

L'étude annuelle Stay Secure évalue la sensibilisation et les comportements des consommateurs en matière de commerce numérique et de fraude au Maroc. L'édition de cette année, menée en partenariat avec Switch Al Maghrib, souligne comment les achats assistés par l'IA et le commerce social modifient le comportement des consommateurs, même si les attentes en matière de confiance et de protection restent solidement ancrées.



Les consommateurs adoptent les achats assistés par l'IA, mais la confiance reste essentielle au moment du paiement

83%

23% des personnes interrogées font confiance aux agents IA pour finaliser leur commande, tandis que 83% ont déjà utilisé des outils IA pour faciliter leurs achats, notamment pour comparer les prix, trouver des idées de cadeaux et consulter les avis ou les notes attribuées aux produits

Le commerce social se développe, mais les risques d'arnaque aussi

30%

ont été victimes d'une escroquerie financière au cours des 12 derniers mois. Parmi les victimes, 53% déclarent que l'incident s'est produit sur les réseaux sociaux



Les enfants sont de plus en plus exposés aux arnaques lors d'achats et de jeux en ligne

92%

s'inquiètent du fait que les enfants de leur entourage ont du mal à identifier les arnaques, et 61% ont vu un enfant en être victime alors qu'il jouait ou faisait des achats en ligne.



Les consommateurs s'attendent à ce que les institutions prennent les devants en matière de protection contre la fraude

49%

estiment que les banques ou les institutions financières devraient être les premiers responsables, suivies par les autorités gouvernementales ou les régulateurs (47%) et les marketplaces en ligne ou plateformes d'achat (29%). Seulement 9% pensent que les consommateurs eux-mêmes devraient en assumer la responsabilité principale.



Certaines illustrations utilisées dans ce document ont été créées par l'IA générative.