



Bilan Trimestriel

Janvier/ Février/Mars

2018

Portail du consommateur :

www.khidmat-almostahlik.ma

QUI SOMMES-NOUS ?

RÉGLEMENTATION

VOS DROITS

JOURNÉES DU CONSOMMATEUR

DÉPÔT DE RÉCLAMATION

المملكة المغربية



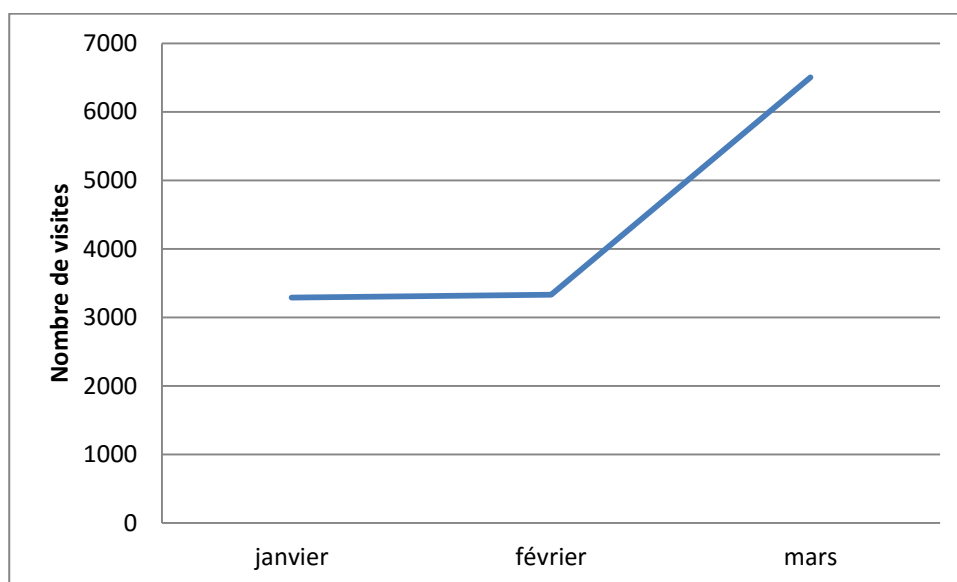
Royaume du Maroc



I. Visites

a. Nombre de visites

Le portail a enregistré durant le **1^{eme} trimestre 2018** un total de **13 132** visites réparties comme suit :



Le nombre de visites du portail a augmenté de **26.8%** par rapport au trimestre précédent.

b. Nombre de visiteurs

Le portail a été visité par **9 843** visiteurs.

82% de ces visiteurs sont nouveaux.

Plus de **50%** de ces visiteurs proviennent des villes **Casablanca** (43.7%) et **Rabat** (8.4%)

c. Pages vues

42 279 pages ont été consultées durant cette période.

Les pages les plus consultées sont :

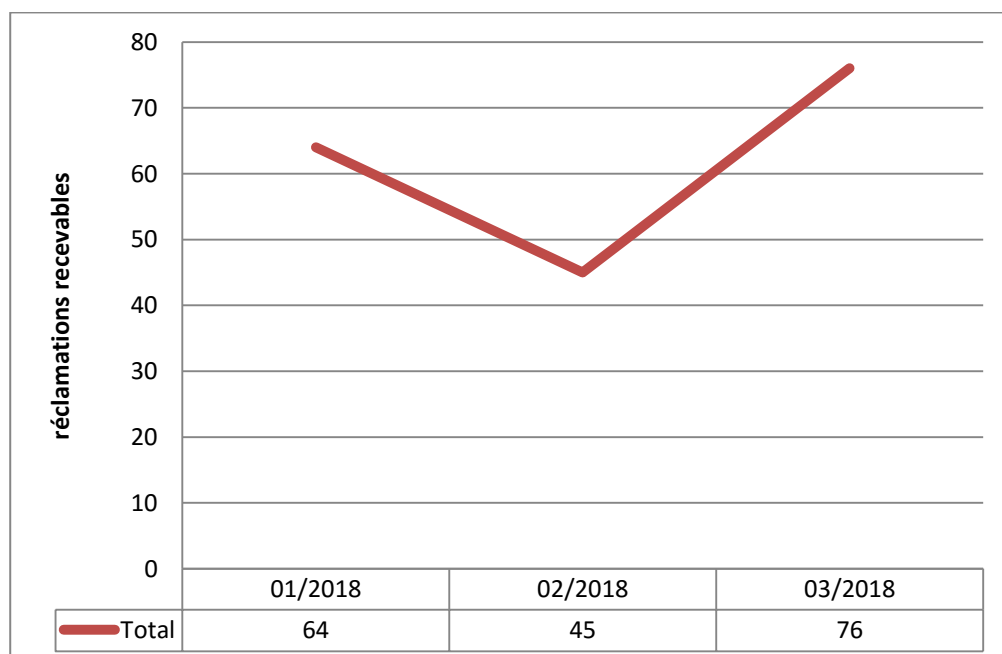
Nom de la page	URL	Nombre de visites
لائحة جمعيات حماية المستهلك	http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/ar/acteurs/association-consommateur	8 036
Page d'accueil	http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/	4 479
بطاقة تعريف الجمعية	portal/ar/acteurs/association-consommateur/fiche-identification	3 587

II. Réclamations

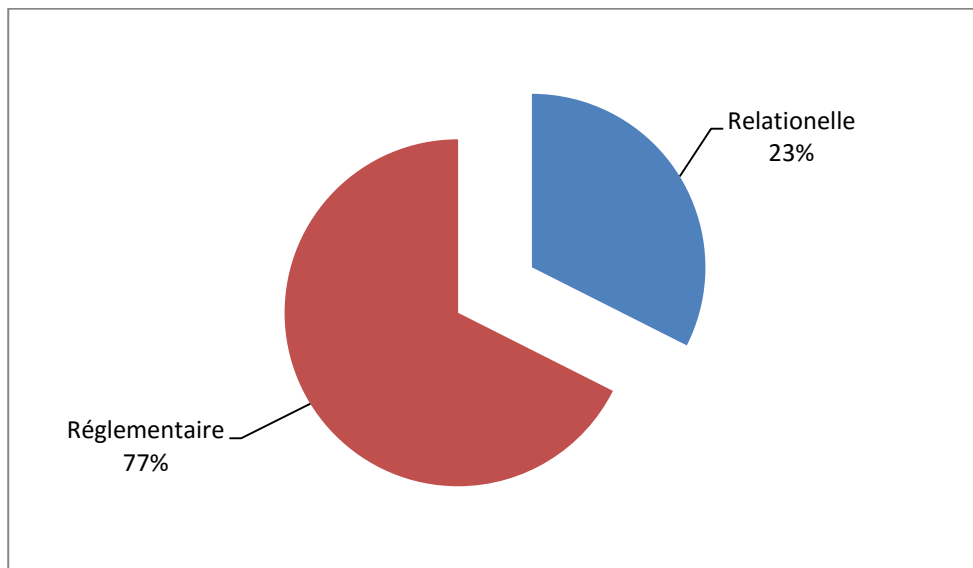
1. Nombre de réclamations

Le nombre de réclamations déposées via le portail s'élève à **255**, réparties comme suit :

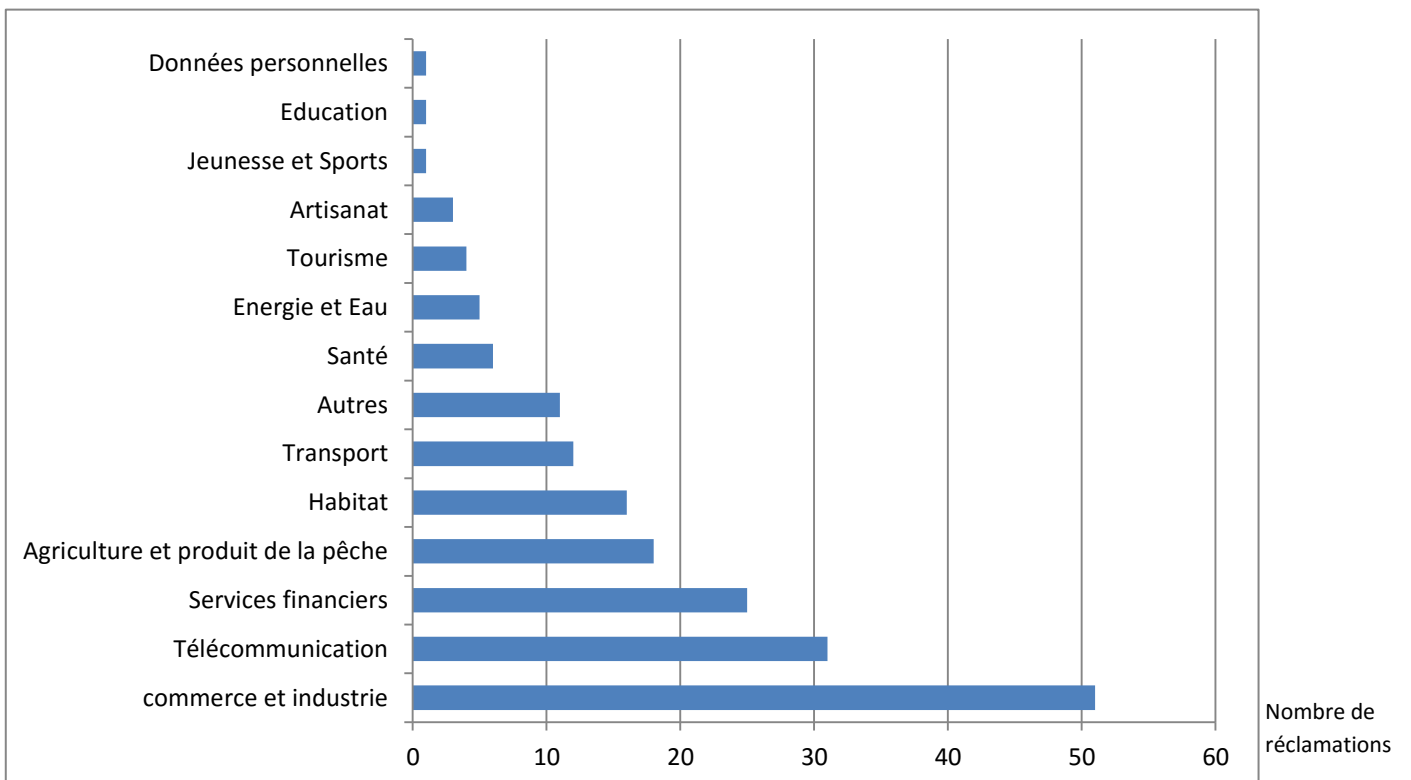
Janvier		Février		Mars		Total
Recevable	Non recevable	Recevable	Non recevable	Recevable	Non recevable	255
64	23	45	21	76	26	



2. Type de réclamations



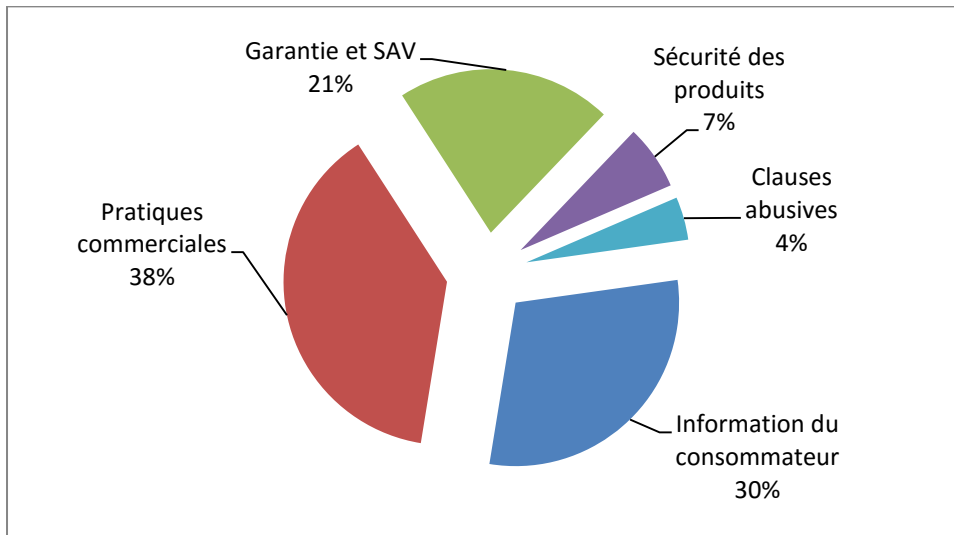
3. Secteur des réclamations



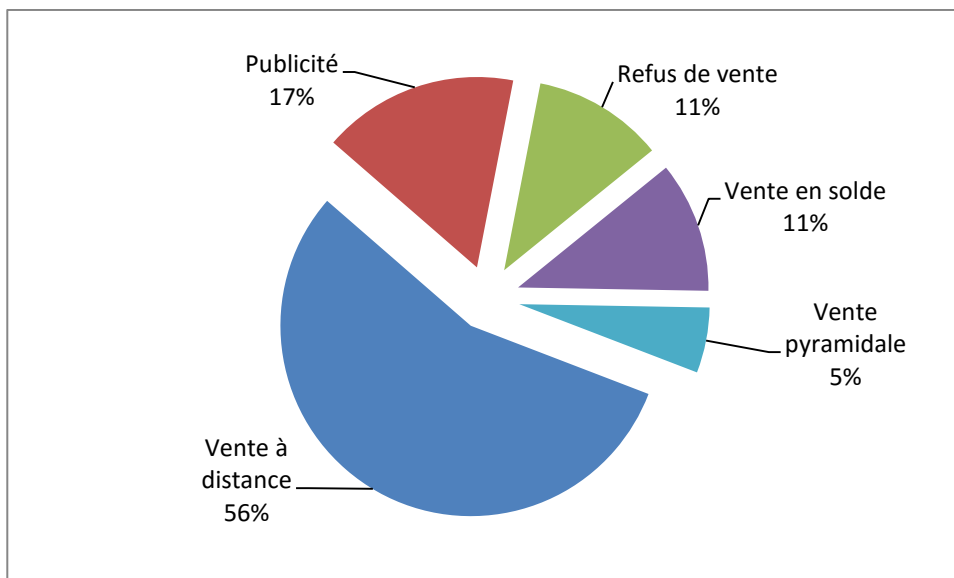
4. Domaine des réclamations concernant le secteur du commerce et Industries

Le secteur du commerce et industrie constitue **27.5 %** de l'ensemble des réclamations reçues au niveau du portail pour le premier trimestre de l'année 2018.

Les principaux domaines des réclamations relatifs à ce secteur sont répartis comme suit :

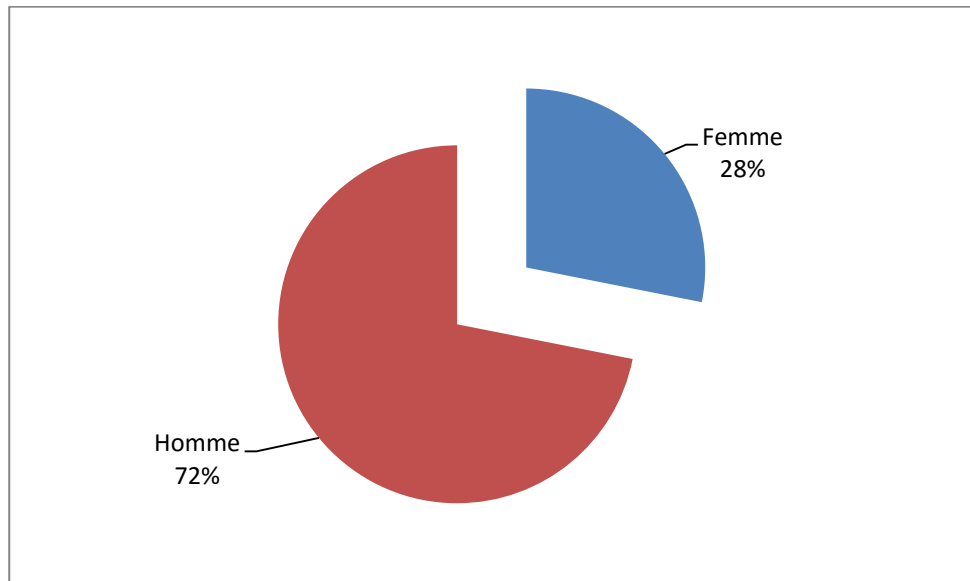


4.1. Pratiques commerciales



5. Profil des requérants

5.1. Genre des requérants



5.2. Age des requérants

