

# ÉTAT DES LIEUX 2023 DES PAIEMENTS INSTANTANÉS INCLUSIFS EN AFRIQUE

OBSERVATIONS ISSUES DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Maroc



# INTRODUCTION

- Le rapport sur l'état des lieux des systèmes de paiement instantané inclusifs (« SPII ») en Afrique (ci-après le « Rapport SIIPS 2023 ») est une initiative d'AfricaNenda, en collaboration avec la Banque mondiale et la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique. Publié chaque année, ce document de réflexion est le fruit d'une évaluation exhaustive des systèmes de paiement instantané (« SPI ») en Afrique, réalisée à l'aide d'un riche panel de méthodologies de recherche. Il inclut notamment une analyse approfondie du secteur visant à faire ressortir les principales tendances, les meilleures pratiques et les points de référence. L'objectif du rapport : orienter l'amélioration et la croissance des SPII, accélérant ainsi l'inclusion financière sur le continent.
- Le Rapport SIIPS 2023 marque la deuxième édition de cette entreprise. Ce rapport a pour ambition d'éclairer les parties prenantes tant des secteurs public que privé en Afrique et au niveau international sur les progrès réalisés dans le domaine des SPI de détail en Afrique. Il y est notamment question d'évaluer le degré d'inclusivité de ces systèmes sur les fronts de la fonctionnalité (leur accessibilité à tous les utilisateurs finaux) et de la gouvernance (veiller à ce que tous les prestataires de services de paiement agréés jouissent d'un accès équitable et aient la possibilité de contribuer à la conception du système).
- Dans cette édition 2023, le rapport inclut les systèmes qui étaient opérationnels et traitaient des transactions à juin 2023. Les données de ce rapport ont été compilées à partir de sources publiques entre mars et juillet 2023. Elles ont été complétées par des entretiens approfondis menés auprès de parties prenantes au cours de la même période. L'étude de marché a quant à elle été réalisée entre mai et juin 2023. Il s'agit d'une étude qualitative et quantitative approfondie menée dans cinq pays, à savoir le Cameroun, le Malawi, le Maroc, le Rwanda et le Sénégal, auprès de particuliers adultes à faibles revenus et de micro-, petites et moyennes entreprises (« MPME »).
- L'exercice sera répété chaque année dans des pays différents. Les résultats qui en émergeront contribueront au contenu du rapport SIIPS annuel. L'échantillon n'est pas représentatif au niveau national. En effet, cet exercice avait pour but de tirer des enseignements sur la conception des SPI de sorte qu'ils répondent mieux aux besoins des utilisateurs finaux.

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## PARTIE 1

### Présentation de la méthodologie

## PARTIE 2

### État des lieux de l'utilisation des paiements numériques

- 2.1 Analyse de l'utilisation des paiements numériques
- 2.2 Analyse des canaux de paiement
- 2.3 Analyse des cas d'utilisation

## PARTIE 3

### Comprendre le comportement des clients

- 3.1 Le parcours qui mène à une utilisation habituelle
- 3.2 Perspectives des groupes d'utilisateurs
- 3.3 Principaux thèmes par pays

## PARTIE 4

### Résumé





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

# PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE



# MÉTHODOLOGIE : APERÇU



## Méthodologie de recherche et objectifs correspondants

### Enquête quantitative

- Comprendre les habitudes d'utilisation des clients
- Mesurer la fréquence d'utilisation des paiements numériques et connaître les profils de transaction
- Hiérarchiser les instruments de paiement les plus utilisés
- Identifier les principaux obstacles

### Entretiens approfondis

- Cartographier les caractéristiques des cas d'utilisation et le comportement en matière de paiement
- Déterminer les perceptions des clients sur les paiements instantanés inclusifs en se fondant sur l'accès ainsi que le cadre d'utilisation initiale et habituelle
- Cartographier le parcours du client

### Enquêtes mystère

Comprendre de manière détaillée le parcours de l'utilisateur : coût, recours et assistance à la clientèle

### Objectifs de l'outil





## Calendrier du travail sur le terrain



- **Collecte des données quantitatives** : 15 février – 3 mars 2023
- **Collecte des données qualitatives** : 15 février – 6 mars 2023



## Méthodologie : aperçu des groupes de l'échantillon étudiés

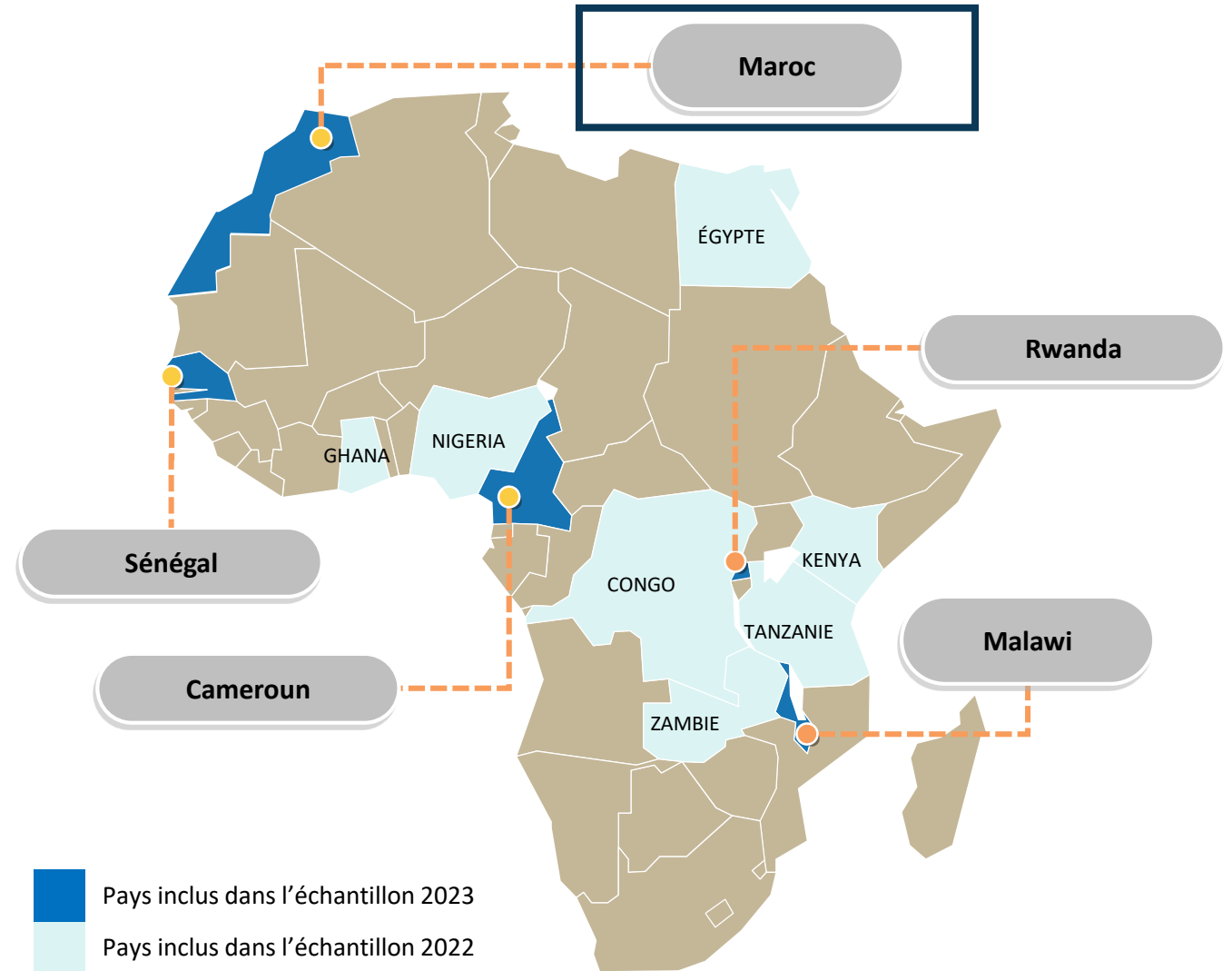
				
<b>Définition</b>	<p><b>Personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels</b></p> <p>Les personnes dont les revenus sont faibles et occasionnels, y compris les citadins pauvres qui vivent au jour le jour sans emploi régulier, sans possibilités de revenus stables, les travailleurs intermittents à la pièce ou à la tâche ainsi que les personnes qui dépendent d'autres membres de la famille ou de la communauté et/ou de subventions sociales.</p>	<p><b>Personnes dont les revenus sont faibles mais fréquents</b></p> <p>Les personnes dont les revenus faibles mais fréquents constituent la partie légèrement plus aisée du marché de masse des personnes à faibles revenus, qui perçoivent un revenu régulier (salaire à l'heure) ou un salaire au forfait dans le secteur formel ou informel.</p>	<p><b>Micro-entrepreneurs*</b></p> <p>Les commerçants et les marchands individuels comme les colporteurs, les vendeurs de fruits et légumes, les cordonniers et autres artisans.</p>	<p><b>Petites entreprises*</b></p> <p>Les commerçants qui ont de petits locaux fixes ou des magasins (la plupart du temps informels), les prestataires de services, ainsi que les petits exploitants agricoles et les petites entreprises agroalimentaires.</p>
<b>Taille effective de l'échantillon (enquête quantitative)</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>28</b>
<p><b>77 %</b> de l'échantillon total de l'<b>enquête quantitative</b> sont des <b>utilisateurs de paiements numériques</b> (particuliers et entreprises) et <b>90 %</b> de l'échantillon total des <b>composantes de la recherche qualitative</b> sont des <b>utilisateurs de paiements numériques</b> (particuliers et entreprises).</p>				
<p>Dans chacun des quatre groupes, <b>les femmes et les jeunes</b> sont représentés <b>en proportion adéquate</b>.</p>				
<p><i>* Un seuil de chiffre d'affaires mensuel propre à chaque pays a été appliqué</i></p>				

L'échantillon de l'étude se concentre sur le « **futur marché** » qui est censé utiliser les paiements numériques et n'a donc inclus que des personnes vivant dans des environnements **urbains et périurbains**. L'accent a été mis sur les personnes à faible revenu ainsi que les MPME. De ce fait, l'échantillon **n'est pas représentatif au niveau national**. Toute conclusion formulée sur une base pays par pays se rapporte aux répondants de l'échantillon en question.



## Pays inclus dans l'échantillon : Cameroun, Malawi, Maroc, Rwanda et Sénégal

- L'étude de marché a été menée dans un échantillon de cinq pays étudiés, à savoir le Cameroun, le Malawi, le Maroc, le Rwanda et le Sénégal.
- Les moyennes comparatives entre les pays reposent sur ces cinq pays de l'échantillon étudiés.
- L'étude complète celle conduite dans sept autres pays en 2022 selon une méthodologie similaire (Congo, Égypte, Ghana, Kenya, Nigeria, Tanzanie et Zambie).



**Utilisation des paiements numériques dans les différents pays :** le Maroc appartient à la catégorie des pays à l'utilisation naissante, puisque seulement 30 % de sa population a utilisé les paiements numériques au cours de l'année passée.

Les pays ont été classés en trois catégories : les « **Pays à l'utilisation naissante** », les « **Pays à l'utilisation émergente** » et les « **Pays à l'utilisation avancée** », sur la base des données d'utilisation du Global Findex. La plupart des pays de l'échantillon 2023 relèvent de la catégorie des pays à l'utilisation émergente.

		Groupe « Utilisation avancée »		Groupe « Utilisation émergente »						Groupe « Utilisation naissante »			
		Ghana	Kenya	Cameroun	Malawi	Nigeria	Rwanda	Sénégal	Tanzanie	Zambie	Congo	Égypte	Maroc
Proportion d'utilisateurs	Proportion de la <b>population</b> ayant utilisé les paiements numériques au cours de l' <b>année passée</b> [Global Findex 2021]	66 %	78 %	50 %	40 %	34 %	39 % <i>(données de 2017)</i>	53 %	50 %	46 %	22 % <i>(données de 2017)</i>	20 %	30 %
	Proportion de « super utilisateurs »	Particuliers	86 %	82 %	83 %	57 %	83 %	90 %	94 %	21 %	53 %	26 %	14 %
MPME		90 %	82 %	76 %	77 %	75 %	98 %	94 %	45 %	64 %	28 %	24 %	8 %





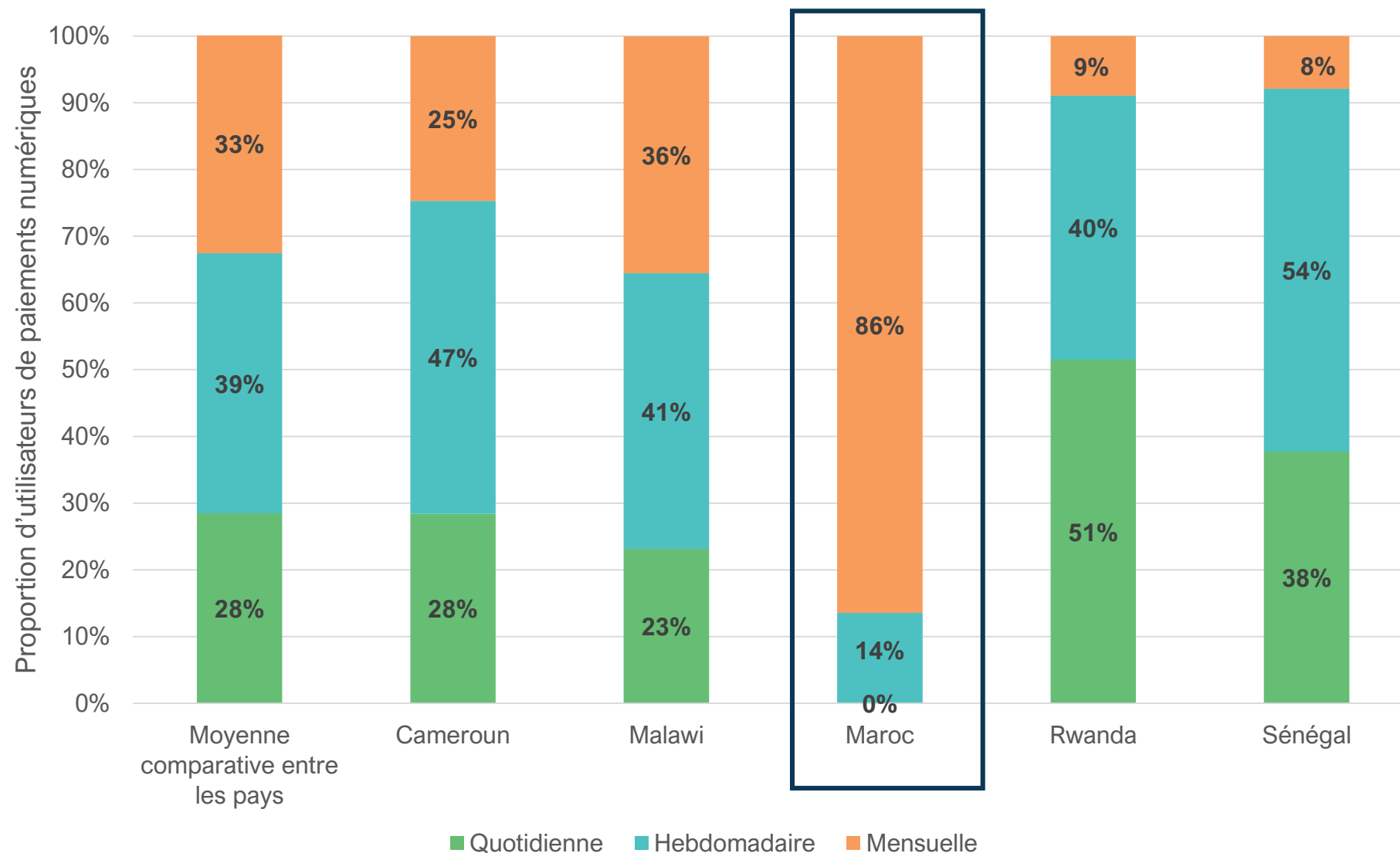


**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

**PARTIE 2.1 :**  
**ANALYSE DE L'UTILISATION DES PAIEMENTS**  
**NUMÉRIQUES**

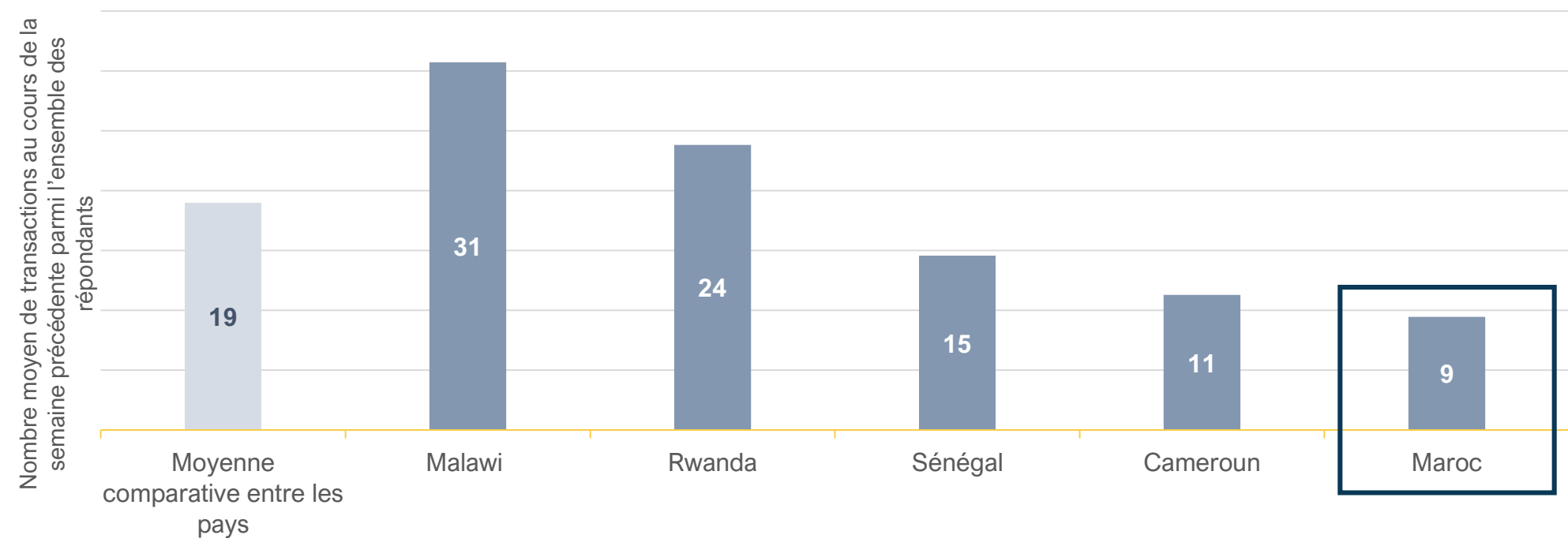
Analyse comparative entre les pays – fréquence d'utilisation des paiements numériques : les Marocains n'ont pas encore adopté l'utilisation quotidienne des paiements numériques.

Nombre total d'utilisateurs de paiements numériques : 513 (96 au Maroc)



- **86 %** des utilisateurs de paiements numériques interrogés au Maroc utilisent les paiements numériques **sur une base mensuelle**.
- Le fait qu'il **n'y ait pas d'utilisateurs quotidiens de paiements numériques** indique qu'ils n'ont pas pleinement adopté les services numériques et qu'ils ne les ont donc pas intégrés dans leurs habitudes quotidiennes.

Analyse comparative entre les pays – profil des transactions hebdomadaires : c'est au Maroc que le volume moyen de transactions hebdomadaires déclarées est le plus faible.

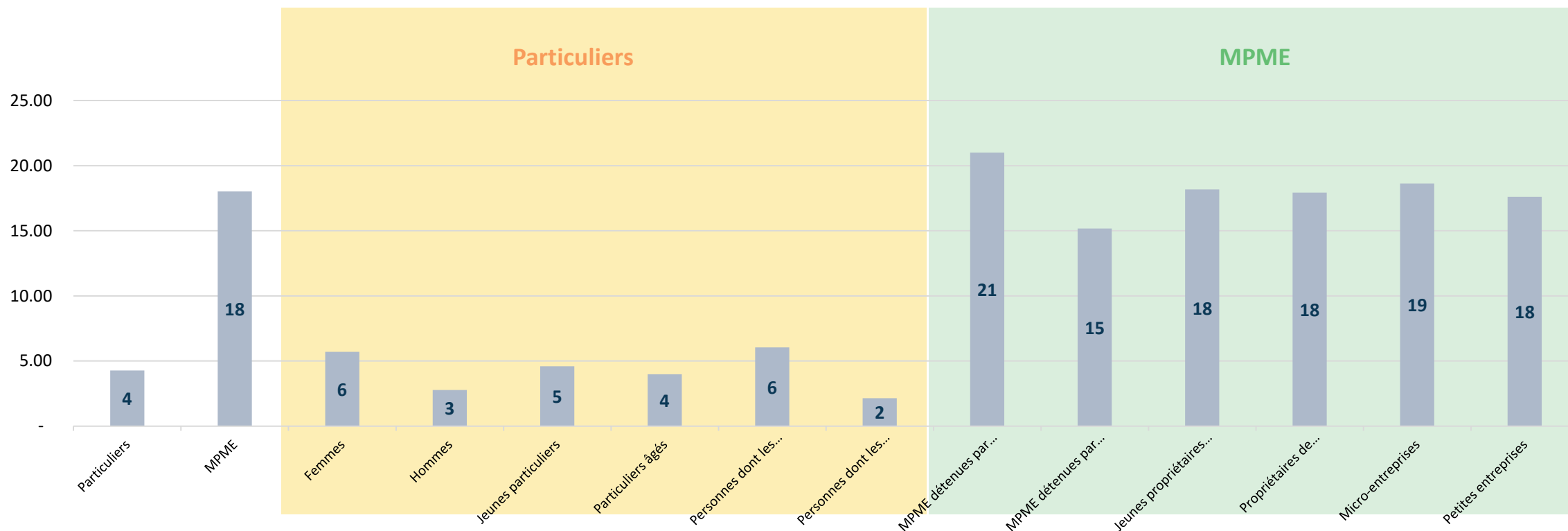


## Analyse des groupes d'utilisateurs – profil des transactions hebdomadaires :

le volume de transactions hebdomadaires déclarées par les MPME détenues par des femmes est plus élevé que celui des MPME détenues par des hommes. Il existe un écart d'utilisation important entre les MPME et les particuliers.

Nombre moyen de transactions hebdomadaires déclarées par différents groupes d'utilisateurs

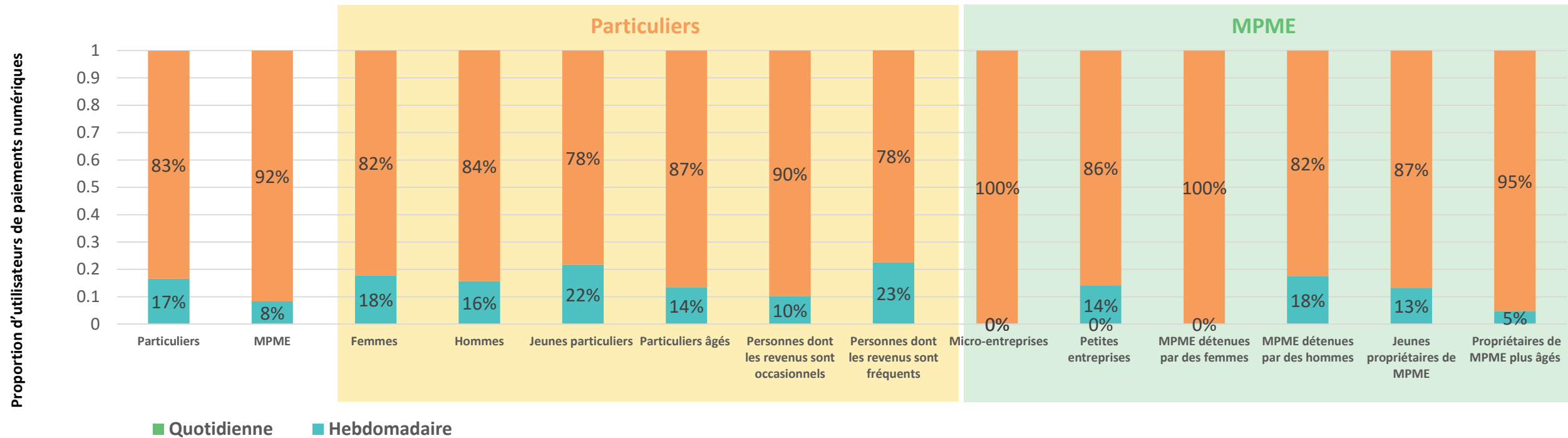
Nombre moyen de transactions effectuées au cours de la semaine passée par l'ensemble des répondants



- Les MPME effectuent plus de transactions que les particuliers au Maroc.
- Les hommes et les MPME détenues par des hommes effectuent moins de transactions que les femmes et les MPME détenues par des femmes. Le Cameroun est le seul pays de l'échantillon 2023 où cette tendance peut être observée.

**Analyse des groupes d'utilisateurs – fréquence d'utilisation des paiements numériques :**  
 les jeunes particuliers et les MPME utilisent les paiements numériques sur une base hebdomadaire dans une proportion nettement plus importante que leurs aînés.

Fréquence d'utilisation des paiements numériques par groupes d'utilisateurs



- Aucun utilisateur quotidien de paiements numériques n'a été recensé au Maroc.
- Les jeunes et les propriétaires de MPME utilisent plus fréquemment les paiements numériques que les personnes plus âgées et les propriétaires de MPME.
- Il existe un écart important entre les hommes et les femmes : les MPME détenues par des femmes n'effectuent pas de transactions numériques, que ce soit quotidiennement ou hebdomadairement.



**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

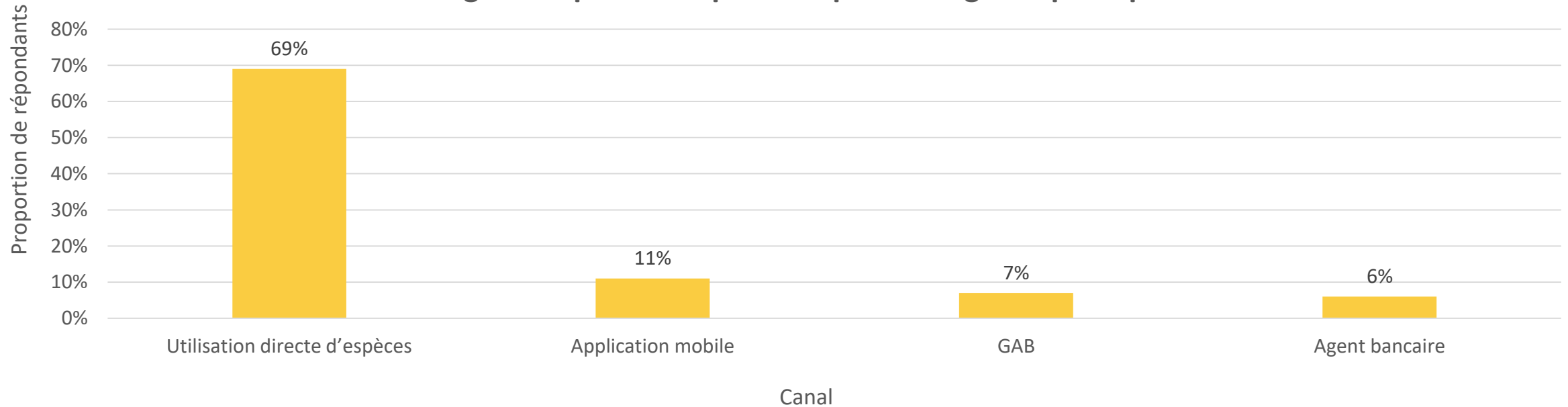
**PARTIE 2.2 :**  
**ANALYSE DES CANAUX DE PAIEMENT**



**Analyse des canaux de paiement\*** : l'argent liquide prévaut au Maroc, mais l'application mobile est en train de devenir le canal de paiement numérique préféré.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 125

### Pourcentage de répondants pour lesquels il s'agit du principal canal



\* Il s'agit des moyens via lesquels les paiements sont émis, reçus et vérifiés par les banques ou d'autres prestataires de services de paiement.

- L'utilisation de l'argent liquide prévaut au Maroc.
- Le Maroc est le seul pays sur les cinq de l'échantillon étudiés où une proportion significative des répondants utilisent les GAB et les agents bancaires comme canaux numériques.



**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 2.3 : ANALYSE DES CAS D'UTILISATION**





**Analyse des cas d'utilisation :** le principal cas d'utilisation est la réception des paiements des clients pour les MPME et l'achat d'articles ménagers pour les particuliers. Il existe un fort potentiel de numérisation des paiements de services, des paiements de recharges télécom et des remboursements de prêts.

Nombre total de répondants : 125

## Les cinq cas d'utilisation hebdomadaires les plus courants parmi les particuliers et les MPME et leur niveau de numérisation respectif

		Particuliers	MPME
<b>Classement des cas d'utilisation hebdomadaires par prévalence parmi les particuliers et les MPME sondés</b> [% des transactions effectuées par la voie numérique]	1	Paiement d'articles ménagers [53 %]	Réception de paiements clients [71 %]
	2	Recharges télécoms [38 %]	Remboursements de prêt [36 %]
	3	Paiement de services [11 %]	Salaires du personnel [60 %]
	4	Perception du salaire [67 %]	<i>Les autres cas d'utilisation mentionnés ne sont pas aussi fréquents**</i>
	5	Épargne* [67 %]	

- La réception des paiements des clients est le principal cas d'utilisation parmi les MPME sondées et il est déjà bien numérisé.
- La plupart des cas d'utilisation des MPME ne sont pas aussi fréquents.
- Les cas d'utilisation les plus numérisés parmi les particuliers sont la réception du salaire, l'épargne et l'achat d'articles ménagers.

### Légende

Cas d'utilisation pour lesquels moins de 40 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée

Cas d'utilisation pour lesquels entre 40 et 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée

Cas d'utilisation pour lesquels plus de 70 % des répondants ont effectué une transaction numérique au cours de la semaine passée

\* Taille de l'échantillon < 5 répondants

\*\* Au Maroc, les MPME ont rapporté n'exécuter des transactions de manière hebdomadaire que dans trois cas d'utilisation. Les résultats de la recherche qualitative indiquent que cela est dû au fait qu'en règle générale, les MPME marocaines n'effectuent pas autant de transactions que leurs pairs des autres pays. Les paiements des fournisseurs sont notamment moins fréquents. Le revenu mensuel des MPME marocaines est plus important que les MPME des quatre autres pays étudiés, ce qui signifie qu'elles peuvent se permettre des transactions plus espacées, d'un montant plus élevé.



**AfricaNenda**

ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 3**

**COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES  
CLIENTS**





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

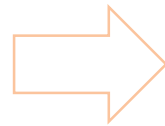
**PARTIE 3.1 :**  
**APERÇU DU CADRE**



## Cadre d'utilisation des paiements numériques : le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques se décompose en trois phases

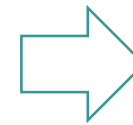
### Accès

Avant de pouvoir utiliser un produit de paiement numérique, les consommateurs doivent disposer d'un compte financier, d'un accès physique à un agent ou à une banque ainsi que de documents relatifs au compte.



### Utilisation initiale

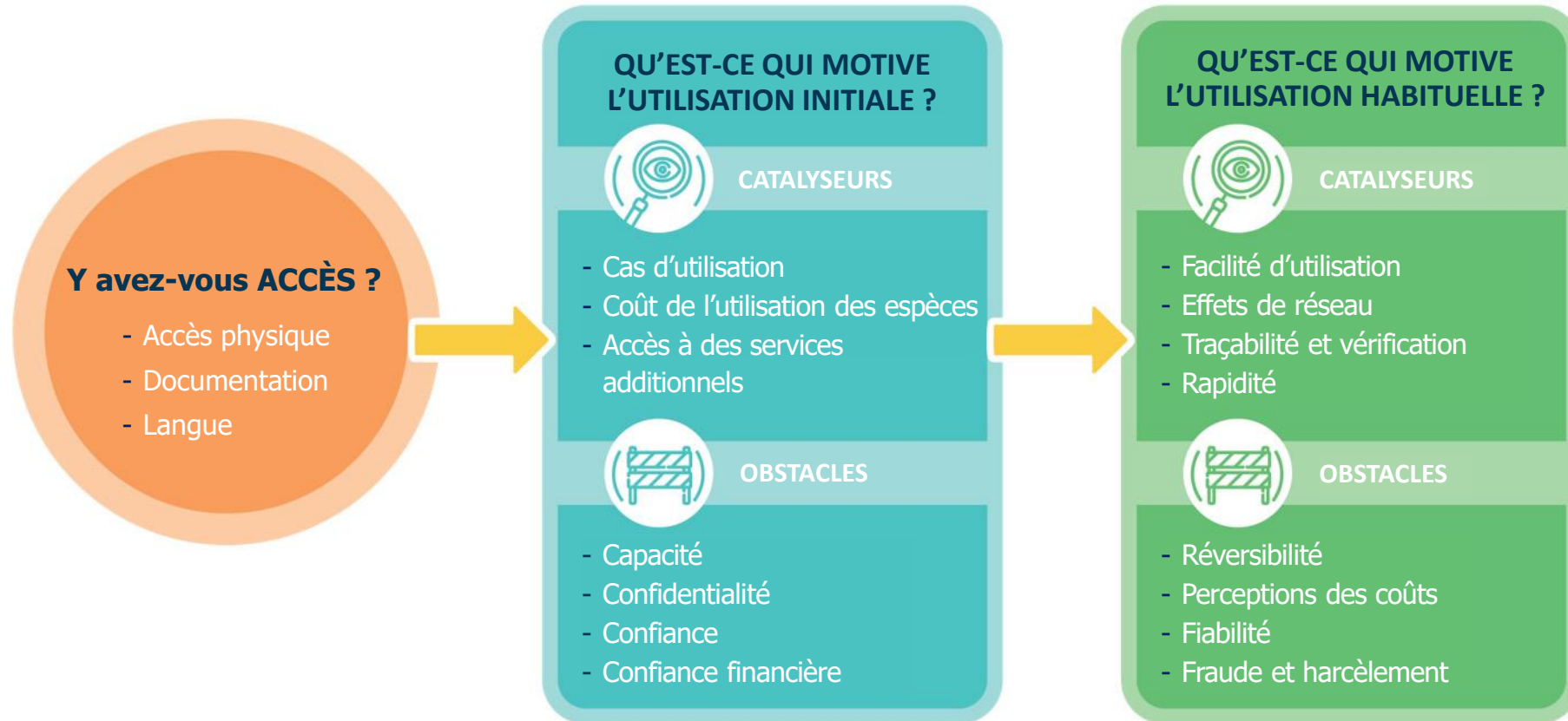
Les titulaires de comptes doivent avoir une raison impérieuse d'utiliser une nouvelle méthode de paiement numérique plutôt que des espèces, laquelle peut dépendre de l'équilibre perçu entre les coûts et les avantages de l'utilisation.



### Utilisation habituelle

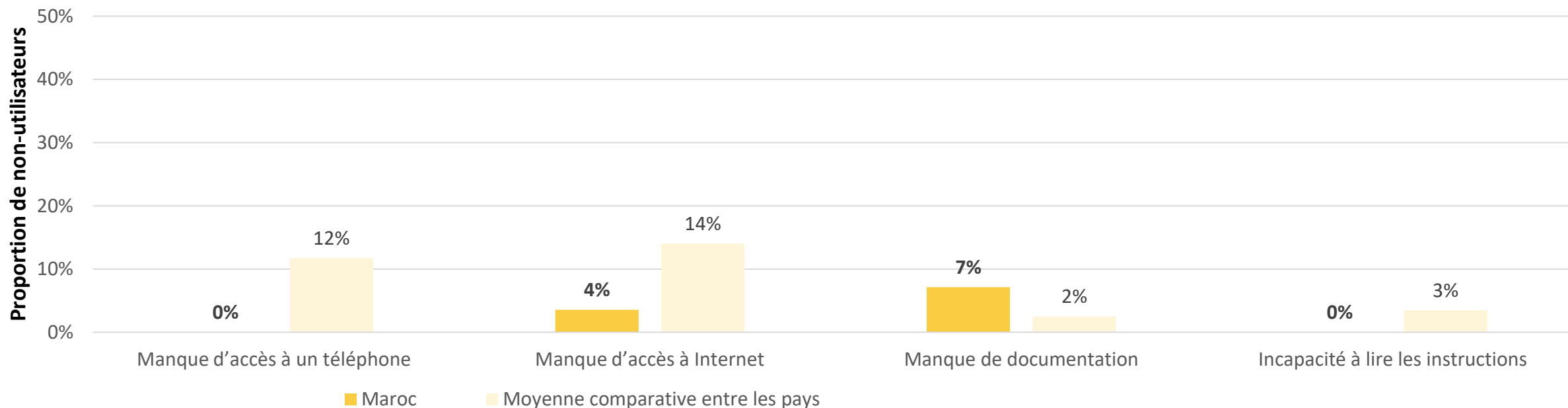
Avec le temps et l'accoutumance, les consommateurs passent de transactions ponctuelles à une utilisation régulière et fréquente des paiements numériques, motivés par la facilité d'utilisation, les effets de réseau, la fiabilité, les recours et la vitesse.

**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle des paiements numériques :  
obstacles et catalyseurs en matière d'accès et de cadre d'utilisation initiale et habituelle**



## Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à l'accès : il n'y a pas d'obstacle majeur à l'accès au Maroc.

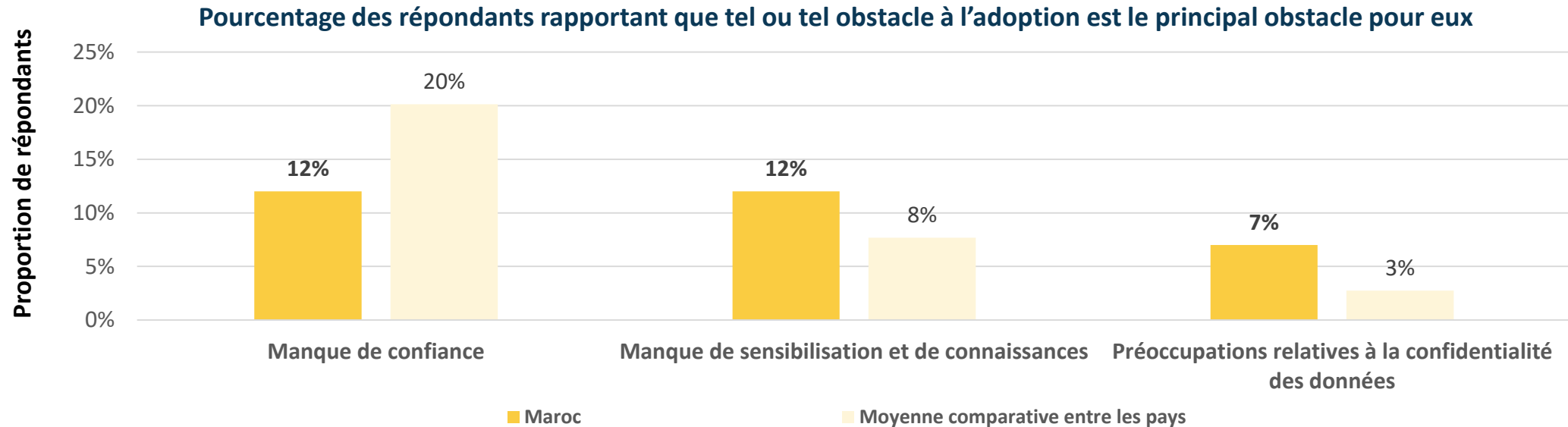
Proportion de répondants pour lesquels l'obstacle en question est le plus important



- Contrairement aux autres pays de l'échantillon étudiés, le manque d'accès à un téléphone n'est pas perçu comme un obstacle aux paiements numériques par les répondants au Maroc ; le manque d'accès à Internet n'est un obstacle que dans une mesure limitée.
- Le Maroc est le seul pays où le manque de documentation est apparu comme un obstacle à l'accès. Cela est probablement dû au rôle dominant que jouent les banques dans le paysage marocain des paiements ; les clients doivent souvent fournir une preuve d'emploi pour ouvrir un compte bancaire. Les clients du secteur informel ne disposent pas des documents nécessaires.

**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation initiale :** le manque de confiance et de compréhension du mode d'utilisation des paiements numériques empêche l'utilisation initiale de ces derniers au Maroc.

Nombre total de répondants dans l'échantillon étudié : 140



- Les problèmes de confiance et le manque de compréhension du mode d'utilisation et d'engagement des paiements numériques apparaissent comme les obstacles les plus importants à l'adoption au Maroc.
- Les préoccupations relatives à la confidentialité des données sont apparues comme un obstacle à l'adoption plus important au Maroc que dans les autres pays de l'échantillon étudiés.

**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation initiale :** les particuliers et les entreprises sont incités à adopter les paiements numériques pour des raisons de commodité et de sécurité, mais ils sont dissuadés par le manque de cas d'utilisation, de confiance et de connaissances.

## Principaux catalyseurs

### Sécurité

La plupart des utilisateurs considèrent que les paiements numériques sont sûrs car le risque de perdre une grosse somme d'argent est plus faible que lorsqu'on est en possession d'argent liquide. En cas de perte de la carte de débit ou de crédit, il est facile de la désactiver en contactant le service clientèle.

« En cas de perte d'une carte de crédit, nous pouvons le signaler à la banque qui y fera opposition avant la délivrance de la nouvelle. »

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, personne avec un revenu occasionnel*

### Gain de temps

Les utilisateurs trouvent pratique de payer les services publics sans avoir à faire la queue auprès des agents ou dans des banques. Il s'agit d'une motivation majeure, car elle permet de gagner du temps.

« Je n'ai pas besoin de me rendre physiquement à la banque ou de faire la queue... Je préfère rester à la maison et utiliser l'application. Cela permet de gagner du temps. »

*Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise*

### Facilité d'utilisation

Les utilisateurs de toutes les tranches d'âge trouvent le processus de transaction numérique assez simple et pratique.

« L'application est très facile à utiliser. »

*Homme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

## Principaux obstacles

### Absence de cas d'utilisation

Les personnes aux revenus faibles et occasionnels et celles qui n'ont pas d'emploi formel ne voient pas la nécessité d'ouvrir un compte bancaire, car elles n'entrevoient pas de cas d'utilisation pour les paiements numériques.

« Comme je ne travaille pas, je n'ai pas de salaire qui serait transféré sur le compte, ça ne me sert donc à rien. »

*Homme, tranche d'âge des 40 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

### Manque de confiance

Les non-utilisateurs et les anciens utilisateurs se méfient de la méthode, car ils sont vulnérables aux prélèvements non autorisés et aux fraudeurs.

« Ils ont un jour prélevé 180 dirhams de mon compte et j'ai découvert par la suite que le paiement avait été effectué à mon insu sur une application de shopping. »

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise*

### Peur de faire des erreurs

Les utilisateurs qui adoptent les systèmes de paiement numérique ont d'abord peur de commettre des erreurs, comme d'envoyer de l'argent à de mauvais numéros ou comptes.

« J'avais peur au début, j'avais peur de faire une opération par erreur, c'est ce qui m'a poussé à ne pas l'utiliser. »

*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent*

### L'utilisation naissante des paiements numériques

Certains estiment qu'ils manquent de connaissances sur les services de paiement numérique et choisissent donc de ne pas les adopter pour leurs transactions.

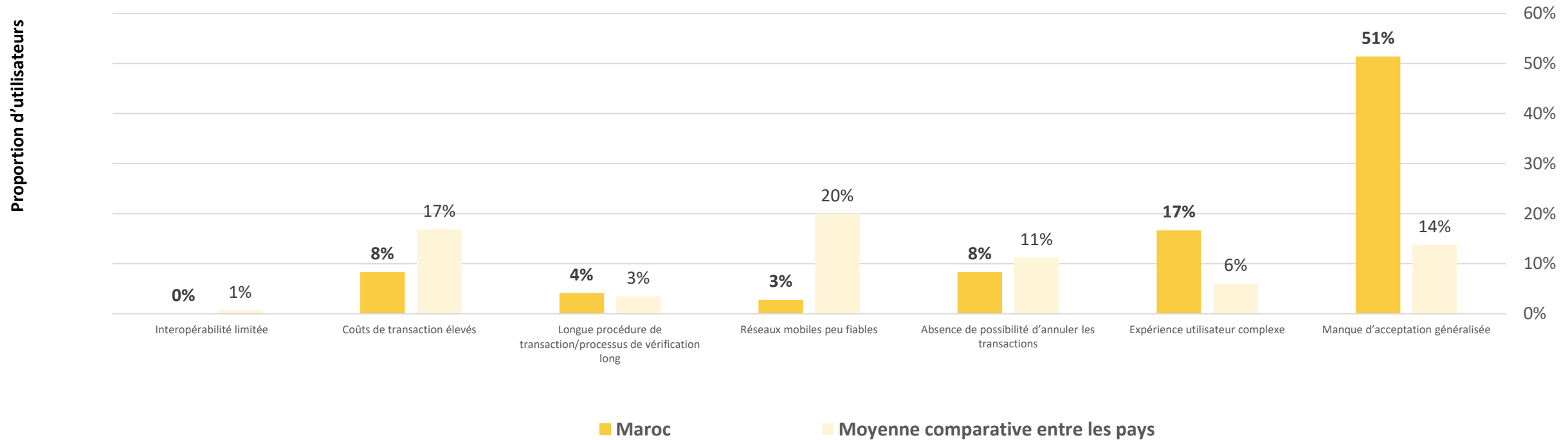
« Certains ne comprennent pas comment utiliser l'application, d'autres préfèrent garder de l'argent liquide sur eux plutôt que d'utiliser leur carte de crédit ; ils ne sont pas convaincus par la numérisation. »

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise*



**Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les obstacles à une utilisation habituelle :**  
le principal obstacle à l'utilisation habituelle des paiements numériques au Maroc est le manque d'acceptation généralisée de l'écosystème.

Proportion de répondants pour lesquels l'obstacle en question est le plus important



- Les gens ont du mal à trouver d'autres particuliers ou entreprises qui acceptent les paiements numériques.
- La complexité de l'expérience utilisateur, l'impossibilité d'annuler les transactions et les coûts de transaction élevés sont également des obstacles à l'utilisation habituelle au Maroc.

# Le parcours qui mène à une utilisation habituelle – les catalyseurs et les obstacles en matière d'utilisation habituelle : les bonus incitent les gens à utiliser les paiements numériques, mais les espèces sont encore largement acceptées.

## Principaux catalyseurs

### Diligence financière

Les utilisateurs sont plus enclins à épargner et à planifier l'utilisation de leur argent lorsqu'ils utilisent des paiements numériques.

« Vous pouvez suivre vos dépenses dans l'application. »

*Homme, tranche d'âge des 18 à 30 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

### Service clientèle rapide

Les utilisateurs ont la certitude qu'à chaque fois qu'ils s'adressent au fournisseur, leur problème sera traité rapidement.

« En cas de problème, ils peuvent être contactés par téléphone et ils résolvent tous les problèmes. Il m'est arrivé une fois de perdre un code et ils m'ont aidé, ils ont fait leur travail de manière professionnelle. »

*Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

### Sécurité

Les utilisateurs savent qu'en cas de perte de leur carte bancaire, ils pourront toujours accéder à leur argent.

« Personnellement, je ne porte sur moi que la carte de crédit. Lorsque j'ai besoin de quoi que ce soit, je vais au GAB de ma banque. Même du point de vue de la prévention ou de la sécurité, si une personne est exposée à une tentative de vol, il vaut mieux qu'elle n'ait pas d'argent liquide sur elle. »

*Homme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisateur, personne avec un revenu fréquent*

### Bonus et récompenses

Les réductions encouragent les clients à utiliser les paiements numériques et influencent le choix du fournisseur.

« Si l'application {fournisseur 1} est opérationnelle, je peux vous envoyer de l'argent par virements et vice versa et ce qui m'incite à utiliser le fournisseur 1, c'est la réduction de 10 % sur la facture. »

*Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise, agent.*

## Principaux obstacles

### Manque d'acceptation généralisée

La majorité d'entre eux ont déclaré qu'ils préféreraient payer en espèces, car c'est plus largement accepté.

« Nous opérons dans un quartier populaire où la majorité des gens paient en espèces. »

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise*

### Expérience utilisateur complexe

Certains utilisateurs trouvent que les systèmes de paiement numérique sont difficiles à utiliser.

« [...] il était difficile d'utiliser l'application. »

*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel*

### Peur de perdre

Les clients craignent de perdre leur carte de débit ou de crédit.

« J'ai peur de perdre ma carte de crédit. Je ne la prends que lorsque je veux retirer ou déposer de l'argent. »

*Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent*

### Personnel chargé du service clientèle inadéquat

Les clients signalent que, dans certaines banques, le personnel du service clientèle n'est pas adéquat.

« Ce que je n'aime pas chez [...], c'est qu'il n'y a pas beaucoup de personnel, il n'y a qu'une seule personne, surtout en fin de mois. »

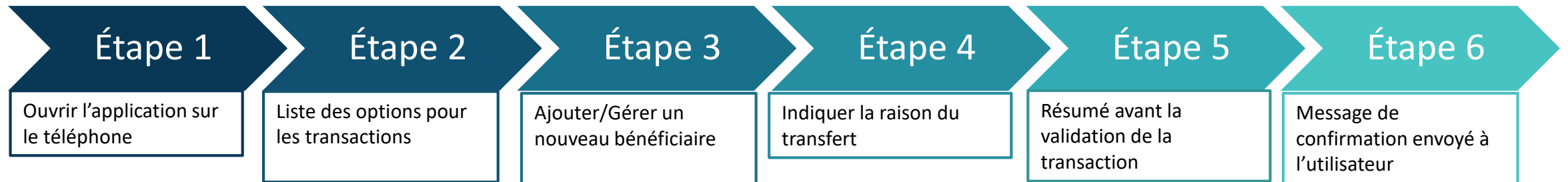
*Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel*

## CAS D'UTILISATION À TITRE PARTICULIER – ENVOI D'ARGENT À UN AMI OU À UN PARENT

### Catalyseur de l'utilisation

Les utilisateurs apprécient de pouvoir choisir parmi une liste de bénéficiaires, ce qui minimise les risques d'erreur.

*« J'ai une liste des bénéficiaires précédents. Je peux choisir le nouveau bénéficiaire dans cette liste. »*



## CAS D'UTILISATION À TITRE PROFESSIONNEL – PAIEMENT D'UNE FACTURE DE TÉLÉPHONE

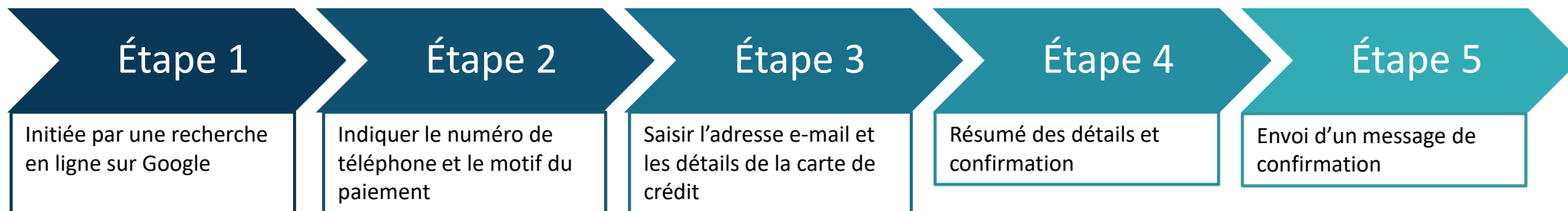
**Aucune transaction n'est facturée via le canal Web pour les instruments fondés sur une carte de crédit**

- Les utilisateurs de certains fournisseurs préfèrent utiliser les sites Web pour les paiements par carte de crédit car il n'y a pas de frais de transaction.

*« Il est plus facile de payer par l'intermédiaire du site Web qu'avec une carte de crédit physique. Aucuns frais n'ont été engagés pour le paiement sur le site Web. »*

- Le site Web ne demande pas beaucoup de détails et est perçu comme sûr.

*« L'application ne demande pas tous ces détails et elle est plus sûre. »*





**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

**PARTIE 3.2 :**  
**PERSPECTIVES DES GROUPES D'UTILISATEURS**



## Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives selon le genre :

les femmes manquent d'indépendance financière et sont insuffisamment instruites, ce qui les empêche d'utiliser les moyens de paiement numériques.

### Principaux catalyseurs

- **Risques liés à la manipulation d'argent liquide** : les femmes se sentent plus vulnérables aux risques liés à la manipulation d'argent liquide.
- **Transaction longue distance** : les femmes sont susceptibles d'utiliser les paiements numériques lorsqu'elles doivent envoyer de l'argent à longue distance.

### Principaux obstacles et risques

- **Chômage** : les femmes qui n'ont pas d'emploi formel ne perçoivent aucun avantage à adopter des systèmes de paiement numérique.  
*« Je ne travaille pour aucune entreprise et je suis indépendante, je ne vois pas l'intérêt d'avoir un compte bancaire car cela me coûtera des frais supplémentaires. »*  
*Femme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une petite entreprise*
- **Processus peu clair** : certaines femmes ne savent pas à quoi servent les déductions, car cela ne leur a pas été expliqué.
- **Manque de connaissances et utilisation complexe** : les femmes sont dissuadées par leur manque de littéracie numérique et par la complexité de la conception des applications.

### Étude de cas d'une femme

#### Informations sur le répondant

- ✓ **Âge** : entre 18 et 29 ans
- ✓ **Activité** : agent d'entretien dans un café

« Je n'ai pas un **niveau d'études élevé** et je ne sais pas effectuer une opération de transfert d'un montant de mon compte vers un autre compte. Lorsque j'ai besoin de le faire, je me tourne vers n'importe quel collègue, je lui donne le numéro de compte du bénéficiaire et je lui demande de faire l'opération pour moi afin de ne pas courir le risque de me tromper dans l'application.

Pour moi, l'application **peut s'avérer compliquée et difficile à utiliser** et je peux faire des erreurs.

Je préfère payer par carte de crédit plutôt que d'avoir de l'argent liquide sur moi. Comme vous le savez, les vols sont nombreux. **Nous ne pouvons pas transporter d'argent dans notre porte-monnaie.** C'est donc plus sûr, parce qu'avec de l'argent en liquide, on peut se faire voler. Mais quand on a une carte de crédit, on est à l'aise, on peut acheter tout ce qu'on veut et payer avec la carte. »

**Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des commerçants :**  
les applications mobiles permettent aux entreprises de gagner du temps, car elles n'ont pas besoin de faire la queue dans les banques.

**Principal catalyseur de l'utilisation initiale**

Influence de l'agent fournisseur

« Je ne connaissais pas ça du tout au début, mais lorsque je suis allé voir l'agent, l'employé l'a installé sur mon téléphone. »

**Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, propriétaire d'une petite entreprise**

**Principal catalyseur de l'utilisation habituelle**

Traçabilité des transactions, bonus et récompenses

« La réduction de 10 % sur la facture du fournisseur m'a encouragé à les utiliser. »

**Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise**

**Principal obstacle**

Manque de familiarité

« Je n'utilise pas les paiements numériques parce que je n'ai vu personne les utiliser ; il est donc préférable d'avoir de l'argent liquide sur soi. »

**Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, non-utilisatrice, propriétaire d'une micro-entreprise**

### Étude de cas d'un commerçant

#### Informations sur le répondant

- ✓ **Sexe** : homme
- ✓ **Âge** : entre 30 et 44 ans
- ✓ **Activité** : propriétaire d'une petite entreprise, dans le commerce électronique

« Je n'ai pas besoin de me rendre physiquement à la banque. **Je n'ai pas besoin de faire la queue**, surtout maintenant, vous savez, avec la pandémie, il est risqué de faire la queue parmi les gens.

Je préfère rester à la maison et utiliser l'application. Cela vous fait **gagner du temps et met tant de choses à votre disposition, à portée de clics**. Cela ne prend pas beaucoup de temps.

Parfois, si vous voulez aller à la banque, vous ne trouverez pas d'endroit où garer votre voiture. Des personnes font également la queue devant la banque. Chacun a un ticket avec un numéro et ils vous appellent un par un. Il se peut que vous n'entendiez pas votre tour arriver. **L'application a donc résolu ces problèmes** et nous a facilité la tâche. »



## Perspectives des groupes d'utilisateurs – gros plan sur les perspectives des agents :

les agents apprécient la commission qu'ils peuvent toucher et préfèrent les applications qui permettent des paiements rapides et sont faciles à utiliser.

### Avantages pour l'entreprise et parcours qui mène à l'adoption

**Sources de revenus supplémentaires :** les agents bénéficient de commissions et de bonus de la part des fournisseurs de services. Les commissions des agents constituent une source de revenus supplémentaire par rapport à leur activité principale.

*« Récemment, d'autres services ont été ajoutés, par exemple la livraison et le paiement des factures de téléphone, pour {fournisseur 1}. »*

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, propriétaire d'une petite entreprise et agent*

**Choix de paiement de préférence :** les agents peuvent sélectionner le fournisseur par lequel ils souhaitent effectuer la transaction, en fonction du compte sur lequel ils disposent de fonds.

### Défis et risques rencontrés

**Manque de confiance :** bien que les agents considèrent les banques comme utiles, ils ne leur font pas entièrement confiance.

**Lenteurs du système :** le système de réseau peut être lent pour les utilisateurs qui effectuent des transactions, ce qui affecte la trésorerie.

**Faibles niveaux d'alphabétisation :** les agents trouvent qu'il est difficile d'effectuer des transferts d'argent pour les personnes plus âgées qui ont un faible niveau d'alphabétisation ou pour les étrangers qui ne comprennent pas la procédure.

*« Je rencontre des difficultés avec les personnes âgées et qui ont un faible niveau d'alphabétisation ou avec certains étrangers qui souhaitent faire des transferts. »*

*Homme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, propriétaire d'une petite entreprise et agent*

### Étude de cas d'un agent

#### Informations sur le répondant

- ✓ Sexe : homme
- ✓ Âge : entre 18 et 29 ans
- ✓ Activité : propriétaire d'une petite entreprise et agent

« Lorsque j'effectue un paiement, je consulte mon compte pour voir si le paiement est passé ou non. Un de mes amis a payé un téléphone mais il s'est avéré que le **paiement n'a pas été effectué et que la ligne a été suspendue**, on lui a dit qu'il n'avait pas payé.

Pour pouvoir payer quelque chose lié au commerce électronique avec {banque 2}, il fallait avoir une **carte différente et pour laquelle il fallait payer des frais**, ce qui n'était pas le cas avec {banque 3}.

Mes clients qui se trouvent en dehors de la ville de Casablanca utilisent {banque 3}. Lorsqu'ils réalisent des transferts, **je reçois l'argent sur mon compte instantanément**. Ce n'est pas la même chose s'ils l'envoient sur le compte de {banque 2}.

Je pense que l'application de {banque 3} **est plus rapide que** celle de {banque 2}, cette dernière est un peu **compliquée**, même ses couleurs ne me plaisent pas. »





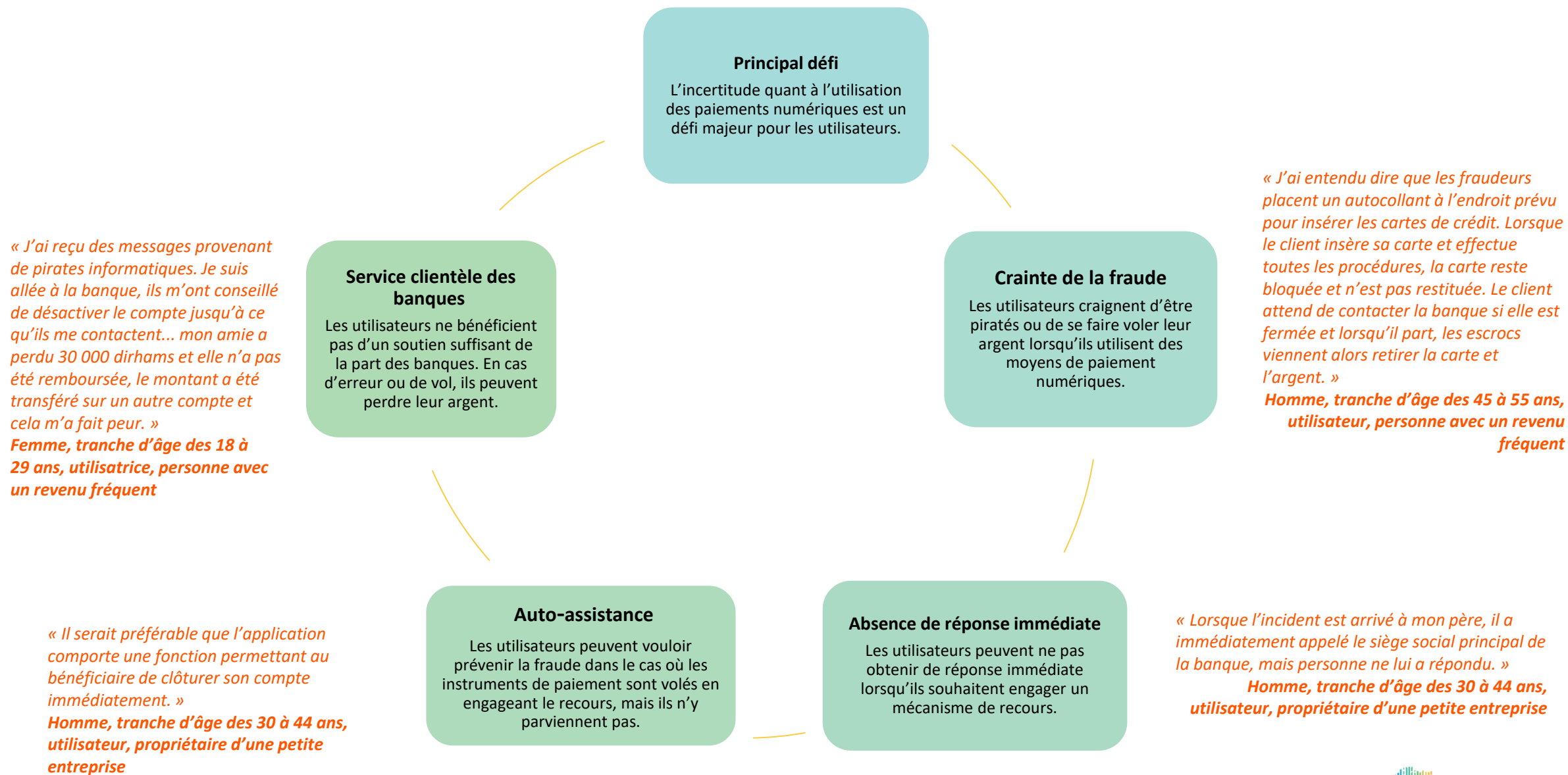


**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

## **PARTIE 3.3 : PRINCIPAUX THÈMES PAR PAYS**



# Principaux thèmes par pays – enseignements tirés de la pratique : gros plan sur les questions liées à la confiance et les difficultés d'accès au service clientèle au Maroc.



**Principaux thèmes par pays – enseignements tirés de la pratique : gros plan sur les obstacles qui se dressent sur la voie d'une utilisation durable des paiements numériques.**

**Y avez-vous ACCÈS ?**

**Analphabétisme**

Le niveau d'alphabétisation des personnes âgées et de certaines femmes constitue un obstacle à l'accès et à l'utilisation initiale des paiements numériques.

*« Pour les personnes âgées ou avec un faible niveau d'alphabétisation, il est difficile de les convaincre d'utiliser la carte de crédit. Je vois des personnes âgées qui reçoivent des allocations ou des pensions retirer la totalité de la somme et la conserver à la maison. Ils ne savent pas comment utiliser l'application. »*

*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel*



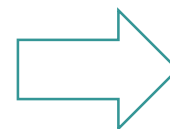
**Pourquoi avez-vous ou n'avez-vous pas adopté l'UTILISATION INITIALE ?**

**Manque de compétences et de confiance en soi**

Certaines personnes qui ne sont pas technophiles ont du mal à utiliser les applications au départ sans aide. Cela les rend donc dépendantes d'autres personnes qui les aident à effectuer des transactions.

*« J'avais peur d'utiliser l'application par crainte de commettre une erreur. Je ne me suis pas donné la possibilité de demander à quelqu'un de m'expliquer comment utiliser cette application. »*

*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, personne avec un revenu fréquent*



**Pourquoi les UTILISEZ-vous ou ne les UTILISEZ-vous pas habituellement ?**

**Manque d'adoption généralisée**

Étant donné que les transactions numériques sont relativement nouvelles sur le marché, l'argent liquide est roi pour de nombreuses entreprises et de nombreux particuliers. Les paiements numériques ne sont pas largement acceptés.

*« Je ne peux pas me passer du paiement en espèces, il doit coexister avec le paiement numérique, si je vais à l'épicerie du coin, je dois payer en espèces. »*

*Femme, tranche d'âge des 18 à 29 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel*

# Retour des clients sur la manière dont les paiements numériques pourraient être améliorés

## Éducation et sensibilisation

- Faire mieux connaître et sensibiliser à l'utilisation des paiements numériques.
- Utiliser Internet pour mobiliser l'utilisation des paiements numériques.
- Améliorer les dispositifs de sécurité pour aider les personnes plus âgées à effectuer des transactions en toute sécurité et en toute simplicité.
- Créer des fonctionnalités dans l'application que les utilisateurs peuvent utiliser pour désactiver le compte en cas de fraude.

« Il y a une absence de sensibilisation. Les informations et les explications doivent être fournies sur les réseaux sociaux ou via les canaux officiels. Les avantages de l'utilisation de ces moyens et applications numériques devraient être clarifiés afin qu'ils soient normalisés. »

**Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise**

## Sécurité

- Mettre en place davantage de pare-feu sur les systèmes de paiement numérique afin de renforcer la sécurité.
- Mettre en place une surveillance autour des banques pour aider à repérer les vols de cartes de crédit ou les fraudes aux GAB.
- Permettre aux clients de désactiver leur compte instantanément en cas de fraude.

« Il serait préférable que l'application comporte une fonction permettant au bénéficiaire de clôturer son compte immédiatement. »

**Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une petite entreprise**

## Encourager les utilisateurs

- Offrir des points de récompense qui donnent droit à des réductions.
- Promouvoir les paiements numériques en offrant des cadeaux aux utilisateurs.

« Offrir des récompenses sur les paiements numériques, offrir des cadeaux ou introduire des systèmes de points, ce qui vous permet d'avoir droit à des réductions sur les montants futurs. »

**Homme, tranche d'âge des 30 à 44 ans, utilisateur, propriétaire d'une micro-entreprise**

## Accès au service clientèle

- Augmenter le nombre d'employés dans l'unité de service clientèle afin d'éviter les longues files d'attente.
- Encourager le service clientèle à offrir une réponse instantanée aux utilisateurs.

« S'ils augmentent le nombre d'employés, il devrait y avoir une personne libre qui puisse vous expliquer. Maintenant, si vous voulez demander une information, vous devez obtenir le "ticket client en attente" et attendre dans la longue file d'attente. »

**Femme, tranche d'âge des 45 à 55 ans, utilisatrice, personne avec un revenu occasionnel**



**AfricaNenda**  
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

# Partie 4

RÉSUMÉ



### État des lieux de l'utilisation des paiements numériques au Maroc

- L'argent liquide est l'instrument de paiement le plus largement accepté et utilisé au Maroc.
- Les plateformes liées aux banques ont la mainmise sur les transactions numériques au Maroc.
- Les principaux instruments de paiement sont les applications mobiles, les cartes bancaires et les agents bancaires.
- Les habitudes en matière de revenus ont un impact significatif sur l'adoption et l'utilisation des plateformes numériques.
- **Principaux fournisseurs de services de paiement numérique**
  - CIH Bank
  - Wafa Cash
  - Cash plus

### Principaux catalyseurs et obstacles en matière d'utilisation des paiements numériques

#### Catalyseurs

- La **diligence financière** est influencée par le fait que les utilisateurs peuvent mieux planifier et contrôler leurs dépenses grâce à leurs applications bancaires que s'ils avaient de l'argent liquide.
- **Sécurité** : les utilisateurs ont indiqué qu'ils se sentaient plus en sécurité lorsqu'ils utilisaient le paiement numérique car les risques de perdre des sommes importantes étaient faibles.
- Le **gain de temps** est un facteur important pour les utilisateurs au Maroc, car ils n'ont pas à faire la queue ou à attendre longtemps pour payer les services publics.
- Les **services gratuits existants** pour les jeunes de moins de 30 ans sont un catalyseur d'adoption car les jeunes qui relèvent de cette tranche d'âge n'ont pas à payer de frais de tenue de compte.

#### Obstacles

- Le **statut financier** est une barrière distincte au Maroc. Les particuliers qui n'ont pas d'emploi formel ne voient pas la nécessité de recourir aux paiements numériques.
- L'**absence d'utilisation généralisée** dans l'ensemble de l'écosystème au Maroc est un obstacle distinct à l'utilisation habituelle, car certaines zones n'y ont pas accès.
- **Manque de confiance** et scepticisme à l'égard de l'utilisation des paiements numériques.
- L'**analphabétisme**, en particulier parmi les personnes plus âgées.

### Principaux thèmes émergents par pays

- **Manque de confiance** : l'incertitude liée à l'utilisation des paiements numériques est un défi, car les personnes entendent parler d'histoires de fraude et les utilisateurs peuvent ne pas obtenir l'aide nécessaire en cas de problème.
- Les **femmes sont confrontées à des obstacles spécifiques** liés à leur manque d'indépendance financière, à leur manque d'emploi et à leur manque de littéracie numérique.

AfricaNenda est une équipe d'experts africains qui s'est engagée à révéler le potentiel des services financiers numériques pour les personnes financièrement exclues à travers le continent en accélérant la mise en place de systèmes de paiement instantanés et inclusifs. L'approche d'AfricaNenda consiste à fournir aux acteurs des secteurs public et privé l'expertise technique et la capacité de réduire les obstacles aux paiements numériques. AfricaNenda veut permettre à tous les Africains d'effectuer des transactions numériques de manière transparente et à faible coût, où qu'ils se trouvent sur le continent, d'ici à 2030.

AfricaNenda est financé par Rockefeller Philanthropy Advisors et soutenu par la Fondation Bill et Melinda.

**Pour plus d'information:**

AfricaNenda

13<sup>th</sup> Floor, Delta Corner Tower 2  
Chiromo Road, Westlands  
PO Box 13796-00800  
Nairobi, Kenya

 [www.africanenda.org](http://www.africanenda.org)

 [info@africanenda.org](mailto:info@africanenda.org)

  @AfricaNenda