



UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

La réponse numérique de Poste Maroc à la crise de la COVID-19

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Dans le cadre des enseignements tirés de la pandémie de COVID-19, la grande majorité des experts et analystes en matière de services financiers ont mis en avant une solution pour gérer et réduire l'impact des crises à venir: la numérisation des services financiers. En d'autres termes, il s'agit de proposer des services financiers par le biais de solutions et de canaux numériques et de remplacer l'argent en espèces par de la monnaie électronique.

En prenant l'exemple de Poste Maroc et de sa banque postale, Al-Barid Bank (ABB), nous explorons comment l'équilibre entre canaux physiques traditionnels et médias numériques bien conçus a permis de simplifier la fourniture de services financiers par la poste tout au long de cette crise.

MESURES DE PRÉVENTION

Depuis le début de la pandémie, ABB a adapté sa gestion de la continuité des opérations aux recommandations formulées par les autorités sanitaires marocaines en mettant l'accent sur la santé et la sécurité de son personnel et de sa clientèle.

Poste Maroc et ABB ont été parmi les quelques entités considérées par le Gouvernement marocain comme des fournisseurs de services essentiels: il leur a donc été demandé de rester ouverts lors du confinement lié à la crise de la COVID-19. Les citoyens étaient autorisés à se rendre dans les bureaux de poste, qui comptaient parmi les rares établissements non concernés par la fermeture des commerces.

De plus, Poste Maroc et le réseau d'ABB sont l'un des principaux moyens par lequel le Gouvernement marocain distribue l'aide publique à ses citoyens. Lors du confinement, l'importance vitale de ce réseau s'est encore accentuée.

Les mesures adoptées par Poste Maroc et ABB comprenaient l'utilisation d'équipements de protection individuelle, le respect strict des règles d'hygiène, la fourniture d'un soutien médical ainsi que des campagnes de sensibilisation et de prévention des risques. Les employés ont été invités à travailler à domicile ou à prendre des congés dès que cela était possible.

ABB a assuré la continuité de ses services à la clientèle par le biais de différents canaux dans un contexte où les heures d'ouverture des bureaux de poste et des agences étaient réduites et où la demande s'est intensifiée en raison des restrictions de déplacement.

ABB a misé sur une solide stratégie de communication sur son site Web et ses comptes de médias sociaux visant à souligner les efforts réalisés dans la gestion de la pandémie.

La clientèle a été invitée à utiliser les divers canaux à distance proposés par ABB, y compris l'application mobile Barid Bank Mobile, les distributeurs automatiques de billets et les services bancaires en ligne. Par le biais des canaux numériques d'ABB, la clientèle de la banque postale marocaine a pu accéder à l'ensemble des services auparavant disponibles dans les bureaux physiques. Par exemple, les clients ont pu effectuer des transferts de fonds par le biais de l'application Barid Bank Mobile ou du site Web d'ABB et retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets en utilisant simplement un code (sans besoin de carte bancaire).

Note de la rédaction: ABB a été en mesure de développer ces canaux numériques grâce aux décisions du Gouvernement marocain visant à libéraliser le marché des paiements par carte, à ouvrir le marché des paiements aux acteurs autres que

les banques et à intégrer des institutions de paiement par le biais d'une nouvelle loi bancaire adoptée en 2015. La création d'un nouveau mode de paiement mobile, mWallet, et la mise en œuvre de l'interopérabilité des paiements mobiles au niveau national ont également eu un rôle à jouer. La solution de paiement mobile d'ABB a été lancée en novembre 2018.

Pour fournir un appui supplémentaire afin de garantir la continuité des activités ainsi que la santé et la sécurité de son personnel et de sa clientèle, ABB a établi un mécanisme de gouvernance de crise.

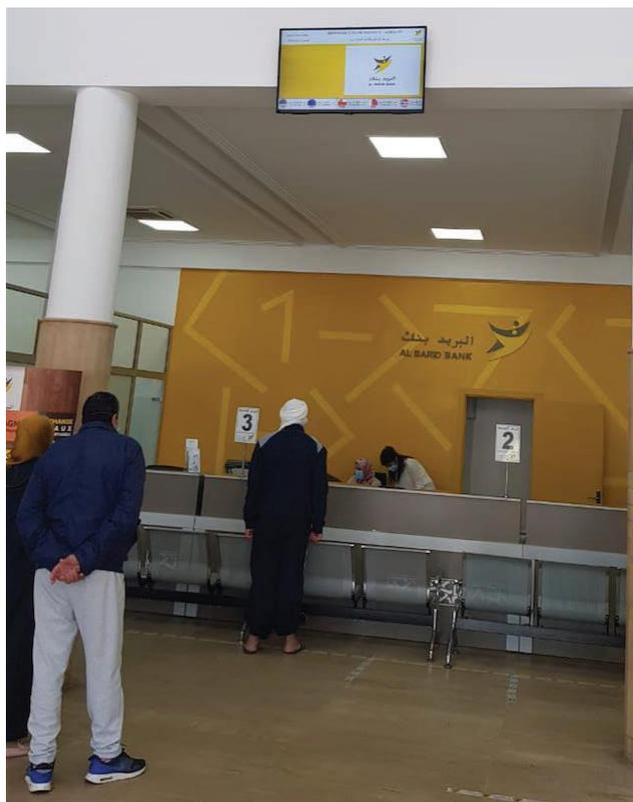
Ce mécanisme comprenait deux niveaux d'action:

- La commission centrale, chargée du développement des initiatives sanitaires internationales et nationales, du fonctionnement des agences bancaires, de la disponibilité des liquidités au sein du réseau des distributeurs automatiques de billets et du personnel en congé ou travaillant à domicile.
- Les commissions régionales, chargées de surveiller les activités régionales et de prendre les mesures nécessaires.

APPORT SOCIAL

Un fonds de solidarité a été créé par S. M. le roi Mohamed VI pour limiter la propagation de la COVID-19 et réduire l'impact de la pandémie. L'ensemble du personnel d'ABB a pris part à ces efforts, et ABB a contribué à ce fonds à hauteur de 100 millions de MAD.

En outre, ABB a lancé une campagne pour recueillir des dons à destination du fonds. La campagne est en cours et ouverte à tous les citoyens. Tout un chacun, client d'ABB ou non, est invité à prendre part à cette action historique.



SERVICES FINANCIERS

ABB a mis l'intégralité de son réseau, composé de plus de 883 distributeurs automatiques de billets et de 1500 agences (ABB et Barid Cash), à disposition de TADAMOUN, un programme d'aide gouvernementale à destination des citoyens et des ménages. Plus de 430 000 mandats postaux ont été versés à leurs bénéficiaires en avril 2020. En mai 2020, ce chiffre s'élevait à 920 000 mandats postaux.

Dans le cadre des mesures portées par la commission de surveillance économique, ABB a mis en place un système pour gérer le nouveau dispositif de demandes de report des prêts et crédits à la consommation sans frais supplémentaires émanant de la clientèle.

Dans ce même contexte, ABB a lancé une nouvelle offre de crédits destinée aux start-up pour soutenir cette frange de la clientèle.

SERVICES NUMÉRIQUES

Les mesures gouvernementales susmentionnées, les actions d'ABB qui les accompagnent ainsi que les activités sociales et financières d'ABB ont entraîné une forte augmentation de l'utilisation de Barid Bank Mobile, l'application bancaire mobile d'ABB.

En effet, ce dispositif a connu une croissance considérable lors des cinq premiers mois de 2020, avec plus de 10 millions de transactions réalisées et une croissance d'environ 80% par rapport à la même période l'année dernière.

Pour gérer cette hausse des utilisations des canaux numériques par ses clients, ABB a mis en place un système de communication dédié. La banque postale marocaine a également renforcé l'équipe de son centre dédié aux relations clients et prolongé les horaires de travail de cette dernière en conséquence (du lundi au samedi, de 9 à 17 heures).



CONCLUSIONS

La disponibilité totale du réseau d'ABB en matière d'agences, de distributeurs automatiques de billets et de canaux numériques a permis d'assurer la continuité de ses services et, ce faisant, de prendre part à l'effort national pour réduire l'impact de la pandémie de COVID-19 au Maroc.

Les facteurs ci-après semblent avoir grandement influé la capacité de Poste Maroc à limiter l'effet de la crise sur la disponibilité de son réseau, la continuité de ses activités et les attentes et besoins de sa clientèle:

- Bonne organisation globale d'ABB, notamment sa capacité à organiser et valoriser ses équipes et les connaissances de ses experts et à tirer parti de l'agilité et de la flexibilité des processus organisationnels et décisionnels.
- Bonne communication et équipe marketing solide.
- Confiance de la clientèle et des partenaires provenant du secteur privé comme public.
- Considération de Poste Maroc et d'ABB comme des fournisseurs de services essentiels par le Gouvernement marocain.
- Réseau à jour et étendu couvrant l'intégralité du territoire national et complété par des canaux numériques modernes et puissants et permettant aux utilisateurs de réaliser leurs opérations en ligne ou par le biais d'une application mobile.
- Réseau à jour et étendu couvrant l'intégralité du territoire national et complété par

Poste Maroc illustre la capacité d'une poste à innover et réagir lorsqu'elle a la confiance et le soutien de son gouvernement. Ces dernières années, ABB a pu mettre en place des canaux numériques pour renforcer son réseau physique traditionnel. À l'origine, l'initiative avait pour but de répondre aux besoins de la clientèle, qu'il s'agisse de clients moins désireux (ou dans l'impossibilité) de se rendre dans un bureau de poste lors des horaires d'ouverture comme de clients n'ayant pas encore adopté les services numériques et préférant utiliser les services en agence. Cependant, cette évolution s'est naturellement imposée durant la crise dans la mesure où ABB était en bonne position pour relever les nouveaux défis posés par la pandémie, notamment la restriction des déplacements et la soudaine impossibilité de faire appel aux services dépendants des ressources humaines.

En conclusion, en permettant à ABB de développer ses activités et de soutenir sa clientèle par le biais d'une réglementation favorable (p. ex. accès à la stratégie mobile et capacité à fournir des comptes aux clients en fonction des anciennes transactions réalisées), le Gouvernement du Maroc s'est donné de nouveaux moyens de toucher ses citoyens en leur apportant les services dont ils ont besoin en réaction à une situation de crise.