتروني

شبكات التواصل الاجتماعي

تتبع الزبناء عبر الهاتف والرسائل الإلكترونية

الإجابة بفعالية على مشاكل ومتطلبات الزبون

خدمة الزبناء فعالة سريعة وذات جودة

التركيز على معرفة الزبون، لخدمة تراعي خصوصيته

إدارة العلاقات مع الزبناء

تنظيم وتحليل ومشاركة مختلف البيانات



مفهوم التجارة الإلكترونية



المتجر الإلكتروني

تطبيقات
الهواتف الذكية

موقع إلكتروني

موقع إلكتروني
ذاتي

مواقع الأسواق
الإلكترونية

أنظمة
معلوماتية جاهزة

تطوير المتجر وفق
المحاجيات الخاصة

amazon

JUMIA
MARKET

ebay Cdiscount

Alibaba

Hmall.ma



مفهوم التجارة الإلكترونية

أداء إلكتروني عالي الحماية



عملية الشراء
الموقع التجاري الإلكتروني

المشتري



الأبنك المغربية

VISA
mastercard

Centre
Monétique
Interbancaire
مركز النقديات

VERIFIED by VISA
MasterCard.
SecureCode.

1 شراء منتج أو خدمة

2 تأكيد طلب الشراء

3 إدخال معطيات الأداء على صفحة عالية الحماية

4 طلب المصادقة على البطاقة البنكية

5 الجواب على طلب المصادقة على البطاقة البنكية

6 توجيه الطلب إلى البنك المعني

7 الجواب على طلب الترخيص

8 إخبار المشتري

9 إرسال المبلغ إلى بنك البائع من بنك المشتري



مفهوم التجارة الإلكترونية

الخدمات اللوجستية



1



إرسال المنتجات

2



تخزين المنتجات

3

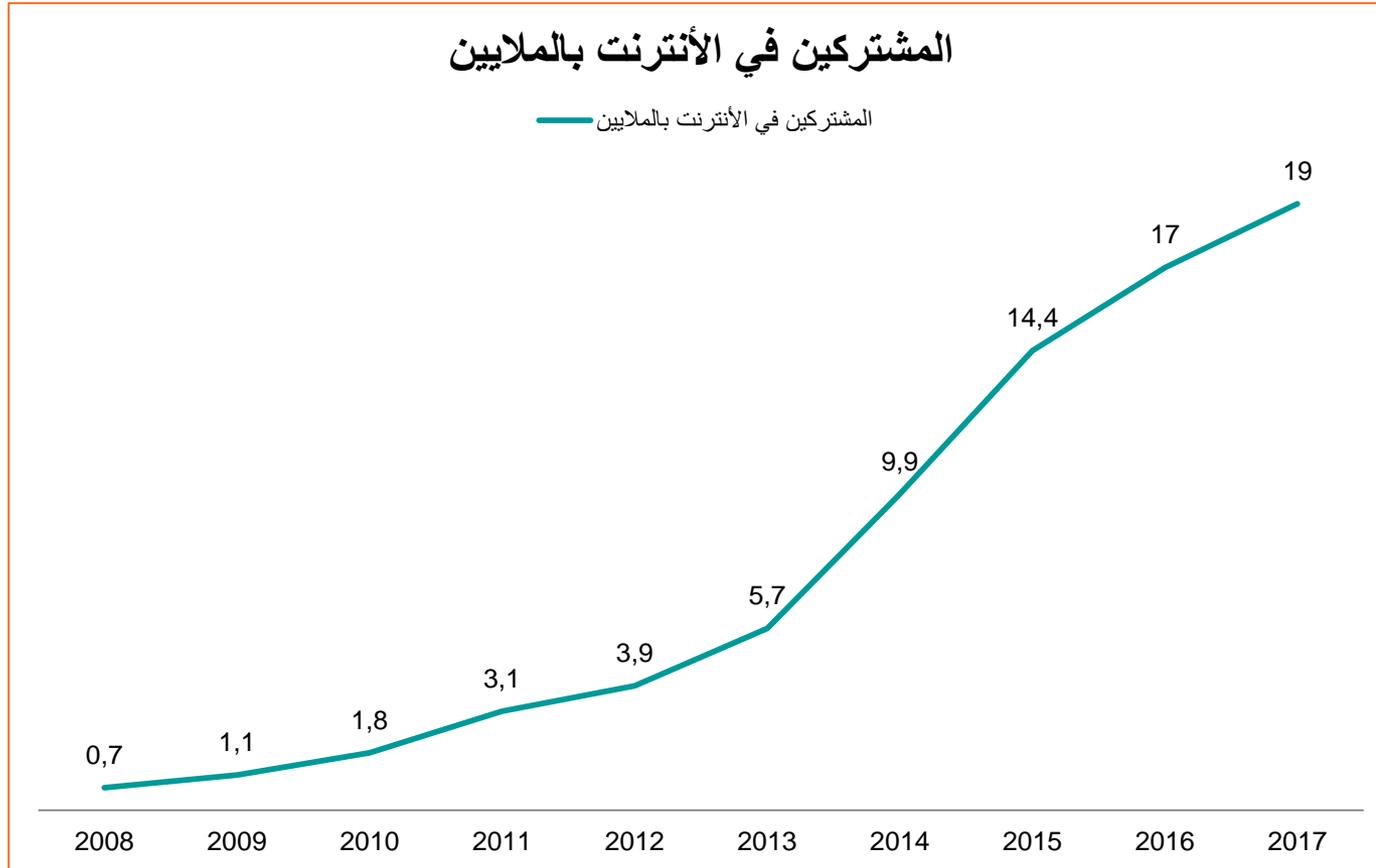


شراء المنتجات



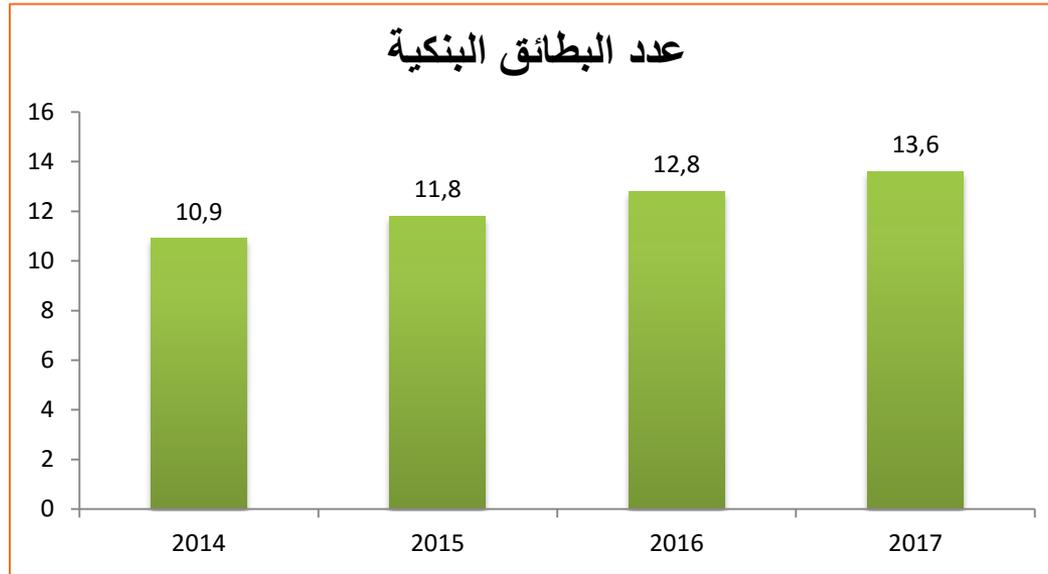
سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

نمو إيجابي لحضيرة سوق الأنترنت : 19 مليون مشترك



سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

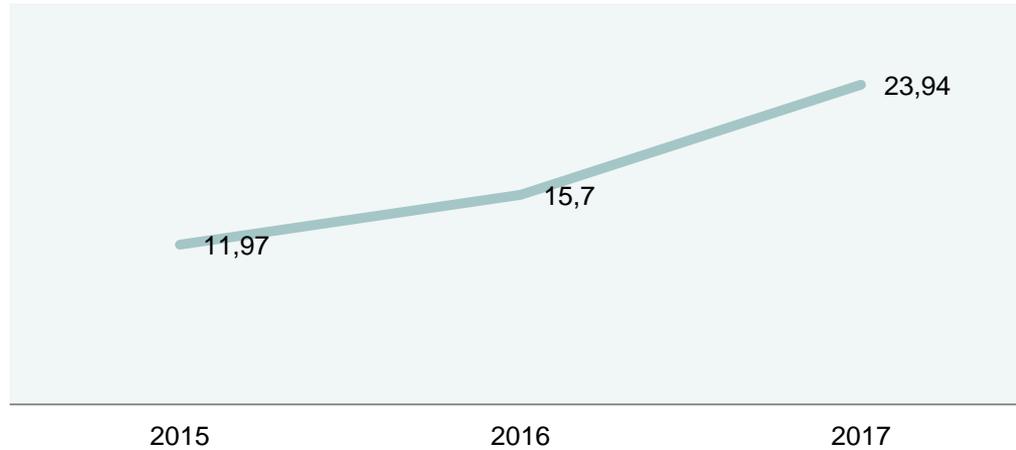
ارتفاع عدد البطائق البنكية: 13,6 مليون بطاقة بنكية سنة 2017



سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

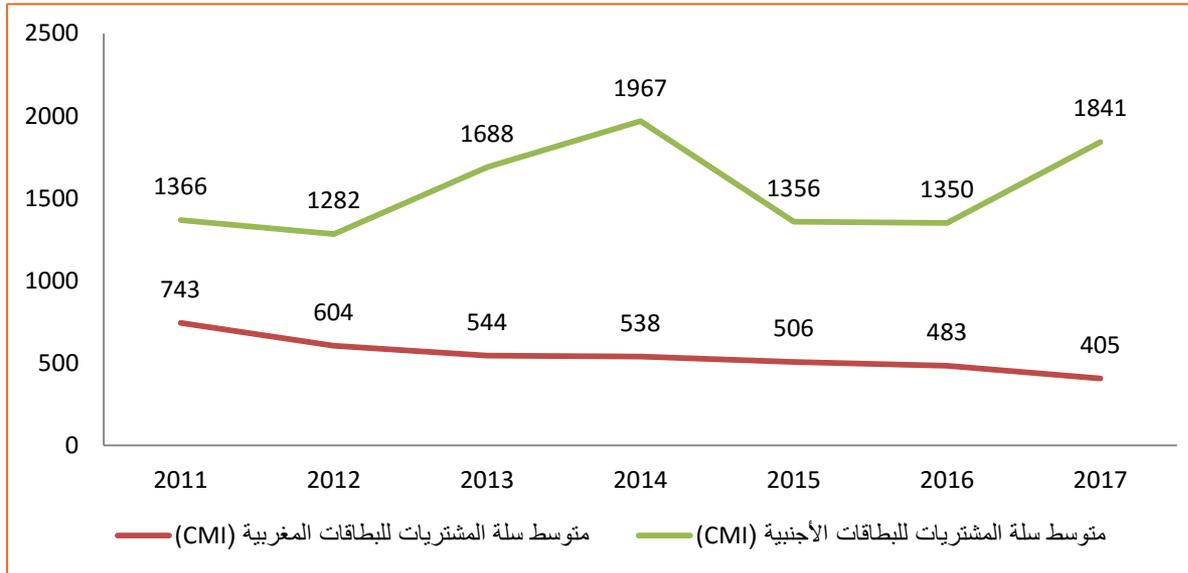
ارتفاع حجم المعاملات عبر الأنترنت : 23,94 مليار درهم سنة 2017

رقم معاملات التجارة الإلكترونية بالمغرب



سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

انخفاض متوسط سلة المشتريات عبر البطائق الوطنية وارتفاعها بالنسبة للبطائق الأجنبية



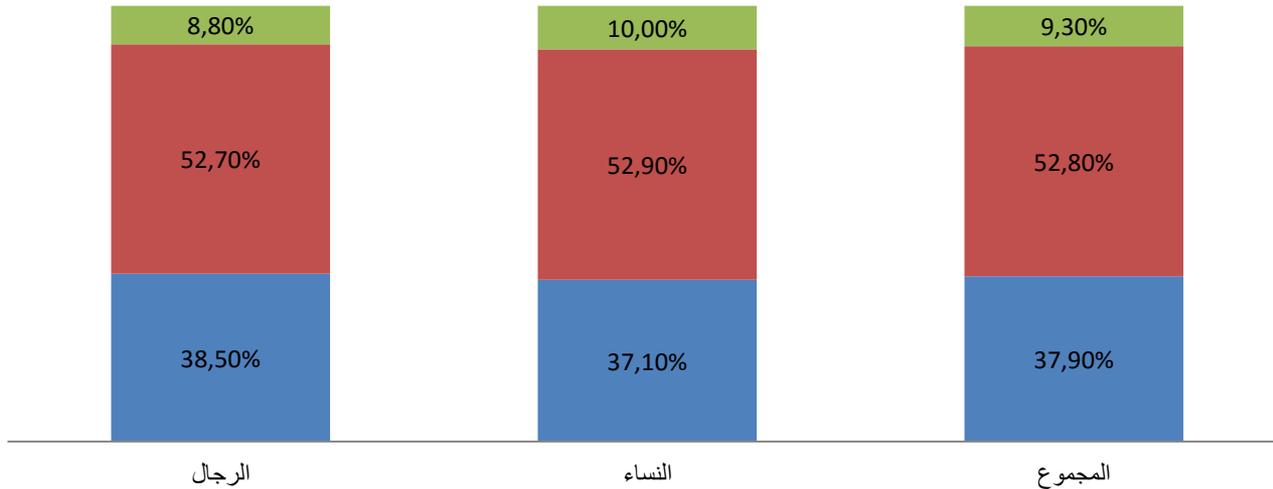
سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

11,3% من المغاربة قاموا بعمليات شراء الأنترنترنت



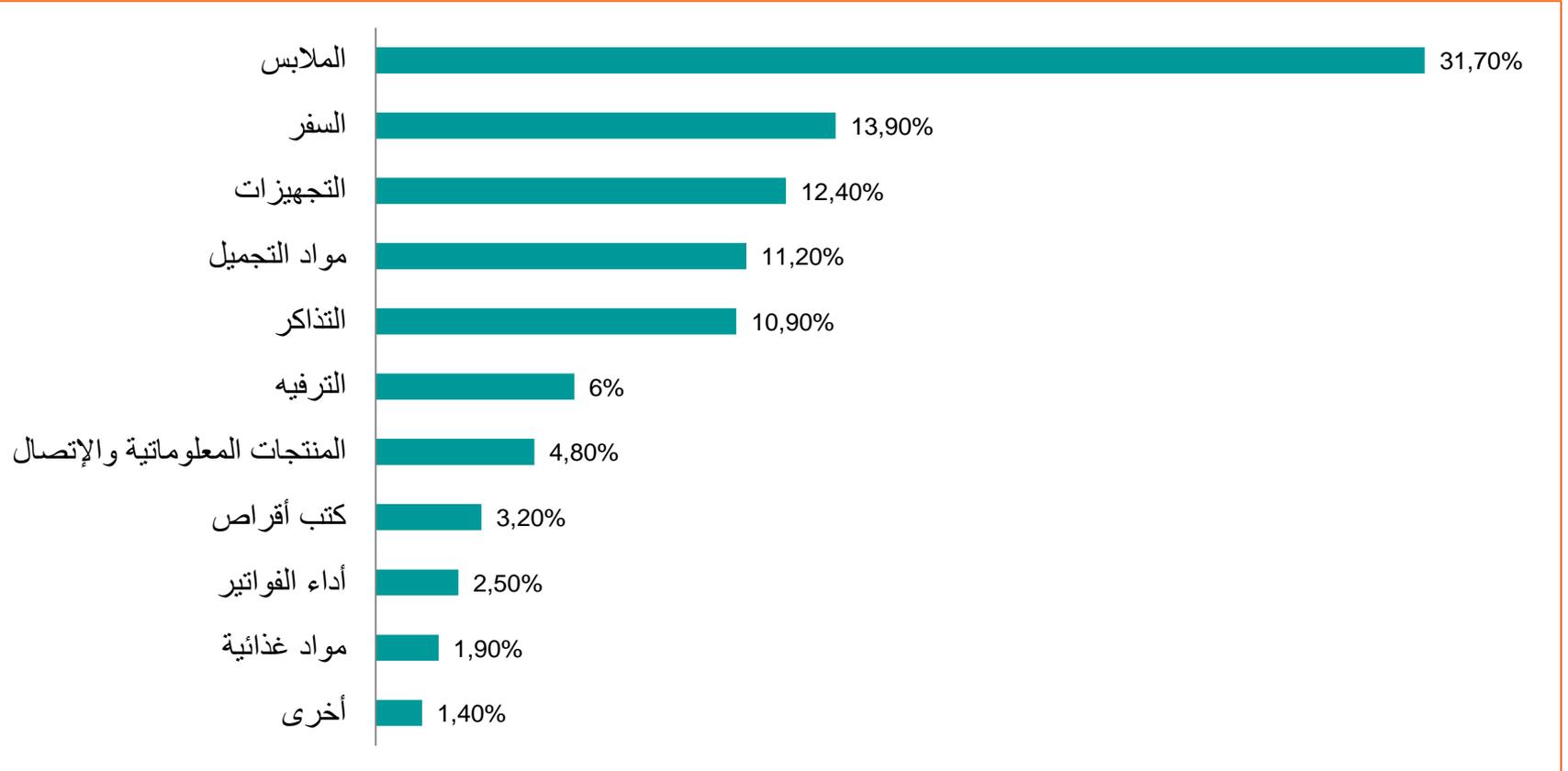
الشراء عبر الأنترنترنت في المغرب

■ أكثر من 6 مرات ■ مابين مرتين وخمس مرات ■ مرة واحدة



سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

يحتل قطاع الملابس الصدارة في قائمة المشتريات عبر الأنترنت



محاوَر العرض

2



سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

1



مفهوم التجارة الإلكترونية



التدابير الحكومية للنهوض بقطاع
التجارة الإلكترونية



الفاعلين في التجارة الإلكترونية

4

3



الفاعلين في التجارة الإلكترونية

يتميز قطاع التجارة الإلكترونية بتنوع فاعليه



Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
de l'Investissement, du Commerce
et de l'Economie Numérique



المملكة المغربية
وزارة الصناعات
والاستثمار والتجارة
والاقتصاد الرقمي



الفاعلين في التجارة الإلكترونية

يتميز قطاع التجارة الإلكترونية بتنوع فاعليه



الهيئات المهنية



الإتحاد العام لمقاولات المغرب
+ⵎⴰⵔⴰ ⵜⴰⵎⴰⵏⴰⵏⵜ ⵜⴰⵏⵓⵔⴰⵏⵜ ⵜⴰⵎⴰⵏⴰⵏⵜ
Confédération Générale des Entreprises du Maroc



LE MAROC
DIGITAL

الجامعة الوطنية لجمعيات حماية المستهلك بالمغرب



الفاعلين في التجارة الإلكترونية

يتميز قطاع التجارة الإلكترونية بتنوع فاعليه



مدبري الخدمات المالية

m2m
group

M2M SPS: منافس جديد لمركز النقدييات إذ حصل على الرخصة التي تمنحها بنك المغرب في يونيو 2012 لتدبير معاملات الدفع ، ولكن أيضا إصدار وسائل الدفع.

Centre
Monétique
Interbancaire

مركز النقدييات CMI: فاعل تجاري و تقني يدير نشاط التعاملات النقدية الإلكترونية "الأداء بالبطاقة" في المغرب



الفاعلين في التجارة الإلكترونية

يتميز قطاع التجارة الإلكترونية بتنوع فاعليه



فاعلين خدمات الدفع على الانترنت



محاور العرض

2



سوق التجارة الإلكترونية بالمغرب

1



مفهوم التجارة الإلكترونية



التدابير الحكومية للنهوض بقطاع
التجارة الإلكترونية



الفاعلين في التجارة الإلكترونية

4

3



التدابير الحكومية للنهوض بقطاع التجارة الإلكترونية

التدابير الحكومية للرفع من الثقة الرقمية

□ ظهير شريف رقم 1-07-129 صادر في 19 من ذي القعدة 1428 (30 نوفمبر 2007) بتنفيذ القانون رقم 05-53

المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية.

▪ الوكالة الوطنية لتقنين الاتصال (ANRT) أنيط بها دور السلطة الوطنية المكلفة باعتماد ومراقبة المصادقة الإلكترونية

▪ ملف بريد المغرب كمقدم خدمات المصادقة في طور الدراسة، الوكالة الوطنية لتقنين الاتصال لديها أجل شهرين للبت في الترخيص / الاعتماد

□ ظهير شريف رقم 1-09-15 صادر في 22 من صفر 1430 (18 فبراير 2009) بتنفيذ القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية

الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي

▪ خلق اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

□ القانون رقم 08-31 يقضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك

▪ تخصيص باب (القسم الرابع الباب الثاني) للعقود المبرمة عن بعد تعريف – المسؤوليات- الشروط الواجب توافرها في عرض البيع من معلومات حول المورد، حول السلعة المسوقة، خدمات بعد البيع، الفوترة، آجال التسليم، حق

التراجع..... إلخ



التدابير الحكومية للنهوض بقطاع التجارة الإلكترونية

التدابير الحكومية لمواكبة التحول الاجتماعي

برامج للرفع من ولوجية المواطن والمقاولة على حد سواء إلى استعمال التقنيات الحديثة للاتصال

بالنسبة للمواطن:

▪ تعميم الاستعمال في التعليم + تسهيل اقتناء الطلاب والمدرسين للحواسيب والألواح والولوج للشبكة العنكبوتية.

بالنسبة للمقاولة:

▪ برنامج MAROC PME دعم المقاولات من أجل اقتناء واستعمال نظام معلوماتي (70 بالمائة من الاستثمار بالنسبة لنظام مستقل).
(80 بالمائة من الاستثمار بالنسبة لنظام سحابي Cloud).



التدابير الحكومية للنهوض بقطاع التجارة الإلكترونية

إطلاق دراسة لإعداد استراتيجية وطنية لتطوير التجارة الإلكترونية بالمغرب



- ❑ تعزيز ثقة فاعلي القطاع في استخدام الخدمات الإلكترونية.
- ❑ الترويج لقطاع التجارة الإلكترونية لدى الشركات الوطنية
- ❑ تأطير سوق التجارة الإلكترونية
- ❑ تحسين البنية التحتية للقطاع
- ❑ تكوين الموارد البشرية اللازمة للنهوض بالقطاع
- ❑ تحديد آليات الدعم والمواكبة

