

## Difficile percée du paiement en ligne au Maroc

16/01/2008

Il porte sur l'achat de biens ou de services allant des chaussures au télépaiement des cotisations sociales. Autant de transactions en si peu de temps, Rachida Benabdallah, directrice du Centre monétique interbancaire (CMI), s'en réjouit. D'autant plus que, rappelle-t-elle, «les émetteurs de cartes électroniques sont en phase de communication sur le paiement par Internet et ils le font progressivement». La plupart d'entre vous ont certainement reçu un courrier de la part de leur banque, expliquant le mode d'emploi du e-payment.

Quelles banques au juste? Toutes à part BMCE, la Poste et le Crédit Agricole qui, bien qu'étant certifiés pour intégrer la plate-forme de paiement par Internet, n'offrent pas pour l'heure cette possibilité à leur clientèle. «Une simple question d'intendance», selon le management. Pour leur part, Arab Bank et Cetelem ne prévoient pas de mettre en place ce mode de paiement dans l'immédiat. Les deux organismes restent prudents. La question de la sécurité des transactions inquiète toujours. Le manque d'attrait commercial du paiement par Internet peut également représenter un obstacle. «Le Marocain aime se rendre sur le lieu de vente et manipuler ce qu'il achète. Le convertir au e-payment revient donc à parier sur le changement de toute une habitude de consommation», explique un responsable à Cetelem. Ce pari, 10 entreprises l'ont pourtant tenu avec succès. D'autres enseignes attendent de voir les habitudes de consommation évoluer, ou prennent le temps de mettre en place leur site. Pour le moins, «le paiement par Internet ne pourra être réellement lancé que si les plus grandes enseignes s'y intéressent et mettent en place des interfaces commerciales virtuelles», estime-t-on à Cetelem.

Le plafond de paiement disponible sur la carte bancaire s'appliquera également aux règlements par Internet. Directes ou indirectes, le consommateur a également à supporter des commissions. Elles sont gérées par le CMI et MTC (Maroc Télécommerce) qui ont conjointement lancé la plate-forme de règlement par Internet le 19 novembre ([www.leconomiste.com](http://www.leconomiste.com)). Le premier applique une commission variant entre 2 et 3% de la valeur de l'achat. La taille et la nature de la transaction conditionnent le taux du prélèvement. Celui-ci sert à couvrir les charges incompressibles d'interchange et de gestion du CMI. Maroc Télécommerce, qui gère la relation avec les sites de vente en ligne scinde, pour sa part, ses frais en trois parties. 5.000 DH pour l'installation du système, un abonnement mensuel de 250 DH et une commission qui varie entre 1,75 et 2,5% applicable à chaque achat. Azdine Mountassir Billah, directeur général de MTC, précise toutefois que ces frais sont présentés à titre indicatif. En effet, ils diminueront nécessairement par effet d'économie d'échelle au fur et à mesure de l'augmentation du nombre de transactions. Tout dépend de l'engouement pour le e-commerce. Pour le favoriser, le CMI et le MTC comptent beaucoup sur l'automatisation du paiement de services publics (procédures administratives, impôts, conservation foncière).

Les deux institutions attendent de l'administration qu'elle favorise l'essor du paiement électronique. Une fois l'impulsion donnée, c'est le privé qui devrait suivre. Pour l'heure, une vingtaine d'entreprises ont approché MTC afin d'obtenir une certification pour convertir leur site au e-payment. Comment se déroulent les opérations de paiement? Concrètement, l'internaute se connecte sur un site marchand où sont référencés les offres de produits et/ou services. Son choix fait, le front-office du site envoie une demande de paiement à la plate-forme technique de MTC. Reste l'étape de la saisie des informations de paiement. Celles-ci consistent, entre autres, en un numéro de carte bancaire et un cryptogramme (les trois derniers chiffres du numéro transcrit au verso de la carte). A mesure qu'elles sont saisies par le client, la plate-forme MTC les contrôle pour les authentifier. Si le test est passé avec succès, une demande d'autorisation est envoyée au système informatique du CMI. Ce dernier traite la demande et renvoie la réponse au MTC qui transmet à son tour le résultat de l'opération du paiement (succès ou échec) au client, avant de dérouler la suite des opérations.

Il appartient alors au site commercial de confirmer l'exécution de la transaction commerciale pour déclencher le processus de livraison. De son côté, le MTC concentre les confirmations des commerçants et les renvoie vers la plate-forme du CMI qui s'occupe de la compensation avec les systèmes d'informations des banques. Avant l'instauration du paiement par carte, MTC propose à ses clients des «paiements par compte». Il s'agit d'un système d'abonnement permettant des achats en ligne pour une période pré-déterminée. L'Ompic et la CNSS ont opté pour cette solution. Par ailleurs, MTC offre aux sites commerciaux la possibilité d'effectuer un suivi des transactions de chaque client, d'annuler ou de confirmer les ventes ainsi que de réconcilier et de créditer partiellement les transactions. Pour sa part, le CMI gère le paiement électronique des commerçants dans un compte domicilié dans la banque de leur choix et leur envoie un relevé périodique des transactions. La plate-forme exécute le règlement des transactions au lendemain de sa confirmation.

#### Sécurité, «tout est blindé»

Consciente de la sensibilité du volet sécuritaire, Rachida Benabdallah n'a cessé de marteler que l'adhésion de Visa et Master Card au système marocain est la meilleure preuve de sa fiabilité. C'est que «tout est blindé», selon la directrice générale du CMI. Comme son homologue européenne, la plate-forme marocaine est sécurisée par le processus CVC2 de Visa et CVC2 de Master Card. Ce sont ces mêmes processus qui permettent d'authentifier l'identité du client à l'aide du cryptogramme: les 3 derniers chiffres du numéro inscrit au verso de toute carte bancaire.

#### Office des changes: Accord de principe

Pour ce qui est des opérations internationales, le système traite les flux réalisés par les cartes bancaires étrangères sur des sites marocains. Mais qu'en est-il de la possibilité pour les internautes marocains d'effectuer des achats sur des sites étrangers? Sur cette possibilité, l'Office des changes n'a pour l'heure exprimé qu'un accord de principe. Si la mesure est validée, l'Office devrait autoriser une dotation de 10.000 DH pour les achats des Marocains sur des sites Internet étrangers.

Réda Harmak

Source: L'Economiste

<http://www.yabiladi.com/article.php?cat=economie&id=1493>