



RemitSCOPE

Africa



Diagnostic pays
Maroc

REMERCIEMENTS

Ce diagnostic pays a été commandé par le Fonds international de développement agricole (FIDA) et mis en œuvre par Developing Markets Associates Global (DMAG) dans le cadre de l'initiative Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique (PRIME Afrique), cofinancée par l'Union européenne, et présenté lors du premier Réseau national des parties prenantes sur les envois de fonds au Maroc en 2021. L'élaboration de ce diagnostic a été coordonnée 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 978-92-9266-424-4

© 2025 Fonds international de développement agricole (FIDA)

Cofinancé par l'Union européenne

TABLE DES MATIÈRES

Acronymes	3
Résumé exécutif	4
1. Migration et envois de fonds	9
2. Environnement financier	15
3. L'environnement réglementaire	24
4. Structure du marché	28
5. Services financiers pour les utilisateurs d'envois de fonds	44
6. Parties prenantes et coordination	49
7. Recommandations de mesures prioritaires	51

Encadré de texte

1. De l'espèce au mobile: l'expérience Barid Cash	18
---	----

Figures

1. Activités de PRIME Afrique au Maroc.....	7
2. Principales communautés de la diaspora vivant hors du Maroc (Top 8)	10
3. Nombre de migrants par sexe.....	11
4. Transferts des Marocains résidant à l'étranger: flux et dynamique de croissance (2010-2024).....	12
5. Les 8 premiers pays émetteurs de fonds vers le Maroc en 2021 (millions d'USD).....	13
6. Principaux pays d'envoi de fonds en 2021	13
7. Évolution des envois de fonds par principale région émettrice en milliards de MAD, 2006-2021	14
8. Taux d'inclusion financière en Afrique du Nord et au Moyen-Orient	21
9. Progression de la possession d'un compte par sexe (2017-2021)	21
10. Répartition des envois de fonds vers le Maroc par canal de transfert	23
11. Coût moyen et structure des coûts pour envoyer l'équivalent de 200 USD au Maroc (T1 2024).....	28
12. Coûts par canaux (agents/espèces et en ligne)	29
13. Le secteur des envois de fonds au Maroc: aperçu de la concurrence en amont du corridor à l'envoi.....	29
14. Structure et acteurs du marché des envois de fonds vers le Maroc.....	30
15. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis la France.....	31
16. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis l'Allemagne.....	32
17. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis l'Italie.....	33

18. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis l'Espagne.....	34
19. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis la Belgique.....	35
20. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis le Royaume des Pays-Bas.....	36
21. Évolution des canaux d'envoi de fonds: Des systèmes traditionnels de banque et d'argent liquide aux paiements prépayés et mobiles.....	38
22. Canaux de distribution des EP basés sur des agents et services de paiement connexes.....	39
23. Évolution des points d'accès aux services financiers.....	42
24. Composants clés du package bancaire pour la diaspora marocain.....	45

Tableaux

1. Nombre de migrants, par pays de destination	10
2. L'adoption de la monnaie électronique et l'inclusion financière dans des pays comparables.....	20
3. Modes d'envoi et de réception des envois de fonds nationaux	22
4. Classification des comptes de paiement selon le niveau d'identification client au Maroc.....	25
5. Structure et acteurs du marché des envois de fonds vers le Maroc.....	37
6. Partenariats des établissements de paiement marocains avec les sociétés de transfert international.....	41
7. Répartition des points d'accès par catégorie	42
8. Prestataires de services financiers pour la diaspora marocaine	46
9. Regroupement thématique des recommandations: Améliorer la collecte et la diffusion des données	54

ACRONYMES

APEP	L'Association professionnelle des établissements de paiement
BAM	Bank Al-Maghrib (Banque centrale du Maroc)
DESA	Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies
FIDA	Fonds international de développement agricole
G2P	Paiements de gouvernement à personne
HCP	Haut-Commissariat au plan
ITF	Intermédiaire en transferts de fonds
KYC	Know-your-customer
LCB-FT	La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
MAD	dirhams marocains
MEF	Ministère de l'économie et des finances
MRE	Marocains résidant à l'étranger
ODD	Objectifs de développement durable
P2P	Pair-à-pair
PIB	Produit intérieur brut
PRIME Afrique	Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique
PSF	Prestataires de services financiers
STA	Sociétés de transfert d'argent
UE	Union européenne

Résumé exécutif

Cette recherche fait partie d'une série de diagnostics nationaux menés dans des pays africains sélectionnés dans le cadre de l'initiative PRIME Afrique. La série complète de diagnostics est disponible sur le portail web RemitSCOPE¹.

Ce diagnostic constitue une mise à jour de la version originale publiée en 2022. Depuis lors, des changements notables ont été observés sur le marché des envois de fonds, notamment les suivants:

- **Les flux d'envois de fonds vers le Maroc** ont augmenté puis se sont stabilisés depuis la fin de la pandémie du COVID-19. Cette tendance à la hausse est due à plusieurs facteurs, notamment l'amélioration des conditions du marché, l'augmentation de la concurrence et une plus grande attention portée aux envois de fonds.
- **Les coûts des envois de fonds ont diminué** dans tous les couloirs, la réduction la plus notable étant observée dans les transferts en provenance de France, qui reste le principal couloir d'envois de fonds.
- **La digitalisation a progressé**, comme en témoigne le nombre croissant de comptes de paiement. Cependant, l'utilisation et l'activité transactionnelle restent faibles, et les envois de fonds internationaux ne sont pas encore devenus un moteur majeur de l'adoption du numérique.

Migration et envois de fonds

- La diaspora marocaine est importante, estimée à 5,4 millions d'individus sur une population totale de 36,8 millions en 2024, selon les données du Haut-Commissariat au plan (HCP) et du Ministère des affaires étrangères, basées sur les enregistrements des consulats. Ce chiffre dépasse l'estimation la plus récente du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (DESA), qui faisait état de 3,6 millions de migrants marocains dans le monde, dont 3,2 millions résidant en Europe.
- Avec 11,7 milliards de dollars transférés en 2024, le Maroc a reçu le troisième montant le plus élevé parmi les pays africains. Ces transferts représentent 7,7% du produit intérieur brut (PIB) et servent de filet de sécurité à 2 millions de familles².
- Le HCP a indiqué que «les envois de fonds des Marocains résidant à l'étranger (MRE) ont représenté environ 7% du PIB du Maroc au cours de la dernière décennie, s'élevant à environ 7 milliards de dollars par an. Ils ont atteint un pic en 2021, dépassant les 9 milliards de dollars. Les neuf premiers mois de 2022 indiquent également une augmentation de plus de 11% par rapport à la même période de 2021, qui avait déjà connu une hausse significative par rapport aux années précédentes.»³

1/ <https://RemitScope.org/remittance-market-diagnostics/>

2/ <https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.CD.DT?locations=MA> / Office des Changes 2025.

3/ https://www.hcp.ma/Determinants-des-transferts-et-des-investissements-des-migrants-marocains-a-l-etranger_a3640.html

Environnement financier

- La digitalisation de l'économie et des paiements est au cœur des stratégies de développement et d'inclusion financière du Maroc, établies pour atteindre les objectifs de développement durable.
- La crise COVID-19 a accéléré la digitalisation des paiements et des services financiers, ouvrant la voie à une digitalisation plus complète des envois de fonds de l'étranger.
- Le système national de paiement de détail était historiquement géré par les banques et basé sur un système de cartes de paiement. Ce système est désormais interopérable avec les systèmes de paiement par téléphone mobile, ce qui permet aux agrégateurs marocains de services d'envoi de fonds de digitaliser davantage leur vaste réseau de paiement.
- Les envois de fonds internationaux et nationaux vers des comptes de paiement par téléphone mobile pourraient augmenter l'activation de ces comptes, 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.

L'environnement réglementaire

- L'environnement réglementaire marocain relatif aux envois de fonds définit clairement les options et les conditions de partenariat et promeut les envois de fonds numériques.
- Le statut des agents de détail des institutions de paiement pourrait être optimisé pour encourager l'utilisation des comptes de paiement par téléphone mobile et servir de nouveau canal pour les envois de fonds internationaux.
- Les opérateurs d'envoi de fonds font preuve d'un haut degré de conformité avec les normes internationales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT). La nouvelle carte d'identité nationale électronique permet de rationaliser le processus d'identification et facilite l'ouverture de comptes à faible risque.

Structure du marché

Du côté de l'expéditeur

- Le coût des envois de fonds vers le Maroc s'élève en moyenne à 5,08% du montant envoyé, ce qui correspond à la moyenne mondiale pondérée. Cependant, il existe une certaine marge de manœuvre en utilisant le canal en ligne qui permet une réduction supplémentaire, en vue d'atteindre l'objectif de développement durable des Nations Unies (ODD) 10.c, qui vise à ramener les coûts à moins de 3%.
- Il y a une diminution générale des prix dans les canaux en ligne et les agents au cours des quatre dernières années.
- Le marché marocain des envois de fonds reste largement basé sur l'argent liquide, alors que l'épargne détenue par les MRE est principalement acheminée par le biais des institutions bancaires.

Au niveau de la réception

- Pendant des décennies, les envois de fonds internationaux au Maroc ont été traités en espèces par l'intermédiaire d'agences bancaires et de réseaux d'agrégateurs – qu'ils soient détenus par des banques ou indépendants – avec une large couverture à travers le pays. L'augmentation récente du nombre d'agents de détail offrant des cartes prépayées et des services de paiement par téléphone mobile pourrait conduire à l'expansion d'un réseau de paiement plus large capable d'atteindre les zones et les populations mal desservies.
- Les réseaux de paiement traditionnels gérés par les banques et les agrégateurs sont désormais complétés par des agents de détail des institutions de paiement qui se développent rapidement et sont plus décentralisés. Toutefois, l'éventail des options de paiement numérique qu'ils proposent reste limité.
- Malgré une bonne couverture globale du réseau, 11% de la population vit à plus de 10 kilomètres d'un point d'accès aux services d'envois de fonds, et seulement 25% des municipalités rurales disposent d'un tel point d'accès (FIDA/World Data Lab, 2020).

Services financiers pour les utilisateurs d'envois de fonds

- Les banques marocaines ont développé une gamme complète de services ou de «packages» pour la diaspora, à travers une présence directe dans les pays de destination ainsi que des options bancaires en ligne. Cependant, dans l'ensemble, les services financiers nécessaires pour répondre à tous les besoins des migrants sont dispersés entre de nombreux prestataires.
- Des modèles d'élargissement et des partenariats inclusifs entre les banques, les institutions de microfinance et les institutions de paiement pourraient aider à répondre aux profils spécifiques des bénéficiaires des envois de fonds et à soutenir les initiatives qui offrent une éducation commerciale et financière – en particulier par le biais de la Fondation marocaine pour l'éducation financière. Cependant, aucun plan ciblé n'existe actuellement pour ce sous-groupe de population dans le cadre de la stratégie nationale d'inclusion financière ou du plan national d'éducation financière.
- L'établissement de profils de bénéficiaires d'envois de fonds et la quantification de chaque sous-groupe de clients aideraient le secteur privé à personnaliser les offres financières, tout en aidant la Fondation marocaine pour l'éducation financière à adapter les messages clés d'éducation financière pour ce sous-groupe. L'étude qualitative réalisée dans le cadre du projet Greenback⁴ pourrait y contribuer.

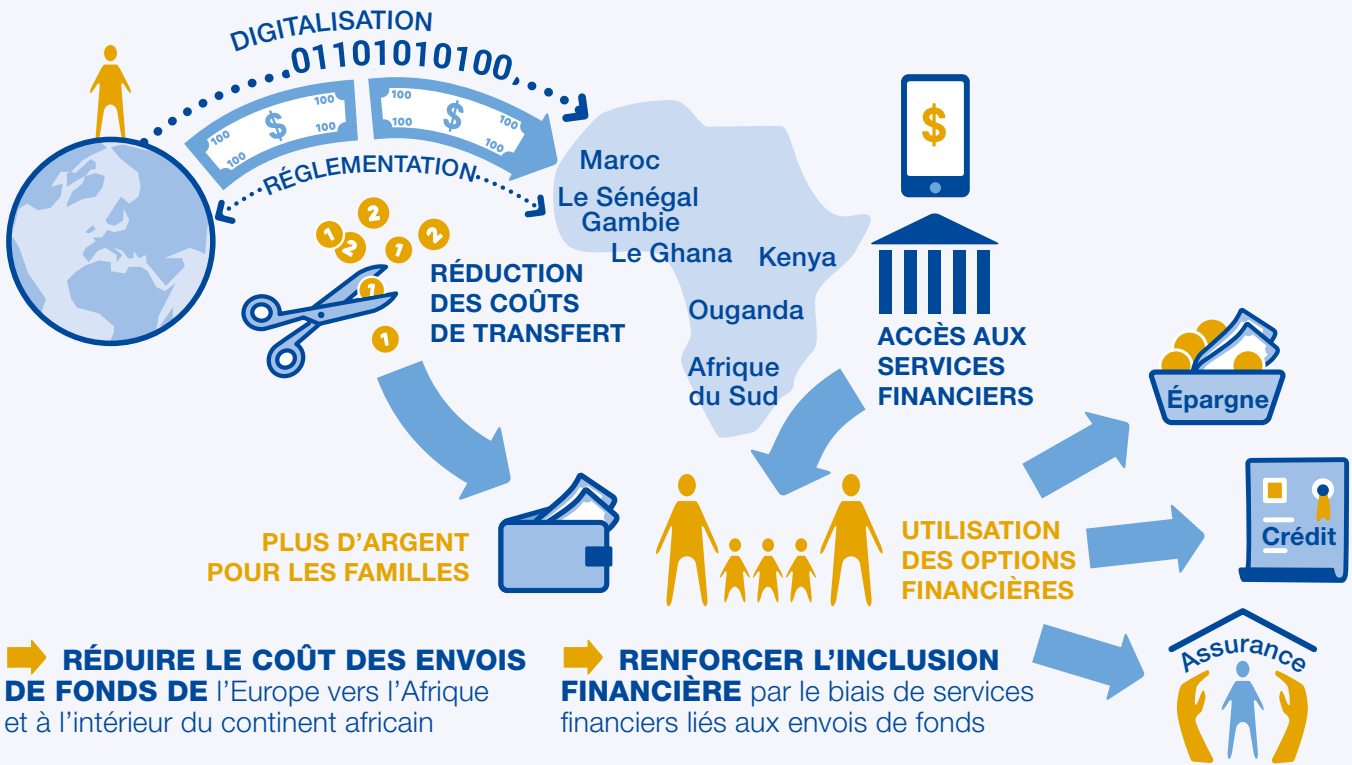
Parties prenantes et coordination

La gouvernance et le suivi des activités d'envois de fonds relèvent de la responsabilité de Bank Al-Maghrib (la Banque centrale du Maroc, BAM), du Ministère de l'économie et des finances (MEF) et de l'Office des changes du Maroc.

4/ Le projet Greenback, lancé par la Banque mondiale et mis en œuvre dans divers pays pilotes, dont le Maroc, visait à améliorer l'efficacité, la sécurité et la transparence des services des envois de fonds en promouvant l'éducation financière et en encourageant l'innovation par le biais de la recherche comportementale et de l'engagement des parties prenantes.

Figure 1. Activités de PRIME Afrique au Maroc

OBJECTIFS

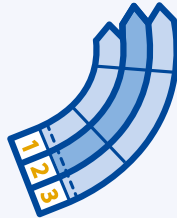


ACTIVITÉS



● **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 systèmes de données sur les envois de fonds.



● **Concurrence accrue sur le marché**

Élargir l'accès aux envois de fonds par une étroite coopération avec les secteurs public et privé, et en retour faire baisser 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 sûrs, peu coûteux et rapides.



● **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.



● **Financer des innovations reproductibles à plus grande échelle et les capacités associées**

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 de l'étude

Ce diagnostic pays sur les envois de fonds vers le Maroc a été préparé conformément aux objectifs de PRIME Afrique. Les principaux objectifs sont les suivants:

- réduire les coûts des envois de fonds vers le Maroc en appui à l'ODD 10.c et au Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières;
- minimiser l'utilisation des canaux informels d'envois de fonds vers le Maroc;
- renforcer l'inclusion financière par le biais de services financiers associés;
- promouvoir la digitalisation dans le contexte de la pandémie COVID-19.

Ce diagnostic est un document de travail qui sera mis à jour et amendé au fur et à mesure que des informations supplémentaires seront collectées et évaluées. Actuellement, le rapport fournit une évaluation du marché des envois de fonds au Maroc. Il sera consolidé en temps voulu avec des aperçus de trois corridors spécifiques du marché des envois de fonds vers le Maroc, y compris une recherche sur la demande pour l'Allemagne, la France et l'Italie.

Sur la base des résultats de ce diagnostic, la coordination et l'alignement avec les politiques publiques, le secteur privé et les agences internationales de développement seront essentiels pour réussir. Le financement public et privé sera essentiel pour faire des envois de fonds un moteur de développement socioéconomique pour les familles des migrants dans leur pays d'origine.

Méthodologie

A ce stade, le diagnostic Maroc s'est concentré sur le marché des envois de fonds au Maroc, et l'approche qui a été adoptée se concentre sur l'offre du marché. Ce diagnostic comprend:

- A. une recherche documentaire;
- B. des entretiens avec les parties prenantes, y compris BAM, l'association professionnelle des institutions de paiement, les principales sociétés de transfert d'argent (STA) internationales, les banques, les institutions de paiement, la Fondation marocaine pour l'éducation financière et des consultants spécialisés;
- C. des enquêtes "client mystère" sur la tarification des envois de fonds, les produits et les services.

Les entretiens avec les parties prenantes ont été menés entre novembre 2020 et février 2021, et les enquêtes "client mystère" ont eu lieu entre août et septembre 2020. Des entretiens de suivi ont eu lieu en janvier et février 2025 pour mettre à jour ce diagnostic.

1. Migration et envois de fonds

La migration

La diaspora marocaine est importante, estimée à 5,4 millions d'individus sur une population totale de 36,7 millions en 2020, selon le HCP. Ce chiffre diffère des données les plus récentes publiées par le DESA en 2024, qui estime le nombre total de migrants marocains à environ 3,6 millions, dont 3,2 millions résident en Europe.

- Les dernières estimations du HCP indiquent que plus de 5 millions de Marocains résident à l'étranger, sur la base des enregistrements consulaires, sur une population totale de 36,7 millions⁵.
- Le Conseil économique, social et environnemental du Royaume du Maroc rapporte que les MRE représentent 15% de la population totale et contribuent à plus de 7% du PIB du pays par leurs envois de fonds⁶.
- Selon les données de 2024 du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (DESA), la France, l'Espagne et l'Italie ont la plus grande diaspora marocaine, accueillant respectivement 29%, 22% et 12% des migrants marocains. Toutefois, la diaspora marocaine compte également plus de 100 000 membres en Belgique, au Royaume des Pays-Bas et en Allemagne. Globalement, l'Union européenne accueille 86% de la diaspora marocaine.
- Les pays du Conseil de coopération du Golfe – une destination relativement récente pour les migrants marocains – ne sont pas inclus dans les statistiques de DESA. Selon le HCP (2020), ils accueillent près de 4% de la diaspora.
- En dehors de l'Union européenne, Israël, les États-Unis d'Amérique et le Canada accueillent le plus grand nombre de migrants marocains.
- La migration intra-africaine est très limitée et n'est pas comparable en taille à celle des pays de l'Union européenne. Le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU indique qu'il y a environ 20 000 Marocains en Afrique, principalement en Tunisie, qui accueille environ 6 000 Marocains.
- La diaspora marocaine est relativement équilibrée en termes de genre, les femmes représentant 48% des migrants, selon le DESA. En outre, le taux de croissance de la migration féminine a dépassé celui de la migration masculine depuis le milieu des années 2000 – principalement en raison du regroupement familial, mais aussi du fait que davantage de femmes poursuivent des études à l'étranger et d'un contexte politique restrictif pour les travailleurs migrants.
- L'Allemagne, l'Espagne et l'Italie accueillent la plus grande proportion d'hommes migrants. L'Union européenne ne compte que 47% de femmes migrantes. La situation est légèrement plus équilibrée en France, où 49% des migrants sont des femmes.
- Il convient de noter que, selon les données du DESA 2021, il y avait plus de femmes que d'hommes parmi les migrants marocains en Israël, aux États-Unis d'Amérique et en Suisse. Cependant, l'ensemble des données de 2024 du DESA n'inclut pas de chiffres pour les Marocains résidant au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord ou aux États-Unis d'Amérique.

5/ https://www.hcp.ma/Determinants-des-transferts-et-des-investissements-des-migrants-marocains-a-l-etranger_a3640.html

6/ <https://www.cese.ma/docs/renforcer-le-lien-intergenerationnel-entre-les-marocaines-du-monde-et-le-maroc-les-chances-et-les-defis/>

Tableau 1. Nombre de migrants, par pays de destination

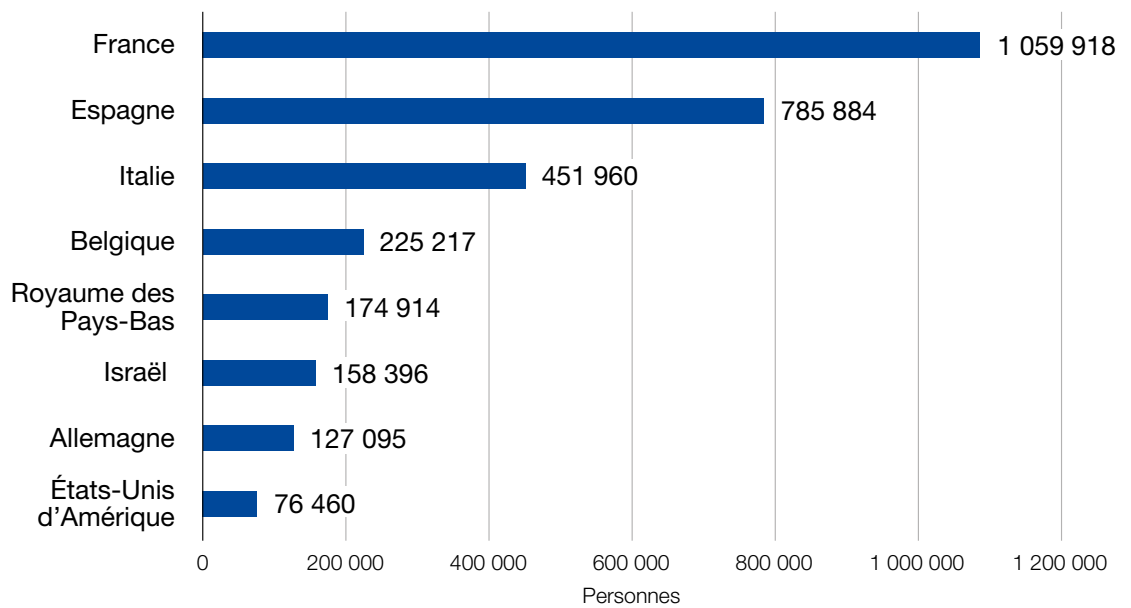
Pays de destination	Nombre de migrants	Pourcentage de la diaspora
Monde	3 627 829	100% de la diaspora
France	1 059 918	29%
Espagne	785 884	22%
Italie	451 960	12%
Belgique	225 217	6%
Royaume des Pays-Bas	174 914	5%
Israël	158 396	4%
Allemagne	127 095	4%
États-Unis d'Amérique	76 460	2%

■ UE corridors

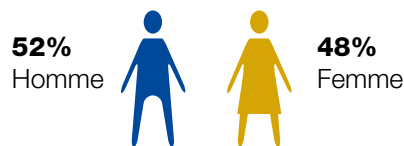
Source: UN DESA, 2024.

Figure 2. Principales communautés de la diaspora vivant hors du Maroc (Top 8)

Répartition des communautés de la diaspora marocaine

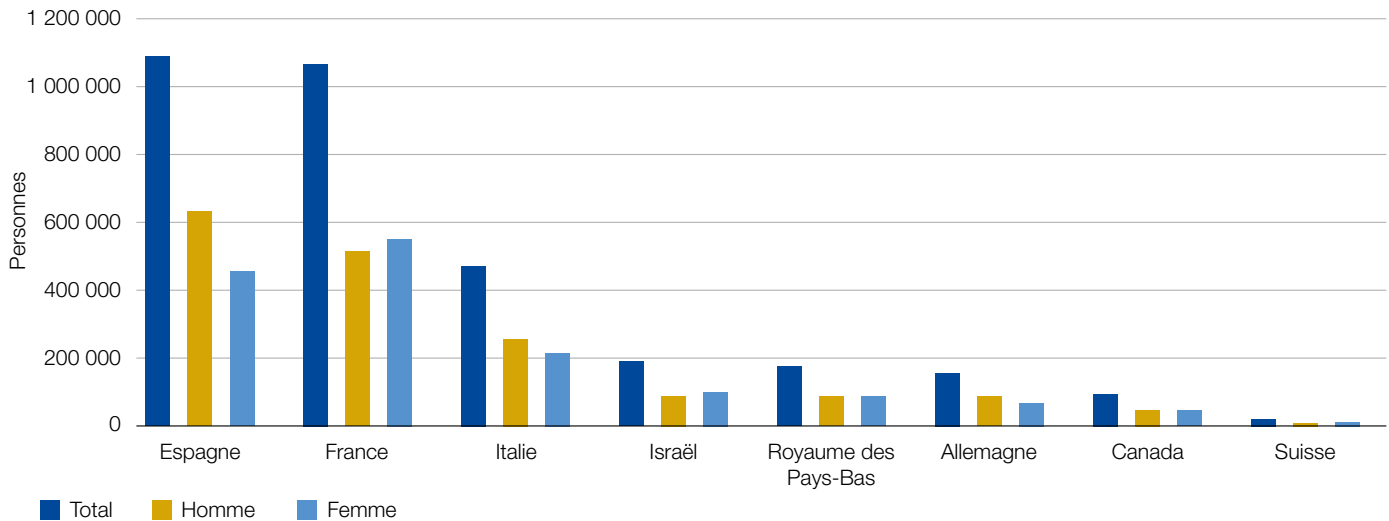


Répartition par sexe de la diaspora marocaine



Source: RemitScope.org/africa

Figure 3. Nombre de migrants par sexe



Source: UN DESA, 2024.

- **Trois régions du Maroc accueillent 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 sont originaires de trois régions principales:** Béni Mellal-Khénifra (41,7%), Draa-Tafilalet (14,8%) et Oriental (13%).

Envois de fonds

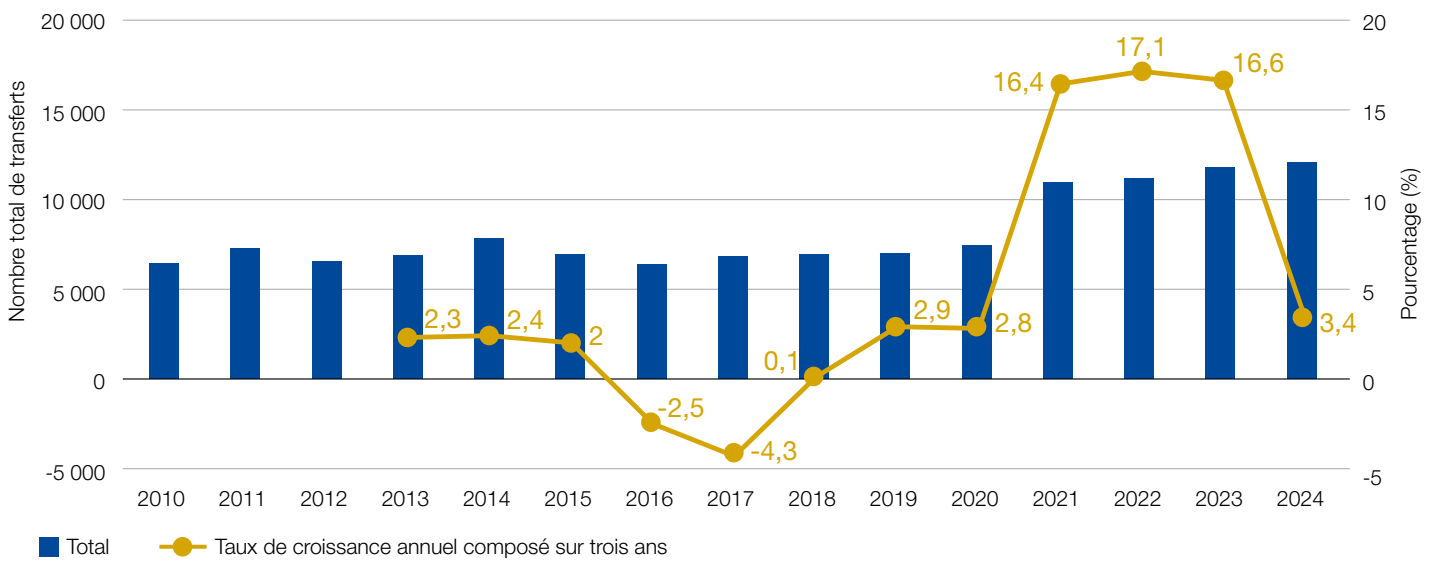
Les envois de fonds des MRE⁷ ont atteint 117,7 milliards MAD (11,8 milliards de dollars), en progression de 2,1% par rapport à l'année précédente. Ces flux représentent 7,7% du PIB et un filet de sécurité pour des millions de familles.

- Le Maroc reçoit le troisième plus grand volume d'envois de fonds parmi les pays africains, après l'Égypte et le Nigéria. En 2023, 11,8 milliards de dollars ont été envoyés au Maroc, ce qui équivaut à 8,1% du PIB du pays, selon les données de la Banque mondiale.
- Les données sur les envois de fonds sont compilées par l'Office des changes du Maroc et publiées sur son site web. Elles comprennent des chiffres agrégés mensuels et des données annuelles désagrégées par couloir.
- Sur une période de 10 ans (2008–2019), les flux d'envois de fonds ont augmenté à un taux de croissance annuel moyen de 2%. La stagnation ou le léger déclin des transferts en provenance des pays de destination traditionnels en Europe après la crise financière de 2007 a été compensé par une forte augmentation de la migration vers les pays du Golfe et les États-Unis d'Amérique.

7/ Office des changes https://www.oc.gov.ma/sites/default/files/2025-01/IMEE%202024_0.pdf

- Historiquement, les envois de fonds des MRE représentaient 6 à 7% du PIB. Malgré l'augmentation des flux de transferts en 2021, leur part dans le PIB n'a augmenté que de 6,3% en 2020 à 7,7% en 2024, en raison de la croissance globale du PIB liée à une récolte agricole exceptionnelle en 2021.
- Un tiers des envois de fonds provient de France (3 milliards de dollars), et deux tiers de l'Union européenne.
- La pandémie de COVID-19 a entraîné une augmentation des envois de fonds en 2020 et 2021, mais les flux ont depuis retrouvé leur tendance habituelle à la hausse.
- En 2019, les flux en provenance d'Espagne et d'Italie étaient équivalents, bien que l'Espagne accueille une plus grande population de migrants marocains – peut-être en raison de transferts non enregistrés ou informels influencés par la proximité géographique des pays. En 2021, les flux en provenance d'Espagne avaient dépassé ceux en provenance d'Italie, les deux doublant en volume par rapport à 2019.
- Les envois de fonds en provenance des pays du Golfe sont disproportionnés par rapport à la taille de leur diaspora marocaine. Par exemple, l'Arabie saoudite est la quatrième source d'envois de fonds, mais seulement le neuvième pays d'accueil des migrants marocains. Depuis le milieu des années 2010, les envois de fonds en provenance des Émirats arabes unis et de l'Arabie saoudite ont dépassé ceux des États-Unis d'Amérique⁸.

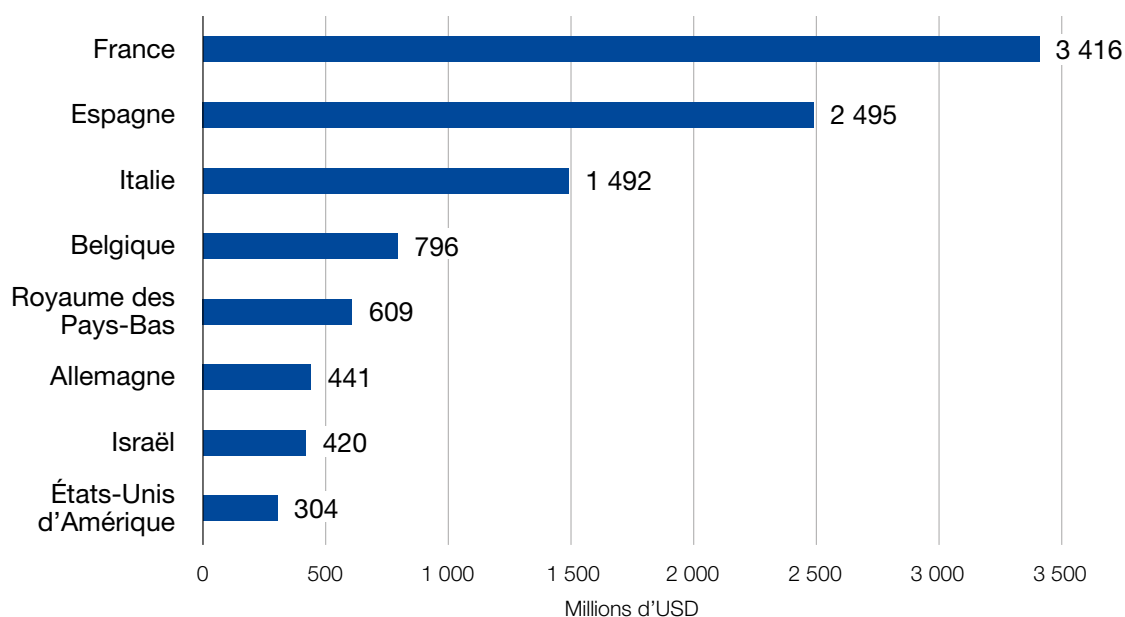
Figure 4. Transferts des Marocains résidant à l'étranger: flux et dynamique de croissance (2010-2024)



Source: RemitScope.org/africa

8/ HCP, 2022. Déterminants des Transferts et des Investissements des Migrants Marocains à l'Étranger.

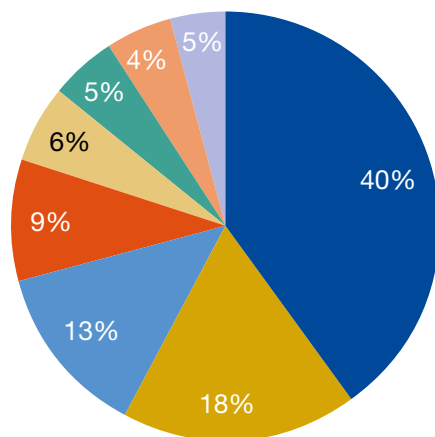
Figure 5. Les 8 premiers pays émetteurs de fonds vers le Maroc en 2021 (millions d'USD)



■ Données publiées par les banques centrales

Source: [RemitScope.org/africa](https://remitScope.org/africa)

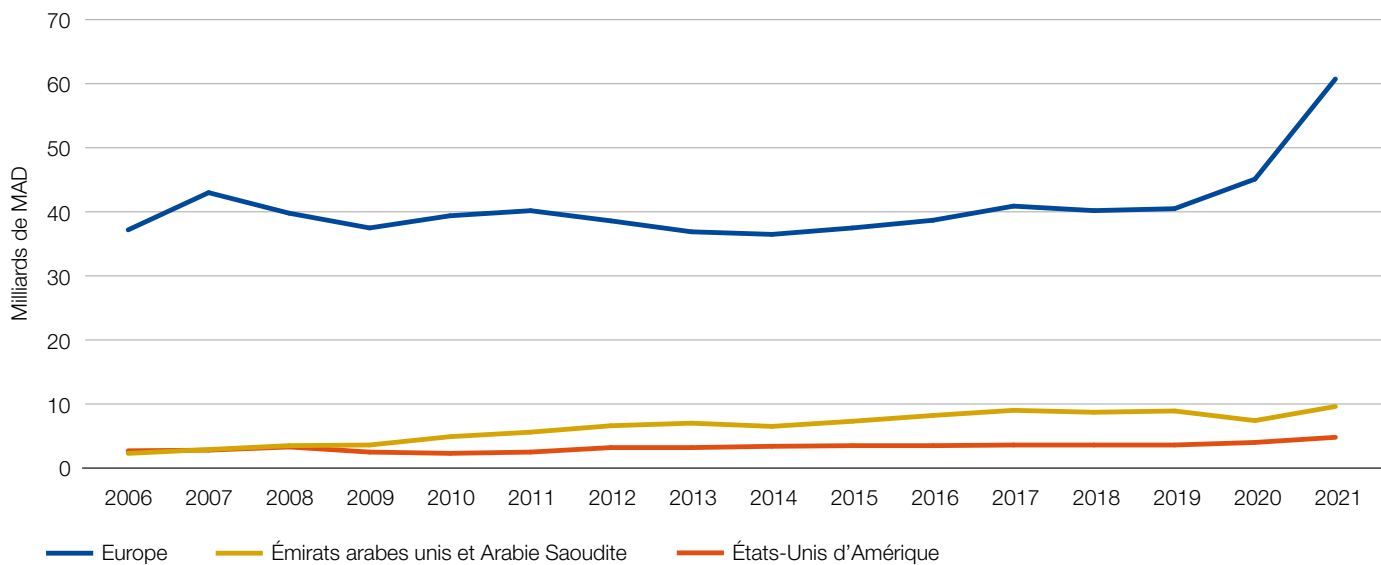
Figure 6. Principaux pays d'envoi de fonds en 2021



■ France ■ Espagne ■ Italie ■ Arabie saoudite ■ États-Unis d'Amérique
 ■ Allemagne ■ Belgique ■ Émirats arabes unis

Source: Office des changes, 2022.

Figure 7. Évolution des envois de fonds par principale région émettrice en milliards de MAD, 2006-2021



Source: Office des changes, 2022.

MESURES PRIORITAIRES

1.1. Améliorer la collecte et la diffusion de données ventilées sur les méthodes de transfert (par exemple, espèces ou compte bancaire) et d'autres caractéristiques clés qui peuvent aider les acteurs du marché à adapter leurs offres de services, leurs approches marketing et leurs stratégies de ciblage – en particulier en ce qui concerne le genre (puisque les femmes représentent la moitié de la diaspora) et les destinations des envois de fonds (zones rurales ou urbaines).

2. Environnement financier

La digitalisation de l'économie et des paiements est au cœur des stratégies de développement et d'inclusion financière du Maroc, établies pour atteindre les ODD.

Sous l'égide du MEF et de BAM, le Maroc a adopté une stratégie nationale d'inclusion financière visant à accélérer le déploiement de modèles non traditionnels et classiques pour les populations mal desservies ou exclues des services financiers.

- Dans le cadre des efforts visant à établir une stratégie nationale d'inclusion financière, le MEF et BAM ont lancé en 2015 un processus consultatif impliquant le secteur privé et les parties prenantes publiques. Un document stratégique a été rédigé en 2018, décrivant les orientations clés et la structure de gouvernance pour le développement et la mise en œuvre de la stratégie. Sur le plan quantitatif, l'objectif est de faire passer le niveau d'inclusion financière – mesuré par la proportion d'adultes disposant d'un compte – de 29% à 47%, alignant ainsi le Maroc sur les pays pairs.
 - Les envois 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 envois de fonds ne sont pas explicitement abordés dans la stratégie.
 - Ce diagnostic met en évidence les écarts d'accès entre les zones rurales et urbaines, ainsi qu'entre les hommes et les femmes (seules 33% des femmes utilisent un compte, contre 56% des hommes). Pour y remédier, la stratégie définit des modèles non traditionnels (services financiers numériques, microfinance) et des modèles classiques (services bancaires) pour mieux servir les zones rurales avec des produits accessibles, moins chers et adaptés aux besoins des populations à faibles revenus, en particulier les femmes.
 - La stratégie repose sur huit mesures clés: i) déployer un réseau de paiement par téléphone mobile; ii) renforcer le statut de la microfinance pour améliorer l'inclusion financière; iii) établir et promouvoir des services d'assurance inclusifs; iv) créer un environnement favorable à un secteur bancaire plus inclusif; v) encourager le financement des petites et moyennes entreprises et les produits de détail inclusifs; vi) accélérer la digitalisation; vii) améliorer et coordonner les initiatives d'éducation financière; viii) mettre en place une structure de gouvernance et un processus de mise en œuvre spécifiquement conçus pour accroître 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 afin d'élaborer une feuille de route et d'assurer la mise en œuvre.



- Les taux d’inclusion financière des hommes et des femmes ont considérablement augmenté depuis la dernière édition de ce diagnostic. Selon Findex 2017, seulement 17% des femmes détenaient un compte, alors que ce pourcentage était de 41% pour les hommes au Maroc. Findex 2021 montre que ce chiffre est passé à 33% pour les femmes et 56% pour les hommes. Bien qu’il reste encore beaucoup à faire pour parvenir à une plus grande inclusion financière des Marocains, les derniers développements ont été positifs⁹.
- L’initiative de financement de la politique d’accroissement de l’inclusion financière et de l’économie numérique menée par la Banque mondiale est en ligne avec le Programme gouvernemental 2016–2021¹⁰ pilotant la transformation numérique (Plan numérique du Maroc). Le deuxième jalon du rapport sur l’initiative a décrit les réformes nécessaires pour mettre en œuvre des plateformes numériques, y compris les systèmes de paiement par téléphone mobile et les services de commerce électronique. Il souligne l’importance de l’infrastructure du marché financier et des paiements mobiles. Ces réformes visent à élargir l’accès à l’internet à haut débit et à favoriser la concurrence dans le secteur, y compris dans les zones rurales.
- Dans son plan stratégique 2019–2023, BAM a défini des objectifs pour accélérer la digitalisation des services de paiement, tout en contribuant au développement d’un écosystème de technologies financières (fintech).
- BAM a ensuite présenté son plan stratégique 2024–2028, présentant une vision pour devenir une banque centrale innovante qui contribue à la résilience de l’économie nationale, tout en préservant la stabilité monétaire et financière. Le plan souligne également un engagement en faveur d’une transformation institutionnelle visant à renforcer l’agilité, l’innovation et la productivité.
- Le document le plus récent sur la stratégie nationale d’inclusion financière a été publié en avril 2024, rendant compte des activités menées en 2022 et visant à suivre périodiquement les progrès réalisés. Le conseil a tenu sa troisième réunion le 13 avril 2022, soulignant l’importance de l’inclusion financière en tant que pilier fondamental de l’inclusion économique.
- Le Ministère de la transition numérique et de la réforme de l’administration a présenté un Maroc numérique 2030, une nouvelle stratégie nationale visant à «faire du Maroc un Hub numérique pour accélérer le développement social et économique du Royaume». Le deuxième axe de cette stratégie vise à stimuler l’économie numérique pour produire des solutions numériques marocaines et créer de la valeur et des emplois.

9/ Findex, 2021.

10/ <https://www.cg.gov.ma/fr/espace-telechargement/le-programme-gouvernemental-2016-2021>

La pandémie de COVID-19 a accéléré la digitalisation des paiements et des offres de services financiers, ouvrant la voie à une utilisation croissante des solutions numériques pour les envois de fonds internationaux.

Mesures prises par le secteur public en réponse à la pandémie de COVID-19:

- BAM a temporairement simplifié ses procédures d'ouverture de comptes pendant la pandémie, permettant à toute personne d'ouvrir un compte de paiement (niveau 2), plafonné à 5 000 dirhams (555 USD), sans se rendre physiquement dans une agence. Les mesures prises ont temporairement assoupli la réglementation relative aux exigences en matière de connaissance du client (KYC) et ont spécifiquement permis l'ouverture d'un compte de paiement avec le numéro de téléphone du client et sa carte d'identité nationale numérique.

Nouveau cadre réglementaire pour les établissements de paiement par BAM:

- **Relèvement des limites des comptes de paiement.** Cette mesure vise à accroître la disponibilité et l'utilisation des paiements électroniques afin d'élargir la couverture, en particulier dans les zones rurales, et de faciliter la distribution de l'aide sociale.
- **Introduction de limites transactionnelles internes par les institutions de paiement.** Cette mesure vise à atténuer les risques de fraude, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme qui peuvent résulter du relèvement des plafonds des comptes de paiement.
- **Révision du modèle d'entreprise des agents de paiement,** afin d'encourager une plus grande portée physique des réseaux pour les opérations d'encaissement/décaissement, de renforcer l'attrait économique du statut d'agent de paiement de détail, et de faciliter la gestion opérationnelle et l'expansion de ces réseaux, en particulier dans les zones rurales.
- **Lever le plafond des envois de fonds internationaux reçus via les canaux numériques,** qui sont actuellement plafonnés à 80 000 dirhams, dans le but de promouvoir l'inclusion financière des bénéficiaires des envois de fonds des MRE et d'encourager l'utilisation des moyens de paiement numériques (cartes, mobiles) par leurs familles et autres destinataires au Maroc.

Encadré de texte 1. De l'espèce au mobile: l'expérience Barid Cash

Barid Cash, une filiale d'**Al Barid Bank**, un établissement de paiement agréé, a utilisé son vaste réseau de points d'accès dans le pays pour devenir l'un des principaux centres de décaissement de fonds où les bénéficiaires peuvent recevoir leurs paiements¹¹. Lorsque les bénéficiaires des paiements de gouvernement à personne (G2P) se sont rendus dans les points de vente Barid Cash pour percevoir leurs paiements publics, les prestataires de services financiers (PSF) les ont encouragés à ouvrir des comptes de paiement par téléphone mobile. Ces prestataires sont alors passés de la distribution de transferts en espèces à des transferts par l'intermédiaire de comptes individuels. Pour faciliter cette transition, plusieurs mesures ont été mises en œuvre. Les frais d'ouverture de comptes de paiement par téléphone mobile ont été supprimés. Des services supplémentaires ont été proposés, tels que le paiement des services publics et la recharge des téléphones portables. Une campagne d'information a également été menée pour souligner les avantages des comptes mobiles, notamment l'accès plus rapide aux fonds, l'absence de files d'attente aux points d'accès et la sécurité des envois digitaux, qui permettent aux bénéficiaires de rester chez eux. Le taux d'enregistrement des clients pour avril et mai 2020 a augmenté de 62% par rapport à la moyenne avant la pandémie (janvier et février). À la fin de l'année 2023, il existait 20 services de portefeuilles mobiles, dont 12 étaient proposés par des établissements de paiement déjà présents sur le marché. Les banques et les établissements de paiement ont indiqué que le nombre de transactions effectuées par les portefeuilles mobiles a atteint 9,7 millions en 2023, contre 7,9 millions en 2022. Cela représente un total de 2,1 milliards de dirhams, soit une augmentation de 1,7 milliard en 2022, ce qui représente une augmentation de 23% à la fois du nombre et de la valeur des transactions par rapport à 2022.

Résistance des envois de fonds des MRE

- BAM a déclaré que les envois de fonds des MRE ont très bien résisté en 2020 malgré la pandémie de COVID-19, augmentant de 5% par rapport à l'année précédente. Entre autres facteurs, les restrictions de voyage et l'utilisation de l'épargne pour rentrer au pays pendant les vacances ont contribué à maintenir le montant des fonds envoyés au Maroc pour soutenir les familles en temps de crise.

Interopérabilité des PSF

Le système national de paiement de détail était historiquement géré par les banques et basé sur un système de cartes de paiement. Ce système est désormais interopérable avec les systèmes de paiement par téléphone mobile, ce qui permet aux agrégateurs marocains de services d'envoi de fonds de numériser davantage leur vaste réseau de paiement.

- Au Maroc, il existe une **interopérabilité efficace** entre tous les types de fournisseurs de services financiers, y compris les banques et les institutions de paiement. Toutes les institutions financières autorisées (banques et institutions de paiement) peuvent accéder au système de paiement de détail.

^{11/} <https://www.findevgateway.org/blog/2020/09/turning-crisis-opportunity-advancing-digital-financial-inclusion-morocco>

- Le Maroc avait lancé un projet national de paiement par téléphone mobile appelé HPS Switch.
 - HPS Switch a été lancé à la fin de l'année 2018. Selon les estimations de BAM, 400 000 utilisateurs étaient attendus la première année, et ce nombre devait connaître une croissance exponentielle, prévue pour atteindre 6 millions d'utilisateurs en 2024. Le nombre de commerçants et d'agents devait passer de 3 000 la première année à 51 000 en 2024.
 - Au niveau institutionnel, le Groupement de Paiement par Téléphone Mobile au Maroc, un groupement d'intérêt économique, a été créé en janvier 2020.
 - L'Association professionnelle des établissements de paiement (APEP), organisme professionnel représentant les établissements de paiement, est chargée de coordonner les participants bancaires et non bancaires utilisant HPS Switch. En septembre 2020, l'APEP comptait parmi ses membres sept banques et cinq établissements de paiement. Actuellement, elle compte 17 établissements de paiement et l'interopérabilité des solutions de paiement et l'une de ses priorités d'action.
- Les envois de fonds internationaux entrants peuvent être reçus en espèces, par le biais d'un portefeuille électronique (carte ou téléphone mobile), sur un compte (compte bancaire ou compte d'épargne et de prêt) ou peuvent être retirés dans un bureau de poste (Al Barid Bank et Barid Cash), ou à un guichet automatique de banque.
- Les agrégateurs nationaux offrant des services à partir de divers STA permettent aux nouvelles entreprises de pénétrer facilement sur le marché en supprimant la lourde tâche d'établir de nouveaux partenariats pour développer le réseau de paiement. En outre, les agrégateurs agréés, en tant qu'institutions de paiement, étendent rapidement leurs réseaux, complétant ainsi l'infrastructure de paiement traditionnelle composée d'agences bancaires, de bureaux de poste et de guichets automatiques.
- Des plateformes multicanaux et des produits multiples ont récemment établi des partenariats opérationnels au Maroc, comme le partenariat entre MFS Africa, la société internationale de transfert d'argent numérique WorldRemit et l'institution de paiement locale Inwi Mowali¹², une plateforme commune interopérable de paiement par téléphone mobile, ou le partenariat établi entre MTN et Orange, pour transférer des fonds de la France vers le Maroc en utilisant Orange Money.

Argent mobile et digitalisation

Les envois de fonds internationaux et nationaux vers des comptes de monnaie électronique pourraient augmenter le nombre d'activations de ce type de comptes ainsi que les tâches liées aux envois de fonds nationaux et aux paiements des commerçants, tout en renforçant l'inclusion financière, en particulier pour les femmes.

- L'adoption de la monnaie électronique devrait faciliter le passage des transactions en espèces aux paiements par téléphone mobile – y compris les paiements de commerçants, les paiements de factures, les envois de fonds et les transferts de personne à personne. Des incitations financières, telles qu'une exonération fiscale de cinq ans, ont été introduites pour encourager l'adoption de la monnaie électronique par les commerçants opérant de manière informelle et pour lutter contre leur réticence à s'engager dans le système financier formel.

12/ <https://www.streetinsider.com/Business+Wire/inwi+money+Lauches+International+Money+Transfer+Capability+in+Partnership+ith+WorldRemit+and+MFS+Africa/17380362.html>

- Selon les estimations de BAM, le système de paiement par téléphone mobile a le potentiel de canaliser 400 milliards de dirhams (environ 36 milliards de dollars) par an.
- Alors que 3 millions de portefeuilles de paiement par téléphone mobile ont été enregistrés au cours du dernier trimestre 2020 (BAM, 2021), les taux d'activation des comptes restent faibles. La participation des commerçants est considérée comme essentielle pour stimuler l'utilisation de ces comptes.
- Outre les transactions commerciales, les envois de fonds internationaux vers les portefeuilles d'argent mobile pourraient favoriser l'adoption de ce système, en particulier par les habitants des zones rurales qui n'ont pas accès aux services financiers traditionnels. Les femmes, en particulier, sont confrontées à une plus grande exclusion financière; des données provenant d'autres pays suggèrent qu'elles apprécient les outils privés, immédiats et sécurisés pour stocker des fonds.
- En 2024, les transactions de paiement mobile ont augmenté de manière significative, passant de 9,7 millions d'opérations d'une valeur de 2,1 milliards de dirhams en 2023, à 19,7 millions d'opérations d'une valeur totale de 3,9 milliards de dirhams. Cette croissance est en grande partie due à la distribution d'aides sociales directes par le biais de comptes de paiement mobile.

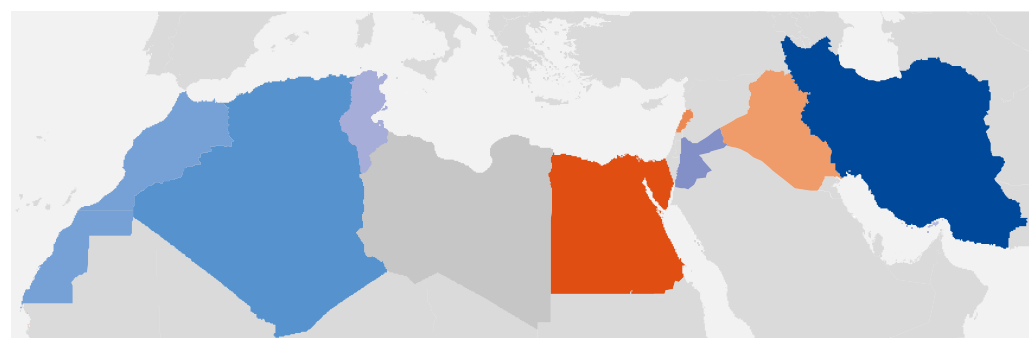
Tableau 2. L'adoption de la monnaie électronique et l'inclusion financière dans des pays comparables

	Ghana	Sénégal	Maroc
Population (millions, 2019)	30,4	16,3	36,5
Population de plus de 15 ans (millions, 2019)	19,2	9,3	26,6
Valeur de la monnaie électronique en pourcentage du PIB (2019)	60%	35%	s.o.
Agents agréés	356 912 ^a	191 767 ^b	6 251 ^d
Agents actifs	182 344 ^a	86 295 ^b	–
Comptes de monnaie électronique enregistrés (millions)	29,6 ^a	7,11 ^c	3
Comptes de monnaie électronique enregistrés actifs (millions)	12,7 ^a	2,78 ^c	–
Inclusion financière (possession d'un compte par la population âgée de 15 ans ou plus, Global Findex)			
2014	41%	15%	–
2017	58%	42%	27%
Croissance pour 2014-2017	+17%	+27%	–

Notes: ^aBank of Ghana, 2019; ^bFonds monétaire international, *Financial Access Survey*, 2019; ^cCentral Bank of West African States, 2018; ^dBAM, 2021.

- Avec un taux de 44% en 2021, l'inclusion financière reste moyenne au Maro par rapport aux autres pays de la région et faible à l'échelle mondiale.

Figure 8. Taux d'inclusion financière en Afrique du Nord et au Moyen-Orient



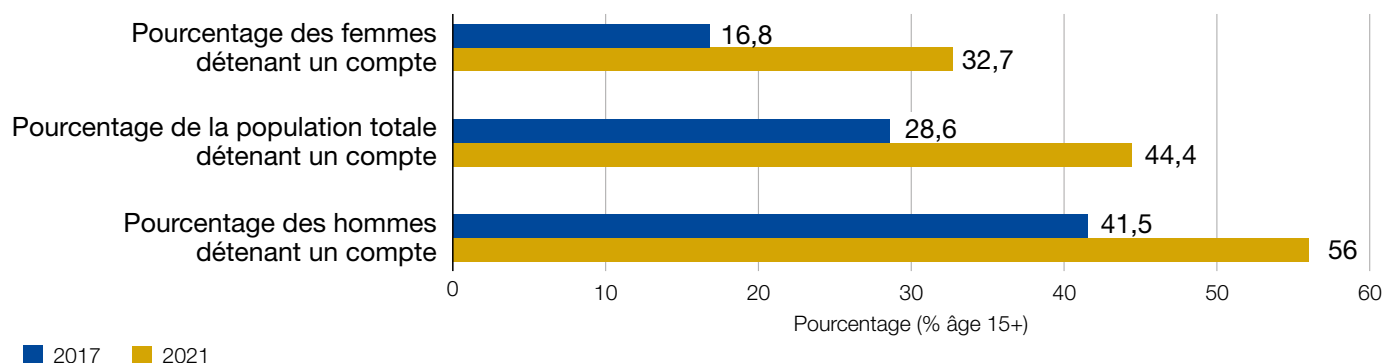
Taux d'inclusion financière

■ Maroc: 44%	■ Libye: N/a	■ Jordanie: 47,1%
■ Algérie: 44,1%	■ Égypte: 27,4%	■ Irak: 18%
■ Tunisie: 36,9%	■ Liban: 20,7%	■ République islamique d'Iran: 90%

Source: Global Findex, 2021.

- L'écart d'accès financier entre les hommes et les femmes était particulièrement marqué, à 24 points de pourcentage sur 2017. Cet écart ne s'est réduit qu'à 23,3 selon le Findex 2021. Cela indique qu'une augmentation globale de l'inclusion financière ne se traduit pas nécessairement par une parité hommes-femmes en matière d'inclusion financière.

Figure 9. Progression de la possession d'un compte par sexe (2017–2021)



Source: Global Financial Inclusion, données de la Banque mondiale.

- Plus de 50% des bénéficiaires d'envois de fonds sont des femmes. Les mères migrantes représentent 38% des bénéficiaires, et les épouses plus de 15% (HCP, 2020).
- Les envois de fonds internationaux pourraient donc être un élément déclencheur de l'accès des femmes au financement et à l'inclusion financière.
- Les envois de fonds nationaux se font principalement par le biais de canaux réglementés, même s'il existe une part importante d'envois de fonds informels.



45% Institution financière



37% Informel



17% Services d'envois de fonds

Tableau 3. Modes d'envoi et de réception des envois de fonds nationaux

Nom de la série	2017	2021
A reçu des envois de fonds nationaux: en personne et en espèces uniquement (% des bénéficiaires, âgés de 15 ans et plus)	36,31%	40,58%
Envois de fonds nationaux: sur un compte (% de bénéficiaires âgés de 15 ans et plus)	24,67%	27,78%
Envois de fonds nationaux: par l'intermédiaire d'un service d'envois de fonds (% de bénéficiaires âgés de 15 ans et plus)	36,46%	34,33%
Envois de fonds nationaux: en personne et en espèces uniquement (% de bénéficiaires âgés de 15 ans et plus)	5,43%	9,02%
Envois de fonds nationaux: sur un compte (% des 15 ans et plus)	3,69%	6,18%
Envois de fonds nationaux: par l'intermédiaire d'un service d'envois de fonds (% des 15 ans et plus)	5,46%	7,63%
Envoi ou réception d'envois de fonds nationaux: utilisation d'un compte (% 15 ans et plus)	5,67%	10,08%
Envoi ou réception de fonds nationaux: utilisation d'un compte (% d'expéditeurs et de destinataires, 15 ans et plus)	27,23%	29,02%
Envoi ou réception d'envois de fonds nationaux: en personne et en espèces uniquement (% d'expéditeurs et de destinataires, 15 ans et plus)	0	40,8%
Envoi ou réception d'envois de fonds nationaux: par l'intermédiaire d'un service d'envois de fonds (% des 15 ans et plus)	7,25%	13,33%
Envoyé ou reçu des fonds nationaux: par le biais d'un service d'envois de fonds (% d'expéditeurs et de destinataires, âgés de 15 ans et plus)	34,81%	38,38%
Envoi ou réception d'envois de fonds nationaux: en personne et en espèces uniquement (% des 15 ans et plus)	0	14,16%

- L'argent liquide est de loin l'instrument préféré pour l'envoi de fonds nationaux, et seulement 28% de la population utilise un compte pour envoyer et recevoir des fonds.



28% Transferts via un compte bancaire



35% Transferts en espèces au guichet de la banque

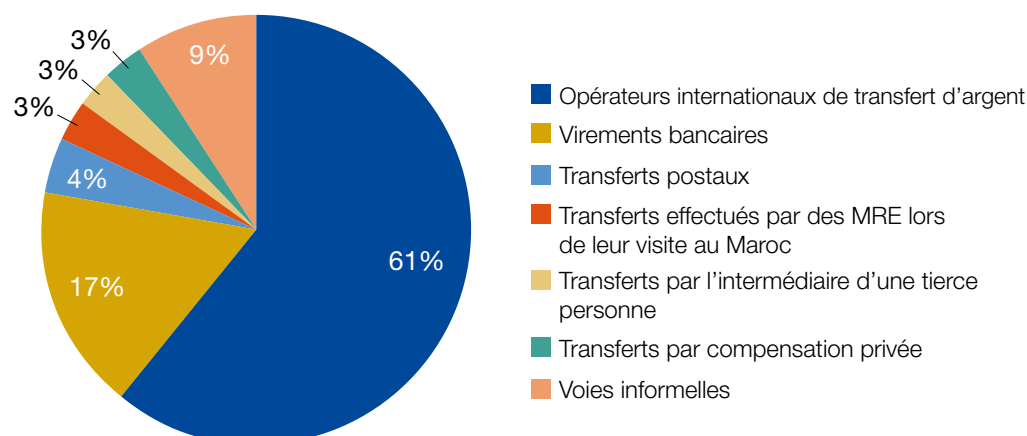


37% Transferts en espèces (informels)

Source: Données Global Findex, 2021.

- Selon les estimations de BAM, la digitalisation d'envois de fonds domestiques permettrait de canaliser 110 milliards de dirhams (10 milliards de dollars), favorisant ainsi l'inclusion financière rurale.
- Les envois de fonds internationaux sont principalement effectués par le biais de systèmes réglementés, et les deux tiers d'entre eux sont effectués en espèces.

Figure 10. Répartition des envois de fonds vers le Maroc par canal de transfert



Source: HCP, 2022.

MESURES PRIORITAIRES

2.1. Améliorer la diffusion des données sur l'argent mobile en intégrant les indicateurs de l'enquête du Fonds monétaire international sur l'accès aux services financiers. Cette enquête couvre des aspects clés tels que les réseaux d'agents, l'utilisation des comptes et la valeur des envois de fonds électroniques par rapport au PIB et aux types de comptes de paiement. Elle identifie également les pratiques de pointe qui favorisent l'adoption de l'argent mobile, notamment les transferts d'égal à égal (P2P), les paiements G2P et les transactions entre commerçants. Le renforcement de la diffusion soutiendra le suivi des progrès et aidera à identifier les moteurs de l'adoption de la monnaie électronique.

2.2. Adopter une approche expérimentale pour canaliser les envois de fonds internationaux vers des comptes de monnaie électronique, étant donné que ces transferts peuvent servir de catalyseurs pour l'activation des comptes – en particulier dans les zones de migration rurale où les envois de fonds sont reçus de l'étranger. Une attention particulière devrait être accordée aux femmes, qui sont confrontées à une plus grande exclusion financière.

2.3. Mesurer les progrès et diffuser des informations sur l'interopérabilité entre les banques et les établissements de paiement dans le cadre des solutions HPS Switch afin d'attirer de nouveaux membres et, par conséquent, de générer une synergie de réseau, d'élargir l'écosystème des paiements électroniques, d'accroître le partage de la valeur pour toutes les parties prenantes et, enfin, de réduire les coûts.

3. L'environnement réglementaire

L'environnement réglementaire marocain relatif aux envois de fonds fournit un cadre clair pour l'établissement de partenariats transfrontaliers et crée des opportunités pour promouvoir les canaux d'envois de fonds numériques.

- Les banques et les établissements de paiement sont des institutions financières autorisées à offrir des services de paiement, y compris des services d'envois de fonds conformément à la nouvelle loi bancaire (loi n° 103.12 relative aux établissements de crédit et entités assimilées introduite en décembre 2014)¹³.
- Les envois de fonds, tels que définis dans la circulaire relative aux modalités d'exécution des services de paiement (circulaire n° 7/W/16, 2016)¹⁴, comprennent la réception de fonds au Maroc et l'envoi de fonds à l'étranger, à condition que la réglementation des changes soit respectée. Par conséquent, les établissements de paiement doivent ouvrir des comptes bancaires pour les opérations réglementées en espèces avec des partenaires non-résidents.
- Introduit par la nouvelle loi bancaire de 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 envois de fonds, notamment en faveur de la digitalisation et de l'inclusion financière.

Il remplace le précédent statut d'«intermédiaire de transfert de fonds». Ce statut permet aux institutions financières non bancaires d'offrir des comptes de paiement divers et variés pour des services de base qui représentent un faible risque de blanchiment de capitaux et un faible risque en matière de financement du terrorisme, y compris un devoir de vigilance pour le compte de leurs clients. Une réglementation KYC est également prévue à plusieurs niveaux – les quatre niveaux de comptes de paiement bancaires (voir tableau ci-dessous, des procédures de vigilance à l'égard de la clientèle échelonnées et proportionnelles aux risques associés à chaque compte de paiement, sur la base de la circulaire numéro 2/W/2024¹⁵. Le statut d'établissement de paiement s'accompagne d'une série de directives et de circulaires définissant le cadre de la mise en circulation et de la distribution de la monnaie électronique, y compris les exigences réglementaires applicables aux agences de paiement de monnaie électronique. Les agents qui proposent des envois de fonds peuvent servir d'intermédiaires, dans certaines conditions, pour des transactions effectuées par des institutions financières (agency banking). Cela permet aux clients d'accéder aux produits bancaires.

13/ <https://www.sgfg.ma/fr/cadre-legal-et-reglementaire/loi-bancaire>

14/ <https://www.scribd.com/document/722069747/Circulaire-n-7W16-du-10-juin-2016-fixant-les-modalites-d-exercice-des-services-de-paiement>

15/ <https://apsf.ma/wp-content/uploads/2025/03/circulaire-2W2024-du-20-decembre-2024.pdf>

Tableau 4. Classification des comptes de paiement selon le niveau d'identification client au Maroc

	Identification			Solde maximum	Types d'opérations
	Preuve d'identification	Autres documents	À distance/en personne		
Compte de niveau 1	Numéro de téléphone mobile national Preuve d'identité délivrée par une autorité marocaine	–	Les deux	1 000 MAD (107 USD)	Paiements aux petits commerçants, paiements en ligne et paiements P2P
Compte de niveau 2	Preuve d'identité nationale ou internationale	–	Les deux	4 000 MAD (431 USD)	Paiements marchands et paiements en ligne, paiements P2P de plus grande valeur
Compte de niveau 3	Pièce d'identité nationale ou internationale avec photo du client	Formulaire d'ouverture de compte	Entretien en personne pour vérifier les informations relatives à l'identité et établir le profil du client	20 000 MAD (2 158 USD)	Paiements marchands, acceptation de paiements, paiements de commerçant à commerçant, paiements P2P
Compte de niveau 4	Preuve d'identité et de résidence	–	Entretien en personne pour vérifier l'identité, les revenus et la preuve de résidence	100 000 DIRHAMS (10 782 USD)	Non spécifié

Le statut des agents détaillants des établissements de paiement pourrait être optimisé pour encourager l'utilisation des comptes de paiement par téléphone mobile et devenir un nouveau canal pour les envois de fonds internationaux.

- Un établissement de paiement peut exiger que les agents offrent des services de paiement, et des personnes physiques ou morales peuvent être enregistrées en tant que «commerçants». Il existe deux catégories d'agents (article 15 de la lettre d'information n° 6/W/16 de BAM sur les établissements de paiement)¹⁶:
 - Les agents principaux qui peuvent offrir exclusivement les services de paiement d'un établissement de paiement.
 - Les agents détaillants peuvent offrir des services de divers établissements de paiement par le biais d'un accord direct ou d'un accord avec leurs agents principaux. Les agents sont limités dans le cadre de leurs transactions et peuvent:
 - ouvrir un compte de paiement de niveau 1;
 - effectuer des opérations de dépôt et retirer des fonds sur la base d'un encaissement/décaissement.
- Les entretiens avec les acteurs historiques du marché ont montré qu'il existe une série d'obstacles au recrutement d'agents détaillants pour promouvoir les paiements marchands, l'utilisation de portefeuilles électroniques et de comptes de paiement par téléphone mobile et, par conséquent, l'adoption de ce canal pour le paiement des envois de fonds.

16/ https://www.apsf.pro/DOCS/TEXTES LEG ET REG/CEC_2016-06-01/C-6-W-16-etablissement-paiement.pdf

Les établissements de paiement et leurs agents principaux offrant des services de transfert de fonds sont tenus, en vertu de l'article 21, de maintenir des points de vente sécurisés. Cette exigence peut conduire les commerçants de détail ordinaires à réaliser des investissements substantiels dans l'infrastructure. Pour les agents détaillants, l'obligation d'être inscrits au registre du commerce constitue un obstacle important, compte tenu notamment des difficultés pratiques que pose l'obtention d'une telle inscription. Une alternative plus réaliste consisterait à exiger une preuve d'identité et une preuve du paiement de la taxe professionnelle, documents dont disposent généralement les détaillants.

Les détaillants qui souhaitent accepter des paiements sont également limités par un solde de compte maximum de 20 000 dirhams (environ 2 200 dollars). Ce seuil peu élevé oblige les agents de détail à effectuer des retraits fréquents pour éviter de dépasser la limite. Cette contrainte est particulièrement restrictive pour les agents qui distribuent des microcrédits pour le compte d'institutions de microfinance ou qui gèrent des envois de fonds internationaux. Dans ces cas, le seuil équivaut à la valeur moyenne de 10 transferts internationaux de fonds. De plus, certains transferts internationaux – notamment ceux liés à l'investissement ou à l'achat de biens – peuvent atteindre le seuil en une seule transaction.

Conformité et contrôle des PSF

Parmi les STA, le niveau de conformité aux normes internationales de LCB-FT est élevé, et la nouvelle carte d'identification nationale électronique permet de rationaliser le processus d'intégration et de favoriser l'accès aux comptes à faible risque.

- L'évaluation conjointe du Groupe d'action financière pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (2018)¹⁷ montre que les banques et les établissements de paiement ont une bonne compréhension des risques de blanchiment d'argent et de ceux liés au financement du terrorisme et qu'ils appliquent des mesures efficaces et proportionnelles au degré de risque.
- Les banques et les établissements de paiement sont suivis et contrôlés par BAM dans le cadre de la loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux.)¹⁸ Les établissements de paiement doivent s'assurer que leurs agents respectent les règles applicables, même s'il n'est pas spécifié que les agents doivent participer à un programme de LCB-FT.
- Le montant maximum autorisé par opération de transfert de fonds est plafonné à 80 000 dirhams (7 200 USD).
- Les règles de protection des consommateurs énoncées dans la loi bancaire et applicables aux institutions de paiement offrant des services de transfert de fonds sont clairement définies dans la circulaire n° 6/W/16 de BAM, qui précise ce qui suit:
 - les informations sur le coût et les conditions des services de paiement, y compris les envois de fonds, qui doivent être divulguées dans les établissements de paiement et par les agents (article 23);
 - les procédures de réclamation (article 24);
 - les conditions de recours à la médiation pour le règlement des litiges (article 26).

17/ <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/mer-fsrb/MENAFATF-Morocco-Mutual-Evaluation-2019.pdf>

18/ https://sherloc.unodc.org/cld/legislation/mar/act_no_4305_on_combatting_money_laundering_/loi_43-05.html?lng=en&tmpl=sherloc

- Une nouvelle carte d'identité nationale électronique à authentification biométrique a été délivrée, qui permet de centraliser l'identification numérique dans un registre unique accessible en ligne. Actuellement, la population adulte totale sans preuve d'identification (naissance non enregistrée ou non inscrite sur les listes électorales) est estimée à moins de 20% (initiative «Identification for Development», 2018).
- En comparaison, le nombre d'abonnements à des cartes SIM de téléphonie mobile éligibles à des comptes de paiement de niveau 1 est supérieur à 43 millions (en comptant les comptes d'abonnés à des cartes SIM doubles) à la fin de 2019, ce qui représente un taux de pénétration de 130%. Depuis 2014, l'Agence nationale de régulation des télécommunications exige qu'une preuve d'identité soit fournie pour activer une carte SIM.
- En 2024, le nombre total de comptes de paiement est de 13,8 millions, dont 3,6 millions de comptes de «type 1», 5,7 millions de comptes de «type 2» et 4,5 millions de comptes de «type 3».
- En 2024, le nombre d'opérations de paiement mobile a augmenté de manière significative, passant de 9,7 millions d'opérations d'une valeur de 2,1 milliards de dirhams en 2023 à 19,7 millions d'opérations d'une valeur de 3,9 milliards de dirhams, principalement en raison du versement de l'aide sociale directe dans les comptes de paiement.
- En 2024, l'utilisation des paiements mobiles a connu une augmentation notable du nombre de transferts de particulier à particulier (P2P), qui ont représenté 27% du total des transactions, contre 18% en 2023. Viennent ensuite les paiements de factures et les recharges de téléphones portables, qui représentent 64% des transactions, contre 75% l'année précédente. Les paiements aux commerçants sont restés faibles (6%), tandis que les retraits d'espèces aux guichets automatiques ont représenté 3%, soit une légère augmentation par rapport aux 2% enregistrés en 2023.

MESURES PRIORITAIRES

3.1. Tirer les leçons de l'intervention COVID-19 en ce qui concerne les procédures d'identification à distance des clients pour les comptes de paiement et étudier les possibilités de réduire les frais proportionnellement au risque. De même, analyser la réponse d'urgence à la suite du tremblement de terre de 2023 afin d'évaluer le rôle des opérateurs d'envois de fonds et des institutions financières dans les contextes de crise.

3.2. Mener une enquête sur les offres et la demande de services afin d'identifier les principaux obstacles, tant du point de vue des clients que des prestataires – y compris les barrières réglementaires potentielles – pour soutenir l'adoption des comptes de paiement, le recrutement d'agents de détail et l'utilisation de l'argent mobile. L'enquête devrait intégrer les résultats de recherches récentes menées par BAM, notamment l'agenda des paiements et les enquêtes auprès des commerçants.

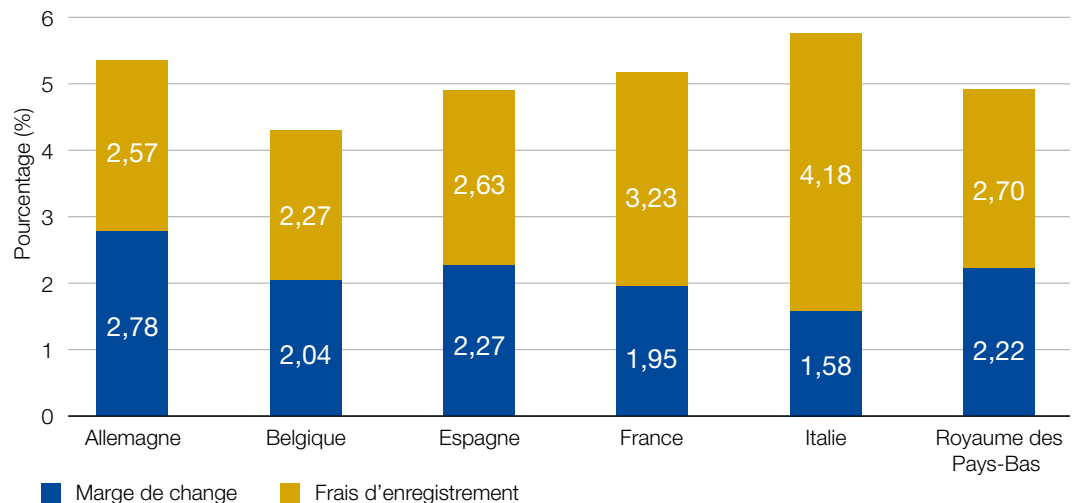
4. Structure du marché

Envoi de fonds

Le coût des envois de fonds vers le Maroc s'élève, en moyenne, à 5,08% du montant envoyé, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne mondiale pondérée de 5,79% pour le premier trimestre 2024¹⁹. Cependant, il existe une certaine marge de manœuvre en utilisant le canal en ligne pour une réduction supplémentaire, en vue d'atteindre l'ODD 10.c, qui vise à ramener les coûts à moins de 3%.

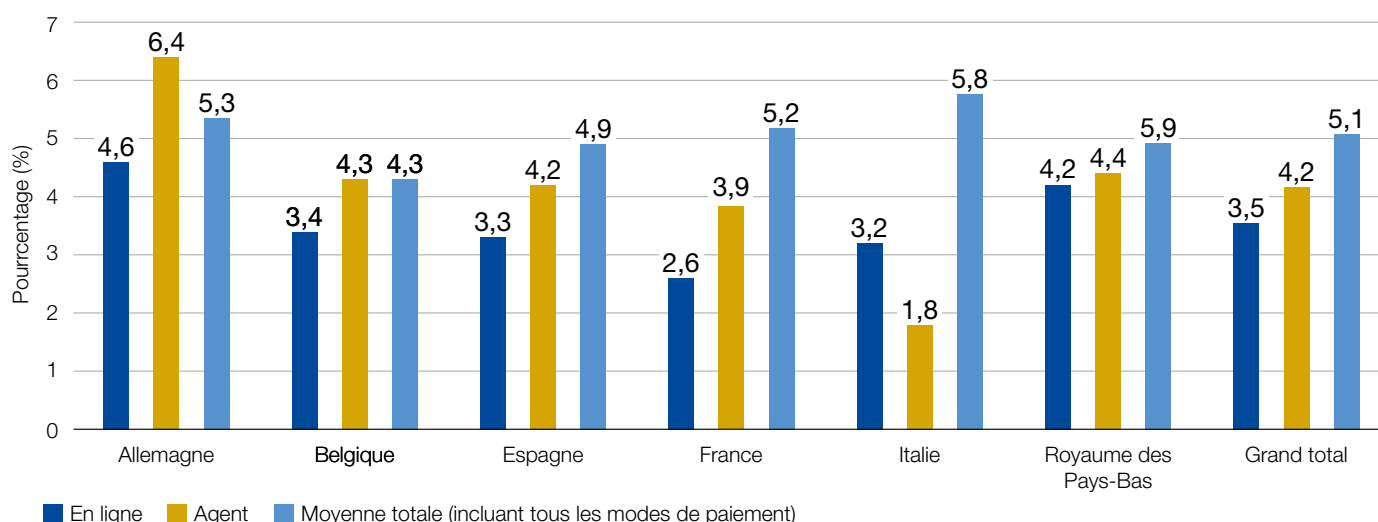
- Les coûts moyens des envois de fonds sont compétitifs et inférieurs à 5% du montant envoyé pour la Belgique (4,30%), l'Espagne (4,90%) et le Royaume des Pays-Bas (4,90%). En revanche, les coûts moyens se situent entre 5 et 6% pour la France (5,18%), l'Allemagne (5,35%) et l'Italie (5,76%).
- Les marges de change sont plus faibles en Italie (1,58%) et en France (1,95%) et se situent autour de 2% dans les autres pays, tandis que l'Italie et la Belgique ont les marges de change les plus élevées, avec respectivement 2,28% et 2,42%.
- La marge de change de l'Italie a sensiblement diminué, tandis que celle de la France a augmenté.
- L'envoi de fonds par Internet est en moyenne 0,62% moins cher que l'envoi par l'intermédiaire d'un agent, alors que l'envoi par l'intermédiaire d'agents était auparavant 2% moins cher que les canaux en ligne. C'est en Italie et en France que l'écart est le plus important, et en Allemagne qu'il est le plus faible.

Figure 11. Coût moyen et structure des coûts pour envoyer l'équivalent de 200 USD au Maroc (T1 2024)



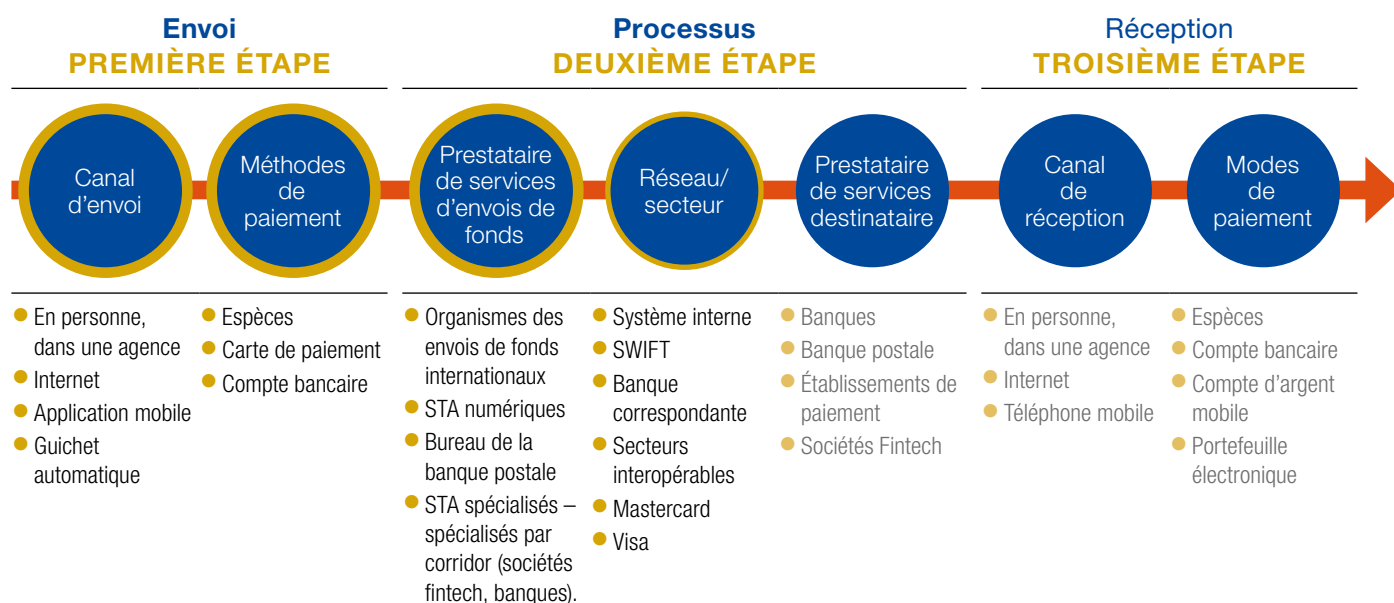
Source: Remittance Prices Worldwide (RPW) (Tendance mondiale des prix des envois de fonds), T1 2024.

19/ https://remittanceprices.worldbank.org/sites/default/files/rpw_main_report_and_annex_q124_final.pdf

Figure 12. Coûts par canaux (agents/espèces et en ligne)²⁰

Source: RPW, T1 2024.

Figure 13. Le secteur des envois de fonds au Maroc: aperçu de la concurrence en amont du corridor à l'envoi



20/ La moyenne totale de chaque couloir sur ce graphique reflète toutes les méthodes de paiement, y compris les services tels que les banques, les bureaux de poste, les centres d'appel, etc.

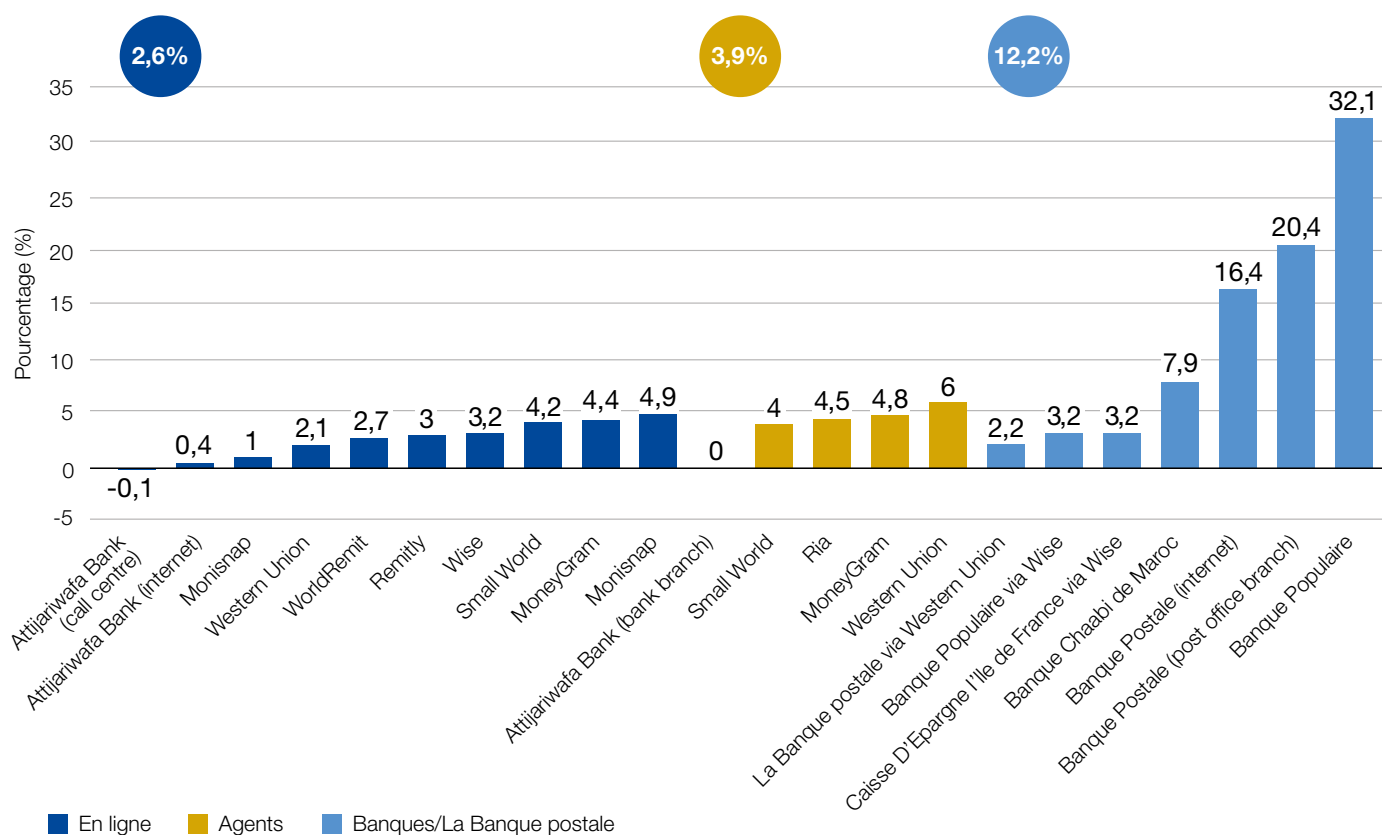
Le marché marocain des envois de fonds est largement basé sur les espèces et l'épargne des MRE est principalement acheminée par les canaux bancaires et représente 24% de l'épargne totale des ménages marocains.

Figure 14. Structure et acteurs du marché des envois de fonds vers le Maroc

Opérateurs internationaux de envois de fonds	Opérateurs de envois de fonds numérique	Les opérateurs de envois de fonds numérique spécialisés dans le corridor
<p>– Les grands opérateurs internationaux d'envois de fonds (Western Union, MoneyGram et Ria), qui tendent à se concentrer sur les services traditionnels en espèces, sont présents dans tous les pays de l'Union européenne.</p> <p>– Ils sont concurrencés dans chaque corridor par des STA en ligne ou spécialisés dans les corridors marocains, ce qui les incite à appliquer des grilles tarifaires très compétitives pour attirer de nouveaux clients ou conserver les clients existants, comme c'est le cas pour les canaux en espèces et les canaux numériques. Cependant, ils maintiennent des coûts relativement élevés lorsque la concurrence est plus faible.</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>– La taille importante des corridors entre l'Union européenne et le Maroc attire un grand nombre d'opérateurs d'envois de fonds en ligne tels que WorldRemit, TransferWise, Azimo et Remitly, ce qui induit une forte concurrence et réduit les coûts par rapport aux transferts en espèces.</p> <p>– La restriction de la circulation due à la pandémie de COVID-19 a encouragé les opérateurs historiques du marché à se lancer dans les envois de fonds en ligne, ce qui s'est traduit par des coûts plus compétitifs.</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>– Les banques marocaines. Présentes dans les principaux pays de l'Union européenne, les banques marocaines Chaabi, Attijariwafa Bank et Bank of Africa (filiale de la Banque Marocaine du Commerce Extérieur) proposent des packages de services, dont des comptes transactionnels à faible coût. En France, au Royaume des Pays-Bas, en Italie et en Espagne, les banques de détail nationales ciblent également la diaspora marocaine en proposant des comptes binationaux.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>– Il existe peu d'autres spécialistes des couloirs parmi les sociétés fintech (sauf en France avec Monisnap et Orange Money, qui sont récemment entrés sur le marché) ou parmi les STA internationales historiques comme MoneyTrans en Belgique, en Espagne, au Royaume des Pays-Bas et en France.</p> <div style="text-align: center;">  </div>


Figure 15. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis la France

France		Le coût moyen est d'environ 5,18% (T1 2024)	
En ligne	Agents	Les banques	Les bureaux de la Banque Postale
<ul style="list-style-type: none"> Le canal en ligne est, en moyenne, 1,3% moins cher que le canal des agents. Les STA internationales proposent des frais en ligne légèrement inférieurs aux frais en espèces, tandis que Monisnap, une société fintech désormais connue sous le nom de MONI, est un perturbateur du marché et propose des frais particulièrement bas. 	<ul style="list-style-type: none"> Les principaux agents internationaux se font concurrence et appliquent une fourchette de coûts raisonnablement compétitive, entre 4,5% (Ria) et 6% (Western Union) du montant envoyé. Au cours des quatre dernières années, les prix ont globalement baissé, tant pour les canaux en ligne que pour les agents. 	<ul style="list-style-type: none"> Les banques proposent des frais compétitifs pour les transferts en collaboration avec les STA internationales. Par exemple, la Banque Populaire et la Caisse d'Epargne via Wise offrent un coût compétitif de 3,2%. Les banques marocaines offrent des transferts gratuits (ou presque) dans le cadre de leurs services bancaires groupés. En comparaison, les banques françaises ayant des filiales marocaines, comme la Société Générale, ont un avantage compétitif en termes de réseau, mais la diaspora marocaine en France ne peut pas en bénéficier. 	<ul style="list-style-type: none"> La Banque Postale offre des services de mandats express internationaux et de Western Union, en espèces ou en ligne, à un coût de 2,2%, ce qui est inférieur au canal en ligne ainsi qu'à l'intermédiaire d'un agent.

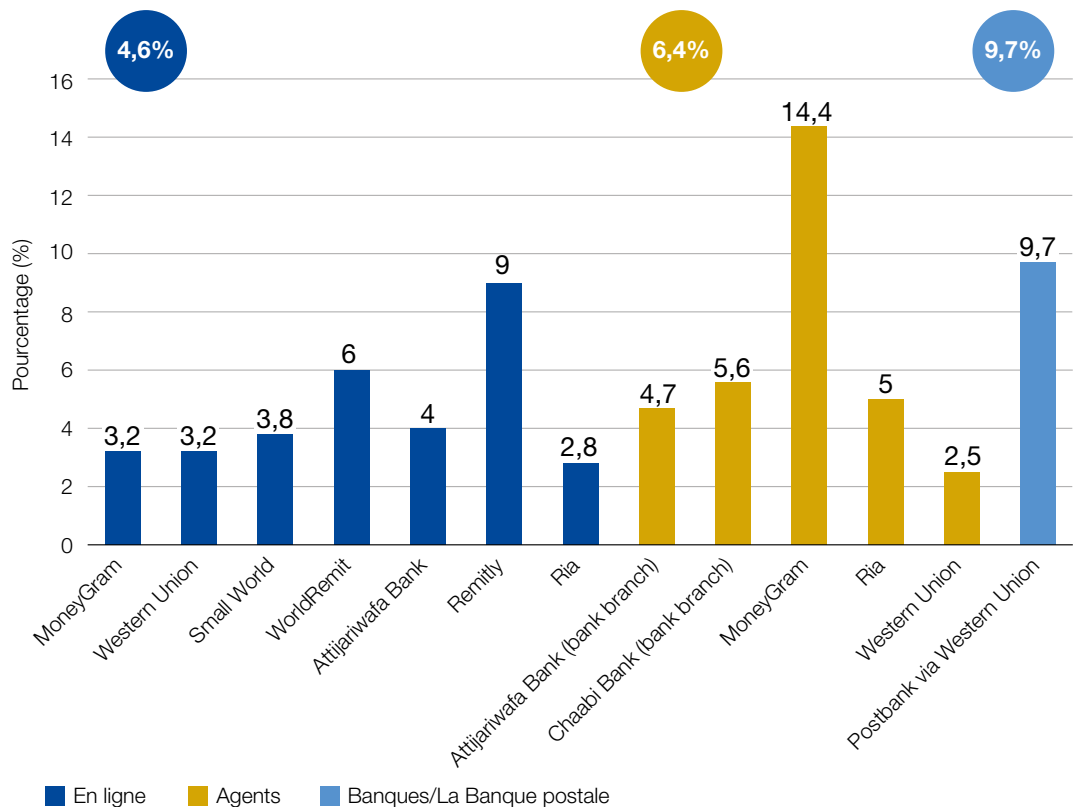


Source: RPW, T1 2024.

Figure 16. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis l'Allemagne

 **Allemagne** Le coût moyen est d'environ 5,35% (T1 2024)

En ligne	Agents	Les banques	Bureaux de la Banque Postale
<ul style="list-style-type: none"> – Le canal en ligne est, en moyenne, 2% moins cher que le canal par l'intermédiaire d'un agent. – La société internationale de envois de fonds Ria offre le coût le plus compétitif avec 2,8%, suivi de 3,2% pour Moneygram et Western Union. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les coûts des principales STA internationales varient de 5% (Ria) à 2,5% (Western Union) du montant envoyé. Les coûts d'envoi n'ont pas changé de manière significative pour les canaux en ligne et par l'intermédiaire d'agents au cours des quatre dernières années. 	<ul style="list-style-type: none"> – Plusieurs sociétés représentent les banques marocaines en Europe. La Banque Chaabi (Banque Populaire) a des bureaux à Francfort, Cologne, Dortmund et Düsseldorf. Bank of Africa – une filiale de la Banque Marocaine du Commerce Extérieur – n'a pas de présence physique en Allemagne, mais facilite les transferts vers les comptes marocains, soit en espèces via Ria, soit via son service de banque en ligne à partir d'un compte allemand, par l'intermédiaire d'une filiale d'un établissement de crédit basé en Europe. Au Maroc, jusqu'à cinq cartes de débit peuvent être liées à un compte de Bank of Africa. Attijariwafa Bank possède des succursales à Düsseldorf et à Francfort. 	<ul style="list-style-type: none"> – La banque postale permet 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 des banques postales ont une tarification défavorable par rapport aux agents de service de Western Union.

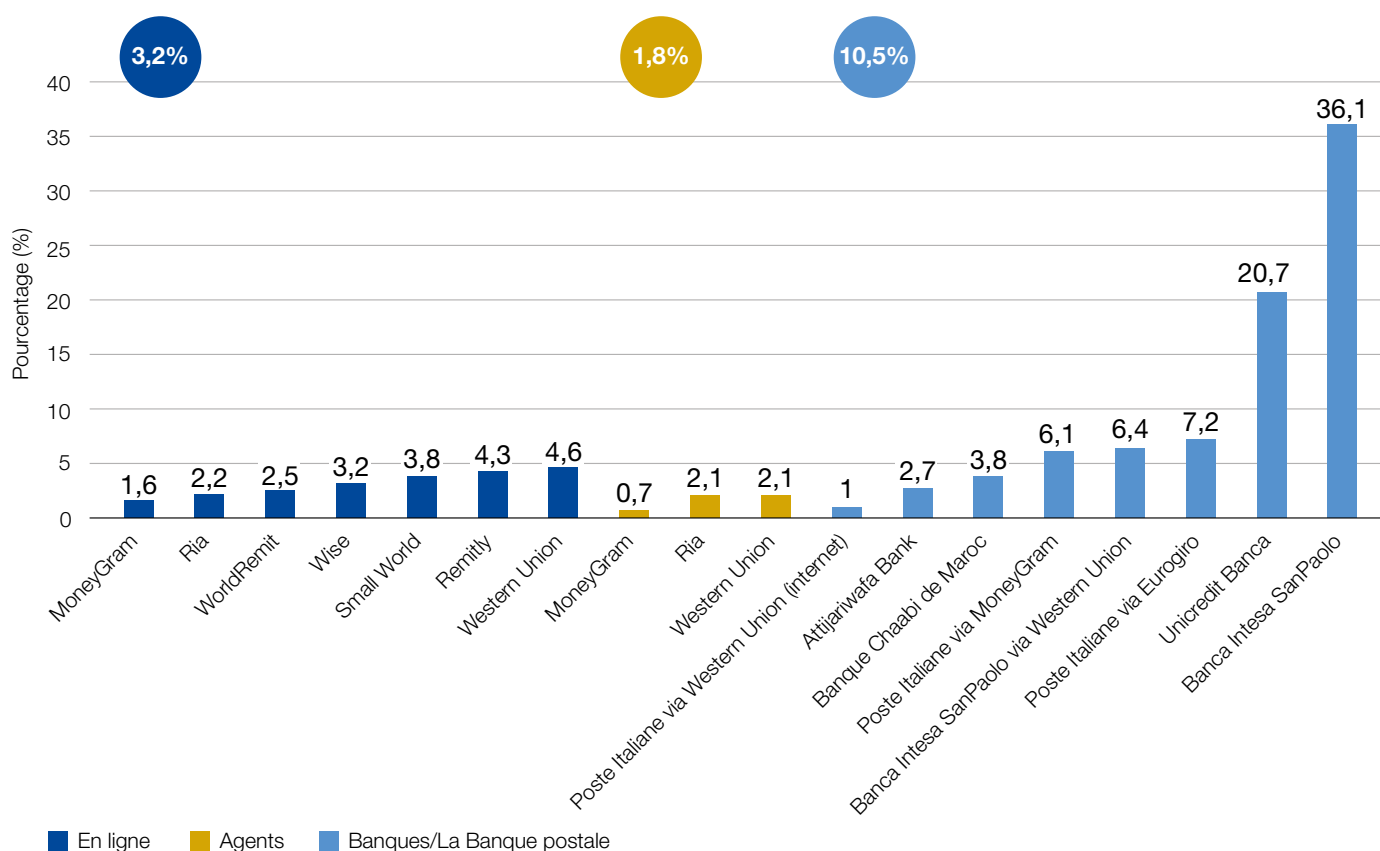


Source: RPW, T1 2024.

Figure 17. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis l'Italie


Italie			
En ligne	Agents	Les banques	Bureaux de la Postbank
<ul style="list-style-type: none"> Le canal en ligne est devenu plus coûteux que le canal avec agent. En moyenne, les envois en ligne sont 1,4% plus chers que ceux effectués par l'intermédiaire d'un agent, bien que certaines STA en ligne proposent des services moins coûteux et incitent les STA internationales tels que MoneyGram à réduire leurs prix pour rester compétitifs. 	<ul style="list-style-type: none"> Les agents offrant des produits immédiats en espèces sont le canal le plus fréquemment utilisé. Les principales STA internationales sont des acteurs clés dans ce segment et ont réduit leurs frais de manière significative à environ 5%. 	<ul style="list-style-type: none"> Certaines banques italiennes sont en concurrence avec les banques marocaines représentées en Italie, qui offrent des produits de transfert de fonds de compte à compte à faible coût. 	<ul style="list-style-type: none"> Poste Italianae, s'appuyant sur son vaste réseau, offre une gamme de services d'envois de fonds. Si le coût des transferts en ligne est compétitif, les transferts en espèces restent relativement chers. Les migrants marocains ont tendance à privilégier la banque postale comme institution de dépôt.

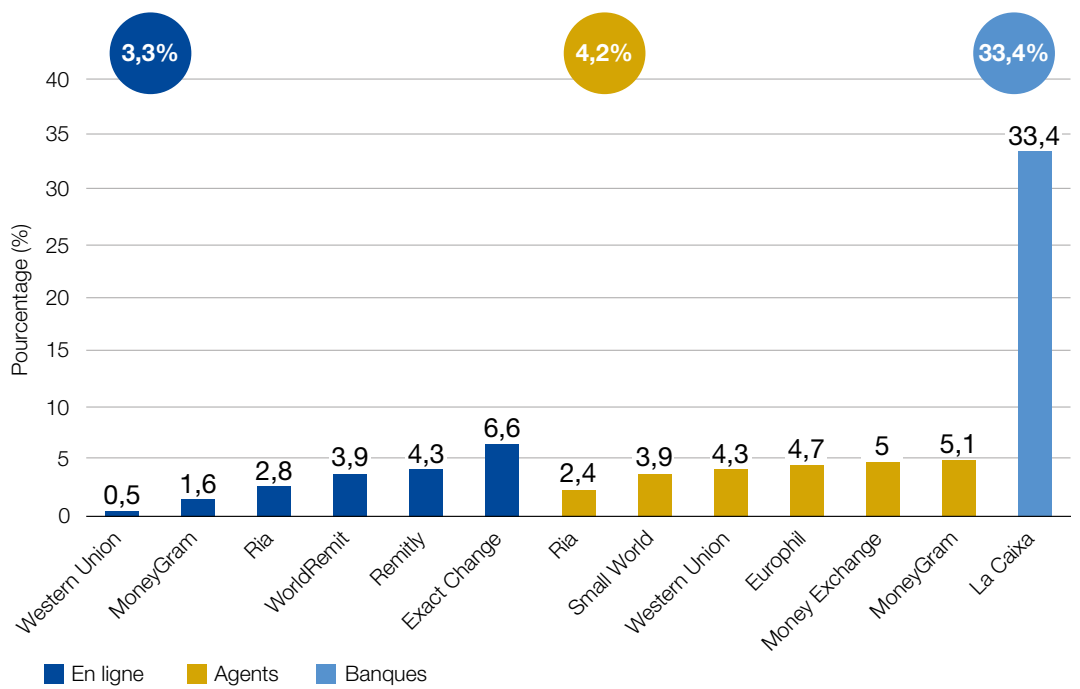
Le coût moyen est d'environ 5,76% (T1 2024)



Source: RPW, T1 2024.

Figure 18. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis l'Espagne

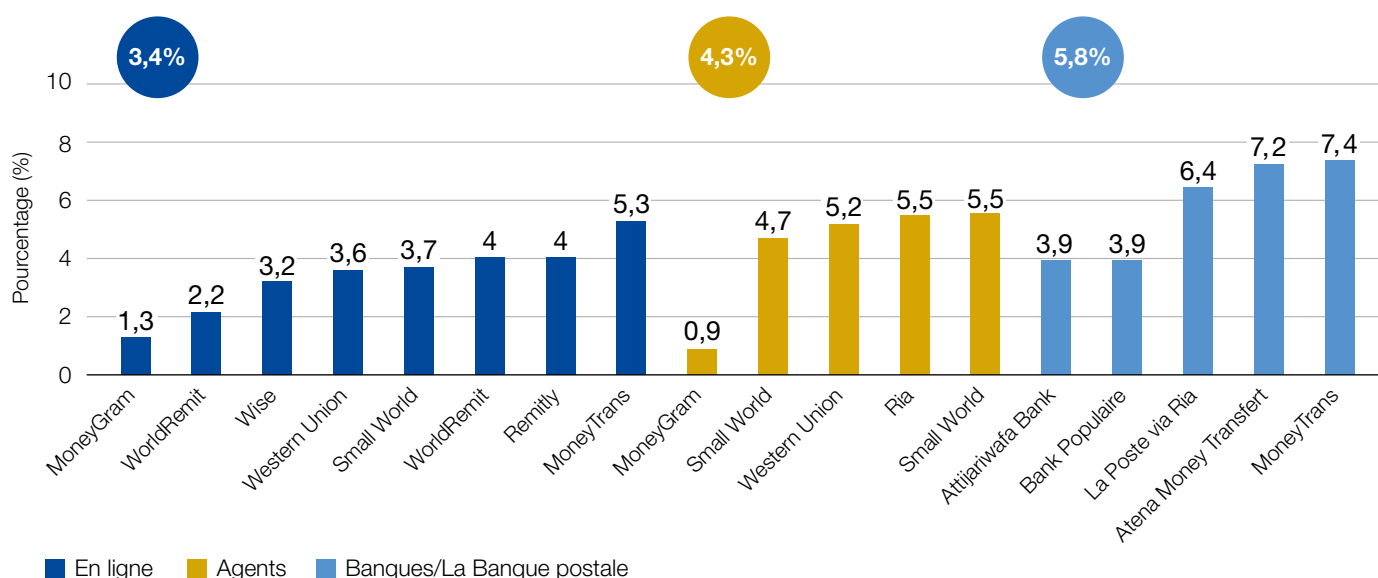
 Espagne		Le coût moyen est d'environ 4,90% (T1 2024)	
En ligne	Agents	Banques	
– La concurrence entre les opérateurs d'envois de fonds offrant des services en ligne est forte, Western Union appliquant un taux compétitif de 0,5% et MoneyGram de 1,6%. Certains opérateurs internationaux d'envois de fonds proposent des services en ligne à des coûts inférieurs à la fourchette en vigueur, à savoir 0,5% du montant transféré.	– L'envoi d'espèces par des agents intermédiaires n'est pas aussi coûteux que dans d'autres corridors de l'Union européenne en raison de la concurrence que se livrent les STA internationales avec d'autres STA travaillant en espèces.	– La Caixa propose aux migrants marocains des opérations de transferts de fonds à un coût relativement élevé.	



Source: RPW, T1 2024.

Figure 19. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis la Belgique

Belgique			
Tarification pour envoyer au Maroc depuis le Belgique: 4,30% coût moyen			
En ligne	Agents	Les banques	Bureaux de la banque postale
<p>– Le canal en ligne est, en moyenne, 1% moins cher que le canal avec agent. Les STA en ligne bien établis et les principaux opérateurs internationaux – en particulier MoneyGram et WorldRemit – rivalisent en proposant des tarifs très compétitifs.</p>	<p>– Les agents en espèces offrant des services de paiement immédiat restent le canal le plus fréquemment utilisé. Parmi les STA internationales, seule MoneyGram offre un service à des prix compétitifs, tandis que Western Union bénéficie d'une forte reconnaissance de la marque malgré des coûts plus élevés, et que Ria applique des frais comparativement élevés.</p>	<p>– Les banques marocaines – qui disposent d'un nombre limité d'agences dans la plupart des grandes villes belges – proposent des produits de transfert de compte à compte à faible coût, ainsi que des services bancaires liés au pays d'origine.</p>	<p>– Ria Transfer est le seul service de envois de fonds proposé par le Groupe postal belge (Bpost). Lancé en février 2020, il est disponible dans 600 points d'accès à travers le pays.</p>

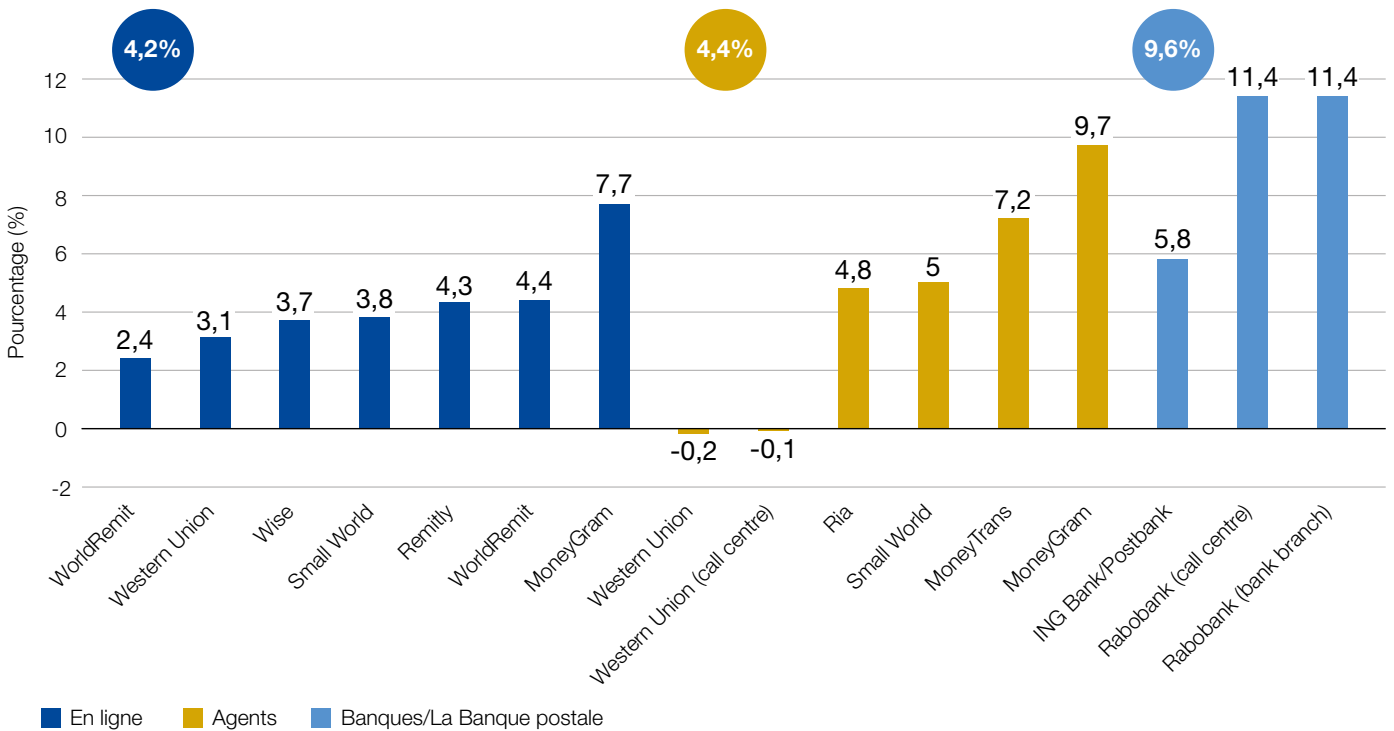


Source: RPW, T1 2024.

Figure 20. Coût des envois de fonds vers le Maroc depuis le Royaume des Pays-Bas

Pays-Bas		
En ligne	Agents	Les banques
<ul style="list-style-type: none"> Les canaux en ligne ne sont que 0,2% moins chers que les transferts par l'intermédiaire d'un agent, ce qui s'explique en grande partie par la tarification très compétitive de Western Union. Alors que les STA ligne offrent des taux attractifs, les STA internationales ont tendance à être à la traîne, ne conservant que des structures de frais modérément compétitives. 	<ul style="list-style-type: none"> Malgré la présence de sociétés d'envoi de fonds, les agents internationaux appliquent des frais élevés pour les envois vers le Maroc, Western Union facturant plus de 14% du montant transféré. L'envoi d'espèces par l'intermédiaire d'agents reste relativement coûteux par rapport à d'autres corridors de l'Union européenne, avec des frais moyens supérieurs à 7% du montant envoyé. 	<ul style="list-style-type: none"> Les banques néerlandaises traditionnelles comme ING et Rabobank offrent des prix défavorables.

Tarification pour envoyer au Maroc depuis les Pays-Bas: 4,92% coût moyen



Source: RPW, T1 2024.

Les STA sont les principaux fournisseurs de services d'envoi de fonds au Maroc et offrent des opportunités de promouvoir la digitalisation, de réduire les coûts et d'améliorer l'inclusion financière.

Tableau 5. Structure et acteurs du marché des envois de fonds vers le Maroc

	Couloir des envois de fonds						Mesures potentielles	
	France	Italie	Espagne	Belgique	Allemagne	Royaume des Pays-Bas	Réduction des coûts	Inclusion financière
STA internationales	Western Union – Money Gram – RIA – Small World						Actions du côté de la demande pour soutenir la transition des clients vers l'utilisation de moyens numériques pour envoyer de l'argent et encourager l'utilisation de comptes transactionnels.	
STA numériques	World Remit – Azimo – TransferWise – Remitly							
	Orange Money, PayTop, XendPay						Attirer de nouveaux clients et adopter des produits numériques compétitifs en utilisant des approches marketing spécifiques à la diaspora.	Aux deux extrémités du corridor, affiner les produits financiers numériques liés au transfert de fonds (assurance, épargne, autres services à valeur ajoutée).
STA numériques spécialisées par corridor	Attijariwafa Bank, Banque Chaabi, Société Générale	Attijariwafa Bank, Banque Chaabi, Banques italiennes	Europhil, Banca Para Personnas y Empresas, La Caixa	Attijariwafa Bank, Banque Chaabi	Attijariwafa Bank, Banque Chaabi	ING, Rabobank	Améliorer l'offre de produits adaptés aux communautés de la diaspora – y compris les services d'envoi de fonds de compte à compte à faible coût – et mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation afin d'accroître l'utilisation et l'éducation financière.	
	Al Barid Bank postbank	Poste Italiana		Groupe postal belge	Deutsche Postbank		Pour les réseaux postaux, conclure davantage d'accords de partenariat afin de promouvoir l'utilisation du compte d'épargne-logement du bureau de poste du pays d'origine.	

MESURES PRIORITAIRES

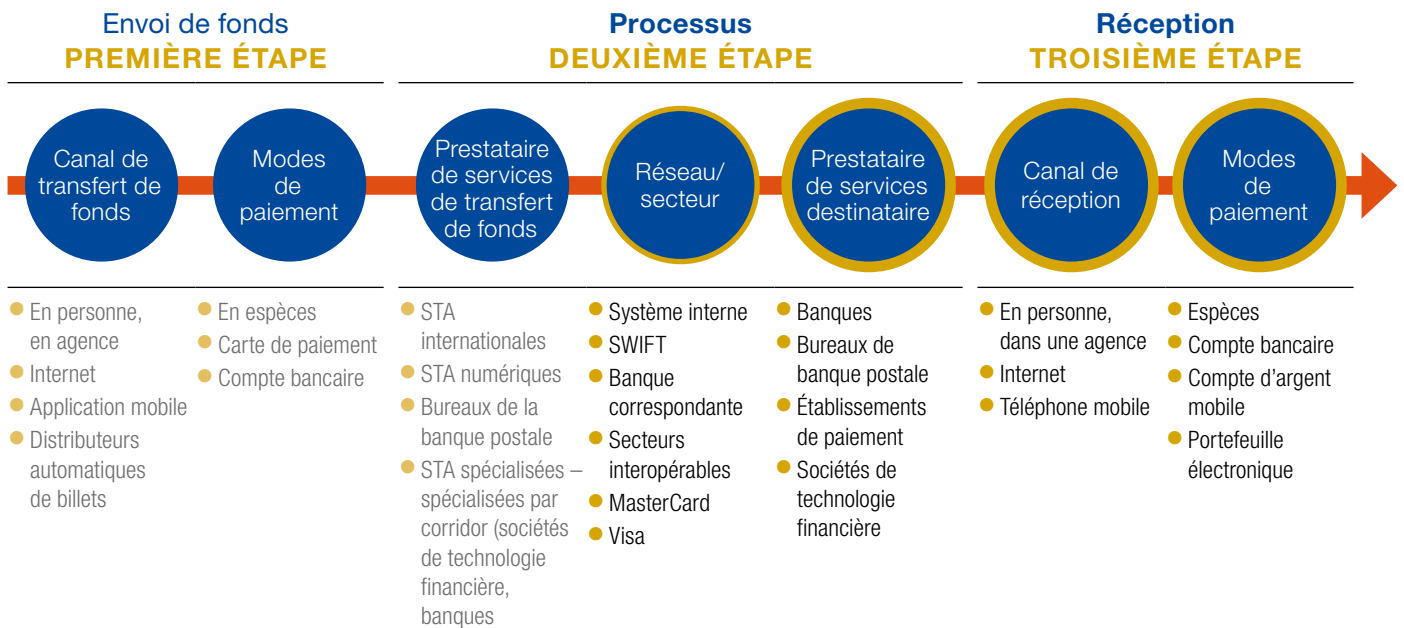
4.1 Mener des enquêtes parmi les membres de la diaspora marocaine dans les pays d'accueil respectifs afin d'évaluer les changements de comportement des envois de fonds en espèces vers les canaux en ligne, et mettre en œuvre des mesures pour soutenir et accélérer cette transition au fil du temps.

4.2 Promouvoir l'utilisation des canaux bancaires en ligne et à moindre coût parmi les migrants par le biais de campagnes d'éducation et d'initiatives de formation axées sur les structures de coûts et la protection des clients. Ces efforts devraient soutenir la transition des envois de fonds en espèces vers les canaux numériques.

Réception

Pendant des décennies, les envois de fonds internationaux ont été acheminés par l'intermédiaire d'agences bancaires et de réseaux d'agrégateurs offrant des services en espèces – exploités soit par des banques, soit par des prestataires indépendants – avec une large couverture nationale. L'expansion récente des agents de détail proposant des cartes prépayées et des services de paiement par téléphone mobile pourrait permettre d'étendre encore le réseau de paiement et d'atteindre des zones et des populations mal desservies.

Figure 21. Évolution des canaux d'envoi de fonds: Des systèmes traditionnels de banque et d'argent liquide aux paiements prépayés et mobiles

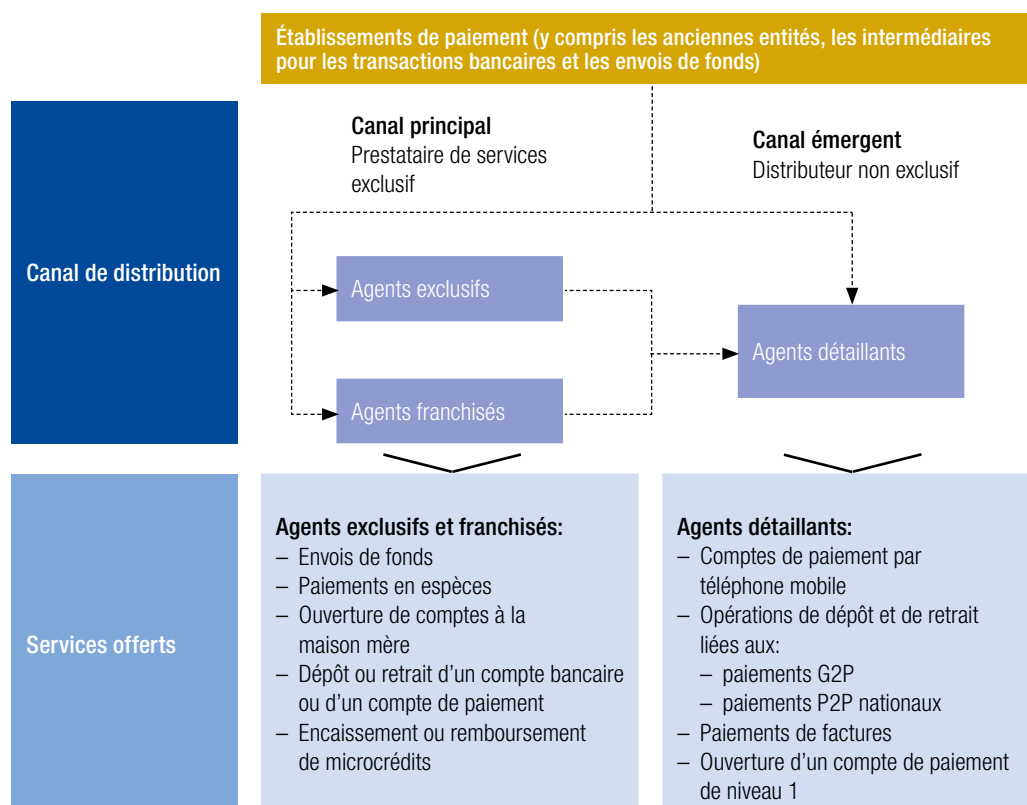


Les réseaux de paiement traditionnels gérés par les banques et les agrégateurs sont aujourd'hui complétés par un réseau en pleine expansion d'agents de détail affiliés à des institutions de paiement plus décentralisées. Toutefois, ces agents n'offrent actuellement qu'une gamme limitée de services de paiement numérique.

- Les banques, les établissements de paiement et leurs agents constituent collectivement le réseau de paiement national. Les banques de détail s'associent avec les STA et proposent des envois de fonds basés sur les comptes – avec des options en espèces disponibles par le biais d'intermédiaires dans leurs réseaux d'agences.
- Les partenariats entre les banques (y compris les bureaux de poste) et les STA ont débuté dans les années 1990, la société allemande AWFB ayant été la première à conclure ce type d'accord en 1995 avec Western Union. Ces collaborations ont rapidement été suivies par des opérateurs indépendants qui ont établi leurs propres réseaux d'agences, offrant des heures de service étendues et agissant en tant qu'intermédiaires autorisés pour les services d'envoi de fonds – un modèle formalisé avec l'introduction de licences par BAM en 2007. Ces intermédiaires regroupent aujourd'hui un nombre croissant d'entreprises proposant des envois de fonds internationaux et des services de paiement nationaux.

- Dans le cadre de leurs stratégies d'économie d'échelle, les banques ont également créé des filiales exclusives – des intermédiaires pour les transactions bancaires – afin de fournir des envois de fonds internationaux, des comptes de dépôt à faible coût et des services de paiement via des réseaux décentralisés. Ces filiales ont pour but d'atteindre les populations non bancarisées.
- La promulgation de la nouvelle loi bancaire en 2016 a accéléré la croissance des réseaux de paiement non bancaires et encouragé les intermédiaires d'envoi de fonds à devenir des établissements de paiement formels. Elle a également introduit une nouvelle catégorie d'agents détaillants – ceux qui ne sont pas affiliés à un seul prestataire de services de paiement. Ces agents cherchent à combler les lacunes existantes entre les réseaux de paiement et les réseaux d'agrégation, à étendre la couverture aux zones et aux populations mal desservies, et à offrir des services moins coûteux et plus flexibles. Cette expansion est rendue possible par des accords de prépaiement avec les institutions de paiement et les fournisseurs d'argent mobile.
- Cependant, les services actuellement offerts par les canaux de détail restent limités et se concentrent principalement sur les paiements domestiques.

Figure 22. Canaux de distribution des EP basés sur des agents et services de paiement connexes



Les réseaux de paiement historiques gérés par les réseaux bancaires et les agrégateurs sont complétés par les agents des institutions de paiement, qui se développent rapidement et sont plus décentralisés. Ceux-ci offrent toutefois une gamme d'options encore limitée pour les paiements numériques.

- Les établissements de paiement agréés peuvent être classés en trois catégories: les filiales de banques, les filiales de sociétés de télécommunications et les sociétés indépendantes. Les établissements de paiement appartenant aux banques et les principaux établissements de paiement indépendants ont initialement axé leurs services sur les paiements en espèces (y compris les envois de fonds) au sein de leurs propres réseaux. Ils considèrent les agents détaillants et les comptes de paiement comme une opportunité de promouvoir les paiements marchands, d'élargir l'offre de paiements nationaux et, éventuellement, comme un moyen d'étendre la couverture du réseau existant pour recevoir des envois de fonds internationaux. Les agents ont tendance à préférer développer une offre complète de paiement en ligne, y compris des envois de fonds numériques internationaux de bout en bout, et à s'en servir pour développer leur clientèle et leur réseau.
- L'envoi de fonds sur 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 fournisseurs de services, etc.). Les acteurs du marché pensent qu'il est possible d'encourager les utilisateurs de comptes de paiement actuels à recevoir des envois de fonds transfrontaliers, en particulier si les services d'envoi de fonds sont combinés à d'autres services de paiement par téléphone mobile ou à des paiements de particulier à particulier.

Tableau 6. Partenariats des établissements de paiement marocains avec les sociétés d'envoi de fonds

Nom de l'établissement de paiement	Type d'établissement/société mère	Date d'entrée en vigueur	Nombre de points d'accès	Sociétés d'envoi de fonds proposées													
				Western Union	Moneygram	Ria	MoneyTrans	Dirham Express	Eurogiro	Instant Cash	SmallWorld	Azimo	Yalla Xash	Paytop	World Reimit	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 d'envoi 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 Envois de fonds en espèces

X Envois de fonds reçus sur un compte d'argent mobile

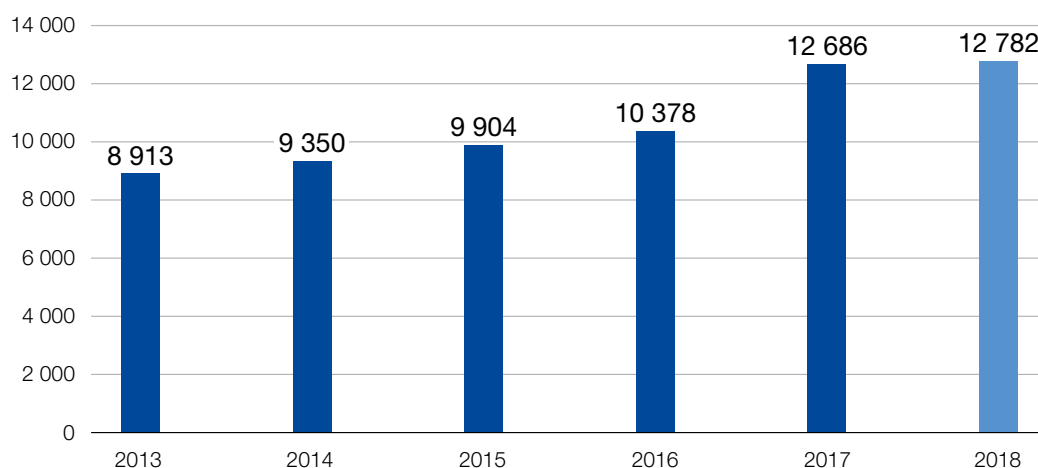
Malgré une couverture réseau relativement importante à l'échelle nationale, 11% de la population réside toujours à plus de 10 kilomètres du point d'accès le plus proche pour les services de envois de fonds, et seulement 34% des municipalités rurales disposent d'un tel accès.

Ces dernières années, le réseau de points d'accès a été dominé par les intermédiaires pour les transactions bancaires. Plus récemment, des agents d'institutions de paiement ont élargi le réseau en fournissant des services d'envoi de fonds internationaux, en plus des services d'envoi de fonds et de paiement nationaux.

Tableau 7. Répartition des points d'accès par catégorie

	2013	2014	2015	2016	2017
Succursales bancaires	5 711	5 946	6 158	6 284	6 383
Intermédiaires bancaires	1 508	1 705	1 852	2 087	2 250
Établissements de paiement	1 630	1 611	1 565	1 763	3 746
Distributeurs automatiques de billets – encaissement/décaissement	64	88	329	244	307
Points d'accès	8 913	9 350	9 904	10 378	12 686

Figure 23. Évolution des points d'accès aux services financiers



Source: BAM, 2021.

Les points d'accès aux envois de fonds restent concentrés dans les centres urbains densément peuplés et le long des réseaux routiers primaires et secondaires. **Seules 34% des municipalités rurales sont desservies par un point d'accès aux services financiers (BAM, 2021).**

Dans de nombreuses régions, les points d'accès sont trop éloignés pour être atteints à pied par les bénéficiaires des envois de fonds: on estime que **4,1 millions d'individus résident à plus de 10 kilomètres du point d'accès aux envois de fonds le plus proche**. Cette estimation – développée par le World Data Lab et le FIDA – est basée sur un algorithme qui intègre la localisation des points d'accès affiliés à la principale société marocaine d'envois de fonds internationaux, la densité de la population et des seuils de distance à partir d'un rayon de 1 kilomètre.

MESURES PRIORITAIRES

4.3 Promouvoir l'utilisation des comptes de monnaie électronique pour les envois de fonds tels que proposés par les institutions de paiement.

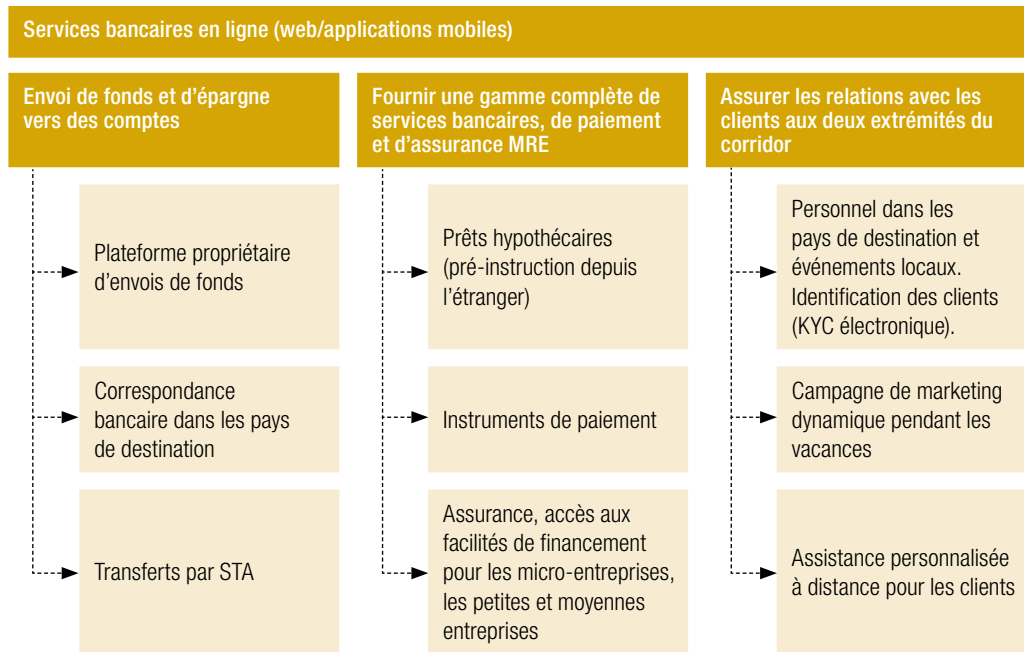
4.4 Développer et institutionnaliser l'établissement de rapports qui incluent la géolocalisation des points d'accès par type d'institution – y compris les banques, les agents de paiement en espèces, les agrégateurs multicanaux, les agents de paiement mobile, les agents de détail et les institutions de microfinance. Ces rapports devraient être mis à jour tous les trimestres afin de suivre et de visualiser la couverture nationale, d'identifier les zones où les services d'envoi de fonds sont disponibles et d'évaluer les possibilités de les intégrer à d'autres services financiers et de paiement – dans le but ultime de faire progresser l'inclusion financière.

5. Services financiers pour les utilisateurs d'envois de fonds

Les banques marocaines offrent une large gamme de services à la diaspora, facilités par les canaux numériques et leur présence physique dans les pays de destination. Cependant, la gamme complète des services financiers nécessaires pour répondre aux besoins des migrants reste fragmentée entre de multiples fournisseurs de services.

- La plupart des banques marocaines ont affiné leurs services à la diaspora, résultat d'une stratégie à long terme visant à sensibiliser les migrants à l'étranger aux produits et services bancaires.
- En 2019, les dépôts des MRE représentaient 20% du total des dépôts dans les banques marocaines, soit 185 milliards de dirhams (20,35 milliards de dollars), ou trois fois l'équivalent d'une année d'envois de fonds. Les dépôts à terme représentaient 57,4 milliards de dirhams, soit 31% de l'épargne de la diaspora (BAM, 2020).
- Les principales banques concernées sont la Banque Chaabi (Banque Populaire), Attijariwafa Bank et Bank of Africa (filiale de la Banque Marocaine du Commerce Extérieur), qui exploitent toutes des filiales agréées au sein de l'Union européenne.
- Certaines banques de détail dans les pays d'accueil adoptent également des stratégies orientées vers la diaspora, offrant des services bancaires qui répondent aux besoins financiers à la fois dans le pays de résidence et dans le pays d'origine, en utilisant les facilités d'envoi de fonds fournies par les banques marocaines.
- Alors que ces offres de produits s'alignent généralement sur les besoins des migrants par rapport à leur pays d'origine, l'éducation financière reste nécessaire pour aider les migrants à définir leurs objectifs financiers, à gérer leurs ressources dans les deux contextes, et à comprendre les services financiers qui leur sont offerts et les prestataires qui les proposent.



Figure 24. Composants clés du package bancaire pour la diaspora marocaine
Éléments constitutifs de la gamme de services bancaires à l'intention de la diaspora marocaine



Des modèles de partenariats évolutifs et inclusifs entre les banques, les institutions de microfinance et les institutions de paiement pourraient améliorer la réactivité aux profils variés des bénéficiaires des envois de fonds. Ces modèles soutiendraient également le développement d'initiatives qui intègrent l'éducation financière orientée vers les entreprises – notamment par le biais de la Fondation marocaine pour l'éducation financière. Les bénéficiaires présentant de tels profils bénéficieraient grandement d'une stratégie spécifiquement adaptée à leurs besoins.

- Différents modèles peuvent être exploités pour apporter une valeur ajoutée aux bénéficiaires des envois de fonds. Il s'agit notamment de combiner la prestation de services de proximité avec des passerelles efficaces qui permettent la transition progressive des bénéficiaires vers les services bancaires formels et les produits de microcrédit proposés par les associations de microfinance.

Tableau 8. Prestataires de services financiers pour la diaspora marocaine

<p>Les agents de Barid Cash fournissent environ 1 000 points d'accès supplémentaires au réseau de 1 900 points d'accès d'Al Barid Bank. Barid Cash est à la fois un intermédiaire pour les transactions d'Al Barid Bank et un établissement de paiement. Cela signifie qu'un client effectuant une opération d'envoi de fonds dans une agence Barid Cash peut:</p> <ul style="list-style-type: none"> – recevoir des fonds internationaux et nationaux en espèces; – ouvrir un compte de paiement ou un compte complet à Al Barid Bank; – effectuer des opérations de dépôt et retirer des fonds vers ou à partir d'un compte de paiement; – se préqualifier ou remplir des formulaires pour accéder aux produits d'Al Barid Bank, tels qu'un compte courant ou un compte d'épargne, des prêts à la consommation, des prêts immobiliers ou des prêts agricoles en partenariat avec le Crédit Agricole. <p>Les clients des services d'envoi de fonds peuvent effectuer des transactions à distance à l'aide de leur téléphone portable grâce à l'application mobile Barid Pay, qui permet d'effectuer des paiements, des envois de fonds nationaux, des transferts de compte à compte et des vérifications de solde en temps réel – accessibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept.</p> <div data-bbox="582 990 810 1245" style="text-align: center;">  </div>	<p>Le groupe Attijariwafa a développé des synergies internes avec Wafacash et des partenaires externes pour fournir des services financiers aux Marocains qui n'ont pas de compte bancaire.</p> <p>Les clients de l'agent Wafacash peuvent:</p> <ul style="list-style-type: none"> – recevoir des fonds internationaux et nationaux en espèces; – ouvrir un compte à frais réduits (Hissab Bikhir); – ouvrir un compte de paiement; – effectuer des opérations de dépôt et retirer des fonds vers ou depuis un compte de paiement; – se préqualifier pour des prêts à la consommation auprès de la filiale Wafasalaf ou pour des micro-prêts auprès d'Al Amana, l'institution de microfinance. <p>À distance, à l'aide de leur téléphone portable et de l'application mobile JIBY, les clients peuvent effectuer des paiements, transférer des fonds entre comptes, effectuer des envois de fonds nationaux et vérifier le solde de leur compte, le tout 24 heures sur 24, sept jours sur sept.</p> <div data-bbox="1109 882 1321 1093" style="text-align: center;">  </div>
--	---

- La **Fondation marocaine pour l'éducation financière** est un acteur clé et légitime de l'inclusion financière au Maroc. Elle a entrepris une série de campagnes multiformes de sensibilisation et d'éducation financière ciblant les groupes considérés comme les plus vulnérables, tels que les femmes, les travailleurs agricoles et les jeunes. En termes de renforcement des capacités, 600 formateurs ont été formés et 90 000 personnes ont bénéficié d'une formation à l'éducation financière. Cependant, les bénéficiaires d'envois de fonds n'ont pas été spécifiquement ciblés, malgré l'existence d'un module de formation pour les migrants développé en collaboration avec l'Organisation internationale du travail.

L'établissement de profils détaillés des bénéficiaires d'envois de fonds et la quantification de chaque sous-groupe de clients permettraient au secteur privé d'adapter les produits financiers plus efficacement, tout en permettant à la Fondation marocaine pour l'éducation financière d'adapter les messages d'éducation financière de base pour mieux répondre aux besoins de ce segment de la population.

- Les données recueillies par le HCP (enquête 2018-2019 sur les migrations internationales), à partir d'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 aborde les éléments suivants concernant les envois de fonds:
 - caractéristiques des envois de fonds: probabilité d'envoyer des fonds, montant annuel envoyé, fréquence et canaux utilisés;
 - définition des profils des bénéficiaires: utilisation des envois de fonds, relation entre l'expéditeur et le chef de famille;
 - la probabilité d'investir et les secteurs dans lesquels les migrants investissent.

- Toutefois, des informations supplémentaires sont nécessaires pour aider les PSF offrant des services d'envois de fonds, afin de leur permettre de développer des solutions commerciales sur mesure qui répondent aux besoins des bénéficiaires des envois de fonds.
 - Mettre en évidence les différences de comportement financier entre les ménages migrants et non migrants, notamment en ce qui concerne la possession et l'utilisation d'un compte, ainsi que la propension à épargner ou à emprunter, de manière formelle ou informelle.
 - Élaborer des profils de bénéficiaires plus détaillés qui intègrent les distinctions entre les hommes et les femmes et entre les zones urbaines et les zones rurales. Cela devrait inclure une évaluation du statut économique des différents groupes de bénéficiaires, le rôle des envois de fonds dans le soutien aux ménages actifs – directement (par l'amélioration des liquidités) ou indirectement (par le renforcement de la résilience financière) – et une répartition des envois de fonds entre les ménages ruraux et urbains.
 - Évaluer les modèles d'investissement des migrants en identifiant les principales sources de financement, le rôle des membres de la famille et les besoins les plus pressants en matière de soutien non financier.
 - Examiner les niveaux de connaissances financières et la manière dont les décisions relatives à l'affectation des fonds sont prises entre les migrants et leurs bénéficiaires.
 - Quantifier les sous-groupes ayant des besoins financiers similaires qui pourraient être satisfaits par des produits existants moyennant des ajustements mineurs ou par le développement de nouveaux produits financiers sur mesure.



- Une étude quantitative centrée sur le client aidera la Fondation marocaine pour l'éducation financière à adapter ses modules d'éducation financière, ses messages et ses stratégies de sensibilisation afin d'accroître la prise de conscience et de s'aligner sur les meilleures pratiques pour les ménages de migrants. Les initiatives d'éducation financière qui ciblent à la fois les bénéficiaires et les expéditeurs de fonds sont particulièrement efficaces pour influencer le choix des canaux, clarifier les objectifs financiers et renforcer les comportements d'épargne à long terme. L'étude qualitative menée dans le cadre du projet Greenback fournira des informations précieuses pour étayer ces efforts.

MESURES PRIORITAIRES

5.1 Les pays d'accueil doivent affiner les outils d'éducation financière en ligne (et en personne si possible) et développer des stratégies de sensibilisation pour renforcer la capacité des migrants à définir et à atteindre leurs objectifs financiers avec une bonne connaissance et une bonne compréhension des services financiers existants.

5.2. Les pays d'accueil doivent promouvoir les technologies et les modèles financiers ciblant la diaspora et rassembler les services financiers offerts par les banques et les autres fournisseurs de services financiers, y compris les institutions de paiement, en utilisant des interfaces d'application de programmation dans les pays d'accueil et au Maroc.

5.3. Mener des recherches axées sur les clients afin de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les bénéficiaires des envois de fonds lorsqu'ils utilisent les canaux réglementés, en particulier les canaux numériques. Documenter les pratiques qui favorisent l'inclusion financière de ces bénéficiaires, en s'appuyant sur les modèles de services et les offres de produits actuels. En outre, inclure des questions ciblées dans les enquêtes représentatives au niveau national (telles que celles menées par le HCP) afin de recueillir des informations sur le statut économique des bénéficiaires, ainsi que sur leurs comportements en matière d'épargne et de crédit, en utilisant une approche sensible au genre.

6. Parties prenantes et coordination

La gouvernance et le suivi des activités d'envoi de fonds relèvent de la responsabilité de BAM, du MEF et de l'Office des changes du Maroc.

- **BAM** est l'autorité générale de contrôle et de régulation pour les questions relatives aux activités financières – elle supervise les réglementations financières, y compris les envois de fonds et les systèmes de paiement. En ce qui concerne les envois de fonds, l'inclusion financière et le système de paiement, BAM est spécifiquement chargée de:
 - suivre le système de paiement et le secteur bancaire (y compris les établissements de paiement) et publier les nouveaux textes réglementaires;
 - produire des statistiques (puis des données sur l'accès financier et les services de paiement par téléphone mobile);
 - d'activer le comité stratégique de suivi de la stratégie nationale d'inclusion financière et de participer au conseil national et au comité de suivi;
 - présider la Fondation Marocaine pour l'Education Financière.
- En matière d'inclusion financière et d'envois de fonds, **le Ministère de l'économie, des finances et de la réforme administrative dirige le Conseil national de l'inclusion financière** et participe aux comités stratégiques et de suivi. Il participe également au conseil d'administration de la Fondation marocaine pour l'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 gouvernementale relative aux MRE et aux migrants au Maroc, en coordination avec les ministères et institutions qui traitent des affaires intérieures et extérieures du Maroc.

Initiatives des donateurs

- Les initiatives des bailleurs de fonds sont relativement axées sur les envois de fonds internationaux et se concentrent spécifiquement sur le lien entre la migration et le développement de la gouvernance et du développement local, ainsi que sur l'investissement entrepreneurial. Les initiatives suivantes concernent les envois de fonds des migrants:
 - Dans le cadre de l'initiative Greenback, BAM et la Banque mondiale ont lancé le concept «City-Tour», qui consiste à organiser des visites guidées d'agences de services financiers pour des utilisateurs potentiels, accompagnés de formateurs et de représentants d'associations partenaires. Ce concept cible principalement les femmes, les jeunes et les micro-entrepreneurs dans les zones urbaines, périurbaines et péri-rurales.
 - Une étude de la demande et une analyse des produits existants et des mesures de protection des clients ont été réalisées pour assurer la transparence des coûts.
 - Une série d'ateliers devrait être organisée en temps voulu 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 afin d'identifier et de traiter les principaux défis et opportunités liés aux flux d'envois de fonds vers le Maroc. Le groupe serait chargé de coordonner les activités, de mobiliser les ressources et d'intégrer un ensemble de mesures prioritaires dans les stratégies nationales et les plans de développement. Son objectif serait de travailler en étroite collaboration avec la Banque Centrale et d'autres partenaires publics ou de développement, tout en engageant le secteur privé dans un dialogue structuré pour développer des propositions alignées sur les recommandations 6.2 et 6.3.

6.2. Inclure les envois de fonds internationaux et nationaux comme un sujet de discussion clé pour les groupes de travail pertinents pour la stratégie nationale d'inclusion financière et développer des orientations stratégiques pour le comité de stratégie, en particulier en ce qui concerne la digitalisation, l'éducation financière et l'accès aux services financiers.

6.3. Inclure les bénéficiaires d'envois de fonds et les migrants en tant que sous-groupe ciblé par 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 un public général ou spécifique.

7. Recommandations de mesures prioritaires

1. Migration et envois de fonds

1.1. Améliorer la réception et la diffusion de données ventilées sur la méthode de transfert (espèces ou compte bancaire) et d'autres caractéristiques clés qui peuvent aider les acteurs du marché à rationaliser leurs offres, leurs techniques de marketing et leurs stratégies cibles, et, en particulier lorsque le genre est un problème (la moitié de la diaspora est composée de femmes), ainsi que la destination des envois de fonds (zones rurales par rapport aux zones urbaines). Améliorer la collecte et la diffusion des données.

2. Environnement financier

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 réalisée par le Fonds monétaire international. Cette enquête porte sur les agents, les comptes et la valeur des envois de fonds électroniques par rapport au PIB et aux comptes de paiement (par niveau de compte), ainsi que sur les principales pratiques qui encouragent l'adoption de l'argent mobile (paiements P2P, paiements G2P, paiements marchands). Améliorer la diffusion pour suivre les progrès et déterminer les éléments qui déclencheront l'adoption de la monnaie électronique. Améliorer la collecte et la diffusion des données.

2.2. Adopter une approche expérimentale des envois de fonds internationaux vers des comptes de monnaie électronique, en considérant ces transferts comme des catalyseurs potentiels pour l'activation de tels comptes dans les zones de migration rurale qui reçoivent des fonds de l'étranger. Une attention particulière devrait être accordée aux femmes. Cette approche peut nécessiter des ajustements réglementaires ciblés pour permettre et soutenir l'adoption de cette approche.

2.3. Mesurer les progrès et diffuser des informations sur l'interopérabilité entre les banques et les établissements de paiement dans le cadre des solutions HPS Switch afin d'attirer de nouveaux membres et, par conséquent, de générer une synergie de réseau, d'étendre l'écosystème des paiements électroniques, d'accroître le partage de la valeur pour toutes les parties prenantes et, enfin, de réduire les coûts. Améliorer la collecte et la diffusion des données.

3. L'environnement réglementaire

3.1. Tirer les leçons de la pandémie COVID-19 et de la réponse au tremblement de terre de 2023 en ce qui concerne les processus d'identification à distance des clients pour les comptes de paiement. Ces expériences donnent des indications sur la manière d'améliorer l'accueil numérique et d'ajuster les structures tarifaires en fonction du risque évalué, afin d'élargir l'accès et de réduire les coûts.

3.2. Mener une enquête complète sur les offres de services financiers et la demande des clients afin d'identifier les principaux obstacles à la promotion de l'adoption des comptes de paiement, au recrutement d'agents de détail et à l'augmentation de l'utilisation de l'argent mobile. L'enquête devrait recueillir les points de vue des clients et des prestataires de services et comprendre une évaluation des obstacles réglementaires potentiels. Elle devrait également s'inspirer des enquêtes récentes menées par BAM au Maroc, telles que l'agenda des paiements et les études axées sur les commerçants. Le renforcement de la collecte et de la diffusion des données sera essentiel pour éclairer l'élaboration des politiques et la conception des services sur la base d'éléments concrets.

4. Structure du marché

Envoi

4.1. Mener des enquêtes auprès des clients de la diaspora marocaine dans les pays d'accueil respectifs afin d'évaluer les changements de comportement liés à la transition de l'envoi d'argent liquide vers les canaux en ligne, tout en prenant des mesures susceptibles de soutenir et d'accélérer ces changements au fil du temps. Améliorer la collecte et la diffusion des données.

4.2. L'utilisation des canaux bancaires en ligne et à moindre coût par les migrants grâce à des campagnes d'éducation et de formation ciblées sur les structures de coûts et la protection des clients. Ces efforts devraient soutenir la transition des envois de fonds en espèces vers les canaux numériques, en s'appuyant sur le projet Greenback lancé par BAM en collaboration avec la Banque mondiale. Plus généralement, ces initiatives devraient contribuer à la promotion globale de la digitalisation au sein de l'écosystème des envois de fonds.

Réception

4.3. Promouvoir les fonds transférés en utilisant les comptes de monnaie électronique proposés par les institutions de paiement. Promouvoir la digitalisation.

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 microfinance, etc.) et effectuer des mises à jour trimestrielles sur la couverture nationale pour visualiser et suivre les zones où les services d'envois de fonds sont disponibles et où ils peuvent être intégrés à d'autres services financiers et de paiement, en vue d'accroître l'inclusion financière. Le renforcement de la collecte et de la diffusion des données sera essentiel à cet effort.

5. Services financiers pour les utilisateurs d'envois de fonds

5.1. Les pays d'accueil doivent affiner les outils d'éducation financière en ligne et les offres en personne lorsque cela est possible. Ils doivent également élaborer des stratégies de sensibilisation pour renforcer la capacité des migrants à définir et à atteindre leurs objectifs financiers. Il s'agit notamment d'améliorer la compréhension des services financiers existants et de promouvoir l'utilisation des canaux numériques.

5.2. Les pays d'accueil doivent promouvoir des technologies financières et des modèles de services adaptés à la diaspora, en intégrant des offres financières fournies par le biais d'applications développées par les banques et d'autres PSF – y compris les institutions de paiement – à la fois dans les pays d'accueil et au Maroc. Ces efforts devraient soutenir des objectifs plus larges de digitalisation.

5.3. Mener des recherches axées sur les clients afin de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les bénéficiaires des envois de fonds lorsqu'ils utilisent des canaux réglementés, en particulier numériques. Documenter les pratiques qui favorisent l'inclusion financière en utilisant les modèles de service et les produits actuels. Inclure des questions ciblées dans les enquêtes représentatives au niveau national (telles que celles menées par le HCP) pour recueillir des informations sur le statut économique des bénéficiaires et leur comportement financier lié à l'épargne et au crédit, en utilisant une approche sensible au genre. L'amélioration de la collecte et de la diffusion des données sera essentielle pour soutenir ces objectifs.

6. Parties prenantes et coordination

6.1. Créer un groupe de travail national ad hoc sur les envois de fonds pour définir et traiter les principaux défis et opportunités liés aux envois de fonds vers le Maroc afin de coordonner les activités, catalyser les ressources et intégrer un ensemble de mesures prioritaires dans les stratégies et les plans de développement nationaux. L'objectif du groupe sera spécifiquement de travailler en synergie avec l'équipe du projet Greenback et d'autres acteurs publics ou bailleurs de fonds, ainsi que d'établir un dialogue avec le secteur privé afin de pouvoir faire des suggestions qui peuvent être considérées comme des recommandations 6.2 et 6.3. Établir une coordination entre les parties prenantes.

6.2. Inclure les envois de fonds internationaux et nationaux dans les principaux sujets de discussion des groupes de travail relatifs à la stratégie nationale d'inclusion financière et élaborer des orientations stratégiques pour le comité stratégique, en particulier en ce qui concerne la digitalisation, l'éducation financière et l'accès aux services financiers. Établir une coordination entre les parties prenantes.

6.3. Inclure les bénéficiaires d'envois de fonds et les migrants en tant que sous-groupe ciblé dans le plan national d'éducation financière. Concevoir et mettre en œuvre des activités de sensibilisation et d'éducation financière adaptées à leurs besoins spécifiques, tout en intégrant ces efforts dans l'ensemble des initiatives destinées au grand public ou à d'autres publics spécifiques. Assurer la coordination entre les parties prenantes concernées afin d'harmoniser les efforts, de maximiser l'impact et d'éviter les doubles emplois.

Le tableau suivant regroupe les recommandations par thème pour aider à comprendre où les efforts sont le mieux déployés.

Tableau 9. Regroupement thématique des recommandations: Améliorer la collecte et la diffusion des données

Rec #	Améliorer la collecte et la diffusion des données
1.1	Améliorer la collecte et la diffusion de données ventilées sur les méthodes des envois de fonds – qu'il s'agisse d'argent liquide ou de comptes bancaires – et d'autres caractéristiques clés qui peuvent aider les acteurs du marché à affiner leurs offres de services, leurs stratégies de marketing et leurs approches de ciblage. Une attention particulière devrait être accordée aux considérations de genre, étant donné que les femmes constituent la moitié de la diaspora, ainsi qu'à la destination géographique des envois de fonds, en faisant la distinction entre les zones rurales et urbaines.
2.1	Améliorer la diffusion des données sur l'argent mobile en exploitant les indicateurs de l'enquête du Fonds monétaire international sur l'accès aux services financiers. Cette enquête fournit des données sur les agents, la propriété des comptes et la valeur des envois de fonds électroniques par rapport au PIB et aux comptes de paiement (ventilés par niveau de compte). Elle recense également les pratiques clés qui encouragent l'adoption de l'argent mobile, telles que les paiements P2P, les transferts G2P de gouvernement à personne et les paiements des commerçants. Le renforcement de la diffusion améliorera la capacité à suivre les progrès et à identifier les moteurs de l'adoption de la monnaie électronique.
2.3	Mesurer les progrès et assurer une diffusion transparente des informations relatives à l'interopérabilité entre les banques et les établissements de paiement dans le cadre du système HPS Switch. Cela permettra d'attirer de nouveaux participants, de favoriser les synergies entre les réseaux, d'élargir l'écosystème des paiements électroniques, d'améliorer le partage de la valeur entre les parties prenantes et, en fin de compte, de contribuer à la réduction des coûts dans l'ensemble du système.
3.2	Mener une enquête sur les offres de services financiers et la demande des clients afin d'identifier les principaux obstacles à l'ouverture de comptes de paiement, au recrutement d'agents de détail et à l'augmentation de l'utilisation de l'argent mobile. L'enquête devrait recueillir les points de vue des clients et des prestataires de services, y compris les défis réglementaires susceptibles d'entraver les progrès. Elle devrait également intégrer les résultats d'enquêtes récentes menées par BAM au Maroc, telles que l'Agenda des paiements, ainsi que les données collectées auprès des commerçants.
4.1	Mener des enquêtes auprès des clients de la diaspora marocaine dans les pays d'accueil respectifs afin d'évaluer les changements de comportement liés à la transition des envois de fonds en espèces vers les canaux en ligne. Utiliser les résultats pour concevoir et mettre en œuvre des mesures qui soutiennent et accélèrent cette transition dans le temps.
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 microfinance, etc.) et effectuer des mises à jour semestrielles sur la couverture nationale pour visualiser et suivre les zones où les services d'envois de fonds sont accessibles et où ils peuvent être combinés à d'autres services financiers et de paiement, en vue d'accroître l'inclusion financière.
5.3	Mener des recherches axées sur les clients afin de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les bénéficiaires d'envois de fonds qui utilisent des canaux réglementés, en particulier les canaux numériques. Documenter les pratiques qui favorisent l'inclusion financière en utilisant les modèles de service et les produits actuels. En outre, inclure des questions ciblées dans les enquêtes représentatives – telles que celles menées par le HCP – pour recueillir des données sur le statut économique des bénéficiaires et leurs comportements financiers liés à l'épargne et au crédit, en utilisant une approche sensible au genre.

Rec #	Ajustements réglementaires
2.2	Adopter une approche expérimentale des envois de fonds internationaux vers des comptes de monnaie électronique, en considérant ces transferts comme des catalyseurs pour l'activation de tels comptes dans les zones de migration rurale qui reçoivent des envois de fonds de l'étranger. Il convient de veiller tout particulièrement à ce que les femmes bénéficient de cette approche.
3.1	Tirer les leçons de la pandémie COVID-19 et de la réponse au tremblement de terre de 2023 en ce qui concerne les processus d'identification à distance des clients pour les comptes de paiement. Ces expériences mettent en évidence les possibilités de simplifier l'accueil des clients sur le site et de réduire les frais proportionnellement au risque, favorisant ainsi un accès plus large aux services financiers.
Rec #	Promouvoir la digitalisation
4.2	Promouvoir l'utilisation des canaux bancaires en ligne et à moindre coût parmi les migrants par le biais de campagnes d'éducation et de formation axées sur les structures de coûts et la protection des clients. Ces efforts devraient soutenir le passage des envois de fonds en espèces aux canaux numériques, en mettant particulièrement l'accent sur le projet Greenback lancé par BAM en collaboration avec la Banque mondiale.
4.3	Promouvoir les fonds transférés en utilisant les comptes de monnaie électronique proposés par les institutions de paiement.
5.1	Les pays d'accueil devraient perfectionner les outils d'éducation financière en ligne – et les outils en personne lorsque cela est possible – et élaborer des stratégies de sensibilisation afin de renforcer la capacité des migrants à définir et à atteindre leurs objectifs financiers. Ces efforts devraient permettre de s'assurer que les migrants ont une bonne compréhension des services financiers existants et de la manière de les utiliser efficacement.
5.2	Les pays d'accueil devraient promouvoir des technologies financières et des modèles de services adaptés à la diaspora, en intégrant des offres financières fournies par le biais d'applications programmées développées par les banques et autres PSF – y compris les institutions de paiement – à la fois dans les pays d'accueil et au Maroc.
Rec #	Établir une coordination entre les parties prenantes
6.1	Mettre en place un groupe de travail national ad hoc sur les envois de fonds afin d'identifier et de traiter les principaux défis et opportunités liés aux flux d'envois de fonds vers le Maroc. Le groupe devrait coordonner les activités, mobiliser les ressources et intégrer les mesures prioritaires dans les stratégies nationales et les plans de développement. Son objectif spécifique sera de travailler en synergie avec l'équipe du projet Greenback et d'autres acteurs publics ou bailleurs de fonds, tout en engageant un dialogue structuré avec le secteur privé pour formuler des propositions alignées sur les recommandations 6.2 et 6.3.
6.2	Faire des envois de fonds internationaux et nationaux un sujet de discussion clé au sein des groupes de travail liés à la stratégie nationale d'inclusion financière. Élaborer des orientations stratégiques pour le comité stratégique qui traitent spécifiquement de la digitalisation, de l'éducation financière et de l'amélioration de l'accès aux services financiers.
6.3	Inclure les bénéficiaires d'envois de fonds et les migrants comme sous-groupe ciblé dans le plan national d'éducation financière. Concevoir et mettre en œuvre des activités de sensibilisation et d'éducation financière adaptées à leurs besoins spécifiques, en intégrant ces efforts à des initiatives plus larges destinées au grand public ou à d'autres segments spécifiques.

leon.isaacs@developingmarkets.com
remittances.morocco@ifad.org

À propos des auteurs



Investir dans les populations rurales

Fonds international de développement agricole (FIDA)

Fonds International de Développement Agricole (FIDA) Le FIDA est une agence spécialisée des Nations Unies et une institution financière internationale, qui a pour mandat d'investir dans les populations rurales afin d'éradiquer la pauvreté dans les pays à revenu faible ou intermédiaire.



Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF)

Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF) Le Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds du FIDA, doté de 75 millions d'USD, vise à maximiser l'impact des envois de fonds sur le développement et à promouvoir l'engagement de la diaspora dans les pays d'origine des travailleurs migrants.

Pour plus d'informations, consultez le site: www.ifad.org | www.ifad.org/ffr | 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

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 MFEF 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






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



Investir dans les populations rurales

Fonds international de développement agricole
Via Paolo di Dono, 44 - 00142 Rome, Italie
Téléphone: +39 06 54591 - Télécopie: +39 06 5043463
Courriel: ifad@ifad.org
www.ifad.org



-  facebook.com/ifad
-  instagram.com/ifad_org
-  linkedin.com/company/ifad
-  x.com/ifad
-  youtube.com/user/ifadTV

Décembre 2025



Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds

Courriel: remittances@ifad.org
www.ffremittances.org

-  [linkedin.com/company/financing-facility-for-remittances-ffr](https://www.linkedin.com/company/financing-facility-for-remittances-ffr)
-  x.com/FFRemittances



Le diagnostic du Maroc, initialement réalisé en 2021 dans le cadre du programme de la Plateforme pour les envois de fonds, les investissements et l'entrepreneuriat des migrants en Afrique (PRIME Afrique) avec le cofinancement de l'Union européenne, est actualisé dans le présent document.