

1er séminaire continental de l'ABCA

Etude Greenback sur les transferts de fonds au Maroc

31 Mai 2021



SOMMAIRE

Présentation de l'initiative Greenback

Méthodologie de l'initiative

Principaux résultats de l'étude

Recommandations





Présentation de l'initiative Greenback



Présentation de l'Initiative Greenback

La Banque Mondiale a lancé l'initiative Greenback dans plusieurs pays, dont le Maroc en 2019, suite aux accords du G8 et du G20 de 2014 qui visent à réduire les coûts moyens des envois de fonds.

L'objectif de cette initiative est d'améliorer l'efficacité du marché des transferts de fonds à travers:

- Des programmes **d'éducation financière** destinés aux bénéficiaires de ces opérations
- La promotion de la transparence et la concurrence sur le marché
- Le développement de services innovants et adaptés aux besoins des utilisateurs
- La réduction des coûts

Etude qualitative

- ✓ Analyser le comportement financier des marocains bénéficiaires des transferts de fonds internationaux
- ✓ Recueillir leurs besoins réels
- ✓ Collecter des informations sur les services de transfert de fonds disponibles et évaluer leur transparence.
- ✓ Dégager des axes d'orientation pour les programmes d'éducation financière à concevoir selon les besoins en information identifiés
- ✓ Partager les résultats avec les décideurs politiques et les acteurs privés pour identifier les pistes d'amélioration et de planifier les mesures à entreprendre.



Méthodologie de l'initiative

Méthodologie de l'initiative (1/2)



Phase 1



Conduite d'une **étude qualitative** pour analyser le comportement financier des bénéficiaires des transferts de fonds internationaux et recueillir leurs besoins réels



Phase 2



Collaboration avec les parties prenantes des secteurs public & privé de l'écosystème financier pour établir un plan d'actions commun visant le développement du marché des transferts de fonds




Phase 3



Implémentation des mesures et évaluation des résultats



Méthodologie de l'étude qualitative

- 
- Taille de l'échantillon: 146 personnes
 - Organisation de 16 groupes de discussion de 8 à 10 participants/groupe semi-structurés dans quatre régions géographiques;
 - Couverture d'une localité urbaine, une localité péri-urbaine et une localité semi rurale;
 - Femmes et hommes, réunis en groupes distincts pour favoriser une expression libre des opinions & identifier les spécificités liées au genre;
 - 2 tranches d'âge, 25-40 ans et 45 ans et plus, pour identifier les différences entre les populations jeunes et les populations plus âgées;
 - Phase pilote de 4 groupes de discussions.

Principaux résultats de l'étude



Principaux résultats de l'étude Greenback (1/4)



Gestion du budget

- **Cogestion du budget 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 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, elles vont aller les retirer elles-mêmes qu'elles soient responsables du budget familial ou non.



Principaux résultats de l'étude Greenback (2/4)



Choix de la méthode de transfert

- **Le choix de la méthode et du fournisseur de service est réalisé par l'expéditeur;**
- 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;**
- Les **virements bancaires sont rarement utilisés**, alors même que 62% des participants détiennent un compte bancaire;
- Le transfert par **virement bancaire est jugé plus sélectif**, destiné à une population bancarisée et alphabétisée;
- 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);
- L'ensemble des participants met spontanément en avant la **simplicité de la procédure** de retrait des fonds, et le caractère **instantané de la réception.**



Principaux résultats de l'étude Greenback (3/4)



Connaissances et comportements relatifs aux opérations de transfert de fonds

- 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;
- **Le transfert de fonds au niveau national est effectué pour diverses raisons notamment 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;
- **Au niveau national, les expéditeurs d'aides familiales privilégient les canaux informels** appréciés pour leur gratuité même si les répondants se rendent compte des risques associés;
- **Pour les autres types de transferts nationaux, les participants préfèrent utiliser les services des établissements de paiement** pour leur rapidité, confidentialité de la transaction et traçabilité.



Principaux résultats de l'étude Greenback (4/4)



Perception des services financiers

- **Manque de connaissance et d'information** sur les institutions et services financiers;
- **Manque de confiance** relatif à la fiabilité des services;
- Principal inconvénient de la bancarisation est le **prélèvement de frais**, perçus comme **excessifs et peu transparents**;
- 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;
- 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 plupart des participants révèle **avoir besoin de plus d'informations sur les options existantes de transferts** via le compte et la carte bancaire, comme les frais associés et la manière de se protéger contre les fraudes et les vols;
- La réception de transferts sur les portefeuilles électroniques révèle divers **freins lié à la rapidité de l'opération, la simplicité de la procédure, ainsi que de la sécurité et la confidentialité.**



Recommandations



Recommandations

- ➔ ❖ Développer des **modules d'éducation financière** sur les transferts de fonds, les produits disponibles, leurs tarifs et leurs fonctionnements pour améliorer la qualité de la demande
- ➔ ❖ *Améliorer la disponibilité et la qualité des services financiers: transferts de fonds, services financiers numériques, ...*
- ➔ ❖ Améliorer la **transparence** de l'information et de la tarification des services



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

