

## Paiement mobile

# La migration pénible !

● Au Maroc, le paiement mobile représente à peine plus de 10% des transactions de paiement. Un pourcentage qui reste en deçà des ambitions des opérateurs. Obstacle majeur à son épanouissement, le cash coûte cher aux institutions bancaires.



**41** millions d'abonnés mobiles au Maroc et un taux de pénétration de plus de 100%. Ces deux statistiques, à elles seules, donnent une idée claire sur le potentiel du secteur du paiement mobile, l'éventail des usages que recèlent ses technologies et les perspectives de son développement. Dans la première édition du Mpay Forum, qui a eu lieu hier à Casablanca, ces questions ont été soigneusement étudiées. Faisant partie du Digital African Tour, un road-show africain qui a déjà transité par plusieurs métropoles africaines, le Mpay Forum est organisé par le magazine Ciomag en collaboration avec l'APEBI et a permis de poser des questions centrales, autant d'assises au débat: quelles sont les perspectives de développement de ce secteur et, surtout, quels sont les obstacles majeurs à son épanouissement ?

### Une alternative au cash ?

Au Maroc, le paiement mobile constitue à peine plus de 10%

des transactions de paiement. Et pour cause, un écosystème indétrônable autour du cash s'érige comme un obstacle majeur à la conduite de changement que les opérateurs souhaitent mener. Au fond, cette conduite de changement ne semble pas aussi simple que cela car plusieurs éléments et acteurs s'y enchevêtrent et s'y mêlent. Pour Ahmed Rahhou, président-directeur général de CIH Bank, «le cash est très développé, ce qui explique le retard dans l'évolution du paiement mobile. Il s'agit d'une pratique bien ancrée dans les habitudes de consommation qui s'est renforcée davantage par le transfert d'argent de l'étranger, ce dernier se comptant en milliards de dirhams. Aussi, un des éléments essentiels qui explique la résistance du cash est la sécurité. Le paiement en espèces se fait toujours sans encombre», a-t-il déclaré au cours du premier panel du forum. Pour les institutions bancaires, le cash soulève des problématiques plus compliquées. En effet, le phénomène de la gra-

tuité du paiement en espèces cache des coûts que le paiement mobile ferait économiser, sans aucun doute, à ces institutions. «En apparence, le cash est gratuit. Ce n'est pas vrai. L'enjeu est de mettre à nu ces coûts cachés que les institutions bancaires soutiennent», poursuit le PDG. Ce constat, Samira Khamlichi, directrice générale de Wafa Cash le corrobore par une statistique très significative. «Le coût du cash est exorbitant», affirme-t-elle. Au total, le volume du cash-in, les sommes d'argent que les banques marocaines récupèrent via diverses opérations, s'élève à 200 MMDH. Cela ne s'effectue donc pas sans coût.

### En quête d'un écosystème

L'équation est donc très simple à exposer. Le consommateur effectue ses transactions cash gratuitement et en toute sécurité. Le paiement mobile doit, ainsi, s'ériger en alternative en prenant en compte ces deux éléments essentiels. Néanmoins, la réglementation est aussi un obstacle majeur, bien que le lancement du système national centralisé pourrait résoudre ce problème. En effet, la plateforme nationale du paiement mobile, dont le lancement est prévu en septembre prochain, permettra de mettre en commun un nombre de circuits de paiement à des tarifs plus bas au profit du client final. Cette implication de l'État ne semble pas pour autant faire consensus auprès de tous les opérateurs. En effet, Mehdi Bouzoubaâ, directeur de la division PAAS chez S2M a un autre avis: «les projets de ce genre sont importants, mais le rôle du régulateur doit être limité. Il ne doit pas freiner l'innovation et les initiatives des opérateurs». De manière générale, les spécialistes demeurent optimistes. Plusieurs phénomènes accompagnant le déve-



Il faut être optimiste. Pour que ce système de paiement réussisse, il faut qu'il soit adopté par tous les utilisateurs et surtout les petits commerçants. Cela est très important. Les petites transactions représentent toujours une grande partie dans les transactions de paiement et sont toujours sujettes à une commission élevée. Il est donc normal que le cash soit privilégié. Il faut régler ce problème car il ne faut pas que le paiement mobile soit plus cher que le cash. Il faut donc numériser les petites transactions.

Ahmed Rahhou  
PDG CIH Bank



Le coût du cash est très élevé. Pour les petits commerçants, le paiement doit se faire au moindre coût. Par ailleurs, les détenteurs de petites bourses doivent être sollicités par les opérateurs pour être en mesure de faire des paiements sans frais supplémentaires et le plus simplement possible. Le but est d'éviter que le cash circule car cela coûte très cher aux banques. C'est pour cela qu'il faut une réelle conduite de changement afin d'inciter les utilisateurs à migrer vers le paiement mobile. Par ailleurs, la plateforme nationale, qui sera lancée bientôt, donnera plus de possibilités et d'opportunités aux banques.

Samira Khamlichi  
Directrice générale Wafa Cash

Le coût des transactions en cash est très élevé.

loppement de la technologie font de la conduite de changement et la migration progressive vers le paiement mobile une fatalité. En effet, l'instantanéité de l'usage, les aspects collaboratifs et le décloisonnement des métiers, pour ne citer que ceux-là, devraient induire, dans le futur, une généralisation du paiement mobile. Par ailleurs, comme on le constate actuellement, l'arrivée de toute sorte d'acteurs offrant des solutions mobiles accélérera incessamment la transformation digitale. Un mouvement inévitable en somme.

PAR HICHAM AIT ALMOUH  
h.almouh@leseco.ma