

www.challenge.ma

# Challenge

L'HEBDO MAROCAIN DES DÉCIDEURS

# SPECIAL MIRE



# Petite forme pour les transferts MRE

» Les envois de fonds des MRE se sont élevés à 22,39 milliards de DH à fin mai contre 22,38 milliards, pour la période de l'année dernière.

» La tendance devrait évoluer davantage, particulièrement durant cette saison estivale.



**L**es «Marocains du Monde» ou «Marocains résidents à l'étranger (MRE)», selon la terminologie des banquiers, sont de plus en plus visibles. Il semble que la plupart viennent cette année pour le mois de Ramadan.

Du coup, les commerces animés traditionnellement par cette clientèle n'ont pas de visibilité. Hôtels, boîtes de nuit, restaurants dans les villes touristiques devront revoir leur stratégie pour attirer cette clientèle. L'importance des MRE est capitale pour un certain nombre d'activités, notamment l'hôtellerie, les banques, la téléphonie, l'immobilier, la restauration... Cette année, ils seront plus de 2 millions et 500 000 véhicules qui traverseront le Déroit vers leurs régions d'origine au Maroc. Ils constituent ainsi

LE CHIFFRE  
**65,3**  
**Mrds DH**  
 C'est le montant total des envois de fonds des MRE en 2012.

une incontestable force économique. Selon les chiffres de l'Office des changes, les envois de fonds des MRE se sont élevés à 22,39 milliards de dirhams à fin mai contre 22,38 milliards de dirhams, pour la période de l'année dernière. Une tendance qui marque et confirme la fin de l'emprise des effets de la crise sur les transferts MRE. La tendance devrait évo-

luer davantage, particulièrement durant cette saison estivale. Rappelons qu'en 2012, l'année s'était conclue par un total de 65,3 milliards de dirhams de transferts MRE. D'après le Haut Commissariat au Plan (HCP), dans sa note de Conjoncture sur la situation économique du Maroc, « les transferts des MRE seraient, quant à eux, en quasi-stagnation en 2013, après le recul de 4% enregistré en 2012 ». Toujours est-il que ces transferts représentent la première source en devises du Royaume, en concurrence avec le tourisme dont l'activité des non-résidents a généré, en 2012, 58,2 milliards de dirhams, en baisse de 1,5 % par rapport à la même période de l'année 2011. Avec le tourisme, l'argent des Marocains du monde est l'une des principales sources d'alimentation du pouvoir d'achat à l'extérieur (réserves de change) de l'économie. C'est confirmé aussi, l'essentiel des investissements privés est financé par l'épargne des MRE que gèrent les banques. Rien d'étonnant donc à voir s'exacerber la concurrence entre les établissements bancaires pour capter cette clientèle. Pourtant, au vu de la crise en Europe, la plupart des MRE semblent avoir réduit ou retardé leurs investissements au Maroc, en particulier au grand dam des opérateurs immobiliers. D'autant plus que des incertitudes pèsent encore sur la reprise de la croissance économique dans les pays d'accueil, en particulier ceux qui concentrent la forte présence de la communauté marocaine. Ainsi, l'été n'est plus de ce fait la haute saison des transactions immobilières de cette clientèle. De l'avis unanime des intervenants dans la chaîne immobilière, l'essentiel des ventes, surtout dans l'économie, était traditionnellement de l'apanage des MRE. ■

# Transit 2013 Plus de 2 millions de MRE attendus

» Ramadan oblige, l'opération d'accueil des Marocains résidents à l'étranger «Marhaba 2013» a débuté plus tôt qu'habituellement.

» Les jeunes MRE ont de plus en plus tendance à échelonner leur retour au pays, contrairement à la majorité qui reste assez traditionnelle dans ses approches.

L'opération Transit 2013 a démarré le 5 juin. Cette année, ce sont plus de 2 millions de MRE et 500 000 véhicules qui traverseront le Détroit vers leurs régions d'origine au Maroc. Pourtant, habituellement l'opération démarre le 15 juin. La date a été avancée pour ne pas faire coïncider les jours de plus forte affluence de l'opération avec les dates charnières du mois de Ramadan. «Nous entretenons avec nos homologues es-

pagnois un contact permanent et constructif afin de garantir le succès de cette opération», souligne Khalid Zerouali, Gouverneur et directeur de la migration et de la surveillance des frontières au ministère de l'Intérieur du Maroc. Des MRE qui affluent de très nombreux pays européens, si l'on s'en tient aux chiffres de 2012 : en effet, 40% d'entre eux proviennent de France, 18% d'Espagne, 12% de Belgique et 11% de Hollande.

## Des moyens tout azimut

Le dispositif sécuritaire mis en place par les autorités espagnoles mobilisera 7.000 agents des forces de l'ordre associés à leurs homologues de la police portuaire. Coté marocain, se joignent à ce dispositif les effectifs de la police, de la gendar-

merie royale et de la protection civile. Au niveau maritime, une flotte composée d'une trentaine de navires effectue la liaison quotidienne entre les ports espagnols et marocains. Dans le détail, 16 bateaux rallient Algésiras ou Tarifa côté espagnol aux ports de Tanger Med et de Tanger ville. D'autres ports viennent soutenir ce dispositif, dont celui de Sebta qui a mis en place une capacité supplémentaire de trois ou quatre bateaux quotidiennement, idem pour ceux de Nador et de Melilia. A ces derniers s'ajoutent des dessertes beaucoup plus longues reliant Tanger à Sète en France et Gênes en Italie. Le trafic aérien n'est pas oublié puisque nombreuses sont les dispositions mises sur pied par l'ONDA pour accompagner les MRE, notamment au niveau des aéroports de Casablanca, Oujda, Agadir et de Fès. Ce qui se traduit, entre autres, par le renforcement des agents d'aérogare, par la présence plus importante du personnel médical, par l'affichage des tarifs des moyens de transport assurant la liaison entre l'aéroport, le centre-ville de Casablanca et les autres villes du Royaume. Pour accompagner l'intensité du trafic maritime, aérien et routier, la

|||||  
**LE CHIFFRE**  
**500.000**  
C'est le nombre de véhicules qui devrait transiter des pays européens vers le Royaume.

Actuellement les MRE sont de plus en plus nombreux sur les routes au Maroc.



Fondation Mohammed V pour la solidarité a mobilisé 17 espaces d'accueil et aires de repos. Par ailleurs, ce sont plus de 400 assistantes sociales, médecins, cadres paramédicaux et volontaires qui seront mobilisés pour assister et informer les MRE lors de leur périple du retour. L'accompagnement des voyageurs en termes de sensibilisation et d'information se fera également par la mise à disposition de guides rédigés en 7 langues : arabe, tifi-nagh, français, espagnol, italien, néerlandais et allemand... ■

# Transport Des transporteurs aux petits soins

» Les compagnies aériennes ont fait l'effort de baisser les prix pour encourager l'arrivée des MRE.

» Les transporteurs terrestres n'arrivent pas à réduire le prix.

» Les opérateurs maritimes quant à eux profitent de l'occasion pour doubler les tarifs.

**C**onjoncture oblige! Les Marocains résidents à l'étranger (MRE) et plus particulièrement dans les trois pays européens les plus impactés par la crise économique, à savoir la France, l'Italie et l'Espagne n'ont plus les moyens financiers pour rentrer au pays. Un constat qu'a relevé le ministère de tutelle lors de l'opération Marhaba 2012, qui a été marquée par une baisse du nombre des MRE visitant le Maroc. Pour rectifier le tir, et surtout répondre aux nouvelles attentes et aspirations des MRE, et les soutenir en période de crise, le ministre délégué chargé de la Communauté marocaine résidant à l'étranger, Abdellatif Maâzouz, a lancé un appel aux compagnies de transport maritime, aérien et terrestre pour réajuster leurs offres. Résultat des courses: les compa-

gnies aériennes low-cost telles que Ryanair et Air Arabia, ont déjà lancé leur offre promotionnelle. À ce niveau, le prix d'un billet aller-retour varie entre 1 200 DH et 1 800 DH TTC, (y compris l'assurance). De son côté, la Royal Air Maroc a établi une révision à la baisse des prix de son offre commerciale. Ainsi, elle a signé une convention avec le ministère de Maâzouz qui vise à accorder des facilités de transports au profit de 40 000 MRE d'ici 2016. Ces facilités se sont traduites par des réductions tarifaires pour l'achat de billets effectués à l'avance, ainsi que des prix préférentiels pour l'achat de billets de groupes réalisé par des associations de MRE. A cela s'ajoute la mise en place d'une carte de fidélité famille accordant une réduction de prix et des facilités de traitement d'excédent de bagage.

## Le maritime et le terrestre ne suivent pas!

En revanche, si la Royal Air Maroc a été au rendez-vous, cela n'est pas le cas pour les opérateurs maritimes et terrestres. Ces derniers à titre d'exemple, revendent la concurrence féroce des compagnies aériennes low-cost. C'est le cas de la CTM qui a annoncé lors de la publication



## LE CHIFFRE

# 2.700

Le package aller simple comprenant 4 passagers et un véhicule est commercialisé cette année à 2.700 DH au lieu de 1.050 DH l'année dernière.

de ses résultats annuelles, qu'elle ne peut pas baisser les prix des destinations internationales, car l'opérateur est déjà déficitaire sur ce créneau. Concernant les opérateurs maritimes, ces derniers voient en l'opération Transit une vraie aubaine. En effet, lors de cette pé-

riode de haute saison, les offres promotionnelles sont réduites. C'est d'ailleurs le plein tarif qui est appliqué. Ce dernier représente pratiquement le double en comparaison aux périodes de basse trafic. À titre d'exemple, le package aller simple comprenant 4 passagers et un véhicule (produit phare de la traversée), est commercialisé cette année à 2.700 DH au lieu de 1.050 DH l'année dernière. Cette augmentation s'explique surtout par la capacité réduite des 16 bateaux (27 000 places quotidiennes au lieu des 37 000) qui vont traverser le Détroit, mais également parce que tous ces bateaux qui opèrent dans le Détroit sont espagnols. ■

# Tourisme Les hôteliers s'adaptent

» Les hôteliers qui ont souffert durant toute l'année d'une conjoncture difficile peuvent-ils espérer une petite embellie avec le retour massif des Marocains résidents à l'étranger (MRE) ?

**C**omme le Ramadan 2013 coïncide avec l'été, nombreux sont les MRE qui ont choisi de passer leurs vacances au Maroc pour partager les moments de piété et retrouver les veillées conviviales et une ambiance familiale. Difficile donc pour les hôteliers d'inciter cette clientèle à allier tourisme et visite familiale.

Pourtant, ce ne sont pas les offres généreuses qui manquent : le marketing qu'appliquent certains établissements propose souvent la gratuité pour les enfants de moins de 12 ans, ou des tarifs promotionnels en demi-pension, comprenant le ftour ou le dîner. Mais plutôt que des clients réguliers, les MRE constituent une clientèle d'appoint pour

les hôteliers des villes de transit, comme Casablanca, Tanger ou encore Marrakech : ils séjournent quelques jours dans des établissements, avant de retrouver leurs familles. Les MRE forment une cible à part pour le secteur touristique national; il s'agit de jeunes générations, dont les hôteliers tiennent compte dans leurs business plan. Ils consomment les produits touristiques, de restauration et de loisirs classiques, mais sont toujours plus demandeurs d'offres et de promotions. Saïd Mouhid, le directeur du Conseil régional du Tourisme de Casablanca, n'est pas inquiet pour la période estivale. « Casablanca est un point de croisement, de passage presque systématique pour les MRE. Casablanca est à la croisée de toutes les autoroutes, et est la première porte d'entrée au Royaume avec l'aéroport Mohammed V. 70% des MRE vont séjournier en moyenne entre trois jours et une semaine à Casablanca, l'hôtellerie de la ville n'est donc pas en reste », dit-il. En effet, Casablanca est la capitale du shopping du Royaume. Elle est également une destination culturelle de premier choix grâce à la monumentale mosquée Hassan II. Mais difficile d'en dire autant pour des stations telles qu'Agadir ou Marrakech, qui bénéficient normalement du tourisme à la fois local et international ; cet été les hôteliers comptent surtout sur les arrivées internationales à partir du 10 août, pour compenser le calme plat qu'ils redoutent pendant la période du mois sacré. Quoiqu'il en soit, une chose est sûre pour les hôteliers : leur business ne sera pas impacté pendant la première semaine de juillet et les trois dernières du mois d'août. ■

## Oriental Bay Beach: seul hôtel de la station de Saïdia à ouvrir toute l'année



C'est un des lieux de villégiature d'exception dans la station touristique de Saïdia. L'Oriental Bay Beach propose des formules, notamment le service « all inclusive » avec des buffets mais aussi des services à la carte, qui ne peuvent que plaire aux familles. Le fait qu'il soit le seul hôtel de sa catégorie à être pied dans l'eau sur la promenade de Saïdia et le Golf de 18 trous, fait de lui un endroit de choix pour séjournier dans ses différentes chambres et suites (au nombre de 614) avec vues sur piscines, jardins, la mer ou le Golf. Notez que l'établissement offre plusieurs piscines extérieures équipées de pool bar pour adultes et animation pour enfants. Pour ces derniers, il est également question

de leur présenter des formules d'ateliers au mini-club et de leur organiser des soirées à thèmes avec spectacles, où les adultes pourraient également y figurer. Pour l'animation en soirée aussi, le Resort dispose d'un Chiringuito en bord de mer et d'une discothèque.

L'Oriental Bay Beach est le seul hôtel de la station de Saïdia à être ouvert toute l'année. Il reçoit beaucoup de touristes d'affaires et de congrès. C'est ainsi que l'établissement a accueilli les chirurgiens dentistes, l'USAID, plusieurs séminaires de la région de l'Oriental, le forum du tourisme durable...

L'Oriental Bay Beach a été rénové récemment avec un budget d'investissement de millions de dirhams.

## Amphitrite Palace Resort & Spa : un nouveau concept

L'Amphitrite Palace, qui jouit d'une situation géographique appréciée des clients (à 20 minutes de Rabat et à 50 minutes de Casablanca), et en front de mer en plus (avec une plage privée) fait peau neuve. L'établissement hôtelier 5 étoiles a en effet entamé un programme de rénovation. Par exemple, l'espace plage et piscine, «La cabane» vient d'être inaugurée. Elle propose une carte avec sandwichs, salades, glaces et boisson servis sur la plage.



Le Poseïdon» suggère des formules «brunch» tous les dimanches. Et le

«Rock Bar» offre une restauration rapide (tapas, sandwich, pizza, burger, autres...) à la terrasse. Le gestionnaire de l'hôtel souhaite par là rendre le confort encore meilleur pour ses clients. Doté d'une capacité d'hébergement de 178 chambres et suites, l'hôtel dispose également d'un SPA avec 13 salles de soins privées et d'une hydro piscine intérieure chauffée. Une salle de remise en forme et un salon de beauté sont également mis à disposition de la clientèle.

# Offre bancaire pour les MRE **Tout le monde veut sa part du gâteau**

» Les temps sont de plus en plus durs pour les banques, ce qui les pousse à faire des mains et des pieds pour conquérir de plus en plus de clients. Aujourd'hui, les offres tournent autour de la banque en ligne, de l'investissement et on va de plus en plus vers la personnalisation.

**M**ême après la baisse de 4% accusée en 2012, par les transferts des Marocains résidents à l'étranger, les virements reçus par les banques totalisent quelques 65,3 milliards de dirhams. C'est donc une manne suffisamment importante pour que les banques continuent à leur accorder une place de choix dans leurs offres.

La Banque Populaire, banque traditionnelle des MRE, ne détient pas le monopole des produits conçus pour cette cible très active sur tous les créneaux de la banque : allant de l'épargne, à l'assistance en passant par le transfert et le change, mais aussi la monétique, etc. Chez Attijariwafa bank, comme au niveau de BMCE Bank, chez la Société Générale comme à la BNCI ou au Crédit du Maroc, rien n'est négligé. De plus, en ces temps de crise où, le marché est en mal de liquidité, les devises des MRE sont particulièrement prisées, ce qui leur vaut une attention toute particulière.

Dans ce sillage, les banques ont toutes veillé à muscler leurs offres classiques : comptes sans frais de gestion et rémunérés, transferts de fonds à tarifs préférentiels et conditions avantageuses pour les crédits immobiliers. Des prestations axées sur les nouveaux moyens électroniques prennent également une place croissante dans les catalogues. Au niveau de la Banque populaire, on semble avoir bien assimilé les changements du contexte. Un petit tour dans les agences de la banque et c'est l'occasion de découvrir une longue liste de produits et services bancaires, tous plus innovants les uns que les autres. Aux classiques offres liées à l'assistance, à l'épargne et à l'assurance, la Populaire offre de nombreux packs brandés "Bladi" qui vont des simples cartes prépayées à l'investissement. La banque procède ainsi par



Les banques ont toutes musclé leurs offres en direction de cette clientèle.

segmentation selon l'âge et le revenu et bien entendu, l'anticipation du besoin de cette clientèle qui n'arrête pas de se métamorphoser. Car, faut-il le rappeler, la deuxième et troisième génération, ce qu'ils appellent les Marocains du Monde n'a pas les mêmes besoins que ses pères. Les notions de Banque en ligne, les conseils en investissements viennent côtoyer les besoins classiques en immobilier, par exemple.

Du côté d'Attijariwafa bank, la personnalisation est poussée à l'extrême. Pratiquement, le pays de résidence semble même pris en compte dans l'offre. De plus, la filiale de la SNI capitalise aussi bien sur le haut niveau d'intégration que sur sa présence dans près d'une vingtaine de pays émetteurs et récepteurs de trans-

ferts. Sa gamme de services aux MRE est donc naturellement riche et comprend jusqu'au soutien à la famille et bien sûr, la protection des membres résidents à l'étranger ou non.

De même, la BMCE Bank a bien dimensionné son offre autour de trois principaux packs, à savoir le Dawli, le Direct et le pack Vacances. Le premier comprend notamment, l'accès au service internet et de messagerie, une carte de transfert bancaire et une carte de transfert Family. De plus, la Banque du groupe Benjelloun offre gracieusement les frais de tenue de compte pour ce pack ainsi que les frais de transfert reçus de l'étranger.

C'est dire que l'importance qu'accordent les banques aux MRE n'est pas loin de s'estomper. De plus, après le fléchissement des transferts l'année dernière et durant les trois premiers mois, le redressement semble de nouveau au rendez-vous. Ce qui ne fera qu'activer davantage la petite guerre autour des transferts. ■

## Immobilier **Les MRE achètent moins**

» Sur un certain standing, la valeur moyenne d'un bien acquis baisse de 1,2 million à 800.000 dirhams.

» Les Salons professionnels proposent des offres plus ciblées.

Is considéraient cela comme un investissement refuge. En fait, c'est le cas, encore aujourd'hui. Mais la crise en Europe contraint beaucoup de nos MRE à revoir leurs investissements, à les reporter, voire les annuler. C'est le cas de l'investissement dans la pierre. « Nous constatons clairement une baisse du nombre de clients MRE acquéreurs du fait notamment d'une situation complexe dans leur pays d'accueil », indique Ghali Chraïbi, directeur général de CAFPI Maroc, courtier en prêts immobilier. Son cabinet a également remarqué cette année un changement dans les achats des

MRE. « Les montants d'acquisitions ont baissé. Ainsi, la valeur moyenne des biens ciblés par cette population, de segmentation haut de gamme en tous les cas, était de l'ordre de 1,2 million de dirhams il y a encore deux années. Aujourd'hui, elle est clairement à la baisse, à des niveaux de l'ordre de 800.000 dirhams ». Pour capter

### Des conditions de financement strictes

Si les MRE disposent des mêmes offres de financement que les Marocains résidents au Maroc, force est de constater que les conditions d'octroi des crédits ne sont pas les mêmes. En effet, selon Ghali Chraïbi, un MRE qui souscrit à un prêt immobilier au Maroc ne domicile pas son salaire. Le risque est donc plus élevé pour la banque. « Celle-ci va alors demander un taux plus élevé, un autofinancement, une durée de prêt plus courte... ».

donc leur attention, il a fallu adapter non seulement les offres mais les « débouchés » aussi. Par exemple, 2013 a été la première année où le Salon Smap Expo a été organisé en dehors de l'Europe. Le road show 2013 de Smap Group pour l'organisation de salon professionnel dédié à l'immobilier, a débuté cette année dans un pays du golfe, aux Emirats Arabes Unis en l'occurrence. Pour la population visée, ce sont des projets de haut standing qui leur ont été le plus soumis. Et les villes comme Rabat, Casablanca, Agadir, Marrakech, Fès, ou Tanger ont été celles les plus mises en avant. Aux Pays-Bas, le « Regional by Smap » s'est voulu plus ciblé aussi. Il a été l'occasion de proposer aux MRE résidant là-bas, des projets immobiliers qui sont situés particulièrement dans les régions dont ils sont originaires. Ceci explique donc l'intérêt qu'ont les professionnels de la promotion immobilière à mieux adapter leurs offres pour réussir à séduire un plus grand nombre. D'ailleurs, il est aussi question d'organiser, pour la première fois, un SMAP Expo Jeddah (en Arabie Saoudite) à la fin de l'année. ■

## Télécoms **Les opérateurs sortent la grosse artillerie**

» La guerre des prix est devenue saisonnière, et encore une fois, les opérateurs se battent pour grignoter des parts de marchés aux concurrents.

» Le diable est dans les détails, et s'ils essayent par tous les moyens de se différencier de leurs rivaux, ils se battent, néanmoins sur le même terrain, et avec les mêmes armes.

L'été arrive et déjà, les opérateurs télécoms ont commencé à lancer leur guerre saisonnière pour capter la manne financière des Marocains Résidents à l'Étranger.

Itissalat Al Maghrib est déjà monté au créneau, proposant des réductions tarifaires à qui mieux mieux, doublant, triplant le montant des recharges. Les Marocains résidant au Maroc, eux, se demandent cette fois encore pourquoi ils payent le plein tarif lorsque de telles soldes sont possibles. Méditez lui a emboîté le pas le 15 juin courant. Cette année, comme depuis six années à présent, des hordes de représentants déambulent dans les grandes villes du Royaume pour distribuer des puces gratuites. Et les offres se veulent agressives: la carte SIM est offerte avec 20 DH de communication. Comme c'est à présent généralisé, l'international est au prix du national et une heure de communication à l'international est offerte à partir de 50 DH de recharge en plus du solde. La facturation à la seconde est de coutume, de même que 60 secondes gratuites après l'épuisement du solde. A partir de 5 Dh de recharge,

des bonus exclusifs sont offerts. Cette 6ème édition l'opération « Ahlan » se déroulera du 15 juin au 30 août 2013 dans les principaux points d'accueils du pays : Casablanca, Marrakech, Agadir, Tanger, Fès, Oujda et Nador. Inwi n'est pas en reste avec des offres adaptées aussi bien aux MRE qu'aux locaux. Elle dit non aux dépenses inutiles et aux obligations. Là encore, elle surf sur la vague du prépayé qui reste une tendance lourde du marché marocain. Mais encore une fois, Inwi a du mal à faire oublier aux clients MRE la disparition de klema, le service de téléphonie illimité depuis l'étranger vers un appareil Bayn. C'était avant l'acquisition de Wana par Inwi. Depuis, les offres se succèdent, mais le troisième homme semble s'être résolu à se battre sur le même terrain que ses concurrents. Pour ce qui est la voix sur IP (téléphonie par le web), les offres sont dorénavant similaires entre les trois opérateurs. Au final, les opérateurs misent sur les MRE en été, mais ils ne devraient pas compter pour du beurre le restant de l'année, ou passer pour des vaches à lait... ■