

Glovo! Maroc

**Décryptage des tendances
de livraisons en 2023**



GLOVO EN QUELQUES MOTS



Date de création
2015



Date d'implantation
au Maroc
2018



Nombre de marchés
mondiaux
26



Collaborateurs
au Maroc **+100**

NOTRE VISION

TO GIVE EVERYONE

EASY ACCESS
TO ANYTHING IN THEIR CITY



INTRODUCTION

DE HAMZA NACIRI BENNANI

DIRECTEUR GÉNÉRAL - GLOVO MAROC

C'est avec enthousiasme que nous partageons ce premier rapport qui reprend les tendances fascinantes qui ont caractérisé les habitudes de consommation de nos fidèles utilisateurs au Maroc tout au long de 2023.

Notre dévouement à l'innovation et à la satisfaction de nos utilisateurs et partenaires n'a jamais été aussi intense.

Ce rapport fournit une analyse approfondie des tendances et comportements qui ont modelé le secteur de la livraison au Maroc, illustrant notre aspiration à anticiper et répondre constamment aux besoins changeants de notre communauté.

Sans trop s'attarder sur le passé, tournons-nous vers l'avenir avec une vision audacieuse. Notre ambition est de fournir des expériences encore plus diverses et personnalisées, rapides et sans accroc à notre écosystème. En 2024, nous prévoyons d'élargir notre réseau de partenaires, d'introduire de nouvelles catégories et fonctionnalités, mais surtout de renforcer nos liens avec la communauté pour co-crée une expérience de livraison sans précédent.

Glovo est bien plus qu'une simple application de livraison ; c'est une plateforme qui évolue avec vous, offrant une expérience sur mesure et efficace à chaque étape.

Une fois de plus, nous tenons à remercier nos millions d'utilisateurs fidèles ! Nous sommes impatients de partager une année 2024 exceptionnelle avec vous.



GLOVO

LES DONNÉES CLÉS

Connexion sur mobile
au Maroc en 2023

50.19* Millions

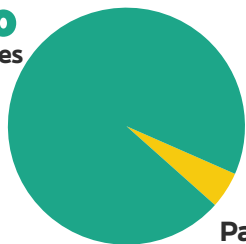
Nombre de partenaires
actifs 2023

5200 Restaurants
1300 Commerçants

1/7 Marocain a déjà téléchargé
ou utilisé Glovo

97%

TPME locales



3%

Partenaires
internationaux



15%-20%

de chiffre d'affaires additionnel
en moyenne grâce à Glovo



Glovo!

48
villes

ZOOM : PROFIL DES COURSIERS



PROFIL

- 📍 Agés entre 18 et 42 ans
- 📍 Opèrent sous le statut auto-entrepreneur
- 📍 45% possèdent un diplôme universitaire

MOTIVATIONS

- 📍 Flexibilité du modèle
- 📍 Source de revenus principale à la perte d'un emploi
- 📍 Epargner pour commencer un projet

CLASSEMENT DES MOYENS DE LIVRAISON



1- MOTOS



2- VOITURES



3- VÉLOS

+4,500
livreurs actifs



Sessions de sensibilisation et de formation destinées aux coursiers en partenariat avec la NARSA

Dans le cadre de notre programme "The Courriers Pledge", qui représente notre engagement envers les coursiers, nous avons organisé 12 sessions de formation cette année. Ces sessions, réparties sur différentes villes du royaume, visent à sensibiliser les coursiers à l'importance d'un comportement routier responsable.



Plus de 75% des coursiers recommanderaient **Glovo** à un ami ou un proche

! QUID DES PAIEMENTS ?!

Moyens de paiement préférés des Marocains

en cash **44%** par carte **56%**
+16% par rapport à 2022

Montant du panier moyen

Commande Restauration **116 MAD** Commande Q-Commerce **142 MAD**



La Ville avec la plus forte pénétration des paiements par carte

DAR BOUAZZA



La Ville la plus généreuse en pourboires

Montant de pourboire moyen

6 MAD



VISA

Parole à nos partenaires !

" Visa considère que Glovo est de ses partenaires stratégiques au Maroc et en Afrique, et nous sommes ravis de cette collaboration fructueuse qui nous permet d'améliorer considérablement l'expérience du paiement électronique au Maroc et contribuer au déploiement de la stratégie nationale d'inclusion financière ".

Sami Romdhane - Directeur Général de Visa Maroc



**I WANT IT
NOW**



TRENDS



CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2023

Classement des commandes par ville

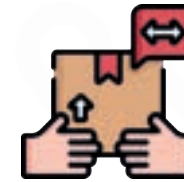


- 1- Casablanca
- 2- Rabat
- 3- Marrakech
- 4- Tanger
- 5- Agadir



Score
de satisfaction
client

4/5



Croissance
des commandes
en "Pick-up"

103 %



Temps de
livraison moyen

28 Minutes

Souscrivent
à un abonnement
mensuel

30%

Glovo
PRIME



Nombre moyen de
commandes par utilisateur

4.8 / mois



Jour de la semaine
avec le plus de commandes

Dimanche



Heure avec la plus
forte demande

20h



Pic des commandes en 2023

Lundi 4 Septembre à 16H12



Tendances de restauration des Marocains



Les plats les plus commandés

- Burger** : 13 Burger livrés par minute !
- Pizza** : Plus d'un million de Pizzas ont été livrées à Casablanca en 2023
- Sushis** : Croissance de 73% des commandes de sushi en 2023



Top partenaires locaux

Burger

- 1 - Oh My Bun
- 2 - Step Burger
- 3 - Tacos Gourmet

Pizza

- 1 - Little Mamma
- 2 - Food à la Française
- 3 - Chrono Pizza

Sushis

- 1 - Sushi Club
- 2 - Sushi Box
- 3 - Yoka Sushi



Top 3 des options végétariennes

- 1 - Saladbox Marrakech
- 2 - Kool Smoothies Casablanca
- 3 - Kitchen & Co Rabat



Quel repas se font livrer nos utilisateurs en priorité ?

- 1 - Dîner
- 2 - Déjeuner
- 3 - Petit-Déjeuner

Notre utilisateur le plus fidèle a passé

2646 commandes en 2023 !



Glovo?

Tendances courses des Marocains

Glovo Express au Maroc :



5 Stores

Casablanca, Rabat, Marrakech,
Tanger, Mohammedia.



Temps de livraison moyen :

18 minutes



Plus de **4500 références**

Les produits les plus commandés en courses

Eau | Glaces | Sodas

La demande par heure augmente tout au long
de la journée pour atteindre son maximum

à 22 heures

Glovo?
EXPRESS

Notre utilisateur le plus fidèle a placé

399 commandes
auprès de Glovo Express !

Jour avec le plus de commandes

Dimanche

LE Q-COMMERCE, UNE CROISSANCE À GRANDE VITESSE !

Le Quick-Commerce (Q-Commerce) chez Glovo introduit une nouvelle dynamique dans le commerce, conjuguant habilement l'agilité de l'e-commerce avec l'efficacité de la livraison express. Fort d'un réseau de partenaires dans différents secteurs, notre objectif est d'offrir un accès sans précédent à tous les produits disponibles dans les villes où l'application propose ses services, au delà de la restauration.



Jouets



Soins



Beauté



Cadeaux



Livres



Fleurs



Electronique



Animalerie



Mode

1/4 des utilisateurs ont déjà passé une commande Quick-Commerce



Fun fact : 255 smartphones ont été commandés sur Glovo en 2023 !

Classement des produits Para-Pharmacie et beauté les plus commandés :



- 1- Shampoing sans sulfates
- 2- Masque cheveux sans sulfates
- 3- Baume parfumé cheveux et corps

Avec une augmentation de
330% comparé à 2022

Avec une augmentation de
205% comparé à 2022

Classements des produits les plus commandés pour nos amours à quatre pattes !



- 1- Croquettes chien Mini Adult en 2kg
- 2- Litière Chat Savon De Marseille 10 L
- 3- Croquettes chat Stérilisé en 2kg

! Les moments forts de l'année !

2023 a été une année forte en rebondissements...nous avons connu des moments de joie, de célébration, et d'amour...mais nous avons également traversé des moments de tristesse, où nous nous sommes soutenus et aidés les uns les autres. Ces diverses émotions se sont notamment reflétées sur les habitudes de consommation sur Glovo



Coupe du Monde Demi-finale Maroc - France

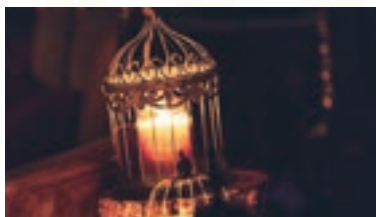
20 000 burgers

ont été commandés durant le match de demi-final. Nous pouvons dire c'est notre "National Comfort Food " et bravo encore une fois à notre **équipe nationale !**

St-Valentin

Les Marocains sont romantiques... surtout les Casablancais !

Des pics de commandes de fleurs et bouquets ont été enregistrés pendant la Saint Valentin avec **896 commandes**, Fête des droits de la femme avec **698 commandes** et avec la fête des mères avec **31 bouquets de 10 roses premium commandés.**



Ramadan

Pendant le mois de Ramadan, les choix alimentaires changent et les restaurants s'adaptent en proposant des menus spéciaux et des horaires étendus. Les plats traditionnels sont préférés et les commandes de repas pour la rupture du jeûne augmentent de manière significative, avec une hausse de **38,45%** des commandes vers **18 heures**. Entre **23 heures et minuit**, cette augmentation est encore plus marquée, atteignant **138%** par rapport à la moyenne annuelle. La demande de livraison de courses des supermarchés augmente également, avec une hausse de **20%** des commandes passées via l'application.

Été 2023

Une augmentation exponentielle des commandes a été remarquée dans les villes côtières et estivales, coïncidant avec le retour des Marocains Résidents à l'Étranger. Les villes de Mdiq et Tanger ont notamment enregistré une croissance importante pendant le mois d'Août. C'est aussi le mois qui a enregistré un pic sans précédent de commandes de crèmes solaires!



! Un impact positif sur la société

2, 000, 000 MAD



GRÂCE À VOUS

Séisme Al Haouz : Fond d'Aide d'Urgence

Suite au séisme dévastateur qui a frappé notre pays le 8 septembre, nous avons mis en œuvre un plan d'action pour soutenir les opérations de secours. Grâce à notre "Fonds de Secours en Cas de Crise", nous avons réussi à collecter plus de 2 millions de dirhams via une bulle de don mise à disposition sur notre application. Ces fonds ont ensuite été entièrement reversés à des organisations humanitaires telles que Jood, SOS Villages d'Enfants Maroc et la Banque Alimentaire du Maroc. Le Fonds de Secours en Cas de Crise de Glovo a également bénéficié à notre communauté, offrant un soutien financier rapide aux coursiers et aux restaurants partenaires touchés par cette catastrophe naturelle.



Glovo a été toujours capable de soutenir nos actions humanitaires, sa responsabilité sociétale est un marqueur qui fait souvent une raison d'agir à nos côtés, croire en notre cause dans le but d'atténuer la misère des sans-abri et celles des victimes du séisme du septembre passé. Glovo est l'exemple d'une entreprise solidaire et qui respecte son engagement social vis-à-vis de la société.



Hind Laidi, Présidente de JOOD



Glovo Access au service solidarité féminine

Chez Glovo, nous sommes fiers de soutenir le restaurant Solidarité Féminine à travers notre programme Glovo Access, visant à soutenir la digitalisation des ONGs et associations reconnues d'utilité publique.



Soutenir la digitalisation du commerce de proximité

En partenariat avec le Ministère de l'Industrie et du Commerce, Glovo vise à accompagner les petits commerçants. Dans le but de fournir des outils de croissance et de développement aux commerces de proximité, des séances de formation ont été organisées dans plusieurs villes du Royaume, en collaboration avec les chambres de commerces et de services.

Glovo!

Resaux sociaux Glovo



Glovo_ma



Glovo (MA)



Glovo

Contact presse



Adnane Lachheb : adnane.lachheb@glovoapp.com



Nadia Chokry : nadia.chokry@glovoapp.com