

# e-commerce: Un marché de 21 milliards de DH

• En quelques années, les transactions ont décollé

• La fraude via les cartes bancaires marocaines s'est élevée à 27.000 DH

ÇA bouge dans le secteur du e-commerce ! Ces derniers mois, il se crée en moyenne deux sites par jour. Depuis janvier 2013, presque une centaine de dossiers ont été déposés auprès des deux plateformes de paiement CMI et M2T. 32 autres projets sont en cours de finalisation.

A fin 2012, l'on compte près de 1.178 portails, répartis en deux catégories, mais le potentiel reste immense. Le nombre de sites affiliés à l'opérateur unique, Maroc Télécommerce/CMI sans compter les sites qui disposant d'une version mobile et Ipad, s'élèvent à 251. S'y ajoutent les cybermarchands connectés (927) à des opérateurs de paiement internationaux tels que Paypal, Moneybrockers et Hipay.

En revanche, en 2011, le nombre de

sites e-commerce ne dépassait guère les 197, dont 24 ont fini par fermer en 2012. En réalité, la fraude reste très minime au Maroc. Pour l'an dernier, le montant des

glées par le biais de cartes bancaires internationales, la fraude s'est élevée à 89 millions de DH. Ce qui correspond à 150.000 transactions. «La fraude représente 12%

tion nationale du e-commerce. En 2012, le montant des transactions e-commerciales, portant sur les biens et services, a dépassé les 21 milliards de DH contre 19 milliards de DH en 2011. Ce qui correspond à une progression de 90%.

Pour l'heure, le mode de paiement le plus utilisé reste le contre-remboursement. Il représente 41% des transactions. Soit 8,61 milliards de DH. Ce mode de paiement reste privilégié par les internautes qui doivent effectuer de grosses transactions sans courir le risque d'être victimes de fraude. Le principe consiste à régler au moment de la livraison. Plusieurs opérateurs se positionnent sur ce créneau tels que la CTM, SDTM ou encore La Voie

Express... Mais le champion reste Barid Al Maghrib, qui détient le monopole des en-



transactions frauduleuses, via les cartes marocaines, a été de 27.000 DH seulement. Quant aux opérations de e-commerce ré-

des transactions réalisées au moyen des cartes bancaires internationales», explique El Amine Serhani, président de la Fédéra-

# e-commerce: Un marché de 21 milliards de DH

vois dont le poids varie entre 0,5 et 2 kg. En effet, aucun autre opérateur n'est autorisé à transporter des colis de moins de 2 kg. Il faut toujours «compenser» par le moyen d'un paquet de sel pour dépasser ce poids plancher. Il y a donc là matière à saisir le Conseil de la concurrence.

En deuxième position des modes de paiement, vient le règlement via le porte-monnaie électronique, qui a totalisé 3,99 milliards de DH. Soit 19% du marché. Les principaux opérateurs offrant des porte-monnaie électroniques restent Paypal, Hipay, MoneyBrockers.

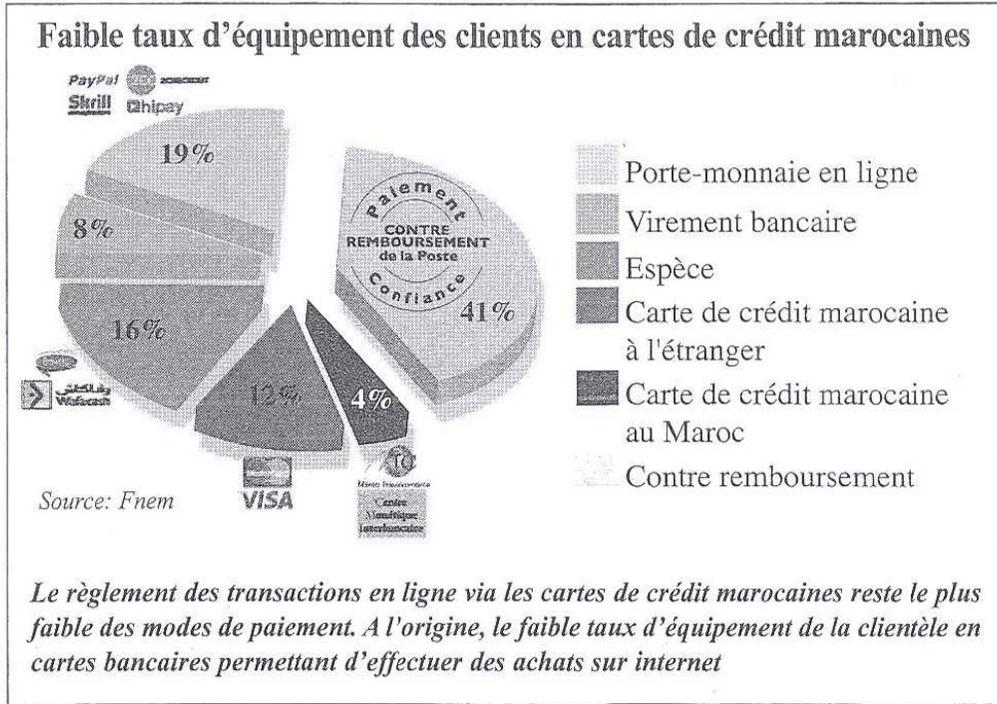
Le troisième mode de paiement par importance utilisé par les internautes est le règlement par espèces auprès d'organismes agréés tels que le réseau Tas'hilat (1.100 agences relevant de M2T) ou encore Wafa Cash. En 2012, le paiement en espèces a représenté 16% du volume global du e-commerce. Soit 3,36 milliards de DH.

La quatrième position revient au paiement via les cartes de crédit marocaines à l'étranger, qui a atteint 2,5 milliards de DH. Soit 12% de l'ensemble des achats en ligne. Rappelons que les cartes bancaires, délivrées par les banques marocaines pour effectuer des achats sur internet, sont as-

sorties d'une dotation en devises de 10.000 DH pour les particuliers et de 20.000 DH pour les entreprises.

Le virement bancaire, qui a représenté

la plupart des banques ont mis en place des interfaces web pour les comptes clients. Les plus performantes restent Société Générale et BMCE Net», explique Serhani.



8% des transactions en 2012, reste le cinquième mode de règlement des achats en ligne. Soit 1,68 milliard de DH. «Ce système de paiement se développe du fait que

Selon l'expert, le virement bancaire va même récupérer des parts de marché au détriment du chèque et du dépôt bancaire.

Quant au paiement via les cartes ban-

caires marocaines, il vient en sixième position, avec 3,7%. Soit près de 743 millions de DH. Un montant engrangé par les 251 sites e-marchands marocains, affiliés au CMI. A noter que sur les 9 millions de cartes bancaires marocaines en circulation, seules 1,5 million d'unités permettent d'effectuer des transactions en ligne. Ce qui constitue un frein aux transactions en ligne. D'ailleurs, le montant des achats en ligne via ce type de cartes n'a pas dépassé les 840 millions de DH. Soit 4% de l'ensemble des transactions e-commerciales.

Ceci étant, le développement du e-commerce reste plombé par plusieurs freins. Selon l'enquête réalisée par la FNEM au cours du dernier semestre 2012, le principal reste la caution bancaire exigée par les centres de traitement et qui est de 50.000 DH. Une caution destinée à faire face à la fraude. Le coût de la conception des sites cybermarchands constitue également un obstacle au développement des sites de e-commerce. Heureusement que les coûts se sont inscrits dans une tendance baissière puisqu'ils sont passés de 20.000 DH environ à quelque 3.000 DH. □

Hassan EL ARIF

# «En 2013, les transactions vont exploser!»



• Plusieurs gros sites seront bientôt lancés

• Reste à finaliser le projet de loi sur l'économie numérique

- **L'Economiste: Comment s'annonce le secteur en 2013?**

- **El Amine Serhani Al Idrissi:** Nous nous attendons à une évolution à 200% du chiffre d'affaires enregistré en 2012 ! Cette explosion s'explique par le lancement de plusieurs gros sites de e-commerce avec de gros budgets de communication. Des cybermarchands vont étoffer leur catalogue, tels que Jumia, qui est passé de 2.000 références à 17.000. C'est le plus grand mall virtuel au Maroc! La Fédération vient d'ailleurs de signer une convention avec Maroc Taswiq pour la mise en ligne de près de 7.000 coopératives, pour la commercialisation de plus de 1.500 produits. De plus, la Fédération lancera bientôt un site pour la commercialisation de 40.000

produits d'artisanat de la région du Tafilalet.

- **Quelles sont les futures tendances du e-commerce?**

- Au cours des prochains mois, les modes de paiement des transactions en ligne seront révolutionnés, notamment via les solutions m-commerce. De plus, le mobile proximity permettra de régler des transactions de moins de 100 DH. Concrètement, le client sera automatiquement débité à partir de son mobile. Par ailleurs, les solutions mobile payment permettent actuellement le transfert d'argent, le paiement de factures, l'achat de produits et de services sur des sites e-commerce... Mais les trois opérateurs télécoms ne tarderont pas à proposer eux aussi des services de m-commerce. Les centres de traitement, que sont M2M et le CMI, ne seront pas en reste. Ils disposent déjà de la plateforme nécessaire et proposeront, dans un avenir proche, des solutions mobile. Le secteur du e-commerce sera également redynamisé avec l'arrivée d'un nouvel opérateur, en l'occurrence Fast Payment, qui proposera lui aussi des services mobile. Deux de-

mandes d'interfaçage avec le CMI viennent d'être déposées. Ce qui portera à 4 le nombre d'opérateurs de paiement. Sans oublier Barid Al Maghrib qui se prépare à lancer son porte-monnaie électronique. Autant de facteurs qui ne manqueront pas de générer une nouvelle dynamique dans le secteur. Il faut noter également que si les opérateurs télécoms commencent à offrir des solutions de e-commerce, ils vont cartonner, sachant que Maroc Telecoms, par exemple, reste l'entreprise qui détient la plus grande base de données clients.

- **Concrètement, qu'est-ce qui changera pour le consommateur?**

- L'arsenal juridique concernant le consommateur est déjà complet. Il s'agit de la loi 31-08 relative à la protection du consommateur et la loi 09-08, portant sur la protection des données à caractère personnel. Il reste maintenant à finaliser un cadre juridique spécifique aux cybermarchands,



*El Amine Serhani Al Idrissi, président de la Fnem: «Les assureurs devront s'adapter au marché du e-commerce en concevant des solutions dédiées aux cybermarchands» (Ph. Khalifa)*

qui sont toujours régis par le code du commerce et le code des obligations et contrats. La direction de l'économie numérique au sein du ministère du Commerce et de l'Industrie planche d'ailleurs actuellement sur un projet de loi. □

Propos recueillis par Hassan EL ARIF