

La digitalisation bancaire et son impact sur le système marocain

Digital banking and its impact on Moroccan system

Sanaa REZKI, (*Docteure en Sciences de gestion, Professeure Permanente*)
Faculté de Commerce et Gestion
Université internationale de Casablanca

Adresse de correspondance :	Université Internationale de Casablanca Route provinciale 3020, Casablanca Maroc (Casablanca)
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude et ils sont responsables de tout plagiat dans cet article.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	REZKI, S. (2024). La digitalisation bancaire et son impact sur le système marocain. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 5(5), 372-385. https://doi.org/10.5281/zenodo.11247919
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: April 19, 2024

Accepted: May 20, 2024

International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME

ISSN: 2658-8455

Volume 5, Issue 5 (2024)

La digitalisation bancaire et son impact sur le système marocain

Résumé :

Le nouveau tournant du secteur bancaire marocain vers une nouvelle ère de digitalisation conduit à la fermeture de plusieurs agences bancaires. Le réseau bancaire marocain depuis le déclenchement de la crise sanitaire s'est rétréci pour optimiser la mobilisation de ses ressources. Ceci ne posera-t-il pas un problème notamment pour une certaine catégorie de population qui préfère le contact direct physique au numérique ? Plusieurs personnes non pas accès à internet et ne disposent pas d'outils informatiques ordinateur ou smart phone et ne savent pas les utiliser. La facilité d'accès aux services bancaires en ligne peut-elle avoir l'effet inverse sur l'inclusion financière, notamment avec la présence de l'analphabétisme numérique ? Nous tenterons dans le cadre de cet article d'apporter des réponses à travers une revue de littérature empirique. L'objectif étant de déterminer les facteurs clés de l'inclusion financière et de la digitalisation bancaire. La présentation de ces indicateurs permettra de relever et d'analyser les impacts d'implémentation de ces nouvelles politiques. Deux hypothèses ont été retenues. La première suppose que la banque digitale amplifie la disparité et marginalise une certaine catégorie de la population. D'après notre analyse nous concluons que la banque mobile peut accentuer cette exclusion financière même si le pourcentage de 10% reste médiocre, mais il représente la partie la plus vulnérable de la société. Et la deuxième hypothèse repose sur le fait que la numérisation des services bancaires aura des incidences néfastes sur l'employabilité des personnes dans le secteur bancaire. Nous remarquons que sur le court terme elle n'a pas d'impact, mais des retombées négatives peuvent être constatées sur le long terme.

Mots clés : Inclusion financière ; Digitalisation bancaire ; Population marocaine ; Employabilité

JEL Classification : C35, G2

Type du papier : Recherche Théorique

Abstract :

The Moroccan banking sector's new turn towards a new era of digitalization has led to the closure of several bank branches. Since the outbreak of the health crisis, the Moroccan banking network has been shrinking to optimize the mobilization of its resources. Won't this pose a problem, particularly for a certain segment of the population who prefer direct physical contact with digital technology? Many people don't have access to the Internet, don't have computers or smart phones, and don't know how to use them. Could easy access to online banking services have the opposite effect on financial inclusion, particularly in the presence of digital illiteracy? In this article, we attempt to provide some answers through a review of the empirical literature. The aim is to identify the key factors in financial inclusion and digital banking. The presentation of these indicators will enable us to identify and analyze the impact of implementing these new policies. Two hypotheses have been adopted. The first assume that digital banking amplifies disparity and marginalizes a certain category of the population. Based on our analysis, we conclude that mobile banking may accentuate this financial exclusion, even if the percentage of 10% remains mediocre, but it does represent the most vulnerable part of society. And the second hypothesis is based on the fact that the digitalization based of banking services will have a negative impact on the employability of people in the banking sector. We note that in the short term it has no impact, but negative effects can be observed in the long term.

Keywords: Financial inclusion; Banking digitization; Moroccan population; Employability

Classification JEL : C35, G2

Paper type: Theoretical Research

1. Introduction

Le niveau d'inclusion financière des pays africains est moins élevé comparé aux pays plus développés (Guérineau et Jacolin 2014 ; Zins et Weill 2016). Plusieurs efforts doivent être déplorés par les autorités de régulation pour favoriser l'inclusion dans le but d'améliorer la croissance économique et diminuer la pauvreté. Pour ce, il est opportun de déterminer les facteurs d'inclusion financière, notamment dans le continent africain. Ce qui améliorera l'intervention de l'État en adoptant des politiques qui visent une certaine catégorie de population comme les femmes et les jeunes. Les établissements de crédit doivent à leur tour proposer des services bancaires et mobiles qui répondent au mieux aux attentes de cette catégorie plus spécialement.

Plusieurs auteurs comme Najab et Lajfari (2022) avancent que les établissements de crédit doivent se lancer dans le nouvel élan de numérisation pour améliorer le taux de bancarisation et assurer le développement du secteur bancaire notamment après le déclenchement de la crise sanitaire.

Durant ces dernières années, le comportement des individus a changé. Nous assistons en conséquence à une baisse en continu du nombre des agences bancaires, et ce depuis l'avènement de la crise du Covid. Avec le confinement et l'obligation de distance physique, les banques marocaines ont décidé de s'adapter aux nouvelles circonstances en développant davantage leurs services en ligne. Bien que récemment, le Maroc s'inscrit dans une nouvelle politique de numérisation des services dans l'ensemble des domaines. Le secteur bancaire Marocaine n'est pas exclu de cette importante révolution.

Le développement d'une plateforme internet efficace et la création d'application adaptée aux besoins de la clientèle ont favorisé l'accès aux services bancaires et facilité les procédures d'octroi de crédits et aussi l'ouverture de comptes bancaires (Mothobi & Kebotsamang 2024 ; BAM 2024). En parallèle, les banques ont aussi bénéficié de ce nouvel élan en réalisant des économies sur le nombre de personnes employées et nombre de bureaux occupés en rétrécissant leur réseau. Le nombre des agences bancaires en activité a baissé significativement en passant de 5 914 en 2022 à 5 811 actuellement, soit une baisse de 145 agences. Et le nombre d'ouvertures de nouvelles agences est moins important comparer aux années précédentes, il ne dépasse pas les 42 agences. Ce qui a permis aux banques de réaliser des économies en termes du nombre de salariés travaillant dans les agences et de biens immobiliers occupés.

Cet état de fait peut avoir un impact sur l'économie marocaine. Le taux de chômage sur le secteur bancaire peut augmenter en flèche, la demande de biens immobiliers utilisés par le secteur peut baisser et la relation « banque-client » peut être amenée à disparaître.

Il est vrai que la génération Z est toujours connectée et préfère le recours au « e-Banking » pour la réalisation de ses activités. Néanmoins une grande partie de la population se caractérise par l'analphabétisme numérique et ne dispose pas d'outils informatiques ni de moyens financiers pour se connecter à internet. Ce qui risque d'affecter négativement l'évolution du taux de bancarisation avec le recul du service de proximité bancaire. Et être à l'encontre des mesures d'inclusion financière adoptées par la banque centrale marocaine.

Le Maroc se retrouve donc face à un dilemme et il est important de réaliser une analyse détaillée sur ce sujet. D'où l'intérêt de cet article qui envisage de répondre à la question suivante : La digitalisation bancaire sera-t-elle sans effets négatifs sur le système marocain ?

Deux hypothèses sont formulées. La première concerne la digitalisation bancaire est-il possible qu'elle accentue la discrimination d'une certaine catégorie de la population ? Et la deuxième est liée aux éventuels effets de la mise en place d'une banque mobile sur le système marocain. Pour vérifier ces hypothèses, nous allons traiter, tout d'abord, les déterminants de l'inclusion bancaire et de la digitalisation bancaire. Puis, nous présenterons un modèle conceptuel qui

schématise la relation entre la numérisation et l'inclusion. Ensuite, nous analyserons l'impact de cette numérisation sur l'économie et le système marocain dans son ensemble.

2. L'inclusion financière

2.1. Définition de l'inclusion financière

L'inclusion financière est une locomotive importante dans l'économie d'un pays. C'est un des piliers qui favorise et accélère le développement. Selon la banque mondiale (2021), elle correspond à l'offre de produits et services qui répondent aux attentes de la population à des tarifs raisonnables. Elle a pour principal objectif d'assurer d'une manière équitable l'accès et l'usage des services financiers notamment pour la population non bancarisée et de garantir le bien-être de l'ensemble de la population.

L'inclusion financière est positivement corrélée avec le niveau de développement du système financier et plus particulièrement du secteur bancaire. Une telle situation caractérise les pays en voie de développement. Plusieurs auteurs comme Guérineau et Jacolin (2014) soulignent les difficultés rencontrées par ces États cherchant à minimiser l'exclusion financière qui est fortement liée à un faible taux de bancarisation et aux obstacles d'accès aux prêts des petites et moyennes entreprises.

L'avènement de la crise sanitaire a souligné l'importance de la place qu'occupe l'inclusion financière à travers le développement de moyens de paiement mobile. Najab et Lajfari (2022) montrent que le paiement mobile assuré durant cette période a soutenu l'économie face aux turbulences liées au confinement. Comme le confirment Cull, Ehrbeck et Holle (2014) l'inclusion financière assure la sécurité des transferts et économise les coûts de transaction et améliore la participation du secteur privé et aussi des ménages au dynamisme de l'économie. Le dépôt d'épargne de la population non bancarisée alimente la banque et donc le système financier dans son ensemble en liquidité.

Au Maroc, plusieurs mesures ont été prises par Bank-Al-Maghrib (2023) pour renforcer l'inclusion financière en améliorant les conditions d'accès et d'usage des services financiers. La nouvelle approche adoptée par la banque centrale comprend six volets. Le premier a comme but d'augmenter le taux de bancarisation en facilitant l'accès aux services bancaires. Le deuxième cherche à faciliter l'accès au financement, notamment pour les TPME qui constituent le principal moteur de l'économie marocaine. Le troisième vise la population marginalisée en offrant des services adaptés à leurs besoins et profils comme le micro-crédit. Le quatrième se focalise sur la protection de l'intérêt de la clientèle et la garantie d'une concurrence loyale entre les établissements de crédit. Le cinquième se penche sur l'amélioration de l'éducation financière. Le dernier met en place des actions de suivi et d'analyse pour apprécier l'impact de cette approche multidimensionnelle.

Concernant le point de la promotion de l'éducation financière, la banque centrale marocaine s'est lancée depuis 2012 dans l'organisation d'un événement annuel appelé « *Global Money Week* ». Des formations pédagogiques sont dispensées au profit des enfants et des jeunes de la zone urbaine et rurale. Le but étant de vulgariser l'information financière et bancaire et montrer à cette cible comment elle peut épargner son argent et comment elle peut préparer son avenir.

Il importe de préciser que l'exclusion financière peut être volontaire auprès d'une certaine catégorie de clientèle pour des raisons religieuses. Des individus qui refusent placer leur épargne dans des comptes bancaires ou solliciter des prêts pour éviter de recevoir ou de payer des intérêts qui sont considérés au regard de la loi islamique comme étant illicites. Les banques participatives qui respectent les préceptes de la sharia peuvent proposer des réponses efficaces s'alignant avec ces convictions religieuses. Abdessamad Issami (2018) affirme ce propos en

précisant que sur le secteur immobilier la demande s'est améliorée. Les produits proposés par ces banques arrivent à répondre aux attentes de cette catégorie de clientèle.

Néanmoins ces banques installées au Maroc doivent prouver leur efficacité face aux différents défis auxquels elles sont exposées notamment par rapport au décalage temporel entre les dépôts réalisés généralement sur le court terme et le financement sur le moyen et le long terme.

2.2. Déterminants de l'inclusion financière

Haoudi et Rabhi (2018) ont réalisé une étude sur des données transversales collectées auprès de la banque mondiale sur 35 pays africains. Ils ont pris comme facteur d'inclusion financière la détention d'un compte courant. Leur étude a révélé que la forte concentration des banques affecte négativement l'ouverture d'un compte. Dans le sens où une hausse de 1% fait baisser la volonté d'une personne d'avoir un compte bancaire à hauteur de 0,29%. La faible concurrence entre les banques rend les frais de tenus de comptes et les commissions très élevées, ce qui désencouragent les individus.

En plus l'éducation ou le taux d'alphabétisation joue un rôle important dans la réduction de l'exclusion bancaire de 0,34 pour 1% de hausse. Les personnes en chômage ou ayant un emploi à faible revenu ou à revenu aléatoire sont moins incités à ouvrir un compte. Il s'agit là d'un secteur bancaire peu développé qui est liée à une exclusion sociale. Elle concerne notamment les personnes opérant dans le secteur informel qui ne reçoivent pas de rémunération via les canaux bancaires.

Il y a aussi une autre catégorie d'individus qui refusent de placer leur épargne en banque ou de solliciter des crédits pour des raisons religieuses. Demirgüç-kunt et al. (2013) se sont penchés sur ce point et ont mené une étude portant sur 65 000 adultes appartenant à 64 pays. Ils en concluent que les croyances religieuses sont une entrave à l'inclusion financière. Car leur étude a révélé que les musulmans comparés à ceux qui ne le sont pas font moins appel aux produits financiers, principalement l'emprunt et l'épargne.

Demirgüç-kunt et Klapper (2013) ont défini l'inclusion financière à travers trois éléments : l'ouverture d'un compte bancaire, le dépôt de son épargne et le recours aux crédits bancaires en soulignant que le revenu est un facteur déterminant de l'inclusion financière. Fungacova et Weill (2015) confortent ces propos en ajoutant que l'éducation dans un pays comme la Chine améliore l'inclusion financière. Idem en Argentine, Tuesta et al. (2015) trouvent que la rémunération et le niveau d'études sont des facteurs clés qui minimisent l'exclusion.

Plus récemment Abbes (2022) s'est basé sur cinq critères qui déterminent l'inclusion financière en prenant en considération les données « Global Findex 2017 ». Il s'agit du genre, l'âge, l'éducation, le revenu et le niveau de vie. Ces facteurs ont été utilisés par plusieurs auteurs et ils ont montré leur efficacité.

Findex est une base de données d'inclusion financière mise en ligne par la banque mondiale en 2012. Elle analyse le comportement des citoyens âgés de plus de quinze ans tout en tenant en compte les indicateurs socioéconomiques comme le genre, le niveau d'éducation et de revenu et la zone géographique. L'objectif étant de déterminer leurs habitudes en termes d'épargne, de crédit, d'accès aux services financiers et d'usage des moyens de paiement mobiles par catégories de clients.

Demirgüç- Kunt et al. (2013) réalisent une étude dans ce sens et avancent que le faible niveau de revenu et d'éducation qui caractérise les pays pauvres et vulnérables est fortement corrélé avec le faible taux de bancarisation plus précisément dans le monde rural. Ce constat peut être expliqué entre autres par l'importance qu'occupe le secteur informel dans l'économie d'un pays.

D'autres éléments peuvent expliquer les raisons qui poussent un individu à ouvrir ou à utiliser un compte bancaire. Pour certains, ils peuvent être amenés à détenir des comptes pour recevoir leur salaire ou les transferts de fonds réalisés par les Marocains résidants à l'étranger.

Pour ce qui concerne les moyens de paiements électroniques, leur utilisation reste limitée. Guérineau et Jacolin (2014) précisent qu'entre 64% et 70% des détenteurs de comptes bancaires réalisent en moyenne mensuelle un à deux dépôts contre deux retraits pour la même période. Ils avancent que la banque mobile peut remédier à cette situation et permettre à l'Afrique subsaharienne de compenser le retard enregistré dans ce sens. Elle permettra d'assurer une certaine fluidité dans la réalisation des différentes opérations, ce qui renforcera le développement économique.

À l'aide de la même base de données Global finindex publiée par la banque mondiale, Allen et al. (2016) aboutissent aux résultats, d'après leur étude, que la probabilité d'ouvrir et de déposer son épargne dans un compte bancaire est liée principalement à un profil de client issu d'une classe sociale riche, diplômée et employée avec un certain âge avancé et résidant en zone urbaine. Par contre, pour la probabilité de demander un crédit, le même profil est retenu, mais cette fois-ci la situation familiale a un impact puisque les hommes mariés comparés aux autres sollicitent davantage de prêts bancaires.

Zins et Weill (2016) ont utilisé eux aussi la même base de données dans le cadre de leur étude qui a porté sur 37 pays africains. Elle a fait ressortir comme résultat que les principaux déterminants de l'inclusion financière sont en nombre de trois. Il s'agit du niveau social, d'éducation et de la tranche d'âge. Un homme issu d'une famille aisée, éduqué ou instruit et âgé réduit et élimine même l'exclusion financière. Le même profil de clients favorise le développement des services bancaires mobiles. Leur étude montre que la finance informelle affecte négativement l'inclusion financière, notamment auprès des femmes. Dans le continent africain, elles ont tendance à préférer garder leur épargne chez elles au lieu de le placer en banques. Néanmoins du côté de crédit, elles recourent moins à la demande de prêts par voie informelle. Les deux auteurs aboutissent comme résultat que le niveau d'éducation a un impact sur l'épargne formelle et le crédit, quelle que soit sa forme. En revanche, le niveau social est fortement corrélé avec la hausse de la demande de crédit plus précisément celui destiné à financer l'éducation ou les soins médicaux. Une remarque qui a été constatée auprès des plus diminuées par opposition à ceux qui sont les plus riches qui font appel aux prêts bancaires pour financer des projets d'investissement ou acquérir des biens de logement.

Une autre étude a été réalisée en Chine par Fungacova et Weill (2015) retienne les mêmes déterminants et conforte les résultats obtenus par Allen et al. (2016). Ces deux auteurs soulignent le fait que l'exclusion financière est constatée principalement auprès des personnes faisant partie de la couche sociale la plus pauvre et aussi auprès des personnes diplômées qui manquent de confiance vis-à-vis du système bancaire et qui refusent de payer des coûts élevés. Le facteur genre joue aussi un rôle important dans ce contexte. Le pourcentage des femmes qui détiennent des comptes est moins important comparer à celui des hommes pour deux raisons. Elles ne disposent pas d'informations nécessaires et elles ne ressentent pas le besoin quand un membre de leur famille dispose d'un compte bancaire.

Demirgüç-kunt et al. (2013) approuvent eux-aussi l'existence d'un écart de genre sur les pays en voie de développement. Ils avancent que les femmes ont généralement tendance à utiliser les services financiers informels. Elles sont les plus susceptibles à être exclues financièrement, car elles sont incapables de présenter des garanties suffisantes pour solliciter un emprunt et méconnaissent le domaine financier. D'autant plus que dans des cas elles peuvent porter un jugement défavorable quant au recours à ce système lié à une mauvaise expérience vécue par son mari ou un de ses proches. Par opposition au Aterido et coll (2013), ils précisent que la discrimination réside plutôt au niveau des secteurs autres que le secteur financier comme l'employabilité et l'éducation.

La combinaison de plusieurs éléments peut contribuer à l'amélioration de l'inclusion financière. L'État peut jouer un rôle très important dans ce sens en imposant des règles qui protègent les déposants et en veillant à la conformité des établissements de crédit et d'épargne aux normes

en vigueur et en adoptant des politiques qui visent à garantir la stabilité financière. Allen et Coll (2016) ajoutent aussi que le coût élevé des frais bancaires et la distance géographique des agences et des guichets bancaires entravent le développement de l'inclusion financière.

L'amélioration du taux de bancarisation garantit la stabilité bancaire en plus d'autres facteurs comme le développement économique, l'environnement politique et l'intensité gouvernementale. Rui Wang, et al. (2022) affirment ce constat en réalisant une étude sur 36 pays émergents sur la période de 2004-2018. Ils ont défini l'inclusion financière en prenant en considération les indicateurs suivants : le nombre de banques pour chaque 1000 km² et pour 100 000 adultes, le nombre de guichets automatiques pour 1000 km² et pour 100 000 adultes et l'encours des dépôts et des crédits auprès des banques commerciales.

3. La digitalisation bancaire

3.1. Définition de la digitalisation bancaire

La digitalisation ou la numérisation bancaire désigne principalement comme le précisent Johri et al (2019) l'usage de services en ligne et d'application pour la réalisation des transactions financières.

Elle favorise, comme le précisent Zhang et al., (2019), l'accès aux services bancaires, accélère les opérations financières et réduit le coût de transfert monétaire. Elle permet aux agents économiques de réaliser leurs transactions sans devoir se déplacer. Pour les entreprises, elles peuvent placer leur excédent de trésorerie ou solliciter des crédits à distance. Même au quotidien des individus, ils peuvent désormais payer leurs factures, réaliser des virements, consulter leur solde en ligne. Ce qui permet d'améliorer leur bien-être comme le confirment Peprah et al (2020).

Wang et He (2020) trouvent que cette nouvelle ère a permis même de réduire la discrimination financière dans la zone rurale. Les habitants et notamment les agriculteurs et les petits commerçants comme les coopératives ont pu développer leur investissement grâce au e-commerce.

Cette nouvelle technologie conduit à d'énormes changements en termes d'offre de produits et services financiers et de leur commercialisation comme l'avancent Batista et Vincente (2020). Elle participe activement à la réduction de la discrimination financière en éliminant toutes les barrières liées aux frais élevés des transactions, des procédures compliquées ainsi que la distance géographique. Comme l'expliquent Demirguç-Kunt et al., 2020 ces éléments accentuent la discrimination.

Aslam et al., (2021) affirment que le paiement mobile et le e-banking d'une manière générale améliore la rentabilité des produits financiers tout en réduisant les coûts liés aux transactions bancaires.

Plusieurs études ont été menées, ayant prouvé l'importance de la digitalisation bancaire au développement du pays. Appiah-otoo et Song (2021) montrent qu'elle a participé à la réduction de la pauvreté et par conséquent au développement économique. C'est un facteur clé qui renforce l'inclusion financière. Selon une étude qui a été réalisée par Demirguç-kunt et al (2020) sur une période allant de 2011 à 2017 sur 140 pays, la numérisation de la finance conduit à une réduction des inégalités en termes de revenu. Même remarque a été constatée par Kanga et al 2022 qui ont montré que le PIB par habitant a tendance à s'améliorer sur le long terme.

3.2. Déterminants de la digitalisation bancaire

Généralement les auteurs se basent sur les mêmes déterminants pour définir le service bancaire traditionnel et mobile. Deux principaux facteurs affectent l'inclusion financière, un à caractère

individuel et l'autre prend en considération les caractéristiques de chaque pays. Allen et al (2016) ont employé les mêmes éléments et ont abouti aux résultats suivants.

Sur le plan individuel, l'ouverture de compte, le volume des dépôts et les crédits distribués sont fortement liés au niveau de richesse, d'éducation ainsi que la tranche d'âge des individus. Ils sont aussi plus importants quand l'agent possède un emploi stable et se positionne dans le monde urbain.

Sur le plan sociétal, l'exclusion financière a tendance de diminuer quand les frais et commissions bancaires sont moins chères, les réglementations bancaires assurent la stabilité des établissements de crédit et protègent l'intérêt des déposants et aussi grâce à la proximité géographique.

Mbiti et Weil (2013) affirment que le e-banking améliore le taux de bancarisation au Kenya. Plus l'usage de M-PESA, à l'aide d'un téléphone mobile, une personne peut solliciter un crédit ou réaliser un virement, est important plus la mutation vers le financement formel est importante. Ce qui prouve que M-PESA participe activement à l'amélioration du niveau de vie. Lashitew et al (2019) confortent les mêmes propos et ajoutent que le cadre réglementaire a soutenu et renforcé l'usage des M-PESA.

A Uganda, Bourreau et Valletti (2015) avancent que la banque mobile à participer au bien-être des personnes en leur évitant les déplacements récurrents et en facilitant les procédures tout en réduisant les coûts notamment pour la catégorie de personnes qui sont exclues socialement parlant.

Mothobi et Grzybowski (2017) soulignent l'importance des infrastructures dans le continent africain. Sur la base d'une étude qui a porté sur 11 pays, ils montrent que l'usage du téléphone mobile dépend de la qualité des infrastructures. La facilité d'accès à internet favorise la réalisation des transactions financières via le téléphone.

Johri et al (2019) se sont intéressés eux aussi au continent africain en réalisant une enquête sur les individus de 9 pays subsahariens qui ne possèdent pas d'outils informatiques comme ordinateur ou téléphone et leur relation avec la finance digitale. Ils ont aussi pris en considération la proximité aux tours de communication pour internet.

Ils ont constaté qu'en Afrique du Sud sur la base de 57,2% d'individus ayant un compte bancaire seul 21,3% d'entre eux utilisent des applications bancaires. Tandis que Kenya occupe la première place avec un taux de 88,1% en termes d'usage de téléphone pour la réalisation de transaction comme le virement, l'épargne et la réception de monnaie. Rwanda quant à elle occupe la dernière place avec un taux de pénétration de la téléphonie mobile de 10,7% suivie par Nigéria avec un taux de 2,5%.

Ils ont aussi remarqué par rapport à la distance aux antennes que les femmes célibataires ont moins accès à la banque mobile comparée aux personnes mariées. Et plus les ménages étaient installés loin des tours qui n'étaient pas couverts par des réseaux mobiles étaient moins susceptibles d'utiliser des téléphones mobiles et le e-banking.

Yeyoumo et al (2023) introduisent la FinTech dans leur étude en construisant un indice qui comprend trois indicateurs l'abonnement internet haut débit pour 100 personnes, l'abonnement téléphonique portable pour 100 personnes et le pourcentage d'accès à l'électricité pour 1 000 habitants. Ils aboutissent eux aussi aux mêmes résultats que la FinTech réduit l'exclusion financière des femmes en facilitant l'accès aux services et en minimisant les coûts.

Xiaojie et al (2024) trouvent que la finance digitale améliore les conditions financières et favorise l'inclusion des femmes et de la population rurale. Elle renforce aussi la position des petites et moyennes entreprises en leur facilitant les procédures d'accès au financement.

4. L'impact de la digitalisation bancaire sur le système marocain

4.1. Regard sur le paysage bancaire marocain

Durant les dernières années, notamment après le déclenchement de la crise sanitaire, le réseau bancaire marocain a connu une remarquable évolution. Le confinement et la distance physique qui ont été imposés par les autorités ont poussé les clients à régler leurs transactions à distance. Les banques ont décidé suite aux nouvelles circonstances d'adapter leurs offres et services aux nouvelles attentes et préférences de la clientèle. Une grande mutation vers la banque digitale a été constatée conduisant la majorité des banques à proposer de nouveaux produits et services et à optimiser leurs réseaux. Ce qui explique la raison pour laquelle de nombreuses agences bancaires ont été fermées. Néanmoins cet état de fait est remarqué uniquement du côté des banques conventionnelles contrairement aux banques participatives qui elles continuent à ouvrir de nouvelles agences.

Cette nouvelle ère de banque digitale a conduit les banques marocaines à utiliser deux principaux canaux digitaux pour assurer le développement de ce secteur. Il s'agit du canal du téléphone mobile appelé aussi « *Mobile banking* » et du canal internet ou « *E-banking* ». Ces canaux épargnent aux agents économiques le déplacement vers les agences bancaires pour la consultation de leur solde, la réalisation d'un virement ou la demande d'un crédit. Les banques ont même mis en place un agent digital conversationnel connu sous le nom de « Chatbot » pour répondre aux questions des clients, apporter des recommandations d'accompagnement et leur expliquer les procédures à suivre ainsi que de leur proposer des services plus adéquats.

L'ensemble de ces mesures visent à favoriser l'inclusion financière et à améliorer le taux de bancarisation. Néanmoins une question fondamentale se pose notamment avec le développement de l'intelligence artificielle. La digitalisation bancaire sera-t-elle sans effets négatifs sur le système marocain ?

Pour répondre à cette question, deux hypothèses sont formulées. La première qui concerne la digitalisation bancaire est-il possible qu'elle amplifie la disparité d'une certaine catégorie de la population ? Et la deuxième hypothèse repose sur le fait que la numérisation des services bancaires aura des incidences néfastes sur l'employabilité des personnes dans le secteur bancaire.

Pour rendre la question plus claire, il est nécessaire de construire un modèle conceptuel qui relate la relation qui existe entre la digitalisation bancaire et l'inclusion financière.

Le modèle conceptuel se présente comme suit :

Figure N°01 : modèle conceptuel



Source : Auteurs

Nous tenterons dans le cadre de cet article de déterminer le sens d'impact de la banque digitale sur le système marocain. La banque mobile va-t-elle impacter positivement ou négativement le Maroc.

4.2. L'impact de la digitalisation

Sur le plan sociétal, l'exclusion financière a tendance à diminuer quand les frais et commissions bancaires sont moins chères, les réglementations bancaires assurent la stabilité des établissements de crédit et protègent l'intérêt des déposants et aussi grâce à la proximité géographique.

D'après les résultats obtenus par Haoudi et Rabhi (2018) dans leur étude, il existe une forte corrélation entre le nombre des agences bancaires et des guichets automatiques et l'ouverture de compte. Une hausse de 1% conduit à une augmentation de 0,9% du nombre des comptes ouverts. La disponibilité géographique et la proximité des services bancaires affectent positivement l'inclusion financière. Ce qui explique le faible taux de bancarisation dans la zone rurale Demirgüç- Kunt et al. (2013).

D'autres facteurs qui selon Sarma et Pais (2011) impactent l'inclusion financière sont le revenu, la détention d'un téléphone mobile, l'accès à l'internet et le taux d'alphabétisation. Ils montrent qu'un niveau bas du PIB par habitant est lié par une faible connectivité et un nombre important de personnes qui ne savent ni écrire ni lire. Cette situation est largement répandue dans le contexte africain. Allen et al. (2014) expliquent que la densité de la population et l'usage de services bancaires mobiles favorisent le taux de bancarisation. Efobi et al (2014) se sont intéressés à ce continent plus précisément le Nigéria en réalisant une étude qui a révélé qu'entre autres l'utilisation des hautes technologies « TIC » favorise l'usage et l'accès aux services financiers. Mêmes résultats ont été constatés au Zimbabwe où Sanderson et al. (2018) montrent que la connectivité internet en plus des autres facteurs fait augmenter le taux de bancarisation. Dans le sens où le service en ligne, la facilité des procédures d'ouverture de compte ou de demande de crédit et l'enlèvement de toute entrave réglementaire participent activement à l'amélioration de l'inclusion financière. D'où la nécessité d'adopter des politiques technologiques qui rapprochent le client à sa banque.

Bien que la digitalisation représente plusieurs avantages en faveur de l'inclusion financière. Néanmoins dans le continent africain notamment le Maroc elle fait exposer la population à quelques inconvénients.

Comme susmentionnée, la numérisation des services bancaires a conduit à la fermeture de plusieurs agences bancaires. D'après la revue de littérature empirique qu'on a menée, la proximité géographique est un des facteurs clés qui favorise l'inclusion financière. Plus le nombre de banques et de guichets automatiques par Km et/ou par habitant est important, plus l'exclusion aura tendance à diminuer. Ainsi la digitalisation peut avoir un effet inverse sur le taux de bancarisation notamment qu'une partie non négligeable de population n'est pas connectée à Internet et ne maîtrise pas l'utilisation des plateformes et des applications bancaires. Il s'agit principalement de personnes pauvres n'ayant pas les moyens financiers et/ou qui se trouvent dans des zones rurales exclues loin des tours de communication et des antennes.

Il est vrai que l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications révèle d'après ses statistiques que le nombre de personnes connectées à Internet au Maroc s'élève à 89,9% et seul 10,1% qui ne sont pas connectées. Et le nombre individus disposant d'un téléphone mobile est de 96,5% soit quasiment toute la population. Néanmoins, ceci nous conduit à confirmer la première hypothèse qui suppose que la banque digitale accentuera la discrimination d'une certaine catégorie de la population. Même si le pourcentage de 10% reste moins important, mais il représente la partie la plus vulnérable et marginalisée de la société.

D'autres mêmes s'ils ont accès à internet, ils ne réalisent pas leurs transactions en ligne. Plusieurs raisons expliquent que ce comportement soit ils ont l'habitude de se déplacer aux agences pour régler leurs opérations, soit ils ont une préférence pour l'argent liquide.

D'ailleurs récemment Jouahri, Wali de Bank-Al-Maghrib, a souligné lors de la réunion du Conseil de Banque-Al-Maghrib tenue le 19 mars 2024 que les Marocains utilisent plus la monnaie fiduciaire que la monnaie scripturale. La monnaie en circulation a crû de 12% contre

7% auparavant. Une croissance qui selon Jouahri est alarmante, car elle dépasse de loin la croissance des dépôts à terme. Le besoin de liquidité des banques peut se creuser davantage allant de 121,1 milliards de dirhams en 2024 à 143,2 milliards de dirhams en 2025. Ainsi une ruée bancaire peut se déclencher à n'importe quel moment si la banque se trouve incapable de répondre à la demande excessive des déposants. C'est la raison pour laquelle la banque centrale marocaine a décidé de réaliser une étude pour mieux comprendre les facteurs clés qui poussent les agents économiques à préférer utiliser de l'argent liquide au lieu du paiement en ligne.

Il se peut aussi que les individus ne fassent pas confiance au système numérique par peur que les hackers leur arnaquent et piratent leur compte. Suite à la succession des événements récents, un certain nombre de Marocains ont été victimes de la cybercriminalité. Des malfrats contactaient des particuliers et leur demandaient leurs mots de passe et/ou numéro de carte de guichet pour vider leurs comptes. Et ces derniers croyaient que ces demandes étaient formulées par les chargés de clientèle de leur banque. Ce qui explique pourquoi BAM s'est lancée dans une quête à la recherche de ces criminels. Et la banque centrale a réussi à les arrêter. Désormais, la cybersécurité est un défi que Bank-Al-Maghrib doit réussir à relever en adoptant des actions proactives pour assurer la protection, et ce en mettant en place des technologies de sécurité robustes. Avec la digitalisation, les agents économiques peuvent être exposés à des cyberattaques qui peuvent avoir des conséquences néfastes.

Il y a aussi une autre catégorie d'individus qui opèrent dans l'informel qui recourt au paiement en liquide pour éviter toute traçabilité et payer moins d'impôts. Un secteur qui représente une part non négligeable de l'économie à hauteur de 30% du PIB. Une grande partie des TPF et des PME qui constituent le moteur du développement économique et principale composante du tissu économique marocain opèrent dans l'informel.

En plus sur le plan économique, la fermeture des agences bancaires risque d'affecter négativement le taux de chômage. Un nombre assez important de personnes travaillent en banque et considèrent le secteur bancaire comme étant un des secteurs les plus surs et stables au Maroc. Il représente près de 20% de la demande totale d'emploi.

Rappelons que récemment une diminution de 2,2% a été constatée auprès des agents de banques conventionnelles, soit une baisse de 914 pour s'établir à 30 858 agents selon le rapport annuel sur la supervision bancaire. Dans cet effectif, 41% sont constitués par une tranche d'âge entre 35 et 50 ans, 39% sont constitués par des personnes entre 25 et 35 ans et 16% composés par des personnes plus âgées ayant au-delà de 50 ans. Notons que 51% de cet effectif sont des femmes. Contrairement aux banques participatives, qui elles ont assisté durant ces dernières années à une expansion de leur réseau et au recrutement de plusieurs personnes. Près de 1 128 agents ont été embauchés, soit une hausse de 4,7% dont 66% sont des femmes selon les données publiées par Bank-Al-Maghrib.

Ceci nous amène à constater que la hausse du taux de chômage est affectée légèrement par la fermeture des agences bancaires. Selon le Haut-Commissaire au Plan, la raison pour laquelle le taux de chômage a augmenté en flèche est liée principalement à la crise qui a touché à la fois le secteur agricole, du commerce et le BTP. Il explique qu'une année pluvieuse a un impact positif sur la campagne agricole et par conséquent sur le nombre de personnes employées dans ce domaine. Dans le cas contraire, cette population active a tendance à recourir au BTP. On assiste donc à un exode rural vers le milieu urbain de main-d'œuvre cherchant de l'emploi. En revanche, si une crise touche ce secteur, ceci provoquera une augmentation du taux de chômage pour passer à deux chiffres et poussera certaines personnes à travailler dans l'informel.

De ce qui précède, on remarque que la hausse du taux de chômage est due entre autres à la sécheresse qu'a connue le Maroc durant ces dernières années, au manque d'activité dans le BTP et la faillite de plusieurs entreprises suite au déclenchement de la crise sanitaire. Ainsi la deuxième hypothèse qu'on a formulée est infirmée sur le court terme, mais peut être confirmée sur un horizon lointain. Si les banques décident de continuer à fermer leurs agences et

d'optimiser leurs ressources tout en profitant du développement de l'intelligence artificielle en remplaçant l'être humain, ceci risque sur le long terme de faire chuter le nombre de personnes employées dans ce secteur.

5. Conclusion :

En guise de conclusion, nous remarquons que l'application de la nouvelle stratégie de numérisation n'est pas sans effets négatifs sur le système marocain. La banque centrale décide de suivre l'évolution et de s'adapter aux nouvelles circonstances en appliquant la nouvelle technologie d'intelligence artificielle. Bien que celle-ci offre plusieurs avantages qui garantissent le développement et modernisation du sillage bancaire. Mais en même temps, comporte des inconvénients qui peuvent porter atteinte à la vie courante.

Nous concluons d'après notre analyse que la banque digitale exclura davantage les plus démunies et marginalisera encore plus la population rurale installée loin des tours de communication pour internet. Car le bon fonctionnement du e-banking est conditionné par la qualité des infrastructures. Néanmoins, la banque digitale favorisera l'optimisation des ressources avec la fermeture des agences. Une mesure qui, sur le plan actuel, a moins d'impact sur l'employabilité des personnes dans le secteur bancaire.

Références :

- (1). Abbes, A. M. (2022). Les déterminants socio-économiques de l'inclusion financière dans les pays de la région MENA. *Les Cahiers Du Cread*, 38(1)
- (2). Abdessamad Issami. (2018). L'inclusion financière via la finance participative s'opère
- (3). Allen, F., Carletti, E., Cull, R., Qian, J., Senbet, L. and Valenzuela, P. (2013). *Resolving the African Financial Development Gap: Cross-Country Comparisons and a Within-Country Study of Kenya*. The World Bank. University of Chicago Press, Washington, DC
- (4). Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L. and Peria, S. (2016). The foundations of financial inclusion: understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*. Vol. 27, pp. 1-30. doi: 10.1016/j.jfi.2015.12.003
- (5). Appiah-Otoo, I. and Song, N. (2021). The impact of fintech on poverty reduction : evidence from China. *Sustainability*. Vol. 13, p. 5225, doi: 10.3390/su13095225.
- (6). Aslam, J., Saleem, A., Khan, N.T. and Kim, Y.B. (2021). Factors influencing blockchain adoption in supply chain management practices: a study based on the oil industry. *Journal of Innovation and Knowledge*. Vol. 6, pp. 124-134. doi: 10.1016/j.jik.2021.01.002.
- (7). Aterido, R., Beck, T., Iacovone, L., (2013). Access to finance in Sub-Saharan Africa: is there a gender gap? *World Dev.* 47, 102–120.
- (8). Banque mondiale. (2021). Inclusion financière : L'inclusion financière est un facteur essentiel de réduction de la pauvreté et de promotion de la prospérité.
- (9). Batista, C. and Vicente, P.C. (2020). Improving access to savings through mobile money: experimental evidence from African smallholder farmers. *World Development*. Vol. 129, 104905, doi: 10.1016/j.worlddev.2020.104905
- (10). Bourreau M, & Valletti T. (2015). Enabling digital financial inclusion through improvements in competition and interoperability: what works and what doesn't. *CGD Policy Pap* 65:1–30
- (11). Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Randall, D., 2013a. Islamic Finance and Financial Inclusion: Measuring Use of and Demand for Formal Financial Services among

- Muslim Adults (Policy Research Working Paper No. 6642). The World Bank, Washington, DC.
- (12). Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., 2013b. Financial Inclusion and Legal Discrimination Against Women: Evidence From Developing Countries (Policy Research Working Paper No. 6416). The World Bank, Washington, DC.
 - (13). Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. and Hess, J. (2020). The Global Findex database 2017: measuring financial inclusion and opportunities to expand access to and use of financial services. The World Bank Economic Review. Vol. 34, pp. S2-S8. doi: 10.1093/wber/lhz013
 - (14). Efobi, U., Tanankem, B. and Asongu, S. (2018). Female economic participation with information and communication technology advancement: evidence from Sub-Saharan Africa. South African Journal of Economics. Vol. 86 No. 2. pp. 231-246. doi: 10.1111/saje.12194
 - (15). Fungáčová, Z., Weill, L., 2015. Understanding financial inclusion in China. China Econ. Rev. 34, 196–206.
 - (16). Guérineau. S & Jacolin L (2014). L'inclusion financière en Afrique subsaharienne : faits stylisés et déterminants. Revue d'économie financière 2014/4 (N°116)
 - (17). Haoudi, A., & RABHI, A. (2018). Les déterminants de l'inclusion financière : Evidence sur la détention d'un compte courant
 - (18). Johri A et al Zhang et al., 2019. Digital financial inclusion in micro enterprises: understanding the determinants and impact on ease of doing business from World Bank survey. Humanities and social sciences communications
 - (19). Kanga, D., Oughton, C., Harris, L. and Murinde, V. (2022). The diffusion of FinTech, financial inclusion and income per capita. The European Journal of Finance. Vol. 28, pp. 108-136. doi: 10.1080/1351847X.2021.1945646
 - (20). Lashitew AA, van Tulder R, Liasse Y. (2019). Mobile phones for financial inclusion: what explains the diffusion of mobile money innovations? Res Policy 48(5):1201–1215
 - (21). Mbiti, I. and Weil, D.N. (2011). Mobile Banking: the Impact of M-Pesa in Kenya. NBER Working Paper Series, 17129. National Bureau of Economic Research
 - (22). Mothobi & Kebotsamang (2024). The impact of network coverage on adoption of Fintech and financial inclusion in sub-Saharan Africa. Journal of Economic Structures. Journal of Economic Structures (2024) 13:5 <https://doi.org/10.1186/s40008-023-00326-7>
 - (23). NAJAB, A., & LAJFARI, K. (2022). L'inclusion financière par le paiement mobile à l'ère du COVID19: Perspectives de développement pour le contexte marocain. Alternatives Managériales Economiques, 4(2), 824–844.
 - (24). Peprah, J.A., Oteng, C. and Sebu, J. (2020). Mobile money, output and welfare among smallholder farmers in Ghana. SAGE Open, Vol. 10. doi: 10.1177/2158244020931114
 - (25). Rapport annuel sur la supervision bancaire publié en 2023. Exercice 2022. Bank Al Maghrib
 - (26). Rui Wang, Hang (Robin) Luo (2022). How does financial inclusion affect bank stability in emerging economies?. Emerging Markets Review.
 - (27). Sanderson, A., Mutandwa, L., & Le Roux, P. (2018). A review of determinants of financial inclusion. International Journal of Economics and Financial Issues, 8(3), 1.
 - (28). Sarma, M., Pais, J., 2011. Financial inclusion and development. J. Int. Dev. 23 (5), 613–628.
 - (29). Tuesta et al. (2015). Financial inclusion and its determinants : the case of Argentina. Working paper n°15/03

- (30). Wang, X. and He, G. (2020). Digital financial inclusion and farmers' vulnerability to poverty: evidence from rural China. *Sustainability*, Vol. 12, p. 1668, doi: 10.3390/su12041668.
- (31). Yeyouomo et al (2023). Fintechs and the financial inclusion gender gap in Sub-Saharan African countries. *Women's Studies International Forum* 97
- (32). Zins A & Weill. L (2016). The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance* 6 (2016) 46–57