



# RemitSCOPE

Africa



Diagnostic pays du  
**Maroc**

# REMERCIEMENTS

Ce diagnostic pays a été commandé par le Fonds international de développement agricole (FIDA) à Developing Markets Associates Global (DMAG) dans le cadre de la mise en œuvre de l'initiative PRIME Afrique, cofinancée par l'Union européenne, et présenté au premier Réseau national des parties prenantes en matière d'envoi de fonds au Ghana en 2021. Le développement de ce diagnostic a été coordonné par Pedro De Vasconcelos (Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds, FIDA) et Leon Isaacs (DMAG), avec des contributions importantes de la part des membres des équipes des deux institutions.

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Fonds international de développement agricole des Nations unies aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Les appellations de pays "développés" et "en développement" sont employées à des fins de commodité statistique et ne reflètent pas nécessairement un jugement quant au stade atteint par tel ou tel pays ou telle ou telle région dans le processus de développement.

La présente publication peut être reproduite en tout ou en partie sans l'autorisation préalable du FIDA, à condition que la publication ou l'extrait reproduit soit attribué au FIDA et que le titre de la présente publication soit indiqué dans la publication et qu'une copie du texte publié soit envoyée au FIDA.

ISBN 978-92-9266-198-4

© 2022 Fonds international de développement agricole (FIDA)

# TABLE DES MATIÈRES

Acronymes .....	3
<b>Résumé exécutif .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Migration et transferts de fonds .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Infrastructure financière .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Environnement réglementaire .....</b>	<b>20</b>
<b>4. Structure du marché – à l’envoi .....</b>	<b>23</b>
<b>5. Structure du marché – à la réception .....</b>	<b>33</b>
<b>6. Services financiers à l’intention des utilisateurs de transferts de fonds .....</b>	<b>38</b>
<b>7. Parties prenantes et coordination .....</b>	<b>42</b>
<b>8. Recommandations de mesures prioritaires .....</b>	<b>44</b>

## Figures

1. L'initiative PRIME Afrique en Maroc.....	7
2. Nombre de migrants, par sexe.....	10
3. Migrants marocains: les 10 premiers pays de destination .....	11
4. Évolution des envois de fonds par région d'envoi principale, 2006-2019.....	12
5. Principaux pays et régions d'envoi, en 2019.....	12
6. Inclusion financière mesurée par la possession d'un compte dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord .....	17
7. Écart d'accès financier entre les sexes.....	17
8. Acheminement des transferts de fonds.....	18
9. Coût moyen et structure des coûts pour envoyer l'équivalent de 200 USD au Maroc.....	23
10. Coûts par canaux (agents/espèces et en ligne).....	24
11. La filière des transferts de fonds au Maroc: aperçu de la compétition en amont de corridor, à l'envoi.....	24
12. Le marché marocain des transferts de fonds est principalement basé sur l'argent liquide et l'épargne des MRE est principalement canalisée par les canaux bancaires .....	25
13. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis la France.....	26
14. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis l'Allemagne.....	27
15. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis l'Italie.....	28
16. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis l'Espagne.....	29
17. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis la Belgique .....	30
18. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis les Pays-Bas .....	31
19. La chaîne de valeur des transferts de fonds au Maroc: Aperçu à la réception.....	33
20. Évolution des points d'accès aux services financiers.....	36
21. Éléments constitutifs de la gamme de services bancaires à l'intention de la diaspora marocaine.....	38

## Tableaux

1. Nombre de migrants, par pays de destination .....	10
2. Adoption de la monnaie électronique et inclusion financière dans les pays comparables.....	16
3. Comptes de paiement à plusieurs niveaux régis par le règlement en matière de connaissance de l'identité des clients.....	21
4. Corridors d'envoi et actions potentielles.....	32
5. Canaux de distribution des EP basés sur des agents et services de paiement connexes.....	34
6. Enseignes de transfert d'argent internationales proposées par les établissements de paiement (échantillon basé sur les établissements de paiement interrogés lors de l'analyse) .....	35
7. Répartition des points d'accès par catégorie.....	36
8. Prestataires de services financiers pour la diaspora marocaine.....	39

# ACRONYMES

AMC	Association de micro-crédit
BAD	Banque Africaine de développement
BAM	Bank Al-Maghrib (Banque centrale du Maroc)
CDD	Customer Due Diligence
CICO	Cash-in Cash-out
CNIE	Carte Nationale d'Identité Electronique
DESA	Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies
EP	Établissement de paiement
FIDA	Fonds international de développement agricole
FMEF	Fondation marocaine d'éducation financière
GIZ	Société allemande pour la coopération internationale
HCP	Haut Commissariat au plan
IFNB	Institution financière non-bancaire
IMF	Institution de microfinance
IOB	Intermédiaire en opération de banque
ITF	Intermédiaire en transferts de fonds
KYC	Know-your-customer
LAB/CFT	Lois anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme
MAD	dirhams marocains
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MRE	Marocains résidant à l'étranger
ODD	Objectifs de développement durable
PIB	produit intérieur brut
PNEF	Plan National d'Education Financière
PRIME Afrique	Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique
PSF	Prestataires de services financiers
SNIF	Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
STA	Sociétés de transfert d'argent
UE	Union européenne

# Résumé exécutif

Cette recherche fait partie d'une série de diagnostics nationaux dans une sélection de pays africains, en application de [l'initiative de la Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique \(PRIME Afrique\)](#). La série de diagnostics est téléchargeable sur le portail Web [RemitSCOPE](#).

## Migration et envois de fonds

- La diaspora marocaine est importante et compte plus de 3 millions de migrants marocains (soit 8,5% de la population), dont 9 sur 10 résident dans l'Union européenne (UE), principalement dans les pays du Sud.
- Avec 6,7 milliards d'USD d'envois de fonds en 2019, le Maroc est le troisième pays de réception en Afrique. Les transferts de fonds représentent 6% du produit intérieur brut et un filet de sécurité pour 2 millions de familles.

## Infrastructure financière

- La numérisation de l'économie et des paiements est au cœur de la stratégie de développement et de la stratégie d'inclusion financière du Maroc établies en vue d'atteindre les objectifs de développement durable.
- La crise de la COVID-19 a accéléré la numérisation dans les domaines des paiements et de la prestation de services financiers, ouvrant la voie à une numérisation plus poussée des transferts d'argent à l'étranger.
- Le système de paiement national (ou domestique) de détail, historiquement géré par les banques et fondé sur les cartes de paiement, est désormais interopérable avec les systèmes de paiement par téléphone mobile, ce qui offre aux agrégateurs de services de transfert de fonds marocains la possibilité de numériser davantage leur vaste réseau de paiement.
- Les transferts de fonds internationaux et nationaux vers des comptes de paiement par téléphone mobile pourraient accélérer l'activation de ce type de compte et compléter les pratiques (ou cas d'usage) associées, qui sont actuellement limitées aux transferts nationaux et aux paiements marchands, tout en augmentant l'inclusion financière, en particulier pour les femmes.

## Cadre réglementaire

- L'environnement réglementaire du Maroc en matière de transferts de fonds définit clairement les options et les conditions de partenariat, et ouvre des pistes pour favoriser les transferts de fonds numériques.
- Le statut des agents de détail des établissements de paiement pourrait être optimisé davantage pour favoriser l'utilisation de comptes de paiement par téléphone mobile et devenir un nouveau canal pour les transferts de fonds internationaux.

- Le degré de conformité des sociétés de transfert d'argent avec les normes internationales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme est élevé et la nouvelle carte nationale d'identité électronique offre des possibilités de rationaliser le processus d'identification et de favoriser l'ouverture de comptes à faible risque.

## À l'envoi

- Le coût des envois de fonds vers le Maroc équivaut en moyenne à 5,3% du montant envoyé, ce qui correspond à la moyenne mondiale pondérée. Il existe toutefois une certaine marge de manœuvre pour une réduction supplémentaire grâce aux canaux en ligne, afin d'atteindre la cible 10.c des objectifs de développement durable qui vise à ramener les coûts en dessous de 3%.
- Le marché marocain des transferts d'argent est principalement basé sur les espèces, tandis que l'épargne des Marocains résidant à l'étranger est principalement drainée par les canaux bancaires.

## À la réception

- Pendant des décennies, les transferts de fonds internationaux ont été effectués par l'intermédiaire d'agences bancaires et de réseaux d'agrégateurs "en espèces" – appartenant à des banques ou indépendants – qui disposent d'une large couverture dans le pays. L'accroissement récent du nombre d'agents détaillants proposant des cartes prépayées et des services de paiement par téléphone mobile pourrait permettre d'étendre davantage le réseau de paiement et d'atteindre les zones et les populations encore mal desservies.
- Les réseaux de paiement historiquement gérés par les banques et les agents d'agrégateurs sont complétés par des agents de détail des établissements de paiement, en expansion rapide et plus décentralisés, qui offrent cependant une gamme encore limitée pour les paiements nationaux numériques.
- Malgré une bonne couverture du pays, 11% de la population vit encore à plus de dix kilomètres d'un point d'accès aux services de transfert d'argent, et seulement 25% des municipalités rurales disposent d'un point d'accès (FIDA, World Data Lab, 2020).

## Services financiers à l'intention des utilisateurs d'envoi de fonds

- Les banques marocaines ont développé une gamme complète de services ("package") à l'intention de la diaspora, grâce à une présence directe dans les pays de destination et aux options de banque en ligne. Néanmoins, l'offre globale de services financiers répondant à l'ensemble des besoins des migrants est dispersée entre de nombreux prestataires.
- Des modèles de graduation et des partenariats inclusifs entre les banques, les institutions de microfinancement et les établissements de paiement pourraient permettre de répondre aux profils des bénéficiaires de transferts de fonds et aller dans le sens des initiatives d'éducation financière entreprises par la Fondation marocaine d'éducation financière, mais il n'existe pas de ciblage particulier pour ce sous-groupe de la population dans la stratégie nationale d'inclusion financière ni dans le plan national d'éducation financière.

- L'établissement du profil des bénéficiaires de transferts de fonds et la quantification de chaque sous-groupe de clients aideraient le secteur privé à personnaliser les offres financières et la Fondation marocaine d'éducation financière à adapter les messages clés d'éducation financière à ce sous-groupe. L'étude qualitative menée dans le cadre du projet Greenback pourra y contribuer.

## Parties prenantes et coordination

La gouvernance et la surveillance des activités de transfert de fonds reposent sur la BAM, le Ministère de l'économie et des finances et l'Office des changes du Maroc.

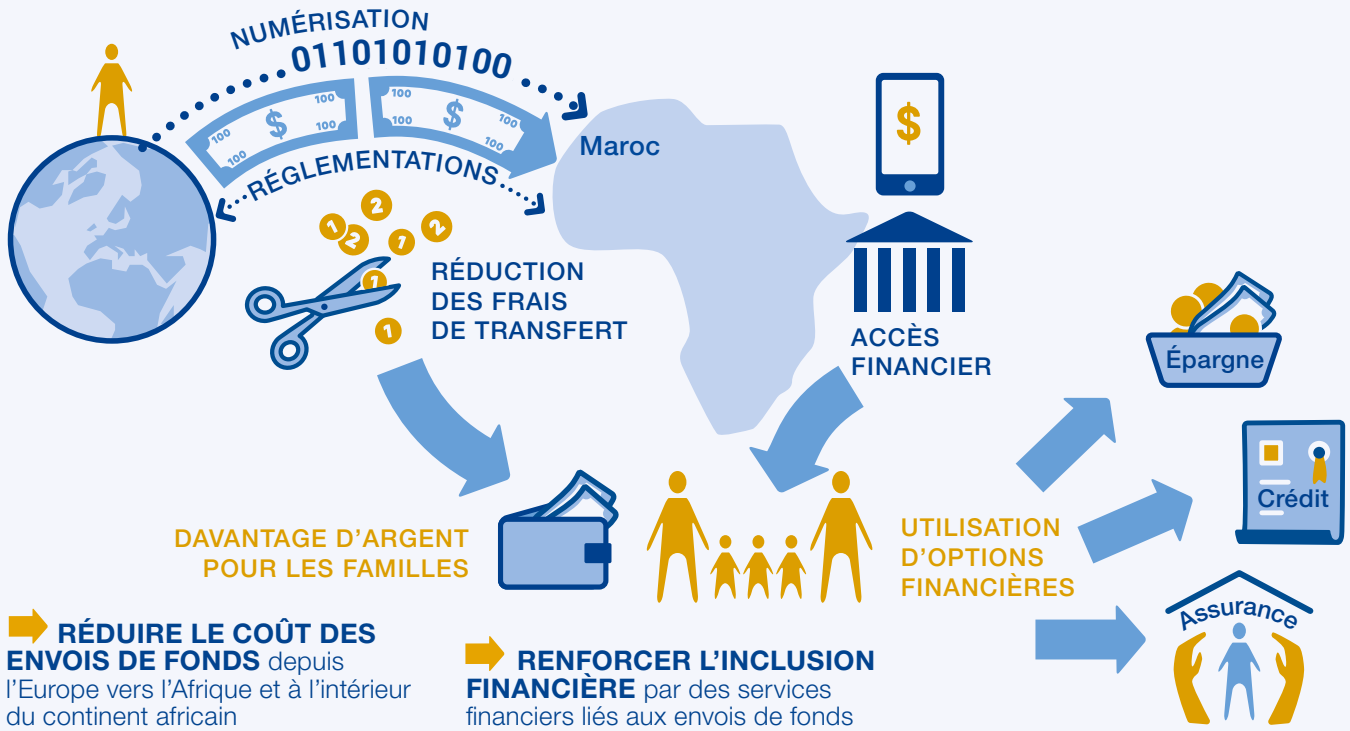
### L'initiative PRIME Afrique

Le FIDA met en œuvre la Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique (PRIME Afrique), cofinancée par l'Union européenne. Cette plateforme vise à optimiser l'impact des envois de fonds pour des millions de familles dans certains pays africains, ce qui contribue à favoriser les opportunités économiques locales dans les pays d'origine des migrants (figure 1).



Figure 1. L'initiative PRIME Afrique en Maroc

**OBJECTIFS**



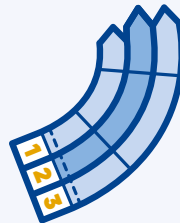
**ACTIVITÉS**



● **Résoudre le problème du déficit de données**  
 Les données stratégiques de marché permettent d'élargir et d'approfondir le marché et de renforcer de manière ciblée les capacités des principales parties prenantes en matière de création et d'utilisation de données sur les envois de fonds.



● **Financer et promouvoir des modèles opérationnels liant les envois de fonds et les services financiers**  
 Cofinancer et promouvoir des technologies et des modèles opérationnels novateurs, reproductibles et applicables à plus grande échelle liant les envois de fonds aux services financiers, dans la perspective d'une plus grande inclusion financière.



● **Concurrence accrue sur le marché**  
 Élargir l'accès aux envois de fonds par une étroite coopération avec les secteurs public et privé, et en outre réduire de façon significative les coûts directs et indirects, et encourager la concurrence sur le marché.



● **Soutenir l'instauration d'un contexte favorable**  
 Des cadres réglementaires nationaux cohérents, dans les pays d'expédition comme dans les pays de réception, peuvent favoriser la concurrence dans les couloirs d'envois de fonds et permettre des transferts sûrs, peu coûteux et rapides.



● **Financer des innovations reproductibles à plus grande échelle et les capacités connexes**  
 Mécanismes de collaboration en place entre les banques centrales, les organismes de réglementation et de contrôle, le secteur privé et les communautés de la diaspora dans les pays émetteurs et récepteurs; capacité renforcée d'adapter et de reproduire à plus grande échelle les meilleures pratiques dans un cadre opérationnel permettant la coopération entre partenaires.

## Objectifs

L'analyse (ou "diagnostic pays") des transferts d'argent au Maroc a été préparée en lien avec les objectifs de la Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique (PRIME Afrique). Les objectifs principaux sont:

- diminuer les frais des envois de fonds vers le Maroc dans la droite ligne de la cible 10.c des objectifs de développement durable et du Pacte mondial pour les migrations;
- réduire l'utilisation des canaux informels au Maroc;
- améliorer l'inclusion financière au moyen de services financiers liés aux transferts de fonds;
- favoriser la numérisation dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

La présente analyse est un document de travail qui sera mis à jour et modifié au fur et à mesure que des informations supplémentaires seront recueillies et évaluées. Actuellement, le rapport fournit une évaluation du marché des transferts de fonds au Maroc. Il sera consolidé prochainement par une analyse de trois marchés d'envoi de fonds vers le Maroc précis (corridors), ainsi que par une recherche sur la demande pour l'Allemagne, la France et l'Italie.

À partir des résultats de cette analyse, des recommandations seront formulées et intégrées dans une feuille de route qui proposera une approche prioritaire de ce qui doit être fait pour atteindre les objectifs de PRIME Afrique. La coordination et la cohésion avec les politiques publiques et les autres agences de développement international seront la clé du succès. Il est prévu que des fonds soient mis à la disposition des secteurs public et privé pour la mise en œuvre de la feuille de route.

## Méthode

À ce stade, l'analyse est axée sur le marché des envois de fonds au Maroc et l'approche adoptée est centrée sur l'offre du marché. Cette analyse comprend:

- A. une recherche documentaire;
- B. des entretiens avec les parties prenantes, notamment la Banque centrale du Maroc (Bank Al Maghrib), l'association professionnelle des établissements de paiement, les principales sociétés de transfert d'argent internationales, des banques, des établissements de paiement, la Fondation marocaine pour l'éducation financière, et des consultants spécialisés;
- C. des enquêtes "client mystère" sur les prix, les produits et les services d'envois de fonds.

Les entretiens avec les parties prenantes ont été menés entre novembre 2020 et février 2021 et les enquêtes "client mystère" entre août et septembre 2020.

# 1. Migration et transferts de fonds

- Selon les dernières estimations du Haut-Commissariat au plan, plus de 5 millions de Marocains résident à l'étranger (en comptant ceux qui sont inscrits dans les consulats).
- Selon le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies (DESA, 2019), la France, l'Espagne et l'Italie ont les plus grandes diasporas marocaines avec respectivement 33%, 23% et 14% des migrants marocains. Cependant, la diaspora marocaine compte plus de 100 000 personnes en Belgique, aux Pays-Bas et en Allemagne. Ce groupe de pays de l'UE accueille 86% de la diaspora marocaine.
- Les pays du Golfe, une autre destination assez récente (non comptabilisée dans les statistiques du DESA), accueillent près de 4% de la diaspora (Haut-Commissariat au plan, 2020).
- En dehors de l'UE, Israël, les États-Unis d'Amérique et le Canada comptent le plus grand nombre de migrants marocains.
- La migration intra-africaine est très limitée et n'est pas comparable en taille avec les pays de l'UE, le premier pays de destination en Afrique, la Tunisie, n'accueillant que près de 6 000 Marocains.
- La diaspora marocaine est équilibrée sur le plan du genre, et compte 47% de femmes selon le DESA. En outre, le rythme de croissance de la migration des femmes est plus élevé que celui des hommes depuis le milieu des années 2000, principalement en raison du regroupement familial, mais aussi parce qu'elles sont de plus en plus nombreuses à partir étudier à l'étranger, dans un contexte général de politiques migratoires restrictives pour les travailleurs migrants.
- L'Allemagne, l'Espagne et l'Italie comptent la plus forte proportion d'hommes migrants. On compte seulement 44 à 45% de femmes migrantes dans l'UE. La situation est légèrement plus équilibrée en France, où 49% des migrants sont des femmes.
- Il convient de noter qu'il y a plus de femmes migrantes que d'hommes migrants en Israël, aux États-Unis d'Amérique et en Suisse.

*La diaspora marocaine est importante et compte plus de 3 millions de migrants marocains (8,5% de la population), dont 9 sur 10 résident dans l'Union européenne (UE), principalement dans les pays du Sud.*

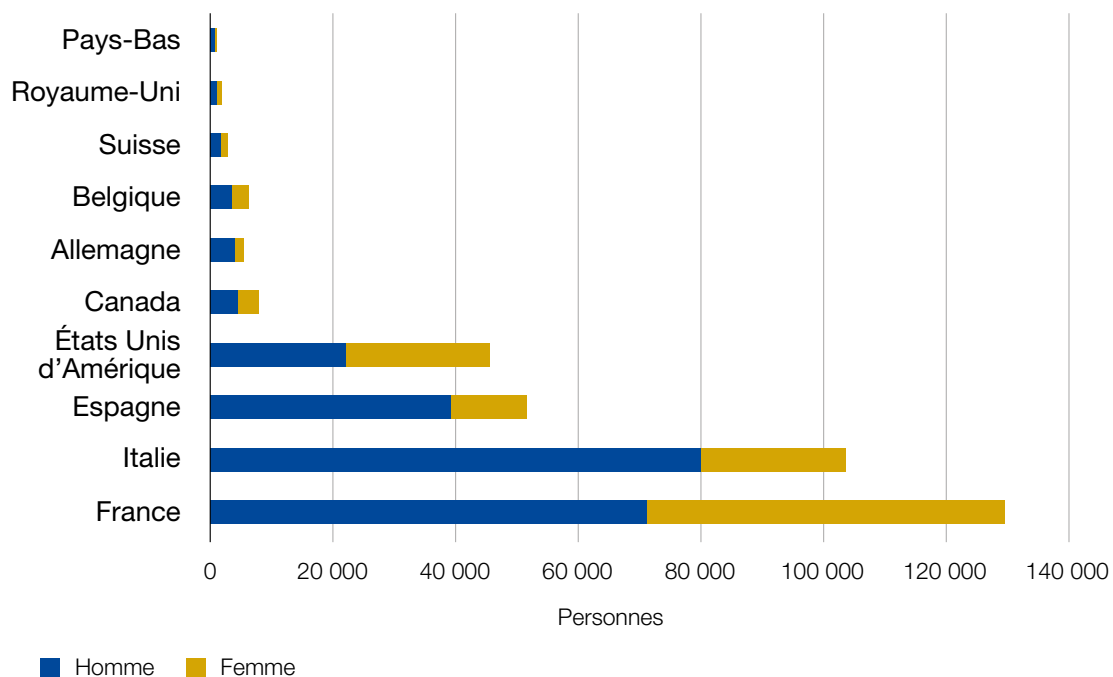
Tableau 1. Nombre de migrants, par pays de destination

Pays de destination	Stock de migrants	% Diaspora
<b>Monde</b>	<b>3 136 069</b>	<b>100</b>
<b>France</b>	1 020 162	33
<b>Espagne</b>	711 792	23
<b>Italie</b>	450 557	14
<b>Belgique</b>	226 216	7
<b>Pays-Bas</b>	180 879	6
Israël	158 622	5
<b>Allemagne</b>	105 928	3
USA	79 646	3
Canada	74 184	2
Royaume-Uni	24 163	1
Suisse	18 694	1

■ Corridors UE

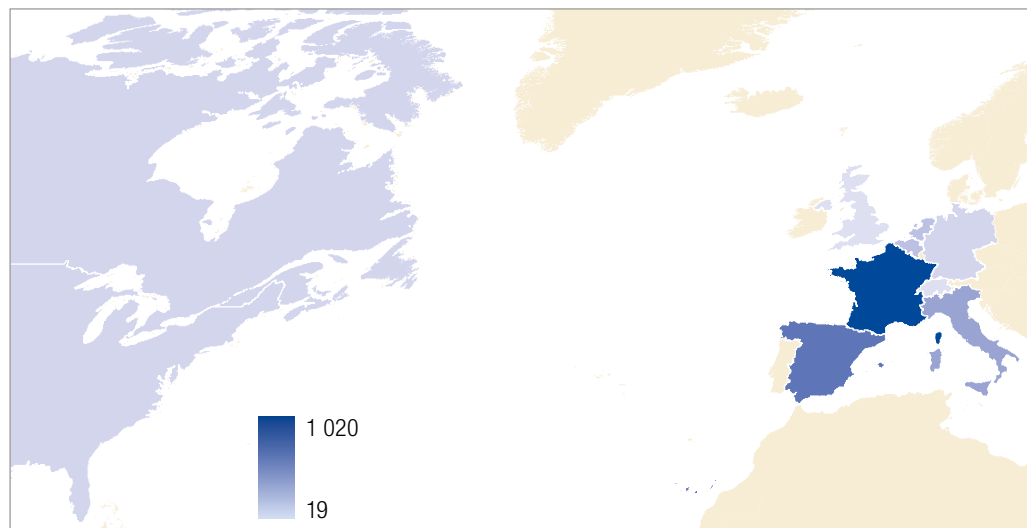
Source: DESA, 2019.

Figure 2. Nombre de migrants, par sexe



Source: DESA, 2019.

Figure 3. Migrants marocains: les 10 premiers pays de destination



Source: UNDESA, 2019.

- **Trois régions regroupent plus de la moitié des ménages migrants:** Casablanca-Settat (23,3%), Béni Mellal-Khénifra (14,9%) et Rabat-Salé-Kénitra (12,4%).
- **Les ménages migrants des zones rurales proviennent principalement de trois régions:** Béni Mellal-Khénifra (41,7%), Draa-Tafilalet (14,8%) et Oriental (13%).

- Le Maroc est le troisième plus grand récepteur de transferts de fonds vers l'Afrique (après l'Égypte et le Nigéria). En 2019, 6,7 milliards d'USD ont été envoyés au Maroc, soit 6% du PIB selon les données de l'Office des changes sur les transferts de fonds.
- Les données sur les transferts de fonds sont recueillies par l'Office des changes du Maroc qui les publie sur son site Web. Des séries de données agrégées mensuelles, ainsi que des données annuelles ventilées par corridor sont communiquées.
- Sur une longue période (10 ans), les transferts de fonds ont augmenté de 2% par an (taux de croissance annuel composé pour 2008-2019). La stagnation ou la légère baisse des envois de fonds depuis les pays de destination historiques en Europe depuis la crise de 2007 est contrebalancée par la forte augmentation des migrations dans les pays du Golfe et aux États-Unis d'Amérique.
- Un tiers des envois de fonds entrants provient de la France (2,4 milliards d'USD) et deux tiers proviennent de l'UE. Les flux entrants en provenance de l'UE ont représenté 3,7% du PIB du Maroc en 2019.
- Les flux entrants en provenance d'Italie et d'Espagne sont presque égaux, à 600 millions d'USD chacun, malgré le fait que l'Espagne accueille plus de migrants marocains que l'Italie (ce qui pourrait refléter l'effet des flux non enregistrés ou informels, étant donné la proximité géographique entre l'Espagne et le Maroc).
- Les envois de fonds en provenance des pays du Golfe sont disproportionnés par rapport à la taille relative de la diaspora, et représentent 7% des envois de fonds entrants (contre 4% de la diaspora). Les envois de fonds en provenance des Émirats arabes unis et de l'Arabie saoudite dépassent ceux provenant des États-Unis d'Amérique depuis le milieu de la décennie (inférieurs à 400 millions d'USD).

*Les transferts de fonds représentent 6% du produit intérieur brut (PIB) et un filet de sécurité pour 2 millions de familles.*

Figure 4. Évolution des envois de fonds par région d'envoi principale, 2006-2019

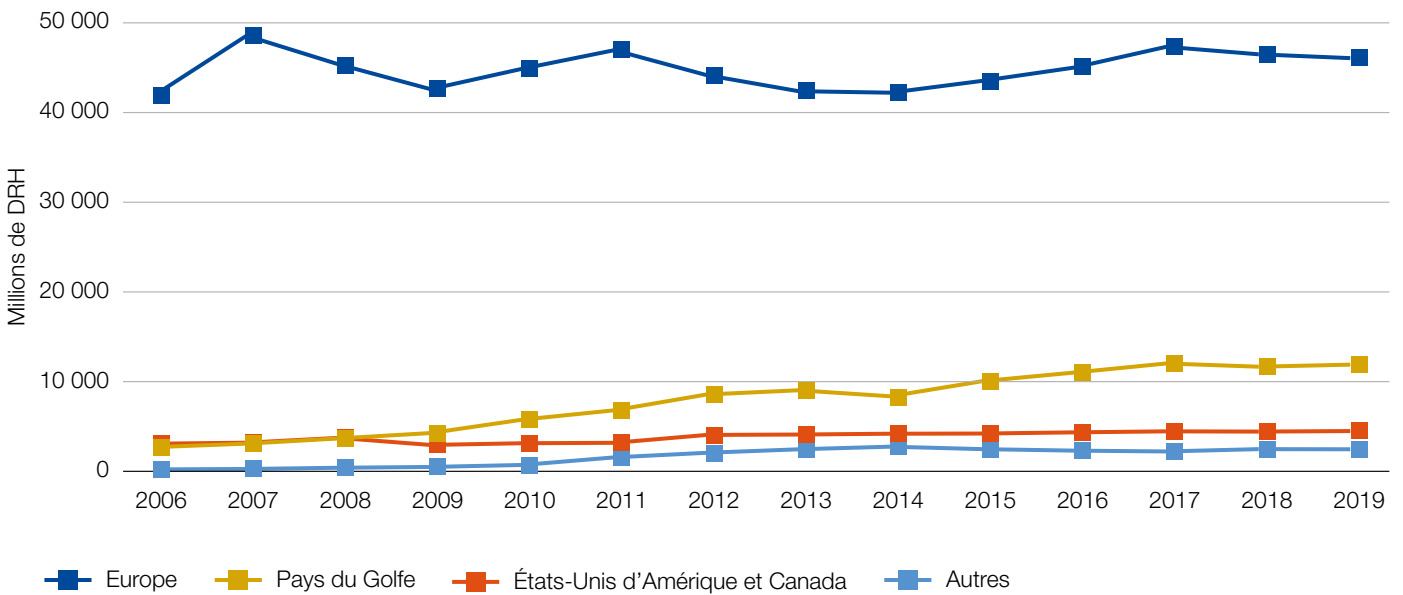
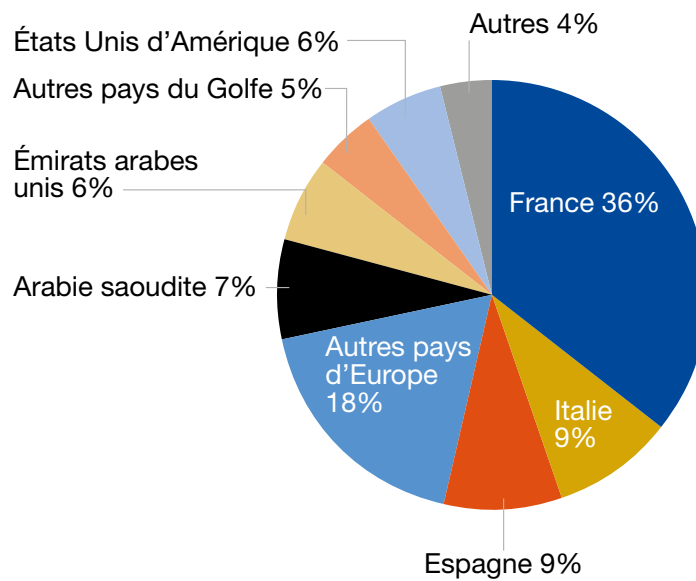


Figure 5. Principaux pays et régions d'envoi, en 2019



Source: Office des changes, 2020.

## MESURES PRIORITAIRES

1.1 Améliorer le recueil et la diffusion de données ventilées par instrument de transfert (espèces ou compte bancaire) et par d'autres caractéristiques clés qui peuvent aider les acteurs du marché à rationaliser leur offre, leurs techniques de marketing ou leurs stratégies de ciblage, notamment en ce qui concerne le genre (la moitié de la diaspora étant composée de femmes) et la destination des flux (vers les zones rurales ou urbaines).

## 2. Infrastructure financière

*La numérisation de l'économie et des paiements est au cœur de la stratégie de développement et de la stratégie d'inclusion financière du Maroc établies en vue d'atteindre les objectifs de développement durable.*

Sous la direction du Ministère de l'économie et des finances et de la BAM, le Maroc a adopté une stratégie nationale d'inclusion financière qui repose sur la numérisation, considérée comme moyen d'accélérer le déploiement de modèles non traditionnels et classiques en faveur des populations mal desservies ou exclues des services financiers.

- En vue d'établir la **stratégie nationale d'inclusion financière**, le Ministère de l'économie et des finances et la BAM ont lancé en 2015 un processus consultatif impliquant le secteur privé et des acteurs publics. Par suite, un document de stratégie a été rédigé en 2018, dans lequel sont définies les orientations stratégiques et la structure de gouvernance arrêtée pour élaborer et mettre en œuvre la stratégie. Sur le plan quantitatif, l'objectif est d'augmenter le niveau d'inclusion financière (part d'adultes possédant un compte) de 29% à 47%, pour le porter à un niveau similaire à celui de pays comparables.
  - Les transferts de fonds sont mentionnés comme un élément déclencheur de la croissance du nombre de points d'accès au cours de la dernière décennie. Cependant, les transferts de fonds ne sont pas explicitement abordés dans la stratégie.
  - L'analyse souligne les écarts d'accès entre les zones rurales et les zones urbaines, ainsi qu'entre les hommes et les femmes (seulement 17% des femmes utilisant un compte, contre 41% des hommes). Pour y faire face, la stratégie définit aussi bien des modèles non traditionnels (services financiers numériques, microfinance) que classiques (services bancaires) pour mieux servir les zones rurales grâce à des produits accessibles, à moindre coût et adaptés aux besoins des populations à faible revenu, notamment les femmes.
  - La stratégie s'appuie sur huit mesures clés: i) réaliser le déploiement du réseau de paiement par téléphone mobile; ii) renforcer le statut de la microfinance pour accroître l'inclusion financière; iii) établir et promouvoir des services d'assurance inclusifs; iv) créer un environnement propice à un secteur bancaire plus inclusif; v) favoriser le financement des petites et moyennes entreprises et les produits de détail inclusifs; vi) accélérer la numérisation; vii) améliorer et coordonner les initiatives d'éducation financière; viii) mettre en place une structure de gouvernance et de mise en œuvre spécialement conçue pour renforcer l'inclusion financière.
  - Le déploiement de la stratégie repose sur la création de groupes de travail thématiques qui réuniront les parties prenantes des secteurs public et privé pour élaborer la feuille de route et assurer sa mise en œuvre.
- La Bank Al-Maghrib a défini, dans son plan stratégique pour 2019-2023, des objectifs visant à accélérer la numérisation des services de paiement, tout en contribuant au développement de l'écosystème des technologies financières ("fintech").



- L'initiative de financement de la politique de renforcement de l'inclusion financière et de l'économie numérique menée par la Banque mondiale s'inscrit dans la continuité du Programme gouvernemental 2016-2021 établi en vue de piloter la transformation numérique (Plan Maroc numérique). Le deuxième volet du rapport sur l'initiative présente les réformes nécessaires à la mise en place de plateformes numériques, comme les systèmes de paiement par téléphone mobile et les plateformes de commerce électronique, en mettant l'accent sur l'infrastructure du marché financier et les paiements par téléphone mobile. Ces réformes permettraient d'accroître l'accès à Internet haut débit et de promouvoir la concurrence dans le secteur, y compris dans les zones rurales.

*La crise de la COVID-19 a accéléré la numérisation dans les domaines des paiements et de la prestation de services financiers, ouvrant ainsi la voie à une numérisation croissante des envois de fonds internationaux.*

#### Mesures prises par le secteur public en réponse à la COVID-19

- La BAM a temporairement simplifié ses procédures d'ouverture de compte pendant la pandémie, permettant à quiconque d'ouvrir un compte de paiement (niveau 2), plafonné à 5 000 MAD (555 USD), sans se rendre en agence.
- Les mesures prises ont temporairement assoupli la réglementation en matière de connaissance de l'identité des clients ("*know-your-customer*"), et ont notamment permis l'ouverture d'un compte de paiement à partir du numéro de téléphone du client et de sa carte d'identité nationale numérisée.

#### Secteur privé

- **Bank of Africa** propose une carte de paiement sans contact.
- **Attijariwafa Bank** applique la gratuité sur ses transferts vers le Maroc émis depuis Attijari Europe.
- La **Banque Populaire** a rendu ses services bancaires en ligne gratuits.

**Barid Cash**, une filiale d'**Al Barid Bank** agréée en tant qu'établissement de paiement, s'est appuyée sur son vaste réseau de points d'accès dans le pays pour devenir l'un des principaux centres de décaissement où les bénéficiaires peuvent recevoir leurs paiements. Lorsque les bénéficiaires de paiements de gouvernement à personne ("G2P") se sont rendus dans les points de vente BaridCash pour percevoir leurs subventions, le prestataire de services financiers a tenté de les inciter à ouvrir des comptes de paiement par téléphone mobile et à passer ainsi des transferts gouvernementaux en espèces aux transferts par compte par différents moyens: en les exemptant des frais de comptes de paiement par téléphone mobile, en leur proposant d'autres services utiles, tels que le paiement de l'eau et de l'électricité et le rechargement des téléphones mobiles, et en menant une campagne d'information pour souligner les avantages des comptes de paiement par téléphone mobile (notamment un accès plus rapide aux fonds, l'absence de files d'attente aux points d'accès et l'avantage des transferts numériques par rapport aux espèces, qui permettent de rester en sécurité chez soi). Le taux moyen d'inscription des clients pour avril et mai 2020 a augmenté de 62% par rapport à la moyenne avant la crise (janvier et février).



- Résilience des envois de fonds des Marocains résidant à l'étranger
- La BAM a déclaré que les transferts de fonds des Marocains résidant à l'étranger ont fait preuve d'une forte résilience en 2020 malgré la crise de la COVID-19, affichant une augmentation de 5% par rapport à l'année dernière.
- Entre autres facteurs, les restrictions de voyage et l'utilisation de l'épargne pour rentrer au pays pendant les vacances ont contribué au maintien du montant des fonds envoyés au pays pour soutenir les familles en temps de crise.

*Le système de paiement national de détail, historiquement géré par les banques et fondé sur les cartes de paiement, est désormais interopérable avec les systèmes de paiement par téléphone mobile, ce qui offre aux agrégateurs de services de transfert de fonds marocains la possibilité de numériser davantage leur vaste réseau de paiement.*

- Il existe une interopérabilité effective au Maroc entre tous les types de prestataires de services financiers, y compris les banques et les établissements de paiement. Toutes les institutions financières agréées (banques et établissements de paiement) sont en mesure d'accéder au système de paiement de détail.
- Le Maroc a récemment lancé un projet national de paiement par téléphone mobile baptisé HPS Switch.
  - Le HPS Switch est entré en service à la fin de 2018. Selon les estimations de la BAM, 400 000 utilisateurs sont prévus la première année, et leur nombre devrait connaître une croissance exponentielle pour atteindre 6 millions en 2024. Le nombre de commerçants et d'agents passerait de 3 000 la première année à 51 000 en 2024.
  - Au niveau institutionnel, le Groupement de paiement par téléphone mobile au Maroc, groupement d'intérêt économique, a été mis en place en janvier 2020. En outre, l'Association professionnelle des établissements de paiement est chargée de coordonner les utilisateurs bancaires et non bancaires du HPS Switch. En septembre 2020, elle comptait de sept banques et cinq établissements de paiement.
- Les envois de fonds internationaux entrants peuvent être reçus en espèces, sur un porte-monnaie électronique (carte ou téléphone mobile), sur un compte (compte bancaire ou compte épargne et prêts) ou peuvent être retirés dans un bureau de poste (Al Barid Bank et Barid Cash) ou auprès d'un guichet automatique bancaire.
- Les agrégateurs nationaux proposant les services de diverses sociétés de transfert d'argent permettent aux nouvelles sociétés d'entrer facilement sur le marché en supprimant la tâche fastidieuse consistant à établir de nouveaux partenariats pour développer le réseau de paiement. En outre, les agrégateurs agréés en tant qu'établissements de paiement étendent rapidement leur réseau, complétant ainsi l'infrastructure de paiement traditionnelle composée d'agences bancaires, de bureaux de poste et de distributeurs automatiques.
- Des plateformes multicanaux et multiproduits ont récemment établi des partenariats opérationnels au Maroc, comme le partenariat conclu entre [MFS Africa, la société de transfert d'argent numérique WorldRemit](#) et l'établissement de paiement local Inwi Mowali, une plateforme interopérable de paiement par téléphone mobile commune, ou encore le partenariat établi entre MTN et Orange, pour les transferts de fonds de la France vers le Maroc via Orange Money.

## Argent mobile et numérisation

Les transferts d'argent internationaux et nationaux vers des comptes en monnaie électronique pourraient accélérer l'activation de ces comptes et compléter les pratiques relatives aux transferts nationaux et aux paiements marchands, tout en augmentant l'inclusion financière, en particulier pour les femmes.

- L'adoption de la monnaie électronique est attendue de la transition des transactions habituellement traitées en espèces vers des paiements effectués par téléphone mobile (paiements des commerçants et des factures, transferts de fonds et paiements de gouvernement à personne). Des incitations fiscales ont été mises en place (exonération de cinq ans) pour encourager l'adoption de la monnaie électronique auprès des commerçants du système informel et aider ces derniers à surmonter leur réticence à être suivis par un système formel.
- Selon les estimations de la BAM, l'écosystème de paiement par téléphonie mobile pourrait drainer 400 milliards de MAD (36 milliards d'USD) par an.
- Alors que 3 millions de portefeuilles ont été enregistrés au dernier trimestre de 2020 (BAM, 2021), les taux d'activation de compte restent faibles. L'adhésion des commerçants est pourtant considérée comme essentielle pour stimuler l'utilisation de comptes.
- Outre le paiement des commerçants, les transferts d'argent internationaux vers un portefeuille d'argent mobile pourraient constituer une autre pratique, notamment pour les habitants des zones rurales qui ne sont pas desservis par les points d'accès traditionnels. Les femmes sont beaucoup moins bien loties financièrement et les exemples d'autres pays montrent qu'elles sont désireuses d'accéder à des instruments confidentiels, instantanés et permettant le stockage de valeur.

**Tableau 2. Adoption de la monnaie électronique et inclusion financière dans les pays comparables**

	Ghana	Sénégal	Maroc
Population (millions, 2019)	30,4	16,3	36,5
Population âgée de plus de 15 ans (millions, 2019)	19,2	9,3	26,6
Valeur de la monnaie électronique en % du PIB (2019)	60%	35%	NA
Agents agréés	356 912*	191 767**	6251****
Agents actifs	182 344*	86 295**	–
Comptes en monnaie électronique enregistrés (millions)	29,6*	7,11***	3
Comptes en monnaie électronique enregistrés actifs (millions)	12,7*	2,78***	–

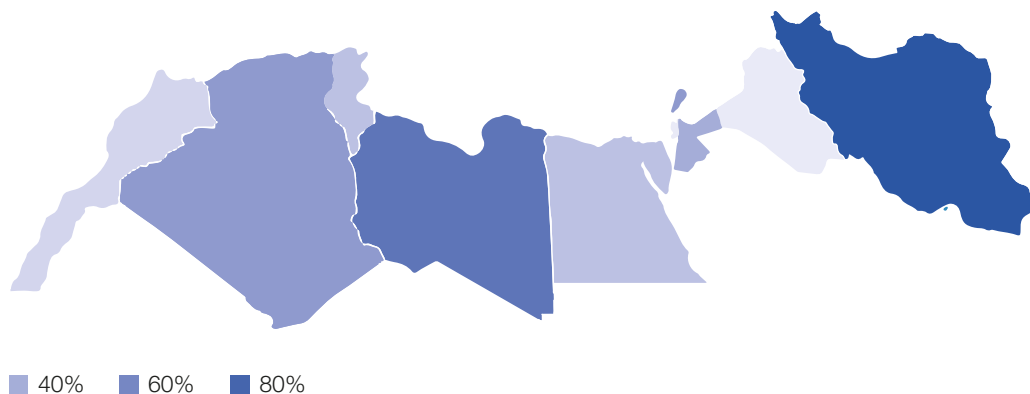
### Inclusion financière (possession de compte pop 15Y+, Findex)

2014	41%	15%	–
2017	58%	42%	27%
Croissance 2014-2017	+17%	+27%	–

\* Banque du Ghana, 2019 \*\* FMI-FAS 2019 \*\*\* BCEAO 2018 \*\*\*\*BAM 2021

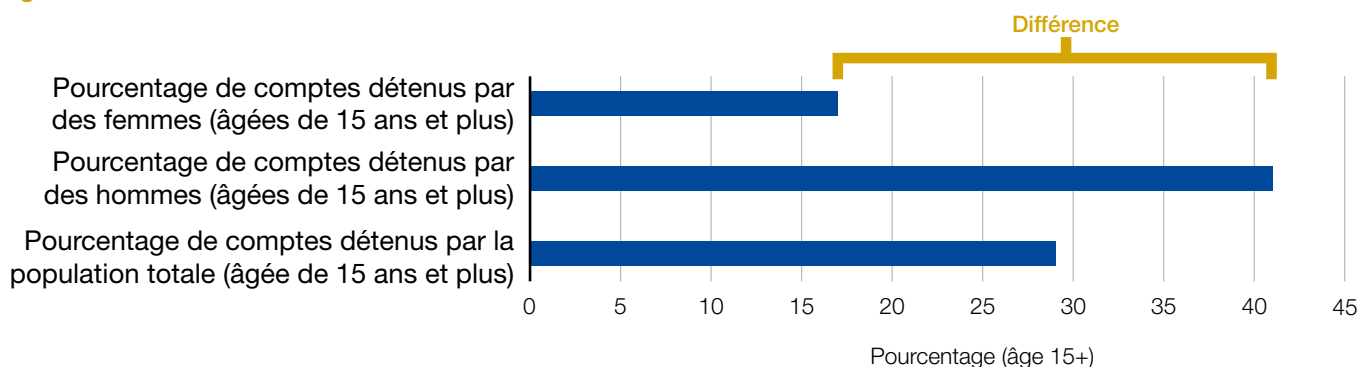
- S'établissant à 28% en 2017, l'inclusion financière reste faible au Maroc par rapport aux autres pays de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord et à l'échelle mondiale.

**Figure 6. Inclusion financière mesurée par la possession d'un compte dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord**



Source: Global Findex 2017.

**Figure 7. Écart d'accès financier entre les sexes**



Source: Findex 2017.

- L'écart d'accès financier entre les hommes et les femmes est particulièrement marqué, à 24 points de pourcentage.
- Plus de 50% des bénéficiaires d'envois de fonds sont des femmes, les mères migrantes représentant 38% des bénéficiaires et leur conjoint plus de 15% (Haut-Commissariat au plan, 2020).
- Les transferts d'argent internationaux pourraient donc être un élément déclencheur pour renforcer l'accès des femmes aux financements.
- Les transferts d'argent nationaux sont principalement acheminés par des canaux réglementés, même si la part des transferts informels est élevée.



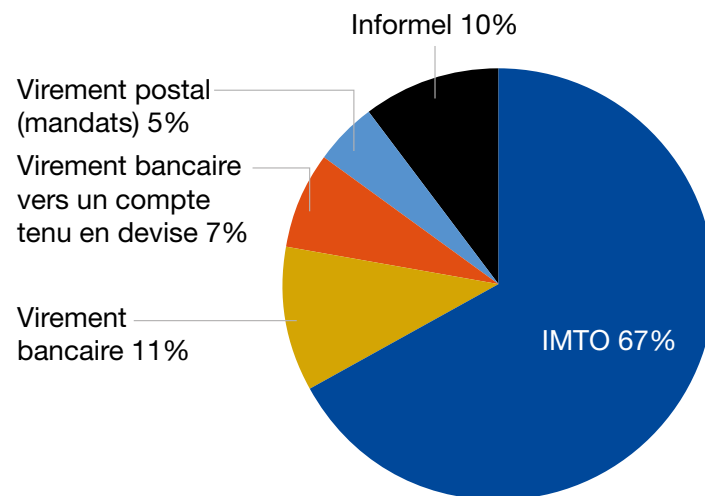
- Les espèces sont de loin l'instrument préféré pour les envois de fonds nationaux, et seuls 27% de la population utilise un compte pour envoyer ou recevoir des fonds.



Source: données Global Findex, 2017.

- Selon les estimations de la BAM, la numérisation des transferts nationaux permettrait de canaliser 110 milliards de MAD (10 milliards d'USD) en faveur de l'inclusion financière en milieu rural.
- Les transferts de fonds internationaux sont principalement acheminés par des systèmes réglementés, en espèces pour les deux tiers.

Figure 8. Acheminement des transferts de fonds



Source: Haut-Commissariat au plan, 2020.

---

## MESURES PRIORITAIRES

2.1 Améliorer la diffusion des données sur l'argent mobile en utilisant les indicateurs de la base de données de l'enquête sur l'accès aux services financiers du Fonds monétaire international, qui portent sur les agents, les comptes et la valeur des transactions en monnaie électronique par rapport au PIB et sur les comptes de paiement (par niveau de compte), ainsi que sur les principales pratiques qui favorisent l'adoption de l'argent mobile (paiement de personne à personne, de gouvernement à personne, des commerçants), afin de suivre les progrès et de cerner les éléments déclencheurs de l'adoption de la monnaie électronique.

2.2 Adopter une approche expérimentale pour les transferts de fonds internationaux versés sur un compte en monnaie électronique, ces transferts étant considérés comme des catalyseurs de l'activation de ce type de compte dans les zones rurales de migration où les transferts de fonds sont reçus de l'étranger, en accordant une attention particulière aux femmes.

2.3 Mesurer les progrès et diffuser les informations concernant l'interopérabilité entre les banques et les établissements de paiement dans le cadre des solutions HPS Switch pour attirer de nouveaux membres et, par conséquent, générer des effets de réseau, élargir l'écosystème de paiement numérique, augmenter le partage de la valeur pour toutes les parties prenantes et, enfin, réduire les coûts.

---

### 3. Environnement réglementaire

*L'environnement réglementaire du Maroc en matière de transferts de fonds fournit un cadre clair pour établir des partenariats transfrontaliers et offre des possibilités pour favoriser les transferts de fonds numériques.*

- Les banques et les établissements de paiement sont les institutions financières autorisées à offrir des services de paiement, y compris des services de transfert de fonds (“opérations transferts de fonds”) conformément à la nouvelle loi bancaire (loi n° 103.12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés promulguée en décembre 2014).
- Les opérations de transfert de fonds, telles que définies dans la circulaire relative aux modalités d'exercice des services de paiement (C n° 7/W/16, 2016), comprennent les la réception de fonds au Maroc et l'envoi de fonds vers l'étranger, sous réserve du respect de la réglementation des changes. Par conséquent, les établissements de paiement doivent ouvrir des comptes bancaires pour les opérations de règlement en espèces avec des partenaires non-résidents.
- Introduit par la nouvelle loi bancaire entrée en vigueur en 2016, le statut d'établissement de paiement représente une innovation majeure dans l'environnement réglementaire du secteur financier, et offre des moyens importants pour les transferts de fonds, notamment en matière de numérisation et d'inclusion financière.

Il remplace le statut précédent des “intermédiaires en matière de transferts de fonds”.

- Ce statut offre aux institutions financières non bancaires la possibilité de proposer des comptes de paiement assortis d'un éventail de services de base présentant de faibles risques au regard du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, incluant un devoir de vigilance relatif à la clientèle. Un règlement en matière de connaissance de l'identité des clients est également prévu à plusieurs niveaux – pour trois niveaux de comptes de paiement qui complètent les comptes bancaires.
- Le statut d'établissement de paiement est accompagné d'une série de directives et de circulaires qui fixent le cadre de l'émission et de la distribution de la monnaie électronique, y compris les exigences réglementaires applicables aux agences de paiement en monnaie électronique.
- Les agents offrant des transferts de fonds peuvent servir d'intermédiaires, sous certaines conditions, pour les opérations des institutions financières (“agency banking”), ce qui permet aux clients d'accéder aux produits bancaires.

**Tableau 3. Comptes de paiement à plusieurs niveaux régis par le règlement en matière de connaissance de l'identité des clients**

	Identification			Solde maximum	Type d'opérations
	ID	Autres documents	À distance/en personne		
<b>Compte de niveau 1</b>	Numéro de téléphone mobile national	–	Les deux	200 MAD (22 USD)	Paiements marchands de petits montants et paiements en ligne, P2P
<b>Compte de niveau 2</b>	Carte d'identité nationale ou étrangère	Formulaire d'ouverture de compte, contrat, Copie d'identité	Les deux	5 000 MAD (555 USD)	Marchands et paiement en ligne, P2P pour les montants plus élevés
<b>Compte de niveau 3</b>	ID officiel	Preuve de résidence	Entretien en personne pour vérifier les informations d'identification et établir le profil du client	20 000 MAD (2 220 USD)	Marchands accepteurs, paiement B2B, P2P

- Un établissement de paiement peut mandater la prestation de ses services de paiement à des agents, qui peuvent être des personnes morales ou physiques enregistrées comme “commerçants”. Il existe deux catégories d'agents (article 15 de la circulaire de la BAM n° 6/W/16 relative aux établissements de paiement):
  - Les agents principaux peuvent offrir exclusivement le service de paiement d'un établissement de paiement.
  - Les agents détaillants peuvent offrir les services de différents établissements de paiement au moyen d'un accord direct ou d'un accord avec leurs agents principaux. Les agents détaillants sont limités dans le cadre de leurs opérations, et peuvent:
    - ouvrir un compte de paiement de niveau 1;
    - effectuer des opérations de dépôt et de retrait de fonds (“cash-in and cash-out”).
- Les entretiens avec les opérateurs historiques du marché ont mis en évidence une série d'obstacles qui freinent le recrutement des agents détaillants pour favoriser les paiements marchands, l'utilisation des portefeuilles électroniques et des comptes de paiement par téléphone mobile et, par conséquent, l'adoption de ce canal pour le paiement des transferts de fonds.
- Les établissements de paiement et leurs agents principaux offrant des services de transfert de fonds doivent disposer de points de vente séparés et sécurisés (article 21), ce qui peut entraîner des investissements importants dans des locaux pour les commerçants de détail ordinaires.
- Pour les agents de détail commerçants, l'obligation d'être inscrit au registre du commerce est un facteur limitatif, d'autant plus que cette inscription est difficile à obtenir en pratique, et pourrait être remplacée à terme par l'obligation de détenir une pièce d'identité et la preuve du paiement de la taxe professionnelle (patente), qui est courante chez les détaillants.
- Pour les détaillants qui veulent devenir accepteurs de paiement, le compte de solde est plafonné à 20 000 DAM (2 200 USD). Ce montant apparemment faible implique que les agents de détail doivent retirer de l'argent de leur compte de paiement fréquemment pour éviter d'atteindre le seuil. C'est notamment le cas de ceux qui effectuent des décaissements de microcrédits pour le compte d'institutions de microfinancement et des paiements de transferts internationaux (le seuil équivalant au paiement ou à l'encaissement de dix transferts internationaux en moyenne). En outre, certains envois de fonds internationaux comprennent des investissements ou le paiement de biens dont le montant peut immédiatement atteindre le seuil.

*Le statut des agents de détail des établissements de paiement pourrait être optimisé davantage pour favoriser l'utilisation des comptes de paiement par téléphonie mobile, et devenir un nouveau canal pour les transferts de fonds internationaux.*

## Conformité et contrôle sur les prestataires de services financiers (PSFs)

*Parmi les sociétés de transfert d'argent, le degré de conformité aux normes internationales relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme est élevé, et la nouvelle carte nationale d'identité électronique offre des possibilités de rationaliser le processus d'intégration et de favoriser l'accès aux comptes à faible risque.*

- L'évaluation commune du Groupe d'action financière de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (2018) indique que les banques et les établissements de paiement ont une bonne compréhension des risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, et appliquent des mesures efficaces proportionnelles au degré de risque.
- Les banques et les établissements de paiement sont soumis à la surveillance et au contrôle de la BAM en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (loi n° 43-05 sur la lutte contre le blanchiment de capitaux). Les établissements de paiement sont tenus de veiller à ce que leurs agents respectent les dispositions en la matière, même s'il n'est pas précisé que les agents doivent faire partie d'un programme de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
- Le montant maximal autorisé par opération de transfert d'argent est plafonné à 80 000 MAD (7 200 USD).
- Les dispositions relatives à la protection des consommateurs énoncées dans la loi bancaire et s'appliquant aux établissements de paiement offrant des services de transfert d'argent sont clairement rappelées dans la circulaire n° 6/W/16 de la BAM, qui précise:
  - les informations sur les coûts et les conditions des services de paiement, y compris les transferts de fonds, qui doivent être divulguées dans les locaux des établissements de paiement et des agents (article 23);
  - les procédures de réclamation (article 24);
  - les conditions du recours à un mécanisme de médiation pour le règlement des différends (article 26).
- Une nouvelle carte d'identité nationale biométrique (ou électronique) actuellement émise et basée sur l'authentification biométrique permettra de centraliser l'identification numérique dans un registre unique accessible en ligne. Actuellement, la population adulte totale sans pièce d'identité (naissance non enregistrée ou non-inscription sur les listes électorales) est estimée à au moins 20% (initiative "Identification for Development", 2018).
- En comparaison, le nombre d'abonnements à une carte SIM de téléphonie mobile éligible aux comptes de paiement de niveau 1 est supérieur à 43 millions (en tenant compte des doubles comptes des abonnés à une carte SIM) à la fin 2019, soit un taux de pénétration de 130%. L'Agence nationale de régulation des télécommunications a rendu obligatoire la fourniture de la carte nationale d'identité pour activer une carte SIM depuis 2014.

---

### MESURES PRIORITAIRES

**3.1 Tirer les enseignements des mesures prises en réponse à la COVID-19 concernant l'application des processus d'identification du client à distance pour les comptes de paiement et les allègements de frais possibles proportionnés au risque.**

**3.2 Entreprendre une enquête sur l'offre et la demande afin de recenser les principaux obstacles, du point de vue des clients et des prestataires, y compris les éventuelles frictions réglementaires, pour favoriser la détention de comptes de paiement, le recrutement d'agents de détail et l'utilisation de l'argent mobile. Intégrer dans ce sens les apports des enquêtes récemment lancées par la BAM auprès des Marocains ("Payment Diary") et des commerçants.**

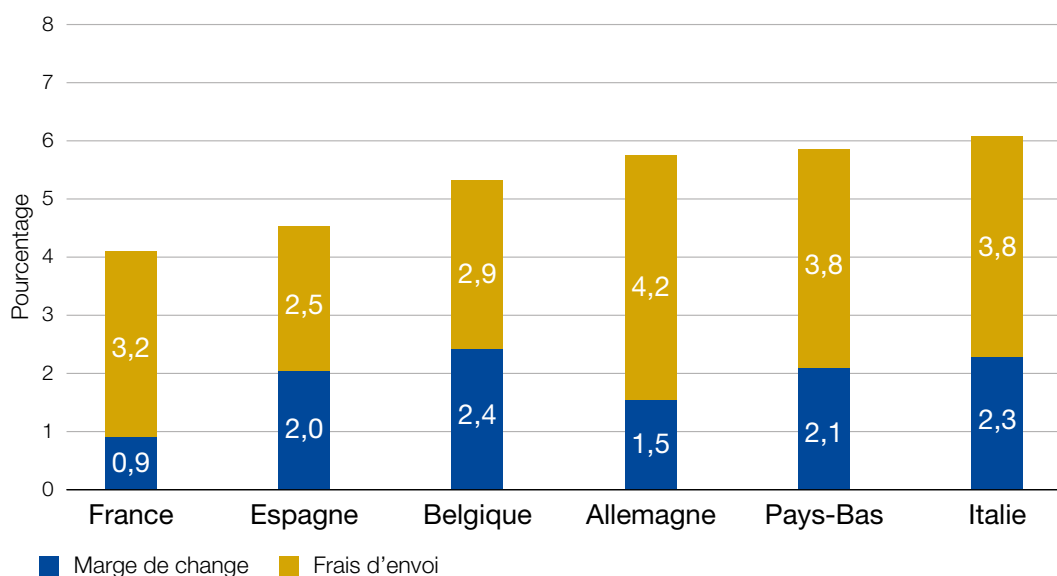
---



## 4. Structure du marché – à l’envoi

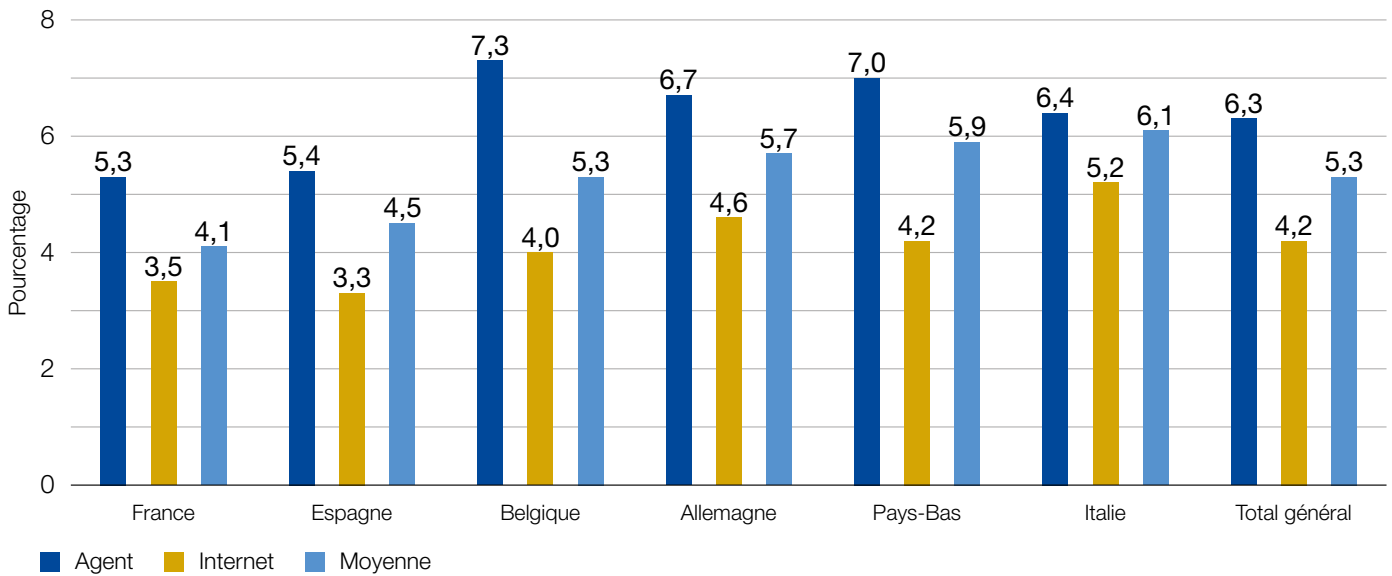
- Le coût des envois de fonds vers le Maroc équivaut en moyenne à 5,3% du montant envoyé, ce qui correspond à la moyenne mondiale pondérée. Il existe toutefois une certaine marge de manœuvre pour une réduction supplémentaire grâce aux canaux en ligne, afin d’atteindre la cible 10.c des objectifs de développement durable qui vise à ramener les coûts en dessous de 3%.
- Les coûts moyens sont compétitifs et inférieurs à 5% du montant envoyé pour la France et l’Espagne, et compris entre 5 et 6% pour la Belgique, l’Allemagne, les Pays-Bas et l’Italie.
- Les marges de change sont les plus faibles en France (0,9%) et en Allemagne (1,5%) alors qu’elles sont d’environ 2% pour les autres pays, l’Italie et la Belgique présentant les marges les plus élevées (2,28% et 2,42%, respectivement).
- L’envoi de fonds par l’intermédiaire d’un agent est en moyenne 2% moins cher que par Internet, la Belgique et les Pays-Bas présentant l’écart le plus élevé, et l’Italie le plus faible.

Figure 9. Coût moyen et structure des coûts pour envoyer l’équivalent de 200 USD au Maroc



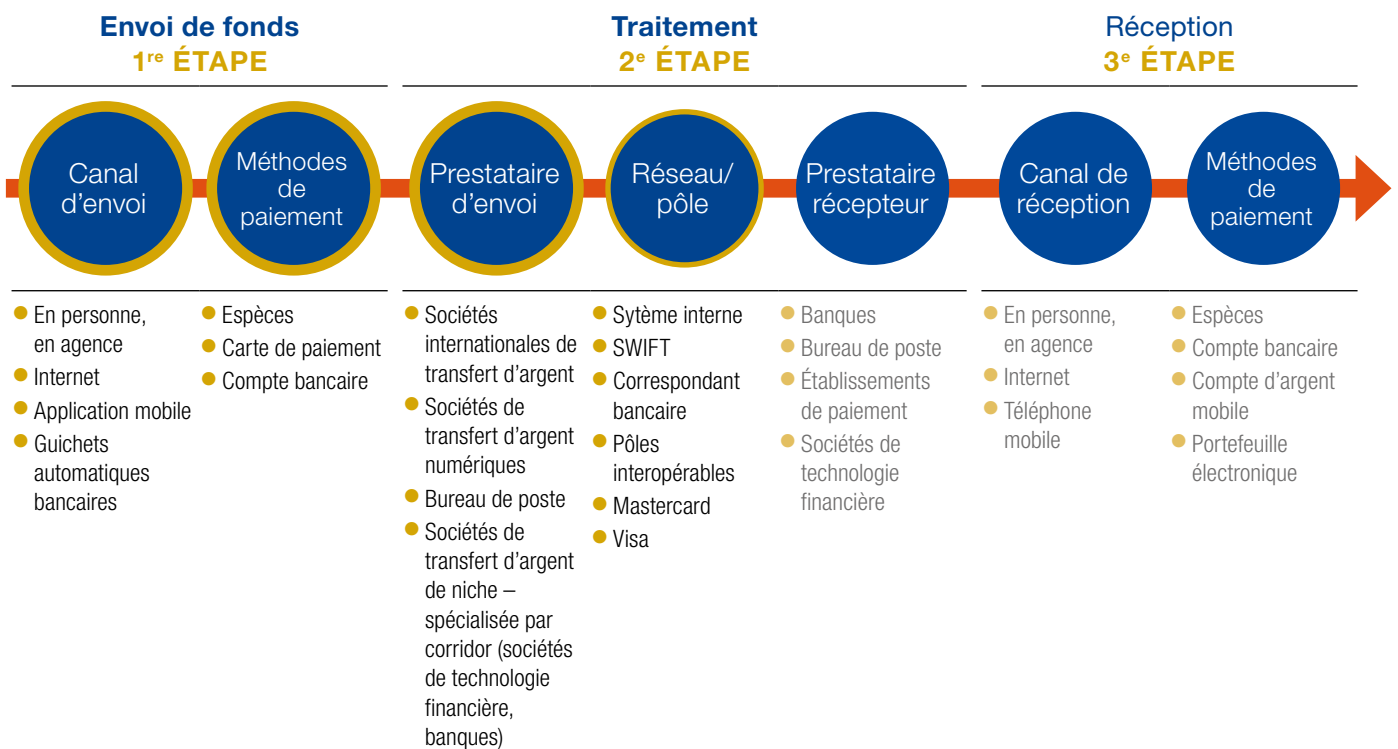
Source: RPW (T2 2020)

Figure 10. Coûts par canaux (agents/espèces et en ligne)



Source: Remittance Prices Worldwide (Tendance mondiale des prix des transferts de fonds), deuxième trimestre 2020.

Figure 11. La filière des transferts de fonds au Maroc: aperçu de la compétition en amont de corridor, à l'envoi



Le marché marocain des transferts d'argent est principalement basé sur les espèces et l'épargne des Marocains résidant à l'étranger est principalement drainée par les canaux bancaires.

**Figure 12. Le marché marocain des transferts de fonds est principalement basé sur l'argent liquide et l'épargne des MRE est principalement canalisée par les canaux bancaires**


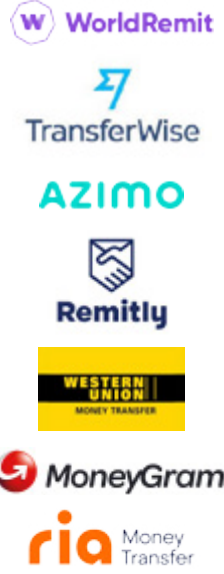


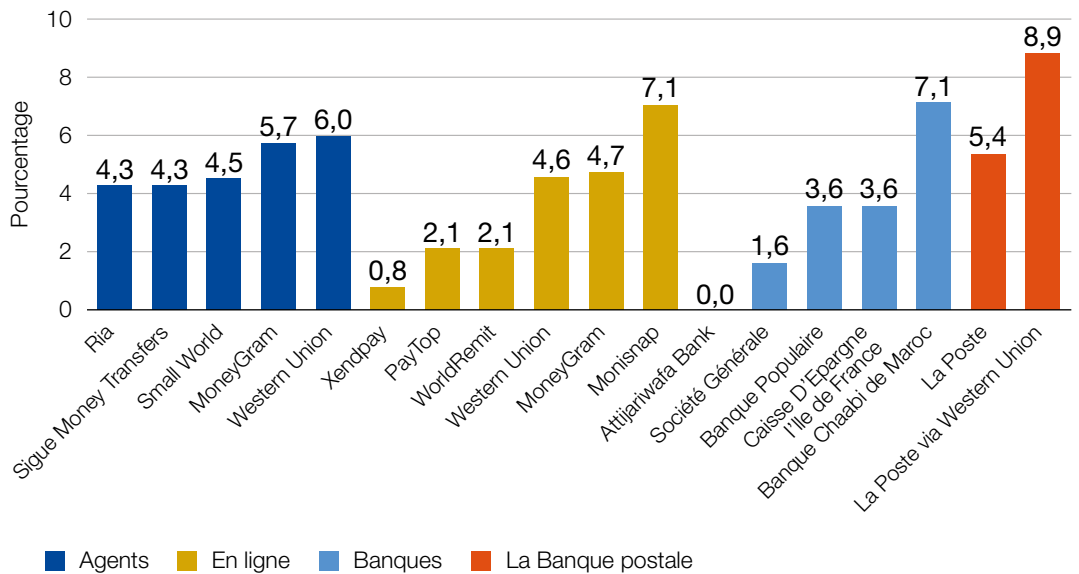
Sociétés internationales de transfert d'argent	Sociétés de transfert d'argent en ligne	Sociétés de transfert d'argent spécialisées par corridor
<p>– Les grandes sociétés internationales de transfert d'argent (Western Union, MoneyGram, Ria) qui ont tendance à se concentrer sur les services traditionnels en espèces sont présentes dans tous les pays de l'UE.</p> <p>– Elles sont concurrencées dans chaque corridor par des sociétés de transfert d'argent en ligne ou spécialisées dans les corridors marocains, ce qui les amène à appliquer des tarifs très compétitifs pour attirer de nouveaux clients ou conserver leur clientèle, tant pour les canaux en espèces que numériques, ou à maintenir des prix relativement élevés lorsque la concurrence est moins forte.</p> 	<p>– La taille importante des corridors entre l'UE et le Maroc attire un grand nombre de sociétés de transfert d'argent en ligne telles que WorldRemit, TransferWise, Azimo, Remitly, ce qui génère une forte concurrence et réduit les coûts par rapport aux transferts en espèces.</p> <p>– Les restrictions à la circulation dues à la pandémie de COVID-19 favorisent le passage aux transferts d'argent en ligne parmi les opérateurs historiques du marché, ce qui contribue à rendre les tarifs plus compétitifs.</p> 	<p>– Banques marocaines. Présentes dans les principaux pays de l'UE, les banques marocaines Chaabi, Attijariwafa Bank et Bank of Africa (filiale de la Banque marocaine du commerce extérieur) offrent un ensemble de services bancaires incluant des comptes transactionnels à faible coût. En France, aux Pays-Bas, en Italie et en Espagne, les banques de détail nationales se concentrent également sur la diaspora marocaine en proposant des comptes binationaux.</p>  <p>– Il existe peu d'autres spécialistes de corridors parmi les sociétés de technologie financière (sauf en France avec Monisnap et Orange Money, récemment entrées sur le marché) ou parmi les sociétés de transfert d'argent historiques comme MoneyTrans pour la Belgique, l'Espagne, les Pays-Bas et la France.</p> 

Figure 13. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis la France


**France** Tarification pour envoyer au Maroc depuis la France: 4,1% coût moyen

Agents	En ligne	Banques	Bureaux de poste
<b>5,3</b>	<b>3,5</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les principales sociétés internationales de transfert d’argent sont en concurrence et appliquent une fourchette de prix raisonnablement compétitive, comprise entre 4,3% (Ria) et 6% (Western Union) du montant envoyé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le canal en ligne est en moyenne presque 2% moins cher que le canal des agents.</li> <li>– Les sociétés internationales de transfert d’argent proposent des tarifs en ligne légèrement moins chers qu’en espèces, tandis que certaines sociétés de technologie financière comme XendPay et PayTop jouent le rôle de perturbateur de marché avec des prix particulièrement bas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les banques marocaines offrent des transferts gratuits (ou presque) dans le cadre de services bancaires groupés. En comparaison, les banques françaises ayant des filiales au Maroc, comme la Société Générale, ont un avantage comparatif en matière de réseau, mais la diaspora marocaine en France n’en bénéficie pas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La Banque postale propose des mandats express internationaux et des services de Western Union, en espèces ou en ligne, mais à un coût plus élevé que via le portail en ligne ou les points de vente Western Union.</li> </ul>

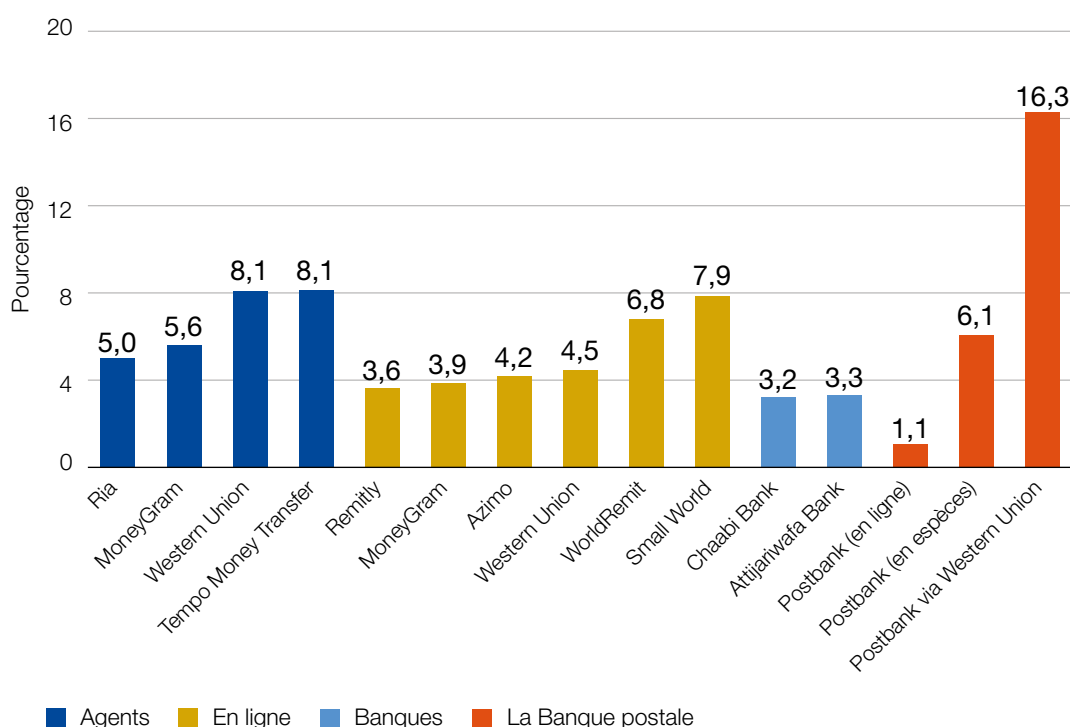


Sources: RPW (T1 2020, enquête mystère mai 2020, enquête client RMDA mai 2020).

Figure 14. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis l'Allemagne

 **Allemagne** Tarification pour envoyer au Maroc depuis la Allemagne: 5,7% coût moyen

Agents	En ligne	Banques	La Banque postale
<b>6,7</b>	<b>4,7</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les principales sociétés internationales de transfert d'argent appliquent des tarifs allant de 5% (Ria) à 8% (Western Union) du montant envoyé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le canal en ligne est en moyenne 2% moins cher que le canal des agents.</li> <li>– Les sociétés internationales de transfert d'argent sont en concurrence avec les opérateurs internationaux de transfert d'argent en ligne tels que Remitly et Azimo et proposent des tarifs inférieurs à 4,5% du montant envoyé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les banques marocaines sont représentées par plusieurs sociétés.</li> <li>– Banque Chaabi (Banque Populaire) possède des bureaux à Francfort, Keulen, Dortmund et Düsseldorf.</li> <li>– Bank of Africa (filiale de la Banque marocaine du commerce extérieur) n'est pas physiquement présente en Allemagne, mais propose des transferts vers des comptes marocains soit par l'intermédiaire de Ria (en espèces) soit par la banque en ligne à partir d'un compte allemand par l'intermédiaire de sa filiale, un établissement de crédit situé en Europe. Au Maroc, jusqu'à cinq cartes de débit peuvent être rattachées à un compte de la Bank of Africa. Attijariwafa Bank a des succursales à Düsseldorf et à Francfort.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La Banque postale propose à ses clients de recevoir des transferts initiés en espèces ou en ligne par le débit d'un compte. Les services de Western Union dans les bureaux de poste ont un prix désavantageux par rapport aux services des agents de Western Union ordinaires.</li> </ul>

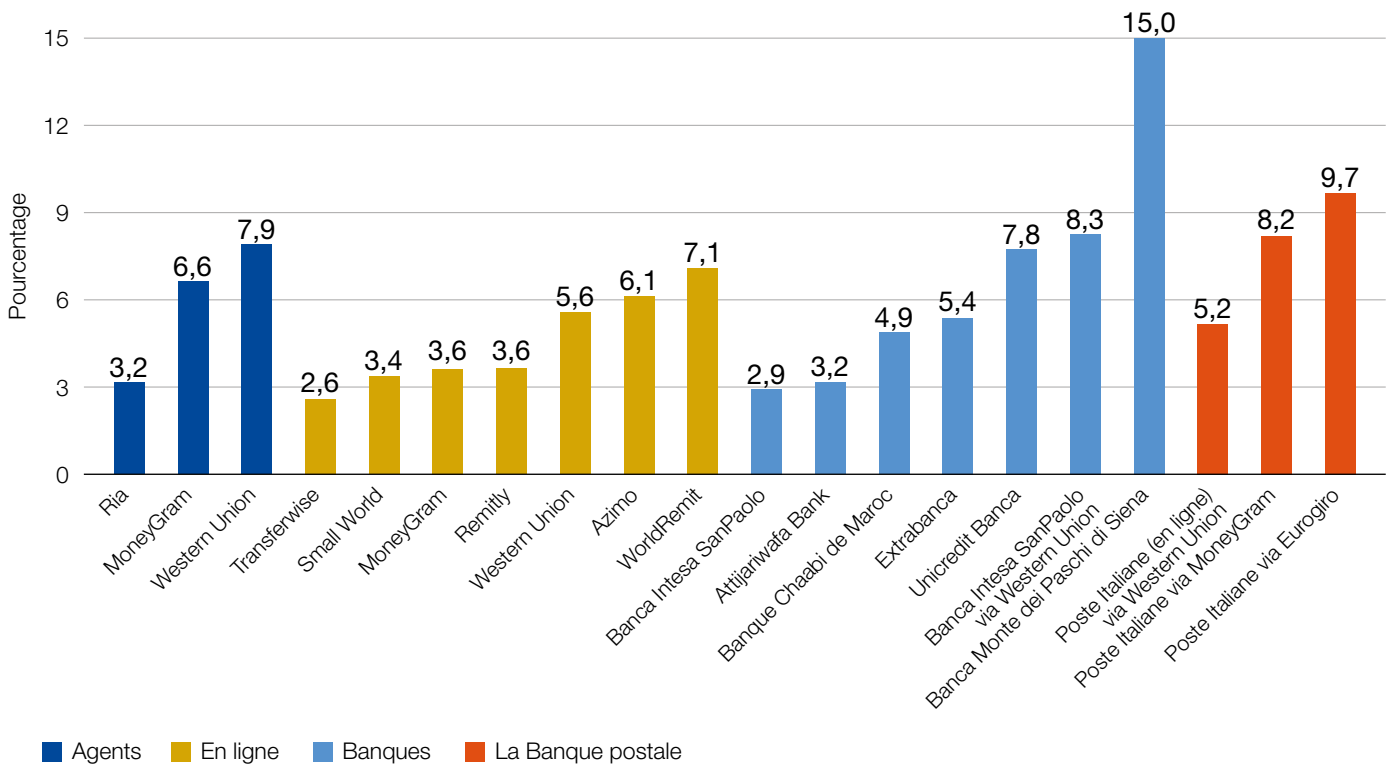


Sources: RPW (T1 2020, enquête mystère mai 2020, enquête client RMDA mai 2020).

Figure 15. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis l'Italie

**Italie** Tarification pour envoyer au Maroc depuis l'Italie: 6,1% coût moyen

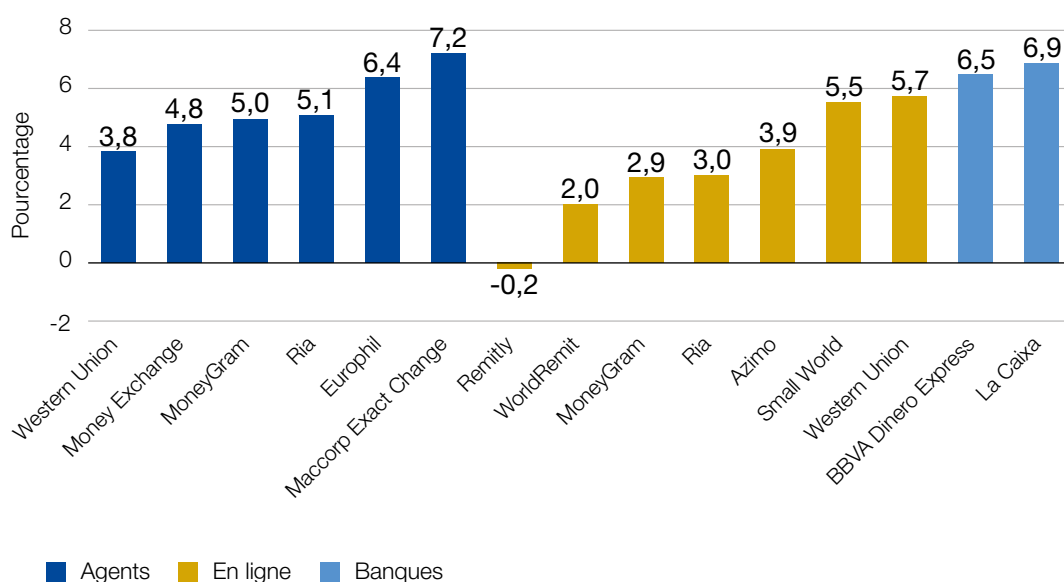
Agents	En ligne	Banques	Poste Italienne
6,4	3,4		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les agents offrant des produits instantanés en espèces constituent le canal le plus couramment utilisé.</li> <li>– Les principales sociétés internationales de transfert d'argent sont les acteurs clés sur ce segment et proposent des prix assez élevés pour un corridor aussi important, à l'exception de Ria qui applique des prix particulièrement bas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le canal en ligne n'est en moyenne que 1,2% moins cher que le canal des agents, même si certaines sociétés de transfert en ligne affichent des coûts faibles et poussent les sociétés internationales de transfert d'argent à baisser leurs prix, comme MoneyGram, pour faire face à la concurrence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Certaines banques italiennes sont en concurrence avec les banques marocaines représentées en Italie et offrant des produits de transfert de fonds de compte à compte à faible coût.</li> <li>– Extrabanca est une banque spécialisée dans les diasporas qui propose des transferts de fonds à des prix compétitifs ainsi que des produits bancaires et d'assurance en Italie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Poste Italienne, grâce à son réseau très étendu, offre divers services de transfert de fonds. Si les prix des services en ligne sont compétitifs, ceux des transferts en espèces ne le sont pas. C'est également une banque de dépôt privilégiée parmi les migrants marocains.</li> </ul>



Sources: RPW (T1 2020, enquête mystère mai 2020, enquête client RMDA mai 2020).


Figure 16. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis l'Espagne

Espagne		Tarification pour envoyer au Maroc depuis l'Espagne: 4,5% coût moyen	
Agents	En ligne	Banques	
5,4	3,3		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'envoi d'argent en espèces par l'intermédiaire d'un agent n'est pas si onéreux (par rapport à d'autres corridors de l'UE), les sociétés internationales de transfert d'argent étant concurrencées par d'autres sociétés de transfert d'argent en espèces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La concurrence est plus forte entre les sociétés de transfert d'argent proposant des services en ligne, les sociétés de technologie financière appliquant des prix plus bas que les principales sociétés internationales de transfert d'argent pour les produits en espèces.</li> <li>– À leur tour, certains opérateurs internationaux de transfert d'argent proposent une offre en ligne en bas de l'échelle de prix, à 3% du montant envoyé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les banques espagnoles conventionnelles comme la Banca para personas y empresas (BBVA) et La Caixa proposent aux migrants marocains des transferts d'argent sur compte à un coût relativement raisonnable.</li> </ul>	

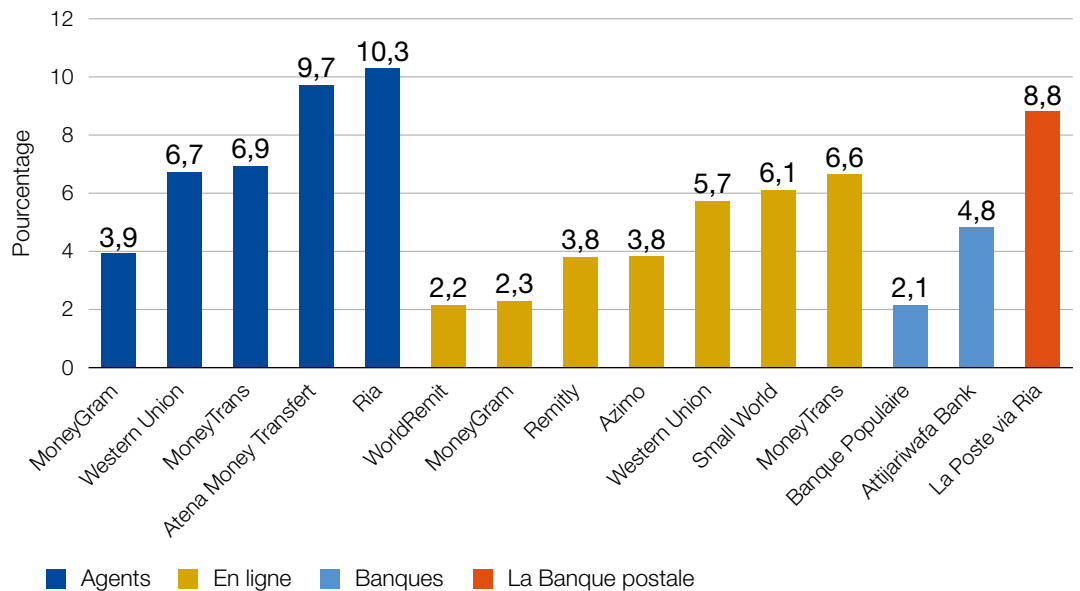


Sources: RPW (T1 2020, enquête mystère mai 2020, enquête client RMDA mai 2020).

Figure 17. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis la Belgique

 **Belgique** Tarification pour envoyer au Maroc depuis le Belgique: 5,3% coût moyen

Agents	En ligne	Banques	La Banque postale
<b>7,3</b>	<b>4,0</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le canal des agents offrant des produits instantanés en espèces est le plus couramment utilisé.</li> <li>– Parmi les sociétés internationales de transfert d'argent, seule l'offre de MoneyGram est compétitive, Western Union tirant parti de sa renommée tandis que Ria applique des frais élevés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le canal en ligne est en moyenne 3,3% moins cher que le canal d'un agent.</li> <li>– Les sociétés de transfert d'argent en ligne bien établies et les principales sociétés internationales de transfert d'argent multicanal, sont en concurrence et pratiquent des prix très compétitifs, en particulier MoneyGram et WorldRemit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les banques marocaines, qui comptent une poignée d'agences dans la plupart des grandes villes belges, offrent des produits de transfert de compte à compte à faible coût et des produits bancaires liés dans le pays d'origine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ria Transfer est le seul produit disponible chez Belgian Post Group (Bpost). Il a été lancé en février 2020 et est disponible dans 600 points d'accès.</li> </ul>

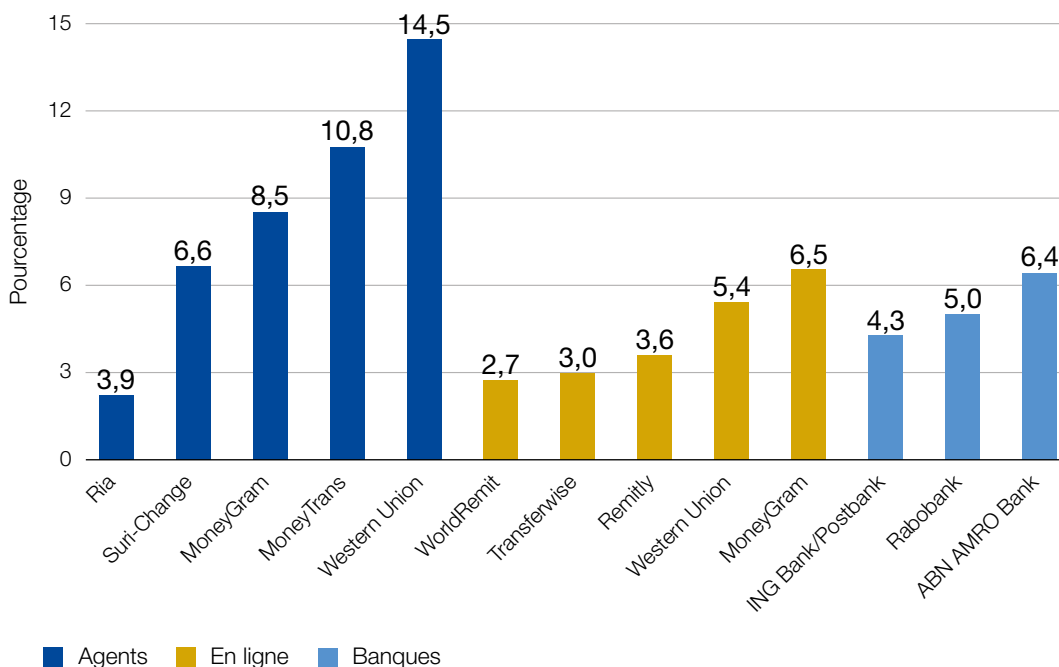


Sources: RPW (T1 2020, enquête mystère mai 2020, enquête client RMDA mai 2020).



Figure 18. Tarifs des envois de fonds au Maroc depuis les Pays-Bas

Pays-Bas		
Tarification pour envoyer au Maroc depuis les Pays-Bas: 5,9% coût moyen		
En agence	En ligne	Banques
7,0	4,2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Malgré l'existence de sociétés de transfert d'argent en espèces, les sociétés internationales de transfert d'argent affichent des coûts élevés pour envoyer des fonds au Maroc, l'offre de Western Union dépassant 14% du montant envoyé.</li> <li>– L'envoi d'argent en espèces par l'intermédiaire d'un agent est relativement coûteux par rapport à d'autres corridors de l'UE, les coûts étant supérieurs à 7% du montant envoyé en moyenne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'envoi d'argent en ligne est de loin moins coûteux que l'envoi en espèces (3% de moins en moyenne).</li> <li>– Les sociétés de transfert d'argent en ligne proposent des prix compétitifs, tandis que les sociétés internationales de transfert d'argent restent à la traîne avec des prix modérément compétitifs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les banques néerlandaises traditionnelles comme ING, Rabobank et ABN AMRO proposent des transferts de compte à compte à des coûts raisonnables.</li> </ul>



Sources: RPW (T1 2020, enquête mystère mai 2020, enquête client RMDA mai 2020).

Les sociétés de transfert d'argent sont les principaux prestataires d'envois de fonds vers le Maroc et présentent des possibilités de favoriser la numérisation, de réduire les coûts et d'accroître l'inclusion financière.

Tableau 4. Corridors d'envoi et actions potentielles

	Corridor d'envoi						Actions potentielles	
	France	Italie	Espagne	Belgique	Allemagne	Pays-Bas	Réduction des coûts	Inclusion financière
<b>STA globales</b>	Western Union – Money Gram – RIA – Small World						Actions du côté de la demande pour soutenir la migration des clients vers le modèle numérique pour envoyer de l'argent et l'utilisation de comptes transactionnels.	
<b>STA numériques</b>	World Remit – Azimo – TransferWise – Remitly							
	Orange Money, PayTop, XendPay						Soutenir l'acquisition de clients pour qu'ils adoptent des produits numériques compétitifs grâce à des approches marketing spécifiques à la diaspora.	Aux deux extrémités du corridor, développer des produits financiers numériques liés aux transferts de fonds (assurance, épargne, autres services à valeur ajoutée).
<b>STA spécialisées sur le corridor</b>	Attijariwafa bank, Banque Chaabi, Société Générale	Attijariwafa bank, Banque Chaabi, Banques italiennes	Europhil, BBVA, La Caixa	Attijariwafa bank, Banque Chaabi	Attijariwafa bank, Banque Chaabi	ING, Rabobank	Amélioration de l'offre de produits pour la diaspora, liée à des transferts de fonds sur compte à faible coût et à des actions de sensibilisation.	
	Banque Postale	Poste Italiane		Bpost	Postbank			Pour les réseaux postaux, développer davantage le partenariat pour utiliser le compte d'épargne postal dans le pays d'origine.

## MESURES PRIORITAIRES

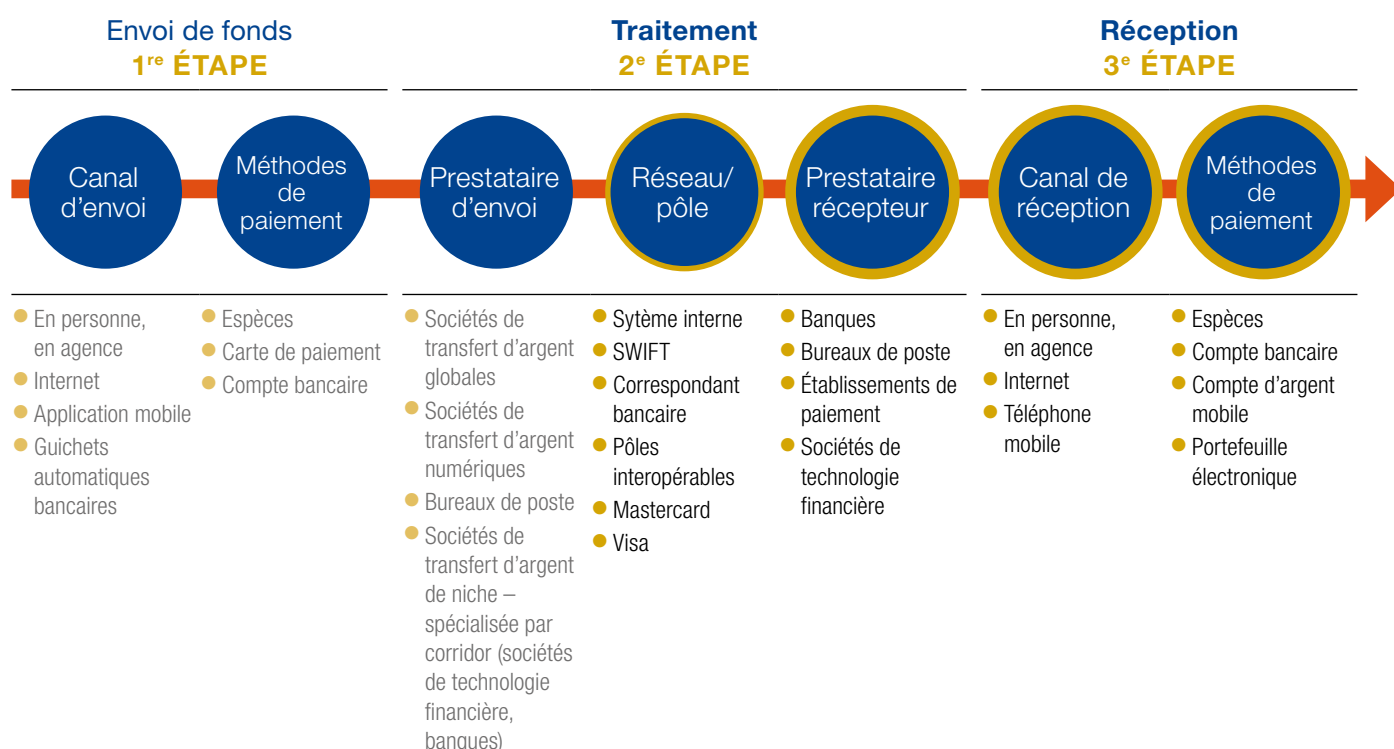
4.1 Entreprendre des enquêtes auprès des clients de la diaspora marocaine dans leur pays d'accueil respectif pour évaluer les changements de comportement, s'agissant du passage à l'envoi de fonds en espèces à l'envoi par des canaux en ligne, et prendre les mesures qui pourraient appuyer et accélérer ces changements dans le temps.

4.2 Promouvoir l'utilisation des canaux bancaires en ligne et à moindre coût parmi les migrants au moyen de campagnes de sensibilisation et de formations sur la structure des coûts et sur la protection des clients, afin de soutenir la transition de l'utilisation d'espèces vers l'utilisation de canaux numériques, en tirant notamment parti du projet Greenback lancé par la BAM en collaboration avec la Banque mondiale.

# 5. Structure du marché – à la réception

Pendant des décennies, les transferts d'argent internationaux ont été effectués par l'intermédiaire d'agences bancaires et de réseaux d'agrégateurs en espèces appartenant à des banques ou indépendants qui disposent d'une large couverture dans le pays. L'accroissement récent du nombre d'agents détaillants proposant des cartes prépayées et des services de paiement par téléphone mobile pourrait permettre d'étendre encore davantage le réseau de paiement et d'atteindre les zones et populations encore mal desservies.

Figure 19. La chaîne de valeur des transferts de fonds au Maroc: Aperçu à la réception

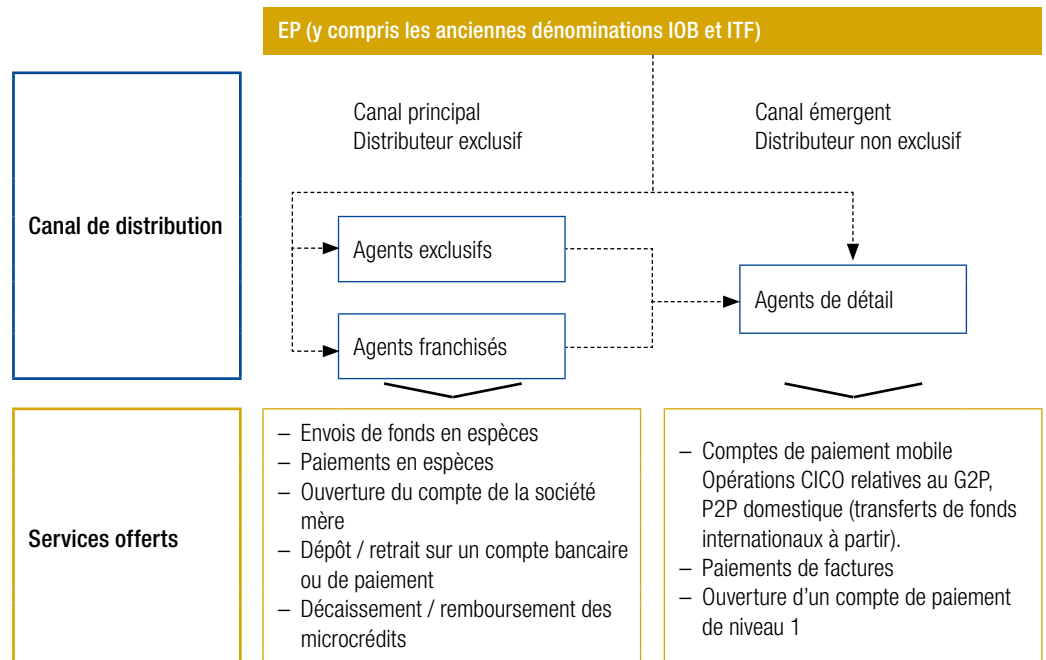


Les réseaux de paiement historiquement gérés par les réseaux bancaires et les agents d'agrégateurs sont complétés par des agents de détail des établissements de paiement en croissance rapide et plus décentralisés, qui offrent cependant une gamme limitée de services de paiement nationaux numériques.

- Les banques ainsi que les établissements de paiement et leurs agents respectifs constituent les réseaux de paiement.
- Les banques de détail s'associent aux sociétés de transfert d'argent et proposent également des transferts d'argent sur compte (avec des options de mise à disposition en espèces) par l'intermédiaire de leurs réseaux d'agences.
- Les banques (y compris les bureaux de poste) ont commencé à établir des partenariats avec les sociétés de transfert d'argent à partir de la fin des années 1990 (la société allemande AWFB ayant été pionnière, avec Western Union, en 1995).

- Elles ont été suivies par de nouveaux acteurs indépendants qui ont développé leur propre réseau d'agences, offrant des heures d'ouverture plus longues et intervenant en tant qu'intermédiaires agréés pour les transferts de fonds (licence introduite par la BAM en 2007). Elles regroupent de plus en plus de sociétés proposant des transferts d'argent internationaux en espèces et des services de paiement nationaux.
- En plus de leur canal de prestation en agence, les banques ont également mis en place des filiales exclusives, intermédiaires en opérations de banque, dans le cadre d'une stratégie de "downscaling", qui consiste à proposer des transferts d'argent internationaux en espèces, des comptes de dépôt à faible coût et des services de paiement pour atteindre la population ne possédant pas de compte bancaire grâce à un réseau plus décentralisé.
- L'entrée en vigueur de la nouvelle loi bancaire en 2016 a accéléré l'extension des réseaux de paiement non bancaires et a incité les intermédiaires en transfert de fonds à se transformer en établissements de paiement. La loi a également créé une nouvelle catégorie d'agents, les agents de détail, qui ne sont pas prestataires des services de paiement d'un seul établissement.
- Les agents de détail ont pour objectif d'étendre les réseaux de paiement existants et les réseaux d'agrégateurs travaillant actuellement en silo, afin d'atteindre les zones et les populations mal desservies grâce à des coûts plus bas et à une plus grande flexibilité, rendus possibles par les accords de prépaiement avec les établissements de paiement et l'argent mobile.
- Jusqu'à présent, les services offerts par les détaillants restent très sommaires et se limitent principalement aux paiements nationaux.

**Tableau 5. Canaux de distribution des EP basés sur des agents et services de paiement connexes**



- Les établissements de paiement agréés peuvent être classés en trois catégories: filiales de banques, filiales de sociétés de télécommunications et établissements indépendants. Les établissements de paiement appartenant à des banques et les principaux établissements de paiement indépendants ont initialement axé leurs

services sur les paiements en espèces (y compris pour les envois de fonds) au sein de leur propre réseau. Ils considèrent les agents détaillants et les comptes de paiement comme une occasion de promouvoir les paiements commerçants, d'étendre l'offre de paiements nationaux et, éventuellement, de renforcer la capillarité des réseaux existants pour la réception des transferts internationaux. Les agents ont tendance à être plus désireux de développer un ensemble complet de services de paiement en ligne, y compris les transferts d'argent internationaux numériques de bout en bout, en tirant parti de leur clientèle et de leur réseau.

- Malgré la croissance rapide du nombre d'agents de détail, les progrès informatiques et les partenariats établis, aucun établissement de paiement n'a vraiment commencé à offrir des services de transferts de fonds internationaux sur un compte de paiement par téléphone mobile. En effet, l'envoi de fonds vers un compte d'argent mobile est nouveau pour les migrants, et l'écosystème de l'argent mobile (et son adoption par les commerçants, les agents, les prestataires de services, etc.) est tout récent. Les acteurs du marché pensent qu'il est possible d'inciter les utilisateurs actuels de comptes de paiement à recevoir des transferts de fonds transfrontaliers, en particulier si les services de transferts de fonds sont combinés à d'autres services de paiement par téléphone mobile ou de paiement de gouvernement à personne.

**Tableau 6. Enseignes de transfert d'argent internationales proposées par les établissements de paiement (échantillon basé sur les établissements de paiement interrogés lors de l'analyse)**

Nom de l'établissement de paiement	Type d'établissement/société mère	Date d'entrée en vigueur	Nombre de points d'accès	Sociétés de transfert de fonds proposées													
				Western union	Moneygram	Ria	MoneyTrans	Dirham Express	Eurogiro	Instant Cash	SmallWorld	Azimo	Yalla Xash	Paytop	World Remit	Orange Money	
CASH PLUS SA	Indépendant	2004, extension dynamique du réseau à partir de 2010	2 100	X	X	X	X					X				X	
WAFI CASH	Filiale d'une banque (AWFB)	2003, pour les services de transfert de fonds en espèces	2 000	X	X	X	X					X	X		X		
BARID CASH	Filiale d'une banque postale	Créé en 2014, opérationnel en 2018	900	X	X			X	X	X						X	
CHAABI CASH	Filiale d'une banque (Banque Populaire)	Appartient à M2T (Maroc Traitement de transactions) et à la Banque Populaire, licence obtenue en 2019	538	X	X	X											
DAMANE CASH	Filiale d'une banque (Banque marocaine du commerce extérieur – Bank of Africa)	2007, filiale acquise par la Banque marocaine du commerce extérieur en 2014, licence obtenue en 2019	420	X	X	X	X							X			
ORANGE MONEY	Filiale d'un opérateur de télécommunications	2019	400														X
INWI	Filiale d'un opérateur de télécommunications	2019	1 100													X	

**X** Transferts de fonds en espèces

**X** Transferts de fonds reçus sur un compte d'argent mobile

*Malgré une bonne couverture du réseau dans le pays, 11% de la population qui vit encore à plus de dix kilomètres d'un point d'accès aux services de transfert d'argent, et seulement 25% des municipalités rurales comptent un point d'accès.*

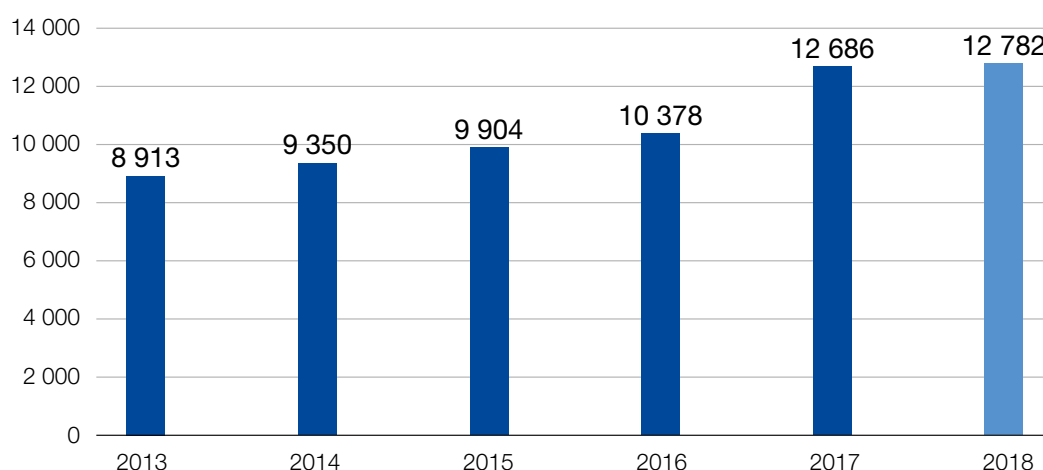
*Au cours des dernières années, le réseau des points d'accès a été dominé par les intermédiaires en opérations de banque. Plus récemment, les agents des établissements de paiement ont renforcé le réseau en proposant des services de transfert d'argent internationaux en espèces, mais aussi de transferts de fonds et de paiements nationaux.*

- Les points d'accès aux transferts de fonds restent concentrés dans les zones urbaines les plus peuplées et le long des routes primaires et secondaires. Seuls 25% des municipalités rurales comptent un point d'accès à des services financiers (BAM, 2019).
- Dans de nombreuses régions, les points d'accès sont loin d'être accessibles à pied pour les bénéficiaires des transferts de fonds: 4,1 millions de personnes se trouvent à plus de dix kilomètres d'un point d'accès aux transferts de fonds.
- Ce calcul a été effectué par World Data Lab et le FIDA, sur la base d'un algorithme considérant l'existence des points d'accès proposant les services de la principale société internationale de transfert d'argent au Maroc (Western Union) d'une part, et la densité de population et son éloignement dans un rayon de un kilomètre et plus d'autre part.

**Tableau 7. Répartition des points d'accès par catégorie**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Agences bancaires	5 711	5 946	6 158	6 284	6 383	6 475
IOB	1 508	1 705	1 852	2 087	2 250	2 298
Établissements de paiement	1 630	1 611	1 565	1 763	3 746	3 746
GAB Cash-In & Cash-Out	64	88	329	244	307	263
Points d'accès	8 913	9 350	9 904	10 378	12 686	12 782

**Figure 20. Évolution des points d'accès aux services financiers**



---

## MESURES PRIORITAIRES

4.3 Favoriser les envois de fonds entrants grâce à l'offre de comptes en monnaie électronique proposés par des établissements de paiement.

4.4 Développer et rendre obligatoire l'établissement de rapports sur la géolocalisation des points d'accès par type d'institutions (banque, agents de paiement en espèces ou agrégateurs multicanaux, agents de paiement par téléphonie mobile, agents détaillants, institutions de microfinancement, etc.) et effectuer des mises à jour semestrielles sur la couverture nationale pour visualiser et suivre les zones où les services de transferts d'argent sont accessibles et où ils peuvent être combinés à d'autres services financiers et de paiement, en vue d'accroître l'inclusion financière.

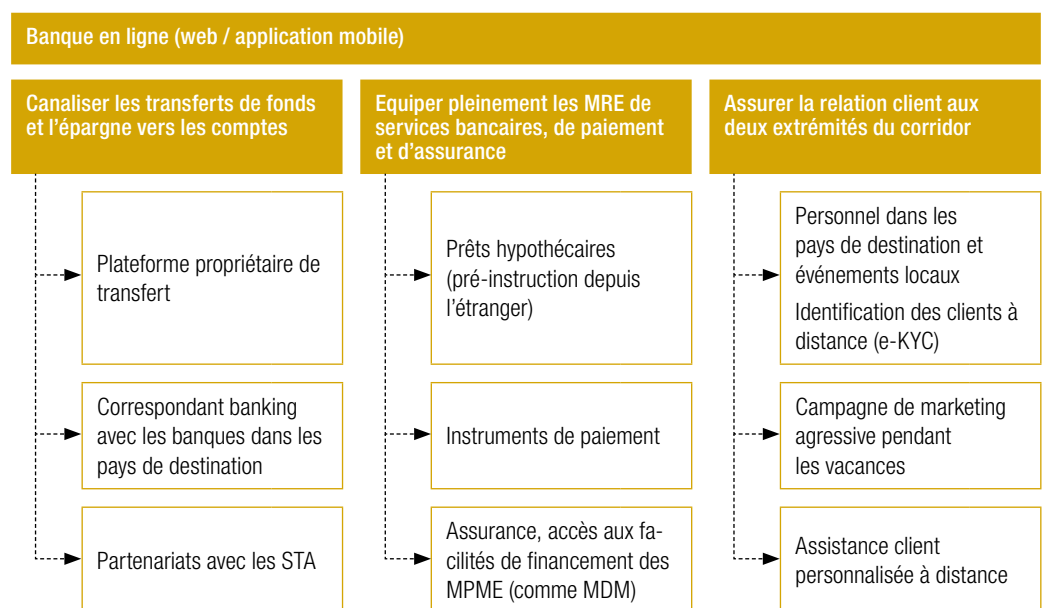
---

## 6. Services financiers à l'intention des utilisateurs de transferts de fonds

Les banques marocaines proposent des gammes complètes de services à l'intention de la diaspora et les diffusent plus facilement grâce au canal numérique et à une présence directe dans les pays de destination. Néanmoins, l'offre globale de services financiers répondant à l'ensemble des besoins des migrants est dispersée entre de nombreux prestataires.

- La plupart des banques marocaines ont mis au point des services à l'intention de la diaspora, fruits d'une longue stratégie de bancarisation des migrants à l'étranger.
- En 2019, les dépôts des Marocains résidant à l'étranger dans les banques marocaines représentent 20% du total des dépôts, soit 185 milliards de MAD (20,35 milliards d'USD), soit trois fois l'équivalent d'une année d'envois de fonds entrants. Les dépôts à terme représentent 57,4 milliards de MAD, soit 31% de l'épargne de la diaspora (BAM, 2020).
- Les principaux acteurs sont la Banque Chaabi (ou Banque Populaire), Attijariwafa Bank et Bank of Africa (filiale de la Banque marocaine du commerce extérieur), qui disposent de filiales agréées dans l'UE.
- Certaines banques de détail dans les pays d'accueil appliquent également une stratégie de ciblage de la diaspora grâce à une offre de bibancarisation pour répondre aux besoins financiers dans le pays d'accueil et d'origine comprenant des facilités de transfert de fonds avec certaines banques marocaines.
- Si les ensembles de produits bancaires répondent bien aux besoins des migrants par rapport à leur pays d'origine, l'éducation financière est nécessaire pour les aider à définir leurs objectifs financiers et à gérer leur argent en conséquence, tant dans le pays d'accueil que dans le pays d'origine, et pour les informer des services financiers accessibles et des prestataires les proposant.

Figure 21. Éléments constitutifs de la gamme de services bancaires à l'intention de la diaspora marocaine





Des modèles de graduation et des partenariats inclusifs entre les banques, les institutions de microfinancement et les établissements de paiement pourraient permettre de répondre aux profils des bénéficiaires de transferts de fonds et d'appuyer les initiatives d'éducation financière entreprises par la Fondation marocaine d'éducation financière, qui bénéficieraient grandement d'une stratégie de ciblage particulière pour ce sous-groupe de population.

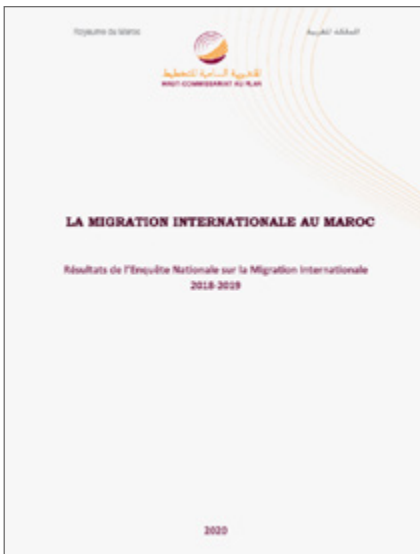
- Différents modèles peuvent apporter de la valeur aux clients qui reçoivent des fonds. La combinaison de la proximité des services et de passerelles efficaces permettrait d'orienter graduellement ("modèle de graduation") les bénéficiaires d'envois de fonds vers des services bancaires classiques et des services de microcrédits proposés par les associations de microcrédit:

**Tableau 8. Prestataires de services financiers pour la diaspora marocaine**

	<p>Les agents de <b>Barid Cash</b> apportent environ 1 000 points d'accès supplémentaires au réseau d'<b>Al Barid Bank</b>, qui en compte 1 900. Barid Cash est à la fois un intermédiaire en opérations de banque d'Al Barid Bank et un établissement de paiement. Par conséquent, un client effectuant des transferts de fonds chez un agent Barid Cash peut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– recevoir des envois de fonds internationaux et nationaux en espèces,</li> <li>– ouvrir un compte de paiement ou un compte d'Al Barid Bank à part entière,</li> <li>– effectuer des opérations de dépôt et de retrait de fonds vers ou depuis un compte de paiement,</li> <li>– se préqualifier ou remplir des formulaires pour accéder aux produits bancaires proposés par Al Barid Bank, comme un compte courant et un compte épargne, des prêts à la consommation, des prêts habitat, ou des prêts agricoles en partenariat avec le Crédit Agricole.</li> </ul> <p>À distance, en utilisant leur téléphone mobile et l'application mobile Barid Pay, les clients des transferts de fonds peuvent effectuer des paiements, transférer de l'argent d'un compte à un autre, transférer de l'argent au niveau national et vérifier le solde de leur compte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.</p>
	<p>Le groupe <b>Attijariwafa</b> a développé des synergies internes avec <b>Wafacash</b> et des partenariats externes pour fournir des services financiers à la population ne possédant pas de compte bancaire.</p> <p>Les clients des agents Wafacash peuvent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– recevoir des envois de fonds internationaux et nationaux en espèces,</li> <li>– ouvrir un compte à frais réduits (Hissab Bikhir),</li> <li>– ouvrir un compte de paiement,</li> <li>– effectuer des opérations de dépôt et de retrait de fonds vers ou depuis un compte de paiement,</li> <li>– se préqualifier pour des prêts à la consommation auprès de la filiale du groupe <b>Wafasalaf</b>, ou pour des microprêts auprès de l'institution de microfinancement <b>Al Amana</b>.</li> </ul> <p>À distance, en utilisant leur téléphone mobile et l'application mobile JIBY, les clients peuvent effectuer des paiements, transférer de l'argent d'un compte à un autre, transférer de l'argent au niveau national, vérifier leur solde 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.</p>

- La **Fondation marocaine pour l'éducation financière** est un acteur pivot et légitime de l'inclusion financière au Maroc. Elle a entrepris une série de campagnes de sensibilisation et d'éducation financière à multiples facettes ciblant les groupes considérés comme les plus vulnérables, tels que les femmes, les agriculteurs et les jeunes. En ce qui concerne les activités de formation, 600 formateurs ont été formés et 90 000 personnes ont bénéficié de formations en matière d'éducation financière. Cependant, le groupe des bénéficiaires de transferts de fonds n'a pas été ciblé en tant que tel, même s'il existe un module à l'intention des migrants élaboré en collaboration avec l'Organisation internationale du Travail.

*L'établissement du profil des bénéficiaires de transferts de fonds et la quantification de chaque sous-segment de clients de transferts de fonds aideraient le secteur privé à personnaliser les offres financières et la Fondation marocaine d'éducation financière à adapter les messages clés d'éducation financière à ce sous-groupe de population, en tirant notamment parti de l'étude annuelle du Haut-Commissariat au plan et de l'analyse qualitative du projet Greenback.*



- Les données recueillies par le Haut-Commissariat au plan (enquête sur la migration internationale 2018-2019), portant sur un échantillon de 15 000 ménages composé de ménages avec un migrant (54%), avec un migrant de retour (27%) et sans migrant 19%, sont particulièrement utiles et représentatives. L'enquête porte sur les éléments suivants en matière de transferts de fonds:
  - caractéristiques des envois de fonds: propension à envoyer, montant annuel envoyé, fréquence et canaux utilisés;
  - définition du profil des bénéficiaires: utilisation des transferts de fonds, relation entre l'expéditeur et le chef de famille;
  - propension à investir et secteurs dans lesquels les migrants investissent.
- Plus d'informations sont néanmoins nécessaires pour aider les prestataires de services financiers offrant des transferts d'argent à faire le point sur les possibilités commerciales du point de vue des bénéficiaires:
  - Mettre en évidence les différences entre les ménages migrants et non migrants sur le plan des comportements financiers, notamment en ce qui concerne la possession et l'utilisation de comptes et la propension à épargner et à emprunter de l'argent de manière formelle ou informelle.
  - Établir un profil plus approfondi des bénéficiaires en tenant compte du genre et en différenciant les zones urbaines des zones rurales: quel est le statut économique des bénéficiaires? Comment les transferts de fonds soutiennent-ils les ménages actifs, directement (en améliorant la trésorerie) ou indirectement (en renforçant la résilience face aux chocs financiers)? Combien de ménages ruraux et combien de ménages urbains reçoivent des transferts de fonds?
  - Investissements réalisés par les migrants: quelles ont été les principales sources de financement des migrants? Quel a été le rôle des proches? Quelles sont les formes d'appui non financier les plus nécessaires?
  - Connaissances financières et décisions concernant l'allocation des transferts de fonds entre le migrant et le ou les bénéficiaires.
  - Quantification des sous-groupes ayant des besoins financiers similaires qui peuvent être satisfaits par les produits existants grâce à une adaptation à la marge ou à la mise au point de nouveaux produits.

- Des recherches quantitatives et centrées sur le client aideront également la Fondation marocaine d'éducation financière à adapter les modules d'éducation financière, les messages et les stratégies de sensibilisation et à se conformer aux meilleures pratiques concernant les ménages de migrants. En particulier, les initiatives d'éducation financière s'adressant à la fois aux destinataires et aux expéditeurs se sont avérées particulièrement efficaces s'agissant du choix du canal de transfert, de l'harmonisation des objectifs financiers, de l'amélioration de la discipline en matière d'épargne au fil du temps, etc. À ce titre, l'étude qualitative du projet Greenback s'avèrera utile.

---

## MESURES PRIORITAIRES

5.1 (Pays d'accueil) Mettre au point des outils d'éducation financière en ligne (et en personne si possible) et élaborer des stratégies de sensibilisation pour renforcer les capacités des migrants de définir et d'atteindre leurs objectifs financiers grâce à une bonne connaissance et à une bonne compréhension des services financiers existants.

5.2 (Pays d'accueil) Promouvoir les technologies financières et les modèles axés sur la diaspora et regrouper les services financiers offerts par les banques et les autres prestataires de services financiers (y compris les établissements de paiement) au moyen de l'Interface de programmation d'application dans les pays d'accueil et au Maroc.

5.3 Entreprendre des travaux de recherche centrés sur le client afin de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les bénéficiaires de transferts d'argent s'agissant d'utiliser les canaux réglementés et, en particulier, les canaux numériques. Documenter les pratiques qui favorisent l'inclusion financière des bénéficiaires des transferts d'argent à partir des modèles de prestation et des produits existants. Inclure des questions supplémentaires dans les enquêtes représentatives (comme celles entreprises par le Haut-Commissariat au plan) concernant le statut économique des bénéficiaires, leur comportement financier en matière d'épargne et de crédit, en adoptant une approche axée sur le genre.

---

## 7. Parties prenantes et coordination

*La gouvernance et la surveillance des activités de transfert de fonds reposent sur la BAM, le Ministère de l'économie et des finances et l'Office des changes du Maroc.*

- La **BAM** est l'autorité générale de supervision et de réglementation pour les questions relatives aux activités financières, bancaires et non bancaires. En ce qui concerne les transferts de fonds, l'inclusion financière et le système de paiement, la BAM est notamment chargée:
  - de superviser le système de paiement et le secteur bancaire (y compris les établissements de paiement) et de publier de nouveaux textes réglementaires,
  - d'élaborer des statistiques (suivi des données sur l'accès financier et sur les services de paiement par téléphone mobile),
  - d'animer le comité stratégique qui supervise la stratégie nationale d'inclusion financière et de participer au conseil national et au comité de suivi,
  - de présider la Fondation marocaine pour l'éducation financière.
- En ce qui concerne l'inclusion financière et les transferts de fonds, le Ministère de l'économie, des finances et de la réforme de l'administration dirige le Conseil national d'inclusion financière et participe aux comités stratégiques et de suivi. Il fait également partie du conseil d'administration de la Fondation marocaine d'éducation financière.
- Le Ministère délégué auprès du Ministère des affaires étrangères, de la coopération africaine et des Marocains résidant à l'étranger met en œuvre la politique du gouvernement concernant les Marocains résidant à l'étranger et les migrants au Maroc, en coordination avec les ministères et les institutions concernées à l'intérieur et à l'extérieur du Maroc.

### Initiatives des donateurs

- Les initiatives des donateurs sont relativement peu centrées sur les transferts d'argent internationaux et sont plutôt axées sur le lien entre migration et développement au regard de la gouvernance et du développement local, ou sur l'investissement par la voie entrepreneuriale. On peut néanmoins citer les initiatives suivantes concernant les transferts d'argent des migrants:
  - **La Banque mondiale** met actuellement en œuvre un projet **Greenback** visant à promouvoir des produits de transfert d'argent novateurs, peu coûteux et pratiques à l'intention des migrants et des bénéficiaires originaires d'une ville championne, en l'occurrence Casablanca.
  - Une étude de la demande et une analyse des produits existants et des mesures de protection des clients ont été réalisées en vue d'assurer la transparence des coûts.
  - Une série d'ateliers devrait être organisée prochainement pour partager les résultats de la recherche et promouvoir les activités d'éducation financière.

---

## MESURES PRIORITAIRES

6.1 Mettre en place un groupe de travail national ad hoc sur les envois de fonds pour définir et prendre en compte les principales difficultés et possibilités liées aux envois de fonds au Maroc en vue de coordonner les activités, de catalyser des ressources et d'intégrer un ensemble de mesures prioritaires dans les stratégies et plans de développement nationaux.

L'objectif du groupe sera notamment de travailler en synergie avec l'équipe du projet Greenback et les autres acteurs publics ou bailleurs de fonds, mais également d'établir un dialogue avec le secteur privé pour faire des propositions qui iront dans le sens des recommandations 6.2 et 6.3.

6.2 Inclure les transferts d'argent internationaux et nationaux comme un sujet au sein des groupes de travail pertinents de la stratégie nationale d'inclusion financière et élaborer des orientations stratégiques à l'intention du comité stratégique, en particulier en ce qui concerne la numérisation, l'éducation financière et l'accès aux services financiers.

6.3 Inclure les bénéficiaires des envois de fonds et les migrants comme un sous-groupe ciblé dans le plan national d'éducation financière et mener des activités de sensibilisation et d'éducation financière adaptées à ce sous-groupe, mises en œuvre avec d'autres activités générales du plan national d'éducation financière ciblant ou non un public spécifique.

---

# 8. Recommandations de mesures prioritaires

## 1. Migration et transferts de fonds

1.1. Améliorer le recueil et la diffusion de données ventilées par instrument de transfert (espèces ou compte bancaire) et par d'autres caractéristiques qui peuvent aider les acteurs du marché à rationaliser leur offre, leurs techniques de marketing ou leurs stratégies de ciblage, notamment en ce qui concerne le genre (la moitié de la diaspora étant composée de femmes) et la destination des flux (vers les zones rurales ou urbaines).

## 2. Infrastructure financière

2.1. Améliorer la diffusion des données sur l'argent mobile en utilisant les indicateurs de la base de données de l'Enquête sur l'accès aux services financiers du Fonds monétaire international, qui portent sur les agents, les comptes et la valeur des transactions en monnaie électronique par rapport au PIB et sur les comptes de paiement (par niveau de compte), ainsi que sur les principales pratiques qui favorisent l'adoption de l'argent mobile (paiement de personne à personne, paiement de gouvernement à personne, paiement des commerçants), afin de suivre les progrès et de cerner les éléments déclencheurs de l'adoption de la monnaie électronique.

2.2. Adopter une approche expérimentale pour les transferts de fonds internationaux versés sur un compte en monnaie électronique, ces transferts étant considérés comme des catalyseurs de l'activation de ce type de compte dans les zones rurales de migration où les transferts de fonds sont reçus de l'étranger, en accordant attention particulière aux femmes.

2.3. Mesurer les progrès et diffuser les informations concernant l'interopérabilité entre les banques et les établissements de paiement dans le cadre des solutions HPS Switch pour attirer de nouveaux membres, et par conséquent, générer des effets de réseau, élargir l'écosystème de paiement numérique, augmenter le partage de la valeur pour toutes les parties prenantes et, enfin, réduire les coûts.

## 3. Cadre réglementaire

3.1. Tirer les enseignements des mesures prises en réponse à la COVID-19 concernant l'application des processus d'identification du client à distance pour les comptes de paiement et les allègements de frais possibles proportionnés au risque.

3.2. Entreprendre une enquête sur l'offre et la demande afin de recenser les principaux obstacles, du point de vue des clients et des prestataires, y compris les éventuelles frictions réglementaires, pour favoriser la détention de comptes de paiement, le recrutement d'agents de détail et l'utilisation de l'argent mobile. Intégrer dans ce sens les apports des enquêtes récemment lancées par la BAM auprès des Marocains ("*Payment Diary*") et des commerçants.

## 4. Structure du marché

### À l'envoi

4.1. Entreprendre des enquêtes auprès des clients de la diaspora marocaine dans leur pays d'accueil respectif pour évaluer les changements de comportement, s'agissant du passage à l'envoi de fonds en espèces à l'envoi par des canaux en ligne, et prendre les mesures qui pourraient appuyer et accélérer ces changements dans le temps.

4.2. Promouvoir l'utilisation des canaux bancaires en ligne et à moindre coût parmi les migrants au moyen de campagnes de sensibilisation et de formations sur la structure des coûts et la protection des clients, afin de favoriser la transition de l'utilisation d'espèces vers l'utilisation des canaux numériques, en tirant notamment parti du projet Greenback lancé par BAM en collaboration avec la Banque mondiale.

### À la réception

4.3. Favoriser les envois de fonds entrants grâce à l'offre de comptes en monnaie électronique proposée par des établissements de paiement.

4.4. Développer et rendre obligatoire l'établissement de rapports sur la géolocalisation des points d'accès par type d'institutions (banque, agents de paiement en espèces ou agrégateurs multicanaux, agents de paiement par téléphone mobile, agents détaillants, institutions de microfinancement, etc.) et effectuer des mises à jour semestrielles sur la couverture nationale pour visualiser et suivre les zones où les services de transferts d'argent sont accessibles et où ils peuvent être combinés à d'autres services financiers et de paiement, en vue d'accroître l'inclusion financière.

## 5. Services financiers à l'intention des utilisateurs de transferts de fonds

5.1. (Pays d'accueil) Mettre au point des outils d'éducation financière en ligne (et en personne si possible) et élaborer des stratégies de sensibilisation pour renforcer les capacités des migrants de définir et d'atteindre leurs objectifs financiers grâce à une bonne connaissance et à une bonne compréhension des services financiers existants.

5.2. (Pays d'accueil) Promouvoir les technologies financières et les modèles axés sur la diaspora et regroupant les services financiers par le biais de l'Interface de programmation d'application avec les banques et autres fournisseurs de services financiers (y compris les établissements de paiement) dans les pays d'accueil et au Maroc.

5.3. Entreprendre des travaux de recherche centrés sur le client afin de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les bénéficiaires de transferts d'argent s'agissant d'utiliser les canaux réglementés et, en particulier, les canaux numériques. Documenter les pratiques qui favorisent l'inclusion financière des bénéficiaires des transferts d'argent à partir des modèles de prestation et des produits existants. Inclure des questions supplémentaires dans les enquêtes représentatives (comme celles entreprises par le Haut-Commissariat au plan) concernant le statut économique des bénéficiaires, leur comportement financier en matière d'épargne et de crédit, en adoptant une approche axée sur le genre.

## 6. Parties prenantes et coordination

6.1. Mettre en place un groupe de travail national ad hoc sur les envois de fonds pour définir et prendre en compte les principales difficultés et possibilités liées aux envois de fonds au Maroc en vue de coordonner les activités, de catalyser les ressources et d'intégrer un ensemble de mesures prioritaires dans les stratégies et plans de développement nationaux. L'objectif du groupe sera notamment de travailler en synergie avec l'équipe du projet Greenback et avec les autres acteurs publics ou bailleurs de fonds, mais également d'établir un dialogue avec le secteur privé pour faire des propositions qui iront dans le sens des recommandations 6.2 et 6.3.

6.2. Inclure les transferts d'argent internationaux et nationaux comme un sujet au sein des groupes de travail pertinents de la stratégie nationale d'inclusion financière et élaborer des orientations stratégiques à l'intention du comité stratégique, en particulier en ce qui concerne la numérisation, l'éducation financière et l'accès aux services financiers.

6.3. Inclure les bénéficiaires des envois de fonds et les migrants comme un sous-groupe cible du plan national d'éducation financière et mener des activités de sensibilisation et d'éducation financière adaptées à ce sous-groupe, combinées avec d'autres activités du plan national d'éducation financière ciblant ou non un public spécifique.





## À propos des auteurs

---



Investir dans les populations rurales

### Fonds international de développement agricole (FIDA)

Le Fonds international de développement agricole (FIDA) est une institution financière internationale et une institution spécialisée des Nations Unies dont le mandat d'investir dans les populations rurales pour éradiquer la pauvreté dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire.

---



### Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFCF)

Le Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds du FIDA, d'un montant de 65 millions de dollars, impliquant différents donateurs, vise à optimiser l'impact des envois de fonds sur le développement et à favoriser l'engagement des travailleurs émigrés en faveur de leur pays d'origine.

---

Pour plus d'informations, consultez le site: [www.ifad.org](http://www.ifad.org) | [www.ifad.org/ffr](http://www.ifad.org/ffr) | [www.RemitSCOPE.org](http://www.RemitSCOPE.org)

---



### Developing Markets Associates Global (DMAG)

Basé dans le centre de Londres avec un bureau régional à Sydney, DMAG est un grand cabinet de conseil en matière de paiements. Il est engagé par le secteur public et le secteur privé pour réaliser des projets dans le monde entier. Depuis sa création en 2007, l'entreprise a est passée à 20 personnes à temps plein, avec un réseau mondial de chercheurs et de personnel d'appui composé de 60 autres personnes. Les compétences essentielles de DMAG sont les suivantes:

- Envois de fonds et systèmes de paiement
  - Inclusion et accès aux services financiers
  - Investissements de la diaspora et affaires liées à celle-ci
- 

Pour plus d'informations, consultez le site: [www.developingmarkets.com](http://www.developingmarkets.com)

---

## À propos de l'initiative

---



### Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique (PRIME Afrique)

L'initiative PRIME Afrique est une initiative de 15 millions d'euros financée par l'Union européenne et mise en œuvre par le MFCF du FIDA. Elle vise à améliorer la gestion des envois de fonds et leur utilisation pour exercer un impact sur le développement dans certains pays africains.

---

Pour plus d'informations, consultez le site: [www.ifad.org/prime-africa](http://www.ifad.org/prime-africa)








## Lisez les autres diagnostics pays de PRIME Afrique:

1. Cap-Vert
2. Éthiopie
3. Ghana
4. Kenya
5. **Maroc** [ENG/FRE]
6. Sénégal [ENG/FRE]
7. Afrique du Sud
8. Gambie
9. Ouganda



Fonds international de développement agricole  
Mécanisme de Financement pour l'Envoi de Fonds  
Via Paolo di Dono, 44 - 00142 Rome, Italie  
Téléphone: +39 06 5459 2012  
Courriel: [remittances@ifad.org](mailto:remittances@ifad.org)  
[www.ifad.org](http://www.ifad.org)

 [facebook.com/ifad](https://www.facebook.com/ifad)  
 [instagram.com/ifadnews](https://www.instagram.com/ifadnews)  
 [linkedin.com/company/ifad](https://www.linkedin.com/company/ifad)  
 [twitter.com/ifad](https://twitter.com/ifad)  
 [youtube.com/user/ifadTV](https://www.youtube.com/user/ifadTV)

Octobre 2022



## Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds

[www.ifad.org/remittances](http://www.ifad.org/remittances)  
[www.RemitSCOPE.org](http://www.RemitSCOPE.org)



Le diagnostic Maroc a été entrepris dans le cadre du programme de la Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique (PRIME Afrique) en 2021 avec le cofinancement de l'Union européenne.

ISBN 978-92-9266-196-4



9 789292 661984