

Etat des lieux de l'inclusion financière au Maroc et analyse de l'influence des variables socioéconomiques sur les freins à la bancarisation

EL HALOUI Yassine

Laboratoire de Recherche en Economie, Management, Finances et Stratégies des Organisations
Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Mohammedia
Université Hassan II– Casablanca - Maroc

ALJ Bouchra

Laboratoire de Recherche en Economie, Management, Finances et Stratégies des Organisations
Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Mohammedia
Université Hassan II– Casablanca - Maroc

Résumé : Le Maroc connaît des disparités importantes en termes d'accès et d'usage des services financiers formels entre les différentes catégories démographiques, sociales et économiques. Dans un premier temps, nous analysons les indicateurs de l'inclusion financière au Maroc sur la base des données publiées par les organisations nationales et internationales. Dans un deuxième temps, nous présentons les principaux résultats de notre étude empirique qui s'intéresse à l'association entre les caractéristiques socioéconomiques des personnes non bancarisées et les freins à l'inclusion financière qu'elles citent.

Mots-clés : Inclusion financière ; freins à la bancarisation ; Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.10213507>

1. Introduction

Le développement socioéconomique est une question centrale qui accapare l'attention de plusieurs parties prenantes dont les organisations gouvernementales, les chercheurs et la société civile. C'est dans ce sens que plusieurs initiatives ont été mises en place pour améliorer les conditions socioéconomiques des populations dans les pays en développement. La Banque Mondiale fait partie des plus importantes institutions internationales qui œuvrent pour le progrès économique et social dans ces pays, à travers le financement et l'accompagnement des instances gouvernementales et des organisations privées.

Ces dernières années, la Banque Mondiale accorde une attention grandissante au rôle que peut jouer l'inclusion financière dans le développement socioéconomique. Elle considère que l'accès aux services financiers formels favorise l'épargne des ménages et l'investissement dans des activités génératrices de



revenus et des biens durables (Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017). Plusieurs études telles que celles réalisées par (Kim, 2016), (Park & Mercado, 2018) et (Bruhn & Love, 2014) se sont penchées aussi sur l'influence de l'inclusion financière sur la réduction des inégalités et l'amélioration des conditions de vie des populations au sein des pays en développement.

Afin de profiter de l'impact positif qu'exerce l'inclusion financière sur le développement socioéconomique, le Maroc a lancé la Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière (Bank Al Maghrib, 2018). Cette dernière s'appuie sur 8 principaux leviers dont le développement du paiement mobile et la microfinance.

L'évaluation de la pertinence des actions entreprises dans le cadre d'une stratégie d'inclusion financière nécessite la mise en place des indicateurs de performance. Ces derniers sont indispensables pour faire un état des lieux qui reflète fidèlement l'évolution de l'inclusion financière dans une économie donnée. Pendant plusieurs années, le taux de bancarisation représentait le principal indicateur de l'inclusion financière. Cependant, la méthode de calcul présente une importante limite. Rapporter le nombre total des comptes bancaires par rapport à la population adulte surestime le niveau de bancarisation puisqu'une personne peut disposer de plusieurs comptes (Banque Mondiale, 2018). A côté de cela, une partie des comptes bancaires reste inactive et ne présente aucune valeur ajoutée.

La mise en place d'un état des lieux de l'inclusion financière peut être réalisée à travers des données dites « côté offre » ou « côté demande ». Les indicateurs « côté offre » sont fournis par les institutions financières aux organismes régulateurs. Dans le contexte marocain, les institutions financières transmettent des reportings à Bank Al Maghrib en rapport notamment avec les indicateurs de l'inclusion financière. Ces données sont ensuite mises à la disposition de certaines institutions internationales telles que la Banque Mondiale et le Fonds Monétaire International. Ce type d'indicateurs requière moins de moyens financiers et peut être réalisé en un temps relativement réduit puisque les données sont disponibles auprès des institutions financières (Càmara & Tuesta, 2015).

Les indicateurs de l'inclusion financière dits « côté demande » se basent quant à eux, sur des enquêtes empiriques permettant de recueillir les données en rapport avec les différents piliers de l'inclusion financière, à savoir l'accès, l'usage et la qualité des services financiers formels. Ce type d'études est plus efficace pour recueillir des données sur l'usage et la qualité des services financiers formels tout en assurant une segmentation selon les différents groupes socioéconomiques. L'enquête Findex de la Banque Mondiale (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2022) représente l'une des plus importantes sources de données empiriques pour décrire l'accès, l'usage et la qualité des services financiers formels tels que les comptes, les crédits, les transferts d'argent et les assurances.

L'objectif de cet article est de réaliser un état des lieux de l'inclusion financière au Maroc qui présente et analyse les indicateurs les plus significatifs, en se basant sur différentes ressources académiques et professionnelles. A côté de cela, nous présentons l'analyse des résultats de notre étude empirique qui s'intéresse aux freins à l'ouverture d'un compte bancaire pour un échantillon de 144 marocains disposant uniquement d'un compte de paiement (M-wallet) actif. La valeur ajoutée principale de notre étude empirique par rapport aux autres enquêtes est la désagrégation des résultats selon les différents groupes socioéconomiques et professionnels tout en réalisant une comparaison avec les résultats obtenus au niveau de l'enquête Findex menée par la Banque Mondiale.

2. Etat des lieux de l'inclusion financière au Maroc selon l'optique offre et demande

L'inclusion financière est un concept qu'il est nécessaire de différencier par rapport à d'autres notions telles que la bancarisation et le développement financier. La consultation de plusieurs ressources académiques et professionnelles (Global Partnership for Financial Inclusion, Banque Mondiale, Fonds d'Équipement des Nations Unies, Sarma 2008, Imboden 2005) nous permet de définir le concept d'inclusion financière avec précision.

La majorité de ces ressources s'intéresse aux trois principaux piliers de l'inclusion financière, à savoir l'accès, l'usage et la qualité des services financiers. Ainsi, nous optons pour la définition suivante : L'inclusion financière est l'accès et l'usage des services financiers formels de qualité pour l'ensemble des groupes sociaux. L'accès renvoie aux infrastructures physiques, aux systèmes d'information et à l'environnement économique et juridique donnant la possibilité de bénéficier des services financiers.

Mettre en place les dispositifs nécessaires pour faciliter l'accès à ces services financiers n'est pas une fin en soi. Il est important de s'assurer que les services financiers sont utilisés par les populations cibles. La définition que nous retenons s'intéresse aussi à l'aspect de la qualité. Le développement de l'inclusion financière dans une économie donnée nécessite la mise en place de services financiers à des conditions favorables tout en s'assurant qu'ils soient adaptés aux différents segments de la société. Cette condition renvoie à des éléments tels que la concentration du marché bancaire, l'évolution des prix des services et l'efficacité des lois et des règles en relation avec la protection des consommateurs. Dans le cadre de ce travail de recherche, nous nous intéressons à ces différents aspects dans le cadre de l'état des lieux sur l'inclusion financière au Maroc.

Indépendamment de la source des données (côté offre ou côté demande), les indicateurs de l'inclusion financière doivent respecter certaines conditions. Ces dernières permettent de garantir la pertinence des indicateurs tout en prenant en considération les évolutions du marché financier, les particularités contextuelles et les avancées technologiques.

Afin de répondre à la question de la pertinence des indicateurs financiers, le groupe de travail qui s'intéresse aux données de l'inclusion financière relevant de l'Alliance pour l'Inclusion Financière (FIDWG, 2013) présente 6 principes pour élaborer des indicateurs de l'inclusion financière.

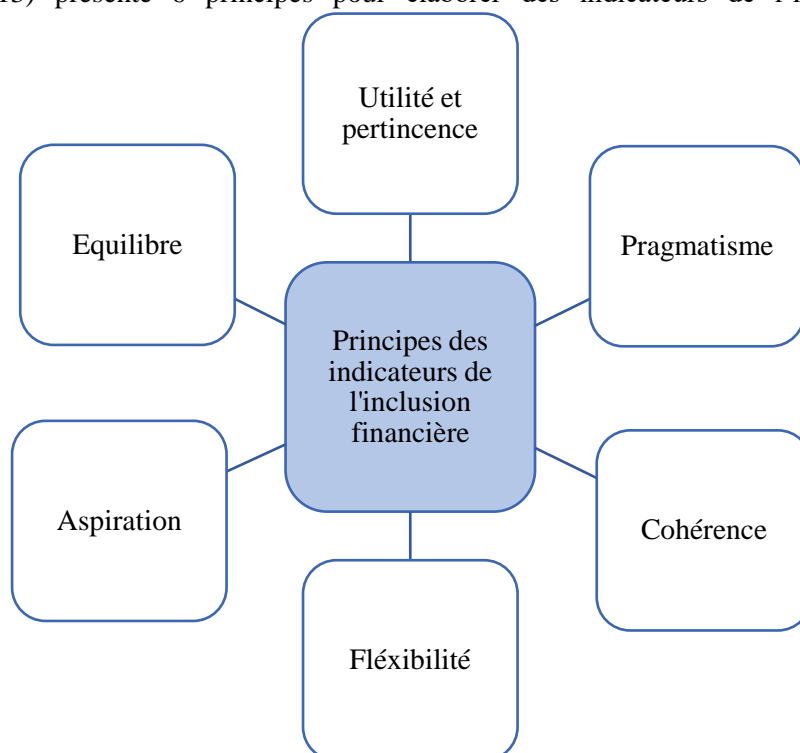


Figure 1 : Principes des indicateurs de l'inclusion financière selon (FIDWG, 2013)

- **Utilité et pertinence** : S'assurer que l'indicateur a une valeur ajoutée pour décrire l'un des aspects de l'inclusion financière

- **Pragmatisme** : le recueil des données doit se faire efficacement en prenant en compte les différentes contraintes
- **Cohérence** : Les indicateurs doivent répondre aux standards appliqués au niveau international pour faciliter les comparaisons entre les différentes économies
- **Flexibilité** : La cohérence globale doit s'accompagner des indicateurs qui prennent en compte les spécificités économiques, sociales et technologiques de chaque pays.
- **Aspiration** : Les indicateurs retenus doivent aider les décideurs dans les actions en relation avec le développement de l'inclusion financière

Dans le cadre de l'état des lieux de l'inclusion financière, nous nous intéressons à ces prérequis pour élaborer les différents indicateurs.

2.1 Indicateurs d'accès aux services financiers

La mise en place des conditions adéquates pour permettre aux différents groupes sociaux de bénéficier des services financiers formels est une condition indispensable pour le développement de l'inclusion financière. L'accès aux services financiers peut être réalisé à travers le réseau physique des institutions financières ou grâce aux canaux digitaux tel que le téléphone. D'un point de vue offre, le nombre de points d'accès physiques reste le principal indicateur de l'accès aux services financiers. La capillarité des agences bancaires et des intermédiaires en opérations bancaires et financières est une donnée disponible au niveau des différentes institutions financières. Chaque acteur sur le marché dispose naturellement des informations sur son réseau de distribution.

Au Maroc, les institutions financières fournissent au régulateur Bank Al Maghrib les reportings sur le nombre d'agences bancaires opérationnelles et les points d'accès qui réalisent l'intermédiation en opérations bancaires (IOB). Aussi, après le lancement sur le marché des activités menées par les établissements de paiements, ces derniers fournissent aussi des données sur l'étendue de leur réseau de distribution. Ces organismes ont pu accéder au marché financier marocain à partir de 2018, après l'obtention des agréments nécessaires délivrés par Bank Al Maghrib sur la base de la circulaire N°5/W2015 (Bank Al Maghrib, 2015).

Le niveau de capillarité des établissements financiers au Maroc est intégré au niveau du rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et les initiatives de l'inclusion financière (Bank Al Maghrib, 2022).

Tableau 1 : Evolution du nombre de points d'accès par catégorie au Maroc entre 2016 et 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Agences bancaires	6.241	6.319	6.310	6.164	6.042
Intermédiaires en opérations bancaires	2.250	2.298	2.565	479	472
Etablissements de paiements	3.746	4.732	6.241	11.935	19.751
Guichets automatiques (cash-in / cash-out)	307	263	541	400	506
Total	12.544	13.612	15.657	18.978	26.771

Source : (Bank Al Maghrib, 2022)

Le rapport publié par Bank Al Maghrib montre que globalement, le nombre de points d'accès physiques connaît une augmentation constante avec une appréciation spectaculaire en 2021 par rapport à 2020. Cette amélioration importante est portée par les établissements de paiements dont le nombre s'est accru de plus de 65%. Le nombre de ces établissements a presque doublé en 2020 par rapport à 2019 suite à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché dont les filiales des banques marocaines et les opérateurs téléphoniques. La présence remarquable des établissements de paiements est portée par les efforts fournis par le Maroc pour le développement de l'inclusion financière dans le cadre de sa Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière (Bank Al Maghrib, 2018). A l'inverse, le nombre d'agences bancaires connaît une réduction depuis 2018. Cette situation est liée à la fermeture des agences bancaires qui n'atteignent pas le niveau de rentabilité nécessaire ou qui se trouvent à proximité des autres agences bancaires. Concernant le nombre d'intermédiaires en opérations bancaires, la réduction est attribuée à la fiabilisation des données réalisée par Bank Al Maghrib.

Dans le cadre de son *brief* en rapport avec la mesure de l'inclusion financière, (Banque Mondiale, 2015) s'est intéressé à la densité bancaire comme l'un des principaux indicateurs de l'accès aux services financiers formels. Elle représente le nombre de personnes en âge de disposer d'un compte bancaire rapporté au nombre de points d'accès physiques dans une zone géographique donnée.

Les données publiées par (Bank Al Maghrib, 2022) et (Bank Al Maghrib, 2021) présentent l'indicateur « densité bancaire » au niveau des 12 différentes régions du royaume.

Tableau 2 : Densité bancaire au Maroc en 2020 vs 2021

Région	Densité bancaire 2020	Densité bancaire 2021
BENI MELLAL - KHENIFRA	1.483	1.051
GRAND-CASABLANCA SETTAT	1.151	838
DRAA - TAFILALET	1.872	1.356
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	1.115	1.036
FES - MEKNES	1.465	1.088
GUELMIM - OUED NOUN	1.429	1.311
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	764	656
MARRAKECH - SAFI	1.773	1.263
L'ORIENTAL	1.113	815
RABAT - SALE - KENITRA	1.338	959
SOUSS-MASSA	1.521	1.122
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	1.501	1.108
Total	1.379	1.009

Source: (Bank Al Maghrib, 2022) et (Bank Al Maghrib, 2021)

La forte capillarité des établissements de paiements a permis d'améliorer considérablement la densité bancaire au Maroc. Cette appréciation est observée dans la totalité des régions du royaume. Il est alors clair que la présence importante des établissements de paiement a permis de stimuler l'accès aux services financiers formels. A côté de la densité bancaire, il est important de prendre en considération d'autres facteurs tels que l'éloignement des points d'accès exprimé par le nombre de points d'accès sur 1.000 Km². En effet, dans certaines régions, le nombre de points d'accès physiques reste limité par rapport à l'entendu géographique.

A côté des données sur l'inclusion financière « côté offre » constituées sur la base des reportings fournis par les institutions financières aux régulateurs du marché, les études empiriques permettent aussi de

disposer des informations pertinentes sur l'accès aux services financiers formels. L'une des plus importantes sources de données empiriques est l'enquête Findex réalisée par de la Banque Mondiale (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2022).

Dans le cadre d'une étude empirique sur l'inclusion financière, l'équipement en compte ouvert auprès d'une banque ou d'une autre institution financière permet d'évaluer l'accès aux services financiers formels. Concernant son étude menée en 2021, la Banque Mondiale a publié un tableau de bord dans lequel il est possible de manier plusieurs données sur l'accès, l'usage, la qualité et l'impact des services financiers (Banque Mondiale, 2022). Il est nécessaire que les indicateurs sur l'accès soient désagrégés selon plusieurs variables telles que le genre, le revenu, le milieu de résidence et l'âge.

Globalement, les résultats de l'étude montrent que 44,37% des marocains interrogés (âgés de 15 ans et plus) déclarant disposer d'au moins un compte ouvert auprès d'une institution financière.

La répartition de ces données par rapport à certaines caractéristiques socioéconomiques et démographiques sont résumées comme suit :

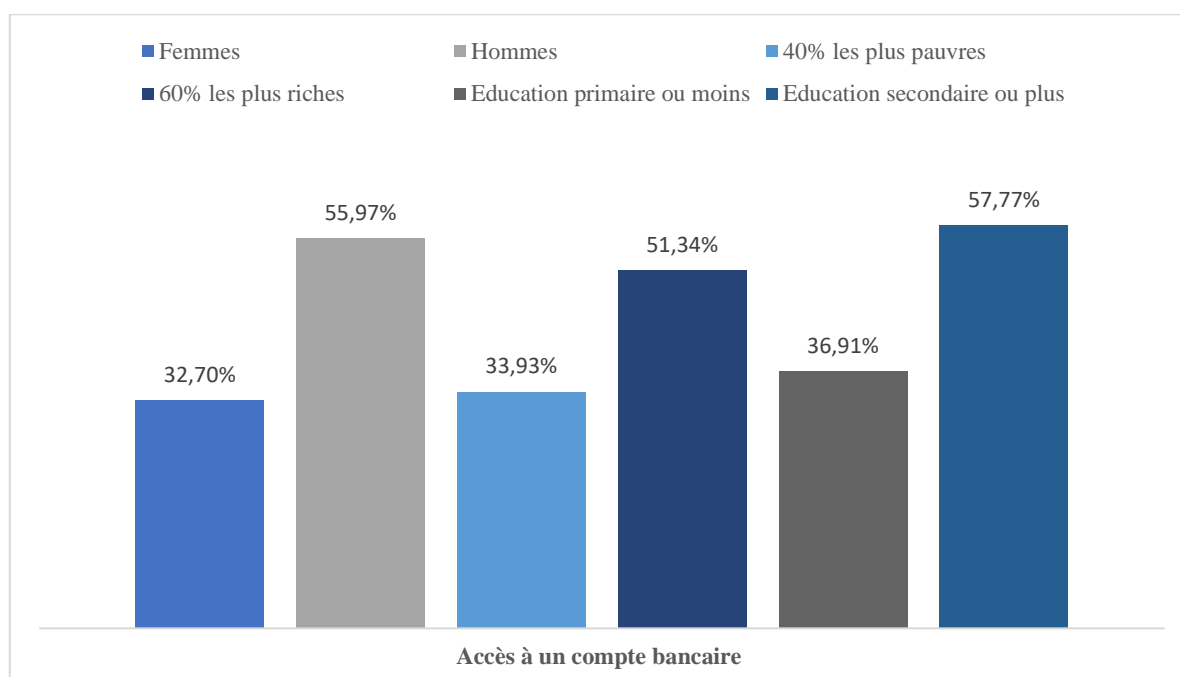


Figure 2 : Données sur l'accès à un compte au Maroc en 2021 selon (Banque Mondiale, 2022)

Les données montrent qu'il existe d'importantes disparités en termes d'accès aux comptes bancaires entre les différents groupes sociaux. Les femmes, les personnes à revenus modestes et avec un niveau scolaire réduit ont un accès limité aux comptes bancaires. Cette situation est liée en grande partie à la situation socioéconomique de ces tranches de la population. Les données publiées par le (Haut-Commissariat au Plan, 2023) montrent que le niveau d'activité économique des femmes et des jeunes reste réduit par rapport aux autres groupes sociaux. Ainsi, 80,2% des femmes sont exclues du marché de travail. Pour les jeunes entre 15 et 24 ans, 25,2% ne travaillent pas et ne suivent aucune formation académique ou professionnelle. Les femmes représentent 72,8% de ces jeunes inactifs. À côté de ces freins structurels, il est important de concevoir des services financiers plus inclusifs pouvant répondre aux attentes des différents segments de la société.

2.2 Indicateurs d'usage et de qualité des services financiers

Faciliter l'accès aux services financiers formels à travers une importante capillarité des points d'accès physiques et des solutions multicanales plus adaptées aux différents groupes sociaux ne garantit pas forcément l'utilisation des services financiers formels. L'usage de ces derniers se traduit par des dépôts d'argent, l'épargne formelle, ainsi que la souscription aux crédits et aux produits d'assurance. Le rapport de (Bank Al Maghrib, 2022) montre qu'au niveau national, l'encours des comptes de dépôts détenus par les particuliers a connu une augmentation de 3,3% en 2021. Le nombre de comptes bancaires, quant à lui s'est apprécié de 10,5%. Les données publiées par Bank Al Maghrib présentent le nombre et le volume des comptes par rapport à la population totale de chaque région. Rapporther le nombre ou le volume des comptes par rapport à la population des régions du royaume donne lieu à des moyennes qui ne reflètent pas l'usage des comptes bancaires pour les différents groupes sociaux. C'est ainsi que Bank Al Maghrib propose une analyse sur l'usage des comptes de dépôts selon les genres et les groupes d'âges.

Les données communiquées par le régulateur marocain montrent qu'en 2021, 62% des hommes au Maroc disposent d'au moins un compte bancaire contre 38% seulement pour les femmes. Nous considérons que le fait de disposer d'un compte de dépôt n'est pas synonyme d'usage. Il est indispensable de disposer des informations sur le nombre, la nature et la fréquence des opérations réalisées par les différents segments de la société. C'est dans ce sens que nous privilégions les données « côté demande » qui s'appuient sur des résultats obtenus grâce à des études empiriques.

A côté des données sur l'accès aux services financiers, la Banque Mondiale propose aussi des analyses approfondies sur l'usage et la qualité. L'épargne représente l'une des plus importantes formes d'usage des services financiers. (INSEE, 2016) la définit comme étant les ressources financières restant à la disposition d'une personne ou d'un ménage n'ayant pas servi à la consommation. L'épargne peut être formelle à travers le dépôt d'argent auprès d'une institution financière ou informelle telle que le dépôt d'argent chez soi ou en participant à des clubs d'épargne.

Les données de l'enquête Findex dans le contexte marocain (Banque Mondiale, 2022) montrent que l'épargne informelle enregistre des proportions importantes par rapport à l'épargne formelle.

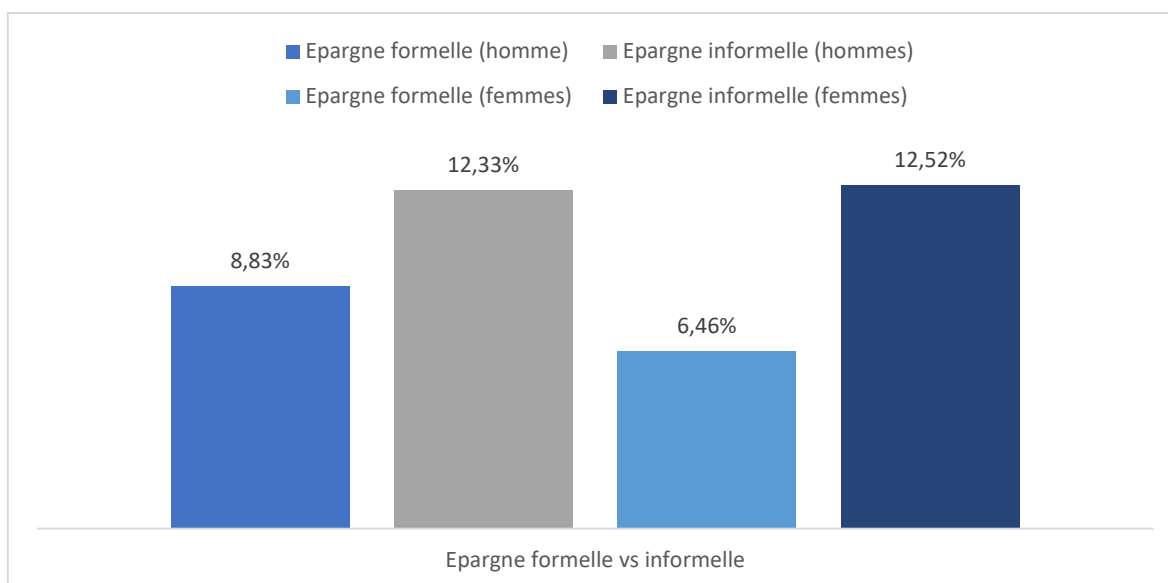


Figure 3 : Données sur l'épargne au Maroc en 2021 selon (Banque Mondiale, 2022)

L'épargne informelle matérialisée par la participation aux clubs (tontine) ou en faisant appel à des personnes externes à la famille continue à se tailler la part du lion avec plus de 12%, contre une épargne formelle de 8,83% pour les hommes et 6,46% seulement pour les femmes.

La prédominance des sources informelles est encore plus marquée pour l'usage des crédits. En effet, 50,97% des hommes et 46,46% des femmes ont déclaré emprunter l'argent de leur entourage proche contre 6,36% et 3,73% respectivement ayant fait appel aux institutions financières.

Il est important de faire un diagnostic approfondi pour identifier les freins qui empêchent une partie importante de la population marocaine de faire appel aux institutions financières pour épargner, contracter des crédits et faire face aux imprévus grâce à des produits d'assurances adaptés.

La qualité des services financiers fait partie des piliers de l'inclusion financière. Elle s'intéresse à l'adaptation des services proposés aux différents groupes sociaux. Les régulateurs et les pouvoirs publics en général ont un rôle prédominant pour garantir l'efficacité du marché financier tout en répondant aux meilleures pratiques internationales. L'évaluation de la qualité des services financiers formels englobe plusieurs analyses en rapport avec des domaines transverses.

Le niveau de concentration du marché fait partie des indicateurs de la qualité des services financiers. (Owen & Pereira, 2018) considèrent qu'un marché concurrentiel encourage les institutions financières à mieux optimiser leurs coûts et réduire leurs prix afin de gagner en parts de marchés. D'autres auteurs estiment, quant à eux qu'un marché peu concurrentiel permet aux entreprises de faire des économies d'échelles et ainsi, réduire les prix des services financiers. Au Maroc, le marché bancaire peut être considéré comme étant moyennement concurrentiel puisque trois banques s'accaparent 61,6% de parts de marché. Les prix appliqués par les banques font partie des principaux paramètres à prendre en compte pour évaluer la qualité des services financiers. C'est dans ce sens que Bank Al Maghrib et le Groupement Professionnel des Banques du Maroc (GPBM) ont lancé en 2011, l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB). En 2021, l'IPSB a connu une légère hausse de 1,6% suite à l'augmentation de 4,9% des frais de tenue de compte et 2,2% des frais relatifs à l'utilisation des cartes monétiques. Cette hausse a été contrecarrée par la réduction des commissions sur les offres packagées à hauteur de 4,2%.

La mise en place d'un cadre réglementaire efficace est une condition indispensable pour maximiser les retombées positives de l'utilisation des services bancaires formels. Les différents régulateurs du marché jouent un rôle central dans ce sens. De son côté, Bank Al Maghrib veille au respect de l'ensemble des exigences légales et réglementaires permettant de protéger les consommateurs et développer l'inclusion financière dans le royaume. C'est dans ce sens que le régulateur marocain met en place les actions nécessaires pour garantir le respect des dispositions légales et réglementaires en rapport notamment avec les règles d'affichage des conditions établies par les banques (Bank Al Maghrib, 2006), les modalités de traitement des réclamations des clients (Bank Al Maghrib, 2016), ainsi que la création et le suivi des réalisations du Centre Marocain d'Intermédiation Bancaire (CMMB).

Les différentes parties prenantes opérant dans le marché financier marocain fournissent des efforts considérables pour offrir des services financiers qui répondent aux attentes de l'ensemble des tranches de la société. Ceci dit, l'analyse des indicateurs sur l'accès et l'usage des services financiers formels montre la subsistance de plusieurs disparités entre les différents groupes sociaux.

Il est important d'identifier et mesurer empiriquement les causes de l'exclusion financière au Maroc afin de concevoir des produits et des services plus inclusifs. C'est dans ce sens que nous avons mené une étude empirique auprès de 144 marocains non bancarisés afin de comprendre en profondeur les freins qui les empêchent d'ouvrir un compte bancaire et privilégier l'utilisation d'un compte de mobile paiement (M-wallet).

3. Etude empirique sur les freins à la bancarisation au Maroc

Les données « côté demande » basées sur des études empiriques sont plus efficaces pour comprendre les causes de l'exclusion financière pour les différents segments de la société. La Banque Mondiale fait partie des institutions internationales qui se sont intéressées à l'identification des causes de l'exclusion financière dans les pays en développement. Dans ce contexte, l'exclusion financière est assimilée aux freins qui empêchent une personne majeure d'ouvrir un compte bancaire auprès d'une institution financière.

3.1. Méthodologie de recueil des données empiriques

Dans le cadre de notre étude empirique, nous nous sommes penchés sur les freins qui empêchent un échantillon de 144 marocains d'ouvrir un compte bancaire et opter plutôt pour un compte de mobile paiement (M-wallet). L'un des leaders du cash management au Maroc a mis à notre disposition une liste contenant les coordonnées de 500 clients résidants dans les villes d'Agadir, Casablanca et Oujda qui disposent d'un compte mobile paiement actif. Le choix de ces villes de résidence prend en compte les différences en termes de densité bancaire. En effet, Casablanca dispose d'une densité bancaire plus intéressante par rapport à Agadir et Oujda.

Pour recueillir les données empiriques, nous nous sommes référés à la méthode CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Cette dernière consiste à administrer le questionnaire par téléphone et retranscrire simultanément les réponses sur un formulaire saisi préalablement tout en utilisant une solution permettant de traiter les réponses et présenter les données sous forme de graphiques.

Le choix de la méthode CATI est motivé par plusieurs avantages tels que la disponibilité des coordonnées des répondants potentiels, le coût réduit de l'étude puisqu'elle n'implique pas de déplacement, ainsi que son efficacité. En effet, les techniques d'enquêtes par téléphone donnent la possibilité de rappeler le répondant quand il n'est pas en mesure de fournir une réponse complète et échanger sur des questions sensibles telles que le revenu, le statut social ou le niveau d'éducation. D'un autre côté, la méthode CATI permet de bénéficier de certains avantages des méthodes en face à face qui donnent la possibilité de reformuler les questions dans le cas d'incompréhension et capter les intonations et le ton de la voix.

(Bhajbhakare, Chopra, Gupta, & Patel, 2020) considèrent qu'il est important d'évaluer le niveau de conversion des appels en rapportant le nombre d'appels aboutis sur le nombre d'appels émis, ainsi que le nombre de réponses complètes par rapport au nombre d'appels aboutis. (Banque Mondiale, 2020) a publié en collaboration avec Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab un document reprenant les bonnes pratiques à adopter pour mener une enquête à travers la méthode CATI. La prise en compte des particularités culturelles fait partie des principales recommandations. (Özlerp & Cuevas, 2019) quant à eux, se sont intéressés aux ajustements à réaliser pour réduire l'attrition des personnes interviewées dans le cadre de la méthode CATI. Les auteurs proposent d'émettre les appels pendant des plages horaires différentes tout en intégrant les soirs et les weekends. Certaines personnes sont plus disposées à fournir des réponses complètes au questionnaire pendant les heures où ils ne sont pas en activité professionnelle. L'application de ces changements a permis d'atteindre un taux de réponses complètes de 75%.

Dans le cadre de notre étude empirique, la liste des 500 clients qui nous a été fournie par l'établissement peut être qualifiée de brute puisqu'elle contient des numéros erronés, incomplets ou attribués à d'autres personnes. Après avoir exploité l'ensemble de la liste, nous avons atteint 328 appels aboutis. Nous avons pu obtenir 144 réponses complètes. Les 184 échanges n'ayant pas aboutis à une réponse complète au questionnaire correspondent à des personnes hors cible puisqu'elles disposent d'un compte bancaire ou ayant refusé de répondre à l'ensemble du questionnaire pour diverses raisons.

L'objectif principal de notre étude empirique étant d'analyser les freins à la bancarisation pour les différents groupes sociaux, la répartition des répondants se présente comme suit :

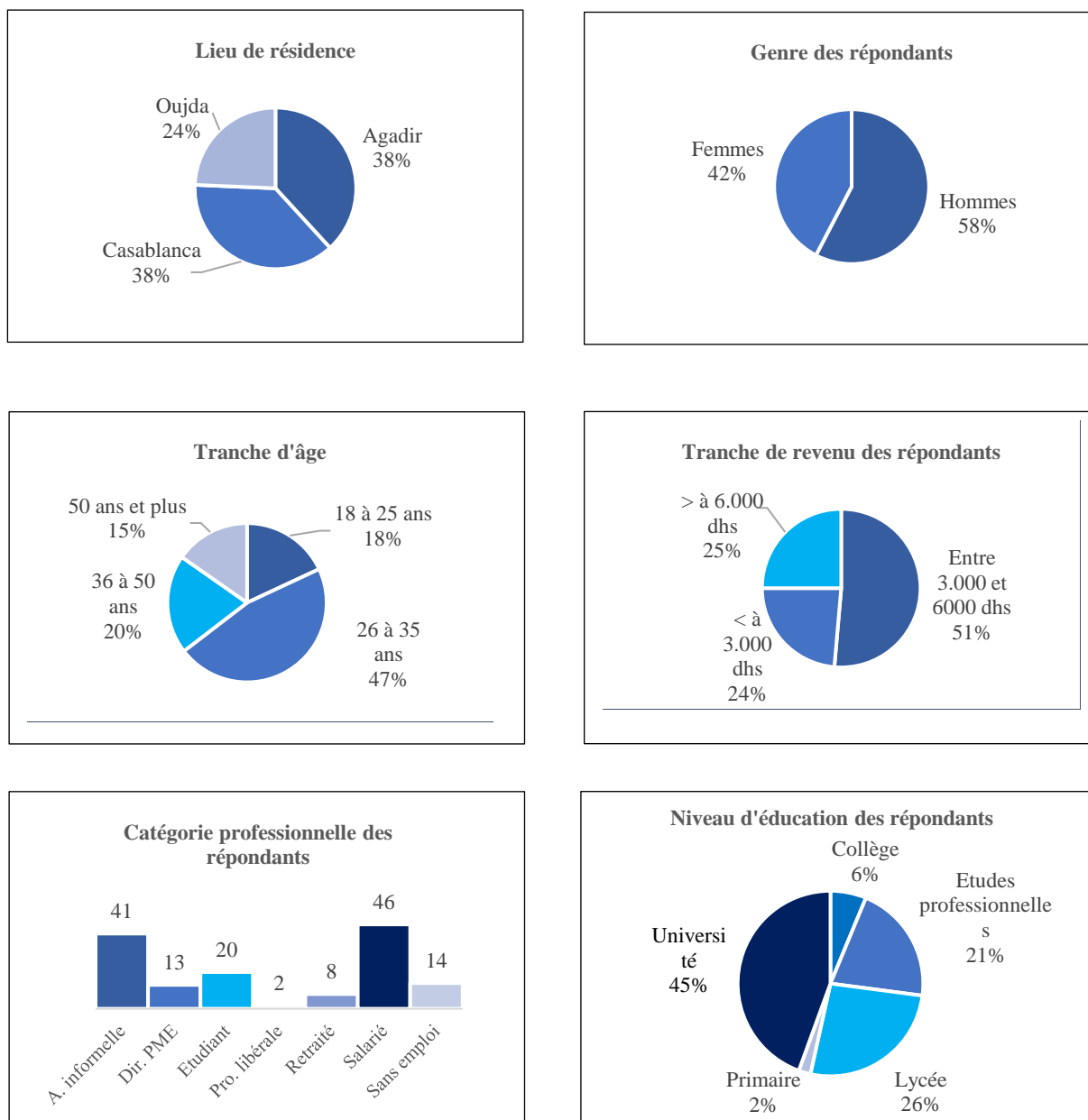


Figure 4 : Caractéristiques socioéconomiques et démographiques des répondants

L'un des prérequis que nous avons mis en place dans le cadre de notre étude empirique est de recueillir les réponses des différents groupes sociaux d'une manière équilibrée. C'est dans ce sens qu'à fur à mesure de l'avancement du recueil des réponses, nous avons multiplié les appels émis vers les répondants potentiels issus des groupes socioéconomiques sous-représentés.

Concernant le type de questions, nous avons privilégié la simplicité tout en prévoyant des modalités de réponse à choix multiples qui permettent de réduire relativement le temps de l'échange et faciliter le traitement des réponses. Pour ce qui est de la question centrale, à savoir les freins qui empêchent les répondants à ouvrir un compte bancaire, nous nous sommes appuyés sur les modalités retenues par

(Banque Mondiale, 2022) dans le cadre de l'étude Findex. Nous avons ensuite testé la pertinence de ces modalités dans le contexte de notre étude empirique.

3.2. Analyse et discussion des résultats empiriques

L'objet principal de notre étude empirique est d'identifier les freins qui empêchent un échantillon de 144 personnes d'ouvrir un compte bancaire, tout en désagréant les résultats selon les différents groupes sociaux. Ceci nous permet de vérifier s'il existe une association entre les caractéristiques socioéconomiques, démographiques et professionnelles des répondants d'un côté et les freins à la bancarisation cités par les répondants.

Dans le contexte marocain, les données publiées par (Banque Mondiale, 2022) dans le cadre de l'enquête Financial Index montrent que 86% des répondants qui ne disposent pas d'un compte bancaire citent l'absence des fonds suffisants comme frein.

La répartition des freins à l'ouverture d'un compte est résumée dans le graphique suivant :

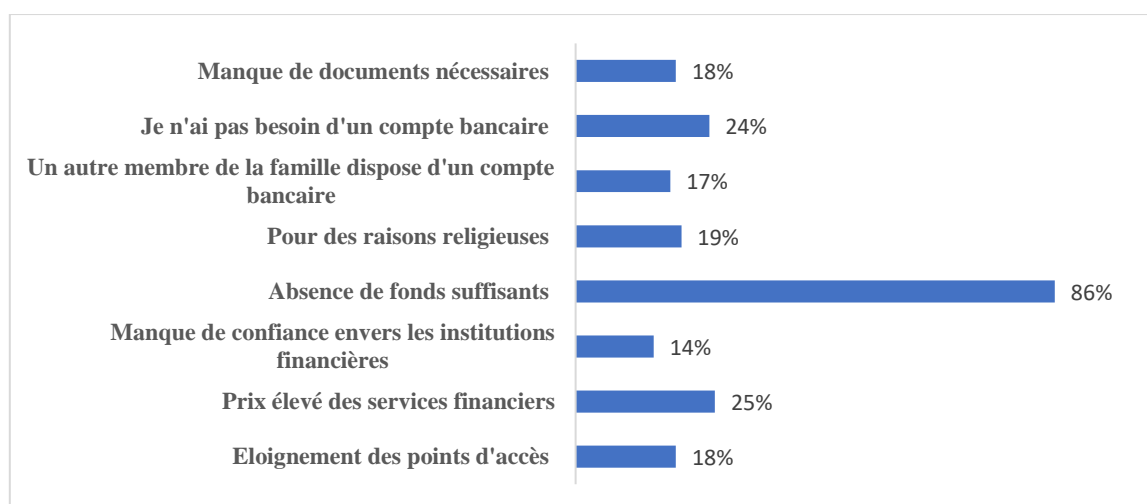


Figure 5 : Freins à l'ouverture d'un compte bancaire au Maroc selon l'enquête Findex 2021

Les chiffres publiés par la Banque Mondiale montrent que le frein « absence de fonds suffisants » dépasse de loin les autres freins avec 86%. Les freins en rapport avec l'accès et la qualité des services financiers présentent des proportions similaires qui ne dépassent pas les 25%. Ajoutant à cela, 35% des répondants qui ne disposent pas d'un compte bancaire citent la limite de leur revenu comme seul frein, contre 2% pour l'ensemble des autres freins.

La présence marquée de l'absence des fonds suffisants comme principal frein à l'inclusion financière mérite une attention particulière pour déceler ses origines et les mécanismes qui l'entourent. C'est dans ce sens que nous avons analysé en profondeur ce frein dans le cadre de notre étude empirique. De premier abord, l'absence des fonds suffisants comme cause d'exclusion financière correspond à une situation socioéconomique défavorable. Le chômage des jeunes, l'inactivité économique des femmes et les disparités sociales dont souffre le Maroc pourraient expliquer la prédominance de ce frein à l'inclusion financière. Ceci dit, il est important de vérifier s'il existe d'autres mécanismes qui entrent en jeu.

Dans le cadre de la phase test de notre questionnaire, nous avons opté pour une question ouverte afin d'identifier les causes de l'exclusion financière matérialisée par l'absence de l'ouverture d'un compte bancaire. Ceci nous a permis dans un premier temps de choisir les modalités de réponses à intégrer dans

la phase post-test de notre questionnaire, mais aussi d'échanger avec les interviewés sur les mécanismes qui influencent leurs réponses. Cette étape nous a amené à ne pas prendre en compte certaines modalités retenues par le Banque Mondiale dans le cadre de l'enquête Findex. Ainsi, nous avons jugé à travers les réponses des interviewés que l'absence de documents nécessaires et l'accès d'un autre membre de la famille à un compte bancaires sont des freins qui n'ont pas été cités dans la phase test. L'ensemble des répondants confirment qu'ils disposent des documents nécessaires pour ouvrir un compte bancaire dont le principal est la carte d'identité nationale. Concernant le frein « un autre membre de la famille dispose d'un compte bancaire », les échanges avec les interviewés montrent que l'origine de ce frein est l'inactivité économique et l'absence de revenu et non pas par choix personnel.

La phase test du questionnaire nous a donné aussi la possibilité d'analyser en profondeur l'origine du frein « absence des fonds suffisants ». Ce travail nous a permis de comprendre qu'une partie relativement conséquente des répondants qui citent ce frein ont un revenu qui leur permet d'accéder aux services bancaires et expriment plutôt un manque d'intérêts par rapport aux offres existantes.

Les données de notre étude empirique sur les causes de l'exclusion financière après l'ajustement des modalités selon leur pertinence peuvent être résumées dans le graphique suivant :

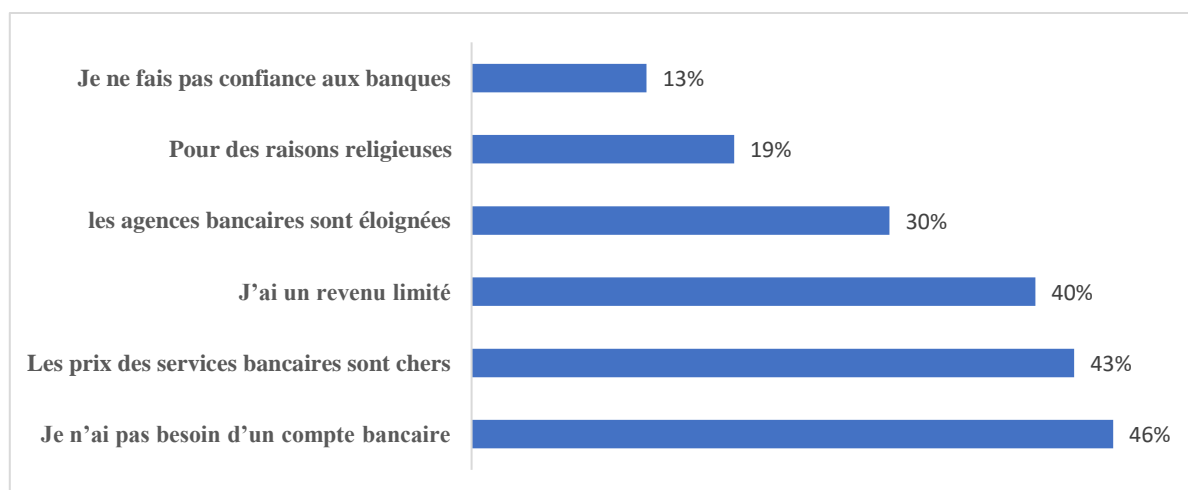


Figure 6 : Résultats de l'enquête empirique sur les freins à l'ouverture d'un compte bancaire au Maroc

Contrairement aux résultats de l'enquête Findex (Banque Mondiale, 2022), l'absence d'un revenu suffisant ne dépasse pas largement les autres modalités (86% pour l'enquête Findex contre 40% pour notre étude empirique). Les ajustements que nous avons réalisés ont impacté considérablement les modalités de réponse « j'ai un revenu limité » et « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire ». Globalement, les modalités « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire », « les prix des services bancaires sont chers » et « j'ai un revenu limité » présentent des proportions similaires avec 46%, 43% et 40% respectivement.

Le manque d'intérêt pour l'ouverture d'un compte bancaire exprimé par la modalité « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire » mérite une attention particulière. C'est dans ce sens que nous avons étudié l'association entre le niveau d'éducation financière des répondants et l'absence d'intérêt pour l'ouverture d'un compte bancaire. Nous partons du postulat qu'une personne qui a un faible niveau d'éducation financière peut être moins disposée à ouvrir un compte bancaire parce qu'elle n'adopte pas les attitudes et les comportements financiers positifs et ne dispose pas des connaissances financières nécessaires. L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) fait partie des institutions internationales qui accordent une attention particulière à l'éducation financière dans les pays en développement. C'est dans ce sens qu'elle a réalisé une enquête pour mesurer le niveau d'éducation

financière à travers ses trois piliers, à savoir les attitudes financières, les connaissances financières et le comportement financier (OCDE, 2020). Nous nous sommes appuyés dans notre étude empirique sur les travaux de l'OCDE pour choisir les variables et les items à intégrer pour mesurer le niveau d'éducation financière des répondants. Nous avons opté pour la constitution d'un score qui prend en compte les réponses à cinq questions en rapport avec les piliers de l'éducation financière.

Le croisement entre le score de l'éducation financière des répondants et le fait de citer le manque d'intérêts pour l'ouverture d'un compte bancaire peut être résumé comme suit :

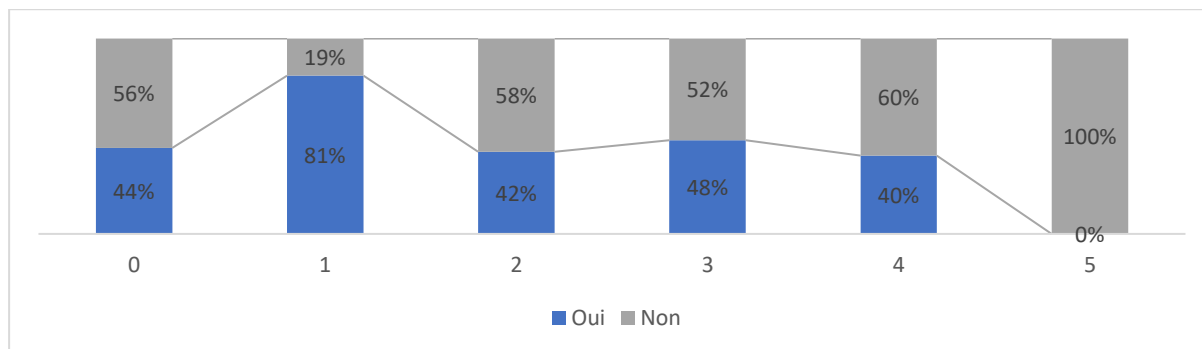


Figure 7 : Croisement entre le score de l'éducation financière et le frein « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire »

Afin de réaliser une analyse plus pertinente, nous avons pris en compte uniquement les scores entre 1 et 4. Les autres scores présentent un faible nombre d'observations. Graphiquement, nous remarquons qu'il n'y a pas d'évolution linéaire. L'augmentation du score de l'éducation financière ne se traduit pas forcément par une réduction de la proportion des répondants citant le frein « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire ». Nous pouvons constater aussi qu'un niveau d'éducation financière moyen permet de réduire le nombre de répondants qui évoquent ce frein à l'ouverture d'un compte bancaire. Afin de mieux analyser l'association entre le score de l'éducation financière et la modalité « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire », nous nous appuyons sur les tests khi-carré de Pearson et le coefficient V de Kramer. Ces deux tests statistiques permettent de vérifier l'existence d'une association entre deux variables catégorielles. Ceci dit, elles ne donnent pas la possibilité de différencier entre la variable dépendante et la variable indépendante. Dans notre cas, nous n'avons pas besoin de ce niveau d'analyse puisque le sens d'une éventuelle association paraît évident. Ainsi, c'est la variable « score de l'éducation financière » qui pourrait influencer le fait de citer la modalité « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire » comme frein à l'ouverture d'un compte bancaire et non l'inverse.

Tableau 3 : Analyse de la dépendance entre le score de l'éducation financière et le frein « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire » à travers le test Khi² de Pearson

Test khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-carré de Pearson	19,047	5	,002
Rapport de vraisemblance	20,656	5	,001
Association linéaire par linéaire	8,166	1	,004
N d'observations valides	144		

Source : Réalisé par nos soins sur la base des données statistiques

Les résultats du test statistique χ^2 de Pearson affiche une signification de 0,002 qui est largement inférieure au seuil de 0,05. Nous concluons alors que les deux variables ne sont pas indépendantes. Dans ce cas, nous nous intéressons au test V de Cramer pour évaluer le degré d'association entre le score de l'éducation financière des répondants et le fait de citer le frein « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire ».

Tableau 4 : Analyse de l'association entre le score de l'éducation financière et le frein « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire » à travers le test V de Cramer

Mesures symétriques			
		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,364	,002
	V de Cramer	,364	,002
N d'observations valides		144	

Source : Réalisé par nos soins sur la base des données SPSS

Le test V de Cramer affiche une valeur de 36,4% ce qui montre qu'il existe une association moyenne entre le score de l'éducation financière et le fait de citer la modalité de réponse « je n'ai pas besoin d'un compte bancaire » comme frein à l'ouverture d'un compte bancaire. Ceci montre que le niveau d'éducation financière des répondants influence l'intérêt exprimé pour ouvrir un compte bancaire. La capacité d'évaluer et de comparer entre les différentes offres bancaires et le développement des connaissances financières permettent de réduire l'incertitude que pourraient exprimer les utilisateurs potentiels des comptes bancaires. D'un autre côté, les attitudes et les comportements financiers positifs permettent d'accroître l'intérêt pour l'usage des services financiers formels tels que l'épargne et les assurances. La Maroc œuvre très activement pour améliorer le niveau d'éducation financière de ces citoyens, grâce notamment à la création en 2013 de la Fondation Marocaine pour l'Inclusion Financière à l'initiative de Bank Al Maghrib. Au-delà de l'amélioration du niveau d'éducation financière de la population, il est indispensable de développer des services financiers susceptibles de répondre aux attentes des différents groupes sociaux et ainsi accroître leur intérêt pour les services financiers formels.

Dans le cadre de notre étude empirique sur les freins à l'inclusion financière matérialisée par l'ouverture d'un compte bancaire, nous avons analysé le niveau d'association entre les différentes caractéristiques socioéconomiques et professionnelles des répondants et les freins cités par ces derniers. C'est dans ce sens que nous nous penchons sur le lien entre le revenu des répondants et les deux freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers ».

Tableau 5 : Croisement entre le revenu et les modalités « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers »

J'ai un revenu limité / Les prix des services bancaires sont chers	Niveau de revenu mensuel						Total	%
	< 3000	%	< 3000 – 6000 >	%	> 6000	%		
Oui	27	79	28	38	3	8	58	40
Non	7	21	46	62	33	92	86	60
Total	34	100	74	100	36	100	144	100

Source : Réalisé par nos soins à partir des données empiriques

Le tableau ci-dessus montre clairement que l'augmentation de la tranche de revenu se traduit par une réduction de la proportion des répondants qui citent les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers ». Cette proportion passe de 79% pour les répondants disposant d'un revenu mensuel inférieur à 3.000 dhs à 38% pour la tranche <3.000-6.000>, puis à 8% pour la tranche > à 6.000 Dhs. Ces chiffres montrent qu'une partie importante des répondants ayant un revenu modeste considère que les prix proposés par les institutions bancaires et les offres financières d'une manière générale sont inadaptés à leur niveau de revenu. Pour faire face à cette situation qui implique une grande partie de la population, Bank Al Maghrib s'appuie sur le mobile paiement comme l'un des principaux leviers de la Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière (SNIF).

L'échantillon de notre étude empirique est composé de 144 personnes ayant privilégié l'ouverture et l'utilisation d'un compte mobile payment au lieu d'ouvrir un compte auprès d'une institution financière. Concernant les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services financiers sont chers », les comptes mobile payment (M-wallet) présentent certains avantages qui permettent de dépasser ces freins. En effet, les M-wallets ne prélèvent pas des frais de tenue de compte et garantissent la gratuité de plusieurs opérations (Bank Al Maghrib , 2018).

L'éloignement des points d'accès physiques représente l'un des principaux freins à la bancarisation au Maroc. Les données fournies par les banques au Maroc montrent l'existence de disparités importantes entre les différentes régions du royaume en termes de capillarité des agences bancaires. L'implantation de ces dernières exige la présence d'un potentiel commercial important susceptible de justifier les investissements matériels et humains engagés. De ce fait, les unités géographiques avec une agglomération et une activité économique faibles connaissent une présence réduite ou même inexistante des agences bancaires. Cette tendance s'est accentuée pendant les trois dernières années avec la fermeture de plusieurs agences bancaires qui n'affichent pas les niveaux de rentabilité nécessaires. Dans le cadre de l'analyse des données empiriques de notre étude, nous nous intéressons au lien entre le lieu de résidence des répondants et le fait de citer le frein « les agences bancaires sont éloignées ».

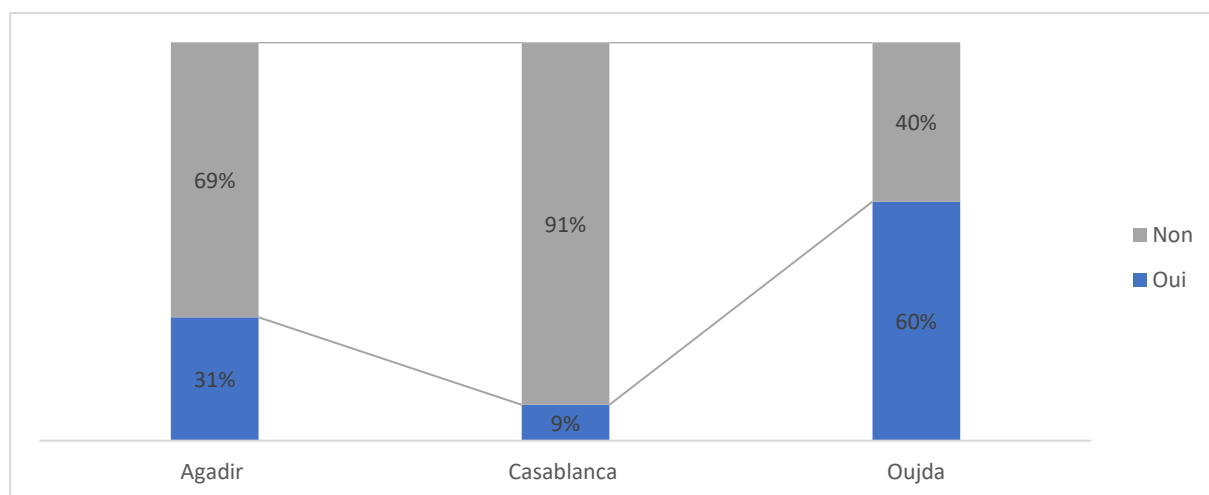


Figure 7 : Croisement entre le lieu de résidence et le frein « les agences bancaires sont éloignées »

L'état des lieux sur l'accès aux services financiers formels au Maroc montre qu'il existe des disparités entre les différentes régions. Ces disparités nous ont amené à choisir un échantillon composé de personnes issues de trois villes marocaines (Casablanca, Oujda et Agadir) qui présentent des niveaux de

densité bancaire différents. Les données publiées par (Bank Al Maghrib, 2022) montrent que les régions Casablanca-Settat et l'Oriental affichent des niveaux de densité bancaire semblables alors que la région Souss-Massa regroupant la ville d'Agadir présente une densité moins intéressante.

Les résultats de notre étude empirique montrent que 60 % des répondants qui résident à Oujda citent l'éloignement des établissements bancaires comme frein à l'ouverture d'un compte bancaire. A l'inverse, seuls 9% des répondants résidant à Casablanca citent ce frein. Ceci nous permet de comprendre que la densité bancaire n'est pas une analyse suffisante pour évaluer le niveau d'accès aux services financiers formels. En effet, les régions à faible agglomération et où le potentiel économique est réduit sont confrontées au faible nombre d'agences bancaires. Cette situation implique que les personnes désirant bénéficier des services bancaires doivent engager un effort et un temps relativement important pour se rendre aux agences bancaires. Un nombre important d'établissements de paiement se sont implantés dans des régions à faible agglomération où les agences bancaires ne sont pas présentes à cause du faible potentiel économique.

Dans le cadre de notre étude empirique, nous nous sommes intéressés aussi à l'association entre la catégorie socioprofessionnelle des répondants et les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers ». Cette analyse permet de vérifier si certaines catégories socioprofessionnelles en particulier citent ces freins à l'ouverture d'un compte bancaire.

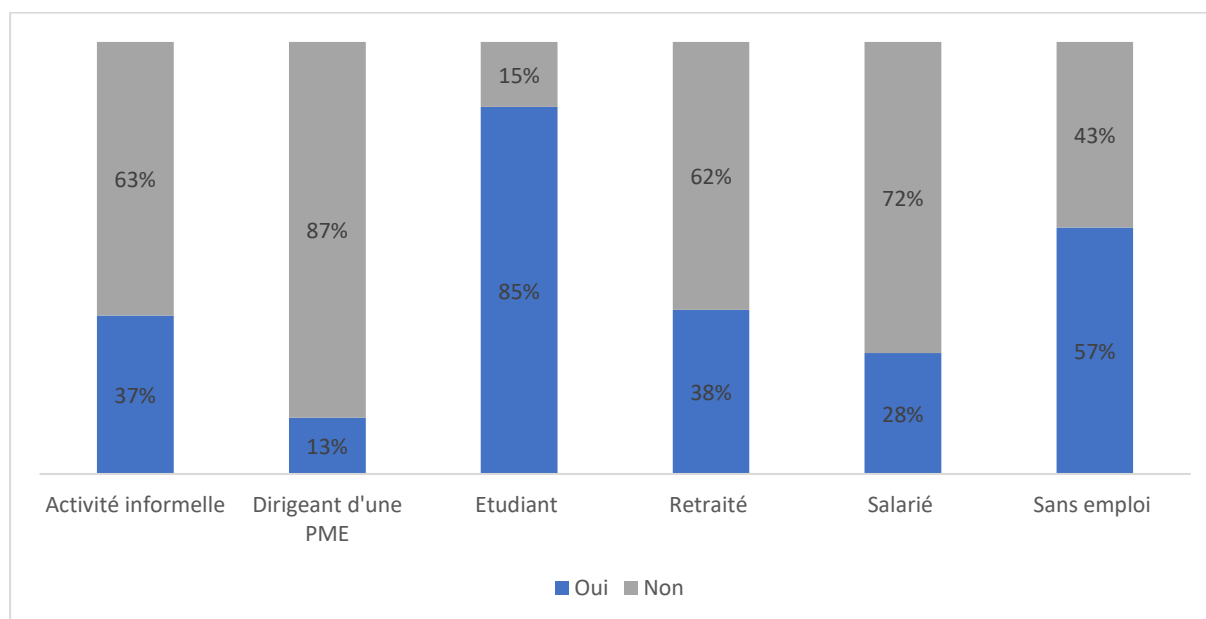


Figure 8 : Croisement entre la CSP et les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers »

Une lecture descriptive des données recueillies montre que les proportions de répondants qui citent les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers » diffèrent en fonction de la catégorie socioprofessionnelle. La CSP qui cite le plus ces freins est composée des étudiants à hauteur de 85% contre 13% seulement pour les dirigeants des PME. Les personnes sans emploi citent ces freins avec une proportion de 57%. Contrairement à ce qui pouvait être attendu, seuls 37% des répondants exerçant une activité informelle génératrice de revenu citent ces deux freins. L'une des lectures pouvant être faite concernant ces chiffres est que la situation économique des répondants impacte le fait de citer ou non les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers ». Afin d'analyser le lien entre ces deux variables, nous nous intéressons aux tests statistiques χ^2 de Pearson et le coefficient V de Cramer.

Tableau 5 : Analyse de l'association entre le CSP et les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers » à travers le test Khi² de Pearson

Test khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	16,814	5	<u>,005</u>
Rapport de vraisemblance	17,464	5	,004
N d'observations valides	144		

Source : Réalisé par nos soins sur la base des données statistiques

Le test Khi² de Pearson affiche une signification de 0,005 qui est largement inférieure au seuil de 0,05 pour avancer que les deux variables sont indépendantes. De ce fait, nous poursuivons notre analyse à travers le calcul du coefficient V de Cramer pour mesurer le degré d'association entre la catégorie socioprofessionnelle des répondants et les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers ».

Tableau 6 : Analyse de l'association entre le CSP et les freins « j'ai un revenu limité » et « les prix des services bancaires sont chers » à travers le test Khi² de Pearson

Mesures symétriques			
		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,342	,005
	V de Cramer	<u>,342</u>	,005
N d'observations valides		144	

Source : Réalisé par nos soins sur la base des données statistiques

Le coefficient V de Cramer présente une proportion de 34,2% ce qui montre qu'il existe une association entre la catégorie socioprofessionnelle des répondants et le fait de citer la limite des revenus et le prix élevé des services bancaires comme freins à l'ouverture d'un compte bancaire.

Globalement, l'analyse empirique des données que nous avons pu récolter montre que les caractéristiques socioéconomiques et professionnelles impactent les freins à l'inclusion financière cités par les répondants. Dans le contexte de notre étude, l'inclusion financière est matérialisée par l'ouverture d'un compte auprès d'un établissement bancaire. Les tests statistiques que nous avons réalisés montrent que les offres bancaires ne sont pas adaptées aux besoins de certaines catégories socioéconomiques. Ceci implique qu'il est nécessaire d'identifier des pistes d'amélioration afin de proposer des services financiers plus inclusifs. Le royaume du Maroc fournit des efforts considérables pour stimuler l'inclusion financière des différents groupes sociaux et ainsi contribuer à l'amélioration de leurs conditions de vie. Le mobile paiement comme écosystème alliant la technologie mobile et un large réseau de distribution (établissements de paiements) présente des avantages qu'il est important de prendre en compte pour faire face à l'exclusion financière au Maroc.

4. Conclusion

Un nombre important de ressources académiques et professionnelles s'intéresse à l'impact de l'inclusion financière sur la réduction des inégalités sociales et économiques dans les pays en développement. (Tourégano & Garcia, 2018) se sont penchés sur l'association entre les indicateurs financiers des pays en développement publiés par le Fonds Monétaire International et l'index de l'inclusion financière élaboré par Sarma en 2008. Les auteurs ont pu conclure que le renforcement de l'accès aux crédits bancaires pour les différents groupes sociaux contribue à l'amélioration des conditions de vie de la population. Aussi, l'Organisation des Nations Unies considère que l'inclusion financière impact positivement huit des dix-sept objectifs de développement durables fixés à l'horizon 2030 par un nombre important de pays. Le Maroc fait partie des pays qui fournissent des efforts considérables pour développer l'inclusion financière dans le royaume. C'est dans ce sens que la Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière (SNIF) menée par Bank Al Maghrib s'appuie sur huit principaux leviers dont le développement du mobile paiement permettant de proposer des offres plus inclusives pour les différents groupes sociaux. L'importance accordée par le Maroc à l'amélioration de l'inclusion financière rend nécessaire l'établissement d'un état des lieux permettant de mesurer les avancées réalisées et d'évaluer la pertinence des actions menées par les différentes parties prenantes.

L'un des objectifs de cet article est faire un état des lieux de l'inclusion financière au Maroc en prenant en compte les indicateurs les plus pertinents qui vont au-delà d'une description simpliste basée sur le taux de bancarisation à l'échelle nationale. Globalement, il existe deux types de données sur l'inclusion financière, à savoir « côté offre » qui s'appuient sur les reportings communiqués par les institutions financières aux régulateurs du marché et « côté demande » se basant sur des études empiriques. Ces deux sources de données peuvent être complémentaires pour mesurer les différents aspects de l'inclusion financière tels que l'accès, l'usage et la qualité des services financiers. Les données publiées par (Bank Al Maghrib, 2022) montrent qu'il existe des disparités entre les groupes sociaux en termes d'accès et d'usage des services financiers formels. Ainsi, les femmes, les jeunes et les personnes à faible revenu font face à l'exclusion financière. Ses segments de la société marocaine présentent des niveaux d'activité économiques faibles à cause du chômage et des barrières culturelles. D'un autre côté, les données sur l'implantation des agences bancaires et des intermédiaires en opérations bancaires montrent des distorsions entre les différentes régions ce qui impacte négativement l'accès aux services financiers pour les habitants de certaines zones du royaume.

Pour faire face à cette situation, Bank Al Maghrib et les autres intervenants misent sur le développement du réseau des établissements de paiements. Ces derniers allient entre la technologie mobile et une forte capillarité des points d'accès physiques pour offrir plus de proximité et des conditions financières plus favorables telles que l'absence des frais de tenue de compte et l'instantanéité des transactions. Le développement de l'inclusion financière nécessite la conception de services financiers qui répondent aux attentes des différents groupes sociaux. Pour ce faire, il est indispensable de comprendre en profondeur les freins qui empêchent une partie importante de la population marocaine d'accéder à des offres qui répondent à leurs attentes. L'enquête Findex menée par la Banque Mondiale (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2022) s'intéresse en grande partie à l'analyse des freins à l'inclusion financière dans les pays en développement. Concernant le Maroc, les données publiées par l'institution internationale montrent que les répondants citent la limite du revenu comme principal frein.

Dans le cadre de notre étude empirique menée auprès d'un échantillon de 144 personnes, nous nous sommes intéressés aux freins à l'ouverture d'un compte bancaire sur la base des modalités de réponses retenues par la Banque Mondiale dans le cadre de son enquête Findex. Après avoir testé la pertinence des modalités de réponses auprès de notre échantillon, nous avons obtenu des résultats différents de ceux publiés par la Banque Mondiale. En effet, dans le contexte de notre étude empirique, les freins à l'inclusion financière matérialisée par l'ouverture d'un compte bancaire affichent des proportions qui se

rapprochent, avec un nombre important de répondants exprimant un manque d'intérêt pour l'ouverture d'un compte auprès d'un établissement bancaire.

Le deuxième objectif de cet article est d'analyser les liens entre les caractéristiques socioéconomiques et professionnelles des répondants et les freins qu'ils citent. En nous basant sur les tests statistiques qui mettent en lumière l'association entre deux variables, nous avons pu conclure que certaines caractéristiques influencent les freins à l'ouverture d'un compte bancaire cités par les répondants. Ainsi, l'analyse des données empiriques nous a permis de conclure que les répondants qui expriment un manque d'intérêt pour l'ouverture d'un compte bancaire ont un score d'éducation financière inférieur. Aussi, les répondants disposant d'un faible revenu citent la faiblesse de leurs revenus et les prix élevés des services bancaires comme principaux freins à l'ouverture d'un compte bancaire. Nous avons choisi d'adresser notre enquête à des interviewés résidant dans des villes qui présentent des disparités en termes de capillarité des établissements financiers et de caractéristiques socioéconomiques. Ceci nous a amené à retenir un échantillon composé de 144 personnes résidentes à Agadir, Casablanca et Oujda. Les résultats montrent que les répondants issus de la ville de Casablanca citent marginalement l'éloignement des agences comme frein à l'ouverture d'un compte bancaire. Ceci peut s'expliquer par la forte capillarité des agences bancaires dans la capitale économique du royaume. Aussi, même si les villes d'Agadir et de Oujda présentent des similarités en termes de densité bancaire, les proportions des répondants citant le frein « éloignement des points d'accès physiques » sont très disparates. Cette situation peut s'expliquer par les différences concernant la concentration des points d'accès physiques. De ce fait, l'analyse de l'accès aux services bancaires dans les différentes régions doit prendre en compte des indicateurs plus pertinents tels que la concentration des points d'accès physiques. Le lien de causalité entre la catégorie socioprofessionnelle des répondants d'un côté et les freins « j'ai un revenu limité et « les prix des services bancaires sont chers » de l'autre fait partie des analyses que nous avons réalisées. Ainsi, sur la base des tests statistiques, nous avons établi que le fait de faire partie d'une catégorie socioéconomique favorable (dirigeant d'une entreprise ou salarié) est corrélé négativement avec les freins « j'ai un revenu limité et « les prix des services bancaires sont chers ». Cette conclusion est en adéquation avec celles formulées par les différentes institutions opérant dans le domaine de l'inclusion financière qui considèrent que les modèles bancaires dits classiques ne répondent pas aux attentes de certains segments de la société marocaine. Il est alors primordial de concevoir et développer des services financiers plus adaptés en s'appuyant sur des solutions innovantes.

Notre étude s'est concentrée sur l'analyse de l'association entre les caractéristiques socioéconomiques et professionnelles des personnes qui ne disposent pas d'un compte bancaire et les freins à la bancarisation qu'elles citent. Il serait pertinent de s'intéresser à un échantillon plus conséquent intégrant aussi des personnes totalement exclues financièrement et issues des différentes régions du royaume. Ceci permettrait de vérifier l'existence d'une asymétrie entre l'offre et la demande des services bancaires pour certains segments. L'exploration des freins à la bancarisation peut constituer une base pour mettre en place des services plus innovants.

REFERENCES

- [1] Bank Al Maghrib . (2016). *circulaire 10/W/2016 relative aux modalités de traitement des réclamations par les établissements de crédit.*
- [2] Bank Al Maghrib . (2018). *Descision Réglementaire Relative au Paiement Mobile Domestique .*
- [3] Bank Al Maghrib . (2021). *rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et les initiatives de l'inclusion financière.*
- [4] Bank Al Maghrib. (2006). *Circulaire n°23/G/2006 relative aux modalités selon lesquelles les établissements de crédit doivent porter à la connaissance du public les conditions qu'ils appliquent à leurs opérations.*

- [5] Bank Al Maghrib. (2015). *Circulaire du Wali de Bank Al Maghrib relative aux documents nécessaires pour l'instruction de la demande d'agrément*. Récupéré sur https://www.apsf.pro/DOCS/TEXTES%20LEG%20ET%20REG/2015_C-5-W-15_instruction%20dossier%20agrément.pdf
- [6] Bank Al Maghrib. (2018). *Stratégie Nationale d'Inclusion Financière*. Note de synthèse. Récupéré sur <https://www.bkam.ma/Inclusion-financiere/Note-de-synthese-de-la-strategie-nationale-d-inclusion-financiere>
- [7] Bank Al Maghrib. (2022). *rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et les initiatives de l'inclusion financière*.
- [8] Banque Mondiale . (2015, Février). *How to Measure Financial Inclusion*. Consulté le Juillet 13, 2020, sur www.worldbank.org: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/how-to-measure-financial-inclusion>
- [9] Banque Mondiale . (2018). *Developing and Operationalizing a National Financial Inclusion Strategy*.
- [10] Banque Mondiale. (2020). *High Frequency Mobile Phone Surveys of Households to Assess the Impacts of COVID-19 : Guidelines on CATI Implementation*. Récupéré sur <https://documents1.worldbank.org/curated/en/189691588696451053/pdf/Guidelines-on-CATI-Implementation.pdf>
- [11] Banque Mondiale. (2022). *The Global Findex Database 2021 : Data Download and Documentation*. Récupéré sur <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data#sec1>
- [12] Bhajibhakare, S., Chopra, A., Gupta, P., & Patel, M. (2020). *Transitioning to CATI : Checklists and Resources*. J-PAL South Asia. Récupéré sur <https://www.povertyactionlab.org/sites/default/files/research-resources/transitioning-to-CATI-Checklists.pdf>
- [13] Càmara, N., & Tuesta, D. (2015). *Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional Index*. BBVA Research .
- [14] Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021 : Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of Covid-19*. Banque Mondiale . Récupéré sur <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Report>
- [15] FIDWG. (2013). *Mesurer l'Inclusion Financière : Ensemble des Indicateurs de Base*. Alliance pour l'Inclusion Financière. Récupéré sur https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-11/FIDWG%20guideline%20note%20No%204%20FR_final.pdf
- [16] Haut-Commissariat au Plan. (2023). *Note d'information relative aux principales caractéristiques de la population active occupée en 2022*. Récupéré sur https://www.hcp.ma/Note-d-information-relative-aux-principales-caracteristiques-de-la-population-active-occupee-en-2022_a3667.html
- [17] INSEE. (2016, 10 13). *Épargne des ménages*. Consulté le Février 2021 , sur www.insee.fr: <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1261>
- [18] OCDE. (2020). *Enquête internationale OCDE/INFE 2020 sur la culture financière des adultes*. Récupéré sur <https://www.oecd.org/financial/education/enquete-internationale-ocde-infe-sur-la-culture-financiere-des-adultes.pdf>
- [19] Owen, A., & Pereira, J. (2018, Juin). Bank concentration, competition, and financial inclusion. *Review of Development Finance Journal*, 8(1), 1-17. Récupéré sur <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2018.05.001>
- [20] Özlerp, B., & Cuevas, F. (2019, Novembre 21). *Reducing attrition in phone surveys*. Consulté le Janvier 9, 2022, sur www.blogs.worldbank.org: <https://blogs.worldbank.org/impacetevaluations/reducing-attrition-phone-surveys>
- [21] Tourégano, D. M., & Garcia, H. A. (2018). Financial Inclusion, Rather than Seize, is the Key to Tackling Income Inequality. *The Singapore Economic Review*, 63(1), 167-184 .