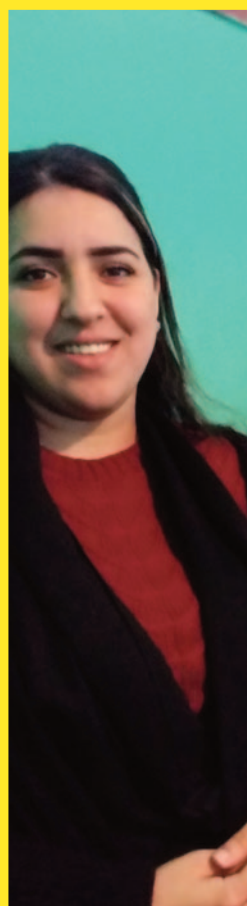
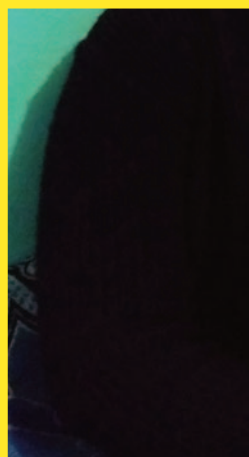




Une opportunité pour le secteur bancaire de travailler avec des groupes d'épargne informels au Maroc

Une étude de cas

Juillet 2020



La Tontine, pratique ancestrale, tend à se moderniser grâce au digital

Rappel du contexte et des objectifs

Daret, une tontine à la marocaine :

- La **tontine rotative** est la forme pratiquée au Maroc sous l'appellation de **Daret**
- **Daret** permet aux personnes qui se trouvent face à un besoin d'argent d'avoir une solution alternative en dehors du système bancaire.
- Pour les **personnes bancarisées (ou bancarisables)**, cette pratique permet **d'échapper aux intérêts, aux frais bancaires** et aux **procédures administratives**.
- Daret est également utilisée pour se **constituer une épargne** et utiliser le capital constitué pour un **achat conséquent** ou pour couvrir une **dépense importante**.
- Daret se développe dans des cercles où la **confiance** est renforcée par des liens de **famille, d'amitié, de voisinage** ou de **travail**.
- Daret se développe à travers toutes les **franges de la population** et constitue une réponse simple aux besoins de **crédit et d'épargne** de **millions de marocains**.

Une autre idée de la tontine via une approche digitale et mobile :

- Grâce à l'**avènement du digital** et à l'expansion des **solutions de paiement mobile** sur le continent africain, le concept de tontine tend à **se moderniser** avec la création de plusieurs **applications mobiles** permettant une **gestion numérique** de la Tontine.
- La Tontine digitale présente plusieurs avantages :
 - **Sécurité des fonds** qui sont souvent collectés sur un compte de paiement mobile
 - **Sécurité de la collecte** et réduction du risque de vol ou de détournement des fonds
 - **Transparence de la gestion**
 - **Parcours client rapide et facile** à comprendre

L'objectif de la recherche est de mener une étude qualitative et quantitative pour identifier les opportunités liées au lancement d'une offre de tontine digitale

1. Etude quantitative

Questionnaire soumis à **1007 personnes** afin d'estimer la pénétration de Daret et identifier les comportements en matière de tontine.

2. Etude qualitative

Organisation de **14 focus groupes** et **45 entretiens individuels** sur les thèmes de la tontine et de l'épargne.

Principales conclusions de l'étude

Bancarisation et pénétration du compte de paiement mobile

- 51% des répondants disposent d'un compte bancaire, mais seuls 5% détiennent un compte de paiement ou un portemonnaie électronique pour le paiement mobile.
- La bancarisation des répondants est plus importante en milieu urbain (61%), chez la CSP B* (75%) et C (67%), parmi les hommes (58%) et les 25-34 ans (58%). S'agissant du compte de paiement ou du portemonnaie électronique pour le paiement mobile, sa pénétration est plus élevée auprès de la CSP B.

Sources de financement utilisées

- 35% des répondants affirment avoir déjà participé à Daret. Ce mode de financement arrive au deuxième rang loin derrière l'emprunt auprès des proches et des amis. Les femmes sont plus nombreuses à utiliser Daret comme source de financement (42%), de même que les répondants séparés, divorcés ou veufs. A l'inverse, le recours à Daret est moins élevé chez les célibataires, les inactifs et les répondants provenant de ménages de grande taille.
- Sur l'ensemble des sondés, 14% participent actuellement à Daret. Ce taux est plus élevé parmi les 25-34 ans (19%), les répondants séparés, divorcés ou veufs (24%).

Habitudes de participation et utilisation de Daret

- Pour les 60% des répondants ne participant pas actuellement à Daret, la dernière participation remonte au plus à 2 ans dont 27 % qui citent une dernière participation datant de moins d'un an.
- Daret est surtout utilisé pour les besoins personnels (95%), et beaucoup moins pour les besoins professionnels (12%). Ainsi, l'argent de Daret est utilisé principalement pour l'achat des biens de consommation (70%) et des biens d'équipement (52%).
- D'autres utilisations de Daret, beaucoup moins fréquentes, sont également citées, notamment: achat des équipements pour le travail (10%); constitution d'une épargne (4%) et achat de médicaments (3%).
- En moyenne le groupe Daret se compose de 12 personnes et le mois est la fréquence de versement au groupe Daret la plus citée avec 69% des réponses.
- Le montant du versement périodique au groupe Daret est en moyenne de 593 Dhs. Néanmoins, ce montant connaît une forte variance d'un répondant à l'autre (écart type : 745 Dh), de même qu'il varie selon la fréquence des versements : hebdomadaire : 150 Dhs; quinzaine : 255 Dhs; mensuel : 763 Dhs.

Pénétration du Smartphone et de l'internet mobile

- Le Smartphone et l'internet mobile bénéficient d'une forte pénétration auprès de l'échantillon sondé. En effet, 70% des répondants disposent d'un téléphone mobile, dont 90% qui bénéficient d'un accès internet mobile, soit 63% de l'échantillon total.
- Le taux d'équipement en Smartphone est plus élevé en milieu urbain (79%) et parmi les jeunes, notamment les 18-24 ans (93%) et les 25-34 ans (87%).

* CSP B est le revenu mensuel du ménage qui va de 1400 \$ à 2000

Principales conclusions des Focus Groupe

Bancarisation

Bancarisation

Les principales raisons de l'absence de compte bancaires au sein des cibles non bancarisées sont :

- **Absence de revenus fixes**
- Prélèvement de **frais et de commissions** par la banque
- **Nature des ressources financières** pour les cibles populations à faibles revenus (**revenus faibles** généralement en **cash**) et étudiants (**absence de source de revenus**)
- **Absence d'agences bancaires** à proximité dans certaines régions du **semi-rural**

Produits bancaires utilisés

Les principaux produits bancaires utilisés par les répondants bancarisés sont (par ordre d'importance) :

1. Produits relatifs au compte courant : **carte guichet** et **carnet de chèque**
2. **Produits d'épargne** : compte courant ou compte carnet
3. **Prêts bancaires**
4. **Produits d'assurance**

Besoins en produits bancaires

- Le **prêt bancaire** arrive en **tête des besoins** au sein des cibles non bancarisées. S'en suivent, les **produits d'épargne** et la possibilité de disposer d'une carte guichet.
- Les répondants ont également sollicité les **applications bancaires de paiement mobile** pour être notamment en mesure de payer les factures à distance.
- La **facilité de caisse** constitue un besoin au sein de la **cible des commerçants**.

Perception et attitude à l'égard du concept de Daret traditionnelle

Utilisations de la cagnotte

Les principales utilisations de la cagnotte évoquées par les répondants sont :

- Achat de **biens d'équipement** et de **consommation**
- Règlement des **frais de scolarité**
- Règlement des **frais liés** à certains **événements** : Aïd, mariage, naissance, maladie...
- Achat de **marchandises** pour la cible des commerçants
- **Investissement dans un projet** pour les jeunes actifs

Modalités d'organisation de la tontine

- Les tontines sont le plus souvent organisées entre **famille, voisins, amis ou encore collègues**.
- La fréquence de la tontine est le plus souvent **mensuelle** mais peut être **hebdomadaire** ou même journalière (à la marge).
- La **date de cotisation** est définie par les participants **en amont du lancement de la tontine** et correspond généralement à la **date de réception du salaire**, ou à la **première semaine du mois**
- Le **montant de la cotisation** est le plus souvent défini **en fonction des besoins** du groupe et de sa **capacité de cotisation**
- Les tours sont définis soit par **tirage au sort** soit par **les participants en amont**. **Les tours peuvent être échangés** au cours de la tontine avec l'accord des participants
- **L'administrateur**, personne de **confiance**, se charge de **recupérer les cotisations** et est parfois rémunéré pour la gestion de la tontine. Dans certaines régions semi rurales, les cotisations sont collectées le jour du souk hebdomadaire.

Montants et fréquences de la tontine

- Le **montant de la cotisation dépend des revenus** des répondants :
 - Pour les tontines **mensuelles** le montant **minimum** cité est de **100 dhs/mois** et **maximum 3000 dhs/mois**.
 - Pour les tontines **hebdomadaires**, le montant **minimum** cité est de **50 dhs/semaine** et **maximum 600 dhs/semaine**.
- Le **nombre de participants des tontines mensuelles** varie lui entre **5 et 18** participants et celui des **tontines hebdomadaires** entre **5 et 50** participants. Pour les tontines **mensuelles**, ce nombre se situe généralement autour de **10 personnes**.

Avantages & Inconvénients

- Les principaux avantages de Daret traditionnelle perçus par les répondants sont :
 - Méthode considérée comme **halal** à cause de l'**absence d'intérêts**
 - **Absence de délais** et **documents administratifs**
 - Forme **d'entraide** et de **solidarité** entre les participants
- En revanche, les principaux inconvénients cités sont :
 - Méthode **non réglementée** et **non sécurisée** en cas de **défaut de paiement** d'un participant
 - **Obligation** régulière de **cotiser** même en cas de **difficultés financières** (notamment au sein de la cible à faibles revenus)
 - **Indisponibilité de l'argent en cas d'urgence** car il faut attendre son tour

Daret vs Epargne et Crédit bancaires

- Daret est perçue comme une forme **d'épargne contrainte** car les participants sont obligés de cotiser de **manière assidue** à la cagnotte et donc à épargner de l'argent sur une **fréquence régulière**.
- L'épargne en banque (via un compte courant), procédé plus **sécurisé** que Daret, permet en revanche de **disposer de son argent immédiatement** en cas de besoin.
- Le crédit bancaire est le plus souvent considéré par les répondants comme un **produit illicite** et **couteux** à cause des **intérêts** perçus par les banques mais permet d'obtenir des **montants plus importants** que dans le cadre d'une tontine.

Améliorations proposées

- **Réglementation** de la tontine à travers la mise en place d'un **contrat** entre l'ensemble des participants
- Mise en place d'une **application** pour gérer la tontine

Perception et attitude à l'égard du concept de Daret digitale

Avantages & Inconvénients

- Les avantages du concept de tontine digitale tels que perçus par les répondants sont :
 - Procédé **facile et pratique** avec mise à disposition de l'ensemble des **informations dans l'application**
 - Méthode permettant de **gagner du temps et d'éviter les déplacements**
 - Possibilité d'organiser des tontines avec des participants dans des **villes différentes**
- En revanche les principaux inconvénients cités sont :
 - Possibilité de **bug / indisponibilité de l'application**
 - **Absence de contact humain** entre les participants
 - **Difficulté à utiliser l'application** pour les personnes illettrées
 - **Service payant** et nécessité de bloquer une **caution** pour ne pas arrêter la tontine

Perception des modalités proposées

La majorité des répondants sont d'accord avec les modalités proposées :

- **Nombre minimum et maximum des participants** à la tontine
- Deux **options de plafonds des comptes de paiements**
- Deux **options de cotisation** avec une forte préférence pour le prélèvement automatique

Améliorations proposées

- Possibilité **d'échanger les tours entre participants** au cours de la tontine dans l'application
- Règlement de la **caution via la 1ère cotisation. La tontine ne débute qu'à la 2ème cotisation**
- Possibilité de participer avec **plusieurs parts à une même tontine**
- Vulgarisation et **facilité d'utilisation** de l'application
- **Signature d'un contrat** entre l'ensemble des participants
- Possibilité de **participer à plusieurs tontines de manière simultanée**
- Possibilité d'effectuer des **opérations en agence** en cas **d'indisponibilité de l'application**
- **Prélèvement de la totalité des frais** au moment de la **remise de la cagnotte**
- Mise en place dans l'application d'un **système d'évaluation des participants**
- Possibilité d'organiser une tontine avec des **personnes inconnues** si **l'établissement de crédit se porte garant** en cas de défaut de paiement d'un participant

Perception du prix proposé

- Pour une majorité de répondants, **le prix de 7 dhs doit être proportionnel à la fréquence et au montant de la cotisation.**
- Le prix proposé est souvent accepté car la tontine digitale permet **d'économiser les frais de transport** ainsi que les **frais de rémunération de l'administrateur** pour la gestion de la tontine.
- En revanche, certains participants ne sont prêts à payer pour ce service de tontine digitale qu'à **condition que l'établissement se porte garant en cas de défaut de paiement d'un participant**

Etablissements proposés

- Les établissements les plus cités sont : **Wafa Cash** et **Al Barid Bank**, **Amana**, **Barid** pour la **proximité** et la **multitude de leurs points de vente**
- Les établissements bancaires suivants sont également évoqués : **BCP** (référence à l'Etat), **CIH** (perçue comme une banque abordable grâce à la gratuité des comptes pour les salariés, étudiants...), **Attijariwafa Bank**, **Société Générale** et **CFG Bank**

Moyens de communication

- Les répondants ont proposé les **moyens de communication** suivants pour **promouvoir l'application de tontine digitale** (par ordre d'importance) :
 1. **Réseaux sociaux et plateformes** : Facebook, Instagram, YouTube
 2. **Télévision et radios**
 3. **Panneaux publicitaires**

La majorité des répondants s'est dite prête à utiliser l'application de tontine digitale

Principales conclusions des Entretiens individuels

Perception générale de l'épargne

Importance de l'épargne

- Tous les participants s'accordent sur **l'importance de constituer une épargne** pour être en mesure de **répondre à des besoins imprévus** et anticiper des **dépenses urgentes**

Principales utilisations de l'épargne

- Régler les **frais de santé** en cas de maladie
- Répondre aux différents **besoins des enfants**
- **Régler les frais de scolarité** pour la cible des étudiants
- Régler les frais engendrés par des **événements: mariage, naissance, décès, Aïds...**
- **Investir dans un projet** pour les plus jeunes
- **Aider financièrement les parents et la famille au sens large** pour les populations à faibles revenus
- Constituer un **apport** pour **l'achat d'un bien immobilier**
- **Investir dans son commerce** pour la cible des commerçants

Difficultés liées à l'épargne

- L'ensemble des participants soulignent la difficulté à épargner de nos jours à cause de la cherté de la vie (salaires bas, loyers élevés, frais de scolarité importants...)
- Cette difficulté est plus **élevée au sein des population à faibles revenus** et des **étudiants** et dépend de la **nature et importance des revenus perçus**

Perception des méthodes d'épargne

Trois méthodes d'épargne sont principalement citées par les répondants :

Banque

AVANTAGES

- Méthode d'épargne sécurisée
- Tentation réduite de consommer l'épargne et possibilité de percevoir des intérêts dans la cadre d'un compte épargne bloqué
- Possibilité de disposer d'une carte guichet et disponibilité de l'argent dans le cadre d'un compte courant

INCONVÉNIENTS

- Indisponibilité des fonds en cas d'urgence dans le cadre d'un compte boqué ou d'un compte carnet
- Intérêts perçus considérés comme illicites
- Prélèvements de frais dans le cadre d'un compte courant
- Absence d'agences bancaires dans certaines régions en semi rural

Domicile

AVANTAGES

- Possibilité de disposer de l'argent à tout moment en cas d'urgence ou d'imprévus
- Possibilité d'épargner des montants très faibles (ex pièces de monnaie)

INCONVÉNIENTS

- Méthode d'épargne non sécurisée (vol, perte, incendie...)
- Tentation de consommer l'argent épargné

Tontine

AVANTAGES

- Obligation de cotiser régulièrement et donc d'épargner
- Méthode licite sans intérêts
- Forme de solidarité et d'entraide entre les participants
- Possibilité de disposer d'une cagnotte importante

INCONVÉNIENTS

- Possibilité de retard ou de défaut de paiement d'un participant
- Méthode non réglementée
- Obligation de cotiser à la tontine même en cas de difficultés financières
- Nécessité d'attendre son tour même en cas de besoin

D'autres méthodes ont été citées à la marge par certains répondants :

Achat d'or

AVANTAGES

- Possibilité de réaliser une plus value en cas de hausse du cours de l'or
- Possibilité de disposer de l'argent rapidement via la vente de l'or

INCONVÉNIENTS

- Possibilité de perte d'argent en cas de baisse du cours de l'or

Produit d'épargne

AVANTAGES

- Revenus complémentaires pour la retraite

INCONVÉNIENTS

- Obligation de cotiser à fréquence régulière même en cas de difficultés financières

Achat d'un terrain

AVANTAGES

- Possibilité de réaliser une plus value si le bien prend de la valeur

INCONVÉNIENTS

- Problèmes administratifs potentiels (titres fonciers...)

Attitude à l'égard de l'épargne

Montant de l'épargne

- La majorité des répondants **n'épargne pas un montant fixe** de manière régulière. Ce montant peut **varier sensiblement selon les besoins**.
- Le montant de l'épargne dépend de la **nature des revenus perçus**. Ce montant est **bas** (autour de 100 dhs/ mois) voire **nul** au sein des **populations à faibles revenus et des étudiants**.
- En **moyenne** les répondants épargnent **1000 dhs/mois**

Méthodes d'épargne

- Le recours à la **banque** et l'épargne à **domicile** arrivent en **tête des méthodes d'épargne** utilisés par les répondants.
- **Daret** est également considérée comme une **forme d'épargne** et arrive à la **3ème place** des méthodes d'épargne utilisées par les répondants

Méthodes d'épargne

- La majorité des participants ont recours à l'argent épargné **en cas d'imprévu** (maladie, accident...) ou pour régler des frais fixes (frais de scolarité, vacances...)
- L'horizon et la durée de l'épargne varient de **2 mois à 1 an** selon les répondants avec une **durée moyenne de 4,5 mois**. Pour les **utilisateurs de Daret**, cet horizon est très souvent égal à la **durée de la cagnotte**.

À propos des partenaires du rapport

À propos du WSBI et du programme Scale2Save

Le World Savings and Retail Banking Institute (WSBI) a établi en 2016 un nouveau programme en partenariat avec la Mastercard Foundation visant à « garantir la viabilité des comptes d'épargne à faible solde et à utiliser des approches centrées sur le client pour lever les obstacles à l'accès, l'utilisation et l'accessibilité des services d'épargne ».

Baptisé Scale2Save, ce programme a pour toile de fond des problèmes tels que les taux de pauvreté élevés et l'exclusion financière en Afrique subsaharienne ainsi que la faiblesse des taux d'épargne formels. Les PSF comprennent mal le potentiel d'épargne des populations de divers segments à faible revenu. Les besoins des clients existants et potentiels - et les moyens financiers dont ils disposent pour répondre à ces besoins - ne sont pas bien pris en compte par les modèles économiques des PSF, leurs interfaces et leurs interactions avec les clients. La mauvaise expérience client qui en résulte entraîne des taux extrêmement élevés de dormance et d'inactivité des comptes bancaires. Cela représente un coût important pour les PSF et nuit à la rentabilité potentielle et durable de la fourniture de services financiers accessibles à ces segments.

Principales missions du programme Scale2Save :

- Apporter aux prestataires de services financiers une assistance technique en vue de développer des services d'épargne propres à séduire les clients à faible revenu. Le WSBI travaille avec onze prestataires de services financiers au développement et à la fourniture de produits d'épargne qui non seulement améliorent l'accès aux services financiers mais favorisent également l'utilisation continue de ces services. Les banques sont situées en Côte d'Ivoire, au Kenya, au Maroc, au Nigeria, au Sénégal et en Ouganda. En Tanzanie, une banque intervient comme partenaire de transfert de connaissances.
- Mener des recherches et partager les enseignements tirés entre banques partenaires. Le rapport annuel « Caisses d'épargne et banques de détail en Afrique » publié par le WSBI a pour objectif de faciliter l'apprentissage et la diffusion des connaissances entre pairs. L'association réfléchit également à de nouveaux modèles de tarification pour aider à garantir la rentabilité des comptes d'épargne à faible solde et mène des recherches auprès des ménages pour contribuer à consolider les connaissances des ménages sur les flux de trésorerie.
- Faire profiter le secteur dans son ensemble des enseignements tirés. Le WSBI a élaboré et mis en œuvre une stratégie de communication ciblée pour partager les connaissances acquises dans le cadre du projet avec les principales parties prenantes.
- Suivre et évaluer le programme. Le WSBI suit l'avancement du projet chez les banques partenaires et supervise les évaluations à mi-parcours et en fin du projet. Le programme a débuté en septembre 2016 et se poursuivra jusqu'en août 2022.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.wsbi-esbg.org

Pour plus d'informations sur Scale2Save, rendez-vous sur :

www.wsbi-esbg.org/KnowledgeSharing/Scale2Save/Pages/EmptyHomepage.aspx

À propos de la Mastercard Foundation

La Mastercard Foundation travaille avec des organisations visionnaires pour permettre aux jeunes en Afrique et dans les communautés autochtones du Canada d'accéder à un travail digne et épanouissant. En tant qu'une des plus grandes fondations privées au monde, son travail est guidé par sa mission de faire progresser l'apprentissage et de promouvoir l'inclusion financière pour créer un monde inclusif et équitable. La Fondation a été créée par Mastercard en 2006 en tant qu'organisation indépendante dotée de son propre conseil d'administration et de sa propre direction.

Pour plus d'informations sur la Fondation, veuillez consulter le site : www.mastercardfdn.org

À propos de Barid Cash

Créée en 2014, Barid Cash filiale d'Al Barid Bank offre un service de transfert simple et rapide pour envoyer et recevoir de l'argent au Maroc et à l'étranger. Barid Cash est partenaire du programme d'inclusion financière du WSBI, Scale2Save. Barid Cash s'est imposé une cadence de développement accélérée avec pour axe principal la diversification de sa gamme de produits et services ainsi que la densification de son réseau d'agences.

Barid Cash offre également une panoplie complète de services de proximité tels que le paiement mobile, le paiement de factures, de taxes et impôts, et l'achat de ticket de transport.



Learn more about Scale2Save at
www.wsbi-esbg.org/KnowledgeSharing/scale2save



WSBI