



ÉTUDE

GREENBACK MOROCCO

RAPPORT DES RÉSULTATS DES GROUPES DE DISCUSSIONS
SUR LES TRANSFERTS DE FONDS

MARS 2021

© 2017 International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank Group
1818 H Street NW Washington DC 20433, Téléphone: 202-473-1000,
Internet : www.worldbank.org

Ce document est le fruit du travail du personnel de la Banque mondiale avec l'aide de personnes externes à la Banque. Les constatations, interprétations et conclusions exprimées dans ce document ne reflètent pas nécessairement les vues de la Banque mondiale, de son conseil d'administration, ou des gouvernements qu'ils représentent.

La Banque mondiale ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans ce travail. Le contenu de ce document est soumis au droit d'auteur. Dans la mesure où la Banque mondiale encourage la diffusion de son savoir, ce document peut être reproduit, en tout ou partie, à des fins non commerciales, à condition que les auteurs de ces travaux soient dûment reconnus.

Toute question sur les droits et licences, y compris les droits subsidiaires, doit être adressée au Bureau de l'éditeur, Banque mondiale, 1818H Street NW, Washington DC, 20433, États-Unis, fax : 202-522-2422, email : pubrights@worldbank.org



ÉTUDE GREENBACK MOROCCO

RAPPORT DES RÉSULTATS DES GROUPE DE
DISCUSSIONS SUR LES TRANSFERTS DE FONDS
MARS 2021

Remerciements :

Ce rapport s'appuie sur les résultats de 16 groupes de discussion réalisés dans le cadre du programme tendant à élargir l'accès aux services financiers au Maroc. Ce programme est soutenu par l'Initiative de Réforme et de Renforcement du Secteur Financier (FIRST).

Les travaux ont été dirigés par Tim L. de Vaan (Chef du programme, Spécialiste du Secteur Financier, Banque Mondiale) et Dorothee Delort (Spécialiste principale du Secteur Financier, Banque Mondiale). Le cabinet marocain LMS-CSA était chargé de la réalisation du travail de recherche, en collaboration avec Ilka Funke (Spécialiste en Inclusion Financière, Consultante Internationale). La consultante a développé le guide semi-structuré pour les groupes de discussion, assisté au déroulement des 4 premiers groupes de discussion, ainsi que contribué à l'analyse technique des résultats et à l'élaboration du rapport. Au sein du cabinet LMS-CSA, le projet a été dirigé par Abdenbi Louitri et Raja Temnati. Le cabinet a testé, adapté et traduit le guide, et développé le questionnaire quantitatif. Les 4 profils surlignés ont fait l'objet d'une phase pilote avec 4 groupes de discussion, qui ont fait

l'objet d'un feed-back spécifique des experts avec des recommandations en termes d'ajustement des outils. Le rapport a été élaboré par Ihab Yahyaoui, Consultante au sein du cabinet LMS-CSA.

Les responsables souhaitent exprimer leur profonde gratitude aux autorités marocaines, en particulier du Département de la Surveillance des Systèmes et Moyens de Paiement et de l'Inclusion Financière de la Banque Centrale (Bank Al Maghrib). L'équipe a beaucoup profité de leur excellente coopération et collaboration durant la préparation et la mise en œuvre de l'enquête, mais également de leurs commentaires relatifs aux résultats. Les responsables sont également reconnaissants à Carlo Corazza (Spécialiste Principal de Systèmes de Paiement et de transferts de fonds, Banque Mondiale) pour ses précieux commentaires.

Enfin, les responsables souhaitent exprimer leur sincère gratitude à tous les Marocains qui ont patiemment participé aux groupes de discussion.

Table des matières

Lexique terminologique	vi
RÉSUMÉ EXÉCUTIF	1
1. INTRODUCTION	6
1.1 Contexte et finalité de l'étude	6
1.2 Méthodologie d'enquête	7
1.3 Caractéristiques socio-démographiques de l'échantillon	8
1.4 Disponibilité des Institutions de services financiers et utilisation de services financiers pour payer les factures	11
2. LES TRANSFERTS INTERNATIONAUX ET NATIONAUX	13
2.1 Les responsables des retraits des transferts au sein des foyers	13
2.2 Description des transferts internationaux	14
2.2.1 Informations relatives aux expéditeurs	14
2.2.2 Les méthodes et les lieux de retraits des transferts internationaux	14
2.3 Description des transferts nationaux	17
2.3.1 Informations sur les expéditeurs et les occasions des transferts nationaux	17
2.3.2 Les méthodes et lieux de retraits des transferts nationaux	19
2.4 Hiérarchisation des critères de choix d'un point de retrait	20
2.5 Feedback sur les différentes options de transferts de fonds	22
2.6 Autres observations sur le processus	24
2.6.1 Pièces justificatives demandées	24
2.6.2 Appréciation du reçu	25
2.6.3 Perception du taux de change	25

3. LES FACTEURS D'INFLUENCE DANS LES PERCEPTIONS ET USAGES EN MATIÈRE DE TRANSFERTS DE FONDS	26
3.1 Utilisation et connaissance des services financiers existants	26
3.2 Facteurs d'entrave à l'utilisation de services financiers numériques pour les transferts	31
3.2.1 Connaissances et attitudes envers l'utilisation d'un compte ou carte bancaire pour le transfert	31
3.2.2 Connaissances et attitudes envers l'utilisation d'un portefeuille électronique	32
3.2.3 Les facteurs en lien avec le niveau d'instruction et de maîtrise des nouvelles technologies	33
4. RECOMMANDATIONS	36
ANNEXE 1 : Feed Back Phase Pilot	42
ANNEXE 2 : Guide d'animation	45
ANNEXE 3 : Questionnaire introductif aux groupes de discussions	55
LISTE DES TABLEAUX	
Tableau 1 : Composition des focus groups, lieux et moments de leur réalisation	8
Tableau 2 : Répartition de l'échantillon par région	10
Tableau 3 : Localisation des institutions financières fréquentées	12
Tableau 4 : Pourcentage des répondants qui reçoivent des aides de leurs proches résidant à l'étranger	16
Tableau 5 : Membres de la famille qui n'habitent pas au sein du foyer du répondant mais en dépendent financièrement (répartition régionale)	17
Tableau 6 : Membres de la famille qui n'habitent pas au sein du foyer du répondant mais en dépendent financièrement (répartition urbain/rural)	18
Tableau 7 : Part des répondants qui envoient des transferts pour aider leur famille	18
Tableau 8 : Pourcentage de répondants qui reçoivent une aide financière de leurs proches vivant au Maroc	19
Tableau 9 : Les critères de choix des lieux de retrait	21
Tableau 10 : Évaluation des différentes méthodes par les bénéficiaires sur la base de leurs critères de choix	23
Tableau 11 : Feedback sur le choix du point de service	24
Tableau 12 : Pourcentage de répondants qui détiennent un compte bancaire personnel	26
Tableau 13 : Pourcentage de répondants détenant chaque type de compte	27
Tableau 14 : Pourcentage de répondants pratiquant chaque type d'usage de la carte bancaire	27
Tableau 15 : Le mode de paiement des factures	29
Tableau 16 : Les institutions ou canaux de règlement des factures au sein du foyer	29
Tableau 17 : Pourcentage de répondants équipés en carte bancaire	30
Tableau 18 : Quelques exemples de tontines	30
Tableau 19 : Présentation des 2 options de transfert d'argent	31

Tableau 20 : Équipement en téléphone mobile et en connexion Internet	34
Tableau 21 : Activités réalisées sur le téléphone mobile : répartition par genre et par milieu de résidence	35
Tableau 22 : Les canaux de communication à privilégier	38

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition des proches expéditeurs selon les pays de résidence	14
Figure 2 : Degré de parenté avec les proches expéditeurs de transferts	15
Figure 3 : Pourcentage de participants ayant de la famille dans les différents pays (par région)	15
Figure 4 : Méthodes de transfert utilisées par les expéditeurs (Base 146)	16
Figure 5 : Liens de parenté avec les personnes aidées financièrement	18
Figure 6 : Moyens de transfert utilisés par les répondants pour envoyer les aides à la famille et fréquence d'envoi	20
Figure 7 : Le taux de bancarisation par région (Base 146)	27
Figure 8 : Usages de la carte bancaire (Base 75)	28
Figure 9 : Mode de règlement des factures (Base 146)	28
Figure 10 : Type de téléphone portable détenu	34

Lexique terminologique

BAM	Bank Al-Maghrib (Banque Centrale du Maroc)
BM	Banque Mondiale
FMEF	Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière
GAB :	Guichet automatique bancaire
Aid :	Fête religieuse
CB :	Carte bancaire
NSP :	Ne sait pas
Rial :	Ancienne appellation de la monnaie dans certaines régions (1 MAD = 20 rials)



Résumé exécutif

L'étude est basée sur l'organisation de 16 groupes de discussion (8 à 10 participants/groupe) semi-structurés dans quatre régions géographiques. L'étude a couvert dans chacune des régions une localité urbaine, une localité péri-urbaine et une localité semi rurale. Les groupes ont distingué les femmes des hommes, ainsi que les différentes tranches d'âge (25-40 ans vs 45 ans et plus), afin de favoriser une expression libre des opinions. Tous les participants des groupes de discussion étaient des récepteurs de transferts de fonds internationaux.

QUELQUES OBSERVATIONS SOCIO-ÉCONOMIQUES ET CULTURELLES

Les participants des groupes de discussion se caractérisent notamment par des revenus souvent précaires : le taux d'inactivité est élevé du fait du manque d'opportunités en particulier d'emplois salariés (45% pour l'ensemble de l'échantillon) et une grande partie des personnes qui travaillent (80 répondants sur 146) ont des activités précaires (journaliers, artisans, petits commerçants) qui n'assurent pas un revenu fixe et régulier. Par conséquent, les aides familiales via les transferts tiennent une place cruciale dans les budgets d'une grande partie des participants à l'étude.

Pour ce qui concerne la langue de communication, une grande majorité des foyers concernés par l'étude (92%) utilise le dialecte marocain, même lorsque l'amazigh est la langue d'origine.

Une majorité des hommes et femmes mariés déclare cogérer le budget avec leur épouse, avec une prise de décision concertée et une répartition des tâches.

Les célibataires (hommes et femmes) qui habitent chez leurs parents peuvent prendre en charge certaines responsabilités (payer des factures, retirer des transferts, faire des courses...). Mais la prise de décision relative au budget du foyer reste assurée par les parents, à moins qu'ils ne soient très âgés ou malades. Les femmes (urbaines, péri-urbaines ou semi-rurales) dont les maris résident à l'étranger, dans une autre localité du pays ou sont souvent en déplacement, gèrent seules les dépenses quotidiennes.

Généralement, les personnes responsables de la gestion du budget familial assurent aussi les retraits de transferts destinés au foyer. Cependant, si les femmes reçoivent des transferts à leur nom, de la part de leur famille, elles vont aller les retirer elles-mêmes qu'elles soient responsables du budget familial ou non. Idem pour des célibataires résidant chez leurs parents, et qui peuvent aussi recevoir des transferts personnels.

FEEDBACK SUR LES TRANSFERTS DE FONDS INTERNATIONAUX

Dans l'ensemble des localités ciblées, les répondants affirment que toutes les familles de leur voisinage comptent plusieurs membres résidant à l'étranger. Les transferts sont généralement faits par des membres de la famille proche. La France reste le pays prédominant dans 3 régions sur 4. L'Oriental se distingue par une majorité d'expéditeurs résidant en Espagne (53%).

La moitié des bénéficiaires de transferts internationaux (toutes régions confondues) reçoit des mensualités régulières, c'est-à-dire tous les deux mois ou plus :

- Les transferts mensuels concernent le plus souvent des femmes dont le mari réside à l'étranger ou des parents âgés qui sont entretenus par leurs enfants.
- Les transferts occasionnels se font soit à des occasions récurrentes (fêtes religieuses, rentrée scolaire, vacances d'été...) ou lors de circonstances imprévues tels des frais médicaux. On compte alors entre 1 et 5 transferts annuels.

Dans la plupart des localités ciblées dans l'étude, l'expéditeur et le destinataire ont le choix entre plusieurs fournisseurs de services de transferts de fonds.

Les participants disposent d'au moins deux institutions financières à proximité immédiate de leur domicile pour retirer un transfert. Ce sont le plus souvent des établissements de paiement, qui offrent des services de transferts de fonds de plusieurs opérateurs internationaux. Dans 8 des 16 localités ciblées, surtout dans l'urbain et péri-urbain, il y a aussi des succursales de banques commerciales. Les banques offrent leur propre service de transferts via virement bancaire, mais sont fréquemment aussi des agents des opérateurs de transferts de fonds internationaux. Dans les cas où les institutions financières sont plus éloignées et impliquent d'emprunter un transport, elles sont situées dans des lieux où se trouve un grand nombre de services et commerces ; par conséquent, les populations concernées s'y rendent régulièrement pour faire différentes courses et démarches.

Le choix de la méthode et du fournisseur de service est réalisé par l'expéditeur. On observe que les services de deux opérateurs de transferts de fonds internationaux sont prédominants (97% l'utilisent) et ce, dans l'ensemble des régions étudiées. Les virements bancaires sont rarement utilisés (12% les utilisent parfois), alors même que 62% des participants détiennent un compte bancaire. Environ 1% des participants révèlent utiliser que l'envoi informel. Étant donné la disponibilité de plusieurs services de transferts de fonds à proximité, quelques répondants révèlent utiliser différents moyens en parallèle selon les choix de son ou ses expéditeur(s).

Les frais des transferts internationaux via les opérateurs de transferts de fonds sont systématiquement réglés par les expéditeurs, donc perçus comme gratuits par les bénéficiaires. Le coût n'est jamais cité spontanément comme un critère de choix ou d'appréciation d'un

service de transfert de fonds international. En revanche, l'ensemble des participants met spontanément en avant la simplicité de la procédure de retrait des fonds, et le caractère instantané de la réception.

En matière de lieu de retrait du transfert, les répondants privilégient les établissements de paiement par rapport aux banques, même s'ils ont un compte bancaire.

Le principal critère de choix est la proximité du point de retrait, le second est la qualité de service (ambiance, simplicité de procédures et rapidité, personnel professionnel). La plupart perçoit le service des établissements de paiement comme un service destiné à tous, en particulier aux classes populaires, urbaines ou rurales et incluant les personnes peu instruites ou analphabètes. En revanche, le transfert par virement bancaire ou en succursale de banque est jugé plus sélectif, destiné à une population bancarisée et alphabétisée.

L'ensemble des participants se déclare satisfait de sa méthode actuelle, qui reste la plus performante sur les critères importants pour les publics cibles par rapport aux autres solutions connues (proximité, sécurité, rapidité, simplicité). La qualité de service, surtout l'amabilité et le professionnalisme des employés est aussi souvent mentionné comme l'élément clé de satisfaction. Ils se montrent plutôt fidèles à un unique point de retrait.

On peut noter quelques faiblesses en termes de connaissances chez les récepteurs.

La majeure partie déclare vérifier essentiellement le montant sur le reçu et jeter les reçus au fur et à mesure. La quasi-totalité des participants indique comprendre que le taux de change peut fluctuer. Une partie d'entre eux regarde ce taux sur le tableau en agence ou sur le reçu, sans que cela implique un changement de comportement vis-à-vis des transferts.

FEEDBACK SUR LES TRANSFERTS NATIONAUX

Le transfert de fonds au niveau national est loin d'être uniquement constitué d'aides familiales. D'après les données recueillies, la majorité des participants a de la famille proche résidant dans d'autres localités du pays, mais rares sont ceux qui bénéficient d'aides financières en provenance de ces proches résidant dans le pays (14% au niveau de l'échantillon global). De même, seuls

18% des participants sont eux-mêmes soutien financier pour des proches. En revanche, plusieurs répondants transfèrent des fonds pour d'autres raisons, comme par exemple le remboursement d'un prêt fait à un proche, le paiement de marchandises à des commerçants situés dans d'autres villes ou la cotisation à des tontines.

Les expéditeurs d'aides familiales révèlent privilégier les canaux informels. L'envoi informel via un intermédiaire mais aussi de la main à la main est apprécié pour sa gratuité, mais les répondants se rendent aussi compte des risques associés (perte, vol et manque de confidentialité).

Pour les autres types de transferts nationaux (hors aides familiales), les participants préfèrent utiliser les services des établissements de paiement. Ils sont motivés par la rapidité et la confidentialité de la transaction, mais aussi par le fait de disposer d'une preuve de l'opération avec le reçu. Le virement bancaire est connu de la majorité des répondants, mais ils ont des doutes sur les frais prélevés du compte pour une telle transaction et craignent donc d'y recourir.

La plupart des répondants utilise le même point de service pour les transferts nationaux que pour les transferts internationaux. On note que les répondants sont mal informés sur la tarification.

FACTEURS QUI EMPÊCHENT L'UTILISATION DE SERVICES FINANCIÈRES ALTERNATIFS POUR LES TRANSFERTS

Le feedback des participants sur les services financiers révèle un manque de connaissance et d'information sur les institutions et services financiers, ainsi qu'un manque de confiance relatif à la fiabilité des services :

- Les participants sont unanimes à juger que le principal inconvénient de la bancarisation est le prélèvement de frais, perçus comme excessifs et souvent peu transparents. De plus, les participants bancarisés (63% de l'échantillon, en majorité des hommes) ne sont souvent pas sûrs du type de compte qu'ils ont, et ne connaissent ni les services associés ni le montant des frais prélevés. Par conséquent, la plupart des participants bancarisés préfère payer les factures en

espèces chez le fournisseur ou dans les établissements de paiement et gardent une épargne au domicile. L'utilisation du compte est donc souvent limitée au dépôt et retrait d'espèces.

- Les participants non-bancarisés estiment souvent qu'ils n'ont pas suffisamment de revenus pour ouvrir un compte bancaire, mais la plupart d'entre eux y aspire pour pouvoir épargner, utiliser les services disponibles et pour certains pour se sentir valorisés.

La carte bancaire est en général appréciée pour son caractère pratique et valorisant, mais provoque aussi des craintes et des mécontentements. 83% des participants bancarisés des groupes de discussion ont une carte bancaire. Ils l'utilisent essentiellement pour effectuer des retraits ; et moins de la moitié l'utilise pour payer dans les commerces (Supermarché, station-service...) ou pour régler des factures en ligne. Parmi les craintes figurent les frais de retraits interbancaires, ou les problèmes de carte avalée, retrait débité deux fois, etc.

Pour ce qui concerne les banques, le manque de connaissance et d'information fait que la population à revenu modeste / peu instruite se sent souvent mal à l'aise dans ces institutions. Certains parlent par exemple d'un accueil plutôt froid des employés s'ils se rendent dans une banque pour retirer un transfert. Il est probable qu'ils n'osent pas demander des informations dans ces lieux. Au contraire, les répondants déclarent se sentir considérés et en confiance dans les établissements de paiement et n'hésitent pas à demander des informations aux employés en cas de besoin.

La présentation d'options alternatives pour transférer de l'argent montre que les participants s'intéressent surtout à la solution de la carte bancaire ou prépayée.

La plupart des participants révèle avoir besoin de plus d'informations sur les options existantes de transferts via le compte financier et la carte bancaire, comme les frais associés et la manière de se protéger contre les fraudes et les vols. Parmi leurs motivations figurent la disponibilité des fonds 24 h/24 via les retraits au GAB, la possibilité de payer directement dans des commerces (milieu urbain), ainsi que la sécurité et la confidentialité totales de la transaction. Néanmoins, le levier d'adoption est le caractère compétitif des coûts vs les envois en espèces par l'option traditionnelle et la fiabilité du service.

Cependant, la réception de transferts sur les portefeuilles électroniques suscite une réaction mitigée et révèle divers freins largement partagés quels que soient les profils. La totalité des répondants dispose d'un téléphone portable personnel, avec une majorité de smartphones. La plupart des participants a déjà entendu parler de portemonnaies électroniques dans les publicités, mais personne n'en comprend le fonctionnement. Les avantages perçus sont essentiellement liés au caractère pratique de la méthode qui permet de recevoir ou d'envoyer des transferts 24h/24, sans se déplacer et de retirer de l'argent petit à petit en fonction des besoins. En revanche, il y a des préoccupations concernant la rapidité de l'opération, la simplicité de la procédure, ainsi que de la sécurité et la confidentialité. Une partie des répondants l'associe spontanément à un public instruit.

Le feedback révèle qu'avant tout, l'adoption de portefeuilles électroniques pour les transferts reste liée à une bonne compréhension du fonctionnement de l'outil. En général, on observe une attitude de crainte et de méfiance vis-à-vis de cette nouvelle technologie, surtout en ce qui concerne l'absence d'interlocuteur (identifié) en cas de problème, la peur des coupures de connexion internet ou de bug de l'application, ainsi que la difficulté à trouver des gens qui acceptent des transactions par téléphone.

Enfin, les répondants révèlent avoir des comportements de suiveurs dans l'adoption de nouvelles technologies. D'une part, la transmission de l'information se fait en grande partie par le bouche-à-oreille. D'autre part, la banalisation de l'utilisation d'un service dans leur entourage est un facteur de sécurisation. Par conséquent, beaucoup font remarquer que la culture de paiement par téléphone mobile n'est pas encore implantée au Maroc et que cela peut être un frein important pour l'adoption.

RECOMMANDATIONS :

L'étude révèle surtout des besoins et attentes en termes d'information sur les options disponibles pour transférer des fonds et les produits financiers liés. Des programmes d'éducation financière devraient donc être

élaborés et fournir des informations sur les transferts de fonds, les produits disponibles ainsi que leur tarification et fonctionnement. Il est recommandé d'offrir des programmes d'éducation financière différenciés par genre, et adaptés aux différents groupes cibles. Parmi ces mesures, on pourrait envisager des programmes de formation, des stands d'information, des campagnes d'information etc. Les messages clés pourraient être renforcés via des médias de masse (TV, radio, vidéos, SMS) ou médias sociaux (surtout Facebook, Youtube, WhatsApp).

Par ailleurs, il serait nécessaire de travailler également sur le versant de l'offre, en particulier en ce qui concerne la transparence de l'information, l'attractivité des services financiers numériques et la qualité du service dans les banques. La complexité des présentations tarifaires dans les établissements financiers, mais aussi le manque de formation des employés des fournisseurs de services pour expliquer la tarification et le fonctionnement / manipulation des outils est un problème qui doit être traité. Il faudrait également analyser la tarification et la disponibilité de services financiers électroniques adéquats pour effectuer des transferts de fonds et — le cas échéant — ajuster la tarification et la facilité d'utilisation pour favoriser les solutions de paiement alternatifs. Enfin, surtout dans les régions rurales, il serait opportun d'explorer des canaux alternatifs pour fournir des points de services pour les produits bancaires.

La Banque Centrale pourrait appuyer les réformes en facilitant le dialogue entre les parties prenantes, partager les bonnes pratiques internationales et analyser l'adéquation des informations et des régulations de protection au consommateur. Des mesures d'éducation financière sur les transferts de fonds pourraient être discutées avec les parties prenantes et — si toujours possible — ajoutées au plan d'actions de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière. Pour assurer un comportement équitable du marché financier, il conviendrait aussi d'analyser le cadre réglementaire pour vérifier qu'il est conforme aux meilleures pratiques internationales concernant la transparence et la facilité de compréhension de l'information sur les produits,¹ ainsi que la dis-

1. Par exemple, la mise en place de (i) une terminologie commune des services et produits de transferts, (ii) une réglementation qui détermine les principaux frais des services de transferts, ou (iii) un comparateur des tarifs des services de transferts de fonds au niveau national et international

ponibilité de mécanismes de plaintes efficaces. Enfin, la Banque Centrale devrait continuer ses efforts pour faciliter le développement du marché financier, par exemple, informer les parties prenantes de manière régulière sur les zones géographiques desservies, partager des infor-

mations sur des innovations pour créer des points de services « au dernier kilomètre », et encourager l'adoption de terminaux de paiements électroniques (POS) au sein des commerces.

RECOMMANDATIONS	TERME*	PARTIES PRENANTES
Organiser un atelier avec les parties prenantes pour présenter les résultats de l'étude	CT	BAM, BM, MFEF, Secteur financier, ONGs, Bailleurs
<i>Développer des modules d'éducation financière pour améliorer la qualité de la demande</i>		
Analyser avec les parties prenantes la possibilité et l'intérêt d'intégrer des modules d'éducation financière sur les transferts de fonds dans les programmes pertinents.	CT	BAM, MFEF, Secteur financier, ONGs, Bailleurs
En tenant compte des résultats des groupes de discussion, développer des messages clés et modules d'éducation financière ciblés à destination des récepteurs — et si possible des expéditeurs — de transferts de fonds.	CT	FMEF, BM, bailleurs de fonds ?
Tester l'efficacité des messages clé et modules d'éducation financière en groupes de discussion et les piloter dans 2 ou 3 zones géographiques.	MT	FMEF, BAM
Intégrer les messages clé et modules dans les programmes existants ou les déployer sur une base autonome.	MT	FMEF, en collaboration avec des ONGs, bailleurs
Déployer les programmes / modules d'éducation financière sur les transferts de fonds au niveau national	LT	FMEF, BAM, Secteur financier, ONGs, bailleurs de fonds
<i>Améliorer la disponibilité et qualité des services financiers concernant les transferts de fonds</i>		
Inciter les institutions financières à faciliter l'identification et la compréhension des frais et du coût total liés aux transferts de fonds nationaux et internationaux	CT	Banques, établissements de paiement
Développer les produits financiers électroniques compétitifs et adaptés aux besoins des récepteurs et expéditeurs de transferts	CT/MT	Banques, établissements de paiement
Améliorer la qualité du service (temps d'attente, convivialité, écoute, etc) et la capacité des employés à expliquer les produits et la tarification	CT/MT	Banques, établissements de paiement
Augmenter la couverture géographique des points de services financiers, en particulier dans les zones rurales	MT/LT	Banques, établissements de paiement, opérateurs de transferts de fonds
<i>Renforcer les conditions de concurrence équitable et promouvoir le développement du marché</i>		
Si toujours possible, intégrer des mesures d'éducation financière sur les transferts dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière.	CT	BAM, FMEF, acteurs NFIS
Si nécessaire, renforcer le cadre réglementaire concernant : <ul style="list-style-type: none"> • La transparence et la facilité de compréhension de l'information sur les produits de transferts de fonds et des reçus • La disponibilité de mécanismes de plaintes efficaces 	CT/MT	BAM, en concertation avec le secteur financier
Continuer à promouvoir le développement du marché financier, en particulier : <ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les zones géographiques desservies, • Transmettre l'information sur les nouvelles approches pour créer des points de services « au dernier kilomètre », • Continuer d'encourager l'adoption de terminaux de paiements électroniques (POS) dans les commerces et les soukhs 	MT/LT	BAM, secteur financier

* CT = court terme, MT = moyen terme, LT = long terme



1. Introduction

1.1 CONTEXTE ET FINALITÉ DE L'ÉTUDE

Les envois de fonds internationaux constituent une source de revenus essentielle pour les familles vulnérables. Cependant, le marché des transferts de fonds fait face à des défis majeurs aussi bien du côté de la demande que de l'offre.² Cela implique des coûts élevés des transactions et un effet négatif sur les travailleurs migrants et leurs familles. Les Groupes des 8 (G8) et des 20 (G20) ont donc inclus parmi leurs objectifs principaux de réduire le coût moyen des envois de fonds de 5 points de pourcentage en 5 ans (objectif 5x5). Un indicateur a aussi été ajouté aux objectifs du développement durable des Nations Unies (indicateur 10.c.1).³

Pour concrétiser l'ambition des G8, des G20 et des objectifs du développement durable, la Banque Mondiale a lancé le projet GREENBACK INITIATIVE en 2011 avec une double finalité :

- Promouvoir la transparence et favoriser une saine concurrence entre les fournisseurs de services de transferts de fonds
- Développer des mesures d'éducation financière et de protection du consommateur pour aider les clients à choisir le service le plus adéquat.

Dans ce contexte, Bank Al Maghrib et la Banque Mondiale ont décidé en 2019 de lancer l'Initiative Greenback au Maroc. Afin de mieux comprendre les besoins

des bénéficiaires de transferts de fonds et ceux des Marocains Résidant à l'Étranger, Bank Al Maghrib et la Banque Mondiale ont mis en œuvre une étude qualitative basée sur des groupes de discussion.

L'objectif de cette étude qualitative est de mieux comprendre le comportement financier des receveurs de transferts de fonds au Maroc, en particulier :

- Leurs connaissances, comportements et attitudes en matière de transferts d'argent,
- Leurs attentes et suggestions en matière d'information sur les services de transferts d'argent,
- Leurs connaissances, comportements et attitudes envers l'utilisation de comptes bancaires et services financiers numériques.

Sur la base des résultats de cette étude, les différentes parties prenantes seront sollicitées (fournisseurs de services, autorités publiques, bailleurs de fonds, autres) pour la conception et l'implémentation d'un plan d'actions de l'Initiative Greenback. Les résultats obtenus aideront (i) à orienter la politique des acteurs privés du marché ainsi que des parties prenantes dans le développement de services adaptés, efficaces et responsables ainsi que (ii) à développer des programmes d'éducation financière ciblés.

Le document présente ci-après les résultats détaillés en trois grandes parties. Dans un premier temps, le

2. Par exemple (i) connaissances financières limitées des expéditeurs et destinataires des envois de fonds, (ii) manque de transparence des frais de transaction, (iii) inefficacité des processus des opérateurs de transferts, et (iv) manque de produits financiers adaptés aux besoins des clients.

3. Information sur l'objectif 5x5 se trouve dans <https://unstats.un.org/sdgs/metadata/files/Metadata-10-OC-01.pdf>

rapport présente les caractéristiques démographiques et socio-économiques de la population cible afin d'apporter un éclairage à la deuxième partie qui se focalise sur les transferts d'argent. La deuxième partie décrit les comportements des récepteurs de transferts internationaux et nationaux, en mettant en exergue leurs motivations dans le choix des méthodes de transferts et des fournisseurs de services. La troisième partie fait un bilan des connaissances et attitudes des publics cibles en matière bancaire et financière en faisant ressortir les facteurs d'influence qui orientent les comportements dans l'univers des transferts d'argent, et plus largement des produits bancaires et financiers.

1.2 METHODOLOGIE D'ENQUETE

L'étude est basée sur l'organisation de groupes de discussion semi-structurés. Un guide semi-structuré développé pour l'Initiative Greenback a été adapté aux spécificités du terrain marocain (voir Annexe 2). En complément, un questionnaire a été administré individuellement à chacun des participants en amont des réunions. Ces données ont été traitées de manière quantitative. La faiblesse de l'échantillon (146 personnes) limite bien sûr la précision et la portée des résultats qui ont surtout été analysés de manière combinée avec les données qualitatives, afin d'apporter un éclairage complémentaire et de confirmer les tendances recueillies lors des focus groups.

Les 16 groupes de discussion étaient composés en moyenne de 8 à 10 participants/groupe (tous des receveurs de transferts d'argent de l'étranger), selon les variables suivantes :

- **4 régions géographiques** ont été ciblées, parce qu'elles concentrent l'essentiel des transferts d'argent en provenance de l'étranger, enregistrent des taux de pauvreté importants et représentent également une diversité culturelle et socio-économique.
- **En termes de catégorie socio-économique**, l'étude a couvert dans chacune des régions une localité urbaine, une localité péri-urbaine et une localité semi rurale, afin de disposer d'une vision étendue en matière de comportements, attitudes et besoins des populations les plus modestes, en fonction de

leur environnement (qui implique des spécificités en termes de transports, de proximité des services...).

- **Les localités urbaines et péri-urbaines qui appartiennent aux CSP les plus modestes** : (i) C : 4001 à 7000 MAD, (ii) D : 2001 à 4000 MAD, et (iii) E (2000 MAD et moins). Les autres groupes appartiennent à la catégorie semi-rurale qui se caractérise par des revenus modestes et souvent irréguliers mais aussi par un mode de vie spécifique.
- **Femmes et hommes**, réunis en groupes distincts pour favoriser une expression libre des opinions mais aussi pour identifier les éventuelles spécificités liées au genre.
- **2 tranches d'âge, 25-40 ans et 45 ans et plus**, essentiellement pour favoriser l'émergence des différences entre d'une part, les populations jeunes, souvent plus instruites et plus familiarisées avec les nouvelles technologies et les populations plus âgées.

Les participants ont été recrutés avec des approches adaptées à chaque région :

- Casablanca Settat (urbain et péri-urbain : recrutement à partir d'une base de données constituée par l'équipe du fait des études fréquentes dans cette zone)
- Sidi Bennour (semi-rural région Casablanca-Settat) et Khenifra (Région Beni Mellal Khenifra) : recrutement en porte à porte par l'équipe LMS-CSA, 24H avant les focus groups
- Régions Souss-Massa et Oriental : recrutement en porte à porte par l'équipe LMS-CSA escortée d'une personne ressource locale (qui a permis de mieux cibler les personnes démarchées)

Les recues ont été validées par l'administration du questionnaire avant le démarrage des groupes de discussion. Il s'agissait à la fois de vérifier leur adéquation aux critères prédéfinis et de recueillir des informations quantitatives sur les participants.

Les profils surlignés ont fait l'objet d'une phase pilote de 4 groupes de discussions, qui ont fait l'objet d'un feed-back spécifique avec des recommandations en termes d'ajustement des outils ; lesquels ont donc été optimisés.

TABLEAU 1 : Composition des focus groups, lieux et moments de leur réalisation

FG	EFFECTIFS	GENRE	AGE	CSP	LOCALITÉ	RÉGION	DATE ET HEURE	
FG1	10	Femmes	25-40 ans	CD	Urbaine — Casablanca	Casablanca-Settat	18-09 à 10H	
FG2	10	Hommes	45 ans et +	E	Péri-urbaine — Casablanca		18-09 à 15H	
FG3	10	Femmes	45 ans et +	CD	Urbaine Sidi Bennour		25-09 à 10h30	
FG4	9	Hommes	25-40 ans	-	Semi-rurale Sidi Bennour		25-09 à 15h	
FG5	10	Hommes	25-40 ans	CD	Urbaine — Khénifra	Béni Mellal-Khénifra	19-09 à 10H	
FG6	5	Femmes	45 ans et +	-	Semi rurale — Khénifra		19-09 à 14H30	
FG7	9	Femmes	25-40 ans	-	Semi rurale — Beni Mellal		26-09 à 10H30	
FG8	9	Hommes	45 ans et +	CD	Urbaine — Beni Mellal		26-09 à 15H	
FG9	8	Femmes	45 ans et +	E	Péri-urbaine — Guercif	Oriental	30-09 à 15H	
FG10	9	Hommes	25-40 ans	-	Semi rurale — Guercif		30-09 à 16H	
FG11	10	Femmes	25-40 ans	CD	Urbaine — Nador		01-10 à 10H	
FG12	10	Hommes	45 ans et +	-	Semi rurale — Nador		01-10 à 10H30	
FG13	10	Femmes	25-40 ans	E	Péri-urbaine — Agadir	Souss-Massa	03-10 à 15H	
FG14	9	Hommes	45 ans et +	CD	Urbaine — Agadir		03-10 à 18H	
FG15	10	Femmes	45 ans et +	-	Semi rurale — Tiznit		04-10 à 10H30	
FG16	8	Hommes	25-40 ans	E	Péri-urbaine — Tiznit		04-10 à 15H	
Répartition/Genre		72 femmes (49%)				74 hommes (51%)		
Répartition/âge		75 personnes âgées de 25 à 40 ans (51%)				71 personnes âgées de + de 40 ans (49%)		

Source : Enquête qualitative

La composition finale de l'échantillon reste très proche des objectifs initiaux. La composition de l'échantillon initial a veillé à une répartition paritaire entre les femmes et les hommes d'une part et entre les 25-40 et les plus de 40 ans d'autre part. Le nombre de participants prévu par groupe était de 10 personnes. Cependant, il arrive parfois que des personnes se désistent au dernier moment ce qui explique que le nombre de participants par groupe oscille entre 8 et 10 personnes.

1.3 CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DE L'ÉCHANTILLON

La taille moyenne des foyers dans le cadre de notre échantillon est de 3,62 membres de plus de 15 ans. C'est chez les répondants de Souss-Massa que l'on compte les foyers les plus étendus (4,11 personnes de plus de 15 ans) et à Casablanca Settat que l'on compte les foyers les plus restreints (3,18 personnes de plus de 15 ans). Pour replacer ces chiffres dans un contexte plus global, les

statistiques du dernier recensement⁴ indiquent une taille moyenne des ménages marocains de 4,6 personnes.

Parmi les participants qui ont des enfants (Base 95), 46% ont un ou deux enfants (49% des urbains et 41% des ruraux), 45% ont 3 ou 4 enfants (44% des urbains et 47% des ruraux) et seuls 8% ont 5 enfants ou plus (7% des urbains et 12% des ruraux). On remarque, cependant, des disparités régionales importantes: Souss-Massa et Casablanca Settat comptent une majorité de répondants ayant un ou deux enfants (55% pour chacune des deux régions au niveau de l'échantillon / et un indice de fécondité respectivement de 2,2% et de 2,1% au niveau régional) à la différence de Beni Mellal Khenifra (20% au niveau de l'échantillon / un indice de fécondité de 2,3% au niveau de la région) et l'Oriental (40% au niveau de l'échantillon/ un indice de fécondité de 2,1% au niveau de la région). Cette donnée est souvent en lien avec le niveau d'instruction des mères et elle a aussi un impact sur le taux de pauvreté. La taille des foyers est à la fois fonction du nombre d'enfants par couple, de l'âge du

4. Voir Recensement général de la population et de l'habitat 2014, <https://rgph2014.hcp.ma>

mariage (les enfants adultes célibataires restent souvent au sein du foyer parental par tradition culturelle et par contrainte matérielle), à moins qu'ils ne partent travailler en dehors de leur localité d'origine ; mais aussi de la présence de foyers élargis avec la cohabitation de plusieurs générations (une pratique traditionnelle en recul dans la société marocaine). Cette situation a un impact direct sur la répartition des responsabilités en termes de gestion du budget familial mais aussi sur les revenus disponibles.

Bien que le niveau d'instruction de la population marocaine soit plus faible que celui de l'échantillon, on peut noter que les participants à l'étude restent peu instruits :

- 14% sont analphabètes (taux national de 32.2%)
- 16% ont un niveau Primaire (taux national de 28%)
- 24% ont un niveau Collège (taux national de 14,3%)
- 18% ont un niveau Lycée (taux national de 10%)
- 18% ont un niveau Supérieur (taux national de 6.1%)

La région Souss-Massa se distingue par une proportion plus importante de personnes ayant un niveau « Lycée » (27%) ou Supérieur (38%). C'est aussi cette région qui compte le plus grand nombre de bénéficiaires de programme d'alphabétisation (qui sont essentiellement des femmes).

Pour ce qui concerne la langue de communication, on peut remarquer qu'une grande majorité des foyers concernés par l'étude (92%) utilise le dialecte arabe, même lorsque l'amazigh est la langue d'origine et reste pratiquée, par exemple dans la région Souss-Massa. Dans ces régions, la maîtrise de l'arabe (en particulier par les femmes) est souvent favorisée par la scolarisation et les programmes d'alphabétisation. La démocratisation de l'accès aux médias audiovisuels (en lien avec un taux d'électrification de 91,6% en 2015) a aussi joué un rôle clé dans ce processus.

Dans ces CSP modestes, le taux d'inactivité est élevé (45% pour l'ensemble de l'échantillon) ; en particulier dans l'Oriental où il atteint 68% ou Beni Mellal Khenifra (58%). Pour replacer ces résultats dans un contexte plus large, les chiffres du dernier recensement concernant

le taux de chômage indiquent les taux suivants : 21,5% dans l'Oriental, 16,3% à Casablanca Settat, 15,6% à Beni Mellal Khenifra et 14,4% pour Souss-Massa.

On peut noter qu'une grande partie des publics cibles qui travaillent (80 répondants sur 146) a des activités précaires (journaliers, artisans, petits commerçants) qui n'assurent pas un revenu fixe et régulier. Cela rend les aides familiales envoyées de l'étranger encore plus cruciales. Dans la région de Casablanca Settat, des participants expliquent que dans leur localité (Sidi Ben-nour) les femmes sont plus nombreuses à travailler que les hommes parce qu'elles acceptent plus volontiers les conditions pénibles du travail en usine notamment. Selon les déclarations des participants, la région de Souss-Massa se distingue à la fois par des emplois dans le secteur touristique et par un plus grand nombre d'emplois impliquant un certain niveau d'instruction : comptables, enseignants, employés de banque, transitaires, etc.

Une majorité des hommes et femmes mariés déclare cogérer le budget avec leur épouse / époux, avec une prise de décision concertée et une répartition des tâches, même si les responsabilités sont diversement attribuées d'un couple à l'autre : « *On fait ensemble les courses du mois et ensuite ma femme gère le budget journalier pour le complément de courses parce qu'elle est meilleure que moi pour gérer* » (Hommes 45 ans et plus Péri urbain/Casa). Seuls de très rares répondants, hommes ou femmes (région de l'Oriental notamment) ont déclaré que leur foyer est entièrement géré par le père de famille, avec une épouse qui ne sort pas seule et ne prend aucune décision sans l'aval de son mari.

Les célibataires (hommes et femmes) qui habitent chez leurs parents peuvent prendre en charge certaines responsabilités (payer des factures, retirer des transferts, faire des courses, etc) en alternance avec leurs frères et sœurs adultes résidant au foyer. Mais la prise de décision relative au budget du foyer reste assurée par les parents, à moins qu'ils ne soient très âgés ou malades.

Les femmes (urbaines, péri-urbaines ou semi-rurales) dont les maris résident à l'étranger, dans une autre localité du pays ou se déplacent souvent gèrent

TABLEAU 2 : Répartition de l'échantillon par région

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Genre :					
Homme	50%	61%	48%	43%	50%
Femme	50%	39%	53%	57%	50%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Revenue :					
CD	40%	58%	53%	24%	26%
E	26%	0%	25%	51%	24%
Rural	34%	42%	23%	24%	50%
Éducation :					
Aucun / Primaire	31%	25%	28%	28%	45%
Collège / Lycée / Formation sans bac	43%	45%	50%	35%	42%
Formation avec bac / Supérieur	25%	29%	23%	38%	14%
Situation maritale :					
Célibataire	27%	45%	20%	11%	37%
Marié(e)	67%	45%	73%	86%	61%
Veuf(ve)/Divorcé(e)	6%	10%	8%	3%	3%
Nombre des enfants :					
Pas de réponse	27%	45%	20%	11%	37%
Non	8%	6%	8%	5%	11%
Un ou deux enfants	30%	10%	40%	46%	21%
3 et plus d'enfants	35%	39%	33%	38%	32%
Moyenne (des personnes avec enfants)	2.79	3.20	2.83	2.39	3.05
Personnes de 15 ans + dans le foyer					
Personne	1%	0%	3%	0%	3%
Moyenne des adultes (15+, des ménages avec plus d'une personne)	3.62	3.26	3.18	4.11	3.89

Source : Enquête quantitative

seules les dépenses quotidiennes. Elles paient souvent aussi les factures. Elles se concertent avec leurs maris uniquement pour les achats importants : « *C'est moi qui fais les courses ; mon mari paie les factures et les achats importants comme des travaux, ou si on a des invités* » (Femmes 45 ans et plus semi rural Khenifra région Beni Mellal).

Les courses de proximité à l'épicerie par exemple peuvent être effectuées par n'importe quel membre de la famille, y compris les enfants. Le paiement se fait immédiatement par l'acheteur ou ponctuellement lorsque les achats se font à crédit par les pères ou mères de famille.

1.4 DISPONIBILITÉ DES INSTITUTIONS DE SERVICES FINANCIERS ET UTILISATION DE SERVICES FINANCIERS POUR PAYER LES FACTURES

Dans la plupart des localités ciblées dans l'étude, les participants disposent d'au moins deux institutions de services financiers à proximité immédiate de leur domicile. Ils peuvent s'y rendre à pied en 5 à 10 minutes environ et retirer les transferts reçus. Parmi les institutions financières, il y a des agences d'établissements de paiement et des agences de banques (voir tableau 3). Les établissements de paiement offrent en général le service de transferts de fonds de plusieurs opérateurs internationaux de transfert de fonds. Dans les banques, on peut réaliser un transfert de fonds⁵ via un compte bancaire et plusieurs banques sont aussi agents d'un opérateur international de transferts de fonds. La présence de plusieurs institutions financières donne donc à l'expéditeur et au destinataire un vrai choix de services à utiliser pour le transfert de fonds.

- Dans les communes situées en milieu urbain et péri-urbain, la quasi-totalité des répondants (à l'exception des résidents à Guercif) disposent d'un large panel d'institutions financières telles que des banques, des institutions de micro-crédit et des établissements de paiement, où ils peuvent payer des factures, envoyer / retirer des transferts de fonds, ou retirer de l'argent.
- On peut constater la même situation dans les petites communes comme Beni Mellal, où l'ensemble des institutions financières est souvent situé sur l'artère principale du centre-ville, donc facilement accessibles. Dans les cas où ces points de services financiers sont plus éloignées et impliquent d'emprunter un transport, les répondants peuvent se déplacer vers des lieux où sont centralisés un grand nombre de services et commerces ; par conséquent, ils peuvent en profiter pour faire différentes courses et démarches.
- Les exceptions concernent les localités semi rurales près de Sidi Bennour, de Nador, de Guercif et de Tiznit, où la majorité des répondants n'a pas de points

de services financiers à proximité immédiate (moins de 10 minutes à pied). Mises à part quelques rares personnes qui ont une agence d'un établissement de paiement près de chez eux, les autres doivent se déplacer en moyenne de 3 à 6 kms pour se rendre dans un point de service financier. Elles s'y rendent soit à pied (20 à 30 minutes de trajet), soit en bus ou en taxi.

Il y a aussi une infrastructure financière disponible autour des lieux d'approvisionnement :

- En milieu urbain comme Casablanca ou Khenifra, les participants s'approvisionnent aussi bien dans les GMS (Carrefour, Marjane, BIM...), que dans les épiceries traditionnelles ou encore dans les marchés. Concernant les hypermarchés situés dans des centres commerciaux, les institutions financières présentes sont surtout des banques. Ces lieux d'approvisionnement se situent généralement dans des zones excentrées et impliquent un déplacement en transport (bus par exemple). En revanche, pour ce qui est des supermarchés de centre-ville comme BIM, il peut y avoir aussi bien des banques que des organismes de transfert à proximité immédiate.
- En milieu semi-rural et péri-urbain, les courses se font principalement au souk ou marché ; dans ce cas, les institutions financières (banques ou organismes de transfert) sont fréquemment situées dans la même zone. Cette situation permet à certains participants de faire leur retrait puis leurs courses lors d'un même déplacement. Dans le semi rural, les répondants doivent parfois emprunter un transport pour aller au souk hebdomadaire, par exemple le triporteur à Khenifra, les taxis collectifs ou la charrette (pour 2 MAD le trajet) dans d'autres localités.

Compte tenu du feedback reçu, on peut conclure que la disponibilité de points de service financiers n'est pas une contrainte fondamentale pour la majorité des participants des groupes de discussion et que ces derniers ont accès à plusieurs services de transferts de fonds.

5. Par exemple les services de Western Union et de Moneygram

TABLEAU 3 : Localisation des institutions financières fréquentées

		INSTITUTIONS SITUÉES ENTRE 5 ET 10 MINUTES A PIED*, **	INSTITUTIONS PLUS ÉLOIGNÉES
REGION CASABLANCA SETTAT	Urbain Casablanca	Wafacash, Barid Cash, Cash Plus BP, AWB, SGMA	
	Péri-urbain Casablanca	Wafacash BP, AWB, BMCI, BMCE, Barid Bank, Crédit du Maroc	
	Urbain Sidi Bennour	Wafacash, Cash Plus	La Poste, Barid Bank (10 à 30 minutes à pied) Les banques (15 à 30 minutes à pied)
	Semi-rural Sidi Bennour	Wafacash (pour certains)	Wafacash pour d'autres (30 minutes à pied/ 3 km) BP, Crédit Agricole, AWB Al Amana, Attaoufik, Al Baraka, Ardi
REGION BENI MELLAL KHENIFRA	Semi-rural Khenifra	Cash Plus BP, AWB	La Poste (15 minutes à pied)
	Urbain Khenifra	Cash Plus, Chaabi Cash BP, AWB, BMCI, BMCE, Tasshilat	CIH (30 minutes à pieds/10 minutes en transport)
	Urbain Beni Mellal	Wafacash, Barid Cash, Cash Plus Al Amana, Ardi, Attaoufik BP, Crédit Agricole, CIH	
	Semi-rural Beni Mellal	Wafacash, Canal M BP, Barid Bank, AWB, Crédit Agricole	
REGION ORIENTAL	Urbain Nador	Wafacash, Tasshilat (agences dans tous les quartiers) Banques Epicerie qui font du change	Wafacash à 20-30 minutes en transport pour deux personnes qui habitent à l'écart du centre-ville
	Semi-rural Nador		Wafacash, Al Amana, Attaoufik BP, Barid Bank, Crédit Agricole, CIH Institutions rassemblées au même endroit à 5-6 kms ; accessibles en transport
	Péri-urbain Guercif	Tasshilat	Wafacash BP, Barid Bank, Crédit Agricole, BMCE Institutions rassemblées au même endroit à 20-30 minutes à pied ou 5 à 10 minutes en bus
	Semi-rural Guercif		Wafacash, Cash Express Al amana, BP, BMCI, Crédit Agricole, Barid Bank Institutions rassemblées au même endroit à 4-6 kms/ 30 minutes en bus et 20 minutes en taxi
REGION SOUSS-MASSA	Péri-urbain Agadir	Wafacash, Cash Plus, Chaâbi Plus Tasshilat	
	Urbain Agadir	Wafacash, Cash Plus Tasshilat Les banques	
	Semi-rural Tiznit	Pour une minorité : Wafacash, Al amana	Pour la majorité : Wafacash, Al Amana A 3 kms : 7 DH le trajet en taxi
	Péri-urbain Tiznit	Wafacash Al Amana	Les banques : 20 minutes à pied

* Établissements / agences de paiements : Wafacash, Cash Plus, Tasshilat, Chaâbi Plus, Al Amana, Ardi, Attaoufik. La plupart des établissements offrent des services des plusieurs opérateurs de transferts de fonds internationaux.

** Banques : AWB, Barid Bank (Poste), BMCE, BMCI, BP, Crédit Agricole, CIH. Les banques offrent généralement aussi des services d'au moins un opérateur de transferts de fonds internationaux.

Source : Enquête qualitative et quantitative



2. LES TRANSFERTS INTERNATIONAUX ET NATIONAUX

2.1 LES RESPONSABLES DES RETRAITS DES TRANSFERTS AU SEIN DES FOYERS

Généralement les responsables de retraits des transferts assurent aussi une bonne partie de la gestion du budget familial et des achats. Conformément à l'un des critères de sélection de l'échantillon, les participants aux groupes de discussions sont les principaux responsables du retrait des transferts d'argent dans leur famille, bien que les raisons de cette responsabilité diffèrent selon les profils.

Les femmes (urbaines, péri-urbaines ou semi-rurales) sont soit :

- Des femmes mariées destinataires de transferts envoyés par des membres de leur famille (frères, sœurs, oncles...) à leur usage personnel,
- Des femmes mariées destinataires de transferts envoyés par leurs maris qui travaillent à l'étranger.
- Des femmes mariées dont les maris travaillent ou sont en déplacement et ne peuvent pas effectuer les retraits : « *Mon mari travaille et il est souvent en déplacement, donc c'est moi qui m'occupe de tout* » (Femmes 45 et plus CD Urbain Si Bennour Région Casa Settat).
- Les répondantes du semi-rural précisent qu'elles ne peuvent prendre en charge le retrait que si leur mari est absent ; autrement, il revient aux hommes d'accomplir cette tâche.

- Des célibataires responsables du retrait de transferts destinés à leurs parents âgés ou malades ou analphabètes (parfois en alternance avec des frères ou sœurs adultes résidant aussi au sein du foyer familial)

Rares sont les femmes à déléguer à leurs maris le retrait ou à devoir se faire accompagner par ce dernier parce qu'elles ne sortent pas seules (Région de l'Oriental ou de Souss-Massa par exemple). Quelques-unes délèguent la démarche à leurs fils adolescents ou jeunes adultes.

Les hommes sont responsables des retraits de transfert dans les situations suivantes :

- Il peut s'agir d'hommes célibataires ou mariés qui reçoivent des transferts de leur famille et les retirent eux-mêmes (certains délèguent la démarche à leurs épouses en cas d'indisponibilité)
- On a aussi le cas, comme pour les femmes, d'hommes mariés ou célibataires qui retirent les transferts pour le compte de leurs parents ou de plusieurs membres de leur famille et se chargent de leur répartition en fonction des indications de l'expéditeur.

Ainsi, les personnes qui effectuent les retraits pour le compte d'autres membres de la famille sont désignées pour leur disponibilité mais aussi pour leur fiabilité, en tant que personnes de confiance. En effet il s'agit de remettre au destinataire final la totalité de la somme reçue mais aussi parfois de répartir le montant entre plusieurs bénéficiaires selon les directives de l'expéditeur.

2.2 DESCRIPTION DES TRANSFERTS INTERNATIONAUX

2.2.1 Informations relatives aux expéditeurs

Dans l'ensemble des localités ciblées, les répondants affirment que toutes les familles de leur voisinage comptent plusieurs membres résidant à l'étranger.

Eux-mêmes ont tous des proches résidant à l'étranger, du fait qu'ils ont été sélectionnés en tant que bénéficiaires de transferts internationaux. Quelques-uns ont plusieurs membres de leur famille résidant à l'étranger. La majeure partie des expéditeurs réside en Europe du Sud (la France est largement en tête avec 42%, suivie de l'Espagne et de l'Italie). La catégorie « Autres » regroupe des pays qui représentent chacun 1% des expéditeurs : Tunisie, Turquie, Nouvelle Zélande, Koweït...).

La majeure partie des expéditeurs de transferts sont des membres de la famille proche. Les frères et sœurs représentent plus de la moitié des expéditeurs. Si l'on ajoute les oncles et tantes et les enfants, on atteint les 83%. En revanche, les époux ne représentent que 9% des expéditeurs et les amis que 3%. Certains participants reçoivent des transferts de différents expéditeurs.

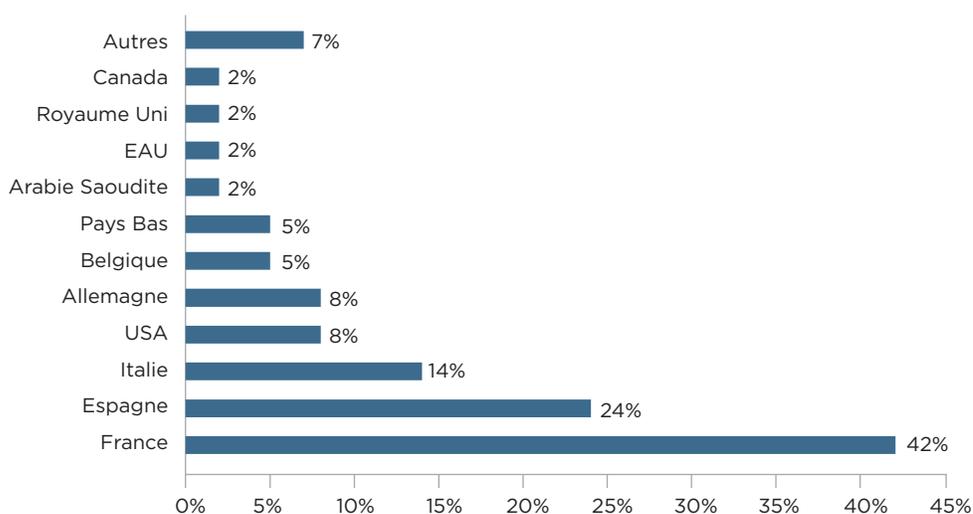
On observe cependant quelques différences dans les principaux pays de résidence selon les régions. La France reste le pays prédominant dans 3 régions sur 4, avec jusqu'à 68% pour Souss-Massa. L'Oriental se distingue par une majorité d'expéditeurs résidant en Espagne (53%), ce qui s'explique en partie par la proximité du préside de Melilla qui accueille une partie de ces personnes (comme l'explique les répondants). L'Allemagne est aussi une destination d'accueil importante pour les marocains originaires du Nord Est du pays. Par ailleurs, on peut aussi souligner la place de l'Italie en tant que pays de résidence des expéditeurs pour la région de Beni Mellal Khenifra (32%) et dans une moindre mesure de Casablanca Settat (23%).

2.2.2 Les méthodes et les lieux de retraits des transferts internationaux

La quasi-totalité des répondants perçoit des aides de ses proches résidant à l'étranger. Une minorité retire des transferts uniquement pour le compte de tiers.

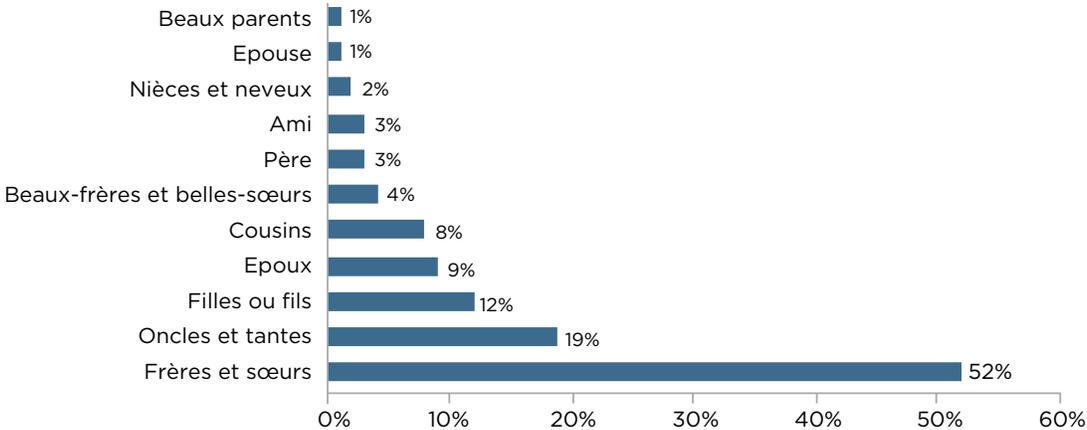
Le choix de la méthode et du fournisseur de service est réalisé par l'expéditeur du transfert de fonds. Le figure 4 montre le taux d'utilisation de chacune des méthodes

FIGURE 1 : Répartition des proches expéditeurs selon les pays de résidence



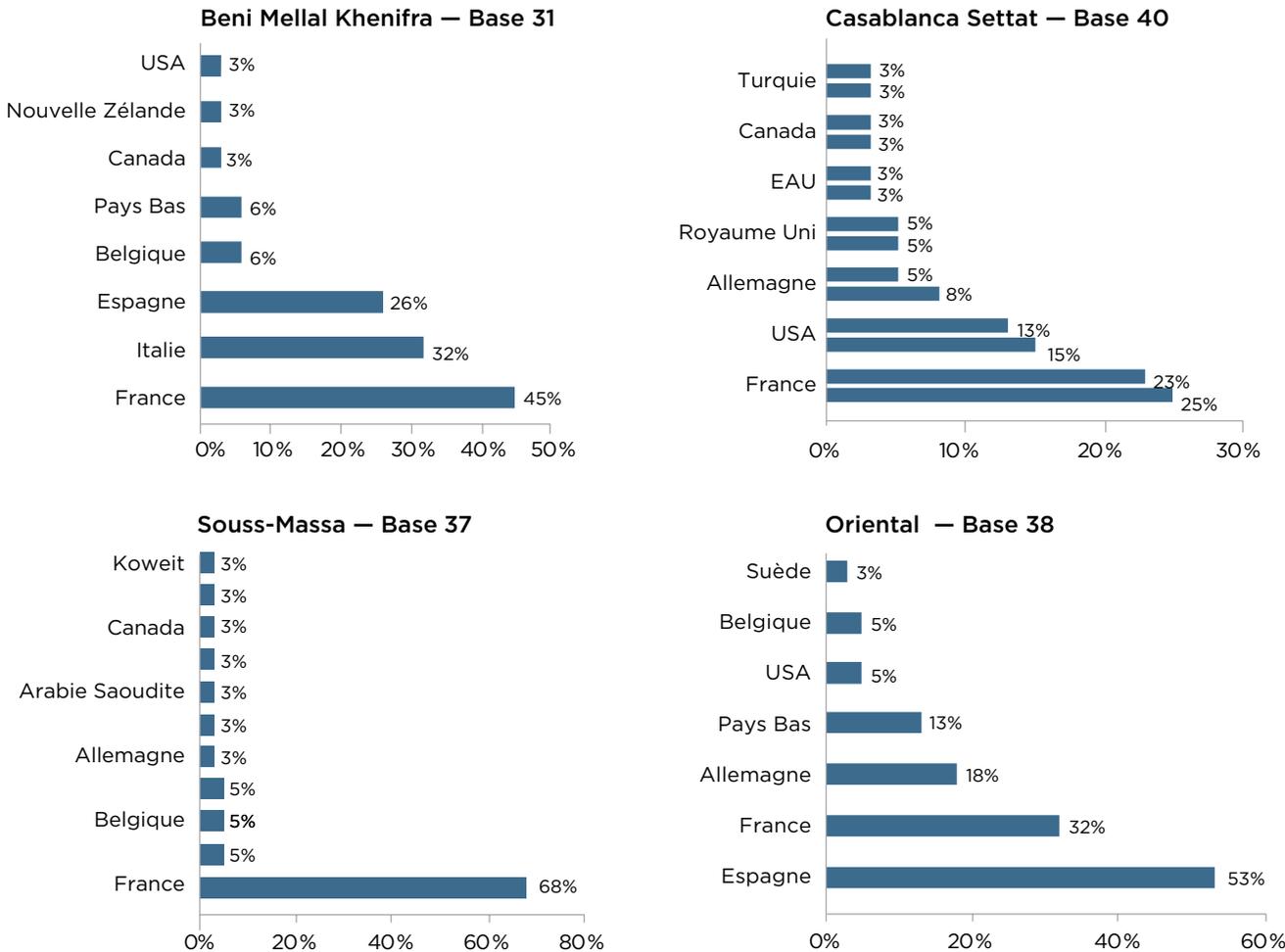
Source : Enquête quantitative, réponses multiples

FIGURE 2 : Degré de parenté avec les proches expéditeurs de transferts



Source : Enquête quantitative, réponses multiples

FIGURE 3 : Pourcentage de participants ayant de la famille dans les différents pays (par région)



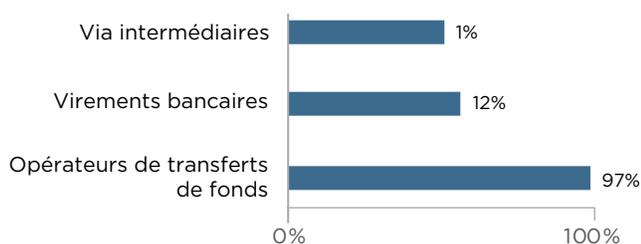
Source : Enquête quantitative, réponses multiples

TABLEAU 4 : Pourcentage des répondants qui reçoivent des aides de leurs proches résidant à l'étranger

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Oui	96%	97%	97%	100%	87%
Non	1%		3%		
NSP	4%	3%			13%
Total	101%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête quantitative

FIGURE 4 : Méthodes de transfert utilisées par les expéditeurs (Base 146)



Source : Enquête quantitative, réponses multiples

dans les pratiques. Du fait de la disponibilité de plusieurs institutions et services financiers dans son entourage, un répondant peut utiliser différents moyens en parallèle selon les choix de son ou ses expéditeur(s). Les participants ont donc pu donner des réponses multiples ; soit un même expéditeur qui utilise diverses méthodes d'un envoi à l'autre ou des expéditeurs différents avec des méthodes différentes.

Les services des opérateurs de transferts de fonds sont prédominants dans les transferts internationaux et ce, dans l'ensemble des régions étudiées. Les virements bancaires sont rarement utilisés, alors même que 62% des participants détiennent un compte bancaire. D'ailleurs, même les personnes qui reçoivent parfois des transferts par virement bancaire utilisent aussi les services des opérateurs de transferts de fonds à d'autres occasions.

Pour ce qui concerne les envois des transferts de fonds internationaux via des intermédiaires informels, ils sont très rarement utilisés et les répondants signalent lors des focus groups leur net recul depuis l'apparition des opérateurs spécialisés. Cette méthode recouvre plusieurs situations :

- La remise d'un montant en espèces et en devises par un expéditeur vivant à l'étranger à un proche ou une connaissance qui doit se déplacer au Maroc et le remet alors à la personne désignée.
- La remise de fonds à un professionnel : chauffeur d'autocar qui fait les trajets entre le pays concerné et le Maroc ou transporteur de marchandises entre les deux pays
- Un double échange entre deux personnes au Maroc et deux autres personnes résidant à l'étranger : A résidant au Maroc donne un montant en dirhams à B résidant au Maroc et un membre de la famille de B résidant à l'étranger remet l'équivalent de cette somme en devises à un membre de la famille de A résidant aussi à l'étranger.
- Certains précisent que cette méthode est aussi **pratique en cas de montants importants** parce que les agences de transferts imposent des plafonds : « *Le montant par transfert est limité à l'équivalent de 20 000 DH* » (Hommes 45 ans et plus Péri urbain/Casa).

En matière de lieu de retrait du transfert, les répondants privilégient les établissements de paiement par rapport aux banques. Dans de rares cas, les répondants vont privilégier une banque parce que le montant du transfert est conséquent (+ de 20,000 MAD) et qu'ils craignent de ne pas être servi dans un établissement de paiement. Certains ont d'ailleurs fait l'expérience dans ce type de situation, de devoir attendre ou retourner le lendemain au point de service, faute de disponibilité immédiate des fonds. On a pu noter que les points de Service Tashilat (Point de paiement de factures + réception de transferts MoneyGram et Western Union), fréquentés pour le paiement des factures, ne sont pas utilisés

pour la réception de transferts d'argent ; les répondants ignorent généralement que ce service est disponible au sein du réseau.

On peut aussi rappeler que les points de retrait privilégiés sont les plus proches du domicile (plus rarement du lieu de travail). Pour certains participants péri-urbains ou semi-ruraux, il peut arriver que des bénéficiaires retirent leur transfert dans ces points de services à proximité du souk ou autre lieu d'approvisionnement et utilisent directement l'argent pour faire leurs courses à proximité.

Les participants se montrent plutôt fidèles à un unique point de retrait. Aucun ne change de lieu en fonction du montant ou du pays de résidence de l'expéditeur. En revanche on peut noter un cas où une receveuse (semi-rural Khenifra) a demandé à ses enfants expéditeurs de changer de lieu de réception des transferts d'une banque à un établissement de paiement à cause des expériences négatives qu'elle rencontrait à la banque : temps d'attente, panne de réseau . . .

Une partie des receveurs (en particulier les moins instruits) n'identifient pas les noms de marque des lieux de retrait qu'ils fréquentent ; certains sont persuadés qu'ils se rendent dans des agences d'un opérateur de transferts de fonds international, alors qu'il s'agit de l'agence d'un établissement de paiement, qui offre plusieurs services financiers, y inclus le service de transferts de fonds d'un ou plusieurs opérateurs internationaux. Ainsi, cette confusion peut amener des receveurs à changer de point de service lorsqu'ils reçoivent des transferts d'un autre opérateur de transferts de fonds alors qu'ils pouvaient le retirer dans leur point de service habituel.

2.3 DESCRIPTION DES TRANSFERTS NATIONAUX

2.3.1 Informations sur les expéditeurs et les occasions de transferts nationaux

La majorité des participants a de la famille proche résidant dans d'autres localités du pays. Il est difficile d'établir une cartographie de la localisation des proches résidant dans d'autres zones du territoire national, parce qu'elles sont multiples. Dans chaque groupe de discussion, les participants comptaient des membres de leur famille dans diverses villes ou villages du pays.

Mais d'après les données recueillies, seuls 18% des participants (soit 26 personnes) sont eux-mêmes soutien financier pour des proches, essentiellement leurs parents (76%) ou leurs frères et sœurs (31%). On note cependant une proportion nettement plus élevée à Casablanca-Settat (40%) et très faible dans l'Oriental (5%).

Parmi les 26 personnes qui soutiennent financièrement des membres de leur famille, 22 répondants utilisent les services de transferts de fonds et se retrouvent donc dans la situation d'expéditeurs. Les autres donnent du cash de la main à la main. Des urbains et péri-urbains de Casablanca ont expliqué lors des groupes de discussion qu'ils envoient régulièrement (entre 1 fois/mois et 1 fois/trimestre) de l'argent à des membres de leur famille résidant dans d'autres régions du pays. Il s'agit souvent de personnes venues travailler à Casablanca et qui aident des proches restées dans la localité d'origine (mère, frère et sœur, oncle, neveu . . .).

TABLEAU 5 : Membres de la famille qui n'habitent pas au sein du foyer du répondant mais en dépendent financièrement (répartition régionale)

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Oui	26	3	16	5	2
	18%	10%	40%	14%	5%
Non	120	28	24	32	36
	82%	90%	60%	86%	95%
Total	146	31	40	37	38
	100%	100%	100%	100%	100%

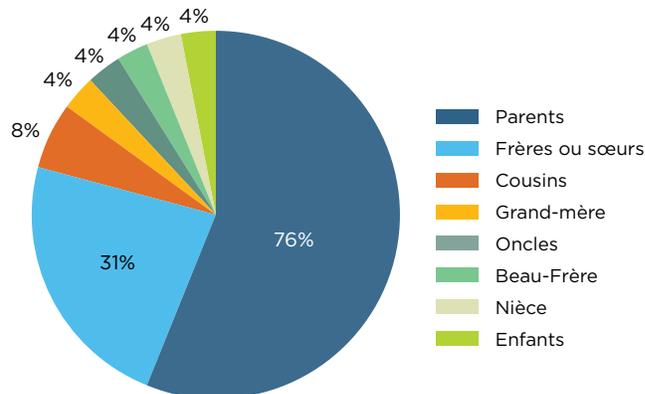
Source : Enquête quantitative

TABLEAU 6 : Membres de la famille qui n'habitent pas au sein du foyer du répondant mais en dépendent financièrement (répartition urbain/rural)

	BASE	URBAIN	RURAL
Base	146	96	50
Oui	26	20	6
	18%	21%	12%
Non	120	76	44
	82%	79%	88%
Total	146	96	50
	100%	100%	100%

Source Enquête quantitative

FIGURE 5 : Liens de parenté avec les personnes aidées financièrement



Source : Enquête quantitative, réponses multiples

TABLEAU 7 : Part des répondants qui envoient des transferts pour aider leur famille

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	26	3	16	5	2
Oui	22	2	14	4	2
	85%	67%	88%	80%	100%
Non	4	1	2	1	0
	15%	33%	13%	20%	
Total	26	3	16	5	2
	100%	100%	100%	100%	100%

Source Enquête quantitative

Rares sont les répondants à bénéficier d'aides financières en provenance de ces proches résidant dans le pays (14% au niveau de l'échantillon global et seulement 3% des participants de Souss-Massa). La région de Beni Mellal Khenifra (Urbain et semi rural) se distingue par une proportion plus élevée de participants (29%) qui bénéficient d'aides de leurs proches au niveau national ; il s'agit de personnes parties travailler dans le bâtiment ou dans des usines à Casablanca, Tanger ou Dakhla, et qui soutiennent leur famille restée dans la localité d'origine.

Comme pour la réception de transferts étudiée plus haut, l'envoi de transferts au niveau national est loin d'être uniquement constitué des aides familiales. Les répondants envoient des fonds pour diverses raisons :

- Le remboursement d'un prêt fait à un proche : « *Je reçois des transferts d'une femme à qui j'ai prêté de l'argent. Elle habite à Bouskoura (périphérie de Casablanca) mais à cause de la circulation, elle préfère m'envoyer l'argent par un service de paiement* » (Femmes 25-40 ans CD/Urbain Casablanca).
- L'envoi d'argent par un mari qui travaille dans une autre ville à son épouse
- Le paiement de marchandises à des commerçants situés dans d'autres villes (petits commerçants, femmes travaillant dans des coopératives artisanales...). Quelques commerçants pratiquent plus régulièrement le transfert national pour régler des fournisseurs ou encaisser des paiements de clients.
- La cotisation à des tontines (voir tableau 16)

TABLEAU 8 : Pourcentage de répondants qui reçoivent une aide financière de leurs proches vivant au Maroc

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Oui	13%	29%	15%	3%	8%
Non	87%	71%	85%	97%	92%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

FRÉQUENCE	# DE PERSONNES
12 fois par an	4
6 fois par an	3
5 fois par an	1
4 fois par an	2
3 fois par an	2
2 fois par an	3
1 fois par an	2

Source : Enquête quantitative

2.3.2 Les méthodes et lieux de retraits des transferts nationaux

Tout en gardant bien à l'esprit la faiblesse de l'échantillon concerné (22 personnes), on peut remarquer que les expéditeurs de transferts nationaux dans le cadre d'aides familiales privilégient les canaux informels. Plus de la moitié des cas se fait ainsi, et dans une moindre mesure, via des organismes spécialisés (41% des cas). Il est probable que les aides en espèces se font de la main à la main lors de visites familiales par exemple ou via des intermédiaires.

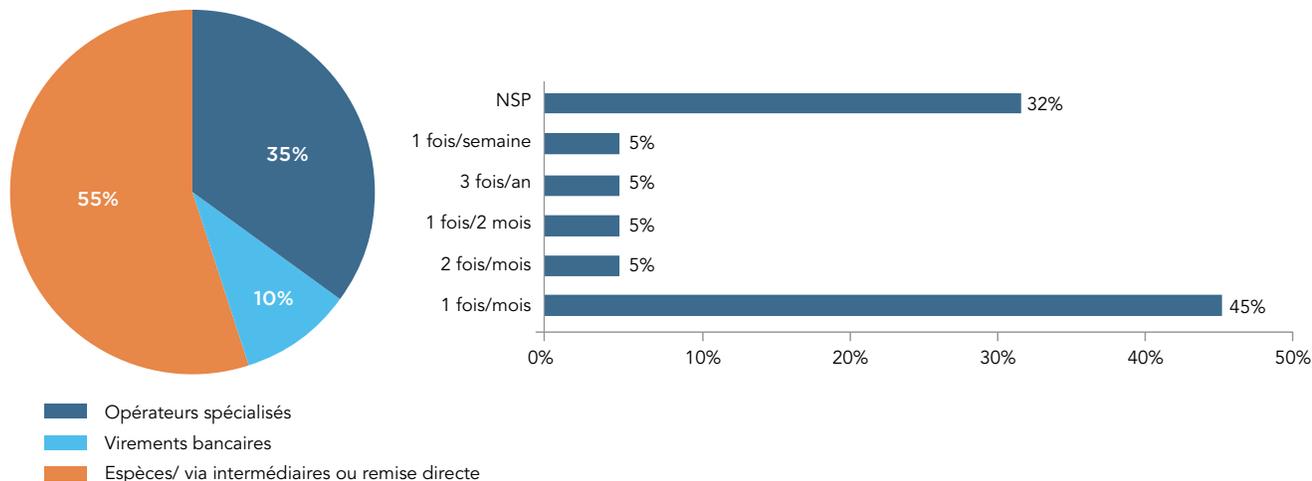
L'envoi via un intermédiaire informel est apprécié par certains pour sa gratuité, mais les répondants se rendent aussi compte des risques associés. Les transferts nationaux par intermédiaire informel sont considérés comme rapides (à la différence des transferts en provenance de l'étranger). Cependant, certains répondants précisent que les envois via un chauffeur de car ou de taxi impliquent de donner un pourboire à ce dernier (20 MAD environ), et qu'il doit s'agir d'une personne de confiance. Des utilisateurs de cette méthode expliquent qu'ils s'assurent de la confidentialité et de la sécurité des fonds en remettant au chauffeur une enveloppe bien fermée en lui disant qu'il s'agit de « papiers ». Cette solution est toutefois réservée aux petits montants, à cause des risques associés : perte, vol et manque de confidentialité.

Les participants ont aussi rapporté de nombreuses occasions d'envoi d'argent hors aides familiales (échanges commerciaux notamment) pour lesquelles ils choisissent de préférence les services disponibles dans les établissements de paiement. Ils sont motivés par la rapidité et la confidentialité de la transaction, mais aussi par le fait de disposer d'une preuve de l'opération avec le reçu. Dans certains cas, ils font supporter les frais par le bénéficiaire.

La majorité des participants concernés utilise le même point de service pour les transferts nationaux et internationaux, en tant que récepteur ou en tant que destinataire. On peut ajouter que les transferts nationaux sont parfois utilisés pour réexpédier des transferts reçus de l'étranger. Des femmes du semi-rural de Souss-Massa expliquent qu'elles redistribuent des transferts reçus de leurs proches à l'étranger à d'autres membres de la famille habitant dans le rural, via des agences spécialisées de paiement.

Le virement bancaire est connu de la majorité des répondants et cette méthode a été citée dans tous les groupes. Il est utilisé lorsque les deux parties sont bancarisées dans la même enseigne bancaire du fait de son faible coût voire sa gratuité. Ainsi, les personnes bancarisées optent pour le virement ou la mise à disposition via leur banque dès qu'elles sont en situation de prendre en charge les frais d'envoi, en expliquant que cette solution leur permet de contourner les frais afférents aux opérateurs de transferts de fonds. Un répondant (45 ans et plus/Péri-urbain Casablanca) explique avoir demandé à son proche destinataire d'ouvrir un compte bancaire pour pouvoir lui envoyer de l'argent à faible coût : « *Chaque virement me coûte 1 DH, et le destinataire paie 60 DH par an de frais de tenue de compte alors que par les opérateurs de transfert, chaque envoi me coûterait 30 DH* ».

FIGURE 6 : Moyens de transfert utilisés par les répondants pour envoyer les aides à la famille et fréquence d'envoi



Source : Enquête quantitative

Cependant, il arrive souvent que des personnes disposant d'un compte bancaire préfèrent recevoir des transferts par opérateurs de transferts de fonds parce qu'ils ont toujours un doute sur les frais prélevés sur leur compte pour cette opération. De plus, cela leur permet d'avoir un reçu (surtout s'ils réceptionnent le montant au profit d'un tiers). Une femme (Péri-urbain Région Souss-Massa) raconte qu'elle reçoit des transferts envoyés par un expéditeur bancarisé via son compte bancaire mais qu'elle retire au GAB avec un code, sans qu'elle-même ait un compte ou une carte bancaire.⁶ Elle juge cette méthode très pratique du fait qu'elle peut faire son retrait à n'importe quel moment, « *même la nuit* ».

Concernant la tarification, on se rend compte que les répondants sont mal informés à ce sujet et que les avis sont mitigés. Personne n'a une vision d'ensemble de la tarification chez les principaux acteurs du marché. En ce qui concerne les frais, certains les jugent raisonnables au regard de la qualité du service assuré en termes de rapidité et de confidentialité. D'autres les trouvent trop chers. Par exemple, des clients d'une banque évoquent des transferts pour 25 MAD ; pendant que des utilisateurs d'un opérateur de transferts de fonds soulignent que la tarification par tranche implique des frais excessifs pour les petits montants. Ainsi, sur un montant de 1000 MAD,

des frais de 37 MAD peuvent être acceptables mais sur un montant de 200 ou 300 DH, ils deviennent excessifs. Ils souhaiteraient donc plus de progressivité dans cette tarification, d'autant plus qu'un grand nombre de transferts nationaux concernent des petites sommes. Pour certains (hommes urbains Beni Mellal), les transferts nationaux via le service d'un établissement de paiement paraissent chers vs un virement bancaire plus compétitif, mais leurs connaissances restent vagues.

2.4 HIERARCHISATION DES CRITERES DE CHOIX D'UN POINT DE RETRAIT

Les frais des transferts internationaux via les opérateurs de transferts de fonds internationaux sont systématiquement réglés par les expéditeurs, donc perçus comme gratuits par les bénéficiaires. Bien que certains répondants se disent concernés par le coût des transferts et soucieux du poids des frais supportés par l'expéditeur, en pratique, ils restent peu et mal informés à ce sujet et ne s'en préoccupent pas. L'expéditeur leur communique généralement la somme à retirer en Dirhams. Ainsi, que ce dernier ait défini un montant en euros à envoyer sur lequel il a payé des frais en sus ou qu'il ait choisi de déduire ces frais du montant qu'il a initialement

6. Il s'agit du service « Mise à disposition sur GAB ».

prévu pour son transfert ; le destinataire ne peut pas percevoir la différence de démarche. Par ailleurs, l'impact des fluctuations du cours de change contribue également à rendre plus complexe l'identification du montant des frais. Certains savent juste qu'il dépend de la somme envoyée. Aucun n'a d'information sur les différences de tarifs entre les différents services disponibles.

Le premier critère cité par les participants concerne donc la proximité des points de retrait, essentiellement par rapport au domicile, et pour quelques rares cas par rapport au lieu de travail. Cette caractéristique permet de ne pas supporter des frais de transport, mais aussi de

gagner du temps et de gagner en sécurité du fait que les bénéficiaires ne sont pas contraints de faire de longs trajets avec l'argent retiré et qu'ils se sentent à l'aise dans leur voisinage.

Étant donné que la plupart des répondants a le choix entre plusieurs points de retrait à proximité de son domicile, beaucoup se montrent exigeants en matière notamment de qualité de service. Pour les participants, celle-ci recouvre aussi bien l'amabilité et le professionnalisme du personnel que leur éthique et leur fiabilité. Le sentiment d'être respecté et considéré est aussi un aspect déterminant.

TABLEAU 9 : Les critères de choix des lieux de retrait

	CRITERES	PERCEPTIONS DETAILLEES DES BENEFICIAIRES
IMPORTANCE CROISSANTE	Proximité du domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité du déplacement • Absence de frais de transport • Rapidité de la démarche • Sécurité en évitant de faire un long trajet avec l'argent reçu
	Rapidité et efficacité du service	<ul style="list-style-type: none"> • Peu d'affluence • Employés efficaces • Procédure simple • Disponibilité des fonds • Rapidité de la démarche pour le bénéficiaire en lien avec la proximité
	Étendue des horaires d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture tard le soir • Permanence de certaines agences le week-end, les veilles ou lendemain de jour férié
	Qualité du service et du relationnel avec les employés	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de l'ordre d'arrivée des clients/ Professionnalisme • Considération de tous les clients : « <i>Ils nous saluent, se souviennent de notre nom</i> » (Hommes 45 ans et +, CD Urbain Beni Mellal Région Khenifra Beni Mellal) • Personnel souriant et aimable • Confiance mutuelle avec les employés pour corriger sereinement les éventuelles erreurs de décompte : « <i>On ne doit pas être obligé de recompter sur place surtout si la somme est élevée</i> » (Hommes 45 ans, semi rural Nador Région Oriental) • Attention et assistance portées aux clients (apporter une chaise pour un client, l'aider à retrouver le code sur le téléphone...) • Éthique : remettre au client la totalité de la somme due jusqu'au dernier centime • Propreté du lieu, confort (climatisation, sièges...)
	Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la file d'attente • Attitude discrète des employés qui participe aussi à la sécurité : « <i>Ils ne dévoilent pas le montant à voix haute</i> » (Divers répondants)
	Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Agent de sécurité (qui organise aussi la file d'attente) • Caméras (importantes aussi en cas de retrait aux GAB) • <i>Globalement, les répondants se sentent en sécurité dans leur quartier.</i>
	Qualité de la connexion Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Contribue à la rapidité du processus • Évite les interruptions de service

Source : Groupes de discussion

L'ensemble des participants met spontanément en avant la simplicité de la procédure de retrait des fonds, qui nécessite uniquement le code transmis par l'expéditeur (par message sur les téléphones mobiles) et la carte d'identité. Lors de la première expérience, ce sont les expéditeurs qui indiquent la marche à suivre ; cela dit, étant donné l'utilisation fréquente de ce service dans l'entourage, l'information sur la procédure semble bien diffusée chez ces populations cibles. Le fait que les destinataires reçoivent le code sur leur téléphone permet de ne pas pénaliser les personnes analphabètes qui ne sont pas obligées de le noter ou de le restituer en agence : généralement elles présentent leur téléphone à l'employé.

Le caractère instantané de la réception est aussi un critère très important pour les répondants. Selon les participants, ils ont souvent des besoins financiers urgents. Par ailleurs, le fait de toucher le transfert en liquide est aussi un facteur déterminant pour une majorité de bénéficiaires, aussi bien sur un plan psychologique : « *C'est concret et sécurisant* » (*Femmes 25-40 ans CD Urbain Casa*) ; que pratique ; en recevant l'argent en espèces, ils peuvent régler immédiatement des factures (régler en espèces par 78% de l'échantillon) ou faire des achats.

Les expéditeurs internationaux communiquent le montant envoyé en MAD ; une majorité des personnes chargées du retrait vérifient donc la conformité de la somme délivrée en la comptant au guichet avec l'employé. La facilité de ce mode de contrôle est aussi citée comme un avantage notable de cette méthode de transfert.

Le coût n'est jamais cité spontanément comme un critère de choix ou d'appréciation d'un service de transfert d'argent international : « *Le prix c'est important pour les expéditeurs ; pour moi ce n'est pas important, je n'y pense pas* » (*Femmes 25-40 ans CD Urbain, Nador Région Orientale*). Dans le cas des transferts en provenance de l'étranger, aucun participant ne règle les frais à son niveau et la majorité n'a pas d'information sur le montant de ces frais. Quelques-uns évoquent le fait que la tarification des transferts est structurée en tranches selon les montants. D'autres précisent que les transferts par virement au sein d'une même banque sont gratuits : c'est le cas pour les enseignes présentes à la fois dans les pays d'envoi et au Maroc.

Il faut noter que les participantes du semi rural de Khenifra expliquent que les institutions financières proches de leurs domiciles les envoient régulièrement vers leurs agences de Khenifra à cause de pannes de réseau. Ce déplacement leur coûte entre 4 MAD (Bus) et 10 MAD (Taxi). On peut ajouter que par ailleurs, elles se déplacent régulièrement à la ville pour certains achats (vêtements, épices . . .) ou encore pour se promener et se divertir.

En ce qui concerne l'envoi via un intermédiaire informel, les participants lui reconnaissent l'avantage de la gratuité, mais l'associent à divers risques et inconvénients :

- L'absence de confidentialité, surtout lorsqu'il s'agit d'un membre de la famille
- Le risque de perte ou de vol en particulier pour les montants élevés
- Le délai de remise des fonds, parfois long et à la discrétion de l'intermédiaire

En général, les intermédiaires sont donc de moins en moins utilisés.

2.5 FEEDBACK SUR LES DIFFÉRENTES OPTIONS DE TRANSFERTS DE FONDS

En termes de public cible, la plupart des répondants perçoit le transfert via les opérateurs de transferts de fonds comme un service destiné à tous, en particulier aux classes populaires, urbaines ou rurales et incluant les personnes peu instruites ou analphabètes.

En revanche le transfert par virement bancaire est jugé plus sélectif, destiné à une population bancarisée et alphabétisée. Dans cette optique, le transfert par téléphone mobile est associé à une cible instruite, familiarisée avec les nouvelles technologies.

L'ensemble des participants se déclare satisfait de sa méthode actuelle, qui reste la plus performante sur les critères importants pour les publics cibles par rapport aux autres solutions connues.

TABLEAU 10 : Évaluation des différentes méthodes par les bénéficiaires sur la base de leurs critères de choix

CRITÈRES	VIA ORGANISME DE TRANSFERT	VIA UN INTERMÉDIAIRE	VIA VIREMENT BANCAIRE
Rapidité	<i>Très satisfaisante</i> Transmission instantanée des fonds Connexion internet performante (rares interruptions) Rapidité du service	<i>Mitigée</i> Délai long et à la discrétion de l'intermédiaire (pas de maîtrise du délai)	<i>Mitigée</i> Dépend s'il s'agit d'une opération à l'intérieur d'un même réseau ou interbanques En fonction de l'affluence, élevée à certaines périodes (fin de semaine, fin de mois . . .) Des interruptions récurrentes de connexion dans certaines enseignes
Fiabilité	<i>Elevée</i> Transparence de la procédure Le reçu atteste de la conformité du montant et des informations relatives au taux de change...	<i>Moyenne</i> Risque de perte, vol . . .	<i>Elevée</i> Transparence et fiabilité de la procédure Fonds en sécurité sur le compte sans délai de retrait imposé
Simplicité	<i>Elevée</i> Procédure familière, maîtrisée et accessible à tous Refus des pièces d'identité autres que la CIN	<i>Elevée</i> Aucune procédure	<i>Mitigée</i> Procédure familière pour ceux qui détiennent un compte courant et sont initiés
Accessibilité/ Disponibilité	<i>Elevée</i> Localisation proche Horaires d'ouverture étendus : « L'agence de l'aéroport est ouverte 24h/24 » (Hommes 25-40 ans semi rural Sidi Bennour Région Casa Settat) Incapacité à délivrer des montants élevés en un seul retrait (les clients sont renvoyés vers des banques ou réglés en plusieurs fois)	<i>Fluctuante</i> Dépendante de l'intermédiaire	<i>Moyenne</i> Localisation souvent proche Possibilité de retrait aux GAB Horaires d'ouverture limités
Qualité de service	<i>Très satisfaisante</i> Ambiance populaire, dans laquelle les participants se sentent à l'aise Accueil agréable Ecoute et assistance du personnel		<i>Mitigée</i> Ambiance parfois intimidante Sentiment de ne pas être accueillis aussi bien que les clients qui disposent de comptes
Sécurité (après récupération du transfert)	<i>Mitigée</i> Présence de caméras Agents de sécurité pas toujours présents	<i>Mitigée</i> Selon lieu de remise Implique la fiabilité de l'intermédiaire	<i>Elevée</i> Agents de sécurité toujours présents
Confidentialité	<i>Satisfaisante</i> Peu d'affluence en agence Bonne attitude du personnel Opération entre l'employé et le bénéficiaire	<i>Mitigée</i> Surtout lorsqu'il s'agit d'un membre de la famille élargie	<i>Satisfaisante</i> Bonne attitude du personnel Plus de discrétion dans les devantures des agences Affluence élevée et donc promiscuité dans certains établissements à certains moments
Coût	Pris en charge par l'expéditeur Pas de frais de transport pour accéder aux agences	Gratuité	Gratuité au sein d'un même réseau bancaire Frais pour le bénéficiaire dans le cas de virement interbanques

Source : Groupes de discussion

TABLEAU 11 : Feedback sur le choix du point de service

Établissement de paiement :
<p><i>Motivations selon les participants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une ambiance populaire : les bénéficiaires se sentent généralement à l'aise dans ces institutions, bien accueillis, respectés et considérés, malgré leur condition modeste • L'accessibilité des agences du fait de leur proximité (dans la majeure partie des cas) et de la densité des réseaux • La simplicité de la procédure • La disponibilité du service grâce à des horaires d'ouverture étendus (fin d'après-midi, samedi...) mais aussi à une connexion internet généralement sans rupture du service • La rapidité du service (pas de file d'attente), grâce à la densité des réseaux qui fait que chaque agence a essentiellement une clientèle de quartier ; mais aussi parce que ces institutions sont surtout dédiées au transfert d'argent : « <i>Dans mon agence de transfert, il faut quelques minutes pour faire son retrait</i> » (Hommes 25-40 ans semi rural Sidi Bennour) • Une qualité de service satisfaisante avec un personnel professionnel, aimable et à l'écoute • Pour certains, plus conciliant que les autres opérateurs en cas d'oubli de carte d'identité ou d'erreur dans l'orthographe du nom • Une minorité détient un compte au sein du point de service <p><i>Freins</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les tarifs pour les transferts nationaux en tant qu'expéditeur • L'indisponibilité parfois de montants élevés • Selon certains répondants, les envois par ce canal seraient plafonnés à 20 000 MAD selon certains, 30 000 MAD pour d'autres.
BARID BANK
<p><i>Motivations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La possibilité pour les détenteurs de compte à Barid Bank d'y transférer les fonds reçus • Une institution perçue comme familière et proche (confusion fréquente entre Barid Bank, la Poste et Barid Cash) • Les tarifs compétitifs de Barid Cash dans le cadre de transferts nationaux <p><i>Freins</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un système informatique lent avec des pannes et des interruptions de connexion fréquentes • La lenteur du service, avec un personnel insuffisant et beaucoup d'attente, surtout en fin de mois avec une affluence élevée : « <i>A la poste, il y a une forte affluence le jour du souk parce que tous les agriculteurs vont y déposer le produit de leurs ventes</i> » (Femmes 45 et plus)
LES BANQUES
<p><i>Motivations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le fait d'y détenir un compte : la majeure partie des répondants qui se rendent dans une banque pour la réception d'un transfert sont déjà clients de cette institution et vont déposer sur leur compte tout ou partie des fonds reçus. <p><i>Freins</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les dysfonctionnements de la connexion internet, pas toujours disponible. Certains répondants soupçonnent les employés d'avancer cela comme prétexte parce qu'ils n'ont pas envie de traiter les opérations de transferts, marginales dans l'activité bancaire • Les horaires d'ouverture restreints, en particulier la fermeture tôt l'après midi • L'affluence, en particulier dans certaines banques, ou à certaines périodes (fin/début de mois lors des virements de salaires) • Le sentiment de ne pas être le bienvenu ; les banques ont l'image d'un lieu intimidant, dans lequel certaines personnes peu familiarisées se sentent mal à l'aise

2.6 AUTRES OBSERVATIONS SUR LE PROCESSUS

2.6.1 Pièces justificatives demandées

Le fait de devoir présenter sa carte d'identité ne pose pas de problème. Les participants expliquent qu'ils sont habitués à cela pour un grand nombre de démarches, et que cela représente un moyen de sécuriser l'opération : « *On le sait parce qu'au Maroc,*

où qu'on aille, il faut la CIN, comme à la banque par exemple, pour prouver son identité, surtout quand il s'agit de toucher de l'argent » (Hommes 45 ans et plus Péri urbain/Casa). On peut noter quelques rares cas où les répondants avaient oublié leur carte : certains employés peuvent exceptionnellement délivrer le transfert à des clients habitués qu'ils connaissent bien sans exiger leur carte d'identité. D'autres estiment que le permis de conduire ou le passeport devraient aussi

être acceptés en tant que pièces d'identité, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

2.6.2 Appréciation du reçu

Les récepteurs sont informés du contenu des reçus.

Ils savent généralement que ces derniers précisent les noms des deux parties (expéditeur/destinataire), le pays et la devise du transfert, le taux de change et le montant du retrait. Les frais ne figurent que très rarement sur les reçus : uniquement pour les transferts nationaux et chez un opérateur de transferts de fonds en provenance d'Espagne. (Les reçus ont été vérifiés par les consultants en charge de l'analyse des données pour valider les affirmations des répondants).

La majeure partie déclare vérifier essentiellement le montant, mais pas les autres informations sur le reçu.

Ils expliquent que seule la vérification de l'adéquation entre le montant retiré et la somme figurant sur le reçu les intéresse. Deux facteurs contribuent à cela. Les cibles comprennent une partie de personnes analphabètes, qui n'ont pas la capacité de lire le reçu. Par ailleurs, les reçus sont souvent exclusivement en langue française (mis à part ceux des institutions attachées à la poste, qui sont en arabe et en français). Pourtant, les participants ne mettent pas en avant le frein que représentent les reçus en langue française et n'expriment pas d'attentes vis-à-vis des reçus.

Une majorité de répondants déclare jeter les reçus au fur et à mesure. Certains les conservent pour trois raisons :

- En tant que justificatifs de revenus pour des demandes de visas
- En tant que preuves vis-à-vis de l'expéditeur lorsque la personne qui retire l'argent est juste un intermédiaire qui redistribue les fonds à des bénéficiaires finaux
- La participation aux tombolas organisées par des opérateurs de transferts

2.6.3 Perception du taux de change

La quasi-totalité des participants indique comprendre le taux de change, et savoir qu'il peut fluctuer. Ainsi, ils précisent d'une part que le taux de change est le rapport

entre la devise du pays de résidence de l'expéditeur et le dirham ; et d'autre part ils savent que ce rapport est fluctuant ce qui induit pour eux la réception d'une somme plus ou moins importante à partir d'un même montant envoyé en devises. Ces fluctuations sont parfois vaguement associées à la Bourse, le cours du pétrole, du carburant ou de l'or (par les personnes les plus instruites) sans que le fonctionnement exact de ces éléments soit maîtrisé. Pour ce qui concerne l'Euro, devise la plus courante dans les transferts, les participants ont un repère d'équivalence 1 Euro = 10 DH, et perçoivent tout ce qui est au-dessus comme un bonus.

Une partie des participants regarde le taux de change sur le tableau en agence ou sur le reçu, sans que cela implique un changement de comportement.

Ils remarquent que le taux peut être plus ou moins bénéfique pour eux, mais aucun bénéficiaire ne décale son retrait ou ne demande à l'expéditeur de différer l'envoi dans l'attente d'un meilleur taux. D'autant plus que certains précisent que ces différences ne représentent qu'une part peu significative de la somme perçue : « *Ce n'est pas une information importante, on ne fait pas d'attention, parce que ça fait des différences de plus ou moins 70 DH sur 2000 ou 3000 DH* » (Hommes 45 ans et plus Péri urbain/Casa) ; « *Je remarque sur le reçu que pour 50 Euros envoyés, j'ai entre 560 et 580 DH* » (Femmes 45 ans et plus semi rural Khenifra/ Région Khenifra Beni Mellal). Des répondants ajoutent que les transferts sont retournés à l'expéditeur au-delà d'un certain délai (15 jours selon certains), ce qui ne laisse pas le loisir d'attendre une remontée des taux.

En revanche, les bénéficiaires se montrent plus vigilants par rapport au taux de change lorsqu'ils disposent d'une somme en devises.

C'est le cas s'ils ont reçu des devises par le parent à l'étranger pendant un séjour au Maroc, ou envoyé via un intermédiaire. Dans ce cas, ils vont essayer d'effectuer leur change à un moment où le taux est bénéfique, surtout s'il s'agit d'un montant élevé.

Les répondants ne se rendent pas vraiment compte que les taux de change peuvent être différents d'une institution à l'autre.

De rares répondants déclarent qu'il est arrivé que leur expéditeur décale un envoi pour bénéficier d'un meilleur taux, mais cette attitude reste exceptionnelle.



3. LES FACTEURS D'INFLUENCE DANS LES PERCEPTIONS ET USAGES EN MATIÈRE DE TRANSFERTS DE FONDS

3.1 UTILISATION ET CONNAISSANCE DES SERVICES FINANCIERS EXISTANTS

Bien que seuls de rares participants utilisent leur compte pour effectuer ou recevoir un transfert de fonds, 62% d'eux ont un compte bancaire (avec une disparité notable en termes de genre : 77% des hommes et 47% des femmes ont un compte bancaire).

- Chez les 90 répondants bancarisés, 70% détient un compte courant. Il s'agit majoritairement des hommes urbains et péri-urbains.
- En ce qui concerne les femmes, on ne compte qu'une minorité de répondantes bancarisées et surtout parmi les urbaines. Elles ont généralement ouvert un compte parce qu'elles travaillent (ou ont travaillé) en tant que salariées. Certaines ont uniquement un compte courant, et d'autres ont à la fois un compte courant et un compte épargne. Rares sont celles à disposer d'une carte bancaire et moins encore d'un chéquier.

Le taux de bancarisation laisse apparaître des disparités notables d'une région à l'autre. Comme le montre le tableau 10 et le graphique 8, la région Souss-Massa se distinguant par le niveau nettement plus élevé de participants détenant un compte bancaire (70%). En revanche, la région Beni Mellal – Khenifra montre un niveau de bancarisation inférieur parmi les répondants de groupes de discussion.

Au cours des discussions, il est apparu que la majorité des participants bancarisés n'a pas de connaissances précises sur les types de comptes bancaires disponibles et leurs spécificités. Les catégories de compte ne sont pas désignées par leur dénomination usuelle (compte courant vs compte épargne) mais par l'une des caractéristiques associées :

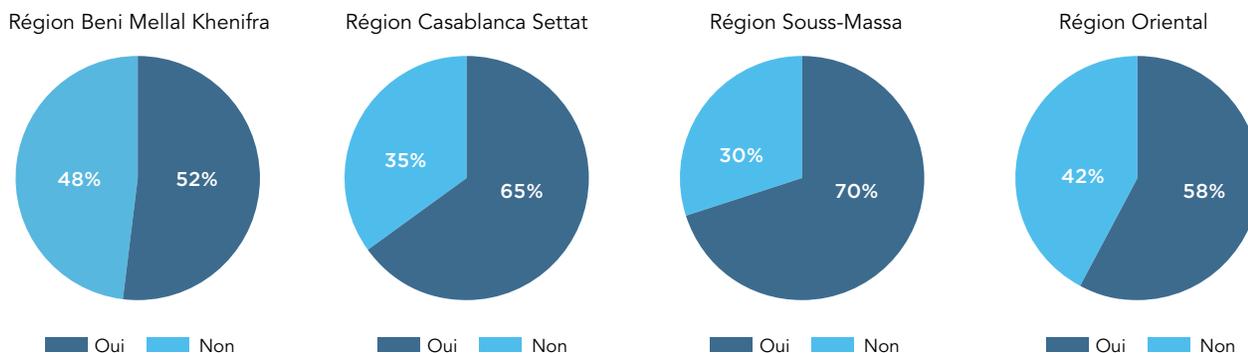
- Le compte sur carnet : « celui qui permet de déposer de l'argent » ou « celui qui génère des intérêts » ou « celui qui n'entraîne pas de frais de gestion ».

TABLEAU 12 : Pourcentage de répondants qui détiennent un compte bancaire personnel

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Oui	62%	52%	65%	70%	58%
Non	38%	48%	35%	30%	42%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête quantitative

FIGURE 7 : Le taux de bancarisation par région (Base 146)



Source : Enquête quantitative

TABLEAU 13 : Pourcentage de répondants détenant chaque type de compte

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	90	16	26	26	22
Compte courant	70%	63%	65%	69%	82%
Compte épargne	10%	13%	23%	0	5%
Les deux	20%	25%	12%	31%	14%
Total	90	16	26	26	22

Source : Enquête quantitative

TABLEAU 14 : Pourcentage de répondants pratiquant chaque type d'usage de la carte bancaire

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	75	13	21	25	16
Retraits au GAB	92%	100%	86%	100%	81%
Paiements	45%	54%	52%	44%	31%
Rien	3%	0	5%	0	6%
Total	140%	154%	143%	144%	119%

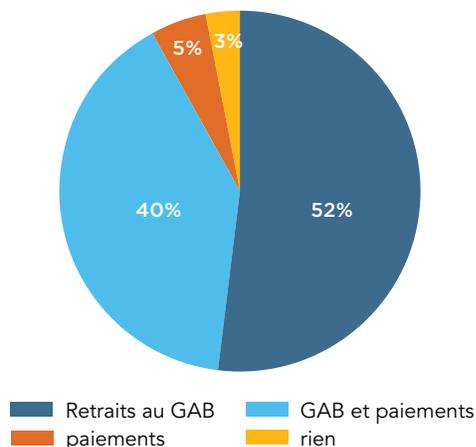
Source : Enquête quantitative, réponses multiples

- Le compte chèque : « celui qui génère des frais de gestion », « celui qui donne accès à une carte de paiement ou à un chéquier » ou « celui qui permet de recevoir des virements »

Parmi les répondants qui détiennent un compte courant (90), 83% ont une carte bancaire. Encore une fois ; la région Souss-Massa domine le classement avec 96% des répondants bancarisés qui sont équipés en carte bancaire.

La carte bancaire est appréciée pour son caractère pratique et valorisant. Les détenteurs d'un compte et une carte associée sont parfaitement satisfaits du fait de pouvoir retirer leurs fonds progressivement, en fonction des besoins, et de disposer d'une carte de retrait et de paiement. D'une part, la carte bancaire assure la disponibilité des fonds en fonction des besoins à tout moment et en tout lieu. D'autre part, elle est aussi perçue comme un outil valorisant : « *J'aimerais avoir une carte, pour payer le coiffeur, le restaurant* » (Femmes 25-40 ans CD/Urban Casablanca). Les détenteurs savent généralement que leur carte ne fonctionne que dans les guichets automa-

FIGURE 8 : Usages de la carte bancaire (Base 75)



Source : Enquête quantitative, réponses multiples

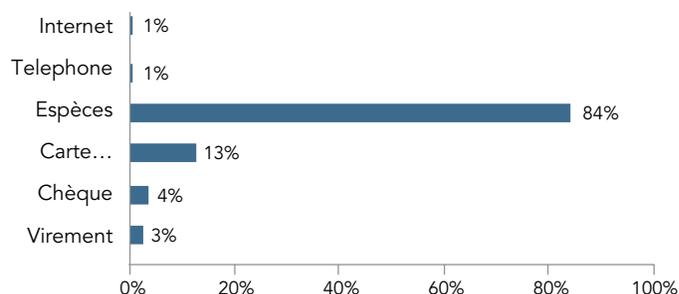
tiques de leur banque, mais jugent que le réseau est suffisamment étoffé pour garantir la disponibilité du service.

Cependant, la carte bancaire évoque aussi des craintes et des mécontentements. Certains regrettent les frais de 6 MAD appliqués aux retraits inter-banques, d'autres évoquent les nombreux dysfonctionnements éventuels des guichets : carte avalée, retrait débité deux fois, distributeur vide ou absence de papier pour le ticket.

Les répondants équipés de carte bancaire l'utilisent essentiellement pour effectuer des retraits ; et moins de la moitié l'utilise pour payer dans les commerces (Supermarché, station- service...) ou pour régler des factures en ligne. L'un des freins majeurs dans les zones péri-urbaines ou semi-rurales est le faible équipement en TPE dans les commerces de proximité. Mais les répondants évoquent aussi d'autres obstacles au paiement par carte bancaire. D'une part, ils estiment qu'il est plus difficile de maîtriser son budget avec les paiements par carte, et que cette dernière incite à trop dépenser. D'autre part, ils ont toujours des craintes et des doutes par rapport aux éventuelles erreurs ou dysfonctionnements numériques : par exemple, ils ont peur que leur carte soit piratée au moment du passage en caisse, ou qu'elle soit débitée abusivement voire même qu'elle ne fonctionne pas et qu'ils se retrouvent coincés.

Malgré la disponibilité de points de services financiers et l'accès aux comptes bancaires, on peut noter la forte proportion de paiement des factures en espèces (84%,

FIGURE 9 : Mode de règlement des factures (Base 146)



Source : Enquête quantitative, réponses multiples

et jusqu'à 90% dans la région de Casablanca Settat).

Cette tendance montre la prévalence du cash dans les habitudes de cette catégorie de population, y compris pour des dépenses qui offrent un large éventail de modes de paiement dématérialisés. Les moyens de paiement bancaires (virement, chèque ou carte bancaire) ne représentent que 20% environ. La région Souss-Massa se distingue par le pourcentage relativement élevé de paiements des factures par Carte bleue (22%) ou par chèque (14%). Le paiement par téléphone désigne probablement l'application bancaire sur téléphone, ou le paiement sur site du fournisseur ; mais pas le paiement mobile puisqu'aucun des répondants ne l'utilise.

Étant donné que les paiements de factures se font en espèces, les canaux privilégiés sont les installations des fournisseurs du service concerné (58%) ou les établissements de paiement (39%). Les répondants sont habitués à se déplacer pour ce type de démarches. En revanche les canaux à distance sont rarement utilisés : 3% de prélèvements bancaires ou 1% via une application.

Les participants non-bancarisés estiment souvent qu'ils n'ont pas suffisamment de revenus pour ouvrir un compte bancaire, mais la plupart d'entre eux y aspire.

Un compte leur paraît utile pour épargner, recevoir des transferts à faible coût (pour leur expéditeur) ou disposer d'une carte de retrait et de paiement. La majeure partie des répondants s'accorde sur le fait que la possession d'un compte bancaire offre de nombreux avantages :

- La sécurisation de l'argent déposé
- L'éventail d'opérations et de services disponibles : paiements par chèque, carte bancaire, virements, domiciliation de salaire...

TABLEAU 15 : Le mode de paiement des factures

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Espèces	84%	87%	90%	70%	87%
Carte bancaire	13%	10%	8%	22%	13%
Chèque	4%	—	—	14%	3%
Virement	3%	3%	5%	3%	3%
Téléphone	1%	3%	3%	—	—
Internet	1%	—	—	3%	—
Pas de réponse	10%	10%	—	16%	16%
Total	111%	106%	105%	122%	111%

Source : Enquête quantitative, réponses multiples

TABLEAU 16 : Les institutions ou canaux de règlement des factures au sein du foyer

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	146	31	40	37	38
Les agences du fournisseur de service (par exemple Lydec, ou Maroc Telecom)	58%	48%	60%	41%	82%
Des points de paiement (comme Proximo Tashilat)	39%	48%	43%	51%	16%
Sur le site ou l'application du fournisseur de service	1%	3%	—	3%	—
Par prélèvement bancaire	2%	3%	3%	3%	—
Au GAB	6%	10%	5%	8%	3%
Par téléphone	1%	—	3%	—	—
Remise de l'argent au propriétaire du logement	1%	—	—	—	3%
Internet	1%	—	—	3%	—
Aucun	6%	6%	—	14%	5%
Total	115%	119%	113%	122%	108%

Source : Enquête quantitative, réponses multiples

- Une incitation à l'épargne
- Une fierté et un sentiment de valorisation pour certains

Cependant, les participants sont unanimes à juger que le principal inconvénient de la bancarisation est le prélèvement de frais, perçus comme excessifs et souvent peu transparents. Il s'agit non seulement des frais de gestion de compte mais aussi de la facturation des opérations comme par exemple le coût du retrait en agence. D'autres expliquent que cela les dissuade

d'ouvrir un compte bancaire, alors qu'il leur permettrait de recevoir des transferts par virement moins coûteux pour les expéditeurs : « *Si on reçoit des transferts gratuits de l'étranger mais qu'on doit payer des frais mensuels sur le compte, on sera perdants* » (Femmes 45 ans et plus semi rural Khenifra Région Beni Mellal). Un homme de 25-40 ans (Urbain Khenifra) déclare avoir été incité à ouvrir un compte courant dans une banque parce qu'elle offrait un compte exonéré de frais de gestion destinée aux moins de 30 ans.

TABLEAU 17 : Pourcentage de répondants équipés en carte bancaire

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Base	90	16	26	26	22
Oui	83%	81%	81%	96%	73%
Non	17%	19%	19%	4%	27%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête quantitative

Par ailleurs, 54% de l'échantillon déclare qu' aucun autre membre de leur foyer ne détient un compte bancaire. Comme noté plus haut, il y a de grandes variations entre les régions. 63% des participants des groupes de discussions dans l'Oriental n'ont aucun proche bancarisé, contre seuls 38% dans la région Souss-Massa.

La majorité des hommes urbains de 25-40 ans précise que leurs pères disposent (en majorité) de comptes bancaires. Cette catégorie de cible apparaît comme la plus familiarisée avec l'univers bancaire, elle utilise les virements de compte à compte, parfois un chéquier et une carte bancaire. Cependant, ils n'ont généralement pas recours à la banque à distance pour leurs opérations, préférant se déplacer en agence et se voir remettre un reçu papier. Ils expliquent ne pas être à l'aise avec l'usage de l'application bancaire (sauf pour la consultation) : « *On a peur de la connexion, on n'a pas complètement confiance, on n'est pas sûr si l'opération est passée ou pas. En plus, le justificatif papier, c'est plus concret et sécurisant* ». (Hommes 25-40 ans CD urbain Khénifra Region Beni Mellal Khenifra).

Mêmes s'ils n'ont pas un compte financier, la plupart des hommes et femmes interrogés épargne, chacun de leur côté et souvent sans que le conjoint soit au courant. La quasi-totalité des participants déclare conserver une somme en liquide au domicile (dans une armoire, sous l'oreiller...), pour pallier les besoins imprévus (soins médicaux, aide à un proche...) ; y compris les personnes bancarisées. Ce choix est motivé par l'accès facile et immédiat aux fonds ; mais aussi parce que la confiance dans les guichets bancaires pour retirer de l'argent en cas de besoin urgent et imprévu est limitée. La somme maximale que les uns et les autres sont disposés à conserver à la maison (en dépit des risques de vol ou d'incendie dont ils sont pleinement conscients) s'échelonne en moyenne entre 2000 et 5000 DH, avec

quelques cas particuliers qui ont pu stocker une ou plusieurs dizaines de milliers de dirhams.

Les tontines sont un outil utilisé par une partie des cibles, en particulier les femmes, pour faciliter l'épargne. Elles sont considérées comme une méthode utile, accessible et efficace pour mettre de l'argent de côté. Les cotisations se font de manière hebdomadaire ou mensuelle, et les cagnottes attribuées dépendent du nombre de participantes. Ces fonds sont utilisés pour des dépenses importantes comme des travaux au domicile ou sont juste injectés dans le budget courant du foyer. Une partie des hommes y participe via son épouse.

En cas de besoin, les participants recourent en premier lieu à leur entourage proche pour emprunter de l'argent (amis, fratrie, parents). Certains précisent qu'ils préfèrent s'adresser à des amis pour préserver la confidentialité de leur démarche et éviter que l'information ne soit diffusée au sein de la famille. Les avantages associés à cette pratique sont la gratuité du prêt, la souplesse des conditions de remboursement, mais aussi la simplicité et la rapidité de l'opération qui ne nécessite pas de constituer un dossier, de fournir des documents, et d'attendre une réponse.

Le recours aux emprunts bancaires est très rare, soit parce que les gens ne sont pas bancarisés, soit par refus des intérêts pour des motivations économiques ou religieuses. Quelques rares personnes s'adressent aux insti-

TABLEAU 18 : Quelques exemples de tontines

COTISATION (EN MAD)	CAGNOTTE (EN MAD)
500/mois	5000
2000 /mois	20 000
200 /mois	

Source : Groupes de discussions

tutions de microcrédit, qui restent aussi perçues comme contraignantes.

3.2 FACTEURS D'ENTRAVE À L'UTILISATION DE SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES POUR LES TRANSFERTS

Pour mieux comprendre les préférences et freins associés à l'utilisation de services alternatifs pour les transferts de fonds, deux options pour transférer de l'argent ont été présentées aux participants des groupes de discussion. Comme le montre le tableau 19, les participants ont reçu des informations fictives sur les coûts associés à un canal traditionnel, ainsi qu'à une alternative impliquant une carte bancaire ou portefeuille électronique. Ces alternatives existent déjà en Maroc, mais à une tarification différente. En comparaison, l'option 2 était légèrement meilleure marché (si on regarde tous les frais et coûts), et donnait la possibilité d'un retrait partiel et d'une disponibilité de service 24/24.

Les réponses montrent que le levier d'adoption de ces nouvelles solutions est le caractère compétitif des coûts vs les envois par opérateur de transferts de fonds. Par rapport aux autres méthodes d'envoi comme le virement bancaire et l'utilisation d'un portefeuille électronique, d'autres avantages doivent être mis en avant comme l'aspect pratique d'une solution disponible 24h/24.

3.2.1 Connaissances et attitudes envers l'utilisation d'un compte ou carte bancaire pour le transfert

La plupart des participants des groupes de discussion a besoin de plus d'information sur les différentes options existantes de transferts via le compte financier.

Selon les répondants, les organismes permettant de réaliser des virements sur un compte sont les banques. Les répondants sont souvent convaincus que ces virements ne sont possibles qu'entre deux comptes d'une même banque, ce qui implique que la banque marocaine du destinataire soit présente dans le pays de résidence de l'expéditeur. Pour d'autres, si l'opération est possible entre deux banques différentes, elle prend alors encore plus de temps. Quelques rares répondants citent également les comptes proposés par les établissements de paiement sur lesquels il est possible de recevoir aussi des transferts et de disposer d'une carte de retrait et de paiement. Deux personnes ont eu recours à ce service, d'autres ont exprimé leur intention d'y recourir. Elles ont généralement été informées par un employé de leur agence (parfois par leur expéditeur de transfert) sur ce service.

Il leur faut aussi des informations additionnelles sur les frais associés à une carte bancaire ou prépayée. Certains parlent par exemple de frais de 200 MAD/an, alors que la carte mentionnée coûte 99 DH/les 2 ans. Une personne a utilisé une carte puis abandonné à cause des frais annuels associés auxquels s'ajoutent les frais pour chaque transfert.

TABLEAU 19 : Présentation des 2 options de transfert d'argent

	OPTION 1 TRANSFERT D'ARGENT « TRADITIONNEL »	OPTION 2 TRANSFERT VIA CARTE BANCAIRE/ PORTEFEUILLE ÉLECTRONIQUE
Montant à envoyer	500 MAD	500 MAD
Tarif pour envoyer	30 MAD	30 MAD
Frais de déplacement (expéditeur)	10 MAD	0 MAD
Frais de notification SMS	5 MAD	
Frais de recharge de la carte/du portefeuille électronique	—	—
Frais de déplacement (destinataire)	5 MAD	10 MAD
Disponibilité de l'argent	Immédiate	Immédiate
Possibilité d'un retrait partiel	Non	Oui (sans coût additionnel)
Disponibilité du service	Lundi à samedi de 8h à 20h Dimanche de 10h à 14h	24h/24 et 7J/7 Transaction via Internet/ téléphone mobile et internet

Mais en général, les cibles déclarent leur intérêt pour la solution de la carte bancaire ou prépayée exposée dans les options présentées. Globalement, ce service est perçu comme plus familier parce qu'il implique une solution déjà utilisée et courante comme la carte bancaire de retrait et paiement ou ressemble à la carte téléphonique prépayée. Les répondants citent divers avantages :

- Un outil pratique du fait de la disponibilité des fonds 24 h/24 via les retraits au GAB
- La possibilité de payer directement dans des commerces, en particulier en milieu urbain : Carrefour, Bim et stations-services à Khenifra
- La sécurité d'une méthode qui permet de ne pas retirer immédiatement la totalité des fonds en espèces. Une partie des participants estime que cela leur facilite l'épargne ainsi qu'une utilisation plus réfléchie des fonds. De plus, l'argent est en sécurité et le bénéficiaire n'a pas besoin de transporter des sommes importantes et donc de s'exposer aux risques de perte, vol. Au contraire, d'autres personnes préfèrent pouvoir retirer la totalité des transferts en espèces d'une part parce que cela leur procure une satisfaction émotionnelle et d'autre part parce qu'ils ont généralement des dépenses urgentes à faire.
- Une confidentialité totale de la transaction
- Dans le cas de virements sur compte bancaire, des personnes bancarisées soulignent le bénéfice en termes d'alimentation du compte, et donc l'impact sur l'historique client susceptible de leur faciliter par la suite l'accès à certains produits et services bancaires.

En revanche, les répondants mentionnent aussi des inconvénients qui peuvent freiner l'adoption de ce service :

- Guichets non approvisionnés (surtout le week-end ou en période de fêtes),
- Vol ou perte de la carte
- Erreurs de code et carte avalée au GAB
- Le plafonnement de certaines cartes bancaires en termes de montant retiré.

Le feedback reçu montre que les participants des groupes de discussion ont en général une prédisposition favorable vis à vis des comptes financiers ou des cartes prépayées dans le transfert de fonds. Mais pour qu'ils utilisent cette option, ils ont besoin de plus d'information sur les frais et sur les moyens de se protéger contre la fraude et le vol. En plus, il faudrait résoudre le problème de guichets non-approvisionnés.

3.2.2 Connaissances et attitudes envers l'utilisation d'un portefeuille électronique

Une majorité de participants a déjà entendu parler de la solution de porte-monnaie électronique via le téléphone mobile dans des publicités, mais personne n'en comprend le fonctionnement. Le service est associé à la fois à des banques et à des opérateurs télécoms. Quelques-uns ont retenu la possibilité de paiement des factures mais pas le service de transfert via cet outil. D'autres ne distinguent pas le portefeuille électronique des opérations bancaires réalisées en ligne sur une application, ce qui révèle une certaine confusion par rapport aux transferts via portefeuille électronique. Globalement les questionnements sur ces nouvelles solutions s'articulent toujours autour des mêmes préoccupations : rapidité de l'opération, simplicité de la procédure, sécurité et confidentialité. Par ailleurs, une partie des répondants craint de ne pas savoir l'utiliser et l'associe spontanément à un public instruit.

Les avantages perçus sont essentiellement liés au caractère pratique de la méthode qui permet de recevoir ou d'envoyer des transferts 24h/24, sans se déplacer. Le service de paiement des factures via ces outils séduit certaines cibles mais l'ensemble des répondants estime avoir besoin de plus d'informations là-dessus. Les répondants sont partagés entre l'intérêt de pouvoir retirer l'argent petit à petit en fonction des besoins et le fait que ces transferts sont souvent utilisés pour faire face à des dépenses immédiates. Le fait que Bank Al Maghrib autorise et supervise les opérateurs de portefeuilles électroniques provoque un sentiment de crédibilité et de fiabilité mais ne suffit pas à inciter à l'adoption des portefeuilles électroniques, qui reste avant tout liée à une bonne compréhension du fonctionnement de l'outil et à sa maîtrise.

Par conséquent, la réception de transferts sur le téléphone mobile suscite de nombreux freins largement partagés quels que soient les profils :

- La majorité des cibles de l'étude ressent une attitude de crainte et de méfiance vis-à-vis des nouvelles technologies. De nombreux participants ont d'emblée mis en avant le fait qu'ils sont peu instruits et que par conséquent, ces produits et services ne s'adressent pas à eux. Une solution compliquée et difficile à manipuler pour des personnes souvent peu ou pas alphabétisées. Cela engendre de multiples craintes : peur des erreurs, du piratage, de la perte du téléphone...
- L'absence d'interlocuteur (identifié) en cas de problème.
- L'absence de connexion internet sur le téléphone mobile au moment où on en a besoin (83% des répondants ayant un smartphone et utilisant Internet recourent à des recharges ce qui implique une connexion discontinue).
- La crainte des problèmes de connexion internet ou de bug de l'application.
- Des interrogations sur les possibilités de retrait d'espèces à l'aide du téléphone.
- Des interrogations sur les dispositifs de sécurisation de la méthode.
- Des interrogations sur les lieux qui acceptent le paiement par téléphone.

Un autre frein important est la difficulté à trouver des gens qui acceptent des transactions par téléphone :

- « *Les gens ne vont pas nous faire confiance, ils veulent voir l'argent* » (Femmes 25-40 ans CD Urbain Casablanca) ;
- « *J'ai entendu parler d'un tel portefeuille, mais sans plus, les médias en parlent peu, et je n'ai jamais entendu quelqu'un qui l'a utilisé* » (Hommes 25-40 ans CD urbain Khénifra).
- A ce sujet une répondante, qui travaille dans le cadre d'une coopérative raconte qu'elle-même s'est retrouvée dans une situation de méfiance vis-à-vis du paiement par mobile : « *J'étais à une foire à Marrakech où*

je vendais des produits. Une cliente a voulu me régler par mobile en me disant de lui donner mon numéro de téléphone pour qu'elle me vire le paiement. Mais je n'ai pas compris comment, j'ai trouvé ça bizarre, je n'étais pas confiante et j'ai refusé » (Femmes 25 ans et plus semi rural Beni Mellal Région Khenifra Beni Mellal).

La question des coûts est aussi apparue comme un facteur déterminant dans la réticence des répondants par rapport à cette nouvelle solution, si la technologie est maîtrisée et les inquiétudes levées.

Par exemple, les répondants se posent plusieurs questions sur le service de transfert par téléphone :

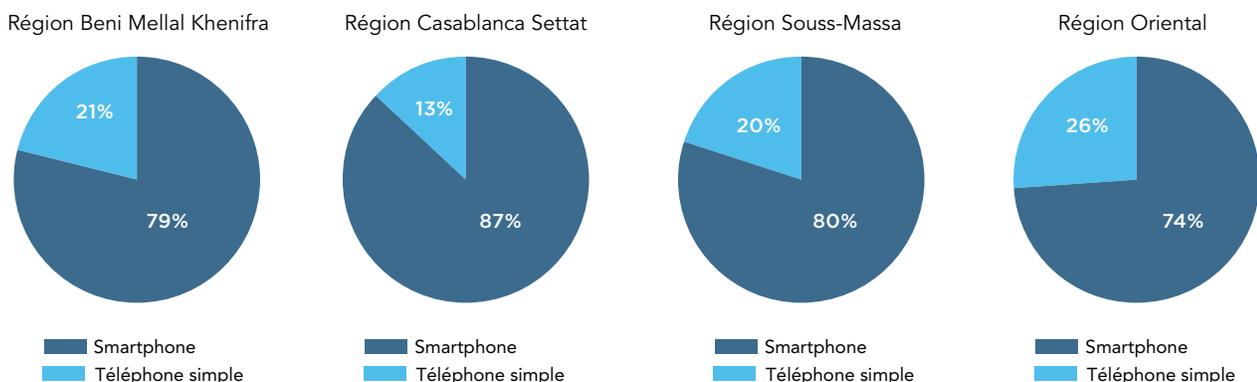
- Qui est l'interlocuteur en cas de problème ? (Opérateur téléphonique ? banque ? ...)
- Y a-t-il un service Réclamations ?
- Comment peut-on savoir combien on a reçu ? Combien on a retiré ?
- Est-il possible de retirer de l'argent en espèces à partir du téléphone ? Et dans quels lieux ?

D'autres restent très attachés à leur méthode actuelle, même dans la perspective d'un coût inférieur via d'autres solutions : « *Si l'envoyeur me propose un virement bancaire : je vais demander le délai, parce qu'on peut aller à la banque, et que le virement ne soit pas encore arrivé. Je vais lui dire que je préfère la méthode actuelle, même si je dois régler moi-même les frais* » (Hommes 45 ans et plus Péri urbain/Casa).

3.2.3 Les facteurs en lien avec le niveau d'instruction et de maîtrise des nouvelles technologies

La totalité des répondants a déclaré disposer d'un téléphone portable personnel, avec une majorité de personnes qui détient un smartphone (79% de manière globale et jusqu'à 87% pour la région Casablanca Settat). Étant donné la forte proportion d'équipements en smartphones, le taux de répondants disposant d'une connexion Internet sur le téléphone mobile est relativement élevé (115 personnes sur les 116 qui disposent d'un smartphone). Cependant l'essentiel des connexions se fait via des recharges prépayées.

FIGURE 10 : Type de téléphone portable détenu



Source : Enquête quantitative

TABLEAU 20 : Équipement en téléphone mobile et en connexion Internet

	BASE	BÉNI MELLAL-KHÉNIFRA	CASABLANCA-SETTAT	SOUSS-MASSA	ORIENTAL
Équipement en téléphone mobile personnel					
Base	146	31	40	37	38
Oui	146	31	40	37	38
Non	0	0	0	0	0
Pourcentage de répondants disposant d'une connexion Internet sur leur téléphone mobile					
Base	116	27	32	29	28
Oui	115	26	32	29	28
	99%	96%	100%	100%	100%
Non	1	1	0	0	0
	1%	4%			
Type de connexion (recharge ou abonnement)					
Base	126	26	34	32	34
Prépayée	83%	88%	85%	63%	94%
Abonnement	17%	12%	15%	38%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Pourcentage de répondants effectuant les différents types d'activités sur le téléphone portable					
Base	146	31	40	37	38
Téléphoner	99%	100%	100%	100%	97%
Envoyer des messages	84%	90%	85%	84%	76%
Consulter les réseaux sociaux	71%	81%	70%	70%	66%
Consulter son application bancaire	18%	26%	8%	24%	16%
Réaliser des opérations via l'app. bancaire	16%	19%	5%	30%	11%
Réaliser des achats sur Internet	5%	10%	10%		3%
S'informer sur des produits ou services	26%	32%	28%	35%	11%

Source : Enquête quantitative

TABLEAU 21 : Activités réalisées sur le téléphone mobile : répartition par genre et par milieu de résidence

	BASE	RÉPARTITION PAR GENRE		RÉPARTITION PAR MILIEU DE RÉSIDENCE	
		HOMMES	FEMMES	URBAIN	RURAL
Base	146	73	73	96	50
Téléphoner	99%	100%	99%	99%	100%
Envoyer des messages	84%	92%	75%	81%	88%
Consulter les réseaux sociaux	71%	75%	67%	71%	72%
Consulter son application bancaire	18%	23%	12%	22%	10%
Réaliser des opérations via l'app. bancaire	16%	21%	11%	22%	4%
Réaliser des achats sur Internet	5%	7%	4%	5%	6%
S'informer sur des produits ou services	26%	21%	32%	20%	38%

Source : Enquête quantitative

Concernant l'utilisation des smartphones, on peut observer que si les fonctions de communication sociale comme l'envoi de messages (84%) ou l'utilisation des réseaux sociaux (71%) sont largement entrées dans les pratiques des populations cibles, les activités en lien avec l'aspect financier sont encore très marginales et les répondants expriment de la méfiance vis-à-vis des transactions financières virtuelles. Le sentiment de ne pas avoir suffisamment de connaissances et de maîtrise de la technologie engendre une forte méfiance vis-à-vis des transactions électroniques : par exemple, les personnes qui détiennent un compte bancaire (y compris les jeunes) sont rares à utiliser les applications des banques et encore plus rares à oser faire des virements ou des paiements en ligne. La peur de la perte ou du vol du téléphone mobile est aussi omniprésente. Malgré la sécurisation des accès par codes, les craintes vis-à-vis du piratage sont récurrentes ; auxquelles s'ajoutent la peur du téléphone en panne, déchargé ou encore l'absence de connexion Internet au moment d'une transaction. Par conséquent, les virements bancaires ou les paiements par carte bancaire sont peu utilisés. La consultation de l'application bancaire (18% des répondants), la réalisation des opérations bancaires (16%) ou encore les achats sur Internet (5%) cristallisent encore de nombreuses craintes.

Le manque de connaissances se situe également au niveau réglementaire. Les répondants ne savent pas quels sont leurs droits en matière de transactions financières électroniques, s'ils peuvent être remboursés, dans quels délais, quelles sont les démarches à effectuer...

Enfin, les répondants ont globalement des comportements de suiveurs dans l'adoption de nouvelles technologies. D'une part, la transmission de l'information se fait en grande partie par le bouche-à-oreille, et d'autre part, la banalisation de l'utilisation d'un service dans leur entourage est un facteur de sécurisation. De ce fait, beaucoup font remarquer que la culture de paiement par téléphone mobile n'est pas encore implantée au Maroc, et sont convaincus que les petits commerçants (épiceries, vendeurs au souk...) vont refuser d'être payés par ce moyen, pour diverses raisons. En premier lieu sur un plan pratique parce que les transactions portent souvent sur des petites sommes et que le paiement par téléphone mobile prendra plus de temps que le règlement en espèces (temps de la manipulation de l'appareil, des vérifications par le commerçant, des éventuels problèmes de connexion...). En second lieu sur un plan psychologique parce qu'ils auront toujours des doutes quant à la réalité de la transaction virtuelle.



4. RECOMMANDATIONS

L'étude révèle surtout des besoins et attentes en termes d'information sur les options disponibles pour transférer des fonds et les produits financiers liés. Mais le feedback des participants met aussi en évidence la nécessité de certaines réformes côté offre, en particulier concernant la transparence de la tarification et conditions des produits, l'attractivité des services financiers numériques et la qualité et proximité du service dans les banques. De plus, la Banque Centrale et autres parties prenantes pourraient appuyer les réformes en facilitant le dialogue entre les parties prenantes, partager les bonnes pratiques internationales et analyser l'adéquation des informations et des régulations de protection du consommateur. Ce chapitre énonce les recommandations basées sur les résultats de l'étude.

Développer des modules d'éducation financière pour améliorer la qualité de la demande

Des programmes d'éducation financière devraient être élaborés pour fournir des informations sur les produits disponibles pour les transferts de fonds ainsi que leur tarification et fonctionnement. L'étude a permis de faire émerger trois grands axes dans les besoins en information des populations ciblées :

i. Information sur les produits bancaires de base disponibles (compte courant, compte d'épargne cartes prépayées et portefeuilles électroniques). Quelques-uns pensent que du fait que leurs budgets limités les contraignent à une gestion serrée, ils en auront une meilleure maîtrise avec le cash. Mais une partie importante des publics cibles aspire à accéder à la

bancarisation, pour épargner, disposer d'une carte... et ce, aussi bien pour des bénéfiques pratiques (sécurité, accès à des fonds lorsqu'on est en voyage...) qu'émotionnels (sentiment de valorisation grâce au paiement par carte bancaire par exemple). Des programmes d'éducation financière qui donnent des informations claires et pratiques sur les différents types de comptes financiers et cartes disponibles, leurs coûts « ainsi que les conditions d'utilisation et les avantages associés dont la protection du consommateur offerte par l'utilisation des canaux formels pourrait avoir un impact positif sur le taux de bancarisation au Maroc et l'adoption des options alternatives pour les transferts des fonds.

ii. Les transactions électroniques disponibles et les conditions d'une utilisation fiable et sécurisée (par exemple opérations en ligne, paiements par carte bancaire, portefeuilles mobiles, ou en agence). La communication doit viser d'abord le fonctionnement des outils. En parallèle, l'information doit porter sur la sécurité et la réglementation associées, ainsi que sur les frais totaux pour utiliser les services. Par exemple, des informations sur les droits et recours du consommateur en cas de problème (vol, erreur...) avec la carte bancaire, le portefeuille électronique ou le virement devrait être communiquées. Il serait aussi utile d'informer de manière transparente et simple sur les divers frais associés à une transaction électronique, par exemple via une brochure sur le total des frais applicables à un transfert (coût indirect de compte, frais de transaction, frais additionnels liés à une transaction comme le retrait ou dépôt d'argent, etc..).

iii. Enfin, les alternatives disponibles pour effectuer le transfert de fonds, en particulier via un compte bancaire, la carte prépayée, le paiement mobile ou chez les pointes de services de proximité Tashilate. Les expéditeurs et récepteurs de transferts de fonds ne sont souvent pas informés des alternatives disponibles comme la carte prépayée ou le portefeuille électronique qui pourraient être utilisés pour le transfert de fonds. Une meilleure connaissance des options, de leur tarification, leur fonctionnement ainsi que leurs avantages et risques permettrait aux clients de faire des choix plus rationnels et efficaces. Mais cela aussi implique un changement de comportement qu'il faut impulser : la recherche et comparaison d'information sur les tarifs et conditions des options disponibles.

Les populations ciblées ont davantage besoin de formations en la matière, via des démonstrations pratiques plutôt que d'une information théorique.

Il est recommandé d'offrir des programmes d'éducation financière séparés par genre, et adaptés aux différents groupes cibles (âge, milieu de résidence etc).

Les groupes de discussion ont confirmé l'importance de conduire des programmes séparés pour hommes et femmes, afin de les rendre plus efficaces. En plus, il faut adapter le contenu. Par exemple, la plupart des hommes paraît avoir de l'expérience avec les comptes bancaires, et autres services financiers de base. Il leur faut donc plutôt des informations additionnelles sur la tarification des produits de base, comment comparer les produits ainsi que les droits et responsabilités de consommateurs. Par contre, beaucoup de femmes, surtout en milieu rural, nécessitent d'abord une information de base sur les types d'institutions financières et produits de base disponibles, avant d'apprendre plus de détails.

Pour faciliter la collaboration avec des programmes d'éducation financière existants, il serait opportun de développer une approche modulaire et des messages clés. Un module pourrait par exemple être développé pour chacun des trois grands axes mentionnés ci-dessus. Une telle approche permettrait d'intégrer dans les programmes des parties prenantes seulement des modules / sections sélectionnés pour compléter le contenu existant ou pour soutenir les messages d'éducation finan-

cière avec un cas d'utilisation particulier (dans ce cas, les transferts). Chaque module pourrait être composé de plusieurs « exercices », par exemple informations générales sur un type de service, des exercices pratiques sur l'utilisation du service, des informations sur les droits et obligations du client, ainsi que des exemples d'utilisation et un exercice pratique pour comparer les coûts du produit entre différents fournisseurs. Pour améliorer la mémorisation des informations clés, des messages clé devraient être développés, par exemple « on peut économiser en comparant les tarifs et conditions », « un compte bancaire / carte prépayée permet de faire des retraits partiels 24/24 », etc.

Parmi les mesures directes, on pourrait mettre en place des programmes de formation, des stands d'information, des campagnes d'information, des petits spectacles de théâtre le jour du marché, etc.

Les associations locales ne sont pas considérées comme des vecteurs d'information pertinents ; d'ailleurs, rares sont les répondants à faire partie d'associations ou à avoir un contact avec ce type d'institutions. Elles peuvent à la limite prêter leurs locaux pour organiser des réunions d'information mais celle-ci doit être délivrée par une personne du métier. De plus, les participants réfutent la légitimité d'une personne ressource qui serait crédible pour diffuser l'information parce qu'elle est respectée dans la localité. Ils insistent sur le fait qu'il doit s'agir avant tout de professionnels du secteur qui tiennent leur légitimité de leur maîtrise technique des outils : « *Il faut des personnes instruites et professionnelles du secteur, il n'y a pas de légitimité de l'âge ou autre* » (Hommes 45 ans et plus Péri urbain/Casa).

Avant de lancer les modules d'éducation financière, il faudrait tester le contenu et tester les modules avec des groupes ciblés. Quelles informations ont été retenues ? La durée du programme est-elle adéquate ? Les exercices sont-ils clairs ? Est-ce qu'ils considèrent le contenu intéressant et pertinent ?

Les messages et contenus clés de l'éducation financière pourraient être renforcés via des médias de masse (TV, radio, vidéos, SMS) ou médias sociaux (surtout Facebook, Youtube, WhatsApp). Les participants des groupes de discussion souhaitent recevoir des informations via plusieurs canaux de communication,

TABLEAU 22 : les canaux de communication à privilégier

MÉDIAS	AUTRES
<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux : Facebook, YouTube • TV : 2M, Chouf TV, El Oula, MEDI 1 TV • SMS • Dépliants/ flyers • Radios : MFM, Hit Radio, Asswat, Chada FM • Affichage urbain 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions animées par des employés des agences de transfert • Des jeunes spécialement formés placés à la sortie des agences de transfert • Stands dans les souks

Source : Groupes de discussion

incluant une information directe ainsi que via les médias sociaux et traditionnels. Par exemple, ils mentionnent la promotion des méthodes de transferts de fonds dans les programmes TV, y compris par exemple 2 M : Maâ Ennass, Sabahiyat pour les Femmes 45 ans et dans le semi rural/ Khenifra) ou 2 M : Econews pour les hommes 25-40 ans dans le urbain/ Khénifra). Ou recevoir des informations des personnalités médiatiques comme (i) Fatima Khair, Samira El Beloui, Mohamed El Khyari, Kamal Kadimi (Femmes Semi rural), ou (ii) Abdellah Ferkous, Abdelkader Moutaâ, Fatima Ouchay / Abdelk-halek Fahid (Hommes 25-40 ans CD Urbain/ Khénifra). Les réseaux sociaux sont aussi plébiscités, en particulier Facebook ou YouTube.

Améliorer la disponibilité et qualité des services financiers concernant les transferts de fonds

Pour stimuler l'adoption de services financiers électroniques pour les transferts des fonds, il serait essentiel de pallier les lacunes importantes en matière d'information relative aux tarifs des services financiers.

Une grande partie de l'information à ce sujet est disponible dans les points des services ou sur les sites internet des opérateurs concernés, mais la présentation tarifaire est très complexe et les employés des fournisseurs de services manquent souvent de formation pour expliquer la tarification et le fonctionnement / manipulation des outils. Cela doit être amélioré.

De plus, il serait nécessaire de travailler sur l'attractivité des services financiers numériques. Sur la base des listes de prix disponibles dans les installations et du fait que certains services prennent plus de temps à transférer les fonds, il n'est pas évident que les services numériques sont attractifs pour le client. Pour impulser l'adoption, il faudrait donc analyser la tarification et

adéquation des services financiers électroniques pour effectuer des transferts de fonds et — le cas échéant — ajuster la tarification, ainsi que la facilité d'utilisation.

Dans les régions rurales et quelques zones géographiques mal desservis, il serait aussi opportun d'explorer des canaux alternatifs pour fournir des points de services pour les produits bancaires. Dans d'autres pays, le recrutement d'agents non-bancaires ou l'installation de mini-kiosks a par exemple permis d'offrir des services financiers dans des petites localités.

Enfin, les banques devraient envisager d'améliorer la qualité de service vis-à-vis des clients de transferts de fonds. La population à revenu modeste / peu instruite se sent souvent mal à l'aise dans ces institutions, et certains parlent d'un accueil plutôt froid des employés. Il est probable qu'ils n'osent pas demander des informations dans ces lieux. D'autres évoquent des temps d'attente plus longs, ou parlent de procédures plus complexes. Au contraire, les répondants déclarent se sentir considérés et en confiance dans les établissements de paiement. Dans ce contexte, ils n'hésitent pas à demander des informations aux employés en cas de besoin, et favorisent ces services. Toutes les institutions devraient prévoir des montants plus importants en agence pour assurer la disponibilité d'espèces en période de pointe.

Renforcer les conditions de concurrence équitable et promouvoir le développement du marché

La Banque Centrale pourrait appuyer les réformes en facilitant le dialogue entre les parties prenantes. Des mesures d'éducation financière sur les transferts de fonds pourraient être discutées avec les parties prenantes et ajoutées au plan d'action de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière.

De plus, la Banque Centrale devrait analyser l'adéquation des réglementations de protection au consommateur.

Pour assurer un comportement équitable du marché financier, il conviendrait de vérifier si le cadre réglementaire est conforme aux meilleures pratiques internationales. En particulier, la transparence et la facilité de compréhension de l'information sur les produits qui sont essentielles, ainsi que la disponibilité de mécanismes de plaintes efficaces et accessibles. Un autre aspect serait les mesures d'atténuation des risques concernant les transactions électroniques.

Dernier point, la Banque Centrale devrait continuer ses efforts pour faciliter le développement du marché financier,

par exemple informer les parties prenantes de manière régulière sur les zones géographiques desservies, partager des informations sur des innovations pour créer des points de services « au dernier kilomètre », et encourager l'adoption de terminaux de paiements électroniques (POS) chez les commerçants.

RECOMMANDATIONS	TERME*	PARTIES PRENANTES
Organiser un atelier avec les parties prenantes pour présenter les résultats de l'étude	CT	BAM, BM, MFEF, Secteur financier, ONGs, Bailleurs
Développer des modules d'éducation financière pour améliorer la qualité de la demande		
Analyser avec les parties prenantes la possibilité et l'intérêt d'intégrer des modules d'éducation financière sur les transferts de fonds dans les programmes pertinents.	CT	BAM, MFEF, Secteur financier, ONGs, Bailleurs
En tenant compte des résultats des groupes de discussion, développer des messages clés et modules d'éducation financière ciblés à destination des récepteurs — et si possible des expéditeurs — de transferts de fonds.	CT	FMEF, BM, bailleurs de fonds ?
Tester l'efficacité des messages clé et modules d'éducation financière en groupes de discussion et les piloter dans 2 ou 3 zones géographiques.	MT	FMEF, BAM
Intégrer les messages clé et modules dans les programmes existants ou les déployer sur une base autonome.	MT	FMEF, en collaboration avec des ONGs, bailleurs
Déployer les programmes / modules d'éducation financière sur les transferts de fonds au niveau national	LT	FMEF, BAM, Secteur financier, ONGs, bailleurs
Améliorer la disponibilité et qualité des services financiers concernant les transferts de fonds		
Inciter les institutions financières à faciliter l'identification et la compréhension des frais et du coût total liés aux transferts de fonds nationaux et internationaux	CT	Banques, établissements de paiement
Développer les produits financiers électroniques compétitifs et adaptés aux besoins des récepteurs et expéditeurs de transferts	CT/MT	Banques, établissements de paiement
Améliorer la qualité du service (temps d'attente, convivialité, écoute, etc) et la capacité des employés à expliquer les produits / la tarification	CT/MT	Banques, établissements de paiement
Augmenter la couverture géographique des points de services financiers, en particulier dans les zones rurales	MT/LT	Banques, établissements de paiement, opérateurs de transferts de fonds
Renforcer les conditions de concurrence équitable et promouvoir le développement du marché		
Si toujours possible, intégrer des mesures d'éducation financière sur les transferts dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière.	CT	BAM, FMEF, acteurs NFIS
Si nécessaire, renforcer le cadre réglementaire concernant : La transparence et la facilité de compréhension de l'information sur les produits de transferts de fonds et des reçus La disponibilité de mécanismes de plaintes efficaces	CT/MT	BAM, en concertation avec le secteur financier
Continuer à promouvoir le développement du marché financier, en particulier : Informer sur les zones géographiques desservies, Transmettre l'information sur les nouvelles approches pour créer des points de services « au dernier kilomètre », Continuer d'encourager l'adoption des POS dans les commerces et les soukhs	MT/LT	BAM, secteur financier

* CT = court terme, MT = moyen terme, LT = long terme



ANNEXES



ANNEXE 1 : Feed Back Phase Pilot

Initiative GREENBACK Maroc

Evaluation du guide (sur la base de la phase pilote)

QUESTIONS CONCERNÉES	PROBLÈMES DÉCELÉS	PROPOSITIONS DU CABINET
Q2 (et suivantes) Parlons brièvement du quartier / communauté dans lequel vous vivez.	Le concept de « communauté » n'est pas pertinent au Maroc	Parler de quartier (hay ou derb en darija) ou de village (douar en darija)
Q.3: Quand vous pensez aux habitants de votre quartier / village, ces gens ont-ils de la famille ou des parents vivant dans un pays étranger ou dans d'autres régions du Maroc ? Ces personnes sont-elles nombreuses / pas nombreuses ?	Les questions qui prévoient une quantification de l'information posent problème pour plusieurs raisons : <ul style="list-style-type: none"> • Il est compliqué et trop long de noter pendant la réunion le nombre de membres de la famille à l'étranger pour chaque participant et leurs pays de résidence • Le fait de demander aux participants d'identifier les pays où de nombreux voisins ont des proches ne peut pas être quantifié, il ne peut s'agir que d'une perception. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant la réunion, on demande aux gens d'identifier les pays d'accueil prédominants dans leur voisinage : ce qui permettra de dégager des tendances sur un mode qualitatif • En amont, le questionnaire individuel administré aux participants notera précisément les membres de la famille résidant à l'étranger et leur pays d'accueil : ces informations seront comptabilisées et permettront de dégager des tendances (du fait de la faiblesse de l'échantillon) sur un mode quantitatif
Q.4: J'aimerais maintenant savoir s'il y a un fournisseur de services financiers dans votre quartier ou dans un endroit que vous fréquentez régulièrement ?	Il est important de noter que les participants vont citer à la fois des types de points de vente (par exemple « banque ») et des noms de marque (par exemple « Wafacash ») ; il peut donc être perturbant pour un déroulement fluide de la réunion que la modératrice prenne le temps de remplir le tableau proposé.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un paper board pour établir un plan de localisation des fournisseurs de services financiers présents dans le voisinage : noter les noms cités par les participants et la distance estimée par rapport à leur quartier (+ les frais de transport éventuels). Cette démarche permettra de valider l'estimation des distances par l'ensemble du groupe. • L'analyse reprendra le tableau proposé en classant les fournisseurs de services financiers cités en fonction de leurs types.

QUESTIONS CONCERNÉES	PROBLÈMES DÉCELÉS	PROPOSITIONS DU CABINET
<p>Retour sur la réception des transferts de fonds</p>	<p>Le postulat selon lequel les gens n'aiment pas parler de l'argent qu'ils reçoivent ou envoient ne s'applique pas vraiment à la culture marocaine. D'autant plus que les questions concernent essentiellement les comportements en matière de réception des transferts.</p> <p>Notre expérience comme les deux réunions pilotes montrent que les gens peuvent raconter sans problème leurs pratiques personnelles sur ces questions.</p> <p>Le fait de poser les questions sur les pratiques globales des habitants du quartier ou du village risquent plutôt de perturber les participants.</p>	<p>Poser les questions directement pour que chacun raconte son expérience et ses choix en matière de transfert d'argent</p>
<p>Q6.a : Quantifier l'information recueillie concernant les types de points de vente fréquentés</p>	<p>Difficulté de remplir les tableaux pendant la réunion (impact sur la durée et la fluidité de la discussion)</p>	<p>L'information sera quantifiée à partir du questionnaire administré en amont. Le rapport fournira le tableau de fréquence de citation de chaque type de point de vente fréquenté.</p>
<p>Q6 a et d : récurrence de la thématique de fréquentation de plusieurs fournisseurs</p>		<p>Fusionner les questions pour traiter les différentes raisons de changement de fournisseur</p>
<p>Q.8 : Parmi les options de réception dont nous venons de parler, lesquelles préférez-vous pour recevoir votre argent ? Pourquoi ?</p> <p>Recueillir des informations quantifiées sur les préférences des participants</p>	<p>Comme pour les autres questions la quantification est compliquée à faire au cours de la réunion</p>	<p>La quantification sera faite au niveau de l'analyse, à partir des réponses données sur le questionnaire individuel</p>
<p>Q9.c. Les gens peuvent-ils librement choisir la monnaie dans laquelle ils veulent recevoir les fonds ou doivent-ils convertir les fonds en Dirhams ?</p>	<p>La réglementation des changes marocaines ne permet pas de retirer les fonds en devises</p>	<p>Axer la question sur l'intérêt pour le taux de change et son impact éventuel sur les comportements</p>
<p>Dans certaines questions, des relances importantes ont été transformées en questions à part entière</p> <p>Exemple de la Q13 : <i>Faire un focus sur la méthode informelle utilisée pour l'envoi de fonds, par exemple par l'intermédiaire de la famille, des amis ou d'un prestataire de transport en commun</i></p>	<p>S'assurer que les points concernés seront bien traités</p>	<p>Exemple de la Q13 :</p> <p>Q13.b : Est-ce que cela vous arrive d'utiliser des méthodes informelles pour le transfert de fonds au niveau national ? Par exemple par l'intermédiaire de la famille, des amis ou d'un prestataire de transport en commun ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour ceux qui ont déjà utilisé ces moyens, avez-vous été satisfaits de ces expériences ? Pourquoi ? (Avantages /inconvénients) • Pour ceux qui n'ont jamais utilisé ces moyens : pour quelles raisons n'avez-vous jamais utilisé ces méthodes ?

QUESTIONS CONCERNÉES	PROBLÈMES DÉCELÉS	PROPOSITIONS DU CABINET
<p>Retour sur l'envoi des transferts de fonds</p>	<p>Il est pertinent de conserver la partie relative aux transferts nationaux.</p> <p>Cette partie a permis de traiter les situations d'envoi de fonds* où on s'aperçoit que lorsque les gens doivent prendre en charge les frais de transfert, ils déploient des stratégies spécifiques en prenant en compte les coûts (préférence pour des virements bancaires, stratégie d'imputation des frais au receveur . . .).</p> <p>Il faut cependant garder à l'esprit qu'il y aura moins de participants concernés, et donc une information moins complète et détaillée à ce sujet.</p> <p>* Les transferts internationaux ne permettent d'aborder que le statut de receveur étant donné la réglementation des changes et les profils concernés</p>	
<p>Q.20: Qui parmi vous a un compte courant ou un compte épargne dans une institution financière?</p>	<p>Une question qui alourdit la réunion si la modératrice fait un tour de table en recueillant tous les détails</p>	<p>Intégrer cette question dans le questionnaire individuel préalable pour obtenir des données complètes précises et fiables</p> <p>Les spécificités selon les variables d'âge, genre . . . seront analysées dans le rapport.</p>

ANNEXE 2: Guide d'animation (2.5 heures)

Initiative GREENBACK Maroc

Evaluation du guide (sur la base de la phase pilote)

1 INTRODUCTION (5 MINUTES)	
<p>Bonjour, je m'appelle XX. Je travaille pour LMS-CSA, cabinet d'études marocain indépendant. Nous menons une étude pour le compte de Bank Al Maghrib et la Banque Mondiale afin de mieux comprendre les expériences des marocains relatives au transfert d'argent et services financiers au Maroc. Cette étude se situe dans le cadre d'une initiative mondiale qui vise à aider les populations à bien comprendre les différentes options disponibles pour envoyer et recevoir des fonds et à travers cela, les aider à baisser les coûts et le temps nécessaire pour faire ces transactions en toute sécurité et de manière pratique. De plus, ce projet a aussi pour objectif d'informer sur des méthodes efficaces et sécurisées pour gérer les fonds ou les épargner.</p> <p>Avant de commencer, permettez-moi de préciser que la fiabilité des informations que vous partagez est d'une importance cruciale pour l'étude. Ainsi, je vous demande de répondre de manière ouverte et honnête. Toutes les informations que vous fournirez seront traitées anonymement conformément à la législation nationale sur la protection des données à caractère personnel. Il n'y a pas de réponse juste ou fausse.</p> <p>La réunion durera environ 2h30.</p> <p>Acceptez-vous de prendre part à la réunion ?</p>	<p>صباح الخير / مساء الخير، إسمي xx. كندخدم مع LMS-CSA، شركة مغربية مستقلة مختصة في دراسات السوق و استطلاعات الرأي. كنقومو بدراسة لحساب بنك المغرب و البنك الدولي باش نفهمو ميزان التجارب اللي كييعيشوها المغاربة بخصوص تحويل الأموال و الخدمات المالية في المغرب.</p> <p>هاد الدراسة هي جزء من مبادرة عالمية لمساعدة الناس على فهم مختلف الطرق المتوفرة لإرسال أو التوصل بالأموال ومن خلال هاد الشئ، باش يمكن ليهم يخفضو التكاليف و الوقت اللازم للقيام بهاد العمليات بأمان و بطريقة سهلة. بالإضافة لهاد الشئ، كيههدف المشروع كذلك لإخبار الناس عن وسائل / طرق فعالة و آمنة لتسيير الأموال أو توفيرها.</p> <p>قبل ما نبدأ، سمحو لي نأكد ليكم على أن صحة المعلومات اللي غادي تبادلوها معايا عندها أهمية كبيرة. على هاد القبل غادي نطلب منكم تجاوبوني بكل تفتح و صدق.</p> <p>كل الأجابة و المعلومات الي غادي تعطيوني غيتم المعالجة ديالها بصفة إجمالية و سرية دون الكشف على هوية المستجوب احتراماً للقانون المحلي المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.</p> <p>ماكانباش أجابة صحيحة أو خاطئة.</p> <p>الاجتماع ديالنا غادي يستمر ساعتين و نصف (2h30) تقريبا.</p> <p>واش تقبلو تشاركو فهاد الاجتماع؟</p>
<p>Rappel des règles du jeu : tout dire — être spontané</p> <p>Préciser aussi que des notes seront prises mais que l'on souhaite également enregistrer notre discussion s'ils le permettent.</p> <p>Préciser que cet enregistrement sera traité de manière totalement anonyme et qu'il ne sera utilisé que pour les besoins de cette étude</p>	

2 QUESTIONS GÉNÉRALES SUR LA COMMUNAUTÉ LOCALE (15 MINUTES)	
<p>Q.1 : Pour commencer, j'apprécierais que vous vous présentiez brièvement.</p> <p>S'il vous plaît</p> <ul style="list-style-type: none"> • Votre nom • Votre situation familiale (Marié? Avec enfants ?) • Votre formation • Votre situation professionnelle (actif, non actif) • Votre activité principale si actif ou celle du chef de famille 	<p>في البداية، بغيتكم تقدمو لي نفسكم باختصار.</p> <p>الله يخليكم، قولو لي :</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإسم ديالكم • الحالة العائلية ديالكم (واش متزوجين؟ واش عندكم دراري؟) • التكوين ديالكم • الوضعية المهنية (خدامين، ماخدامينش) • النشاط الرئيسي ديالكم أو دياك رب الأسرة
<p>Q.2: Parlons brièvement du quartier / village dans lequel vous vivez. Quelles sont les activités économiques (professions) les plus fréquentes des personnes de votre quartier/village ?</p>	<p>نتكلمو باختصار على الدرب (الحي) / الدوار اللي ساكنين فيه. أشنو هي المهن اللي كيزاولو الناس أكثر فالدرب / الدوار ديالكم؟</p>
<p>Q.3: Quand vous pensez aux habitants de votre quartier / village, ces gens ont-ils de la famille ou des parents vivant dans un pays étranger ou dans d'autres régions du Maroc ? Ces personnes sont-elles nombreuses / pas nombreuses ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les pays d'accueil les plus fréquents pour les habitants de votre quartier ? 	<p>ملي كتفكرو في السكان دياك الدرب(الحي) / الدوار ديالكم، واش هاد الناس عندهم العائلة أو شي أقرباء فخارج المغرب أو فشي مدن أخرى فالمغرب؟ واش هاد الناس كئانار أو قلال؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • أشنو هي البلدان اللي كيتواجدو فيها أكثر الأقارب د الناس الدرب / الحي ديالكم؟
<p>Q.4: J'aimerais maintenant savoir s'il y a des fournisseurs de services financiers dans votre quartier ou dans un endroit que vous fréquentez régulièrement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qui sont ces fournisseurs de services financiers ? • Pouvez-vous me dire à quelle distance se situe chacun d'entre eux par rapport à votre quartier ? • Quels sont les fournisseurs de services financiers dans les endroits que vous fréquentez régulièrement ? Votre lieu de travail ? les endroits où vous faites vos courses ? • A quelles distances se situent ces fournisseurs ? est-ce qu'ils nécessitent de prendre des transports ? Lesquels ? pour quels coûts ? 	<p>دبا بغيت نعرف واش كاينة شي محلات كتقدم خدمات مالية في الحي ديالكم أو في البلاصة اللي كتمشيو ليها بصفة منتظمة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • شكون هما هاد المحلات اللي كتقدم خدمات مالية ؟ • واش يمكن ليكم تذكرو لي المسافة اللي كتفصل ما بين كل واحد منهم و الدرب / الحي ديالكم؟ • شكون هما المحلات اللي كتقدم خدمات مالية في الأماكن اللي كتمشيو ليها بصفة منتظمة؟ اللي قريبة من الخدمة ديالكم؟ من البلايص فين كتقومو بالمشتريات ديالكم/فين كتقداو؟ • شحال هي المسافة بين هاد الأماكن و المحلات اللي كتقدم خدمات مالية ؟ واش خاصكم تاخذو وسيلة نقل ؟ أشنو كتاخذو ؟ بشحال كتركبو؟

3 RETOUR SUR LA RÉCEPTION DES TRANSFERTS DE FONDS (45 MINUTES)	
<p>J'aimerais maintenant parler des fonds reçus.</p> <p>Q.5: Commençons par parler des fonds provenant d'un parent/proche vivant dans un pays étranger.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y a-t-il habituellement une personne en particulier dans votre famille qui est chargée de retirer les fonds reçus ? Si oui : qui s'en occupe ? • Pour quelles raisons est-ce que cette personne qui est chargée de cette mission ? 	<p>دبا عادي نتكلمو على الأموال اللي كتوصلو بيها.</p> <p>في الأول عادي نتكلمو على التحويلات المالية اللي كتوصلو بيها من عند شني حد من الأقرباء كيعش في الخارج.</p> <ul style="list-style-type: none"> • عادة، واش كاين شني حد من الأسرة ديالكم اللي مكلف باش يخرج الفلوس اللي كتوصلو بيها ؟ إلا كاين : شكون اللي مكلف؟ • علاش هاد الشخص هو اللي مكلف بهاد المهمة ؟
<p>Q6 : a. Chez quel fournisseur de services/point de vente vous rendez-vous habituellement pour recevoir des transferts internationaux ?</p> <p>Si certains fréquentent plusieurs fournisseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour quelles raisons fréquentez-vous différents fournisseurs ou points de vente ? • Est-ce que vous changez de fournisseur selon le pays d'envoi ? Si oui, pourquoi ? • Est-ce que vous changez de fournisseur selon le montant ? si oui pourquoi ? <p>b. D'après ce que vous m'avez dit, je note que la plupart d'entre vous fréquentent les fournisseurs de services suivants (reprendre les 2 ou 3 entités les plus citées). Pourquoi, d'après vous les autres entités (à préciser par la modératrice) ne sont pas très fréquentées ? Comment pourrait-on expliquer cela ?</p> <p>c. Quels sont les critères que vous prenez généralement en compte pour le choix d'un fournisseur pour retirer l'argent envoyé ?</p> <p><i>Laisser les participants citer les critères de choix sur un mode spontané puis relancer :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le prix ? • La proximité ? • La qualité de service ? • La crédibilité / employé qui inspire confiance ? • La familiarité / relation personnalisée ? • La discrétion/confidentialité ? • La sécurité à la sortie ? (Présence d'un agent de sécurité ? de caméras ?) 	<p>أ- شكون هما المحلات اللي كتاخدو منها عادة باش التحويلات المالية اللي كتوصلو بيها من الخارج؟</p> <p>Si certains fréquentent plusieurs fournisseurs :</p> <p>ب - من خلال ماقلتو لي، كنلاحظ أن الأغلبية من بينكم تالجم لداه دن وع وش مريك 2 ou 3 entités les plus citées).</p> <p>في نظركم، علاش الناس اللي كيتوصلو بالتحويلات من الخارج كيمشيو لهاد المحلات أكثر؟ علاش، في نظركم ماكيمشيوش بزاف للمحلات الأخرين (à préciser par la modératrice) ؟ كيفاش غيمكن لبنا نفسرو هاد الشئ؟</p> <p>ت - بصفة عامة، أشنو هي المعايير اللي كتاخدو بعين الإعتبار لاختيار محل معين باش تاخدو الفلوس المرسلة ليكم؟</p> <p><i>Laisser les participants citer les critères de choix sur un mode spontané puis relancer :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • الثمن ؟ • القرب؟ • جودة الخدمة؟ • المصداقية/ الثقة في المستخدم؟ • الولف / علاقة مشخصة • السرية ؟ • الأمان عند باب الخروج؟ (وجود رجل أمن؟ كاميرات؟)

3 RETOUR SUR LA RÉCEPTION DES TRANSFERTS DE FONDS (45 MINUTES)

Q7 : Parlons maintenant de la transaction elle-même :

a. Quelles sont les différentes solutions de réception des fonds de l'étranger disponibles dans votre entourage ou à proximité ?

Lire chaque mode de réception et demander aux participants de préciser si cette option existe dans leur entourage ou à proximité

- Recevoir des fonds internationaux directement sur un compte d'une institution financière
- Recevoir des fonds internationaux directement dans un portefeuille mobile (téléphone portable)
- Encaisser les fonds internationaux dans un point de vente sans avoir de compte dans une institution financière (en vente libre)
- Services informels comme la réception des fonds à travers quelqu'un (proche, chauffeur ... ou autres canaux informels qui seront identifiés par les répondants)

Identifier les autres options qui existent/ non mentionnées (formels et informels)

Pouvez-vous me préciser le type de point de vente qui offre chacune des solutions suivantes :

نتكلمو دبا على العملية نفسها:

في المحيط دبالكم، أشنو هي مختلف الطرق المتوفرة اللي ممكن نتوصلو من خلالها بالفلوس اللي جاية من الخارج؟

Lire chaque mode de réception et demander aux participants de préciser si cette option existe dans leur entourage ou à proximité

- التوصل بأموال من الخارج مباشرة في حساب عند مؤسسة مالية
- التوصل بأموال من الخارج مباشرة في portefeuille دبال التلفون بورطابل
- تاخدو تحويلات جاية من الخارج في محل بيع بلا مايكون عندكم حساب في مؤسسة مالية
- خدمات غير رسمية كالتوصل بالفلوس عن طريق شي حد من الأقرباء، السائق، ... أو عبر وسائل أخرى غير رسمية)

Identifier les autres options qui existent/ non mentionnées (formels et informels)

واش يمكن ليكم تحددو ليا النوع دبال محلات البيع اللي كيقدمو كل وحدة من هاد الحلول التالية :

	BANQUE CLASSIQUE	BANQUE ISLAMIQUE	POSTE OU ABB	POINT DE VENTE OFFRANT LE SERVICE DE PAIEMENT	AUTRE (INFORMEL)
	البنك العادي	البنك الإسلامي	البنوك أو البريد بنك	محل بيع كيقدم خدمة الأداء	آخر (طرق غير رسمية)
Retrait السحب					
Transfert sur compte التحويل في الحساب					
Transfert sur le portefeuille téléphonique تحويل في portefeuille د التلفون					

3 RETOUR SUR LA RÉCEPTION DES TRANSFERTS DE FONDS (45 MINUTES)	
<p>Q.8 : Parmi les options de réception dont nous venons de parler, lesquelles préférez-vous pour recevoir votre argent ? Pourquoi ?</p> <p><i>Comprendre les raisons de ces préférences</i></p> <p>Serez-vous intéressés par une autre solution (virement en compte, par exemple) si cela va coûter moins cher à l'envoyeur ?</p>	<p>من بين مختلف الطرق ديال التوصل بالفلوس اللي عاد تكلمنا عليهم، أشنو هي اللي كنتفضلو باش تتوصلو بالفلوس؟ علاش؟</p> <p><i>Comprendre les raisons de ces préférences</i></p> <p>واش ممكن تبغيو شي حل آخر (تحويل على حساب، مثلا إلا كان أقل تكلفة بالنسبة للمرسل)؟</p>
<p>Q.9 : Quelques questions supplémentaires sur le processus de la transaction :</p> <p>a. Quels types de documents devez-vous présenter pour recevoir les fonds transférés ?</p> <ul style="list-style-type: none"> est-ce qu'il y a des différences sur ce point entre les fournisseurs ? Ces documents sont-ils généralement disponibles ou avez-vous des contraintes pour les avoir ? Ces fournisseurs demandent-ils autre chose ? <p>b. Y a-t-il des frais que vous devez payer lorsque vous retirez les fonds ?</p> <p><i>Noter tous les frais cités et s'assurer que ces frais sont connus de tous</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Est-ce que ces frais dépendent du montant de l'argent transféré ou s'agit-il d'un montant fixe ? <p>c. Quand avez-vous pris connaissance des documents à fournir et des frais ?</p> <p>d. Que signifie pour vous « taux de change » ? Que savez-vous précisément concernant le taux de change ? Connaissez-vous la réglementation en vigueur relative au taux de change ?</p> <p>e. Est-ce que vous consultez le taux de change lorsque vous retirez vos transferts venus de l'étranger ?</p> <ul style="list-style-type: none"> Si oui, pour quelle raison ? est-ce que cela a un impact sur votre attitude vis-à-vis des transferts ? Par exemple est-ce que cela vous arrive de différer la réception d'un transfert pour bénéficier d'un meilleur taux de change ? Comment vous informez vous sur le taux de change ? <p>f. Le fournisseur de services vous donne-t-il un reçu à la réalisation de la transaction ? Si oui, quelles informations sont généralement mentionnées sur le reçu ?</p> <ul style="list-style-type: none"> est-ce que les reçus sont identiques d'un fournisseur de services à l'autre ? Lisez-vous le reçu pour vérifier les informations relatives à la transaction ? Quelles sont les informations auxquelles vous faites attention habituellement ? Relancer sur : montant reçu, taux de change appliqué, frais ? <p>• Quelles informations souhaiteriez- voir sur le reçu ? Quelle autre information ?</p>	<p>هادي بعض الأسئلة الإضافية حول المرحلة اللي كنتدوز منها العملية:</p> <p>أ- أشنو هي مختلف الوثائق اللي خاصكم تقدموها باش تتسلمو التحويلات؟</p> <ul style="list-style-type: none"> واش كاينة شي اختلافات فيما يخص هاد النقطة ما بين المحلات اللي كيقدمو هاد نوع د الخدمات؟ بصفة عامة، واش هاد الوثائق متوفرة أو كتواجهو صعوبات / عراقيل باش تتوفرو عليها؟ واش هاد المحلات كيطلبو ليكم شي حوايج آخرين؟ <p>ب - واش كاين شي مبلغ اللي خاصكم تدفعو باش تتسلمو فلوسكم؟</p> <p><i>Noter tous les frais cités et s'assurer que ces frais sont connus de tous</i></p> <ul style="list-style-type: none"> واش هاد الثمن كيغير حسب المبلغ المرسل أو ماكيغيرش؟ <p>ت - إمتى عرفتو أنه خاصكم تقدمو وثائق و تخلصو واحد المبلغ؟</p> <p>ث - أشنو كييعني ليكم «سعر الصرف»؟ أشنو كتعرفو بالضبط بخصوص نسبة / سعر الصرف ؟ واش كتعرفو القانون المعمول بيه حاليا المتعلق بسعر الصرف؟</p> <p>ج - واش كتردو البال لنسبة / سعر الصرف ملي كتبغيو تخرجو الفلوس ديالكم المرسل من الخارج ؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إلا إيه، علاش؟ واش هاد الشئ عندو تأثير على التصرف ديالكم فيما يخص التحويلات ؟ مثلا: واش فايت أجلتو التوصل بتحويل مالي باش تستافدو من نسبة صرف أفضل ؟ كيفاش كتوصلو بمعلومات على نسبة / سعر الصرف؟ <p>ح - واش المحلات المكلفة بتحويل الأموال كيعطيو توصيل (reçu) من بعد استلام الفلوس؟ إلا إيه، أشنو هي المعلومات اللي كاينة في التوصيل؟</p> <ul style="list-style-type: none"> واش هاد المحلات كيعطيو نفس التوصيل؟ واش كتقرأو التوصيل باش تأكدوا من المعلومات على عملية التحويل؟ أشنا هي المعلومات اللي كتردو ليها البال عادة؟ المبلغ، الثمن، سعر / نسبة الصرف، التكاليف؟ أشنو هي المعلومات اللي تبغيوها تكون في التوصيل ؟ أشمن معلومات آخرين؟

3 RETOUR SUR LA RÉCEPTION DES TRANSFERTS DE FONDS (45 MINUTES)	
<p>Q.10 a : Êtes-vous globalement satisfaits du service de transfert d'argent et des options de réception ? Qu'est-ce que vous appréciez ? Qu'est-ce que vous n'appréciez pas ?</p> <p>Relancer sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> la qualité de service : qu'est-ce que cela recouvre pour vous ? (Sonder notamment : la disponibilité d'argent liquide ? la transparence sur les prix ? l'accès à l'information ? la rapidité du service ? la confidentialité ? la sécurité ? la facilité ? la disponibilité du service ?) <p>Q10 b : Que pensez-vous de la méthode informelle de réception d'argent à travers des amis ou des proches de la famille ?</p> <ul style="list-style-type: none"> est-ce que ceux qui ont déjà utilisé cette méthode peuvent me raconter leur expérience ? en avez-vous été satisfaits ? Pourquoi ? 	<p>أ - واش انتما راضيين على خدمة تحويل الأموال و طرق التوصل بالفلوس؟ أشنو اللي كييجبكم؟ أشنو اللي ماكيجبكمش؟</p> <p>Relancer sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> جودة الخدمة : أشنو كتغنيو بهاد الشئ؟ <p>Sonder notamment :</p> <p>واش انتما راضيين على :</p> <ul style="list-style-type: none"> توفر الفلوس كاش؟ الشفافية في الأثمنة ؟ الحصول على المعلومات؟ السرعة في الخدمة ؟ السرية؟ الأمان؟ السهولة ؟ توفر الخدمة ؟ <p>ب - أشنو هو رأيكم في التوصل بالفلوس بطريقة غير رسمية على طريق أصدقاء أو أقرباء من العائلة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> بالنسبة للناس اللي فابت ليهم استعملو هاد الطريقة، واش يمكن ليكم تحكيو ليا التجربة ديالكم ؟ واش كنتو راضيين على هاد الطريقة ؟ علاش؟
<p>Q.11 : Parlons de l'utilisation des fonds reçus. Les transferts sont-ils généralement envoyés à des fins particulières telles que les frais de scolarité, les urgences liées à la santé, etc., ou s'agit-il d'un soutien global du ménage ?</p>	<p>نتكلمو على استعمال الفلوس للي كتوصلو بيها. واش كتوصلو بهاد الفلوس لأغراض معينة بحال : الدخول المدرسي، شي حاجة مستعجلة متعلقة بالصحة مثلا أو لا كتوصلو بيها كمعاونة للأسرة بصفة عامة؟</p>
<p>Q.12 : À quelle fréquence recevez-vous des transferts internationaux ? et nationaux ?</p> <ul style="list-style-type: none"> Est ce que les membres de votre famille proche (habitant au sein du même foyer) reçoivent aussi des transferts ? de quelle provenance ? à quelle fréquence ? 	<p>لي كل شحال كتوصلو بالفلوس من الخارج؟ و من المغرب؟</p> <ul style="list-style-type: none"> واش أفراد الأسرة ديالكم (اللي ساكنين ف نفس الدار) كيوصلو كذلك بتحويلات ؟ من أي مكان ؟ على كل شحال؟
<p>Q13 a. : Nous n'avons jusqu'à présent parlé que de la réception de l'argent de l'étranger. Utilisez-vous les mêmes prestataires de services et les mêmes processus pour recevoir des transferts de votre famille et de vos amis au Maroc?</p> <p><i>Si non :</i> Quel est le service spécifiquement utilisé pour les transferts nationaux ? Quel fournisseur de services sollicitez-vous ? Comment se passent les opérations ?</p> <ul style="list-style-type: none"> y a-t-il des différences entre le processus de retrait selon qu'il s'agit de transfert national ou international ? Quelles sont ces différences ? <p>Q13.b : Est-ce que cela vous arrive d'utiliser des méthodes informelles pour recevoir des transferts de fonds au niveau national ? Par exemple par l'intermédiaire de la famille, des amis ou d'un prestataire de transport en commun ? (A poser si solution informelle non évoquée spontanément dans Q13 a)</p> <ul style="list-style-type: none"> Pour ceux qui ont déjà utilisé ces moyens, avez-vous été satisfaits de ces expériences ? Pourquoi ? (Avantages / inconvénients) Pour ceux qui n'ont jamais utilisé ces moyens : pour quelles raisons n'avez-vous jamais utilisé ces méthodes ? 	<p>تكلما حتى لدا غير على التوصل بالفلوس من الخارج. واش كتستعملو نفس المحلات و نفس العمليات باش تتوصلو بتحويلات من عند العائلة و الأصدقاء ديالكم داخل المغرب؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إلا لا: أشنو هي الخدمة اللي كتستعملو بالضبط للتحويلات داخل المغرب؟ أشمن محل كنتلجأو ليه ؟ كيفاش كيدوزو العمليات؟ واش كايبة شي اختلافات فيما يخص عملية السحب على حساب التحويل، واش داخل المغرب أو خارجه؟ أشنو هي هاد الاختلافات ؟ <p>واش فابت ليكم استعملتو طرق غير رسمية باش توصلو بتحويلات داخل المغرب؟ مثلا عن طريق بشي حد من الأسرة، الأصدقاء أو بشي شركة نقل عمومي؟</p> <p>(A poser si solution informelle non évoquée spontanément dans Q13 a)</p> <ul style="list-style-type: none"> بالنسبة للناس اللي فابت ليهم استعملو هاد الوسائل : واش كنتو راضيين على هاد التجارب؟ علاش؟ (الإيجابيات / السلبيات) بالنسبة للناس اللي عمرهم مااستعملو هاد الوسائل : علاش عمركم مااستعملتو هاد الطرق (الوسائل)؟

4 RETOUR SUR L'ENVOI DES TRANSFERTS DE FONDS (30 MINUTES)	
<p>Q.14 : Parlons maintenant de l'envoi d'argent :</p> <ul style="list-style-type: none"> Vous arrive-t-il d'envoyer de l'argent à un membre de votre famille ou à un ami ou fournisseur (pour les personnes qui envoient de l'argent pour régler un achat dans le cadre personnel ou professionnel comme dans le cas de petits commerçants) au niveau national ? A quelle fréquence ? 	<p>نتكلمو دبا على إرسال الفلوس:</p> <p>واش فابت ليكم رسلتو الفلوس لشئ حد من الأسرة ديالكم، لشئ صديق، لشئ فورنيسور تقديتو من عندو pour les personnes qui envoient de l'argent pour régler un achat dans le cadre personnel ou professionnel comme un achat dans le cadre des petits commerçants فالمغرب؟ على كل شحال كترسلو الفلوس ؟</p>
<p>Q.15 a : Pour ceux qui le font, comment envoyez-vous habituellement l'argent ? Utilisez-vous les mêmes fournisseurs de services que pour la réception des fonds?</p> <ul style="list-style-type: none"> Qui sont les fournisseurs de services que vous utilisez pour l'envoi d'argent ? Comment se déroule le processus d'envoi de l'argent ? Pour ceux qui n'ont pas eu l'occasion d'envoyer de l'argent au niveau national, si vous deviez le faire, comment feriez-vous ? <p>Q15 b : Est-ce que cela vous arrive d'utiliser des méthodes informelles pour envoyer des transferts de fonds au niveau national ? Par exemple par l'intermédiaire de la famille, des amis ou d'un prestataire de transport en commun ?</p> <ul style="list-style-type: none"> Pour ceux qui ont déjà utilisé ces moyens, avez-vous été satisfaits de ces expériences ? Pourquoi ? (Avantages /inconvénients) Pour ceux qui n'ont jamais utilisé ces moyens : pour quelles raisons n'avez-vous jamais utilisé ces méthodes ? 	<p>كيفاش كترسلو الفلوس عادة ؟</p> <p>واش كتلتجأوا لنفس المحلات اللي كتوصلو من خلالها بالفلوس ؟</p> <ul style="list-style-type: none"> شكون هما المحلات اللي كتلتجأوا ليهم لإرسال الفلوس؟ كيفاش كتدوز عملية إرسال الفلوس؟ بالنسبة للناس اللي ماجاتش الفرصة باش يرسلو الفلوس داخل المغرب، إلا جاتكم هاد الفرصة، أشنو غادي تديرو؟ <p>واش فابت ليكم استعملتو طرق غير رسمية باش ترسلو الفلوس داخل المغرب ؟ مثلا عن طريق شئ حد من الأسرة، الأصدقاء أو شئ شركة نقل عمومي؟</p> <ul style="list-style-type: none"> بالنسبة للناس اللي فابت ليهم استعملو هاد الطرق، واش كنتو راضيين على هاد التجارب ؟ علاش؟ (الإيجابيات / السلبيات) بالنسبة للي عمرهم مااستعملو هاد الطرق، علاش عمركم ما استعملتو هاد الطرق / الوسائل؟
<p>Q.16 : Comment évaluez-vous votre expérience avec l'envoi d'argent ? Est-ce différent des expériences que vous avez vécues lorsque vous recevez des fonds ? sur quels points ?</p>	<p>كيفاش دايرة التجربة ديالكم مع إرسال الفلوس؟ واش مختلفة على التجارب اللي عندكم ملي كتوصلو بالتحويلات؟ فاش كابين الاختلاف؟</p>
<p>Q.17: Je souhaite avoir votre avis sur les deux options suivantes :</p> <p>Option 1 : envoyer de l'argent de la manière traditionnelle (à travers un organisme de transfert d'argent)</p> <p>Option 2 : envoyer de l'argent via une carte (présenter les spécificités de la carte)</p> <ul style="list-style-type: none"> Qui préfère l'option 1 ? Pour quelle raison préférez-vous cette méthode ? quelles sont les avantages de cette option ? Et quels sont les inconvénients ? Qui préfère l'option 2 ? Pour quelle raison préférez-vous cette méthode ? quelles sont les avantages de cette option ? Et quels sont les inconvénients ? 	<p>نبغي نعرف الرأي ديالكم فيما يخص زوج د الأمتلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> إرسال الفلوس بطريقة تقليدية (عن طريق مؤسسة دبال تحويل الأموال) إرسال الفلوس عبر بطاقة (présenter les spécificités de la carte) شكون اللي كيفضل الطريقة الأولى؟ علاش كتفضلو هاد الطريقة؟ أشنو هي الإيجابيات دبال هاد الطريقة؟ و أشنو هي السلبيات؟ شكون اللي كيفضل الطريقة الثانية؟ علاش كتفضلو هاد الطريقة؟ أشنو هي الإيجابيات دبال هاد الطريقة ؟ و أشنو هي السلبيات دبالها؟

5 RETOUR SUR L'USAGE DES COMPTES FINANCIERS (30 MINUTES)	
<p>Q.18: Parlons maintenant des autres services financiers. Mais avant cela, pouvez-vous me dire qui au sein de votre ménage s'occupe de la gestion du budget et effectue les transactions financières ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qui est responsable de la gestion du revenu du ménage ? • Qui planifie l'utilisation de l'argent disponible ? • Qui paye les factures ? • Qui décide des achats auprès de l'épicerie ? Et qui paie ? • Qui est chargé de l'épargne pour la gestion des urgences et imprévus ? <p><i>Faire le tour de table si le temps le permet</i></p>	<p>نتكلمو دبا على خدمات مالية أخرى. و لكن قبل من هاد الشئ، واش يمكن ليكم تساعدوني باش نفهم شكون في الأسرة ديالكم مكلف بتسيير الفلوس؟ و ميزانية الدار؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • شكون فالأسرة مسؤول على تسيير مدخول الدار ؟ • شكون فالأسرة اللي كيقرر فيما يخص استعمال الفلوس؟ • شكون فالأسرة اللي كيخلص الفاتورات؟ • شكون فالأسرة اللي كيقرر فيما يخص المشتريات من الحانوت؟ و شكون اللي كيخلص؟ • شكون فالأسرة اللي مسؤول على توفير الفلوس لاستعمالها في حالة الطوارئ؟ <p><i>Faire le tour de table si le temps le permet</i></p>
<p>Q.19: J'aimerais maintenant avoir quelques informations sur les comptes courant et épargne. Est-ce que vous connaissez tous ces deux produits ?</p> <p><i>Noter le nombre de participants qui connaissent les deux produits.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que l'un de vous peut nous rappeler ce que c'est ? <p><i>Si les répondants n'ont aucune idée sur les deux types de compte, la modératrice précisera brièvement les spécificités de chaque compte.</i></p>	<p>دبا، بعينكم تعطوني معلومات على الحسابات البنكية الجارية وحسابات التوفير(الإدخار). واش كلكم عارفين هاد زوج د المنتوجات؟</p> <p><i>Noter le nombre de participants qui connaissent les deux produits.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • واش شي حد فيكم يمكن ليه يذكركنا بهاد المنتوجات؟ <p><i>Si les répondants n'ont aucune idée sur les deux types de compte, la modératrice précisera brièvement les spécificités de chaque compte.</i></p>
<p>Q.21: Pour ceux qui ont un compte courant ou épargne : quels usages (quelles opérations) faites-vous de votre compte ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selon vous, quels sont les avantages d'un compte ? • Et quels sont les inconvénients ? 	<p>بالنسبة للناس اللي عندهم حساب بنكي جاري أو حساب الإدخار: لأي أغراض (أشمن عمليات) كنتستعملو الحساب ديالكم؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • في نظركم، أشنو هي الإيجابيات دياك حساب بنكي؟ • و أشنو هي السلبيات دياكو؟
<p><i>Poser Q22 si l'envoi ou la réception des fonds n'est pas citée spontanément</i></p> <p>Q.22: Qui parmi vous utilise son compte pour envoyer ou recevoir de l'argent ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour ceux qui le font, à quelle fréquence utilisez-vous votre compte pour l'envoi ? pour la réception de fonds ? • Que pensez-vous de ce service ? 	<p><i>Poser Q22 si l'envoi ou la réception des fonds n'est pas citée spontanément</i></p> <p>شكون فيكم اللي كيستعمل الحساب دياكو باش يصيفط أو يتوصل بالفلوس؟</p> <p>Pour ceux qui le font:</p> <ul style="list-style-type: none"> • على كل شحال كنتستعملو الحساب البنكي ديالكم لإرسال الفلوس؟ أو للتوصل بالفلوس؟ • أشنو رأيكم فهاد الخدمة ؟
<p>Q.23. Qui parmi vous a une carte de retrait liée à un compte bancaire ou de paiement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez-vous le guichet automatique pour faire des retraits ? Pourquoi ? • Qui parmi vous a déjà utilisé une carte de retrait ou de crédit pour régler des achats? • Est-ce que c'est une carte que vous aimez utiliser ? • Selon votre expérience, quels en sont les avantages ? et les inconvénients ? 	<p>شكون فيكم اللي عندو بطاقة سحب مرتبطة بحساب بنكي أو بالخلاص؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • واش كنتستعملو الشباك الأوتوماتيكي (كيشي) باش تخرجو الفلوس؟ علاش؟ • شكون فيكم اللي فايت ليه استعمال بطاقة سحب أو كريدي باش يخلص المشتريات ؟ • واش هي بطاقة الي كتبغيو تستعملوها؟ • حسب التجربة ديالكم، أشنو هي الإيجابيات ؟ و السلبيات ؟

5 RETOUR SUR L'USAGE DES COMPTES FINANCIERS (30 MINUTES)	
<p>Q.24 : A poser aux participants n'ayant pas de compte : seriez-vous intéressé par l'ouverture d'un compte ?</p> <p>a. Si oui : pour quels types d'usages ?</p> <p>b. Si non : pourquoi n'êtes-vous pas intéressés par un compte ?</p>	<p>A poser aux participants n'ayant pas de compte :</p> <p>واش تبغيو تفتحو حساب بنكي؟</p> <p>- إلا ايه : لأي نوع من الأغراض ؟</p> <p>- إلا لا : علاش ماتبغيوش يكون عندكم حساب بنكي ؟</p>
<p>Q.25 : Parlons maintenant brièvement du porte-monnaie mobile tel que . . . (JIBI de WafaCash) ou WEPAY de CIH . . . (ajoutez un autre nom commun pour un tel service au Maroc)</p> <p>a. Qui parmi vous connaît ce service ? Que savez vous de ce service ?.</p> <p><i>Donner quelques informations sur le paiement mobile si méconnu</i></p> <p>b. Qui parmi vous a déjà utilisé un portefeuille mobile pour effectuer une transaction ? De quelle transaction d'agissait-il ?</p> <p><i>Noter le nombre de personnes qui ont utilisé ce type de services et le type de transaction effectuée</i></p>	<p>تلكمو دبا باختصار على (porte monnaie mobile) / البرنامج فالتلفون بحال جيبي ديال وفاكاش أو WEPAY ديال CIH ؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • شكون فيكم كي يعرف هاد الخدمة ؟ أشنو كتعرفو على هاد الخدمة؟ • شكون فيكم اللي عندو هاد المحفظة و فايت ليه / ليها استعمالو باش يقوم بعملية تحويل؟ <p><i>Noter le nombre de personnes qui ont utilisé ce type de services et le type de transaction effectuée</i></p>
<p>Q25 bis : Avez-vous déjà envoyé ou reçu des fonds par mobile ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si oui : Comment évaluez-vous votre expérience avec ce service ? • Qu'est-ce qui fonctionne bien à votre avis dans ce service ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas bien ? <p>Le service de transfert d'argent via le mobile vous intéresse-t-il ? Pourquoi ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • quelles sont les raisons qui vous donne envie de l'utiliser ? • quelles sont les éléments qui vous dissuadent de l'utiliser ? 	<p>واش فايت ليكم صيفطو أو استقبلتو الفلوس عن طريق التليفون بورطابل؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إلا ايه : كيفاش كانت التجربة ديالكم مع هاد الخدمة ؟ • في نظرکم، أشنو اللي مزيان وأشنو اللي مامزيانش ؟ <p>واش يمكن تهنمو بخدمة تحويل الأموال عبر التلفون ؟ علاش؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • أشنو هي الأسباب اللي كتعطيكم رغبة باش تستعملوها؟ • أشنو هي الحوايج اللي كتمنعکم من استعمالها؟
<p>Q 26 : A poser aux participants qui n'ont pas encore entendu parler d'un porte-monnaie mobile ou qui ne l'ont pas encore utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensez-vous qu'il serait utile / intéressant de recevoir ou envoyer de l'argent à des proches résidant dans des endroits éloignés, à partir de votre téléphone, sans avoir à sortir de la maison ? <p><i>Noter le nombre de participants favorables au service</i></p>	<p>A poser aux participants qui n'ont pas encore entendu parler d'un porte-monnaie mobile ou qui ne l'ont pas encore utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • واش كتظنو بلي من الأحسن يتم التوصل / إرسال الفلوس للأقرباء البعاد من التلفون ديالكم من الدار؟ <p><i>Noter le nombre de participants favorables au service</i></p>
<p>Q27 : Si un tel service existait, de quoi auriez-vous besoin pour lui faire confiance ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui peut rassurer généralement et donner confiance dans un service financier ? • Si on utilisait une plate-forme centrale supervisée par la Banque centrale du Maroc et on précisait sa conformité aux principes de la finance islamique, pensez-vous que cela augmenterait la confiance dans ce service ? 	<p>إلا كانت هاد الخدمة متوفرة، أشنو هي الحوايج اللي تخليكم تثقو بيها؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • بصفة عامة، أشنو اللي يمكن يخلينا نثقو في خدمة مالية؟ • إلا مثلا استعمالنا نظام مراقب من طرف بنك المغرب و علمونا أن هاد النظام متطابق مع مبادئ التمويل الإسلامي، واش هادشي غادي إزيد الثقة ديالكم فهاد الخدمة ؟

6 RETOUR SUR LES STRATÉGIES UTILISÉES POUR COUVRIR LES URGENCES OU DÉPENSES À VENIR (15 MINUTES)

Nous avons beaucoup parlé des envois de fonds et des services financiers. Je voudrais maintenant parler brièvement de ce que vous faites-vous et votre ménage pour gérer vos dépenses futures et faire face aux urgences potentielles.

Q.28 a : Dans de nombreux pays, les gens gardent de l'argent liquide et l'argent épargné chez eux pour faire face aux urgences ou imprévus. Que pensez-vous de cette méthode ? (avantages et inconvénients)

- est-ce que vous l'utilisez ? Quelle est la somme maximale que vous seriez disposé à garder à la maison ?
- est-ce que vous avez peur du vol si vous gardez de l'argent à la maison ? en avez-vous déjà été victime ?

Q.28 b : Est-ce que certains participent à des tontines ? Pour quels montants (cotisation et cagnotte + fréquence ?)

- Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients de ce type d'épargne ?

Q.29: Une enquête nationale récemment menée révèle que les gens préfèrent demander de l'argent à leur famille et à leurs amis quand ils sont dans le besoin? Que pensez-vous de ce comportement ?

نكلما بزاف على التحويلات والخدمات المالية. دبا بغينكم تتكلمو ليا باختصار على الشئ اللي كتقومو بيه أنتما و الأسرة ديالكم باش توجدو للمصاريف الجاية و حالات الطوارئ المحتملة.

في العديد من البلدان، الناس كيوفرو / كيخيبو الفلوس زائدة في دارهم باش يستعدو للحالات الطارئة. كيفاش كتجيكم هاد الطريقة؟ (الإيجابيات و السلبيات)

- واش كتستعملوها ؟ أشنو هو أكبر مبلغ اللي غتكونو مستعدين باش توفروه/ تخيبوه عندكم في الدار ؟
- واش كتخافو لا تسرق ليكم فلوسكم إلا خبيتوها فالدار ؟ واش فايت تسرقو ليكم الفلوس من الدار؟

واش كتديرو القرعة (دارت)؟ بشحال (المبلغ اللي كتدفعو + على كل شحال؟)

- في نظركم، أشنو هي الإيجابيات و السلبيات ديال هاد النوع ديال الإدخار؟ مؤخرًا، واحد الدراسة اللي تم القيام بها على الصعيد الوطني بينات على أن الناس كيفضلو باخدو / اتسلفو الفلوس من عند العائلة أو الأصدقاء ديالهم عند الحاجة. واش انتوما متافقين مع هاد الطريقة؟

Noter le nombre de participants qui sont d'accord avec cette pratique.

7 COMMENT REJOINDRE LES GENS POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS (15 MINUTES)

Avant de terminer, j'aimerais connaître vos avis sur la meilleure façon de communiquer à des personnes comme vous des informations sur les envois de fonds et autres sujets en rapport avec l'envoi d'argent.

قبل ما نختتم، بغيت نعرف رأيكم باختصار حول الطريقة اللي ممكن نوصلو بها معلومات للناس بحالكم حول التحويلات المالية و مواضيع أخرى متعلقة بإرسال الفلوس.

Q.31 : Tout d'abord, voudriez-vous obtenir davantage d'informations sur les options disponibles pour recevoir et envoyer des fonds ?

أول حاجة، واش تبغيو تحصلو على معلومات أكثر بخصوص الطرق المتوفرة للتوصل أو إرسال الأموال؟

Noter le nombre de participants exprimant leur besoin en matière d'informations.

Q.32: Sous quelle forme souhaitez-vous généralement obtenir des informations ?

على أي شكل تبغيو تحصلو على هاد المعلومات؟

Relancer sur : brochure, séminaire, radio, vidéo, SMS, etc.

Q.33: Y a-t-il des personnes qui vous inspirent confiance quand vous avez besoin d'information ? que vous pourriez solliciter pour avoir des informations ?

واش كاينين شي ناس اللي كتيفو فيهم ملي كتحتاجو شي معلومات؟ و لمن كتلتجأو باش تحصلو على معلومات؟

Relancer sur les personnes qui leur inspirent plus confiance : membres de la famille, des personnes plus âgées, institutions religieuses, etc

Q.35: Enfin, êtes-vous fréquemment en contact avec une association à but non lucratif de votre région qui pourrait, selon vous, être impliquée dans ce type de partage d'informations ?

في الأخير، واش كتنتميو لشي مجموعة محلية أو أنكم على اتصال دائم بشي جمعية معينة تطوعية في المنطقة ديالكم اللي كتظنو أنها تقدر تشارك فهاد النوع ديال تبادل المعلومات؟

Merci pour votre participation

كنشكروكم على المشاركة ديالكم.

ANNEXE 3 : Questionnaire introductif aux groupes de discussions (Données individuelles)

Initiative Greenback Maroc

Ce questionnaire a été rempli avant le démarrage des réunions de groupe
Rappeler que toutes les informations seront traitées de manière anonyme et confidentielle

1. NOM ET PRÉNOM :	
Nom : الإسم العائلي	Prénom : الإسم الشخصي

2. LIEU D'HABITATION : مكان الإقامة	
Commune : البلدية	
Localité : المنطقة	

RÉGION		
Béni Mellal-Khénifra	بني ملال - خنيفرة	1
Grand Casablanca-Settat	الدار البيضاء الكبرى - سطات	2
Souss-Massa	سوس ماسة	3
Oriental	الجهة الشرقية	4

3. QUEL EST VOTRE ÂGE ?	
Noter l'âge puis cocher la case correspondant à la tranche d'âge	لأشمن فئة عمرية كينتمي السن دياك؟
15-18 ans	1
19-25 ans	2
26-35 ans	3
36-45 ans	4
46-55 ans	5
56 ans et +	6

4. QUELLE EST LA PRINCIPALE LANGUE QUE VOUS PARLEZ DANS VOTRE FOYER ?		اهي اللهجة الرئيسية باش كنتكموا فالدار؟
Arabe	العربية	1
Amazigh	الأمازيغية	2

5. NOM ET PRÉNOM :		
Célibataire	مامتزوجش(مامتزوجاش)	1
Marié(e)	متزوج(ة)	2
Veuf(ve)	أرمل(ة)	3
Divorcé(e)	مطلق(ة)	4

6. AVEZ-VOUS DES ENFANTS ? SI OUI COMBIEN, Y COMPRIS CEUX QUI NE VIVENT PLUS AVEC VOUS واش عندك وليدات ؟ إلا به : شحال ؟ حتى هادوك اللي مبقاوش ساكنين معاك ؟			
Oui	نعم	1	Si Oui : Combien ? شحال ؟ Quels âges ? شحال في عمرهم ؟
Non	لا	2	

7. QUEL EST LE PLUS HAUT DIPLOME OU NIVEAU D'ÉTUDES QUE VOUS AVEZ COMPLÉTÉ ? أشناهي أعلى درجة أو مستوى فالتعليم اللي وصلتي ليه ؟		
Aucun	(ماقارياش) ماقاريش	1
Primaire	الإبتدائي	2
Collège	الإعدادي	3
Lycée	الثانوي	4
Formation professionnelle sans bac	التكوين المهني بلا باك	5
Formation professionnelle avec bac	التكوين المهني بالباك	6
Supérieur	التعليم العالي	7
Bénéficiaire d'un programme d'alphabetisation	مستفيد(ة) من برنامج محو الأمية	8

8. QUI HABITE EN PERMANENCE DANS VOTRE FOYER ? شكون اللي ساكن معاكم في الدار بصفة دائمة ؟	
Nombre de personnes de 15 ans et plus	عدد الأشخاص اللي كتراوح أعمارهم بين 15 سنة وما فوق
Nombre de personnes de moins de 15 ans	عدد الأشخاص اللي السن ديالهم أقل من 15 عام ؟

9. Y A-T-IL D'AUTRES MEMBRES DE LA FAMILLE QUI NE VIVENT PAS AVEC VOUS MAIS QUI DÉPENDENT FINANCIÈREMENT DE VOTRE FOYER ? واش كابين شي افراد من العائلة ديالكم للي معيشينش معاكم ولكن كيتمدوا عليكم فالمصاريف ؟ الا ايه : شحال من واحد ؟ شكون هما ؟	Oui نعم	1
	Non لا	2

Si oui précisez :

إلا ايه، اذكرهم لي:

Qui sont-ils ? شكون هما ؟				
Où habitent-ils ? فين ساكنين؟				
Est-ce que vous leur envoyez de l'argent ?	OUI نعم	1	Non لا	1
واش كترسلو ليهم الفلوس؟	Si oui : par quel moyen ? Et à quelle fréquence ? إلا ايه : عبر أي طريقة / وسيلة؟ و على كل شحال؟			

10. AVEZ-VOUS DES MEMBRES DE LA FAMILLE PROCHE RÉSIDANT À L'ÉTRANGER ET QUI VOUS AIDENT FINANCIÈREMENT ? واش عندك شي حد من أفراد الأسرة / الأقرباء ديالك اللي عايشين في الخارج و اللي كيساعدوك ماديا؟	Oui نعم	1
	Non لا	2

Si oui précisez :

إلا ايه، حدد :

Quel le degré de parenté ? أشنو هي صلة القرابة اللي بيناتكم؟	Quel est le pays de résidence ? أشنو هو البلد ديال الإقامة؟	Est-ce que cette personne vous verse une aide financière ? واش هاد الشخص كيدفع ليك مساعدة مالية؟	Par quel moyen ? عبر أي طريقة / وسيلة؟	Quel est le montant mensuel ou annuel de cette aide ? أشنو هو المبلغ الشهري أو السنوي ديال هاد المساعدة؟

11. AVEZ-VOUS DES MEMBRES DE LA FAMILLE PROCHE RÉSIDANT DANS D'AUTRES RÉGIONS DU MAROC ET QUI VOUS AIDENT FINANCIÈREMENT ? واش عندك شي حد من أفراد الأسرة / الأقرباء ديالك اللي عايشين في مناطق أخرى من المغرب و اللي كيساعدوك ماديا؟	Oui نعم	1
	Non لا	2

Si oui précisez :

إلا ايه، حدد :

Quel le degré de parenté ? أشنو هي صلة القرابة اللي بيناتكم؟	Quelle est la région de résidence ? أشنو هي المنطقة اللي كيسكنو فيها؟	Est-ce que cette personne vous verse une aide financière ? واش هاد الشخص كيدفع ليك مساعدة مالية؟	Par quel moyen ? عبر أي طريقة / وسيلة؟	Quel est le montant mensuel ou annuel de cette aide ? أشنو هو المبلغ الشهري أو السنوي ديال هاد المساعدة؟

12. EXERCEZ-VOUS ACTUELLEMENT UN EMPLOI OU UNE ACTIVITÉ GÉNÉRATRICE DE REVENUS ?

واش كنتراول حاليا شي خدمة اللي كتربحك الفلوس ؟ آشناهي ؟ و شحال كتربحي فيها؟

Oui	نعم	1	إلا ايه : آشناهي؟ Si Oui : Laquelle ?
Non	لا	3	

13. COMBIEN VOUS RAPPORTE CETTE ACTIVITÉ ? A QUELLE FRÉQUENCE ?

(essayer de cerner au mieux le montant de ce revenu)

شحال كتربح فهاد الخدمة ؟ على كل شحال ؟

(essayer de cerner au mieux le montant de ce revenu)

14. AVEZ-VOUS UN COMPTE BANCAIRE ?

واش عندك حساب بنكي ؟

			Si oui dans quel établissement ? إلا ايه : عند أي مؤسسة ؟
Compte courant حساب بنكي جاري	Oui	نعم	1
	Non	لا	2
Compte épargne حساب الإدخار	Oui	نعم	3
	Non	لا	4

QUI SONT LES AUTRES MEMBRES DE VOTRE FOYER TITULAIRES DE COMPTES BANCAIRES ?

شكون في أفراد الأسرة دياك اللي عندو حساب بنكي ؟

			Si oui dans quel(s) établissement(s) bancaire ? إلا ايه : في أي مؤسسات بنكية ؟
15. Avez-vous une Carte bancaire ? واش عندك بطاقة بنكية ؟	Oui	نعم	1
	Non	لا	2

16. SI OUI, QUELS USAGES FAITES-VOUS DE VOTRE CARTE ?

إلا ايه: لأشمن أغراض كنتستعمل البطاقة البنكية دياك؟

Retraits au GAB	السحب من الشباك الأوتوماتيكي البنكي (ل كُيشي)	1
Paiements	الخلاص	2
Autre . . .	آخر	3

17.a. QUEL MEMBRE DE VOTRE FOYER EST EN CHARGE DU PAIEMENT DES FACTURES

شكون في أفراد الأسرة دياك مكلف بالخلاص دياك الفانورة

--	--	--

17.b. COMMENT SONT RÉGLÉES CES FACTURES ?		
كيفاش كنتخلص هاد الفواتير؟		
Virement	التحويل	1
Chèque	الشيك	2
Carte bancaire	البطاقة البنكية	3
Espèces	إسبيس	4
Autre	آخر	5

17.c. VIA QUELLE(S) CANAL OU INSTITUTION RÉGLEZ-VOUS CES FACTURES DANS VOTRE FAMILLE ?		
عبر أي وسيلة (وسائل) أو مؤسسات كنتخلص هاد الفواتير؟		
Les agences du fournisseur de service (par exemple Lydec, ou Maroc Telecom)	وكالات المحلات المكلفة بالخدمات (بحال: ليدك أو اتصالات المغرب)	1
Des points de paiement (comme Proximo Tashilat)	محلات الأداء (بحال بروكسيمو، تسهيلات)	2
Sur le site ou l'application du fournisseur de service	عبر الموقع أو أبليكاسيون دبال المحل المكلف بالخدمات	3
Par prélèvement bancaire	عن طريق الإقتطاع البنكي	4
Au GAB	في الشباك الأوتوماتيكي البنكي (ل كيشي)	5
Autre	آخر :	6

		Si oui quel type ? (Simple ou smartphone ?)		إلايه : أشمن نوع ؟ (عادي أو سمارتفون؟)
18. Avez-vous un téléphone mobile personnel ? واش عندك تلفون بورطابل شخصي؟	Oui	نعم	1	
	Non	لا	2	

		Si oui quel type ? (Abonnement ou recharge prépayée ?)		إلايه : أشمن نوع ؟ (انخراط أو تعبأة مسبقة الدفع؟)
19. Avez-vous une connexion internet sur votre téléphone ? واش كابن الأنترنت في التلفون دبالك؟	Oui	نعم	1	
	Non	لا	2	

20. QUELLES ACTIVITÉS RÉALISEZ-VOUS VIA VOTRE TÉLÉPHONE MOBILE ?		
أشمنو كنتدير بالتلفون بورطابل دبالك؟		
Téléphoner	كتعيط	1
Envoyer des messages	كتصيفط رسائل	2
Consulter les réseaux sociaux	كتطالع على الشبكات الاجتماعية	3
Consulter son application bancaire	كتطالع على أبليكاسيون دبال البنكة دبالك	4
Réaliser des opérations via l'application bancaire	كتقوم بعمليات عبر أبليكاسيون د البنكة	5
Réaliser des achats sur Internet	كتقوم بمشتريات عبر الأنترنت	6
S'informer sur des produits ou services (préciser les sources d'information : réseaux sociaux, sites de magasins ou institutions . . .)	كتاخذ معلومات على المنتوجات أو الخدمات (حدد مصادر المعلومات : الشبكات الاجتماعية، مواقع المحلات أو المؤسسات، ...)	7
Autre (précisez)	آخر (حدد)	8

