

Les effets de la littératie financière sur le renforcement de l'inclusion financière au Maroc

The effects of financial literacy on strengthening financial inclusion in Morocco

Zakarya MOUZOUN, (Doctorant)

*Laboratoire de recherche en sciences de gestions des organisations
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
Université Ibn Tofail – Kénitra*

Samiha BAKKALI, (Doctorante)

*Laboratoire de recherche en sciences de gestions des organisations
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
Université Ibn Tofail – Kénitra*

Anouar AMMI, (Professeur de l'enseignement supérieur)

*Laboratoire de recherche en sciences de gestions des organisations
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
Université Ibn Tofail – Kénitra*

Adresse de correspondance :	Ecole nationale de commerce et de gestion, Université Ibn Tofail – Kénitra, Maroc. Adresse : B.P 1420, Kénitra 14000 - Maroc Téléphone : 05 37 32 94 21/22 https://encg.uit.ac.ma/ info@encgk.ma
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	MOUZOUN, Z., BAKKALI, S., & AMMI, A. The effects of financial literacy on strengthening financial inclusion in Morocco. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 6(5), 74–94. https://doi.org/10.5281/zenodo.15291914
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: 02/03/2025

Accepted: 26/04/2025

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

ISSN: 2658-8455

Volume 6, Issue 05 (2025)

Les effets de la littératie financière sur le renforcement de l'inclusion financière au Maroc

Résumé :

L'objectif de cet article est d'examiner les effets de la littératie financière sur le renforcement de l'inclusion financière au Maroc. Plus précisément, l'étude analyse dans quelle mesure la compréhension et la gestion adéquate des finances personnelles influencent l'accès et l'utilisation effective des services financiers formels. La littératie financière y est appréhendée comme une composante centrale du capital humain, permettant aux individus de prendre des décisions financières avisées. À cet égard, plusieurs dimensions essentielles sont abordées, telles que les connaissances financières de base, la culture financière ainsi que les compétences liées à la gestion et au traitement de l'information financière. Afin de répondre à cet objectif, une approche méthodologique mixte combinant enquêtes par questionnaires et entretiens semi-structurés a été mobilisée auprès d'un échantillon représentatif de citoyens marocains âgés de 15 ans et plus. L'étude s'est déroulée sur une période de douze mois, allant de septembre 2022 à septembre 2023. Les données recueillies ont été traitées au moyen du logiciel SPSS pour l'analyse quantitative et du logiciel NVivo pour l'analyse qualitative. Les résultats indiquent qu'un niveau relativement élevé de littératie financière ne conduit pas nécessairement à une inclusion financière généralisée, essentiellement en raison des coûts élevés des services financiers, des barrières géographiques persistantes et d'une confiance limitée dans les institutions financières. En outre, le manque de littératie financière ressort comme principal obstacle à l'accès aux services financiers, suivi par les barrières géographiques et les coûts associés aux services. L'étude propose d'intégrer systématiquement l'éducation financière dans les programmes scolaires et les campagnes de sensibilisation publiques, et recommande une réduction des coûts des services financiers, l'amélioration de leur qualité ainsi que l'encouragement de l'innovation technologique pour renforcer significativement l'inclusion financière au Maroc.

Mots clés : Littératie financière, Inclusion financière, Services financiers, Technologies financières, Maroc

Classification JEL : G53

Type de l'article : Recherche empirique.

Abstract:

This study investigates the impact of financial literacy on promoting financial inclusion in Morocco, specifically examining how individuals' comprehension and management of personal finances influence their access to, and utilization of, formal financial services. Financial literacy is conceptualized as an essential component of human capital that enables individuals to make informed financial decisions. It encompasses multiple interrelated dimensions, including fundamental financial knowledge, financial culture, as well as competencies related to managing and effectively utilizing financial information. To achieve this objective, the study applied a mixed-method research approach, involving quantitative surveys through structured questionnaires and qualitative semi-structured interviews, conducted with a representative sample of Moroccan citizens aged 15 years and older. The data collection phase was conducted over a twelve-month period, from September 2022 to September 2023. For the analysis, SPSS software was employed for quantitative data processing, whereas NVivo software facilitated the qualitative evaluation of interview data. The findings demonstrate that despite respondents exhibiting a satisfactory level of financial literacy, this alone does not result in widespread financial inclusion. Various significant barriers were identified, particularly prohibitive costs associated with financial services, persistent geographical limitations, and a general lack of trust in financial institutions. Furthermore, insufficient financial literacy was highlighted as the primary obstacle impeding access to financial services, followed by geographic constraints and service-related expenses. To address these challenges, the study advocates systematically integrating financial education into educational curricula at all levels and implementing extensive public awareness initiatives. Additionally, it recommends reducing financial service costs, enhancing the quality of financial services, and fostering technological innovation, which collectively could significantly improve financial inclusion within Morocco.

Keywords: Financial literacy, financial inclusion, financial services, financial technologies, Morocco

JEL Classification: G53

Paper type: Empirical research

1. Introduction

La littératie financière et l'inclusion financière constituent deux concepts centraux, de plus en plus étudiés dans le domaine de la recherche économique. La littératie financière réfère à l'ensemble des compétences, connaissances et attitudes permettant à un individu de comprendre et d'utiliser efficacement des informations financières pour prendre des décisions éclairées. L'inclusion financière, quant à elle, concerne l'accès effectif aux produits et services financiers formels, tels que les comptes bancaires, les prêts et les assurances. Malgré leur importance reconnue pour le développement économique et social, peu d'études empiriques approfondies explorent précisément les interactions entre ces deux concepts, en particulier dans des contextes socio-économiques spécifiques tels que celui du Maroc.

Plusieurs études internationales ont déjà établi que l'amélioration de la littératie financière favorise une meilleure inclusion financière en facilitant l'accès et l'utilisation efficace des services financiers formels (Lusardi et al., 2014; Lusardi & Mitchell, 2009; Xu & Zia, 2012). Cependant, la majorité de ces recherches restent concentrées sur les économies avancées ou quelques économies émergentes spécifiques, laissant relativement peu explorées les réalités socio-économiques propres à des pays comme le Maroc (Benyacoub, 2021; Elhachimi & Mouzoun, 2023). Au Maroc, l'inclusion financière est devenue une priorité explicite des politiques économiques nationales, illustrée notamment par la mise en place de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF). Toutefois, l'impact concret de ces politiques, notamment à travers le rôle joué par la littératie financière dans l'accès réel aux services financiers, demeure insuffisamment documenté empiriquement.

Cette étude vise précisément à combler ce vide scientifique en examinant de manière approfondie et contextualisée la relation entre la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc. Notre recherche entend identifier clairement les déterminants et les mécanismes par lesquels la littératie financière affecte concrètement l'inclusion financière des populations marocaines, notamment celles vivant dans des régions marginalisées ou confrontées à des barrières spécifiques d'accès aux services financiers. L'étude cherche également à cerner les facteurs économiques, sociaux, culturels et politiques qui influencent le niveau de littératie financière dans ce contexte, en explorant les expériences vécues des individus et communautés marginalisées vis-à-vis des services financiers.

Afin d'atteindre ces objectifs, notre démarche de recherche repose sur les questions suivantes : Quel est le niveau de littératie financière de la population étudiée ? Quel est leur niveau réel d'accès aux services financiers formels ? Existe-t-il une corrélation significative entre la littératie financière et l'inclusion financière ? Quels autres facteurs socio-économiques influencent l'accès effectif aux services financiers ? Plusieurs variables ont été prises en compte pour répondre à ces interrogations, telles que le niveau d'éducation, le revenu, l'âge, le genre et l'expérience antérieure avec les services financiers.

L'article est structuré comme suit : après cette introduction qui pose clairement le contexte, la problématique et les objectifs, une revue approfondie de la littérature est présentée, suivie de la méthodologie adoptée pour la collecte et l'analyse des données empiriques. Les résultats obtenus sont ensuite exposés en mettant l'accent sur les liens entre littératie et inclusion financières. La discussion analyse les résultats obtenus, en mettant en évidence les obstacles à l'inclusion financière au Maroc, ainsi que leurs implications pour les politiques publiques. Enfin, l'article conclut avec des recommandations pratiques pour améliorer la littératie financière et renforcer durablement l'inclusion financière, en soulignant l'importance stratégique de l'éducation financière et de réformes structurelles adaptées aux spécificités marocaines.

2. Revue conceptuelle :

2.1. Définition du concept de la littératie financière

De la revue de la littérature menée sur le concept de « la littératie financière » appelée aussi « l'éducation financière », plusieurs définitions ont été proposées, à raison qu'elles comprennent essentiellement les mêmes concepts d'intérêt, à savoir la notion d'acquis en matière financière (connaissances et compétences) et de résultats, à savoir, les comportements financiers concomitants.

L'OCDE¹, et selon une étude menée en 2013, a défini la littératie financière comme « la connaissance et la compréhension des concepts financiers de base et des produits financiers, ainsi que la capacité à utiliser ces connaissances et compétences pour prendre des décisions éclairées en matière financière » (OCDE, 2018)

Durant les dernières années, « la littératie financière » a pris une importance inégalée auprès des étudiants chercheurs comme aussi des pouvoirs publics, en particulier depuis 2002, en raison que les marchés financiers sont devenus de plus en plus complexes et les ménages ont beaucoup du mal de prendre des décisions financières pertinentes pour cause de manque et de faible niveau en connaissances financières. L'éducation financière est considérée comme un complément important pour promouvoir l'inclusion financière, le développement financier et, en fin de compte pour la stabilité financière (Ramakrishnan, 2012). Aussi, Un secteur financier développé est la composante essentielle d'une économie. En effet, (Levine, 2004) soutient qu'un vaste développement financier induit la croissance économique. C'est dans cet esprit que (Schumpeter, 1912) dans sa théorie de développement économique a montré l'importance de l'innovation et du crédit pour les agents économiques (Akpa et al., 2020).

La littératie financière est définie comme étant « une composante spécifique du capital humain qui permet aux individus de manier des concepts relativement simples pour prendre les décisions financières adéquates (épargne, investissements, endettement) » (Arrondel, 2017). Pour cet auteur, le concept de la littératie financière couvre ainsi des dimensions variées : capacités cognitives, culture financière ou encore capacités à acquérir ou traiter de l'information. Une des difficultés réside dans sa mesure synthétique.

Selon une étude publiée en 2012 par la banque mondiale intitulée : « *Financial Literacy around the World An Overview of the Evidence with Practical Suggestions for the Way Forward* », pour Lisa Xu et Bilal Zia, Le terme « littératie financière » peut englober des concepts allant de la sensibilisation et des connaissances financières, y compris des produits financiers, des institutions et des concepts ; compétences financières, telles que la capacité de calculer les paiements d'intérêts composés; et la capacité financière plus généralement, en termes de gestion de l'argent et de planification financière. Dans la pratique, cependant, ces notions se recoupent fréquemment (Xu & Zia, 2012). En outre, L'un des principaux objectifs de l'éducation financière, selon les auteurs, est donc de doter les individus de la capacité de naviguer dans une gamme complexe de produits financiers, y compris les pensions et les hypothèques, et de prendre des décisions financières judicieuses. Bien qu'il soit important d'évaluer le degré de littératie financière des personnes, il est difficile, dans la pratique, d'explorer la manière dont les personnes traitent les informations économiques et prennent des décisions éclairées concernant les finances des ménages (Lusardi & Mitchell, 2011b). « *L'éducation financière est un élément essentiel de la connaissance que tout étudiant devrait avoir... Tout comme la lecture et l'écriture sont devenues des outils indispensables aux individus pour réussir dans les*

¹ L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est une organisation internationale qui œuvre pour la mise en place de politiques meilleures pour une vie meilleure. Son objectif est de promouvoir des politiques publiques qui favorisent la prospérité, l'égalité des chances et le bien-être pour tous. Nous nous appuyons sur 60 ans d'expérience et de connaissances pour préparer le monde de demain.
<https://www.oecd.org/fr/apropos/>

économies modernes, il est aujourd'hui impossible de réussir sans être en mesure de lire et écrire financièrement » (Lusardi, 2015).

Créer le bonheur des individus, confirme qu'il faut « rétablir l'autonomie individuelle, la liberté et la responsabilité comme les valeurs fondamentales de notre société et de définir en conséquence les limites strictes de l'étendue des interventions gouvernementales » (Friedman, 1953), et C'est dans cette optique que le fait de maîtriser l'éducation financière reste une nécessité qui préserve les individus contre l'échec financier. Pour Friedman, Avoir les bases de l'éducation financière est : « De la même façon que les joueurs de billard n'ont pas besoin d'être des experts en physique pour jouer au billard, les individus n'ont pas besoin d'être des experts financiers puisqu'ils peuvent apprendre à se comporter optimalement par essais et erreurs » (Friedman, 1953).

En résumé, Le concept de la littératie financière « ou connaissances financières » renvoi à la connaissance et la compréhension des principaux concepts et produits liés aux finances personnelles.

2.2. L'inclusion financière : Accès, Utilisation et qualité des services financiers

L'inclusion financière, comme définition élémentaire, fait référence au fait qu'une personne possède un compte dans une institution financière formelle. Le compte qui permet d'épargner et/ou d'emprunter formellement de l'argent, de gérer le risque par contracter une assurance ou d'utiliser des services de paiement pour régler ses factures. L'inclusion financière présente des avantages économiques. Elle peut favoriser les personnes défavorisées et pauvres en leur permettant d'augmenter leurs revenus et la probabilité d'être employées (Bruhn & Love, 2014). En effet, l'accès et l'utilisation des services et produits financiers permet aux individus d'investir dans leur éducation, de financer des projets et de devenir entrepreneurs (Demirgüç-Kunt & Klapper, 2012). Malgré les efforts consentis par les pouvoirs publics, dans la plupart des pays à l'échelle mondiale, nombreux sont ceux qui rencontrent des difficultés dans l'accès aux produits et services financiers appropriés sur le marché conventionnel ou dans l'utilisation de tels services (Benyacoub, 2021).

« Assurer un meilleur accès et une utilisation plus intensive des services financiers » est la définition adoptée par (Guérineau & Jacolin, 2014). Autrement dit, l'inclusion financière ouvre la possibilité pour les individus et les entreprises l'accès à toute une gamme de produits et de services financiers (transactions, paiements, épargne, crédit, assurance) avec un coût abordable, utile, adaptés à leurs besoins et proposés par des prestataires confiants et responsables (Demirgüç-Kunt et al., 2018), de même, l'inclusion financière assure le bien-être des individus et des entreprises en leur permettant de profiter d'opportunités commerciales, d'investir dans l'éducation, d'épargner pour la retraite, de s'assurer contre les risques, de fructifier et placer leurs épargnes dans les biens d'investissement et aussi par la création de leurs propres projets. En parallèle, l'inclusion financière permet aussi la réduction de la pauvreté, et par la suite de leur garantir une vraie inclusion économique et sociale (Demirgüç-Kunt & Levine, 2008). De même sens, pour (Mekouar & Robert, 2020) à partir d'un article publié en 2019 sous le thème « *l'inclusion financière au Moyen-Orient et au Maghreb : défis et opportunités* », l'inclusion financière est définie au sens le plus large, comme l'accès et l'utilisation (efficace) par les individus et les entreprises de services financiers formels, fournis à un prix raisonnable et de manière responsable, elle est essentielle pour relancer la croissance dans cette région, y créer des emplois et atteindre une partie des objectifs de développement durable fixés par les Nations unies.

Un survol sur plusieurs autres publications, d'autres définitions ont été attribuées par d'autres chercheurs au concept de l'inclusion financière. Pour (Wélé & Labie, 2016), elle s'agit de processus par lequel une personne peut accéder à des services et produits financiers adaptés à ses besoins, qui sont proposés par des institutions financières dites « formels ou classiques ».

Cette définition rejoint la même définition donnée par (Elhachimi & Mouzoun, 2023) dans une étude qualitative sur « Impact de la transformation digitale sur l'inclusion financière au Maroc : Cas des banques et des organismes publics » en 2023, c'est-à-dire que l'inclusion financière, repose sur la mise en place d'un ensemble de dispositifs ayant pour objectif principal de faciliter l'accès et l'utilisation des services financiers de bases par les personnes les plus vulnérables et les plus fragiles.

Pour l'auteur Benyacoub (2021), le concept de l'inclusion financière recouvre trois dimensions essentielles, à savoir l'accès, l'utilisation et la qualité :

- **L'accès** renvoie à la possibilité effective pour les individus d'avoir recours aux services et produits financiers proposés par les institutions formelles.
- **L'utilisation** concerne quant à elle l'ensemble des difficultés, directes ou indirectes, que rencontrent les individus dans leur interaction avec les services et produits financiers. Ces difficultés peuvent être liées à un manque de proximité cognitive, notamment dû à une insuffisance de connaissances bancaires de base, ou culturelles, résultant d'une méfiance envers les institutions financières ou de pratiques financières individuelles difficilement compatibles avec les normes imposées par ces institutions. Elles peuvent également découler d'une difficulté circonstancielle dans la prise de décision ou d'une inadéquation des produits financiers eux-mêmes, dont les caractéristiques ne correspondent pas aux attentes et aux situations particulières des utilisateurs.
- **La qualité** fait référence à la capacité du produit ou service financier à satisfaire efficacement les attentes et les besoins des consommateurs. Elle prend en compte l'expérience personnelle ainsi que les perceptions et évaluations que les consommateurs formulent à l'égard des services et produits financiers mis à leur disposition sur le marché.

Après cette revue de conceptuelle à partir de laquelle nous avons fait un recueil de certaines définitions des concepts « littératie financière » et « inclusion financière », nous pouvons constater que ces deux variables ont une relation d'interaction. La partie que nous allons aborder par la suite constitue l'état de la littérature sur la relation entre la littératie financière et l'inclusion financière et surtout dans le contexte marocain.

3. Revue de littérature et modèle conceptuel de la recherche :

3.1. Les fondements théoriques de la relation entre la littératie financière et l'inclusion financière :

La littératie financière et l'inclusion financière sont deux concepts étroitement liés (Ramachandran, 2011). Comme s'est défini en haut, la littératie financière fait référence à la capacité des individus à comprendre et à gérer leurs finances personnelles, tandis que l'inclusion financière désigne l'accès aux services financiers pour tous, en particulier pour les personnes et les communautés vulnérables.

Plusieurs théories ont été développées afin d'expliquer la relation entre la littératie financière et l'inclusion financière. Parmi elles, la théorie de la demande (Keynes, 1936) postule que l'inclusion financière est directement liée à la demande des consommateurs pour les services financiers. Selon cette approche, un niveau élevé de littératie financière renforce la capacité et l'intérêt des individus à solliciter et à utiliser efficacement ces services. En parallèle, la théorie de l'offre (Laffer, 1970) se focalise davantage sur la capacité des institutions financières à fournir des services financiers adaptés aux besoins spécifiques des consommateurs. Selon cette théorie, l'offre de produits financiers appropriés encourage activement l'inclusion financière, indépendamment du niveau initial de littératie des bénéficiaires.

La théorie de l'accessibilité (Morduch, 2012) complète ces perspectives en mettant l'accent sur l'importance de la disponibilité effective des services financiers pour les populations vulnérables ou marginalisées. Elle soutient que la disponibilité géographique et la facilité

d'accès aux services constituent des déterminants essentiels de l'inclusion financière, même lorsque le niveau de littératie financière des individus est limité. De son côté, la théorie de l'autonomisation (Banque Mondiale, 2020; Sen, 1970) considère que l'amélioration des connaissances et compétences financières individuelles contribue directement à l'autonomisation personnelle et communautaire, favorisant ainsi une participation plus active et éclairée aux services financiers disponibles.

Deux théories complémentaires abordent la dimension socio-économique plus large. D'une part, la théorie du capital social (Bourdieu, 1980; Coleman, 1988; Putnam, 1995) suggère que la littératie financière peut renforcer les réseaux sociaux et le capital relationnel des individus, facilitant leur accès et leur intégration aux services financiers grâce à une meilleure compréhension des mécanismes financiers. D'autre part, la théorie de la transformation sociale (Bourdieu, 1980; Karl Marx, 1872; Max Weber, 1921) indique que la littératie financière permet aux individus et aux communautés de mieux appréhender les enjeux économiques plus larges qui les concernent, les incitant ainsi à entreprendre des activités économiques telles que la création d'entreprises, contribuant ainsi indirectement à renforcer leur inclusion financière.

L'étude réalisée par Xu et Zia (2012), intitulée « Financial Literacy around the World: An Overview of the Evidence with Practical Suggestions for the Way Forward », propose une synthèse internationale des niveaux de littératie financière en utilisant le questionnaire développé par Lusardi et Mitchell (2011a). Leurs résultats mettent en évidence une faiblesse généralisée des connaissances financières dans la majorité des pays étudiés. Parmi les principales conclusions figure l'existence quasi universelle d'un écart selon le genre en matière de littératie financière, particulièrement marqué dans les pays à faibles revenus où il est étroitement lié à une disparité semblable en matière d'inclusion financière. Par ailleurs, les connaissances financières tendent à évoluer selon l'âge, atteignant un niveau maximal chez les adultes en milieu de vie avant de décliner progressivement, probablement en raison d'une dégradation des connaissances acquises ou d'un déclin des capacités cognitives liées à l'âge. Xu et Zia notent également une corrélation forte entre la littératie financière et le niveau d'éducation ainsi que le revenu des individus, ceux disposant d'un niveau éducatif et d'un revenu plus élevé affichant généralement une meilleure maîtrise des concepts financiers. L'étude souligne un écart important entre les zones urbaines et rurales, ces dernières étant caractérisées par des niveaux inférieurs de littératie financière et d'inclusion financière, révélant ainsi l'influence significative des facteurs géographiques et socio-économiques sur l'accès et la maîtrise des connaissances financières.

Il est important de noter que la relation entre la littératie financière et l'inclusion financière est bidirectionnelle. Une meilleure inclusion financière peut aider à améliorer la littératie financière des individus en leur fournissant des informations et des outils pour gérer leur argent. De même, une meilleure littératie financière peut améliorer l'efficacité de l'inclusion financière en permettant aux individus de comprendre et d'utiliser de manière appropriée les services financiers (Banque Mondiale, 2023).

En guise de synthèse, la littérature a largement démontré que la littératie financière et l'inclusion financière sont étroitement liées et qu'une amélioration de l'une peut aider à renforcer l'autre.

3.2. Les hypothèses de la recherche :

Dans cette étude, nous formulons quatre hypothèses principales afin d'explorer précisément l'impact de la littératie financière sur l'inclusion financière dans le contexte marocain. Chaque hypothèse s'appuie explicitement sur des résultats empiriques issus d'études antérieures pertinentes :

- **Hypothèse 1 (H1) :** La littératie financière influence positivement l'accès aux services financiers formels. En effet, plusieurs études internationales montrent que les individus disposant d'un niveau élevé de connaissances financières accèdent plus facilement aux

produits et services proposés par les institutions financières (Lusardi & Mitchell, 2011a; Xu & Zia, 2012).

- **Hypothèse 2 (H2)** : Un niveau élevé de littératie financière est positivement associé à une utilisation plus fréquente et plus efficace des services financiers formels. Selon Fernandes, Lynch et Netemeyer (2014) et Demirgüç-Kunt et Klapper (2012), une meilleure compréhension des notions financières permet aux individus d'utiliser plus régulièrement et de manière plus adaptée les produits financiers disponibles.
- **Hypothèse 3 (H3)** : La littératie financière affecte positivement la qualité perçue des services financiers. Plus précisément, une meilleure compréhension des concepts financiers améliore la capacité des individus à juger efficacement de l'adéquation des produits et services financiers par rapport à leurs besoins personnels (Guérineau & Jacolin, 2014; Ramachandran, 2011).
- **Hypothèse 4 (H4)** : L'insuffisance de littératie financière constitue une barrière majeure à l'inclusion financière, notamment parce qu'elle réduit la confiance des individus dans les institutions financières et limite leur volonté d'utiliser les produits financiers formels proposés. Plusieurs études menées dans le contexte marocain mettent en évidence cette relation négative entre le faible niveau de littératie financière et la confiance envers les institutions financières (Benyacoub, 2021; Elhachimi & Mouzoun, 2023).

Ces hypothèses guideront l'analyse empirique présentée dans les sections ultérieures, permettant ainsi d'approfondir la compréhension du rôle de la littératie financière dans l'amélioration effective de l'inclusion financière au Maroc.

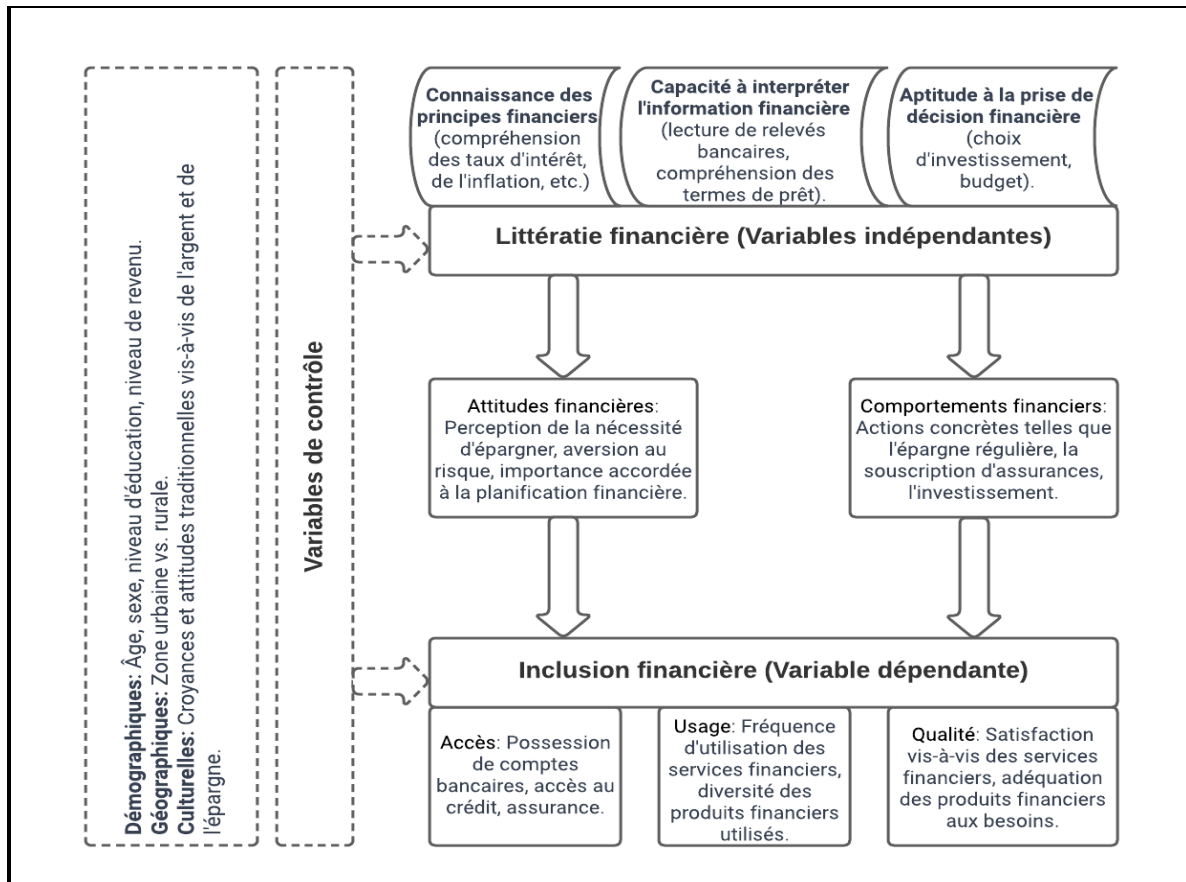
3.3. Le modèle conceptuel de la recherche :

Pour étudier la dynamique entre la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc, nous proposons un modèle conceptuel, articulé autour de plusieurs dimensions clés.

Au cœur de ce modèle se trouve la littératie financière, définie comme l'ensemble des connaissances et compétences nécessaires pour comprendre les principes financiers de base, comme les taux d'intérêt ou l'inflation. Elle englobe aussi la capacité d'une personne à lire et à comprendre des documents financiers tels que les relevés bancaires, ainsi que sa capacité à prendre des décisions financières éclairées, comme choisir où et comment investir.

Ce niveau de littératie influence et est influencé par les attitudes financières d'un individu. Celles-ci reflètent comment une personne perçoit les aspects financiers de sa vie, tels que la nécessité d'épargner, sa tolérance au risque financier ou l'importance qu'elle accorde à la planification financière. Ces attitudes, à leur tour, guident les comportements financiers concrets de l'individu, qu'il s'agisse d'épargner de l'argent, de souscrire une assurance ou de faire des investissements. Le résultat ultime de cette chaîne, du niveau de littératie aux comportements, est l'inclusion financière. Cela englobe non seulement l'accès aux services financiers, comme la possession d'un compte bancaire ou l'accès au crédit, mais aussi l'utilisation effective de ces services et la qualité de l'expérience financière de l'individu. L'inclusion financière est donc une mesure composite qui englobe la possession, l'utilisation et la satisfaction vis-à-vis des produits et services financiers. Cependant, plusieurs variables dites de contrôle peuvent influencer cette dynamique. Les facteurs démographiques, tels que l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, ou le revenu, peuvent avoir un impact sur la littératie et l'inclusion financière. De même, la localisation géographique, en particulier la distinction entre zones urbaines et rurales, peut s'avérer déterminant. Enfin, les aspects culturels, notamment les croyances, les convictions religieuses et attitudes traditionnelles vis-à-vis de l'argent, de l'épargne ou de la dette, doivent également être pris en compte.

Figure 1: Modèle conceptuel de l'impact de littératie financière sur la croissance économique



Source : élaboré par les auteurs

Notre modèle conceptuel s'articule autour de la relation entre la littératie financière et l'inclusion financière, tout en tenant compte de variables intermédiaires telles que les attitudes et les comportements financiers des individus, ainsi que d'autres variables démographiques et contextuelles. Chaque lien hypothétique entre ces dimensions est fondé sur les résultats d'études empiriques antérieures.

Tout d'abord, la littératie financière est considérée comme un facteur déterminant de l'accès aux services financiers formels. Des études internationales telles que celles de Xu & Zia (2012) ou Lusardi & Mitchell (2011) ont démontré que des individus ayant un meilleur niveau de connaissances financières sont plus enclins à solliciter et à accéder aux services bancaires ou assurantiels, principalement parce qu'ils comprennent mieux les conditions d'accès et le fonctionnement de ces services.

Ensuite, la littératie financière influence positivement l'utilisation effective des produits et services financiers. Fernandes, Lynch et Netemeyer (2014), ainsi que Demirgüç-Kunt & Klapper (2012), mettent en évidence que la capacité à gérer efficacement ses finances personnelles encourage non seulement l'adoption, mais aussi l'utilisation régulière et appropriée des services financiers disponibles.

Par ailleurs, le modèle propose également que la littératie financière affecte positivement la perception de la qualité des services financiers. En effet, selon Guérineau & Jacolin (2014) ainsi que Ramakrishnan (2012), les personnes ayant une meilleure maîtrise des concepts financiers évaluent généralement mieux la pertinence et la qualité des produits financiers proposés, ce qui renforce leur satisfaction et leur fidélité envers les institutions financières.

Notre modèle prend en considération des obstacles spécifiques qui limitent l'inclusion financière. Des études récentes menées dans le contexte marocain par Benyacoub (2021) et

Elhachimi & Mouzoun (2023) montrent que l'insuffisance en littératie financière engendre une méfiance accrue à l'égard des institutions financières, ce qui constitue une barrière significative à l'accès et à l'utilisation effective des services financiers formels. À côté de cette méfiance, d'autres facteurs structurels comme les barrières géographiques et les coûts élevés des services sont aussi identifiés par ces mêmes études comme limitant fortement l'inclusion financière.

4. Méthodologie de recherche :

4.1. Collecte de données :

Pour évaluer l'impact de la littératie financière sur l'inclusion financière, nous avons opté pour une approche basée sur un questionnaire structuré. La conception d'un tel outil s'avère essentielle pour recueillir des données fiables et pertinentes, permettant d'apporter des éclairages quantitatifs et qualitatifs sur la relation entre ces deux concepts. L'objectif principal de notre questionnaire est de mesurer le niveau de littératie financière des répondants et de l'associer à leur degré d'inclusion financière. En d'autres termes, nous cherchons à déterminer si une meilleure compréhension des concepts financiers se traduit effectivement par un accès et une utilisation accrue des services financiers formels.

La réalisation de cette étude s'appuie sur une approche méthodologique mixte, combinant des techniques quantitatives et qualitatives. Dans un premier temps, nous avons administré un questionnaire structuré auprès d'un échantillon composé de 261 répondants, représentant divers profils : adultes, jeunes et seniors, principalement âgés de 15 ans et plus, afin d'assurer une représentativité optimale de la population marocaine. Parallèlement, nous avons conduit 23 entretiens semi-directifs auprès d'acteurs clés, notamment des experts du secteur financier, des représentants d'institutions financières, des membres de fondations marocaines spécialisées en éducation financière, des dirigeants et fondateurs d'entreprises, ainsi que des représentants institutionnels et des membres de la communauté. La collecte des données a été réalisée sur une période de douze mois, allant de septembre 2022 à septembre 2023, afin de garantir la robustesse et la fiabilité des résultats obtenus.

Le questionnaire mené comprend trente-sept questions réparties sur les sections suivantes :

- *Section 1: Informations générales*
- *Section 2: Littératie financière*
- *Section 3: Inclusion financière*
- *Section 4: Évaluation de la satisfaction et de la relation entre la littératie financière et sa relation avec l'inclusion financière au Maroc*
- *Section 5 : Commentaires et suggestions supplémentaires.*

La collecte des données a été soigneusement organisée en exploitant les outils numériques modernes, en tirant parti des avancées impressionnantes des technologies de l'information et de la communication (TIC). Pour ce faire, un questionnaire détaillé a été élaboré et diffusé en ligne, ciblant un éventail diversifié de participants. Bien que de nombreuses réponses aient été obtenues via cette plateforme numérique, une interaction directe avec certains répondants a été privilégiée pour obtenir des retours plus approfondis. Par ailleurs, une attention particulière a été accordée à la collaboration avec des professionnels du secteur financier. Nous avons ainsi mené des entretiens semi-structurés en face à face avec des représentants d'institutions financières variées, incluant des banques, des sociétés de financement et des associations de microcrédit, afin d'enrichir notre base de données. Une fois les données recueillies, elles ont été minutieusement analysées : les données quantitatives ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), tandis que les aspects qualitatifs ont été étudiés grâce au logiciel d'analyse spécialisé « N'vivo ».

Également, les données issues des entretiens semi-directifs ont été traitées en utilisant l'approche de l'analyse thématique. Dans un premier temps, chaque entretien a été enregistré,

intégralement retranscrit puis importé dans le logiciel NVivo afin de faciliter leur gestion et leur codification. Ensuite, une lecture approfondie des retranscriptions a permis l'identification initiale des unités de sens pertinentes, en lien direct avec les objectifs de la recherche. Ces unités ont été regroupées progressivement en codes, puis organisées en thèmes principaux et sous-thèmes. Cette étape de codage thématique a été menée de façon itérative, permettant ainsi d'affiner continuellement les catégories et d'assurer leur cohérence interne. Les thèmes émergents identifiés ont été interprétés en lien avec le cadre théorique et les hypothèses préétablies de la recherche, permettant ainsi de dégager des résultats qualitatifs structurés et éclairants quant à la dynamique entre la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc.

Tableau 1: Grille d'information des agents des établissements financiers interviewés

Code	Type d'établissement financier	Ville	Fonction	Ancienneté	Zone géographique
1	Banque conventionnelle	Salé	Directeur d'agence	22 ans	Urbaine
2	Banque Conventionnelle	Tinjdad	Conseiller de Clientèle	15 ans	Pré-urbaine
3	Banque Conventionnelle	Rabat	Chargé d'Affaires Grandes Entreprises	18 ans	Urbaine
4	Etablissement de microfinance	Kénitra	Chargé d'Appui Commercial	4 ans	Urbaine
5	Banque Conventionnelle	Errachidia	Conseillère Entreprises Senior	9 ans	Rurale
6	Etablissement de microfinance	Errachidia	Animateur Commercial	7 ans	Urbaine
7	Etablissement de microfinance	Salé	Chargé d'Appui Commercial	12 ans	Urbaine
8	Etablissement de microfinance	Tinjdad	Animateur Commercial	2 ans	Préurbaine
9	Etablissement de microfinance	Midelt	Chargé d'Appui Commercial	3 ans	Urbaine
10	Banque Conventionnelle	Midelt	Directeur d'agence	9 ans	Urbaine
11	Banque Conventionnelle	Rabat	Conseillère de Clientèle	11 ans	Urbaine
12	Banque Conventionnelle	Meknès	Conseillère de Clientèle	13 ans	Préurbaine
13	Banque Conventionnelle	Casablanca	Chargé d'Affaires Grandes Entreprises	13 ans	Urbaine
14	Banque Conventionnelle	Rabat	Conseiller de Clientèle	6 ans	Urbaine
15	Banque Conventionnelle	Tanger	Conseiller Entreprises Senior	10 ans	Urbaine
16	Banque Conventionnelle	Rabat	Conseiller de Clientèle	9 ans	Urbaine
17	Banque participative	Fès	Conseiller de Clientèle	4 ans	Urbaine
18	Banque participative	Fès	Conseiller de Clientèle	5 ans	Urbaine
19	Banque participative	Salé	Conseiller de Clientèle	6 ans	Urbaine
20	Banque participative	Salé	Conseiller de Clientèle	6 ans	Urbaine
21	Etablissement de crédit et d'affacturage	Meknès	Chargé d'Appui Commercial	7 ans	Urbaine
22	Banque de Financement et d'Investissement	Rabat	Gestionnaire risques d'investissement	17 ans	Urbaine
23	Etablissement d'assurance - Crédit	Casablanca	Analyste des contrats	15 ans	Urbaine

Source : élaboré par les auteurs

La population interviewée regroupe des représentants d'établissements financiers, comptant au total 23 participants issus des banques et des institutions de microfinance. L'inclusion de ce groupe d'acteurs institutionnels dans notre étude est motivée par la nécessité de comprendre, du point de vue des établissements financiers, comment la littératie financière influence concrètement l'inclusion financière. À travers leur expérience pratique et institutionnelle, ces participants apportent des éclairages approfondis sur les politiques et stratégies déployées pour renforcer la littératie financière auprès de leurs clients, les défis qu'ils rencontrent dans la sensibilisation et l'éducation financière, ainsi que sur l'impact effectif de ces efforts sur l'accès et l'utilisation des services financiers. Ils offrent également une vision détaillée des procédures internes, notamment celles liées à l'octroi de crédits, et mettent en évidence les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de services financiers accessibles à une population dont les niveaux de littératie financière sont variables.

La sélection des participants appartenant aux établissements financiers a pris en considération plusieurs critères afin d'assurer une diversité optimale des points de vue recueillis. Ainsi, différentes catégories d'institutions financières ont été représentées, incluant des banques conventionnelles, des banques participatives, des organismes de microfinance, ainsi que des établissements spécialisés dans le crédit et l'affacturage. En outre, les participants proviennent de diverses zones géographiques, englobant des grandes villes urbaines, des zones périurbaines ainsi que des régions rurales, afin de refléter fidèlement les réalités variées du contexte marocain. Concernant leurs fonctions professionnelles, la diversité a également été assurée en intégrant des directeurs d'agence, des conseillers de clientèle, des chargés d'affaires, entre autres. Les répondants présentent des niveaux d'expérience variés dans le secteur financier, allant de quelques années à plusieurs décennies, ce qui permet de capturer une richesse d'expériences et de perceptions sur l'impact réel de la littératie financière sur l'inclusion financière au Maroc.

Le tableau ci-dessus décrit le profil des agents interviewés.

4.2. Présentation des résultats

La composition démographique de notre étude est un reflet diversifié de la société marocaine. Pour garantir une représentativité optimale, nous avons pris en compte plusieurs critères clés lors de la sélection de notre échantillon.

4.2.1. Répartition par Genre :

La distinction par genre s'est révélée essentielle pour appréhender les éventuelles différences dans l'expérience et la perception des services financiers. Dans notre échantillon, les hommes ainsi que les femmes représentent presque la même proportion. Les femmes représentent une légère majorité avec 50,2 % de l'échantillon, tandis que les hommes constituent 49,8 %. Cette distribution reflète une bonne représentativité et un équilibre très satisfaisant des genres au sein de la population étudiée, ce qui permettra des analyses comparatives robustes selon ce critère.

4.2.2. Provenance Géographique :

Afin de saisir les nuances entre les expériences financières en milieu urbain et rural, nous avons également distingué nos répondants en fonction de leur localisation géographique. Les résidents urbains représentent 91,8 % de notre échantillon, reflétant peut-être la concentration des infrastructures financières et des opportunités dans les zones métropolitaines. Par contraste, les résidents ruraux, souvent confrontés à des défis différents en matière d'inclusion financière, forment 8,2 % de notre population d'étude. Ces participants proviennent de différentes régions du Maroc, garantissant ainsi une couverture géographique étendue et une perspective équilibrée. Ces répartitions nous permettent non seulement d'assurer une analyse exhaustive,

mais aussi de mettre en lumière des tendances ou des défis spécifiques selon le genre ou la provenance géographique des participants.

4.2.3. Catégorie socioprofessionnelle

Les étudiants forment le segment le plus important, couvrant presque la moitié de la population interrogée à 43,5%. Cela suggère une forte représentation de la jeunesse ou de ceux qui poursuivent des études supérieures. Les fonctionnaires, probablement ceux travaillant pour des entités gouvernementales ou des organisations publiques, constituent le deuxième groupe le plus important avec 30% de l'échantillon. Les salariés, représentant ceux employés dans le secteur privé ou autres organisations non gouvernementales, suivent avec 18,6%. De plus, le graphique montre une petite proportion d'entrepreneurs à 3,4%, indiquant une présence moindre de propriétaires d'entreprise ou de travailleurs indépendants. Ceux qui sont actuellement en recherche d'emploi représentent 3,0%, tandis que les femmes au foyer, qui peuvent se consacrer principalement aux tâches ménagères ou à la famille, forment le segment le plus petit à 0,4%. Dans l'ensemble, cette répartition offre un aperçu équilibré des différents professions et rôles au sein de la société représentée.

À ce stade, les résultats ont été présentés principalement sous forme de statistiques descriptives afin d'offrir un aperçu général clair des caractéristiques démographiques et socioprofessionnelles des répondants. Toutefois, il est important de noter que cette présentation descriptive initiale ne permet pas d'établir directement les relations approfondies entre les différentes variables de notre étude. Afin d'adresser cette limite méthodologique relevée, une analyse approfondie supplémentaire est nécessaire, telle que l'analyse thématique, permettant ainsi de dégager clairement les relations significatives entre la littératie financière et les différentes dimensions de l'inclusion financière (accès, usage, qualité). Ces analyses complémentaires viendront enrichir la discussion des résultats et fourniront une compréhension plus complète des mécanismes explicatifs reliant ces variables entre elles. Ces analyses seront développées dans les sections suivantes afin de répondre pleinement à l'objectif de recherche.

5. Analyse des résultats :

5.1. Niveau de littératie financière : connaissances, pratiques et implications éducatives :

La littératie financière est largement comprise comme la possession de connaissances et de compétences en matière de finance, permettant à un individu de prendre des décisions éclairées en ce qui concerne la gestion de ses finances personnelles. Elle inclut la compréhension des concepts financiers de base, tels que les taux d'intérêt, les investissements, les assurances et l'épargne. Plusieurs réponses soulignent l'importance de la capacité à gérer les revenus et les dépenses avec confiance, efficacité et de manière autonome. Certains la voient comme un moyen d'acquérir la confiance nécessaire pour naviguer dans le monde financier, tandis que d'autres la considèrent comme un ensemble de stratégies pour améliorer les connaissances financières. Elle englobe également la compréhension des enjeux économiques, la capacité à investir judicieusement et à épargner pour assurer la sécurité financière à long terme.

Les données tirées de cette enquête indiquent que parmi les personnes sondées sur leur connaissance des principes financiers de base, comme les intérêts, les taux de change et les investissements, une grande majorité (79,8%) a confirmé comprendre ces concepts, tandis que 20,2% ne les comprennent pas. Cette répartition suggère que les notions de finance de base sont relativement bien assimilées par les répondants. Néanmoins, le fait que plus d'un cinquième des participants ne possède pas ces connaissances de base pourrait pointer vers un besoin d'éducation financière ciblée pour une partie de la population.

Concernant le niveau de familiarité avec les produits et services financiers tels que les comptes d'épargne, les prêts, les cartes de crédit, les assurances et les investissements. La majorité des

participants, soit 46,2%, se considèrent "assez familiers" avec ces produits et services. Une proportion significative, 26,1%, se sent "très familière", indiquant une forte connaissance ou une expérience approfondie. En revanche, 20,6% des répondants se perçoivent comme "pas très familiers", et une petite fraction, 7,1%, se déclare "pas du tout familière". Cela suggère qu'une majorité des personnes interrogées ont au moins une connaissance de base des produits financiers, bien que près d'un tiers pourrait bénéficier d'une éducation financière supplémentaire pour améliorer leur compréhension et leur gestion des services financiers.

Quant à l'utilisation des services financiers de base, les proportions des réponses des personnes à la question de savoir si elles ont déjà utilisé des services financiers formels tels que les banques, coopératives ou associations de crédit et de micro-crédit. Une majorité, 62,2%, a répondu par l'affirmative, ce qui indique qu'ils ont eu recours à de tels services. Cependant, 37,8% ont répondu négativement, suggérant qu'ils n'ont pas utilisé ou n'ont pas eu accès à des services financiers formels. Ces données peuvent refléter les niveaux d'engagement et d'inclusion financière au sein de cet échantillon de population.

L'utilisation des technologies d'informations et de communication (TIC) peut également suggérer un niveau de littératie numérique qui accompagne la littératie financière, permettant aux utilisateurs de naviguer dans l'écosystème financier avec plus d'efficacité. Les données révèlent une image positive de l'intégration financière numérique, tout en signalant la nécessité de continuer à promouvoir l'éducation financière et numérique pour atteindre une inclusion complète. Une proportion substantielle, soit 64,7%, confirme l'utilisation de ces technologies modernes, telles que les portefeuilles électroniques et les services bancaires en ligne. Cette adoption peut refléter une aisance avec la technologie et un mouvement vers une gestion financière plus autonome et numérisée. D'autre part, 35,3% des répondants n'ont pas utilisé de tels outils, ce qui pourrait indiquer une préférence pour les méthodes traditionnelles, des obstacles à l'accès technologique, ou un manque de confiance dans la sécurité des plateformes numériques. Cette répartition souligne la transition en cours dans les habitudes financières, avec une adoption notable des solutions numériques, tout en reconnaissant qu'une part importante de la population reste éloignée de cette révolution numérique.

L'étude montre les opinions des répondants sur l'intégration de la littératie financière dans les programmes éducatifs. Une écrasante majorité de 89,5% soutient l'ajout de modules de littératie financière dans les programmes d'éducation, ce qui dénote une forte conviction que l'éducation financière est un complément nécessaire et peut-être actuellement manquant dans l'enseignement formel. Cela pourrait être interprété comme un appel à l'action pour les décideurs éducatifs afin de préparer les étudiants à mieux gérer leurs finances personnelles et à comprendre le système financier dans lequel ils opèrent.

Le petit pourcentage de 10,5% qui ne pense pas qu'il soit temps d'inclure de tels modules pourrait indiquer une satisfaction avec l'état actuel des programmes ou une croyance que la littératie financière devrait être acquise en dehors du cadre scolaire. Toutefois, la différence marquée entre les deux groupes suggère que pour la plupart des individus, l'enseignement des compétences financières de base est perçu comme une partie intégrante de l'éducation qui peut entraîner des répercussions positives sur la capacité des individus à prendre des décisions financières tout au long de leur vie.

De même, la majorité soit 60% de personnes interviewées, suggère de commencer l'éducation financière dès le niveau primaire. Un quart des répondants, soit 25,9%, pensent que le niveau secondaire serait approprié, tandis que 14,1% pensent que ces modules devraient être introduits au niveau supérieur. Ces données suggèrent une reconnaissance significative de l'importance d'introduire la littératie financière tôt dans le parcours éducatif, afin d'ancrer des compétences financières solides dès le plus jeune âge.

5.2. Évaluation de la satisfaction et la relation entre la littératie financière et sa relation avec l'inclusion financière au Maroc :

L'appréciation des services financiers est un baromètre clé de l'efficacité du secteur financier d'un pays. L'étude examine la perception des consommateurs à l'égard des services financiers au Maroc. Il révèle que la majorité des répondants sont globalement satisfaits des services financiers, avec 53,4% se disant "assez satisfaits" de l'offre actuelle. Une proportion notable de près de 30% exprime une satisfaction encore plus élevée, se qualifiant de "*très satisfaits*". Cependant, une analyse plus approfondie montre que 11,8% des répondants ont des réserves, se sentant "*pas très satisfaits*" des services, et 5% sont "*pas du tout satisfaits*", indiquant des lacunes potentielles ou des domaines nécessitant une attention et des améliorations. Ces perspectives mettent en lumière une satisfaction générale vis-à-vis de la structure financière du Maroc, tout en notant l'existence d'une marge d'amélioration pour répondre aux besoins de tous les consommateurs.

L'évaluation de la performance des services financiers par rapport aux besoins des consommateurs est un indicateur important de l'adéquation du secteur financier. La majorité, avec 58%, perçoit que les services financiers satisfont de manière adéquate leurs besoins, ce qui implique une correspondance générale entre l'offre de services financiers et les attentes des utilisateurs. Cependant, l'appréciation est loin d'être uniforme. Une proportion importante, près d'un quart des répondants, exprime une satisfaction élevée, qualifiant les services de "*très bien*" adaptés à leurs besoins. Cette reconnaissance peut refléter une expérience utilisateur positive, qui peut être le résultat d'une large gamme de produits financiers disponibles, d'une accessibilité accrue ou d'une interaction client de qualité. D'autre part, un segment non négligeable, 13,4%, ressent un décalage entre les services proposés et leurs besoins financiers personnels, qualifiant ces services de "*pas très bien*" adaptés. Ce sentiment peut découler de plusieurs facteurs, tels que des lacunes dans la personnalisation des services, des frais élevés, ou peut-être un manque de produits financiers innovants répondant à des besoins spécifiques. Le groupe le plus critique, représentant 4,2% des répondants, considère que les services financiers ne répondent "*pas du tout bien*" à leurs besoins, ce qui peut indiquer des défis majeurs en termes d'accessibilité, de pertinence des produits ou de satisfaction du service client.

L'accessibilité aux services financiers est un indicateur clé de l'inclusion économique dans un pays. Les perceptions de l'accessibilité financière au Maroc, à partir des réponses de participants de notre étude. Une majorité significative, 58,2%, considère que l'accès aux services financiers n'est pas facile pour tous les citoyens, ce qui pourrait indiquer des problèmes systémiques tels que des exigences bureaucratiques complexes, des coûts prohibitifs ou un manque d'infrastructures adéquates dans certaines régions. En revanche, une minorité de 21,5% des répondants croit que l'accès est facile, ce qui suggère que certains segments de la population peuvent bénéficier d'une bonne intégration financière, peut-être en raison de leur proximité avec des centres financiers urbains ou d'une meilleure capacité financière personnelle. L'incertitude exprimée par 20,3% des sondés, qui indiquent "Ne sait pas", révèle un manque de connaissance ou de consensus sur l'état réel de l'inclusion financière au Maroc. Cela peut refléter une variabilité dans les expériences personnelles ou simplement un manque d'information concernant les services financiers disponibles.

Aussi, L'étude a révélé les perceptions des obstacles à l'accès aux services financiers au Maroc, selon l'échantillon. La barrière la plus fréquemment citée est la "Manque de connaissances financières", indiquée par 65,5% des répondants. Cela suggère que l'éducation financière est perçue comme essentielle pour accéder et utiliser efficacement les services financiers. Le "Coût élevé des services financiers" est aussi considéré comme un obstacle majeur par 42,4% des participants, indiquant que les frais associés à ces services peuvent être prohibitifs pour un grand nombre de personnes. En outre, la "Distance géographique entre les services" est

mentionnée par 21,8% des répondants, ce qui pourrait refléter une distribution inégale des services financiers à travers le territoire ou des difficultés d'accès pour les personnes vivant dans des zones éloignées. Le "Manque de confiance dans les institutions financières" est un autre facteur notable, avec 43,3% des réponses, soulignant une possible méfiance envers la sécurité et la fiabilité des services financiers. Les autres obstacles, tels que le "Manque de revenu", "La nationalité des utilisateurs", "Taux élevé des intérêts", et diverses autres préoccupations, reçoivent une mention unique (0,4%), suggérant que ces problèmes sont perçus comme moins significatifs ou moins communs parmi l'échantillon interrogé.

Cette distribution des réponses met en lumière la complexité des défis rencontrés par les Marocains en matière d'inclusion financière et souligne la nécessité de stratégies ciblées pour surmonter ces barrières, en particulier dans les domaines de l'éducation financière et de l'abordabilité des services.

Concernant les mesures qui pourraient améliorer l'inclusion financière au Maroc. Les répondants à notre questionnaire, confirment que l'« *Éducation financière* » est considérée comme la mesure la plus importante, avec 73,9% des répondants la soutenant, ce qui met en évidence l'importance déterminante des connaissances et compétences financières pour faciliter l'accès des citoyens aux services financiers et leur permettre de les utiliser efficacement. La « *Réduction des coûts des services financiers* » est également jugée essentielle par 47,9% des participants, indiquant que les frais associés à ces services peuvent être un frein à leur utilisation. L'« *Amélioration de la qualité des services* » a été choisie par 52,5% des répondants, ce qui reflète une demande pour des services financiers plus fiables et plus efficaces. « *Des applications mobiles simplifiées* » sont vues comme une mesure favorable par 42% des personnes interrogées, ce qui suggère que l'amélioration de l'accès technologique pourrait jouer un rôle significatif dans l'amélioration de l'inclusion financière. Aussi, la « *Promotion de l'inclusion financière* » et la « *Lutte contre le chômage* » ont été mentionnées, mais seulement par une très petite fraction (26,5% et 0,4% respectivement).

5.3. Analyse des résultats issus de l'étude qualitative :

L'analyse thématique des entretiens menés auprès des agents financiers a mis en lumière l'importance de la littératie financière dans la stratégie d'inclusion financière adoptée par les institutions bancaires. En effet, selon les entretiens réalisés, l'éducation financière est perçue comme un levier indispensable pour faciliter l'accès et l'utilisation optimale des services financiers par les individus et les entrepreneurs.

Les résultats montrent que les banques ont mis en place différentes initiatives destinées à améliorer la compréhension et l'autonomie financière de leurs clients. Plusieurs institutions organisent régulièrement des sessions pédagogiques ciblées. Un agent bancaire affirme notamment : « *nous organisons régulièrement des sessions de formation et d'éducation financière pour aider nos clients à mieux comprendre nos produits et services financiers* » (Entretien n°10). Ce témoignage est représentatif d'une démarche largement adoptée au sein du secteur bancaire marocain visant à promouvoir une culture financière solide.

En outre, la diversité des outils pédagogiques est soulignée comme essentielle pour répondre aux attentes variées de la clientèle. À cet égard, une autre institution indique clairement : « *Nous offrons des programmes de formation et d'éducation financière adaptés aux besoins spécifiques de nos clients* » (Entretien n°11). Cette approche témoigne d'une prise de conscience des particularités de chaque segment de clientèle, notamment les jeunes, les entrepreneurs et les populations rurales.

Par ailleurs, les banques privilégient également une approche personnalisée en matière de conseil financier, comme le précise un autre participant : « *Nous offrons également des conseils financiers personnalisés aux clients pour les guider dans leurs décisions financières quotidiennes* » (Entretien n°12). Cette stratégie permet non seulement une meilleure utilisation

des produits financiers, mais également une fidélisation accrue des clients grâce à une relation de confiance renforcée.

Certains établissements mettent en avant l'intégration des nouvelles technologies dans leurs programmes de formation, comme CFG Bank qui propose « une variété de programmes de formation en ligne et en présentiel afin d'améliorer la compréhension financière de [ses] clients » (Entretien n°14). L'utilisation de ces technologies permet une diffusion plus large et plus efficace des connaissances financières, particulièrement auprès des jeunes générations, très réceptives aux outils digitaux.

Plusieurs interviewés insistent sur le lien direct entre éducation financière et confiance client, ainsi qu'entre cette éducation et une utilisation optimale des services financiers : « *une bonne éducation financière aide les clients à tirer pleinement profit des produits financiers disponibles, et améliore leur confiance envers notre institution* » (Entretien n°15). Cette observation souligne que les bénéfices de l'éducation financière dépassent la simple maîtrise technique des produits financiers pour englober des aspects comportementaux et psychologiques essentiels au développement d'une relation saine et durable entre les banques et leurs clients.

L'éducation financière constitue un axe stratégique majeur pour les institutions financières marocaines, permettant d'accroître non seulement la performance de leurs services, mais également la satisfaction et la confiance des clients. Cette stratégie contribue directement à l'amélioration de l'inclusion financière et à une utilisation optimale des ressources financières disponibles, ayant ainsi des retombées positives tant sur les individus que sur l'économie nationale.

L'étude révèle une relation positive évidente entre la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc. Les répondants expriment unanimement que renforcer les connaissances et l'éducation financières constitue le moyen le plus efficace pour accroître l'inclusion financière. Toutefois, l'analyse souligne également certains défis persistants tels que les coûts élevés, l'éloignement géographique et un manque général de confiance envers les institutions financières.

Plus précisément, la majorité des répondants dispose d'une certaine connaissance des concepts financiers de base, témoignant d'un niveau satisfaisant de littératie financière. Cette connaissance est principalement acquise à travers un apprentissage formel ou autodidacte, ce qui met en avant l'importance de diversifier les méthodes éducatives pour atteindre un public plus large.

Les répondants considèrent que l'éducation financière constitue l'approche la plus importante pour améliorer l'inclusion financière, suivie par la réduction des coûts des services financiers et l'amélioration générale de leur qualité. Ceci confirme que l'éducation financière est directement liée à l'accès effectif aux services financiers et qu'elle peut agir comme un moteur clé pour l'inclusion financière.

Malgré ces éléments positifs, l'accès aux services financiers reste perçu comme difficile par une majorité de répondants, suggérant que, même avec une certaine maîtrise des concepts financiers, l'inclusion effective n'est pas encore totalement réalisée. Bien que plus de la moitié des participants expriment leur satisfaction concernant les services financiers actuellement disponibles, une proportion importante insiste sur la nécessité d'améliorer les coûts et la qualité des services.

Parmi les principaux obstacles identifiés figurent donc le manque de connaissances financières approfondies, les coûts élevés des services bancaires, la distance géographique et la faible confiance envers les institutions financières. Pour remédier à ces défis, les répondants recommandent de concentrer les efforts sur des stratégies ciblées telles que le renforcement de l'éducation financière, la réduction des coûts, l'amélioration continue de la qualité des services et l'intégration accrue de solutions technologiques, notamment les applications mobiles.

Également, les données issues de l'analyse thématique confortent clairement cette vision : une meilleure éducation financière pourrait constituer un puissant levier pour faciliter l'accès aux services financiers, améliorer leur utilisation effective et, par conséquent, renforcer globalement l'inclusion financière au Maroc. Ces résultats suggèrent fortement que les programmes éducatifs ciblés sont essentiels pour surmonter les barrières existantes et optimiser l'accès aux services financiers pour tous les citoyens marocains.

6. Résultats : Discussion et recommandations :

Les résultats de cette étude mettent en évidence la complexité de la relation existante entre la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc. Si la littératie financière constitue un élément fondamental pour renforcer l'accès aux services financiers formels, elle doit néanmoins être complétée par des politiques et initiatives ciblant explicitement la réduction des coûts, l'amélioration de la qualité des services, la confiance envers les institutions financières, ainsi que l'accessibilité géographique. À ce titre, nos résultats rejoignent les constats faits par Demirgüç-Kunt et Klapper (2012) et Fernandes, Lynch et Netemeyer. (2014), qui soulignent qu'à l'échelle internationale, l'éducation financière seule demeure insuffisante pour garantir une inclusion financière effective si elle n'est pas accompagnée de mesures structurelles, telles que l'amélioration de l'accessibilité physique ou la réduction des coûts des services financiers. Par ailleurs, nos résultats confirment le potentiel significatif du Maroc à promouvoir l'inclusion financière grâce à l'éducation financière, comme cela a été constaté dans d'autres contextes tels que ceux étudiés par Lusardi et Mitchell (2011) ou Xu et Zia (2012). Toutefois, le décalage entre un bon niveau de littératie financière et les difficultés réelles rencontrées par les individus pour accéder concrètement aux services financiers révèle l'existence d'un écart pratique majeur, également observé dans des études conduites dans des pays similaires (Benyacoub, 2021 ; Mekouar & Robert, 2020). En outre, si une majorité de répondants exprime une certaine satisfaction à l'égard des services financiers proposés, l'existence d'un groupe substantiel d'insatisfaits signale des lacunes structurelles importantes au niveau des coûts et de la qualité des services. Ces résultats sont cohérents avec les études internationales, notamment celle menée par Guérineau et Jacolin (2014), soulignant que l'inclusion financière ne peut pleinement progresser que si les institutions financières traitent simultanément les problématiques d'abordabilité, d'accessibilité et de qualité de service. Enfin, l'incertitude exprimée par une partie non négligeable des participants concernant la facilité d'accès aux services financiers, couplée à une certaine méfiance envers les institutions, peut s'expliquer par un déficit de transparence et de communication déjà relevé dans plusieurs contextes internationaux similaires, tels que ceux étudiés par Ramakrishnan (2012). Ces résultats suggèrent donc clairement que les stratégies marocaines d'inclusion financière doivent nécessairement dépasser le seul cadre de l'éducation financière pour inclure une approche globale et intégrée, prenant en compte ces multiples dimensions complémentaires.

Afin de favoriser une meilleure inclusion financière et renforcer la littératie financière au Maroc, plusieurs recommandations opérationnelles peuvent être proposées. Dans un premier temps, il apparaît essentiel d'intégrer systématiquement des modules d'éducation financière dans les programmes scolaires, et ce dès le niveau primaire. Cette démarche précoce vise à construire dès le jeune âge une base solide de connaissances financières, permettant ainsi aux individus de mieux gérer leurs finances personnelles tout au long de leur vie. Par ailleurs, la sensibilisation des adultes à travers des campagnes médiatiques, des ateliers pratiques et des séminaires devrait être encouragée, afin d'améliorer continuellement leur compréhension des enjeux financiers et de renforcer leur autonomie financière.

En complément de ces mesures éducatives, il est également important d'établir des partenariats stratégiques avec des organisations non gouvernementales tels que les associations à vocation

culturelle opérant notamment dans les zones rurales ou auprès de populations marginalisées. Cette collaboration permettrait d'atteindre efficacement les segments les plus vulnérables de la population, souvent exclus des circuits financiers formels. De même, il serait pertinent d'encourager activement les institutions financières à adopter une politique de tarification plus accessible en réduisant les frais associés à leurs services financiers, facilitant ainsi l'accès à un plus large public. À ce titre, le soutien aux initiatives destinées à renforcer les infrastructures financières dans les régions éloignées apparaît également essentiel pour atténuer les obstacles géographiques actuels à l'inclusion financière.

En outre, l'utilisation et le développement des applications mobiles dédiées aux services financiers devraient être fortement encouragés, dans l'objectif de simplifier les démarches et démocratiser l'accès aux services financiers, tout en veillant à ce que ces technologies (fintech) soient accessibles même aux individus possédant un faible niveau de littératie numérique. De plus, il est indispensable que les institutions financières travaillent activement à renforcer leur transparence opérationnelle afin de restaurer la confiance du public, condition essentielle à une inclusion financière réussie.

Sur le plan réglementaire, il incombe aux décideurs politiques de mettre en œuvre des réformes structurelles visant à accroître la concurrence dans le secteur financier. Ces réformes pourraient contribuer à la fois à la diminution des coûts des services financiers et à l'amélioration générale de leur qualité. Par ailleurs, la mise en place de mécanismes rigoureux de protection des données personnelles et financières apparaît comme une priorité pour garantir aux utilisateurs la sécurité nécessaire à leur pleine participation au système financier formel.

7. Conclusion :

En guise de conclusion, cette étude a mis en lumière la relation complexe et multifacette entre la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc. Les données recueillies démontrent que, bien que la littératie financière soit largement reconnue comme un levier essentiel pour l'accessibilité et l'utilisation des services financiers, des défis substantiels demeurent. Ces défis incluent les coûts élevés des services, la distance géographique, la méfiance envers les institutions financières, et le manque d'éducation financière.

L'importance de l'éducation financière comme pierre angulaire de l'inclusion financière ne peut être sous-estimée. Elle permet non seulement d'accroître la connaissance et la compréhension des produits financiers, mais aussi de renforcer la confiance des consommateurs dans les institutions financières. De plus, la réduction des coûts des services financiers et l'amélioration de leur qualité sont importantes pour rendre ces services plus attractifs et abordables pour une plus grande part de la population.

La promotion de l'inclusion financière par des moyens technologiques, tels que le développement d'applications mobiles simplifiées, offre une voie prometteuse pour étendre l'accès aux services financiers à des segments plus larges de la société, en particulier dans les régions éloignées et moins desservies.

Pour aller de l'avant, il est recommandé aux décideurs et aux institutions financières de mettre en œuvre des stratégies éducatives, de réformer les structures de coûts et d'améliorer la qualité des services financiers. Ces efforts devraient être soutenus par des politiques favorisant l'innovation technologique et la transparence institutionnelle pour renforcer la confiance du public.

En définitive, l'harmonisation de la littératie financière avec les initiatives d'inclusion financière est essentielle pour une économie marocaine plus inclusive et résiliente. Il en résultera une population mieux équipée pour gérer ses finances personnelles, plus apte à contribuer à l'économie nationale, et plus résistante aux chocs économiques.

L'étude spécifique sur la littératie financière et l'inclusion financière au Maroc présentée dans le document fait face à des limites importantes dont la principale contrainte réside dans le manque de données empiriques robustes et qui couvrent d'une grande partie les personnes à niveau d'éducation faible, limitant la capacité de l'étude à fournir des conclusions définitives et largement applicables.

Cette étude particulière met en évidence le potentiel d'amélioration de la littératie et de l'inclusion financières au Maroc. Elle suggère que renforcer la littératie financière peut jouer un rôle fondamental dans l'autonomisation des individus et promouvoir une inclusion financière plus étendue. L'étude propose également des pistes pour l'élaboration de stratégies politiques et de développement plus efficaces, en se basant sur ses résultats pour mieux répondre aux besoins spécifiques des populations mal desservies ou marginalisées dans le domaine financier au Maroc.

Références

- (1). Akpa, A. F., Chabossou, A. F., & Degbedji, F. D. (2020). Analyse de l'effet de l'inclusion financière sur la croissance agricole au Bénin. *Annales des Sciences Economiques de l'UAC*, 2(1), 1-16.
- (2). Arrondel, L. (2017). Éducation financière et comportements patrimoniaux : Mauvaise éducation et zéro de conduite ? *Revue d'économie financière*, 127(3), 253-270. <https://doi.org/10.3917/ecofi.127.0253>
- (3). Banque Mondiale. (2023). *Littératie et capacité financières*. https://learning.edx.org/course/course-v1:IMFx+FDfIx_Fr+2T2022/block-v1:IMFx+FDfIx_Fr+2T2022+type@sequential+block@492d9f755565450488ea640a5e40d1a2/block-v1:IMFx+FDfIx_Fr+2T2022+type@vertical+block@5e23907607c644dd856ca43d1fd12796
- (4). Banque Mondiale, L. F. P. (2020, janvier 23). *Banque mondiale*. La finance pour tous. <https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/marches-financiers/acteurs-de-la-finance/institutions-financieres-internationales/banque-mondiale/>
- (5). Benyacoub, B. (2021). Étude empirique sur les freins à l'inclusion financière des femmes au Maroc. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 2(4), 323-336. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5138508>
- (6). Bourdieu, P. (1980). Le capital social. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 31(1), 2-3.
- (7). Bruhn, M., & Love, I. (2014). The Real Impact of Improved Access to Finance: Evidence from Mexico. *The Journal of Finance*, 69(3), 1347-1376. <https://doi.org/10.1111/jofi.12091>
- (8). Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.
- (9). Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). *Financial Inclusion in Africa: An Overview*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-6088>
- (10). Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- (11). Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2008). Finance et opportunité économique. *Revue d'économie du développement*, 16(4), 5-29. <https://doi.org/10.3917/edd.224.0005>
- (12). Elhachimi, M. A., & Mouzoun, Z. (2023). Impact de la transformation digitale sur l'inclusion financière au Maroc : Cas des banques et des organismes publics. *Revue de sciences de gestion des organisations*, 3.

- (13). Friedman, M. (1953). *Essays in Positive Economics*. University of Chicago Press.
- (14). Guérineau, S., & Jacolin, L. (2014). L'inclusion financière en Afrique subsaharienne : Faits stylisés et déterminants. *Revue d'économie financière*, 116(4), 57-80.
- (15). Karl Marx, K. (1818-1883). (1872). *Le capital / par Karl Marx ; traduction de M. J. Roy, entièrement révisée par l'auteur*.
- (16). Keynes, J. M. (1936). The General Theory of Employment. *The Quarterly Journal of Economics*, 51(2), 209. <https://doi.org/10.2307/1882087>
- (17). Laffer, A. B. (1970). *The Laffer Curve: Past, Present, and Future*. 1765.
- (18). Levine, R. (2004). *Finance and Growth: Theory and Evidence* (w10766; p. w10766). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w10766>
- (19). Lusardi, A. (2015). Financial literacy: Do people know the ABCs of finance? *Public understanding of science*, 24(3), 260-271.
- (20). Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2009). Financial literacy: Evidence and implications for financial education. *Trends and issues*, 1-10.
- (21). Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011a). Financial literacy and retirement planning in the United States. *Journal of pension economics & finance*, 10(4), 509-525.
- (22). Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011b). Financial literacy around the world: An overview. *Journal of Pension Economics & Finance*, 10(4), 497-508. <https://doi.org/10.1017/S1474747211000448>
- (23). Lusardi, A., Mitchell, O. S., & Curto, V. (2014). Financial literacy and financial sophistication in the older population. *Journal of pension economics & finance*, 13(4), 347-366.
- (24). Max Weber. (1921). *Economie et société. Tome 1, Les catégories de la sociologie—Max Weber*. <https://www.decitre.fr/livres/economie-et-societe-9782266132442.html>
- (25). Mekouar, Y., & Robert, J. (2020). L'inclusion financière au Moyen-Orient et au Maghreb : Défis et opportunités: *Revue d'économie financière*, N° 136(4), 315-342. <https://doi.org/10.3917/ecofi.136.0315>
- (26). Morduch, J. (2012). *Notre façon de voir la pauvreté*.
- (27). OCDE. (2018). *OECD Factbook 2013: Economic, Environmental and Social Statistics*. OECD. <https://doi.org/10.1787/factbook-2013-en>
- (28). Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78. <https://doi.org/10.1353/jod.1995.0002>
- (29). Ramachandran, D. R. (2011). Financial Literacy—The Demand Side of Financial Inclusion. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1958417>
- (30). Ramakrishnan, D. R. (2012). (iv) *Mailing address: College:*
- (31). Schumpeter, J. A. (1912). *The Theory of Economic Development—Joseph A. Schumpeter*. <https://www.hup.harvard.edu/catalog.php?isbn=9780674879904>
- (32). Sen, A. (1970). The Impossibility of a Paretian Liberal. *Journal of Political Economy*, 78(1), 152-157. <https://doi.org/10.1086/259614>
- (33). Wélé, P., & Labie, M. (2016). Efficacité des programmes publics en microfinance et inclusion financière. *Revue Tiers Monde*, 225(1), 77-99.
- (34). Xu, L., & Zia, B. (2012). *Financial Literacy around the World: An Overview of the Evidence with Practical Suggestions for the Way Forward*. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-6107>