



RAPPORT ANNUEL  
SUR LES INFRASTRUCTURES DES MARCHES  
FINANCIERS ET LES MOYENS DE PAIEMENT,  
LEUR SURVEILLANCE ET LES INITIATIVES  
D'INCLUSION FINANCIERE



EXERCICE 2017

بنك المغرب

# SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	5
<b>PARTIE 1 : INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS.....</b>	<b>11</b>
<b>CHAPITRE I : SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DE MARCHES FINANCIERS .....</b>	<b>13</b>
I. Système des Règlements Bruts du Maroc .....	15
I.1- Activité.....	15
I.2- Évolutions récentes et projets de développement.....	17
I.3- Evaluation .....	18
II. Système Interbancaire Marocain de Télé-compensation (SIMT) .....	19
II.1- Activité.....	19
II.2- Évolutions récentes et projets de développement.....	21
II.3- Evaluation.....	21
III. Dépositaire central et système de règlement/livraison (Maroclear) .....	22
III.1- Activité .....	22
III.2- Évolutions récentes et projets de développement .....	24
III.3- Evaluation.....	24
IV. Bourse de Casablanca .....	26
IV.1- Flux dénoués .....	26
IV.2- Évolutions récentes et projets de développement .....	26
IV.3- Evaluation.....	27
V. Switch Monétique Interbancaire HPSS.....	28
V.1- Activité.....	28
V.2- Évolutions récentes et projets de développement.....	29
V.3- Evaluation .....	30
<b>CHAPITRE 2 : EVOLUTIONS DU CADRE DE SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DE MARCHES FINANCIERS .....</b>	<b>31</b>
I. Loi sur les infrastructures de marchés financiers et des émetteurs de moyens de paiement .....	31
II. Outil d'aide à la notation des IMF.....	31
III. PCA de place .....	33
<b>PARTIE 2 : PANORAMA ET SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT .....</b>	<b>35</b>
<b>CHAPITRE I : MONNAIE FIDUCIAIRE .....</b>	<b>36</b>
I. Approvisionnement de l'économie en monnaie fiduciaire nationale.....	39
II. Qualité des billets en circulation .....	43
III. Evolution de la fausse monnaie marocaine et lutte contre faux monnayage.....	46
<b>CHAPITRE II : MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX.....</b>	<b>48</b>
I. Caractéristiques des échanges scripturaux .....	49
I.1- Echanges Interbancaires .....	51
I.2- Echanges Intrabancaires .....	53
I.3- Echanges en bilatéral.....	54
II. Cartes bancaires .....	56

CHAPITRE III : SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX .....	59
I. Mise en œuvre de la Surveillance des moyens de paiement scripturaux .....	59
I.1- Conduite de missions de contrôle sur place .....	59
I.2- Suivi de la migration des cartes bancaires domestiques à la norme EMV .....	59
I.3- Veille réglementaire sur les moyens de paiement .....	59
I.4- Evaluation de la sécurité du chèque .....	62
II. Centrale des incidents de paiement (CIP).....	63
III. Centrale des impayés sur lettre de change normalisée (CIL) .....	69
PARTIE 3 : INCLUSION FINANCIERE.....	73
CHAPITRE I : CONTEXTE DE L'INCLUSION FINANCIERE AU MAROC .....	75
I. Définition de l'inclusion financière .....	75
II. L'inclusion financière au cœur des missions et des orientations stratégiques de Bank Al-Maghrib .....	76
III. Faits marquants .....	79
CHAPITRE II : ETAT DES LIEUX DE L'INCLUSION FINANCIERE AU MAROC.....	83
I. Approche et sources des données.....	83
II. Indicateurs de l'inclusion financière .....	85
II.1- Accès.....	85
II.2- Usage .....	88
II.3- Qualité .....	96
CHAPITRE III : DEVELOPPEMENT DES MOYENS DE PAIEMENT NOUVELLE GENERATION ET PAIEMENT MOBILE.....	104
ANNEXES .....	107
Annexe 1 : Principaux indicateurs monétiques en 2017.....	109
Annexe 2 : Evolution des échanges sur les places de compensation (montants bruts et rejets).....	112
Annexe 3 : Activité de la centrale des incidents de paiement en 2017.....	114
Annexe 4 : Synthèse des indicateurs de l'inclusion financière .....	118

## INTRODUCTION

La surveillance des infrastructures des marchés financiers (IMF) et des moyens de paiement scripturaux a significativement évolué au cours des dernières années, sous l'effet d'évolutions du cadre réglementaire international et national mais également de l'apparition de nouveaux enjeux. Il convient à cet égard de souligner en particulier les points suivants :

- la révision, par le Comité sur les Paiements et les Infrastructures de Marché (CPIM) de la Banque des règlements internationaux (BRI) et par le Comité Technique de l'Organisation Internationale des Commissions de Valeurs (OICV), des anciens standards pour l'évaluation des IMF ;
- l'importance croissante des risques relatifs à la cybersécurité : alors que l'encadrement réglementaire avait jusque-là porté sur la disponibilité des infrastructures, de nouvelles exigences liées à l'intégrité des données ainsi qu'à la résilience globale des acteurs (systèmes, données, processus et personnes) ont été formalisées au sein de plusieurs enceintes et promeuvent une approche holistique associant l'ensemble des acteurs du secteur financier ;
- la sécurité comme enjeu majeur du développement de moyens de paiement innovants et efficaces, permettant de garantir la confiance dans leur utilisation et leur acceptation, à travers notamment l'intensification des contrôles sur place et l'amélioration des reportings.

Dans ce contexte, Bank Al-Maghrib, en tant qu'autorité de régulation et de surveillance des infrastructures de marchés financiers et des moyens de paiement, a engagé plusieurs actions pour renforcer leur résilience mais également pour favoriser l'innovation et en tirer pleinement profit tout en s'efforçant de prévenir les risques qu'ils génèrent afin de préserver la stabilité financière.

Ainsi, durant l'année 2017, Bank Al-Maghrib a invité les Infrastructures des Marchés Financiers à rehausser la capacité et la sécurité de leurs systèmes d'information contre les cyber-attaques. Elle a également élaboré et transmis à l'Administration de la Défense Nationale la liste des IMF revêtant une importance vitale.

Par ailleurs, la Banque a finalisé les travaux relatifs à la mise en place d'un outil d'aide à la notation des IMF. Cet outil a pour objectif d'adapter la surveillance aux risques encourus par chaque IMF et d'en permettre un meilleur suivi. Il permet également l'évaluation du pilier « résilience des IMF » dans le cadre des travaux relatifs à la stabilité financière. Il ressort de l'évaluation conduite en 2017 que les IMFs sont globalement résilientes avec un niveau de risque faible sur la stabilité financière.

Par ailleurs, la mise en œuvre du projet de PCA de place s'étalant sur la période 2016-2018 s'est poursuivie. Au cours de l'année 2017, plusieurs bascules réelles vers le site de secours ont été exécutées avec succès, en ce qui concerne le SIMT et le SRBM. Les tests de place pour les autres IMF dont notamment Maroclear sont planifiés courant 2018.

Sur le plan réglementaire, Bank Al-Maghrib a poursuivi les travaux relatifs à l'élaboration du projet de loi relatif à la surveillance des infrastructures de marchés financiers et aux émetteurs des moyens de paiement. Ce projet de loi vise à renforcer et à clarifier davantage les modalités de surveillance de ces assujettis et ce, en conformité avec les normes internationales en la matière.

Par ailleurs, au vu des récentes innovations impactant les systèmes de paiement de détail, Bank Al-Maghrib a conduit une étude portant sur les caractéristiques des systèmes de paiement instantané tels que mis en place dans certains pays. Elle a porté sur la gouvernance de ces systèmes, le cadre légal qui les régit ainsi que sur les aspects opérationnels et techniques de mise en œuvre. Suite à cette étude, il a été décidé de lancer le projet de « Virement Instantané » au Maroc, porté par le GSIMT, et dont le démarrage effectif des travaux a débuté courant 2018.

Concernant le volet Moyens de Paiement, les échanges des moyens de paiement scripturaux ont progressé en nombre d'opérations de 13% par rapport à 2016, soit une moyenne de 5,3 transactions par an et par habitant contre 5,5 en 2016.

Pour la première fois, en 2017, la carte bancaire a dépassé, en nombre de transactions, le chèque en se positionnant au deuxième rang derrière le virement avec une part de 26% des opérations réalisées, contre 35% pour le virement et 24% pour le chèque. Néanmoins en termes de montants échangés, le chèque demeure largement prépondérant avec une part de 47%.

Le nombre de paiements par carte, y compris les paiements sur GAB et ceux en ligne, s'est établi globalement à 56,1 millions d'opérations pour une valeur de 24 milliards de dirhams, soit une augmentation de 33,8% en nombre entre 2016 et 2017, contre une augmentation de 23,2% entre 2015 et 2016. En valeur, l'augmentation a été de 24,6%, contre 19,1% l'année précédente.

En dépit de la progression sensible des paiements scripturaux, l'économie marocaine reste encore largement dominée par le cash, dont la demande a réalisé encore cette année une croissance significative aussi bien en valeur qu'en nombre (en unités) de respectivement 7% et 5%, pour atteindre 232 milliards de dirhams à fin 2017, soit l'équivalent de 1,6 milliards de billets et 2,7 milliards de pièces.

Aussi, le déploiement du paiement mobile national est de nature à réduire la circulation du cash tout en renforçant l'inclusion financière. Au cours de cette année, les règles de place nécessaires au bon fonctionnement du paiement mobile inter-opéré ont été arrêtées et le switch mobile mis en place, réunissant ainsi les conditions pour un lancement effectif avant fin 2018.

Concernant la surveillance des moyens de paiement, la Banque a poursuivi en 2017 ses actions relatives à (i) la conduite de missions de suivi de ses recommandations sur la sécurisation des moyens de paiement auprès des banques, (ii) l'évaluation de la conformité des chèques émis par les banques aux exigences minimales de sécurité telles qu'édictées par la circulaire 12/G/2006 afférente à la normalisation de la formule chèque et (iii) la mise en production de la solution de surveillance des moyens de paiement.

Pour la première année, la troisième partie de ce rapport a été dédiée à l'inclusion financière. Cette partie s'attache à présenter le contexte de l'inclusion financière au Maroc et les principales actions entreprises au cours de cette dernière décennie et à présenter notamment les principaux indicateurs de suivi et d'évaluation mis en place.

Il en ressort que le Maroc a réalisé des avancées importantes, saluées par de nombreuses organisations internationales, telles que la Banque Mondiale et le Fonds monétaire international ou encore l'Alliance pour l'Inclusion Financière qui a attribué à Bank Al-Maghrib, lors de son Forum Mondial sur les Politiques d'Inclusion Financière tenu à Sharm El Sheikh en septembre 2017, le prix du meilleur membre en termes de mise en œuvre des engagements pris dans le cadre de la Déclaration de Maya.

Néanmoins, des disparités importantes persistent entre les différents segments de la population aussi bien en termes d'accès que d'utilisation des services financiers formels.

Face à ces défis, le Ministère de l'Economie et des Finances et Bank Al-Maghrib sont en voie de finaliser, en 2018, l'élaboration d'une Stratégie Nationale d'Inclusion Financière dans le cadre d'une démarche de concertation avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème financier. Cette stratégie se fixe comme objectifs de coordonner les initiatives des différents acteurs, de définir les priorités, les rôles et les responsabilités des parties prenantes et de développer des politiques efficaces alignées avec les orientations sectorielles.

## ABREVIATIONS

<b>AFI</b>	Alliance pour l'Inclusion Financière
<b>BM</b>	Banque Mondiale
<b>CCP</b>	Chambre de Compensation, Contrepartie Centrale
<b>CGAP</b>	Groupe consultatif pour aider les pauvres (Consultative Group to Assist the Poor)
<b>CMI</b>	Centre Monétique Interbancaire
<b>CR</b>	Commune Rurale
<b>CU</b>	Commune Urbaine
<b>DSB</b>	Direction de la Supervision Bancaire
<b>DSSMPIF</b>	Département Surveillance de Systèmes et Moyens de Paiement et Inclusion Financière
<b>DTFE</b>	Direction du Trésor et des Finances Extérieures
<b>EI</b>	Entrepreneurs individuels
<b>FGP</b>	Fonds de Garantie Permanent
<b>FIARI</b>	Financial Inclusion in the Arab Region Initiative
<b>FIDWG</b>	Groupe de travail sur les données de l'inclusion financière (Financial Inclusion Data Working Group)
<b>FMA</b>	Fonds Monétaire Arabe
<b>FMEF</b>	Fondation Marocaine pour l'Education Financière
<b>FMI</b>	Fonds Monétaire International
<b>FSAP</b>	Programme d'Evaluation du Secteur Financier
<b>GAB</b>	Guichet Automatique Bancaire
<b>GE</b>	Grandes Entreprises
<b>GPBM</b>	Groupement Professionnel des Banques du Maroc
<b>GSIMT</b>	Groupement pour un Système Interbancaire Marocain de Télé-Compensation



<b>HPSS</b>	High Payment System Switch
<b>IFSB</b>	Conseil des Services Financiers Islamiques (Islamic Financial Services Board)
<b>IMF</b>	Infrastructures de Marchés Financiers
<b>IOB</b>	Intermédiaires en opérations bancaires
<b>IPSB</b>	Indice des Prix des Services Bancaires
<b>LIB</b>	Services bancaires pour les segments à bas revenus (Low Income Banking)
<b>Maroclear</b>	Dépositaire central national de titres
<b>MEF</b>	Ministère de l'Economie et des Finances
<b>MENA</b>	Moyen-Orient et Afrique du Nord
<b>MRE</b>	Marocains résidents à l'étranger
<b>PIMF</b>	Principes pour les Infrastructures des Marchés Financiers
<b>PME</b>	Petites et Moyennes Entreprises
<b>SIMT</b>	Système Interbancaire Marocain de Télé-compensation
<b>SIPS</b>	Systèmes de Paiement d'Importance Systémique
<b>SNIF</b>	Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
<b>SRBM</b>	Système de Règlement Brut du Maroc
<b>TMIC</b>	Taux Maximum d'Intérêt Conventionnel
<b>TPE</b>	Très petites entreprises
<b>TPME</b>	Très petites, Petites et Moyennes Entreprises



# PARTIE 1

## INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS

بنك المغرب

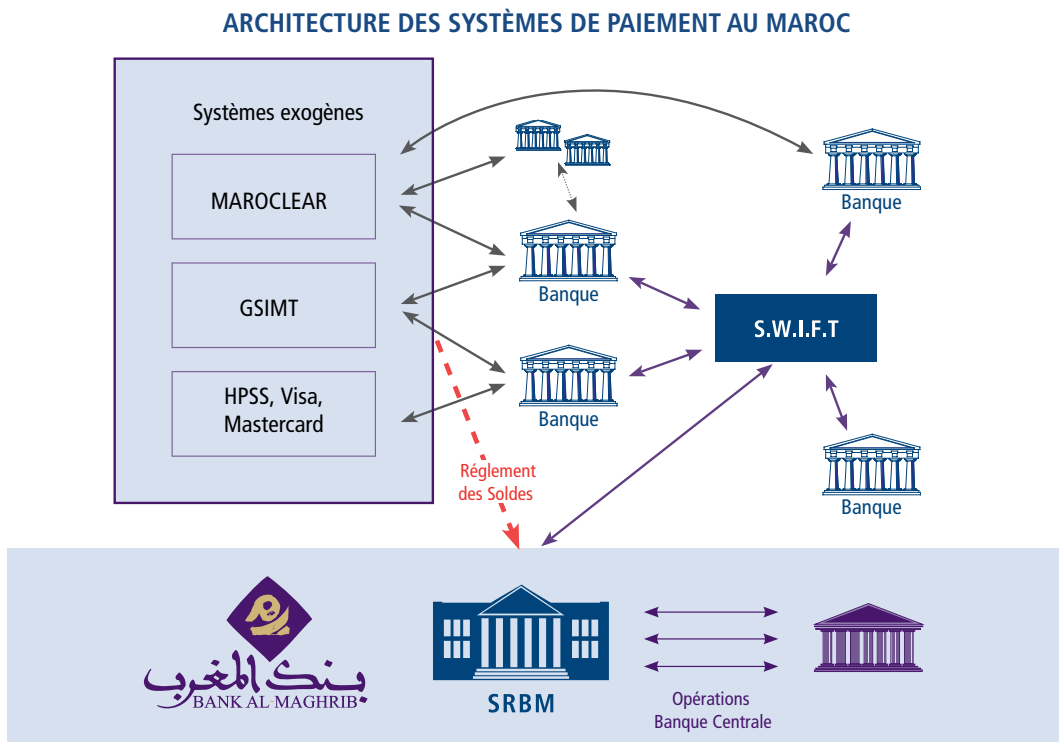


## CHAPITRE I : SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DE MARCHES FINANCIERS

Au Maroc, les Infrastructures des Marchés Financiers comprennent :

- Un système interbancaire de paiement de gros montants : SRBM
- Deux systèmes de paiement de détail : le switch monétique et le Système Interbancaire Marocain de Télécompensation -GSIMT-. Le premier traite les transactions effectuées par cartes bancaires tandis que le second concerne les échanges de moyens de paiement scripturaux à l'exclusion des cartes ;
- Deux infrastructures dédiées à la compensation et au règlement/livraison des titres : la Bourse de Casablanca traite la compensation des valeurs mobilières et le Dépositaire Central Maroclear assure le règlement et la livraison des titres.

Le règlement de l'ensemble des soldes issus de ces systèmes est effectué en monnaie Banque Centrale sur les livres de Bank Al-Maghrib. Les liens entre ces systèmes se présentent comme suit :



Bank Al-Maghrib est l'autorité investie de la mission fondamentale de surveiller ces IMF à travers l'article 10 de la loi n°76-03 portant statut de Bank Al-Maghrib et qui habilite celle-ci à prendre

toutes mesures visant à faciliter le transfert des fonds, à veiller au bon fonctionnement et à la sécurité de ces infrastructures.

Afin de compléter ses missions statutaires relatives à la surveillance des IMF, Bank Al-Maghrib a élaboré en 2009, en concertation avec les systèmes de paiement exogènes, une convention multilatérale relative à leur surveillance.

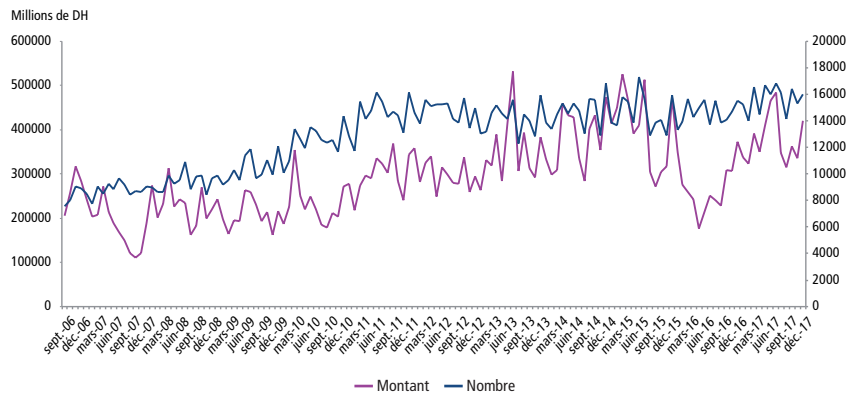
Afin d'explicitier les modalités de la surveillance des IMF et de renforcer les exigences notamment pour les systèmes d'importance systémique, un texte de loi spécifique afférent à la surveillance des IMF et des moyens de paiement est en cours d'élaboration. Celui-ci repose sur les meilleurs standards internationaux en la matière notamment les principes pour les IMF édictés par la BRI, et encadrera les modalités de surveillance par la banque, les obligations des IMF et les sanctions applicables.

# I. SYSTÈME DES RÈGLEMENTS BRUTS DU MAROC

## I.1- Activité

Depuis sa mise en place en septembre 2006, le SRBM a connu une progression quasi-régulière des ordres de paiement exécutés. C'est ainsi que les volumes réglés via le SRBM sont passés de 7 563 ordres de paiement au démarrage du système, correspondant à un montant mensuel de 205 milliards de dirhams, à 15 976 ordres représentant un montant mensuel de 420 milliards de dirhams réalisé en décembre 2017, soit une progression respective de 111% et 105%.

**EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU SRBM ENTRE SEPTEMBRE 2006 ET DÉCEMBRE 2017**



Durant l'année 2017, le taux de rejet des opérations au niveau du SRBM pour indisponibilité ou insuffisance de provision sur les comptes centraux de règlement des participants donneurs d'ordres, demeure très faible et a enregistré une moyenne mensuelle, de 0,01% en nombre et de 0,03% en volume.

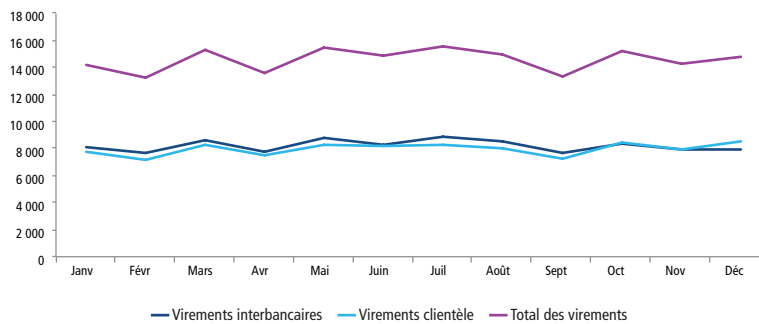
S'agissant de la disponibilité de la plateforme du SRBM, très peu d'incidents techniques ayant impacté le déroulement de la journée d'échange SRBM ont été recensés, ce qui a établi le taux moyen de disponibilité annuelle à 99,5%.

Par ailleurs, les opérations de basculement de la plateforme technique du SRBM du site principal vers le site de secours se sont déroulées avec succès dans le respect du planning initialement arrêté.

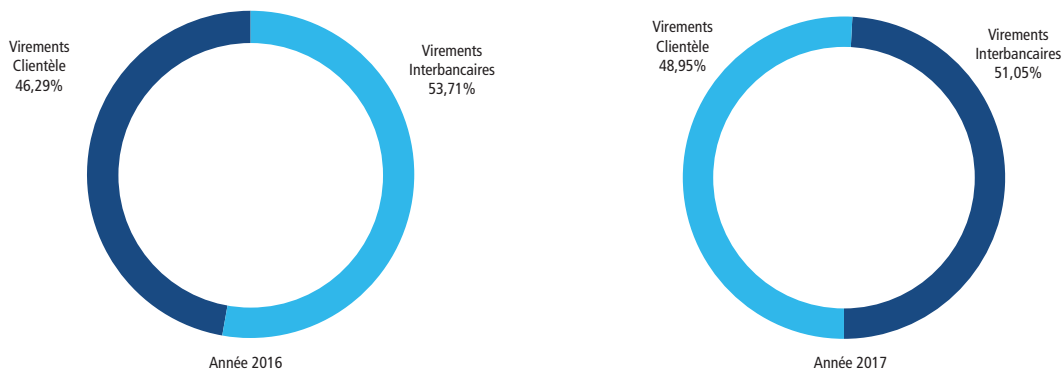
### I.1-1- Règlement des ordres de paiement des participants

Au terme de l'année 2017, le SRBM a permis le traitement agrégé de 187 781 ordres de virement, en hausse de 7,28% par rapport à l'exercice précédent. La valeur globale de ces ordres a augmenté de 40,67%, passant de 3 226 milliards de dirhams en 2016 à 4 539 milliards de dirhams en 2017.

### ORDRES DE VIREMENTS RÉGLÉS DANS LE SRBM EN 2017 EXPRIMÉS EN NOMBRE



### PART DES ORDRES DE VIREMENTS CLIENTÈLE ET INTERBANCAIRES EN NOMBRE



#### a - Virements interbancaires

Les virements interbancaires ont enregistré une légère hausse de près de 2% passant de 94 012 ordres en 2016 à 95 860 en 2017. Ils représentent 51% du volume global des ordres de paiement réglés par le système. Leur valeur a enregistré une hausse de 62% avec 3 128 milliards de dirhams en 2017, contre 1 921 milliards de dirhams en 2016.

#### b - Virements clientèle

Les virements pour compte de la clientèle, en progression continue depuis plusieurs années, ont enregistré une hausse de plus de 13%, passant de 81 029 ordres en 2016 à 91 921 en 2017. Leur valeur globale a enregistré une hausse de 8%, s'établissant à 1 411 milliards de dirhams en 2017 contre 1 305 milliards de dirhams en 2016.

### I.1-2- Règlement des soldes des systèmes exogènes

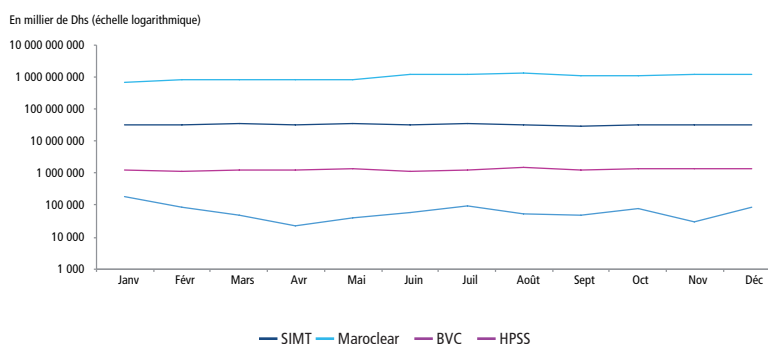
Le SRBM permet également d'assurer quotidiennement le règlement des opérations et des soldes nets issus de la compensation multilatérale de l'ensemble des systèmes exogènes.



Sont qualifiés d'«exogènes» les systèmes de paiement et infrastructures de marchés financiers autonomes qui fonctionnent en dehors du SRBM, tant au niveau des échanges que de la compensation, mais dont les déversements des soldes et des règlements s'effectuent in fine dans ce dernier.

Au terme de l'année 2017, le volume total des règlements des opérations et des soldes nets issus de la compensation multilatérale de l'ensemble des systèmes exogènes a connu une hausse de plus de 38% par rapport à 2016, avec respectivement 12 868 milliards de dirhams en 2017 contre 9 346 milliards de dirhams en 2016. Cette variation résulte essentiellement de l'augmentation des volumes traités au niveau de la filière Repo de Maroclear qui a enregistré une hausse de 39% par rapport à 2016.

### EVOLUTION MENSUELLE DES DÉVERSEMENTS DANS LE SRBM DES SOLDES DES SYSTÈMES EXOGÈNES EN 2017



## I.2- Évolutions récentes et projets de développement

L'année 2017 a connu la réalisation de plusieurs projets en l'occurrence :

- Le déploiement réussi de la migration des serveurs SRBM en juillet 2017 vers la nouvelle plateforme technique évolutive et offrant plus de capacités et de meilleures performances.
- L'intégration des banques participatives au niveau du SRBM et l'adaptation du cadre opérationnel de la politique monétaire à la finance participative. Un document descriptif pour les instruments proposés pour la gestion de liquidité des banques participatives a été adressé au Conseil Supérieur des Oulémas (CSO).
- Le démarrage des travaux d'amendement du règlement SRBM n°14/G/06 et ce dans le cadre de la mise en conformité du SRBM aux principes CPIM/OICV pour les Infrastructures de Marchés Financiers. Une nouvelle circulaire portant règlement du SRBM intégrant les amendements nécessaires est en cours de finalisation.

<sup>1</sup> Le système d'échanges de paiements de détail (Système Interbancaire Marocain de Télé-compensation) ; le système de règlement-livraison d'opérations sur titres (Maroclear) et d'opérations de Bourse (Bourse de Casablanca) ; et le système de paiement centralisé pour les cartes bancaires (HPS Switch).

- Mise à jour de la convention encadrant la relation Bank Al-Maghrib et Maroclear. Ces conventions ont été transmises à Maroclear pour examen en vue de leur validation et signature.

S'agissant des évolutions impactant le Système des Règlements Bruts du Maroc, un chantier de mise à jour du système central SRBM et de la plateforme participant sera programmé en 2018 suite à l'introduction par Swift<sup>2</sup> de nouveaux champs obligatoires au niveau des messages Swift.

### I.3- Evaluation

Le SRBM fait l'objet d'un contrôle permanent par le Département de la Surveillance des Systèmes et Moyens de Paiement et de l'Inclusion Financière pour suivre notamment les actions mises en place par le gestionnaire pour répondre aux recommandations formulées à l'issue des missions de contrôle sur place.

Les travaux d'évaluation de la résilience du SRBM ont mis en exergue des niveaux de fiabilité, de résilience et de disponibilité du système hautement satisfaisants permettant aux participants d'émettre leurs instructions de paiement et de procéder à leur règlement dans les meilleures conditions de sécurité.

---

<sup>2</sup> Cf. « standard release 2018 » qui rentrera en vigueur en novembre 2018.

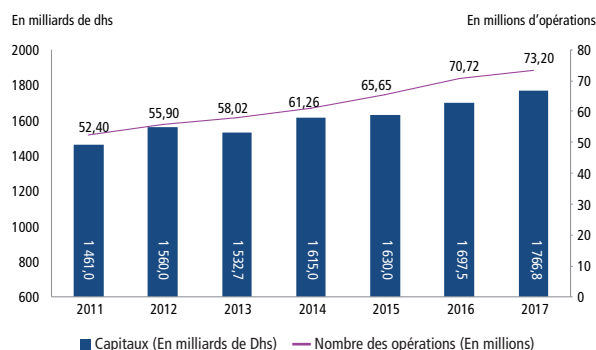
## II. SYSTÈME INTERBANCAIRE MAROCAIN DE TÉLÉ-COMPENSATION (SIMT)

### II.1- Activité

Le trend haussier des échanges interbancaires des moyens de paiement transitant par le SIMT s'est confirmé en 2017. Le nombre d'opérations transitant par le système s'est établi à 73,2 millions d'opérations en 2017 contre 70,7 millions en 2016, soit une hausse de 3,54%.

Parallèlement, les valeurs compensées se sont élevés à 1 766,8 milliards de dirhams au cours de l'année en référence, en progression de 4,08% par rapport à 2016.

#### EVOLUTION ANNUELLE DES ÉCHANGES INTERBANCAIRES



Le nombre des échanges mensuels des instruments de paiement a oscillé entre 4,7 et 6,8 millions d'opérations. La moyenne journalière a atteint 293 000 opérations avec un pic de 619 000 opérations. Le temps de traitement moyen de ces opérations est estimé à 3 min avec un maximum de 5 min pour les plus grands lots.

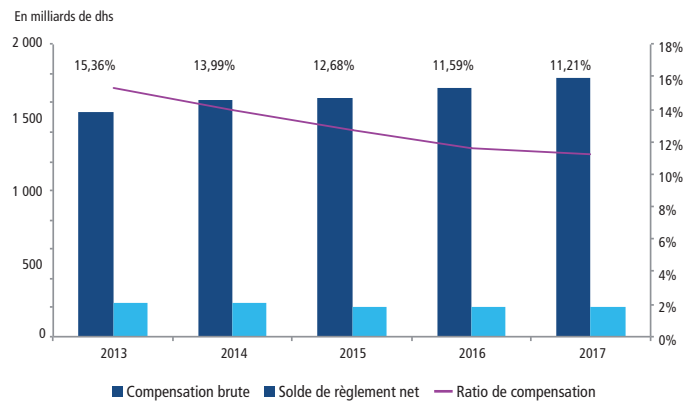
Parallèlement, les montants échangés au cours de la période sous revue ont suivi une variation corrélée à celles des volumes correspondants. La valeur maximale a atteint 161,9 milliards de dirhams et la valeur minimale a enregistré 118,1 milliards de dirhams. La moyenne journalière des valeurs échangées a enregistré 7 milliards de dirhams avec un pic journalier de 12,3 milliards de dirhams.

Le marché des paiements scripturaux au Maroc reste dominé, à l'instar des années écoulées, par un nombre très restreint de banques. Cinq établissements de crédit adhérents au GSIMT concentrent en moyenne 74,2% des échanges interbancaires<sup>3</sup>, soit un niveau équivalent à 2016.

<sup>3</sup> Valeur calculée sur la base des positions débitrices des participants hors BAM.

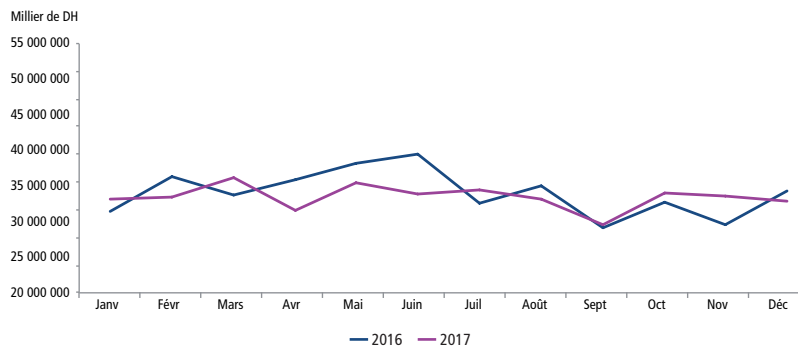
De 2013 à 2017, le ratio de compensation a enregistré une tendance baissière, passant de 15,36% à 11,21%. Le niveau faible du ratio de compensation reflète l'efficacité du système puisqu'il réduit substantiellement les fonds alloués au dénouement des soldes de règlement comparativement aux montants bruts des échanges.

### ÉVOLUTION ANNUELLE DU RATIO DE COMPENSATION



Au titre de l'année 2017, le total des soldes déversés par le système de compensation électronique dans le SRBM s'est élevé à 397 milliards de dirhams, enregistrant une légère baisse de 1,59% par rapport à son niveau de 2016.

### SOLDES ISSUS DE SIMT ET RÉGLÉS DANS LE SRBM 2016/2017



Par ailleurs, le taux de disponibilité du SIMT a été évalué en moyenne à 99%. Aucun incident majeur lié au fonctionnement du SIMT n'a été répertorié en 2017 et les incidents mineurs déclarés ont été résolus à 100% dans les délais requis, sans aucun impact sur le déroulement normal de l'activité.

Pour ce qui est de la gestion des risques financiers, le GSIMT réévalue annuellement le montant du fond de garantie permanent (FGP) de manière à couvrir 85% des soldes débiteurs issus des échanges entre les participants. Au titre de l'année 2017, le FGP, fixé à 388,2 millions de dirhams,

a permis de couvrir 89% des soldes de règlement débiteurs enregistrés par les participants et aucune mobilisation du fonds n'a eu lieu.

## II.2- Évolutions récentes et projets de développement

Au titre de l'année 2017, le GSIMT a procédé à la revue aussi bien de ses modalités d'adhésion que du mécanisme de sécurisation financière du règlement des échanges en vue de permettre l'intégration des banques participatives au système. Un avis du CSO a été formulé sur ces deux volets et a concerné en plus de l'obligation d'étanchéité des flux, la mise en place d'un mécanisme de sécurisation financière dédié pour couvrir le risque de crédit et de liquidité pouvant être engendrés par une banque participative en cas de défaut.

L'année 2017 a été également l'occasion pour le GSIMT d'accompagner les participants pour l'opérationnalisation de leurs PCA individuels. Ainsi, plusieurs tests de continuité d'activité des UAP<sup>4</sup> des participants ont été menés durant cette année. Le bon déroulement de ces tests a été assuré, grâce à la collaboration et la communication régulière entre le GSIMT et les correspondants PCA des participants.

Par ailleurs, dans le but de renforcer la résilience de son infrastructure technique, le GSIMT a mené une étude en vue de consolider et moderniser sa plateforme. L'objectif de cette étude étant d'optimiser les coûts de la maintenance, simplifier l'infrastructure et l'administration tout en assurant l'aspect évolutif du système.

## II.3- Evaluation

Le GSIMT poursuit la mise en œuvre des recommandations issues de la mission d'évaluation de sa conformité aux principes de la BRI menée par Bank Al-Maghrib en mai 2016. Ainsi, plusieurs actions ont été entreprises dont principalement :

- Le renforcement du cadre juridique, à travers la revue des conventions de service liant les participants au SIMT et la révision des conditions de participation pour les banques participatives ;
- L'amélioration de la gestion intégrée des risques par la revue du dispositif de gestion des risques et du contrôle interne ainsi que la mise en place d'un outil de collecte et de traitement des incidents. Ce dernier permettra d'obtenir en temps requis les informations nécessaires pour la mise en œuvre des politiques et procédures de gestion de crise ;
- La mise en place de plusieurs mesures de gestion du risque opérationnel, notamment la revue du plan de continuité d'activité par la mise en place d'un plan de repli utilisateur et par une organisation du dispositif de gestion de crise et la réalisation de deux tests de bascule réelle vers le site de secours respectant le RTO<sup>5</sup> de 2 heures telle que défini par Bank Al-Maghrib.

<sup>4</sup> UAP : Unit Access Point, la plateforme de raccordement au GSIMT.

<sup>5</sup> Durée maximale d'interruption admissible.

## III. DÉPOSITAIRE CENTRAL ET SYSTÈME DE REGLEMENT/ LIVRAISON (MAROCLEAR)

### III.1- Activité

#### III.1-1- Admissions des titres

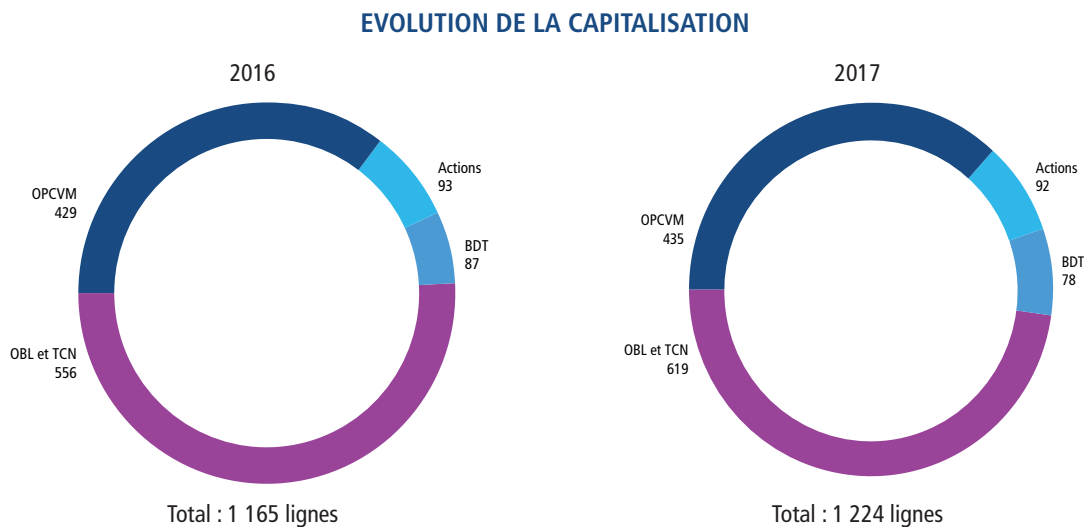
La valeur des titres admis à MAROCLEAR au cours de l'année 2017 s'élève à 194 milliards de dirhams, soit une progression de 14% par rapport aux admissions de l'année précédente (170 milliard de dirhams), essentiellement liées à des levées plus importantes de titres de créances négociables (TCN) et d'obligations privées.

#### III.1-2- Evolution de la capitalisation

La capitalisation des valeurs conservées par MAROCLEAR s'est appréciée en 2017 de plus de 128 milliards de dirhams, s'établissant ainsi à 1 731 milliards de dirhams à fin 2017, contre 1603 milliards de dirhams à fin 2016.

Cette progression est essentiellement imputable à une évolution positive de la capitalisation boursière et à la progression des encours OPCVM (respectivement +43,8 et +36,7 milliards de dirhams en 2017).

Enfin, le nombre de valeurs conservées par MAROCLEAR a augmenté de 59 lignes, en raison notamment de la progression du nombre d'obligations privées.



### III.1-3- Les flux dénoués

Les flux dénoués durant l'année 2017 ont enregistré une hausse, aussi bien en termes de nombre d'opérations qu'en termes de volumes dénoués. En effet, la moyenne quotidienne des opérations dénouées a progressé de 1 445 mouvements par jour, s'établissant ainsi à 4 424 opérations comptabilisées, essentiellement en raison de l'augmentation du nombre de mouvements enregistrés sur la filière bourse.

Quant à la moyenne quotidienne des montants dénoués, elle s'est établie, toutes filières confondues, à plus de 57 milliards de dirhams par jour et progresse ainsi de près de 17 milliards de dirhams en comparaison avec 2016, essentiellement en raison de la hausse des volumes sur la filière Repo's.

#### MOYENNES QUOTIDIENNES DES FLUX TRAITES 2016-2017

Filières	En nombre de mouvements		En millions de dirhams	
	2016	2017	2016	2017
Bourse	2 440	3 716	724	814
Gré à gré	103	150	4 550	5 754
Repo's	320	436	35 435	51 326
Transferts	104	111	-	-
Ecritures MAROCLEAR	12	11	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2 979</b>	<b>4 424</b>	<b>40 709</b>	<b>57 894</b>

### III.1-4- L'administration des titres

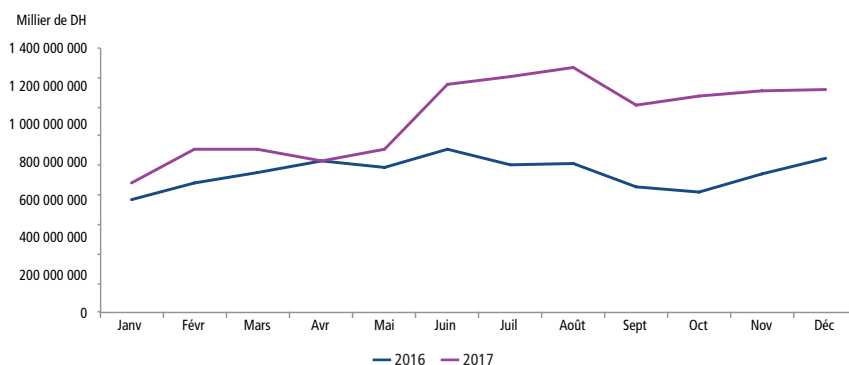
Le nombre d'opérations sur titres traité par MAROCLEAR en 2017 s'est élevé à 1073 évènements, soit 57 opérations de moins par rapport à 2016. A l'instar des exercices précédents, l'essentiel de ces opérations sur titres correspond à des paiements d'intérêts et à des remboursements du principal.

S'agissant des paiements de dividendes effectués, ils totalisent en 2017 près de 25,67 milliards de dirhams contre 24 milliards en 2016.

### III.1-5- Règlement des soldes dans SRBM

Au titre de l'année 2017, la valeur consolidée des ordres issus des filières de Maroclear et réglés dans le SRBM s'est établie à 12 454 milliards de dirhams, en hausse de 39% par rapport à 2016. Cette variation résulte essentiellement de l'augmentation des volumes traités au niveau de la filière Repo.

### SOLDES ISSUS DU SIMT ET RÉGLÉS DANS LE SRBM 2016/2017



Ainsi, à fin 2017, le SRBM a réglé 109 803 opérations issues du système Maroclear dont 25 955 opérations issues de la filière de gré à gré d'une valeur globale de 1 438 milliards de dirhams et 83 848 opérations de repo d'une valeur globale de 10 967 milliards de dirhams.

### III.2- Évolutions récentes et projets de développement

Maroclear s'inscrit dans une perspective de facilitation, de fluidité et de sécurisation des opérations ainsi que de soutien à la stabilité financière. Ceci se matérialise notamment à travers :

- Le projet de dénouement multidevises qui devrait s'aligner aux standards et faire l'objet d'un consensus marché ;
- L'étude d'opportunité d'une ségrégation plus fine des avoirs ;
- La refonte du texte de loi de Maroclear qui explicite son rôle dans le cadre de la stabilité financière ;
- La réduction du cycle de dénouement de J+3 à J+2, qui est inscrite dans la feuille de route 2018-2022.

### III.3- Evaluation

Depuis le déploiement de la nouvelle plateforme TCS Banques en 2010, le nombre d'incidents enregistrés reste globalement modeste et maîtrisable. En effet, le taux de disponibilité du système a enregistré un niveau de 100% sur l'année 2017 et la charge du réseau Télécom a atteint un niveau d'environ de 17%.

Par ailleurs, dans le cadre des tests de son Plan de Continuité d'Activité (PCA), Maroclear a réalisé en 2017 plusieurs tests de bascule à blanc vers son site de secours. Des tests de bascules réelles entre le site principal et le site de back up ainsi que des tests de bascule conjoints avec le SRBM sont planifiés courant 2018.

Concernant la mission de contrôle sur place menée par Bank Al-Maghrib en 2016, celle-ci faisait ressortir un certain nombre de recommandations relatives notamment aux volets risques et



continuité d'activité. Le suivi du plan d'actions des recommandations formulées par Bank Al-Maghrib fait ressortir que Maroclear a procédé à :

- l'actualisation de sa cartographie des risques : refonte des cartographies relatives aux domaines fonctionnels tels que l'audit interne; la direction de la communication et développement commercial ; la direction de contrôle Interne & de la conformité, et une réaffirmation des risques de la direction des opérations, de la direction des systèmes d'Information, et de l'entité Sécurité et Qualité IT.
- au renforcement de la résilience et performance à travers le système de management de la sécurité de l'information « SMSI » et le plan de continuité d'activité qui sont basés sur une approche intégrée et sur les principes fondamentaux des deux standards internationaux suivants :
  - ISO 27001/2013 pour la sécurité de l'information, l'amélioration des services et l'instauration d'une culture sécurité ;
  - ISO 22301/2012 pour la continuité de l'activité et la satisfaction durable de ses partenaires.

## IV. BOURSE DE CASABLANCA

### IV.1- Flux dénoués

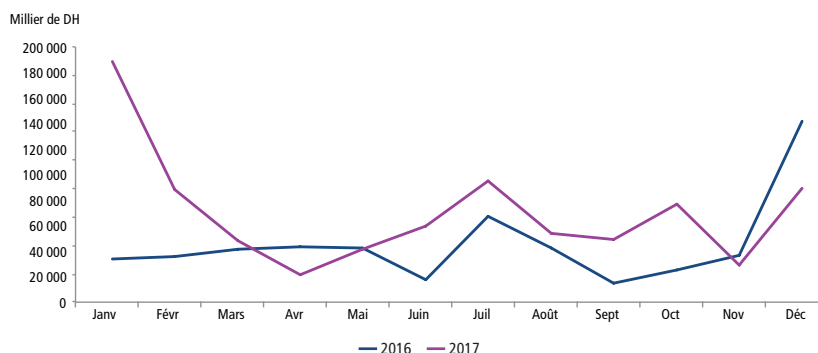
Les flux dénoués issus de la filière Bourse au niveau de Maroclear durant l'année 2017 ont enregistré une hausse, aussi bien en termes de nombre d'opérations, qu'en termes de volumes dénoués. Ainsi, le nombre d'opérations dénouées est passé de 2440 à 3716 opérations pour des valeurs respectives de 724 et 814 millions de dirhams.

FLUX TRAITES 2016-2017

Filières	En nombre de mouvements		En millions de dirhams	
	2016	2017	2016	2017
Bourse	2 440	3 716	724	814

Concernant le montant total déversé par la Bourse de Casablanca (appels de marges, restitutions et commissions) dans le SRBM, il s'est établi à fin 2017 à 846 millions de dirhams contre 550 millions en 2016, soit une hausse de 53%.

SOLDES ISSUS DE LA BVC ET RÉGLÉS DANS LE SRBM 2016/2017



### IV.2- Évolutions récentes et projets de développement

En 2017, la Bourse de Casablanca a procédé à la rationalisation de son système tarifaire à travers le réaménagement de la tarification des commissions de séjour annuelles et de certaines Opérations Sur Titres (OST).

Cette mesure consiste à corréliser la commission de séjour à la capitalisation boursière annuelle moyenne des entreprises et non au capital social comme appliqué auparavant et par conséquent revoir à la baisse les commissions qui concernent les Petites et Moyennes Entreprises (PME).

Par ailleurs, la Bourse de Casablanca pilote la mise en place de la Chambre de Compensation-Contrepartie Centrale (CCP) telle que prévue par la loi 42-12 relative au marché à terme.

### IV.3- Evaluation

En 2017, la Bourse de Casablanca a fait l'objet d'une mission d'évaluation de sa conformité aux nouveaux principes édictés par le CPMI/IOSCO. Cette évaluation a permis de relever que les risques inhérents à l'activité de compensation notamment les risques de crédit et de liquidité ainsi que le risque opérationnel n'ont pas de portée systémique. A ce titre, il a été décidé de reconsidérer le caractère systémique de la Bourse de Casablanca et de la classer en tant qu'infrastructure d'importance économique.

La mission a donné lieu à un certain nombre de recommandations ayant trait essentiellement aux dispositifs de maîtrise des risques d'activités, de sécurité, de fiabilité opérationnelle et de continuité d'activité.

## V. SWITCH MONÉTIQUE INTERBANCAIRE HPSS

### V.1- Activité

#### V.1.1- L'activité Retrait

L'activité Retrait pour l'année 2017 s'est établie à plus de 282,7 millions de transactions correspondant à un volume de plus de 254,7 milliards de DH contre respectivement 264,6 millions d'opérations et 236,2 milliards de DH en 2016, soit une hausse de 6,4% en nombre et 7,3% en volume. Les volumes sont répartis comme suit :

##### L'activité Retrait On-Us

L'activité Retrait On-Us désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires domestiques sur les GAB de leurs propres banques. Les volumes de cette activité ont connu une progression de +7,2% en nombre avec 245,1 millions de retraits et de +8,5% en montant avec 221,8 milliards de DH.

##### L'activité Retrait Interopérable

Cette activité désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires domestiques sur les GAB des banques confrères. Les volumes de cette activité ont connu une progression de +4,5% en nombre avec 28,8 millions de transactions de retrait et de +4,5% en montant avec 20,7 milliards de DH.

##### L'activité Retrait In-bound

L'activité Retrait In-bound désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires étrangères sur les GAB des banques au Maroc. Les volumes de cette activité ont connu une progression de +6,2% en nombre avec 8,5 millions de retraits et de +7% en montant avec 11,5 milliards de DH.

##### L'activité Retrait Out-bound

Cette activité désigne les opérations de retraits effectuées par les porteurs de cartes bancaires marocaines sur les GAB des banques à l'étranger. Les volumes de cette activité ont connu une progression de +33,7% en nombre avec 275 716 retraits et de +31,8% en montant avec près de 660 millions de DH.

#### V.1.2- L'activité Paiement Commerçant

L'activité Paiement Commerçant pour l'année 2017 s'est établie à plus de 56,5 millions de transactions avec un volume de plus de 34,5 milliards de DH contre respectivement 42.3 millions d'opérations en 2016 correspondant à 28 milliards de DH, soit une hausse de 34% en nombre et 23% en montant. Les volumes sont répartis comme suit :

## L'activité Paiement Domestique

L'activité Paiement Domestique désigne les opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires domestiques sur les TPE des commerçants au Maroc ou sur Internet (Ecommerce). Cette activité a connu une progression de +32,7% en nombre avec plus de 46,2 millions de paiements et de +22,5% en montant avec 21,2 milliards de DH.

## L'activité Paiement In-bound

L'activité Paiement In-bound désigne les opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires étrangères sur les TPE des commerçants au Maroc. Cette activité a connu une progression de +28,1% en nombre avec plus de 7,2 millions de paiements et de +22,1% en montant avec 10,7 milliards de DH.

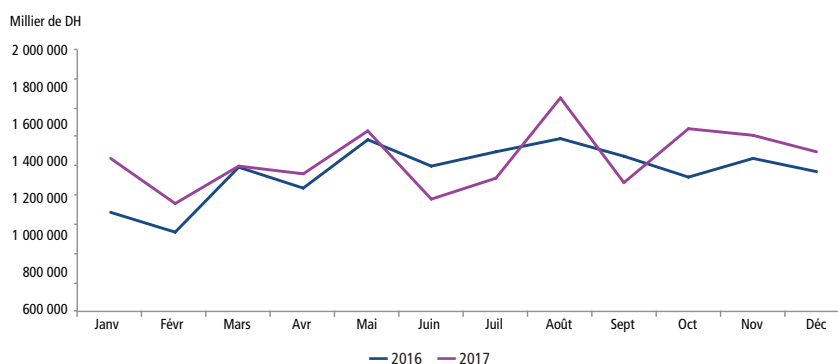
## L'activité Paiement Out-bound

Cette activité désigne les opérations de paiement effectuées par les porteurs de cartes bancaires marocaines sur les TPE des commerçants à l'étranger. Cette activité a connu une progression de +73% en nombre avec plus de 3,1 millions de paiements et de +36,4% en montant avec 2,6 milliards de DH.

### V.1.3- Règlement des soldes des transactions monétiques

A fin 2017, le montant global des soldes déversés par HPS Switch dans le SRBM a atteint plus de 15 milliards de dirhams, en hausse de plus de 4% par rapport à l'exercice précédent.

#### SOLDES ISSUS DE HPSS ET RÉGLÉS DANS LE SRBM



## V.2- Évolutions récentes et projets de développement

HPS Switch a mis en production sa nouvelle plateforme le 23 octobre 2017. Cette plateforme comptait, au 31 décembre 2017, dix clients (acquéreurs et émetteurs) en production.

Un plan de montée en charge est prévu, pour basculer sur la plateforme HPS Switch tous les autres établissements durant le premier semestre 2018.

De plus, cet opérateur mettra en œuvre avant la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2018, un nouveau Switch mobile, pour permettre la mise en œuvre effective de l'interopérabilité du paiement mobile national.

### V.3- Evaluation

Une mission d'évaluation a été réalisée au cours de l'exercice 2017 ayant pour objectif de s'enquérir de l'état d'avancement du projet de migration des membres de la plateforme de switching du CMI vers la plateforme cible de HPSS et des travaux préparatoires pour le déversement par ce dernier des soldes de règlement issus des flux monétiques domestiques au niveau du SRBM. L'évaluation a permis d'accélérer la mise en œuvre du projet.

## CHAPITRE 2 : EVOLUTIONS DU CADRE DE SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DE MARCHES FINANCIERS

### I. LOI SUR LES INFRASTRUCTURES DE MARCHÉS FINANCIERS ET DES EMETTEURS DE MOYENS DE PAIEMENT

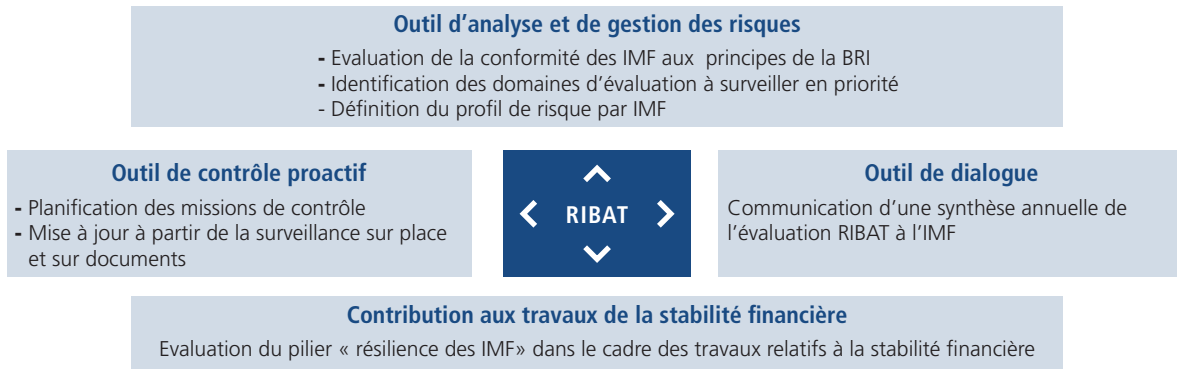
Bank Al-Maghrib a finalisé les travaux relatifs à l'élaboration d'un projet de loi spécifique relatif à la surveillance des infrastructures de marchés financiers et aux émetteurs des moyens de paiement. Ce projet définit les conditions d'agrément et d'exercice des activités des infrastructures de marchés financiers (IMF), leurs obligations et les modalités de surveillance de ces dernières et des émetteurs de moyens de paiement. Il vise à renforcer et à clarifier les modalités de la surveillance de ces assujettis et ce, en conformité avec les normes internationales en la matière.

### II. OUTIL D'AIDE À LA NOTATION DES IMF

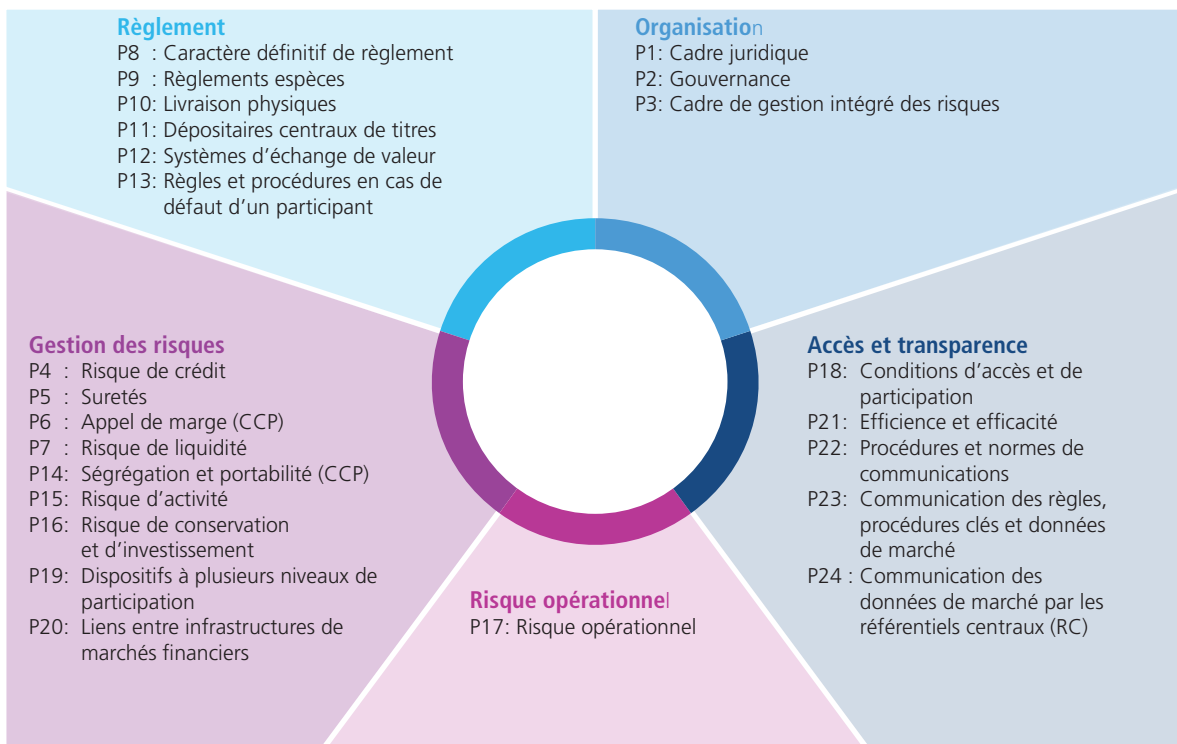
Afin de renforcer le suivi de la résilience des IMF, Bank Al-Maghrib a procédé à l'amélioration de ses méthodes de suivi des risques inhérents aux IMF à travers la mise en place, au cours du second semestre 2017, d'un outil d'aide à la notation de ces infrastructures, baptisé « RIBAT » (Risk Based Assessment Tool), destiné à améliorer la prévention de ces risques.

RIBAT permet ainsi une surveillance fondée sur les risques en fournissant les éléments d'appréciation de la situation de résilience des IMF et par là, de dimensionner la surveillance selon le niveau de risque associé à chaque IMF.

Cet outil constitue un pilier fondamental de l'approche de contrôle proactive et permet d'accroître les synergies entre le contrôle sur place et le contrôle permanent afin de mieux orienter les contrôles sur les zones de vulnérabilité.



La notation d'une IMF s'effectue, sur une échelle de notes allant de 1 à 5<sup>6</sup>. Elle s'effectue à travers l'évaluation de la conformité de l'IMF aux 24 principes édictés par le comité des paiements et des infrastructures de marchés financiers (CPIM) relevant de la Banque des Règlements internationaux et qui sont organisés en cinq domaines principaux :



Par ailleurs, RIBAT a permis de mettre en place un pilier « résilience des IMF » dans le cadre des travaux de stabilité financière contribuant ainsi à mieux apprécier la solidité du secteur financier.

6 1 étant la note la plus favorable et 5 la plus défavorable.



### III. PCA DE PLACE

Dans le cadre du renforcement de la résilience des IMFs, un projet de PCA de place, s'étalant sur une durée de trois ans (2016-2018), est en cours d'exécution. Ce projet a pour objectif de mettre en œuvre un « exercice de continuité d'activité - place » destiné à vérifier l'opérabilité simultanée des PCAs individuels des IMFs en connexion avec le système SRBM. Au cours de l'année 2017, plusieurs bascules réelles vers le site de secours ont été exécutées avec succès notamment par le GSIMT et le SRBM. Les tests de place pour les autres IMFs sont planifiés courant 2018.

بنك المغرب

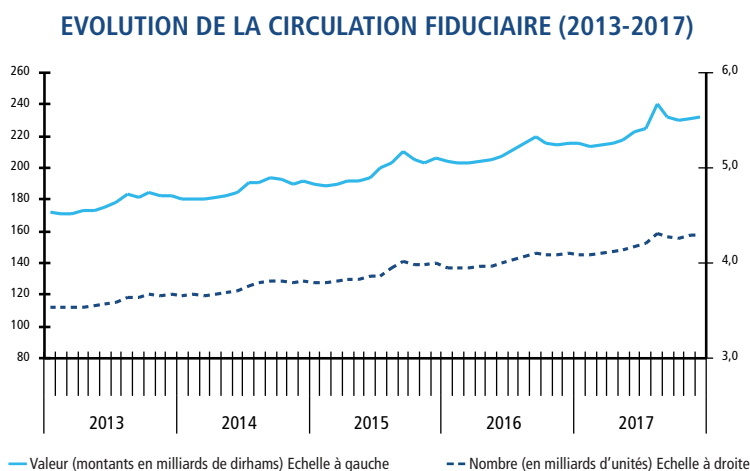
## PARTIE 2

### PANORAMA ET SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT

بنك المغرب

## CHAPITRE I : MONNAIE FIDUCIAIRE

Durant l'année 2017, la demande de cash a marqué un dynamisme exprimé par une croissance rapide du montant et du volume de la circulation fiduciaire, passant respectivement de 5% à 7% et de 2% à 5% pour atteindre 232 milliards de dirhams à fin 2017, soit l'équivalent de 1,6 milliards de billets et 2,7 milliards de pièces.



Le volume moyen en circulation s'est accru d'environ 14 milliards de dirhams pour atteindre 224 milliards de dirhams en 2017. Ce volume accuse une évolution moyenne annuelle d'environ 6% en valeur et de 4% en nombre.

Conformément à son profil saisonnier, la circulation atteint son plus haut niveau, principalement durant la période estivale et les fêtes religieuses. Son point culminant en 2017 est celui enregistré au mois d'août, avec un numéraire en circulation de 240 milliards de dirhams.

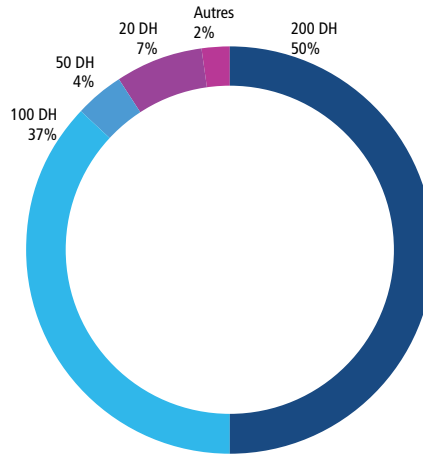
La monnaie fiduciaire occupe une place importante dans les transactions courantes. Ce moyen de paiement constitue environ 30% de l'agrégat monétaire M1. Rapportée au PIB, la circulation fiduciaire dégage un taux de 22% contre 21% l'année précédente.

### Billets en circulation

En valeur, les billets en circulation s'inscrivent en hausse de 7,5% pour s'établir à 229 milliards de dirhams à fin 2017.

Considérée en nombre, la circulation des billets continue à refléter le privilège accordé aux billets de 200 DH, dont la part est passée de 48% en 2013 à 50% en 2017. Cette tendance s'est concrétisée au détriment des billets de 100 DH, qui représentent 37% du volume des billets en circulation, au lieu de 39% en 2013. La part des billets de 50 DH et de 20 DH a quasiment stagné, respectivement à 4% et 7%.

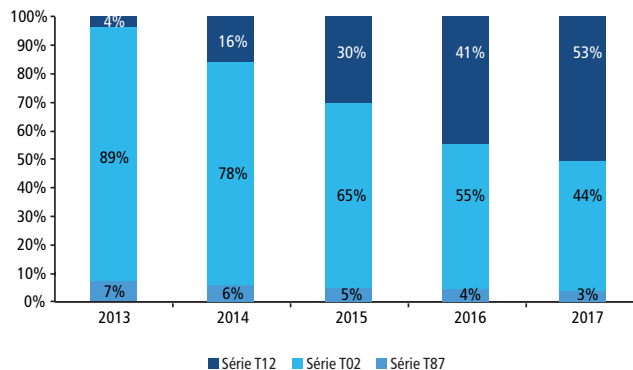
### STRUCTURE DES BILLETS EN CIRCULATION A FIN 2017



Par série d'émission, les billets de type 2012 continuent à gagner de la place par rapport aux billets de type 2002. Entre 2013 et 2017, les parts respectives de ces deux séries sont passées de 4% à 53% et de 89% à 44%.

A cet effet, et en raison de leur vitesse de dégradation, le processus de renouvellement des billets en circulation a concerné surtout les petites dénominations de 20 DH et 50 DH dont la part des billets type 2012 a dépassé 80%. Par ailleurs, cette série représente 61% et 40% respectivement pour les billets de 100 DH et de 200 DH. La série 1987 a vu sa part passer de 7% à 3% entre 2013 et 2017 et ce, suite à l'arrêt du recyclage de cette série depuis l'année 2016.

### VENTILATION PAR SERIE DES BILLETS EN CIRCULATION

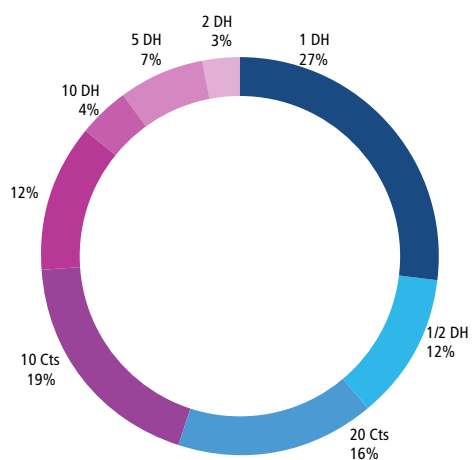


## Pièces de monnaie en circulation

La circulation de la monnaie métallique a augmenté de 4% à 3,2 milliards de dirhams à fin 2017.

Dans la ventilation de la circulation des pièces en volume, les plus grandes parts reviennent aux dénominations de 1 DH et 10 Cts représentant respectivement 27% et 19%.

### STRUCTURE DES PIÈCES EN CIRCULATION A FIN 2017



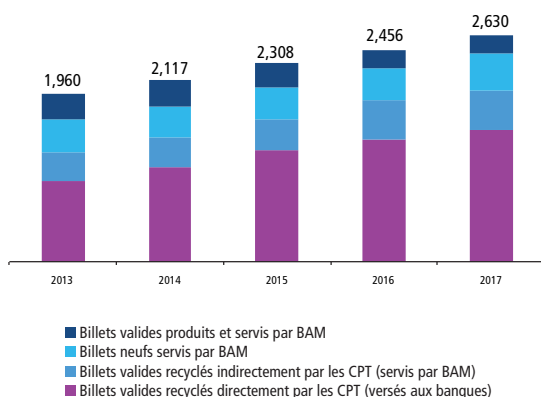
## I. APPROVISIONNEMENT DE L'ÉCONOMIE EN MONNAIE FIDUCIAIRE NATIONALE

### Approvisionnement en billets de banque marocains

Pour satisfaire la demande croissante en Billets de Banques Marocains (BBM), le volume des billets servis à l'économie par BAM et les CPT a réalisé une croissance de 7,1% soit 2,63 milliards de billets en 2017.

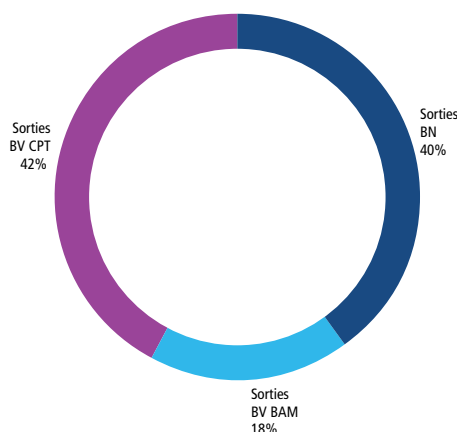
La contribution des CPT dans l'approvisionnement global a marqué une décélération de son rythme de progression de 14% à 6% et ce, malgré l'augmentation de leur volume passant de 1,881 à 1,986 milliards de billets de 2016 à 2017. A cet effet, la contribution des CPT a reculé d'un point pour atteindre 75%.

**EVOLUTION DE LA STRUCTURE DE L'APPROVISIONNEMENT GLOBAL DES BBM  
(EN MILLIARDS DE BILLETS) 2013 - 2017**



Pour sa part, la contribution nette de BAM a gagné un point en passant de 24% à 25%. La contribution nette de BAM englobe les sorties effectuées au niveau de ses guichets en billets neufs (BN) et en billets valides (BV), issus de son activité de traitement.

**CONTRIBUTION TOTALE DE BAM PAR CATÉGORIE DES BILLETS EN 2017**

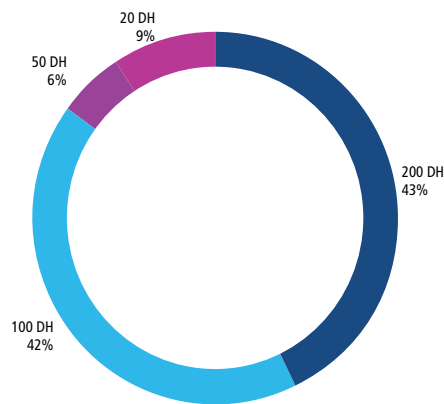


La contribution totale reflète les sorties globales aux guichets de la banque centrale. Celle-ci est équivalente à la contribution nette de BAM, augmentée des sorties des BV déjà reçus des CPT.

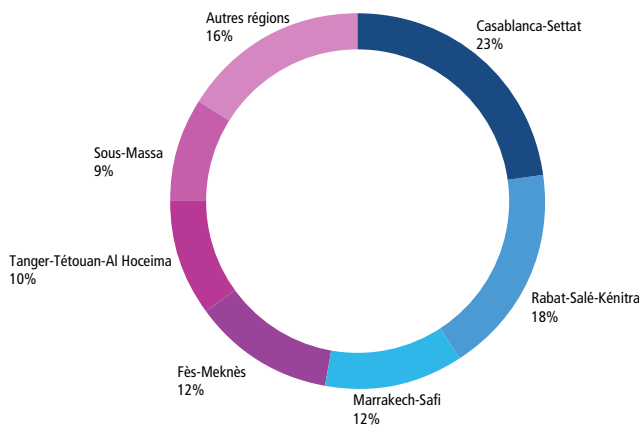
En hausse de 7%, les sorties globales de BAM concernent un volume total de 1,101 milliard de billets, dont 442 millions de BN, 457 millions de BV CPT, et 202 millions de BV BAM. Le taux de croissance le plus élevé, de 21%, a été enregistré par les sorties de BN.

Par coupure, la structure des sorties globales en volume est dominée par les grandes dénominations de 200 DH et 100 DH, qui représentent des parts respectives de 43% et 42%, pour des variations positives de 3% et 9%. Les petites dénominations de 50 DH et 20 DH ont augmenté respectivement de 22% et 8% et constituent des parts de l'ordre de 6% et 9%.

### CONTRIBUTION GLOBALE DE BAM PAR COUPURE EN 2017



### CONTRIBUTION GLOBALE DE BAM PAR REGION EN 2017





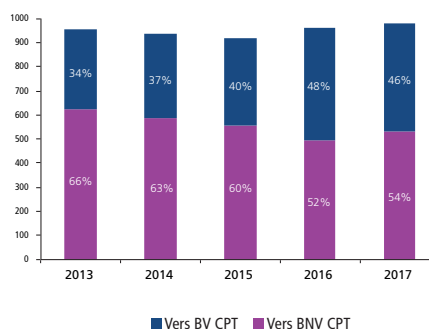
Par série d'émission, les billets type 2012 ont représenté 72% des sorties aux guichets et ont réalisé une progression de 33% comparativement à 2016. Par ailleurs, les billets type 2002 ont connu une baisse de 29% pour une part de 28%. Ces résultats s'inscrivent dans le cadre de la stratégie du renouvellement du stock des billets en circulation, menée par BAM et visant l'amélioration continue de la qualité des billets.

Eu égard à leur volume d'activité, quatre régions s'accaparent 65% des flux des sorties de billets aux guichets. Il s'agit des régions de : Casablanca-Settat, Rabat-Salé-Kenitra, Marrakech-Safi et Fès-Meknès, qui détiennent des parts respectives de 23%, 18%, 12% et 12%. En ajoutant les flux des régions de Tanger-Tétouan-Hoceima et de Souss-Massa, la part des sorties des six régions sur les douze régions du royaume atteint 84%.

En 2017, les versements des billets à la Banque Centrale ont réalisé une augmentation de 2% pour un volume de 981 millions de billets, soit 448 millions de billets valides et 533 millions de billets non valides versés.

Le flux des versements des BNV, qui réalise une augmentation de 7%, a été tiré par une croissance notable, de 30%, des versements de BNV type 2012.

**EVOLUTION DES VERSEMENTS GLOBAUX DES BILLETS  
AUX GUICHETS DE BAM EN MILLIONS  
DE COUPURES (2013-2017)**



Ces résultats traduisent les efforts engagés pour maintenir un niveau satisfaisant de la qualité des billets, par le retrait de la circulation de billets ne répondant plus aux normes de qualité requises.

Toutefois, les versements de billets valides régressent pour la première fois depuis 2009, ils s'inscrivent en baisse de 3,5% par rapport à 2016.

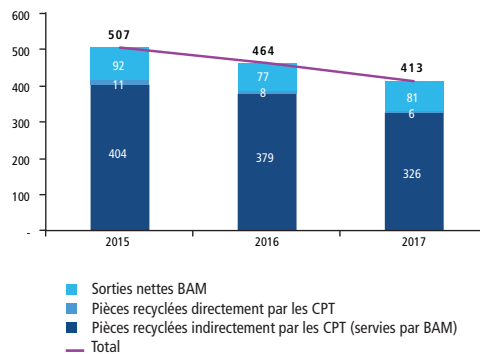
Il est à noter que les flux de billets entrants et sortants au niveau des guichets de BAM se sont stabilisés à une moyenne annuelle d'environ 1 milliard pour chaque flux de billets durant les dernières années.

### Approvisionnement en pièces de monnaie

Le besoin national en pièces de monnaie est satisfait par la Banque Centrale et par les centres privés de tri, qui ont réalisé un approvisionnement global de 413 millions de pièces en 2017, en baisse de 11% par rapport à l'année écoulée. Ceci s'explique par la baisse des volumes recyclés par les CPT, qui sont passés de 387 millions à 332 millions de pièces de 2016 à 2017, en liaison avec le repli de 8% des volumes traités par ces centres.

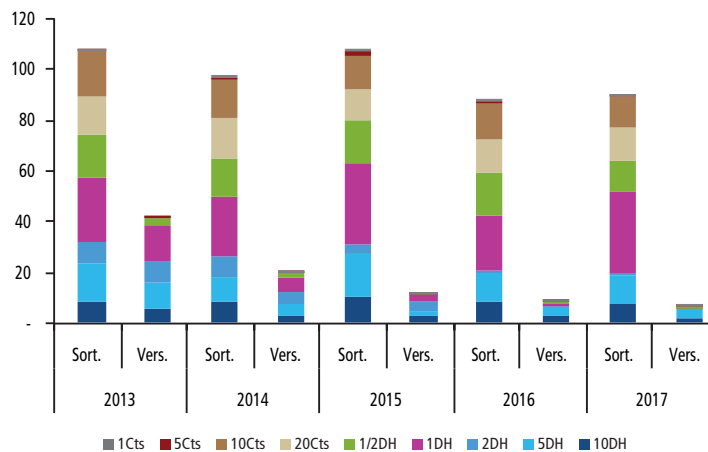
Les volumes des pièces traitées par les CPT enregistrent une baisse continue d'une année à l'autre, due au recul constant des versements de la monnaie divisionnaire au circuit bancaire. Cette tendance qui caractérise aussi les flux des pièces versées à la Banque Centrale, se traduit par la demande croissante de ce moyen de paiement qui demeure en circulation pour motif de transaction.

### EVOLUTION DE LA STRUCTURE DE L'APPROVISIONNEMENT EN PIÈCES DE MONNAIE (EN MILLIONS DE PIÈCES) 2013 - 2017



Eu égard aux mouvements de pièces aux guichets de BAM, les sorties ont atteint 87 millions de coupures, en augmentation de 2% par rapport à l'année précédente. Les dénominations de 1 DH, ½ DH, 20 Cts et 10 Cts représentent 78% dans la structure des sorties de pièces de monnaie. Pour leur part, les versements ont subi une baisse de 23% pour atteindre un volume de 6 millions de coupures.

### FLUX DE PIÈCES AUX GUICHETS DE BAM (EN MILLIONS DE PIÈCES) 2013-2017



## II. QUALITÉ DES BILLETS EN CIRCULATION

En vertu de la loi portant son statut, Bank Al-Maghrib est seule compétente à apprécier et entretenir la qualité de la MF. Elle peut déléguer cette mission à des établissements spécialisés dans des conditions définies par elle. La délégation de cette activité aux CPT, depuis 2005, a été fructueuse dans la mesure où elle a permis d'accompagner l'élan de l'usage du cash en minimisant les coûts de traitement de la Banque Centrale et en améliorant la qualité de la monnaie fiduciaire en circulation. Grâce à cette délégation, Bank Al-Maghrib a mis en place un écosystème dans lequel les CPT opèrent directement avec les banques en partant des métiers de convoyage de fonds, aux métiers de traitement et de recyclage de la monnaie fiduciaire. Ils opèrent aussi avec l'Institut d'Emission dans le cadre des opérations de versements et de prélèvements pour le compte des banques.

Ces centres privés de tri, dont le nombre en croissance continue, se sont établis au nombre de 14 centres, partagés par deux sociétés gestionnaires des CPT à savoir la société Brink's Maroc (8 centres) et la société BCC (6 centres). Deux nouveaux centres ont été autorisés en 2017 ; un centre de BCC à Laâyoune et un centre de Brink's à Ouarzazate.

A travers la mission de supervision du recyclage de la MF, la Banque Centrale assure la maîtrise des risques liés à cette activité. Cette mission s'effectue à travers les contrôles inopinés qui concernent aussi bien les agences bancaires que les CPT.

Les contrôles des banques portent sur la surveillance du respect des règles de recyclage de la MF conformément à sa démarche consensuelle, en considérant l'implantation géographique, l'importance des flux fiduciaires et les risques y afférents.

Au titre de l'année 2017, le nombre de contrôles des banques a crû de 1,3% pour concerner 234 agences bancaires. Les principaux constats relevés font ressortir que 91% des agences contrôlées remettent en circulation des billets valides issus d'un circuit de traitement, soit en provenance de BAM et/ou des CPT, ou bien traités par leurs propres moyens, et environ 80% des agences contrôlées disposent des équipements aptes pour authentifier les BBM.

Quant aux contrôles des CPT, ils ont concerné 47 missions soit environ le même nombre réalisé un an auparavant. Les écarts relevés lors de ces missions sont majoritairement redressés à travers des plans d'actions réalisés dans les délais convenus.

Grâce à l'introduction des CPT dans le domaine fiduciaire, le volume de billets traités a presque triplé permettant d'atteindre un traitement équivalent à deux fois le volume moyen des billets en circulation.

En 2017, l'activité de traitement effectuée par BAM et les CPT a poursuivi sa croissance mais à un rythme ralenti en revenant à 7% après 9% pour s'établir à 2,945 milliards de billets. Cette activité a permis de générer environ 2,1 milliards de billets valides, jugés aptes à être remis en circulation.

En augmentation de 40% par rapport à 2016, l'Institut d'Emission a procédé, par ailleurs, au broyage de 380 millions de billets ne remplissant plus les conditions de qualité requises pour la circulation des billets.

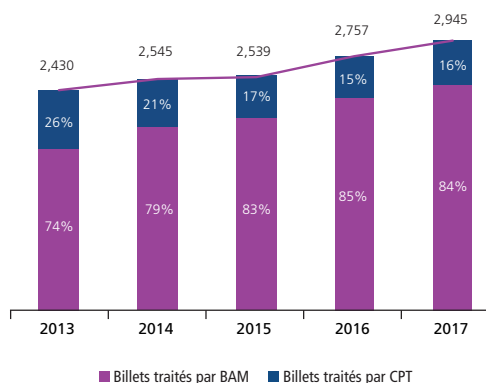
Les CPT ont assuré 84% du volume global des billets traités contre 85% en 2016. Ce léger repli dans la contribution au traitement global est lié à la décélération du rythme de progression des quantités traitées par les CPT, ayant reculé de 10% à 6% pour atteindre 2,474 milliards de billets en 2017.

Comme à l'accoutumée, le volume de traitement réalisé par les CPT en grosses coupures est prévalant. Les billets de 200 DH et 100 DH y représentent respectivement 48%, 46%. Les billets de 50 et de 20 DH constituent des parts respectives de 2% et 4% du volume traité.

Grâce aux opérations de traitement, les CPT ont recyclé directement aux banques 1,529 milliards de billets valides contre 1,428 milliard en 2016, et ont versé à BAM 448 millions de billets valides au lieu de 465 un an auparavant. Le taux de recyclage global qui en ressort est de 80%.

Il convient de noter, que le volume de recyclage des petites coupures en 2017 a réalisé une augmentation notable en passant de 11 à 28 millions de billets de 2016 à 2017. En effet, le taux de recyclage de ces billets est passé de 8% à 18% d'une année à l'autre. Ce résultat est lié aux efforts déployés par la Banque Centrale en matière d'incitation de l'activité de recyclage des petites coupures des CPT. Auparavant, ces derniers se sont souvent limités au comptage et l'authentification de ces billets et à leur versement aux guichets de BAM. Cette situation s'expliquait par les difficultés de traitement de cette catégorie des billets, et surtout la coupure de 20 DH, affichant un niveau de détérioration élevé, induite par leur vélocité en circulation sous l'impulsion d'une forte demande.

#### EVOLUTION DES VOLUMES TRAITES PAR BAM ET LE CPT EN MILLIARDS DE BILLETS (2013-2017)



Par ailleurs, les volumes traités par BAM sont majoritairement constitués de BNV reçus des CPT. Des échantillons de BV CPT sont ainsi traités pour s'assurer de la qualité des recyclages réalisés par ces centres.

En augmentation de 11% par rapport à 2016, BAM a soumis au traitement automatique un volume de 471 millions de billets dont elle a pu produire 166 millions de billets valides, soit une baisse de 20%. Ce repli s'explique par le recul constaté dans les taux de récupération qui diminuent progressivement par rapport à l'ancienneté des billets, notamment ceux des billets série 2002.

Par ailleurs, les volumes traités par BAM sont majoritairement constitués de BNV reçus des CPT. Des échantillons de BV CPT sont ainsi traités pour s'assurer de la qualité des recyclages réalisés par ces centres.

En augmentation de 11% par rapport à 2016, BAM a soumis au traitement automatique un volume de 471 millions de billets dont elle a pu produire 166 millions de billets valides, soit une baisse de 20%. Ce repli s'explique par le recul constaté dans les taux de récupération qui diminuent progressivement par rapport à l'ancienneté des billets, notamment ceux des billets série 2002.

#### **ENCADRÉ : RÉSULTATS DE L'OPÉRATION DE VERNISSAGE DES BILLETS DE 20 DH**

Une étude intitulée "réflexion sur des signes monétaires" traitant, entre autres, le volet qualité des billets de 20 DH, a montré que l'opération de vernissage effectuée pour cette coupure à l'occasion de l'émission de la série 2012 a contribué à l'augmentation de

la qualité de ces billets en circulation. Une comparaison entre les résultats des deux périodes 2009-2012 et 2013-2016 a permis de dégager les conclusions suivantes :

- Allongement de la durée de vie des billets de 20 DH, d'environ 5 mois en passant de 1,06 à 1,44 an ;
- Augmentation du nombre moyen des billets en circulation de 86 millions à 100 millions de billets ;
- Baisse des versements de billets à trier de cette coupure de 5%.

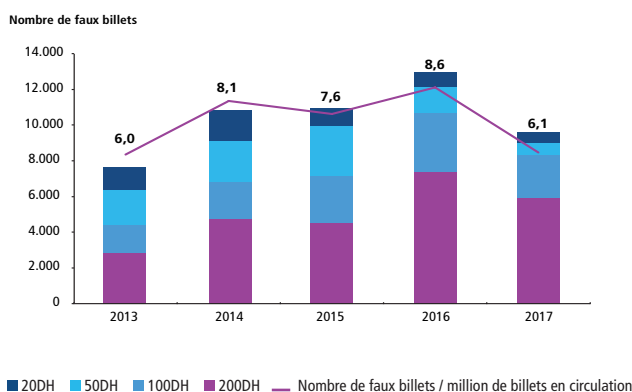
### III. EVOLUTION DE LA FAUSSE MONNAIE MAROCAINE ET LUTTE CONTRE FAUX MONNAYAGE

L'Institut d'Emission a détecté 9 753 faux billets en 2017, en repli de 25% en nombre et de 21% en valeur. Considérée en nombre, la tendance d'évolution à la baisse concerne toutes les dénominations. De même, le nombre des faux billets par million de billets en circulation est passé de 8,6 à 6,1 d'une année à l'autre.

Eu égard au numéraire en circulation, qui a atteint 232 milliards de dirhams à fin 2017, la valeur des faux billets décelés, qui avoisine 1,5 million de dirhams, demeure très marginale.

Les contrefacteurs ont tendance à cibler la coupure de 200 DH qui représente, à elle seule, 62% du nombre total de contrefaçons, contre 24%, 8% et 6% respectivement pour les coupures de 100, 50 et 20 DH.

#### EVOLUTION DES BBM CONTREFAITS (2013-2017)

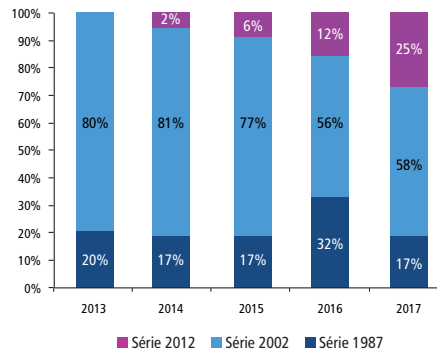


Les billets contrefaits, relevant de la série 2002, se situent en tête de peloton, représentant une part de 58%, suivie par les billets type 2012 qui occupent une part de 25% des contrefaçons. Le retrait progressif des billets type 1987 a eu un impact positif en matière de réduction de la fausse monnaie de cette série, dont la part ne dépasse pas 17% en 2017, contre 32% un an auparavant.

Quant aux fausses pièces de monnaie, aucune contrefaçon n'a été détectée par BAM en 2017.

De son côté, le nombre détecté de faux billets de banques étrangers a reculé pour les principales devises, à savoir le dollar américain et l'euro, avec des évolutions respectives de l'ordre de -18% et de -40% par rapport à 2016.

### PARTS DES BBM CONTREFAITS PAR TYPE DE SERIE (2013-2017)

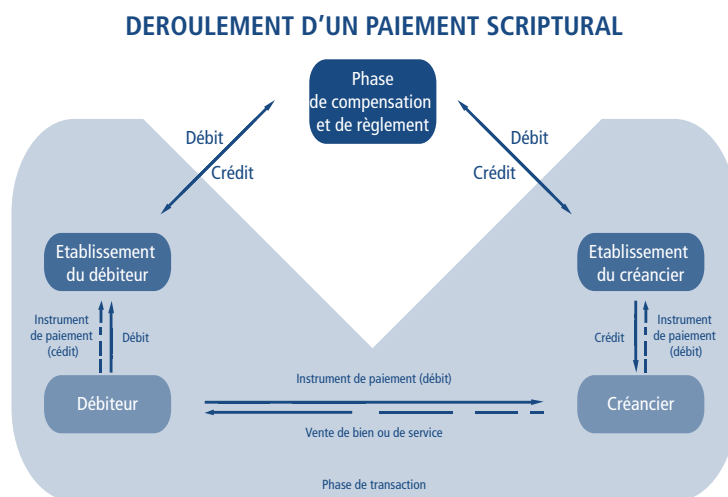


A travers le traitement des faux billets détectés par la Banque Centrale, le faux monnayage au Maroc paraît être une manœuvre des contrefacteurs occasionnels et non un produit de circuits professionnels. En effet, 80% des faux billets décelés sont réalisés au moyen de photocopieurs ou d'imprimantes couleur.

En dépit de cette donnée, Bank Al-Maghrib assure un suivi permanent des nouvelles tendances de contrefaçon, ainsi qu'une veille sur les risques latents. Elle adapte en continu son dispositif de détection de la fausse monnaie par la mise en place des équipements fiduciaires de pointe. De plus, elle renforce en permanence le périmètre des contrôles des banques et des centres privés de tri, en vue de leur conformité avec les nouvelles exigences en matière de recyclage de la monnaie fiduciaire.

## CHAPITRE II : MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX

Les moyens de paiement scripturaux peuvent être définis comme l'ensemble des instruments permettant de faire circuler la monnaie scripturale et ne constituant qu'un support, papier ou dématérialisé, dans les transactions de règlement (chèque, carte, virement, prélèvement, lettre de change...).



Source : Banque des Règlements Internationaux

Un moyen de paiement est donc la combinaison d'un instrument permettant de produire un ordre de paiement et d'un dispositif technique et organisationnel, qui permet le traitement de cet ordre.

L'intermédiaire financier doit effectuer un certain nombre d'opérations préalables constituant la « phase de transaction » : collecte de l'ordre, vérification de sa validité et transmission des informations nécessaires à l'exécution du transfert.

Le transfert des fonds proprement dit, qui constitue la « phase de compensation et de règlement » est réalisé au moyen d'échanges et de règlements entre les établissements de crédit et assimilés, via des systèmes de paiement ou des relations bilatérales, le cas échéant.



## I. CARACTÉRISTIQUES DES ÉCHANGES SCRIPTURAUX

Les paiements de masse s'échangent essentiellement à travers deux circuits :

- Le circuit interbancaire, qui couvre les opérations effectuées par tout moyen de paiement scriptural normalisé, réalisées entre clients ayant leurs comptes domiciliés au sein de deux banques différentes.
- Le circuit intrabancaire, qui couvre les opérations effectuées par tout moyen de paiement scriptural, réalisées entre clients ayant leurs comptes domiciliés au sein d'une même banque.

Le circuit bilatéral concerne l'échange de l'ensemble des valeurs non éligibles au traitement via le SIMT, à savoir les chèques et les lettres de change (LC) non normalisés.

Depuis 2013, Bank Al-Maghrib dispose, à travers son nouveau système de collecte de données, d'informations sur les opérations effectuées par les établissements émetteurs ou gestionnaires de moyens de paiement pour le compte de leur clientèle. Ce dispositif permet ainsi de compléter les statistiques sur les échanges fournis directement par les gestionnaires des systèmes de paiement.

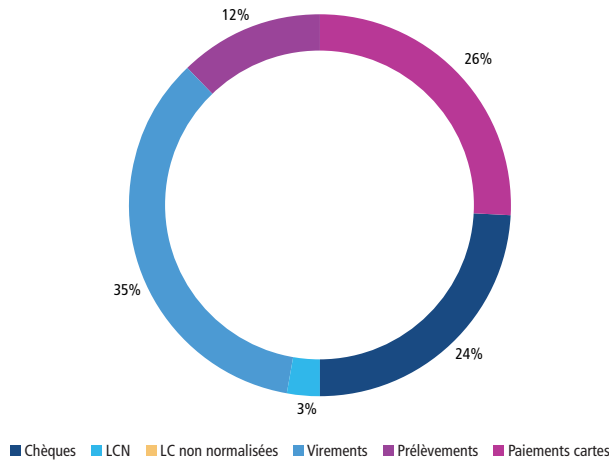
Au terme de l'année 2017, le nombre global de moyens de paiement scripturaux échangés s'est élevé à plus de 212 millions d'opérations, correspondant à une valeur cumulée de près de 3107 milliards de dirhams, en hausse de plus de 7%.

Ce niveau, qui représente un peu plus de 5,3 transactions par an et par habitant, demeure largement en dessous de ceux enregistrés par les pays les plus avancés, comme la Finlande, les Etats-Unis ou la France, où il se situe respectivement à 448, 376 et 269, dénotant une « scripturalisation » très importante des paiements.

Contrairement aux années précédentes, la structure des paiements scripturaux, en nombre, a connu une réelle transformation, avec notamment la régression de l'utilisation du chèque (24% en 2017 contre 27% en 2016) et qui a cédé sa première place au virement pour la seconde année consécutive. Ainsi, en 2017, le virement a représenté une part de 35%, suivi de la carte bancaire (26%), du chèque (24%) et, enfin, du prélèvement, qui a représenté 12% de l'ensemble des échanges (contre 15% en 2016).

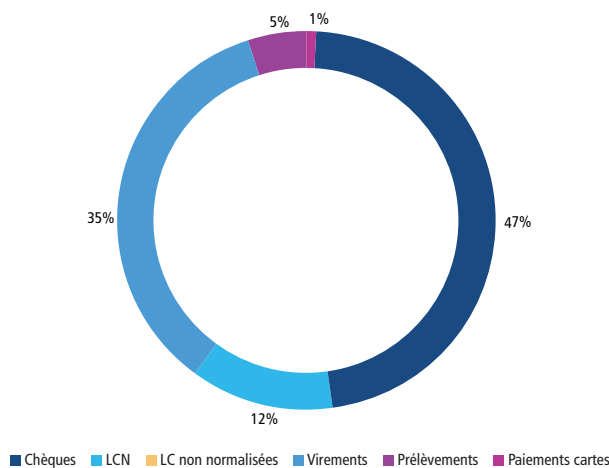
La baisse continue de la part en nombre des chèques, au profit des autres moyens de paiement électroniques va de pair avec la politique et les orientations stratégiques de Bank Al-Maghrib visant à développer les moyens de paiement électroniques.

### REPARTITION EN NOMBRE DES MOYENS DE PAIEMENT ECHANGES - ANNEE 2017



En termes de montants échangés, ces proportions sont nettement différentes, car si les chèques demeurent prépondérants, avec 47% des montants échangés, loin devant les virements (35%), les transactions de paiement par cartes restent constantes avec une part de 1% des opérations, les cartes étant essentiellement utilisées pour des règlements de faibles montants. Le chèque conserve ainsi sa place de prédilection auprès des agents économiques qui restent confiants dans son utilisation pour le règlement des transactions de gros montants.

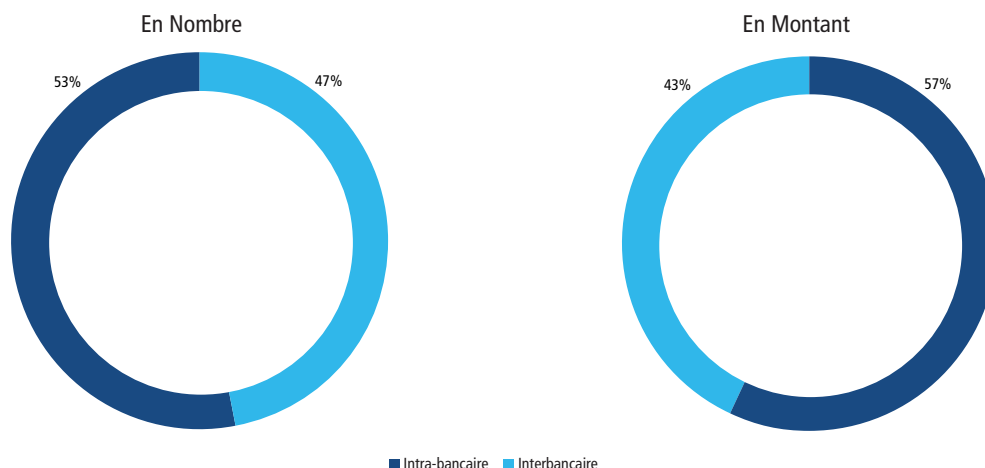
### REPARTITION EN NOMBRE DES MOYENS DE PAIEMENT ECHANGES - ANNEE 2017



Sur la totalité des transactions, hors opérations par cartes, 47% des transactions sont traitées via les circuits interbancaires en 2017, contre 49% en 2016. En termes de valeur échangée, cette part est passée de 59 % en 2016 à 57% en 2017.

Cette évolution de la répartition des échanges par circuit bancaire au profit des échanges intrabancaires devrait se renforcer au fur et à mesure de la fiabilisation des données déclarées par les banques afférentes à ces opérations.

## PART INTERBANCAIRE/INTRABANCAIRE - ANNÉE 2017



### I.1- Echanges Interbancaires

Au terme de l'année 2017, le nombre de moyens de paiement scripturaux échangés via le Système Interbancaire Marocain de Télé-compensation (SIMT) s'est établi à 73,2 millions, en progression de 4% par rapport à 2016.

Cette hausse en volume s'est accompagnée par une évolution des montants bruts échangés, qui se sont établis à 1 767 milliards de dirhams en 2017, contre 1 697 milliards de dirhams en 2016, soit une hausse de 4,1% résultant de la faible évolution des montants des chèques échangés.

Quant à la structure des échanges, le virement s'est accaparé la première position avec 44% des échanges, suivi par le chèque (39%) et le prélèvement (11%). Les LCN occupent le quatrième rang avec 6% des échanges. Cette structure diffère en valeur. Le chèque prédomine avec une part de 58%, suivi par le virement avec une part de 27%, puis par la LCN, qui représente 13% des montants globaux échangés, et enfin par le prélèvement qui occupe une part de 2% des échanges en valeur.

Ces instruments sont souvent utilisés pour les échanges de montants élevés, la moyenne du montant des transactions étant de 35,8 KDH pour le chèque, de près de 52,4 KDH pour la LCN et de 14,8 KDH pour le virement. Ce dernier, qui matérialise essentiellement le règlement des salaires et les paiements d'impôts et taxes divers, enregistre la moyenne la plus faible puisque, depuis 2010, le SIMT a procédé au plafonnement des montants unitaires des virements à 10 millions de dirhams, plafond au-delà duquel les ordres de transfert doivent être réglés systématiquement via le SRBM.

Le prélèvement, qui occupe une part de 11% en nombre et de 2% en montant, enregistre un montant moyen par transaction de 4 KDH, étant donné qu'il demeure un moyen de paiement

privilegié notamment pour le paiement des traites de crédits à la consommation, pour les paiements répétitifs auprès des grands fournisseurs, essentiellement pour le règlement des redevances téléphoniques et celui des factures d'eau et d'électricité.

Le nombre total de rejets de chèques, tous motifs confondus, s'est élevé à 699 031 opérations, correspondant à un taux de rejet global de 2,44%. 57% de ces rejets sont liés à l'insuffisance de provision lors de la présentation au règlement.

Parallèlement, la proportion des LCN rejetées, qui s'est établie à 16,4% en 2017 contre 15,7% en 2016, demeure inquiétante, d'autant plus que 89 % des rejets correspondent à des rejets pour absence ou insuffisance de provision. Pour pallier à ces niveaux de rejets préoccupants et rétablir une relative crédibilité de ce type d'instrument de paiement, Bank Al-Maghrib n'a eu cesse d'appeler à la mise en place de mesures dissuasives, à même de prévenir contre les incidents de paiement des lettres de change, à leur échéance. Des amendements au Code de Commerce ont été présentés dans ce sens.

Par ailleurs, le nombre de prélèvements rejetés reste toujours assez élevé avec un taux de rejet de 61% contre 62% en 2016. Ce taux rappelle la nécessité de mettre en place des mesures d'urgence, à même de faire baisser la proportion d'avis de prélèvement rejetés pour défaut ou insuffisance de provision, lors de leur présentation au paiement, et de réduire l'effet de la représentation répétitive d'un même prélèvement, ce qui biaise la comptabilisation des rejets et augmente artificiellement son taux à des niveaux alarmants.

	CHEQUES			LCN		
	TOTAL REJET	REJET POUR ABSENCE OU INSUFFISANCE DE PROVISION (IP)	PART IP DANS TOTAL REJET	TOTAL REJET	REJET POUR ABSENCE OU INSUFFISANCE DE PROVISION (IP)	PART IP DANS TOTAL REJET
JANVIER	62 257	35 593	57,17%	62 591	55737	89,05%
FEVRIER	50 927	28 210	55,39%	53 467	47709	89,23%
MARS	61 284	34 978	57,08%	64 546	58108	90,03%
AVRIL	52 629	29 289	55,65%	47 592	42436	89,17%
MAI	65 035	38 160	58,68%	74 886	66936	89,38%
JUIN	50 669	29 382	57,99%	56 690	51093	90,13%
JUILLET	60 649	35 480	58,50%	62 336	55685	89,33%
AOUT	64 053	37 468	58,50%	64 609	57669	89,26%
SEPTEMBRE	48 163	27 855	57,83%	41 647	37032	88,92%
OCTOBRE	65 505	38 171	58,27%	70 338	63092	89,70%
NOVEMBRE	56 130	31 673	56,43%	58 645	52563	89,63%
DECEMBRE	61 272	32 704	53,38%	54 439	48889	89,81%

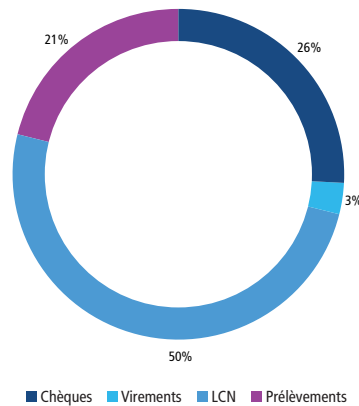
## I.2- Echanges Intrabancaires

Au terme de l'année 2017, le nombre de moyens de paiement scripturaux échangés entre les comptes domiciliés sur les livres d'un même établissement, s'est élevé à 82 millions d'opérations, correspondant à une valeur de 1 315 milliards de dirhams<sup>7</sup>.

Il est à signaler à ce titre que ces statistiques préliminaires, qui traduisent déjà l'importance des flux échangés en intrabancaire, tant en volume qu'en valeur, devraient être complétées par l'ensemble des déclarations des banques, dont le taux de déclaration moyen s'est établi à 53% seulement en 2017.

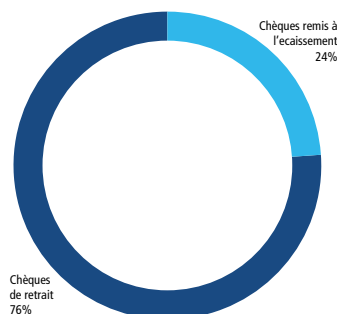
A l'instar du circuit interbancaire, la répartition des échanges s'est caractérisée par la prédominance des virements dans l'ensemble des paiements scripturaux. En effet, leur part en nombre s'est élevée à 50%, suivie par les chèques (26%) et les prélèvements (21%). Les lettres de changes normalisées, ne représentent, quant à elles, que 3% des transactions en nombre.

### RÉPARTITION EN NOMBRE DES MOYENS DE PAIEMENT ÉCHANGÉS EN INTRABANCAIRE 2017



A cet égard, il y a lieu de souligner que près des trois quarts des chèques échangés concernent les chèques de retrait de cash aux guichets des banques. Le reliquat couvre les chèques remis à l'encaissement.

### TYPLOGIE DES CHÈQUES ÉCHANGÉS EN INTRA-BANCAIRE 2017



<sup>7</sup> Déclarations reçues des banques

Par ailleurs, le nombre de rejets de chèques, tous motifs confondus, s'est élevé à 501 733, correspondant à un taux de rejet de 2,37 %, dont 31,24% correspondent à des rejets pour absence ou insuffisance de provision.

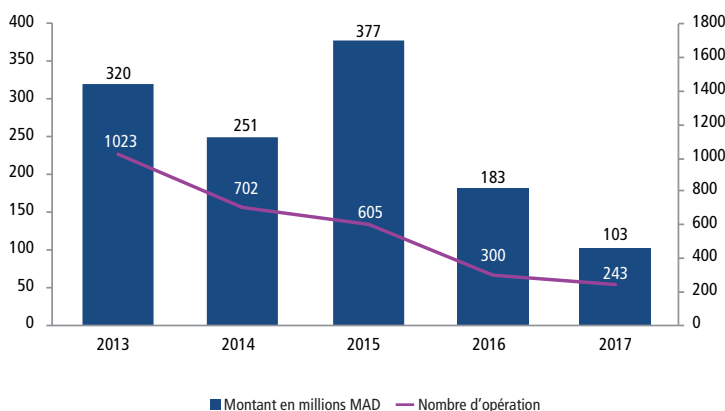
Parallèlement, et à l'instar de l'interbancaire, la proportion des LCN rejetées est inquiétante, s'établissant à 21,53% en nombre en 2017. Cette proportion est d'autant plus alarmante que plus de 89% des rejets correspondent à des rejets pour absence ou insuffisance de provision.

### I.3- Echanges en bilatéral

Depuis la fermeture définitive de la chambre de compensation manuelle de Casablanca en décembre 2009, l'ensemble des valeurs non éligibles au traitement via le SIMT, à savoir les chèques et les lettres de change non normalisées, font l'objet d'échanges en bilatéral entre les banques, suite à l'accord au terme duquel deux parties conviennent d'échanger directement leurs obligations mutuelles, sans passer par une chambre de compensation automatique.

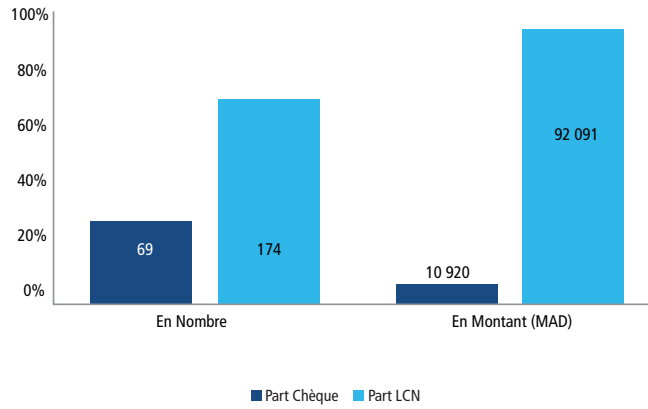
Le volume traité pour ces valeurs demeure très marginal et continue sur son trend baissier, enregistrant 243 opérations pour un montant de 103 millions de dirhams en 2017, avec une part représentant 0,006% des échanges interbancaires en montant.

**EVOLUTION DES VALEURS ECHANGEES EN BILATERAL 2013-2017**



Les lettres de change non normalisées continuent de représenter l'essentiel des échanges en bilatéral, avec des parts en nombre et en montant, respectivement de 72 % et 89 % du total des transactions bilatérales réalisées.

### REPARTITION PAR TYPE DES VALEURS ECHANGEES EN BILATERAL EN 2017

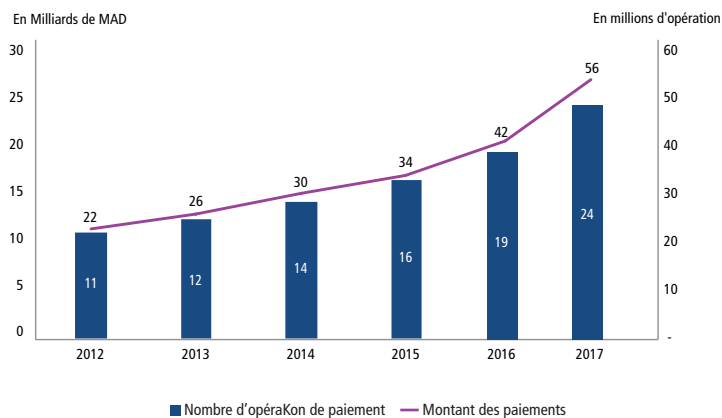


## II. CARTES BANCAIRES

Le nombre de paiements par carte, y compris les paiements sur GAB et ceux en ligne, s'est établi à 56,1 millions d'opérations pour une valeur de 24 milliards de dirhams, soit une augmentation de 33,8% en nombre entre 2016 et 2017, contre une augmentation de 23,2 % entre 2015 et 2016. En valeur, l'augmentation a été de 24,6% cette année, contre 19,1 % l'année précédente.

La progression des paiements par carte s'explique essentiellement par l'accroissement des paiements de proximité à travers les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE), avec 46,2 millions d'opérations pour une valeur de 21 milliards de dirhams, en hausse respectivement, de 33 % et de 23 % par rapport à l'année précédente.

EVOLUTION DES PAIEMENTS PAR CARTES 2012-2017

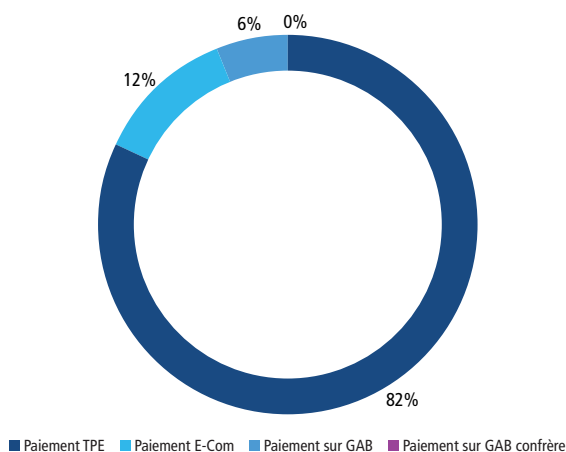


Avec une part de 82% des transactions effectuées, les opérations sur TPE représentent l'essentiel des paiements réalisés par cartes bancaires en 2017, soit la même part qu'en 2016, suivies par les paiements sur GAB, avec une part de 6 % contre 8,3% en 2016.

S'agissant des paiements en ligne, la part des transactions e-commerce a enregistré une évolution de 117% en nombre et de 77% en valeur, due notamment au développement des services de paiement des factures sur internet (téléphone, eau, électricité...) et à la hausse des paiements e-gov (vignette, impôt...).

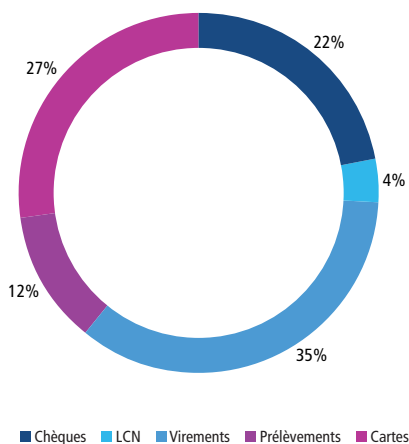


### STRUCTURE DES PAIEMENTS PAR CARTES EN 2017



Rapporté aux paiements effectués par les moyens de paiement traditionnels, le nombre de paiements par carte s'est ainsi établi à 27%, en seconde position derrière le virement.

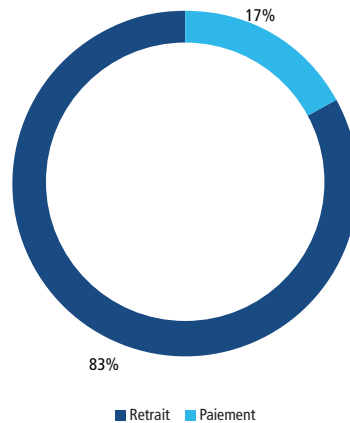
### PART DES PAIEMENTS PAR CARTES DANS L'ENSEMBLE DES PAIEMENTS SCRIPTURAUX



En dépit de cette progression, le ratio de paiement<sup>8</sup> des porteurs marocains au Maroc demeure assez faible, ne dépassant pas 17% en nombre et 9,03% en valeur à fin décembre 2017. En effet, les retraits d'espèces continuent de représenter l'essentiel des opérations effectuées par le biais des cartes bancaires. Ainsi, le nombre de retraits effectués au Maroc par des cartes émises ou gérées par les établissements de crédit marocains a atteint, en 2017, 274 millions d'opérations, correspondant à une valeur cumulée de près de 243 milliards de dirhams, contre 256 millions d'opérations en 2016, correspondant à une valeur de 225 milliards de dirhams.

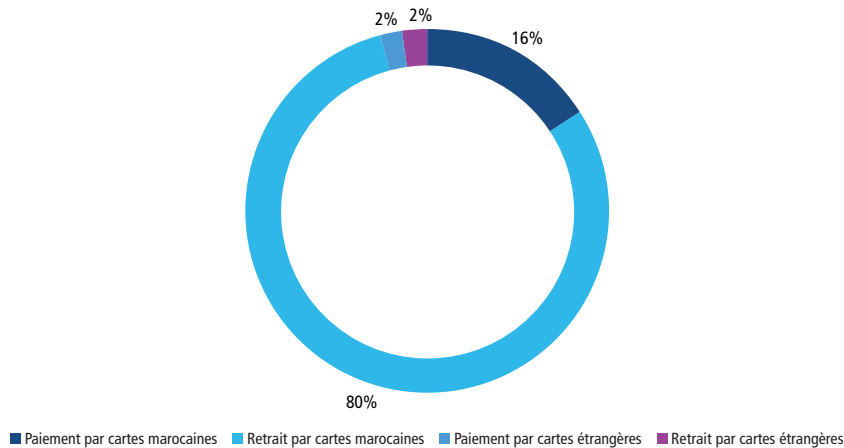
<sup>8</sup> Calculé en rapportant les transactions de paiements sur le total des transactions par carte bancaire

### STRUCTURE DES TRANSACTIONS PAR CARTES EN 2017



Concernant les transactions réalisées par des cartes internationales au Maroc, elles ont totalisé 15,8 millions d’opérations, correspondant à une valeur de 22,4 milliards de dirhams soit une légère progression par rapport à leur niveau de 2016, qui s’était établi à 13,7 millions d’opérations, correspondant à une valeur de 19,6 milliards de dirhams.

### STRUCTURE GLOBALE DES TRANSACTIONS PAR CARTES EN 2017 (EN NOMBRE)



Par ailleurs, les transactions réalisées par les porteurs marocains à l’étranger demeurent timides, même si elles ont connu une évolution significative de 69% en nombre, correspondant à 3,4 millions d’opérations en 2017 contre 2 millions en 2016 et une augmentation de 35% en valeur, avec 3,3 milliards de dirhams à fin décembre 2017, contre 2,4 milliards de dirhams en 2016.

Cette évolution est essentiellement due à l’augmentation de l’encours de cartes à validité internationale puisqu’elle enregistre un nombre total de 1 040 761 cartes contre 605 772 en 2016 soit une évolution de 72%. Toutefois, contrairement au comportement des porteurs marocains au Maroc, l’essentiel des transactions réalisées avec ces cartes a concerné des opérations de paiement. Ainsi, la progression de la valeur des échanges a été de 35 % en 2017, contre 28 % en 2016.

## CHAPITRE III : SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX

### I. MISE EN ŒUVRE DE LA SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX

#### I.1- Conduite de missions de contrôle sur place

La surveillance des moyens de paiement constitue une mission fondamentale de Bank Al-Maghrib, qui a pour objectif de veiller à la sécurité des moyens de paiement et à leur alignement avec les meilleures normes et pratiques internationales, en vue de maintenir leur crédibilité et la confiance du public dans la monnaie.

A cet égard, Bank Al-Maghrib a mené, au titre de l'exercice 2017, plusieurs missions de contrôle sur place auprès des différents émetteurs de la place, couvrant différents volets, notamment le suivi de la fraude sur cartes bancaires et sur chèques, la fiabilité des reportings adressés à BAM ainsi que le respect des dispositions réglementaires et des normes liées à la sécurité des moyens de paiement.

#### I.2- Suivi de la migration des cartes bancaires domestiques à la norme EMV

Dans le cadre des efforts de Bank Al-Maghrib pour mettre en conformité l'ensemble des systèmes monétiques des établissements bancaires avec les standards internationaux, Bank Al-Maghrib suit, sur une base trimestrielle, l'état d'avancement de la migration des cartes bancaires domestiques vers la norme EMV.

Ce suivi fait ressortir que la migration est en nette progression, enregistrant, à fin 2017, un taux de près de 87% contre 82% à fin 2016. L'atteinte de l'objectif d'une migration totale des cartes à la norme EMV demeure impactée par le retard accusé par un seul établissement bancaire dont l'encours des cartes représente plus de 20% du parc monétique national.

#### I.3- Veille réglementaire sur les moyens de paiement

Dans le cadre de sa mission statutaire de surveillance des moyens de paiement, Bank Al-Maghrib veille au respect des dispositions légales concernant l'émission et la gestion des moyens de paiement. Dans ce cadre, l'examen des aspects réglementaires et fonctionnels, relatifs à des solutions de paiement émises par certains établissements, a permis de statuer sur leur non-conformité par rapport aux textes en vigueur, et a entraîné la saisine des sociétés gestionnaires afin de prendre les mesures nécessaires pour se mettre en conformité avec les textes régissant les moyens de paiement.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib a suivi de très près les récentes évolutions des différentes monnaies virtuelles. Ces dernières sont traditionnellement définies comme une unité de compte stockée sur un support électronique, créée, non pas par un Etat, ou une Union Monétaire, mais par un groupe de personnes (physiques ou morales) et destinée à régler les échanges multilatéraux de biens ou de services au sein de ce groupe.

A cet égard et suite à certains articles parus dans la presse annonçant l'acceptation au Maroc des bitcoins comme mode de paiement pour l'achat de produits et services, Bank Al-Maghrib a émis un communiqué, conjointement avec le Ministère de l'Economie et des Finances et l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux. Ce communiqué attire l'attention du public sur les risques associés à l'utilisation des monnaies virtuelles, dont principalement (i) l'absence de protection du consommateur<sup>9</sup> ; (ii) la volatilité du cours de change de ces monnaies virtuelles contre une devise ayant cours légal<sup>10</sup> ; (iii) l'utilisation de ces monnaies à des fins illicites ou criminelles, notamment le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et (iv) le non-respect des réglementations en vigueur, en particulier celles ayant trait aux marchés des capitaux et à la législation des changes.

---

<sup>9</sup> Cela inclut l'absence de protection réglementaire pour couvrir les pertes en cas de défaillance des plateformes d'échange et l'absence d'un cadre juridique de protection spécifique des usagers de ces monnaies en rapport avec les transactions effectuées, surtout en cas de vol ou de détournement

<sup>10</sup> Cours pouvant varier fortement à la hausse comme à la baisse, en très peu de temps, de façon imprévisible

## ENCADRE : COMMUNIQUE DE PRESSE RELATIF A L'USAGE DES MONNAIES VIRTUELLES



### COMMUNIQUE DE PRESSE CONJOINT DU MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES, DE BANK AL MAGHRIB ET DE L'AUTORITE MAROCAINE DU MARCHÉ DES CAPITALS SUR L'USAGE DES MONNAIES VIRTUELLES

Rabat, le mardi 21 novembre 2017

Suite à certains articles parus récemment dans la presse nationale annonçant l'acceptation au Maroc, par des plateformes d'échange internet, du BITCOIN comme mode de paiement pour l'achat de produits et services, le Ministère de l'Economie et des Finances, Bank Al-Maghrib et l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux mettent en garde le public quant à l'utilisation de cet instrument comme moyen de paiement.

Ces annonces sont de nature à semer la confusion dans l'esprit du public, en faisant croire que cette monnaie virtuelle est reconnue par les autorités monétaires.

La monnaie virtuelle ou crypto-monnaie est une unité de compte décentralisée, créée non pas par un Etat ou une Union monétaire mais par un groupe de personnes (physiques ou morales), reposant sur l'existence d'un registre contenant la totalité des transactions, tenu à jour sur l'ensemble des nœuds du réseau (technologie Blockchain). La monnaie virtuelle s'échange uniquement en ligne et par conséquent n'existe pas sous forme de pièces ou de billets. Il en existe aujourd'hui plus de 5000 et dont le BITCOIN est le plus abouti.

S'agissant d'une activité non régulée, le Ministère de l'Economie et des Finances, Bank Al-Maghrib et l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux attirent l'attention du public sur les risques associés à l'utilisation des monnaies virtuelles, dont principalement :

- Absence de protection du consommateur :
  - L'absence de protection réglementaire pour couvrir les pertes en cas de défaillance des plateformes d'échange ;
  - L'absence d'un cadre juridique de protection spécifique des usagers de ces monnaies en rapport avec les transactions effectuées, surtout en cas de vol ou de détournement ;
- Volatilité du cours de change de ces monnaies virtuelles contre une devise ayant cours légal ; cours pouvant varier fortement à la hausse comme à la baisse, en très peu de temps, de façon imprévisible ;
- Utilisation de ces monnaies à des fins illicites ou criminelles notamment le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- Non-respect des réglementations en vigueur, en particulier celles ayant trait aux marchés des capitaux et à la législation des changes.

## I.4- Evaluation de la sécurité du chèque

Dans le cadre des efforts déployés pour la sécurisation du chèque, Bank Al-Maghrib a conduit en 2017 une mission d'évaluation transverse des éléments de sécurité des formules de chèques auprès de l'ensemble des banques de la place.

L'objectif de cette évaluation a été de vérifier la conformité des chèques aux exigences de la Circulaire de Bank Al-Maghrib n°2/G/06 relative à la normalisation des chèques, notamment en matière de résistance à la contrefaçon et à la falsification. Cette analyse a porté sur les spécimens de chèques remis directement par les banques.

Ainsi, un plan d'action a été défini, dont le déploiement devra se dérouler en 2018. Ce plan préconise (i) de renforcer le contrôle du processus de confection et d'impression des chèques par les banques et (ii) d'entamer les travaux de refonte de la circulaire afférente à la normalisation de la formule du chèque, afin de rehausser les exigences minimales de Bank Al-Maghrib relatives notamment aux éléments de sécurité.

## II. CENTRALE DES INCIDENTS DE PAIEMENT (CIP)

### Evolution des flux traités par la Centrale des Incidents de Paiement (CIP)

Au titre de l'année 2017, et en comparaison avec la même période de l'exercice précédent, l'analyse des flux de données traitées par la Centrale des incidents de paiement sur chèque (CIP) révèle les évolutions suivantes :

- Après une baisse de 2,28%, les déclarations des incidents de paiement affichent une hausse de 4,84%. Le montant correspondant à ces incidents suit la même tendance, puisqu'il a enregistré une hausse de 3,92% après une régression de 3,61% ;
- Confirmant leur régression continue, les régularisations ont de nouveau reculé de 0,70% en nombre et de 2,42% en montant ;
- Après une légère diminution de 1,10%, les demandes de renseignements émanant des banques affichent une régression de 8,01%. Cette baisse concerne principalement une banque de la place, qui commence à exploiter les fichiers de diffusion de Bank Al-Maghrib afin de constituer une base des incidents de paiement.
- La remontée des déclarations d'interdictions judiciaires émanant des tribunaux de Ouarzazate, Berkane et Youssoufia (Au nombre de 12).

### Focus sur les tendances mensuelles des déclarations des incidents de paiement et de leurs régularisations

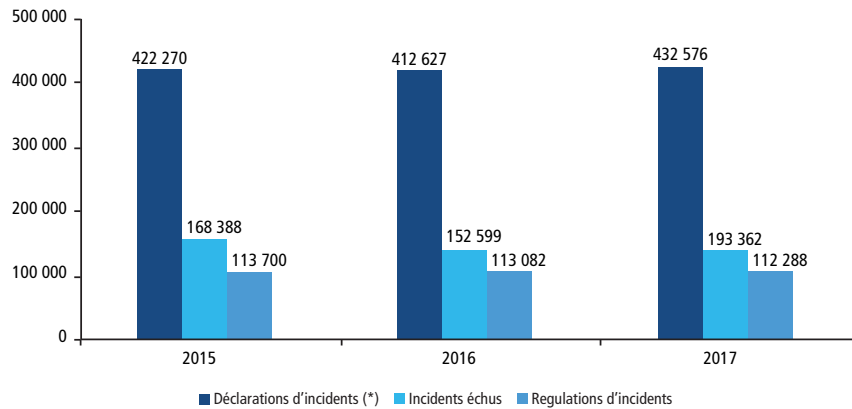
Sur la période allant de janvier 2015 à décembre 2017, l'analyse mensuelle des déclarations des incidents de paiement et des régularisations transmises quotidiennement par les établissements bancaires, laisse paraître une tendance stationnaire, en nombre et en montant, avec des moyennes mensuelles de 35.208 incidents et 9.419 régularisations.

#### EVOLUTION ANNUELLE EN NOMBRE ET EN MONTANT DES OPÉRATIONS TRAITÉES PAR LA CIP

	2015	2016	2017	Variation 2016/2015	Variation 2017/2016
Déclarations d'incidents (*)	422.270	412.627	432.578	-2,28%	4,84%
Montant déclaré (MDhs) (*)	11.792,73	11.366,44	11.811,99	-3,61%	3,92%
Régularisations d'incidents	113.700	113.082	112.288	-0,54%	-0,70%
Montant régularisé (MDhs)	1.725,64	1.836,39	1.791,95	6,42%	-2,42%
Incidents échus	168.388	152.599	193.362	-9,38%	26,71%
Interdictions judiciaires d'émettre des chèques	3	2	12	-33,33%	500,00%
Demandes de renseignements émanant des banques	4.373.638	4.325.351	3.978.983	-1,10%	-8,01%

(\*) Les déclarations des impayés, en nombre et en montant, sont minorées des annulations.

## EVOLUTION ANNUELLE DES FLUX DE DONNÉES IMPACTANT LE STOCK DES INCIDENTS DE PAIEMENT



### Traitement des requêtes clients

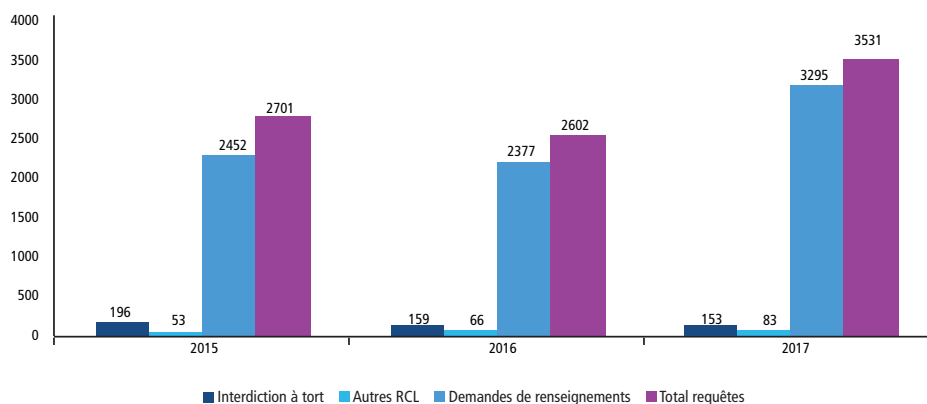
Le dispositif d'écoute et d'assistance mis à la disposition du public a permis de traiter 3.531 requêtes, ce qui représente une hausse de 35,70% par rapport à décembre 2016. 92,69% des requêtes clients sont prises en charge au niveau des agences de Bank Al-Maghrib.

L'examen de ces requêtes a permis de :

- lever 153 interdictions à tort ;
- satisfaire 3.295 demandes d'accès à des informations personnelles ;
- traiter 83 requêtes relatives à d'autres types de réclamations dont notamment, la non régularisation de l'IP par les banques (89,16%) et des erreurs sur les données signalétiques (8,43%).

La répartition des demandes de renseignement par agence de Bank Al-Maghrib, révèle la prédominance des agences de Casablanca et de Rabat, avec une part de 56,47% du total des demandes traitées.

## EVOLUTION ANNUELLE DES REQUÊTES CLIENTS





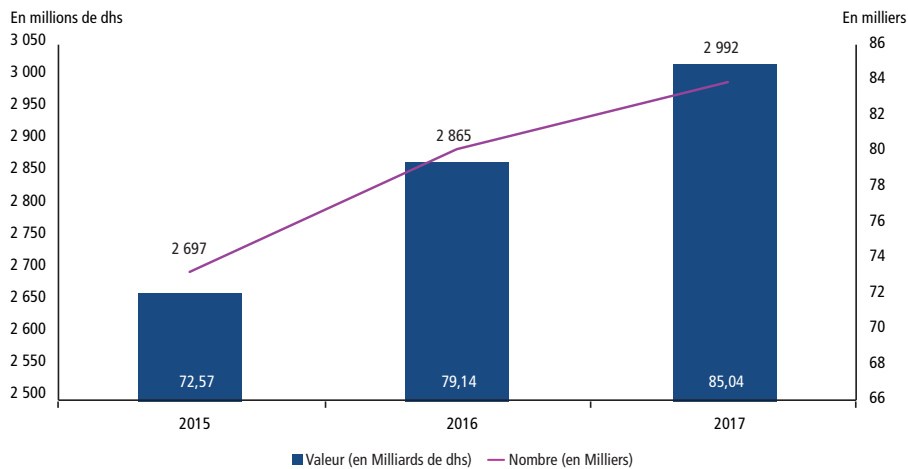
## Incidents de paiement non régularisés

Au terme de la période sous revue, le nombre des incidents de paiement non encore régularisés, conformément aux termes de l'article 313 de la loi 15-95 formant code de commerce, s'est établi à 2.991.688 cas, pour un montant avoisinant les 85 milliards de dirhams, soit une hausse de 4,42% en nombre et de 7,46% en valeur.

La répartition du nombre des incidents de paiement non régularisés précités par catégorie de clientèle se présente comme suit :

- 2.346.787 incidents (78,44%) concernent des personnes physiques ;
- 644.901 incidents (21,56%) sont imputables à des personnes morales.

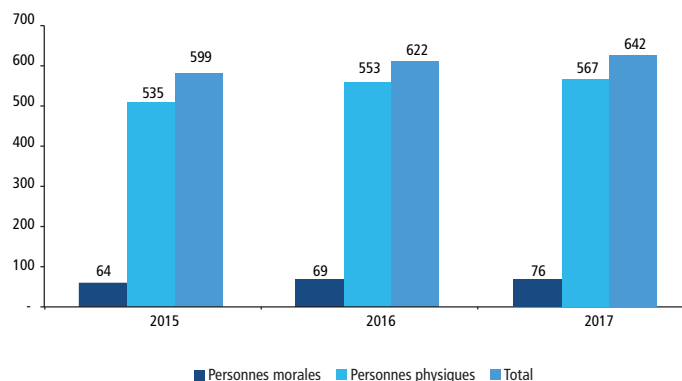
### EVOLUTION ANNUELLE DE L'ENCOURS DES INCIDENTS DE PAIEMENT NON RÉGULARISÉS



Pour sa part, le nombre d'interdits d'émission de chèques est passé à fin décembre 2017 à 642.385 personnes affichant une augmentation de 3,28% par rapport à 2016.

Ce nombre reste dominé par les personnes physiques, dont la proportion couvre près de 88,24% du total des personnes interdites d'émettre des chèques.

### EVOLUTION ANNUELLE DES PERSONNES INTERDITES D'EMETTRE DES CHEQUES



## Ventilation par montant de chèque des incidents de paiement non régularisés

La répartition par tranche de montant des incidents de paiement non régularisés à fin décembre 2017, fait apparaître que :

- les chèques d'un montant inférieur ou égal à 5.000 dirhams constituent 38,04% en nombre tandis que leur part en valeur n'est que de 2,74% ;
- ceux inclus dans les tranches de 5.000 à 100.000 dirhams s'accaparent 56,71% en nombre et 41,42% en valeur ;
- les chèques d'un montant supérieur à 100.000 dirhams représentent une part limitée de 5,25% en nombre et couvrent 55,84% en valeur.

### VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DES INCIDENTS DE PAIEMENT NON RÉGULARISÉS

Montant du chèque	Nombre			Valeur en millions de Dirhams		
	En valeur absolue	%	% cumulé	En valeur absolue	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH	76.095	2,54%	2,54%	24,30	0,03%	0,03%
Entre 500 DH et 1 000 DH	174.173	5,82%	8,37%	120,54	0,14%	0,17%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	887.648	29,67%	38,04%	2.183,41	2,57%	2,74%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	526.821	17,61%	55,65%	3.438,11	4,04%	6,78%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	993.826	33,22%	88,86%	20.529,63	24,14%	30,92%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	176.062	5,89%	94,75%	11.255,45	13,23%	44,16%
Supérieur à 100 000 DH	157.063	5,25%	100,00%	47.493,03	55,84%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.991.688</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>85.044,46</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## ENCADRÉ : CENTRALE DES INCIDENTS DE PAIEMENT

La CIP a été instituée à Bank Al-Maghrib conformément aux dispositions de la Loi n°15-95 formant Code de Commerce promulguée par le dahir n° 1-96-83 du 15 Rabii I 1471 (1er août 1996) selon laquelle Bank Al-Maghrib assure la centralisation et la diffusion des incidents de paiement de chèques et les interdictions prononcées à cet effet par les tribunaux. Le traitement des déclarations des incidents de paiement s'effectue conformément à la Circulaire n°6/G/97 du 22 septembre 1997.

### Missions de la centrale des incidents de paiement (CIP)

Les missions actuelles de la CIP peuvent être résumées comme suit :

- centralisation et diffusion aux établissements bancaires :
  - des déclarations reçues des établissements tirés relatives aux incidents de paiement sur chèques, ainsi que de leurs régularisations et leurs annulations ;
  - des interdictions judiciaires d'émettre des chèques prononcés par les tribunaux.
- centralisation et communication au Procureur du Roi des renseignements sur :
  - les infractions aux injonctions de ne plus émettre de chèques commises par les personnes interdites de chéquiers ;
  - les infractions commises par les établissements bancaires tirés.
- réponses aux demandes de renseignements formulées par les établissements bancaires et aux réclamations des clients qui se présentent directement à un guichet dédié à cet effet ou qui saisissent Bank Al-Maghrib par courrier.

### Les informations recensées par la CIP

- Les informations recensées concernent aussi bien les personnes physiques que les personnes morales ayant fait l'objet d'une interdiction bancaire ou d'une interdiction judiciaire d'émettre des chèques.
- Elles concernent les déclarations des incidents de paiements, leurs régularisations et leurs annulations ainsi que les infractions aux injonctions d'émettre des chèques et les informations relatives aux interdictions judiciaires.

### Consultation de la CIP

- La consultation de la CIP n'est ouverte que pour les établissements bancaires et les titulaires de comptes.
- Les établissements bancaires sont tenus d'interroger la CIP avant la délivrance du premier chéquier au client. Ils peuvent également la consulter pour répondre aux réclamations de leur clientèle.
- Les titulaires de compte peuvent adresser à la CIP leurs réclamations et leurs demandes de renseignements nominatives accompagnés :
  - pour les personnes physiques, d'une copie certifiée conforme à l'original de la carte d'identité nationale ;
  - pour les personnes morales, d'une copie certifiée conforme à l'original du certificat d'immatriculation au registre de commerce et de la carte d'identité nationale de leur représentant légal.

### **Procédure de régularisation d'un incident de paiement**

- Règlement du chèque objet de l'incident de paiement soit directement au bénéficiaire, soit par constitution d'une provision suffisante et disponible auprès de l'établissement bancaire tiré.
- Acquiescement de l'amende fiscale dont les taux sont indiqués, ci-dessous, auprès de l'une des Perceptions de la Trésorerie Générale du Royaume :
  - 5% du montant du ou des chèques impayés faisant l'objet de la première injonction ;
  - 10% du montant du ou des chèques impayés faisant l'objet de la deuxième injonction ;
  - 20% du montant du ou des chèques impayés faisant l'objet de la troisième injonction et de celles qui suivent.

Le titulaire de compte ne recouvrera, néanmoins, la faculté d'émettre de chèque que s'il ne fait pas l'objet d'une interdiction judiciaire d'émettre de chèque.

### III. CENTRALE DES IMPAYES SUR LETTRE DE CHANGE NORMALISEE (CIL)

Au titre de l'année 2017, et en comparaison avec 2016, l'analyse des flux traités par la centrale des impayés LCN révèle les évolutions suivantes :

- Une légère baisse de 0,24% des déclarations des impayés LCN, avec une moyenne mensuelle de 53.226 déclarations d'impayés. Le montant correspondant à ces impayés a également enregistré une diminution de près de 4,07% ;
- Un accroissement des déclarations de régularisations des impayés LCN, soit une hausse de 30,04%. Le montant correspondant suit la même tendance, puisqu'il a enregistré une forte appréciation de 53,13%.

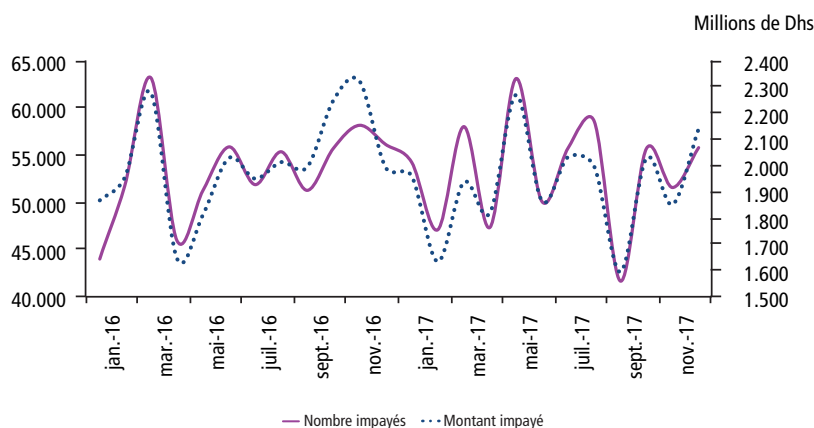
#### Focus sur les déclarations mensuelles des impayés LCN et leurs régularisations

Les déclarations des impayés LCN, depuis janvier 2016, sont toujours volatiles sans tendance claire, tandis que les déclarations de régularisations dégagent une tendance haussière, depuis la mise en service de la Centrale. Ces déclarations, concordantes en nombre et montant, ont enregistré une moyenne mensuelle de 53.291 impayés et 2.470 régularisations.

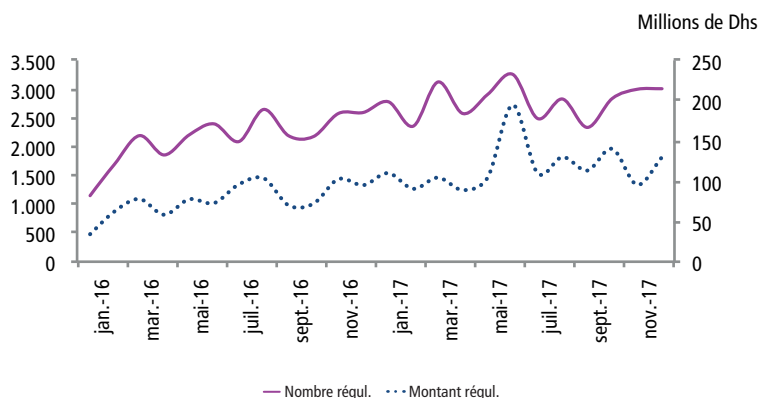
#### EVOLUTION ANNUELLE EN NOMBRE ET EN MONTANT DES OPÉRATIONS TRAITÉES PAR LA CIL

	2016	2017	Variation 2017/2016
Déclarations d'impayés (*)	640.261	638.715	-0,24%
Montant déclaré (MDhs) (*)	24.102,78	23.121,67	-4,07%
Régularisations d'impayés	25.766	33.506	30,04%
Montant régularisé (MDhs)	922,46	1.412,57	53,13%

#### EVOLUTION MENSUELLE DES DÉCLARATIONS (\*) DES IMPAYÉS SUR LCN



### EVOLUTION MENSUELLE DES RÉGULARISATIONS DÉCLARÉES



### Evolution des demandes de renseignements émanant des banques

Les demandes de renseignements émanant des banques n’ont pas dépassé 170 consultations durant 2017, dont 65,3% concernent les personnes physiques.

Il est à noter qu’une seule banque s’accapare 77% du total des consultations en 2017.

### EVOLUTION ANNUELLE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ÉMANANT DES BANQUES

	2016	2017	Variation 2017/2016
Consultations PM	51	59	16%
Consultations PP	60	111	85%
Total consultations	111	170	53%

## Impayés LCN non régularisés

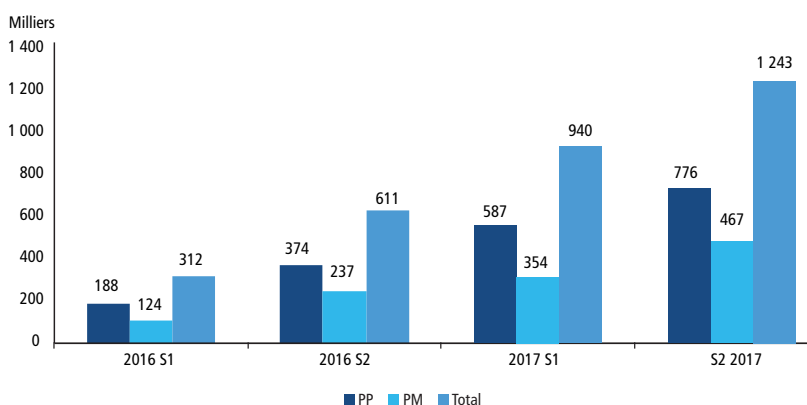
A fin décembre 2017, le cumul des impayés LCN non encore régularisés s'est établi à 1.242.969 cas, pour une valeur de près de 46 milliards de dirhams, soit une progression de 103,48% en nombre et 95,93% en valeur, par rapport à fin décembre 2016.

Les impayés LCN imputables aux personnes morales représentent la part la plus importante en valeur (67,20%). Toutefois, leur part en nombre reste inférieure à celle enregistrée pour les personnes physiques (37,61%).

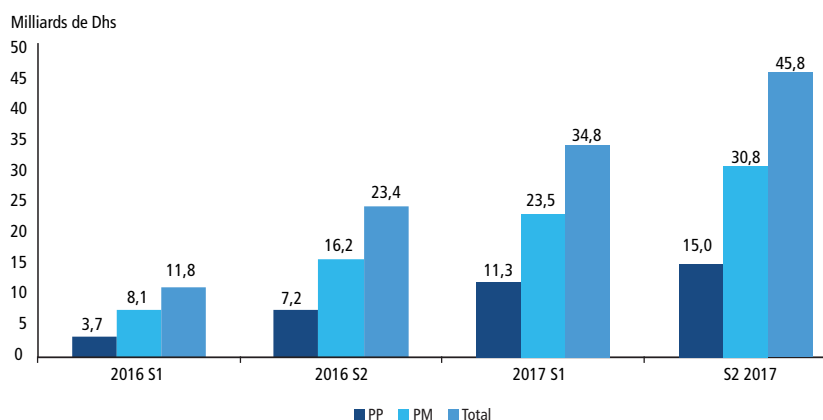
Le nombre de personnes ayant des impayés LCN est passé, à fin décembre 2017, à 96.044 personnes, affichant une augmentation de 35,51% depuis le début de l'année.

Ce nombre reste dominé par les personnes physiques, dont la proportion est de 64,05%.

### EVOLUTION ANNUELLE DES IMPAYÉS LCN NON ENCORE RÉGULARISÉS (EN NOMBRE)



### EVOLUTION ANNUELLE DES IMPAYÉS LCN NON ENCORE RÉGULARISÉS (EN VALEUR)



## Ventilation par montant des impayés LCN non régularisés

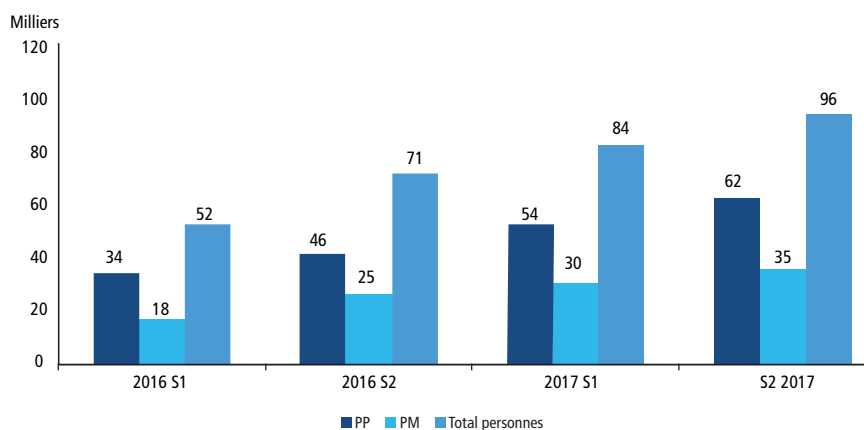
La répartition, par tranche de montant de la LCN, à fin décembre 2017 fait apparaître que :

- les LCN d'un montant inférieur ou égal à 5.000 dirhams constituent 18,70% en nombre et 1,48% en valeur ;
- celles incluses dans les tranches de 5.000 à 100.000 dirhams s'accaparent 74,02% en nombre et 42,76% en valeur ;
- les LCN d'un montant supérieur à 100.000 dirhams représentent une part limitée de 7,28% en nombre contre 55,76% en valeur.

### VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IMPAYÉS LCN

Montant de l'effet	Nombre			Valeur en millions de Dirhams		
	En valeur absolue	%	% cumulé	En valeur absolue	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH	811	0,07%	0,07%	0,30	0,00%	0,00%
Entre 500 DH et 1 000 DH	6.584	0,53%	0,59%	4,85	0,01%	0,01%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	225.044	18,11%	18,70%	674,15	1,47%	1,48%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	275.356	22,15%	40,85%	1.800,73	3,93%	5,42%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	547.033	44,01%	84,86%	11.369,76	24,84%	30,26%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	97.656	7,86%	92,72%	6.399,01	13,98%	44,24%
Supérieur à 100 000 DH	90.485	7,28%	100,00%	25.526,40	55,76%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.242.969</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45.775,21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### EVOLUTION ANNUELLE DES PERSONNES AYANT DES IMPAYÉS LCN





## PARTIE 3

### INCLUSION FINANCIERE

بنك المغرب

بنك المغرب

# CHAPITRE I : CONTEXTE DE L'INCLUSION FINANCIERE AU MAROC

## I. DEFINITION DE L'INCLUSION FINANCIERE

L'inclusion financière est définie comme étant le processus qui permet aux particuliers et aux entreprises d'accéder à moindre coût à des services financiers (épargne, paiement, crédit, transfert de fonds...) adaptés pour une utilisation efficace en toute transparence. Ce concept couvre ainsi trois dimensions principales : l'accès, l'usage et la qualité.

A travers les années et face à un monde financier de plus en plus complexe, l'inclusion financière est devenue un facteur important d'efficacité économique et d'équité sociale, deux composantes majeures du développement durable. En effet, les Nations Unies considèrent que l'inclusion financière contribue à 9 des 17 objectifs de développement durable, à savoir :

- Réduire, voire éliminer l'extrême pauvreté ;
- Réduire la faim et promouvoir la sécurité alimentaire ;
- Améliorer la santé et le bien-être ;
- Favoriser l'accès à un enseignement de qualité ;
- Réduire les inégalités ;
- Favoriser l'égalité entre les sexes ;
- Favoriser l'accès à l'énergie abordable ;
- Comblent les besoins de base en matière d'accès à l'eau, à l'assainissement ;
- Favoriser le développement d'activités génératrices de revenus et stimuler la création d'emplois.

### ENCADRÉ 1 : DÉFINITION DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

Bank Al-Maghrib se réfère à la définition adoptée par l'AFI : « l'inclusion financière proprement dite est un concept à multiple facettes, constitué de plusieurs composantes dont le degré d'importance est tributaire du contexte de chaque pays. Il s'agit notamment de :

- **L'accès** : qui représente la capacité à utiliser les services et produits financiers offerts par les institutions formelles ;
- **La qualité** : qui correspond à l'aptitude du service ou produit financier à répondre aux besoins des consommateurs. Elle reflète l'expérience du consommateur telle que démontrée par ses attitudes et opinions à l'égard des produits et services actuellement à sa disposition ;
- **L'utilisation** : qui reflète la régularité d'utilisation des services ou produits financiers ;
- **Le bien-être** : qui représente l'impact de l'utilisation du produit ou service financier sur la qualité de vie des consommateurs. »

## II. L'INCLUSION FINANCIERE AU CŒUR DES MISSIONS ET DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES DE BANK AL-MAGHRIB

Outre ses missions fondamentales, Bank Al-Maghrib contribue au développement de l'inclusion et de l'éducation financière. Dans ce cadre, la promotion de l'inclusion financière s'est inscrite dans les orientations et objectifs stratégiques de la Banque dans l'ambition de surmonter les obstacles à l'accès aux services financiers formels et de favoriser un usage responsable et régulier au profit de la population, tout segment confondu.

### ENCADRÉ 2 : ORIENTATIONS STRATÉGIQUES PORTANT SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

#### Plan stratégique 2010-2012

Bank Al-Maghrib a inscrit le développement des services financiers comme orientation stratégique en se fixant comme objectifs de :

- continuer à œuvrer pour l'instauration d'un cadre favorisant la mise en œuvre des stratégies LIB
- et contribuer plus activement à l'amélioration de la relation Etablissements de Crédit/Clients.

#### Plan stratégique 2013-2015

L'inclusion financière et la promotion de la place financière de Casablanca ont été identifiées comme deux piliers fondamentaux de la stratégie du développement intégré du secteur financier à horizon 2020. Ainsi le développement de l'inclusion financière sous-tend de :

- donner accès à l'ensemble de la population à un vaste éventail de services et produits financiers adaptés à leurs besoins ;
- soutenir l'innovation dans les produits, notamment, le Mobile Banking et le développement des services et des partenariats ;
- développer le microcrédit ;
- et développer l'éducation financière.

#### Plan stratégique 2016-2018

Poursuivant ses efforts dans la promotion de l'inclusion financière, Bank Al-Maghrib a renouvelé son engagement en inscrivant dans son plan stratégique 2016-2018 un objectif national :

- œuvrer pour une stratégie globale d'inclusion financière tout en renforçant la protection des consommateurs des services bancaires.

La Banque a ainsi adopté des plans d'actions ambitieux pour mieux servir les différents segments de la population et protéger leurs intérêts. Pour ce faire, elle a rejoint des réseaux internationaux pour capitaliser sur les expériences internationales et se faire assister par des experts en la matière.

### **ENCADRÉ 3 : RÉSEAUX INTERNATIONAUX AUXQUELS BANK AL-MAGHRIB PARTICIPE**

#### **Réseau international de l'AFI :**

Premier réseau mondial indépendant de partage des connaissances et exclusivement dédié à l'inclusion financière, l'AFI réunit les décideurs politiques des pays émergents ou en voie de développement qui œuvrent pour l'amélioration de l'accès des pauvres aux services financiers formels. Elle fournit ainsi une plateforme d'échange pour permettre à ses membres de concevoir des solutions concrètes pour une inclusion financière durable et évolutive.

L'AFI a mis en place la « Déclaration de Maya », premier ensemble mondial d'engagements mesurables et autodéterminés par le pays signataire, dans le but d'améliorer l'accès aux services bancaires et financiers. Le Maroc en est signataire, à travers Bank Al-Maghrib.

Bank Al-Maghrib a adhéré à l'AFI en 2010, soit deux années après sa création, pour renforcer les capacités des acteurs de l'inclusion financière et favoriser le développement de politiques efficaces.

Bank Al-Maghrib est membre des groupes de travail suivants :

- Données sur l'inclusion financière ;
- Stratégies de l'inclusion financière ;
- Protection du consommateur ;
- Services financiers numériques ;
- Normes internationales et proportionnalité.

#### **Groupe de travail du FMA sur l'inclusion financière :**

Le monde arabe a mis en place un groupe de travail sur l'Inclusion Financière suite à une décision du conseil des gouverneurs des banques centrales lors de sa réunion tenue au Koweït en Octobre 2012. Depuis sa création, le groupe de travail a mené en collaboration avec le FMA de nombreux travaux portant sur les problématiques de la région dont les conclusions sont présentées aux Gouverneurs des Banques Centrales Arabes. Le Groupe de travail se fait accompagner par des experts internationaux notamment ceux de la BM, du CGAP et de la GIZ.

Parmi ses principales réalisations, l'adoption de la journée arabe de l'inclusion financière fixée au 27 Avril de chaque année depuis 2016. Cette journée vise à contribuer à la sensibilisation de tous les intervenants dans la région à l'importance de l'inclusion financière et traduit l'intérêt prêté par les pays arabes aux objectifs de développement durable à l'horizon 2030.

Par ailleurs, à l'occasion du Forum Mondial pour les Politiques d'Inclusion Financière (GPF) de 2017, un partenariat tripartite a été conclu le 14 septembre entre le FMA, l'AFI et la GIZ en collaboration avec la BM. Cette initiative, dite FIARI, a pour objectif de soutenir les travaux du groupe de travail et d'accélérer la mise en œuvre des politiques d'inclusion financière dans le monde arabe en instaurant un mécanisme de coordination efficace et en renforçant le rôle de l'inclusion financière en tant que force motrice pour atteindre les objectifs de développement durable à l'horizon 2030.

**Groupe de travail de l'IFSB sur la Finance Islamique et l'Inclusion Financière :**

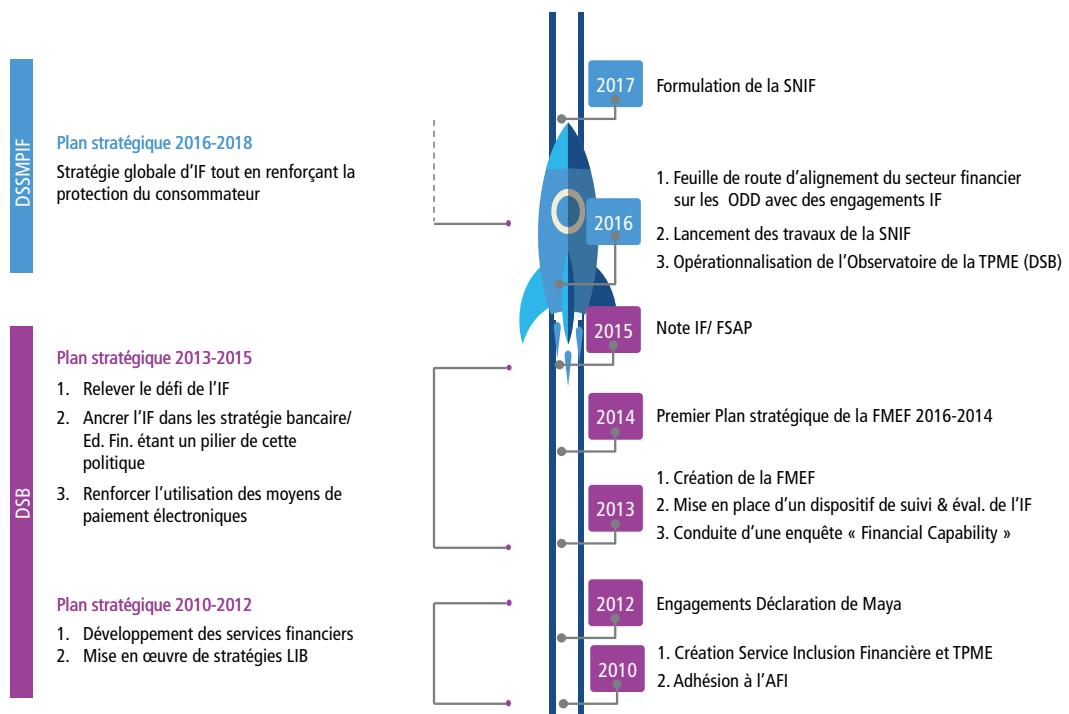
Bank Al-Maghrib participe aux réunions du groupe de travail de l'IFSB qui a été mis en place depuis Mai 2017 et dont la mission principale est d'établir une note technique sur la relation entre la finance islamique et l'inclusion financière et de définir des normes internationales pour veiller au développement de services financiers islamiques adéquats et alignés sur les objectifs de l'inclusion financière.

Enfin et consciente que les moyens de paiement électroniques présentent un vecteur important pour atteindre les populations exclues ou peu desservies par le système bancaire, et qu'ils peuvent servir comme étape préliminaire pour vulgariser les services bancaires et en améliorer leur usage, Bank Al-Maghrib a introduit, dans le cadre de la nouvelle loi bancaire, une nouvelle catégorie d'établissement « les établissements de paiement ». Ce nouveau cadre permettra l'entrée sur le marché de nouveaux opérateurs non bancaires de paiement qui seront habilités, en complément des établissements de crédit, à ouvrir des comptes de paiement et à offrir des services de paiement pour leur clientèle.

### III. FAITS MARQUANTS

Au cours de cette dernière décennie, l'inclusion financière a été érigée en tant qu'engagement fort de Bank Al-Maghrib qui a fait de celle-ci, depuis 2007, un de ses objectifs stratégiques et l'un des principaux vecteurs d'une stratégie globale de développement du secteur financier à l'horizon 2020.

Ci-après les dates clés de l'expérience de Bank Al-Maghrib en la matière :



- **En 2007**, une étude a été menée sur le devenir du secteur financier au Maroc soulevant ainsi la nécessité d'une stratégie de développement globale dans l'objectif d'assurer à la fois l'approfondissement du marché bancaire national, le développement intégré du secteur financier à l'horizon 2020 et le positionnement de Royaume comme hub financier régional.

Dans ce contexte, l'engagement de Bank Al-Maghrib s'est traduit par de nombreuses actions entreprises, avec l'implication des acteurs publics et privés, et qui ont porté sur les différents domaines de l'inclusion financière notamment la bancarisation des différents segments de la population, l'éducation financière, la protection du consommateur, le financement des TPME et la promotion de l'innovation dans les offres des institutions financières. Parallèlement, Bank Al-Maghrib a révisé le cadre légal et réglementaire du secteur bancaire afin de renforcer la concurrence et la protection du consommateur et d'encourager l'innovation.

- **En 2009**, l'agrément octroyé à Poste Maroc pour la création d'« Al Barid Bank » s'est inscrit dans la volonté du régulateur d'accélérer la bancarisation des segments à revenus faibles et/ou irréguliers notamment dans les régions rurales.
- **Depuis 2010** et tel que prévu par ses plans stratégiques, Bank Al-Maghrib a pris des mesures spécifiques pour l'amélioration des conditions d'accès aux services financiers formels et le renforcement de l'utilisation responsable desdits services à travers le développement d'offres adaptées aux besoins des groupes défavorisés.

Sur le plan organisationnel, Bank AL-Maghrib a créé, en 2010, un service « Inclusion Financière et TPME » au sein de la Direction de la supervision bancaire. Ce service avait pour mission d'examiner les questions relatives à l'inclusion financière y compris l'environnement financier des TPME.

2010 a été également marquée par l'adhésion de Bank Al-Maghrib au réseau de l'AFI afin de renforcer les échanges avec ses pairs à l'échelle internationale et capitaliser sur l'expertise des agences de développement et les pratiques internationales.

- **En 2013**, l'engagement de Bank Al-Maghrib en faveur de l'établissement et de la promotion de bases saines et solides pour une finance responsable bénéficiant aux différentes catégories de la population a clairement été annoncé à l'occasion de la déclaration de Maya. En effet, la Banque a pris des engagements concrets et ambitieux:
  - Porter le taux de bancarisation de la population aux deux tiers à fin 2014 ;
  - Ancrer l'éducation financière en tant que nouveau vecteur de la politique d'inclusion financière à travers notamment la création d'une fondation nationale pour l'éducation financière chargée de mettre en œuvre la stratégie nationale de l'éducation financière ;
  - Continuer à œuvrer pour un environnement plus concurrentiel au service du client ;
  - Lancer une étude pour évaluer la capacité financière de la population ;
  - et mettre en place un ensemble d'indicateurs de mesure.

Grâce à la forte mobilisation des acteurs publics et privés, ces engagements ont été réalisés dans les délais fixés par Bank Al-Maghrib.



#### ENCADRÉ 4 : FONDATION MAROCAINE POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Créée en 2013 à l'initiative de Bank Al-Maghrib, la FMEF compte parmi ses membres, le Ministère de l'Economie et des Finances, Ministère de l'Éducation Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, le Ministère du Tourisme, du Transport Aérien, de l'Artisanat et de l'Economie Sociale, le Ministère des Habous et des Affaires Islamiques, l'ACAPS, l'AMMC, la Bourse de Casablanca, le GPBM, la CGEM, la FMSAR, l'APSF, la FNAM et l'Université Abdelmalek Saadi de Tetouan.

Elle a pour objectifs (i) de promouvoir les principes et les bonnes pratiques se rapportant à l'éducation financière et (ii) de sensibiliser la population à une bonne connaissance des services financiers et des moyens pour se prémunir des risques y afférents.

Elle fédère les initiatives individuelles en matière d'éducation financière dans un cadre institutionnel, en s'appuyant sur une stratégie nationale en la matière. Pour renforcer son action, la fondation a noué des partenariats avec plusieurs institutions publiques et privées, nationales et internationales telles que la BM, la GIZ et l'Organisation Internationale du Travail.

La fondation s'est fixée, dans son premier plan triennal 2014-2016, cinq axes stratégiques, selon une démarche sectorielle et régionale :

- Assurer la formation des jeunes aux questions financières afin d'encourager le recours aux services financiers et des comportements responsables dans le futur.
  - Intégrer l'éducation financière comme composante des programmes de développement économique et social menés par les acteurs publics et privés ;
  - Organiser des campagnes de sensibilisation de la population pour améliorer ses connaissances des produits et risques financiers ;
  - Promouvoir des programmes de sensibilisation et d'éducation financière pour les TPME ;
  - Promouvoir la coopération sur le plan national et international.
- 
- **En 2014**, consciente de l'importance des données pour la bonne conduite de ses politiques, Bank Al-Maghrib a mis en place un dispositif de suivi et d'évaluation qui repose sur des données du côté de l'offre et du côté de la demande. A cet effet, des indicateurs ont été développés conformément aux standards internationaux et aux lignes directrices de l'AFI définies dans le cadre des travaux du FIDWG et adoptées par le réseau.
  - **En 2015**, une mission d'évaluation du secteur financier (FSAP) a été effectuée par la BM et le FMI. Ces derniers ont porté un intérêt particulier aux efforts du secteur financier et à ses réalisations en matière d'inclusion financière. Reconnaisant les avancées importantes réalisées au cours des dernières années, la mission a salué le secteur financier et l'a invité à consolider les efforts de ses acteurs dans le cadre d'une stratégie nationale d'inclusion financière.

- **En 2016**, l'observatoire de la TPME a vu le jour suite à la mobilisation des acteurs publics et privés par Bank Al-Maghrib pour le développement d'un cadre national pour produire des informations démographiques, économiques et financières fiables sur le tissu productif du pays.

#### ENCADRÉ 5 : OBSERVATOIRE DE LA TPME

L'Observatoire a pour mission de mettre à la disposition du secteur public et privé des statistiques sur la TPME, réaliser des études généralistes et thématiques et proposer des offres de service.

Il est fondé par 11 membres du secteur public et privé, tous engagés dans le développement de la TPME et représentant les principaux fournisseurs de données : Bank Al-Maghrib, le Ministère chargé de l'Economie et des Finances, le Ministère chargé de l'Industrie et du Commerce, le Ministère chargé des Affaires Générales et de la Gouvernance, la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale, Maroc PME, le Groupement Professionnel des Banques du Maroc, l'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale, la Caisse Centrale de Garantie et la Confédération Générale des Entreprises du Maroc.

En outre, un groupe de travail conjoint BAM-DTFE a été mis en place, depuis 2016, pour entamer les travaux préparatoires de la stratégie nationale. Dans ce cadre, après avoir procédé à la revue des pratiques internationales et la consultation des parties prenantes, le groupe a défini la structure de gouvernance de la stratégie.

- Dans le cadre des travaux de la SNIF, une « Search conférence » a été organisée au cours **de 2017** pour présenter aux parties prenantes le processus de développement d'une SNIF ainsi que les bonnes pratiques internationales en la matière. Cet atelier a permis de sensibiliser l'ensemble des acteurs sur l'importance de la collaboration, les défis à surmonter ainsi que les facteurs de succès et de risques associés au processus de développement de SNIF. Cet événement était également l'occasion d'écouter les partenaires et de recueillir leurs propositions ainsi que leurs craintes relatives au développement de politiques d'inclusion financière.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib a réaffirmé son engagement envers l'inclusion financière en se fixant de nouveaux objectifs en 2016 et 2017 dans le cadre des accords<sup>11</sup> de Maputo et Denarau portant sur l'inclusion financière des TPME et des femmes respectivement.

<sup>11</sup> Les accords de Maputo et de Denarau font partie de la Déclaration de Maya-AFI.

## CHAPITRE II : ETAT DES LIEUX DE L'INCLUSION FINANCIERE AU MAROC

### I. APPROCHE ET SOURCES DES DONNEES

D'une manière générale, la mesure de l'inclusion financière repose sur des indicateurs calculés selon deux approches :

- **Du côté de l'offre** : les régulateurs du secteur financier développent des reporting dédiés à l'inclusion financière afin que les institutions financières communiquent régulièrement les données inhérentes aux différentes dimensions notamment l'accès et l'usage.

Cette approche permet principalement de suivre l'évolution en termes de couverture géographique des points d'accès, d'identifier les zones les moins desservies et d'évaluer le degré de pénétration des services financiers formels.

- **Du côté de la demande** : des organismes internationaux ont développé des enquêtes spécifiques (FINDEX, FINSCOPE, ...) pour évaluer l'inclusion financière selon la perception des particuliers et des entreprises du secteur financier. L'enquête FINDEX représente l'une des enquêtes les plus adoptées au niveau international. Elle a permis à la BM de dresser l'état des lieux de l'inclusion financière dans 144 pays. Cette étude a ainsi l'avantage d'être normalisée et donne une base de comparaison avec d'autres pays notamment en termes de pénétration des produits financiers par segment de population (hommes / femmes, jeunes / adultes, urbains / ruraux) compte tenu des principaux agrégats économiques.

Bank Al-Maghrib, consciente de l'importance que revêtent les données pour la conception de politiques pertinentes, a pris des mesures spécifiques pour développer un ensemble d'indicateurs en ligne avec les standards internationaux. En effet, la Banque a mis en place un dispositif de suivi et d'évaluation qui couvre aussi bien des indicateurs du côté de l'offre que du côté de la demande inspirés des outils développés par l'AFI et la BM.

Dans ce cadre, Bank Al-Maghrib calcule :

- semestriellement les indicateurs sur l'accès et l'usage développés par l'AFI ;
- annuellement l'IPSB.

Les indicateurs sur l'usage sont calculés pour les particuliers et les entreprises qui sont segmentées suivant les critères de segmentation prudentiels définis par la circulaire de Bank Al-Maghrib n°8/G/2010 relative aux exigences en fonds propres pour la couverture des risques de crédit, de marché et opérationnels selon les approches internes aux établissements de crédit.

## ENCADRÉ 6 : CRITÈRES DE SEGMENTATION DES ENTREPRISES

### **La grande entreprise :**

Est l'entreprise dont le chiffre d'affaires hors taxes, ou celui du groupe d'intérêt auquel elle appartient, est supérieur à 175 millions de dirhams.

### **La petite et moyenne entreprise :**

Est celle qui répond à l'une des deux conditions suivantes :

- le chiffre d'affaires hors taxes, ou celui du groupe d'intérêt auquel elle appartient, est supérieur à 10 millions de dirhams et inférieur ou égal à 175 millions de dirhams ;
- le chiffre d'affaires hors taxes, ou celui du groupe d'intérêt auquel elle appartient, est inférieur ou égal à 10 millions de dirhams et le montant global des créances que détient l'établissement à son égard, ou sur le groupe d'intérêt auquel elle appartient, est supérieur à 2 millions de dirhams.

### **La très petite entreprise :**

Est celle qui répond aux deux conditions suivantes :

- le chiffre d'affaires hors taxes, ou celui du groupe d'intérêt auquel elle appartient, est inférieur ou égal à 10 millions de dirhams ;
- le montant global des créances que détient l'établissement à son égard, ou sur le groupe d'intérêt auquel elle appartient, est inférieur ou égal à 2 millions de dirhams.

### **Entrepreneurs individuels :**

Ce sont des personnes physiques disposant d'entreprises individuelles dont la personnalité juridique n'est pas distincte de celle de ces entrepreneurs ( artisans, commerçants, membres de professions libérales...).

En outre, les autorités marocaines ont diligenté au cours de ces dernières années deux enquêtes du côté de la demande :

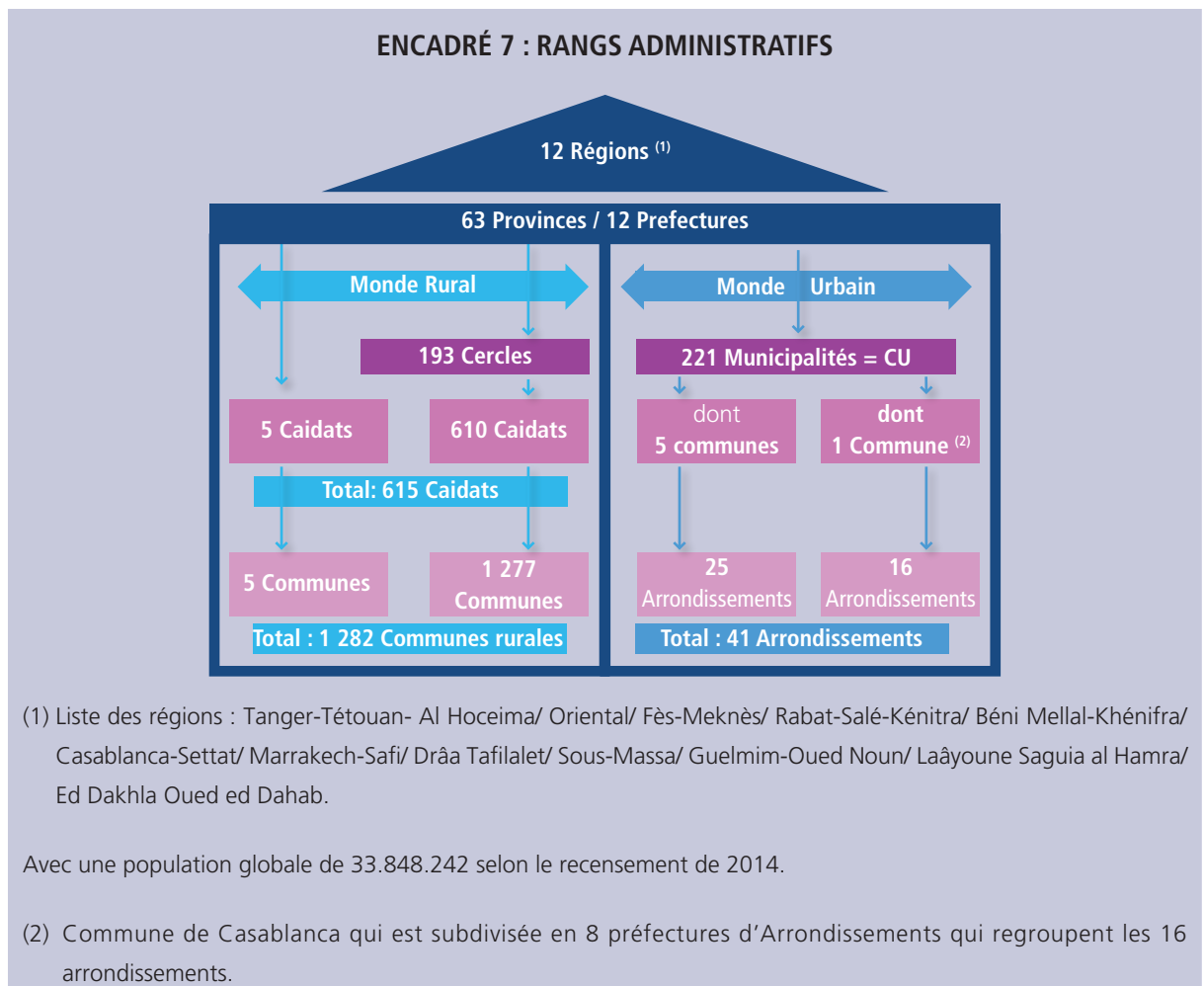
- l'enquête sur la capacité financière conduite en 2013 auprès d'un échantillon de 3000 adultes représentatifs de la population active marocaine ;
- l'enquête FINDEX conduite en 2017 auprès d'un échantillon représentatif de 5000 adultes.

## II. INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

### II.1- Accès

#### II.1.1- Références

L'accès est mesuré à travers la répartition géographique des points d'accès permettant d'effectuer des opérations de dépôt et de retrait aux services financiers formels compte tenu des rangs administratifs définis par le découpage régional du Royaume.



## II.1.2- Principaux indicateurs

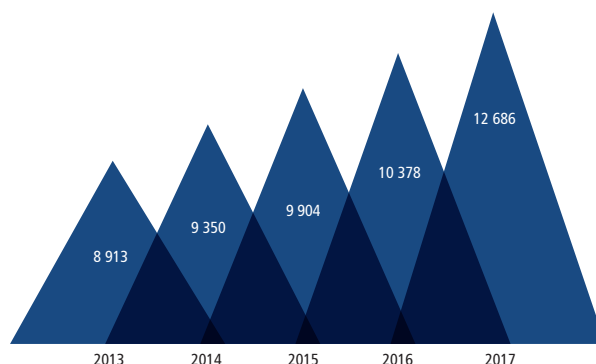
Au cours des dernières années, la capillarité des réseaux bancaires et assurantiels a fortement progressé au Maroc grâce notamment au développement de réseaux cash et IOB qui ont joué un rôle important dans son extension en points d'accès.

Ainsi, le nombre de points d'accès bancaires a plus que doublé depuis 2010, passant de près de 4 800 points à près de 12 700 en 2017, soit une évolution de 22% par rapport à 2016.

**TABEAU 1 : POINTS D'ACCÈS BANCAIRE PAR CATÉGORIE**

	2013	2014	2015	2016	2017
Agences bancaires	5.711	5.946	6.158	6.284	6.383
IOB	1.508	1.705	1.852	2.087	2.250
Sociétés de Transfert de fonds	1.630	1.611	1.565	1.763	3.746
GAB Cash-In & Cash-Out	64	88	329	244	307
<b>Points d'accès</b>	<b>8.913</b>	<b>9.350</b>	<b>9.904</b>	<b>10.378</b>	<b>12.686</b>

**EVOLUTION DES POINTS D'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES**



Cette évolution traduit l'efficacité des efforts des banques qui ont adapté leur modèle de distribution en diversifiant les formats de points d'accès à travers les IOB notamment. Ainsi, le réseau bancaire marocain présente une capillarité plus élevée que les pays comparables et proche de celle des pays développés, à environ 25 agences pour 100 000 adultes. Ce niveau est par exemple comparable à celui du Danemark (24 agences).

Quant au réseau d'agents d'assurance, il a crû d'environ 4% par an depuis 2010.

Cependant, cette performance en nombre de points d'accès n'est pas uniformément répartie sur le territoire.

**TABLEAU 2 : RÉPARTITION DES POINTS D'ACCÈS BANCAIRES PAR RÉGION**

Région	Population adulte	Nombre de points d'accès	Densité bancaire
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	116.035,94	71	1.634,31
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	279.636	206	1.357
GUELMIM - OUED NOUN	320.780,17	134	2.393,88
DRAA - TAFILALET	1.213.894	445	2.728
L'ORIENTAL	1.735.216,25	1132	1.532,88
BENI MELLAL - KHENIFRA	1.872.154,39	880	2.127,45
SOUSS-MASSA	2.027.801,10	983	2.062,87
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	2.685.809,98	1167	2.301,47
FES - MEKNES	3.151.271,65	1402	2.247,70
MARRAKECH - SAFI	3.388.756,07	1298	2.610,75
RABAT - SALE - KENITRA	3.444.034,56	1767	1.949,09
GRAND CASABLANCA SETTAT	5.197.911,96	3201	1.623,84
Total général	25.433.302	12.686	2.005

Cette disparité est accentuée entre le monde urbain et rural suite à la forte concentration des points d'accès en milieu urbain. En effet, si la densité bancaire correspond à 1 point d'accès pour 2005 adultes<sup>12</sup> en moyenne (Tableau 2), elle n'est que de 1 point d'accès pour 11 049 adultes en milieu rural.

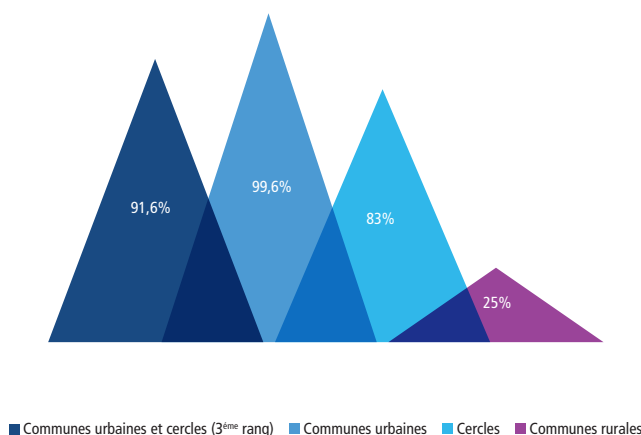
**TABLEAU 3 : RÉPARTITION DES POINTS D'ACCÈS ENTRE CR VS CU**

Région	CR			CU		
	Population	Points d'accès	Densité	Population	Points d'accès	Densité
BENI MELLAL - KHENIFRA	1.081.495	176	6.145	790.659	704	1.123
DRAA - TAFILALET	861.519	91	9.467	352.375	354	995
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	29.771	7	4.253	86.265	64	1.348
FES - MEKNES	1.356.100	93	14.582	1.795.172	1.309	1.371
GRAND CASABLANCA SETTAT	1.443.928	113	12.778	3.753.984	3.088	1.216
GUELMIM - OUED NOUN	122.044	13	9.388	198.736	121	1.642
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	18.550	6	3.092	261.086	200	1.305
L'ORIENTAL	656.200	118	5.561	1.079.016	1.014	1.064
MARRAKECH - SAFI	2.021.465	92	21.972	1.367.291	1.206	1.134
RABAT - SALE - KENITRA	1.178.073	88	13.387	2.265.961	1.679	1.350
SOUSS-MASSA	1.026.569	93	11.038	1.001.232	890	1.125
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	1.120.619	98	11.435	1.565.191	1.069	1.464
Total général	10.916.334	988	11.049	14.516.968	11.698	1.241

<sup>12</sup> La population adulte (ayant au moins 15 ans) est estimée à près de 73%.

A fin 2017, le pourcentage des adultes vivant dans une unité administrative avec au moins un point d'accès a évolué pour atteindre près de 72% contre 71,7% en 2016. Toutefois, 75% des communes rurales et 63% de la population rurale n'ont aucun point d'accès à des services financiers.

### POURCENTAGE DES UNITÉS ADMINISTRATIVES AYANT AU MOINS UN POINT D'ACCÈS BANCAIRE



Cette situation s'explique en grande partie par le modèle économique de l'agence bancaire classique qui requiert un nombre minimal de clients pour amortir les charges fixes et qui n'est pas adapté à la faible densité des zones rurales et au faible niveau de revenu dans certaines zones.

S'agissant du réseau d'assurance qui malgré son développement relatif au cours des dernières années, il s'avère en dessous du niveau de certains pays comparables. En effet, en 2016 le Maroc comptait 1 427 agents d'assurance et 446 courtiers, soit environ 6 agents pour 100 000 adultes contre 31 pour le Kenya, 47 pour le Mexique et 219 pour l'Inde. Cette contreperformance s'explique en partie par le statut actuel de la profession d'agent dont les conditions d'exercice sont restrictives (licence universitaire, examen professionnel...).

## II.2- Usage

### II.2.1- Références

L'utilisation des services financiers est mesurée à travers la pénétration des dépôts et des crédits pour les individus et les entreprises ainsi que la fréquence d'utilisation de ces services. A cet effet, Bank Al-Maghrib analyse :

- Les reporting des banques ;
- Les données du crédit bureau et de la centrale des comptes ;
- Et les résultats des enquêtes du côté de la demande.



Les indicateurs sont ventilés par genre, niveau géographique, groupe d'âge et niveau de revenu.

Le genre des entreprises est défini suivant deux critères principaux : le capital social et la présidence de l'entreprise. En effet, une entreprise appartenant à une femme est celle :

- acquise par une femme ou des femmes à plus de 51% de son capital ou
- acquise par une femme ou des femmes à plus de 20% de son capital et ayant une femme comme présidente ou vice-présidente ou plus de 30% des membres du conseil d'administration sont des femmes.

Pour les TPE et PME, Bank Al-Maghrib retient le genre du promoteur de l'affaire ou du représentant légal de la société vis-à-vis de la banque.

## II.2.2- Principaux indicateurs

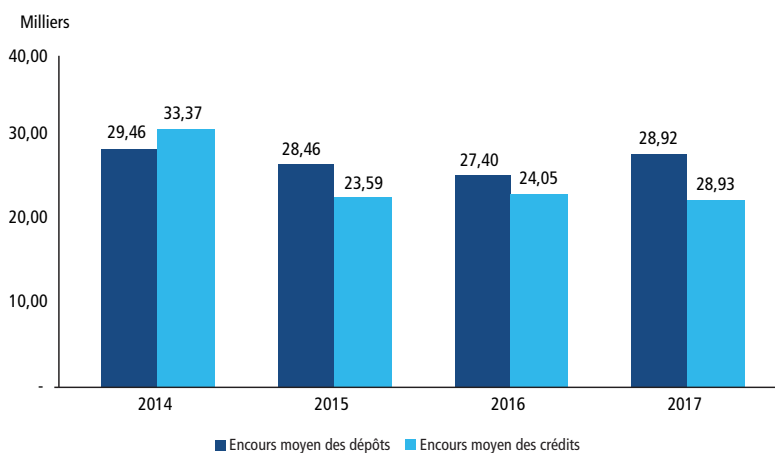
En termes de volume, des progrès significatifs ont été constatés entre 2014 et 2017 sur le nombre de comptes de dépôt (+21%), le nombre de crédits aux particuliers (+47%) ainsi que le nombre de polices d'assurance agricole qui a été multiplié par 122 depuis 2010.

La progression a également été significative en « valeur » avec de fortes croissances enregistrées sur les dépôts des particuliers (+18%) et l'encours des crédits aux particuliers (+22%). En ce qui concerne l'assurance, les primes non-vie ont crû de 37% sur cette même période.

Ainsi en termes de volume, le Maroc surclasse les pays comparables en termes de PIB par habitant sur la plupart des compartiments des services financiers : dépôt, crédit et assurance.

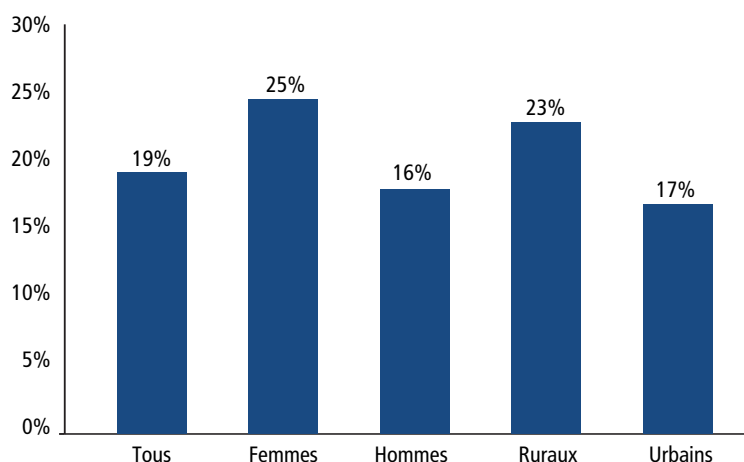
Au terme de 2017, le nombre et l'encours des comptes de dépôt ont atteint 21.96 millions et 635 milliards respectivement poursuivant ainsi leur tendance haussière. Quant aux crédits bancaires aux particuliers, leur nombre a atteint 11 millions avec un encours de 265 milliards. L'encours moyen a évolué comme suit :

### EVOLUTION DE L'ENCOURS MOYEN DES DEPOTS ET DES CREDITS



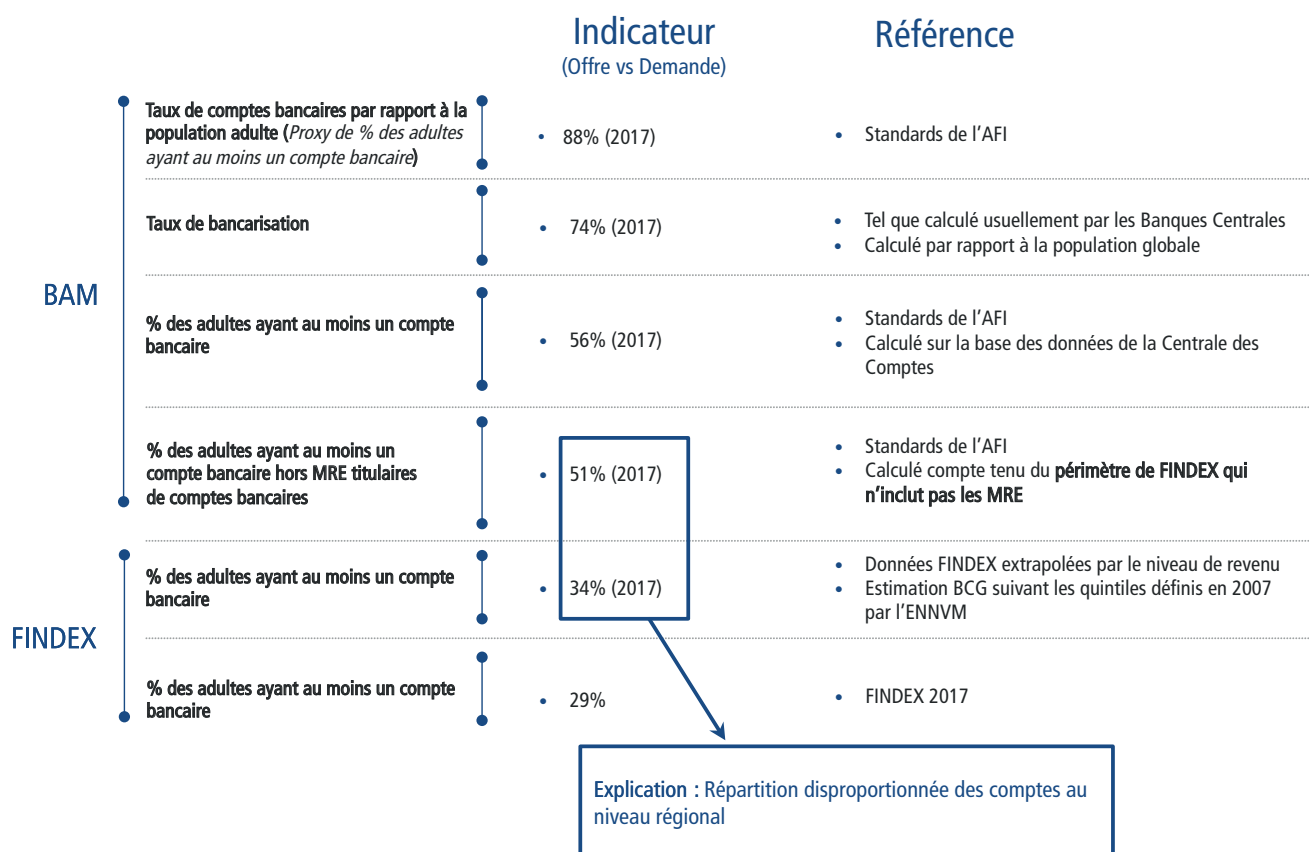
Concernant la pénétration des comptes, les résultats préliminaires de l'enquête FINDEX conduite en 2017 montre que 29%<sup>13</sup> des adultes ont un compte formel. Ce niveau est en dessous des pays comparables, en particulier par rapport aux pays qui ont développé des solutions alternatives d'inclusion financière.

FINDEX a également mesuré le taux des comptes dormants :



Du côté de l'offre, le nombre total des comptes, y compris les comptes bancaires de la diaspora marocaine, les comptes multiples par individu et les comptes dormants rapporté à la population totale est de 74% à fin décembre 2017. En se référant à la « Centrale des Comptes » de BAM (qui inclut le nombre de titulaires de compte sans effet de multi-bancarisation), le pourcentage d'adultes disposant d'un compte bancaire ressort à 56% incluant les MRE et de 51% hors MRE.

<sup>13</sup> Ce chiffre est potentiellement déformé par l'échantillon retenu par la Banque Mondiale qui ne correspond pas parfaitement à la répartition de la population marocaine en termes de revenus : le chiffre redressé serait de l'ordre de 34% et ne comprend pas également les comptes détenus par les Marocains résidents à l'étranger



L'écart entre ces deux sources de données est expliqué principalement par :

- L'enquête FINDEX a recours à des entretiens auprès d'un échantillon représentatif de la population en termes de répartition régionale et de genre hors les marocains résidant à l'étranger et sans tenir compte du niveau de revenu<sup>14</sup>. Contrairement à FINDEX, la base de données de Bank Al-Maghrib couvre tous les titulaires de comptes, y compris les marocains résidant à l'étranger ;
- Dans le cadre des entretiens, les personnes sondées ne déclarent généralement pas les comptes non utilisés depuis de nombreuses années, alors que la base de données de Bank Al-Maghrib compte également les comptes dormants qui représentent près 6% du total ;
- La méthodologie d'échantillonnage et de pondération des résultats de FINDEX ne tient pas compte de la répartition disproportionnée des comptes bancaires dans certaines régions.

Au-delà de la pénétration globale, l'analyse des indicateurs du côté de l'offre et du côté de la demande<sup>15</sup> sur les différents segments de population fait ressortir des écarts significatifs aussi bien au niveau géographique qu'entre les segments de la population. En particulier, les écarts entre hommes et femmes, urbains et ruraux, jeunes et moins jeunes, sont accentués au Maroc par rapport aux pays comparables. Ce constat s'observe aussi bien pour l'épargne que pour le crédit.

<sup>14</sup> Absence de données actualisées sur le niveau de revenus de la population mesurées suivant une approche comparable à celle de FINDEX.

<sup>15</sup> Résultats de l'enquête FINDEX

## a. Répartition géographique des comptes

A fin 2017, la région « Grand Casablanca Settat » couvre 27% du volume des comptes et 31% de leur valeur globale suivie par la région « Rabat- salé- Kenitra » avec 16% du volume et 15% de la valeur. La région de l'« Oriental » surclasse les autres régions en termes d'encours moyen.

**TABLEAU 4 : RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES COMPTES**

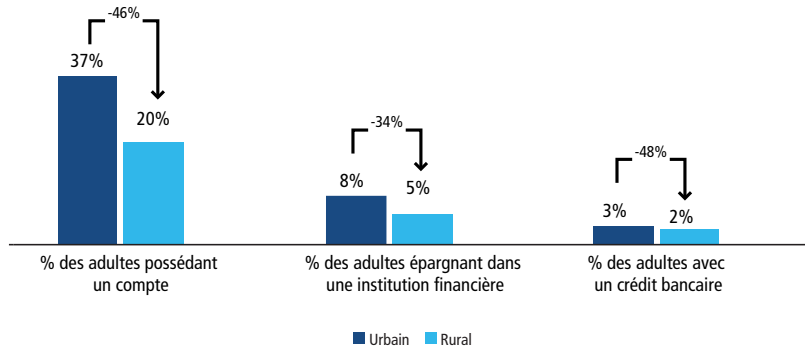
Région	Population adulte	Nombre de comptes	Valeurs des comptes (Kdhs)	Encours moyen
BENI MELLAL - KHENIFRA	1.872.154,39	1.243.080,00	33.639.464,27	27.061,38
DRAA - TAFILALET	1.213.893,75	625.264,00	10.118.518,51	16.182,79
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	116.035,94	85.680,00	1.145.207,41	13.366,10
FES - MEKNES	3.151.271,65	2.570.434,00	62.254.775,10	24.219,56
<b>GRAND CASABLANCA SETTAT</b>	<b>5.197.911,96</b>	<b>5.893.259,00</b>	<b>197.422.672,66</b>	<b>33.499,74</b>
GUELMIM - OUED NOUN	320.780,17	249.783,00	4.125.370,25	16.515,82
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	279.636,19	249.198,00	3.693.598,66	14.821,94
<b>L'ORIENTAL</b>	<b>1.735.216,25</b>	<b>1.939.579,00</b>	<b>76.996.188,98</b>	<b>39.697,37</b>
MARRAKECH - SAFI	3.388.756,07	1.951.740,00	44.794.942,01	22.951,29
RABAT - SALE - KENITRA	3.444.034,56	3.419.045,00	97.890.663,23	28.631,00
SOUSS-MASSA	2.027.801,10	1.599.227,00	39.459.266,16	24.673,96
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	2.685.809,98	2.133.686,00	63.611.650,63	29.813,03
Total général	25.433.302	21.959.975,00	635.152.317,88	28.923,18

S'agissant des crédits bancaires, la région « Grand Casablanca Settat » surperforme les autres régions aussi bien en termes de volume (31%), de valeur (54%) que d'encours moyen.

**TABLEAU 5 : RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES CRÉDITS BANCAIRES**

Région	Population adulte	Nombre de comptes	Valeurs des comptes (Kdhs)	Encours moyen
BENI MELLAL - KHENIFRA	1.872.154	492.653	5.934.922	12.046,86
DRAA - TAFILALET	1.213.894	235.573	2.169.212	9.208,24
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	116.036	35.999	529.098	14.697,57
FES - MEKNES	3.151.272	1.275.354	18.822.542	14.758,68
<b>GRAND CASABLANCA SETTAT</b>	<b>5.197.912</b>	<b>3.398.037</b>	<b>142.589.085</b>	<b>41.962,19</b>
GUELMIM - OUED NOUN	320.780	100.477	1.028.658	10.237,75
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	279.636	132.567	2.176.500	16.418,11
L'ORIENTAL	1.735.216	862.318	10.969.761	12.721,25
MARRAKECH - SAFI	3.388.756	1.021.863	15.901.819	15.561,60
RABAT - SALE - KENITRA	3.444.035	1.700.640	39.512.925	23.234,15
SOUSS-MASSA	2.027.801	754.491	11.625.560	15.408,48
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	2.685.810	1.082.690	14.226.442	13.139,90
Total général	25.433.302	11.092.662	265.486.525	23.933,53

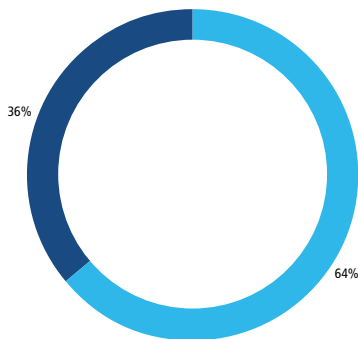
La faible pénétration des services financiers formels est constatée au niveau du monde rural. En effet, les résultats de FINDEX montrent que les populations urbaines bénéficient davantage des services financiers formels que les communautés rurales :



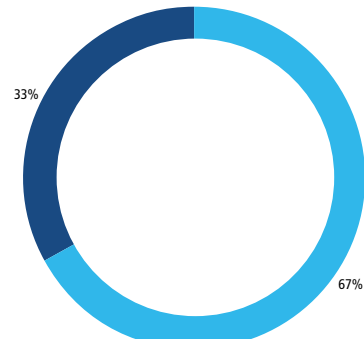
### b. Entre les genres

Les femmes représentent en général près du tiers des utilisateurs des services bancaires. A fin 2017, la répartition du côté « offre »<sup>16</sup> est comme suit :

RÉPARTITION DES CRÉDITS PAR GENRE



RÉPARTITION DES COMPTES PAR GENRE

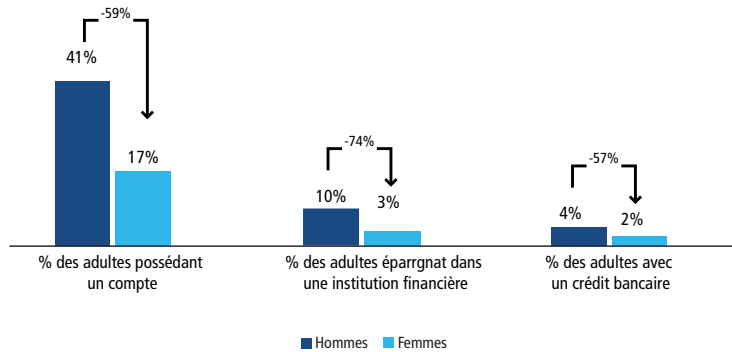


■ Femmes ■ Hommes

Du côté de la demande, l'écart en termes de pénétration des produits bancaires est de 59% au Maroc contre 16% dans la moyenne des pays comparables<sup>17</sup>.

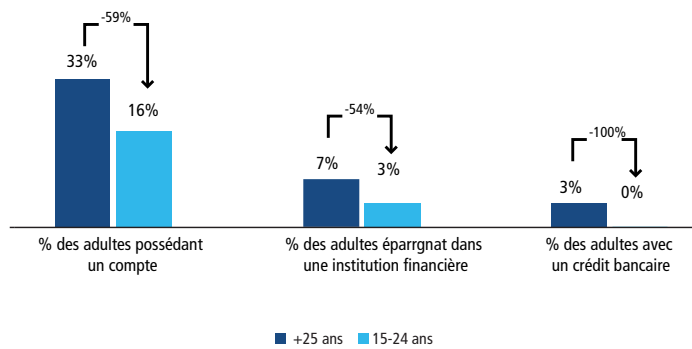
16 Références : Centrale des comptes et Crédit Bureau

17 Afrique du Sud, Côte d'Ivoire, Inde, Indonésie, Kenya, Mexique, Nigéria, Pérou et Tunisie.

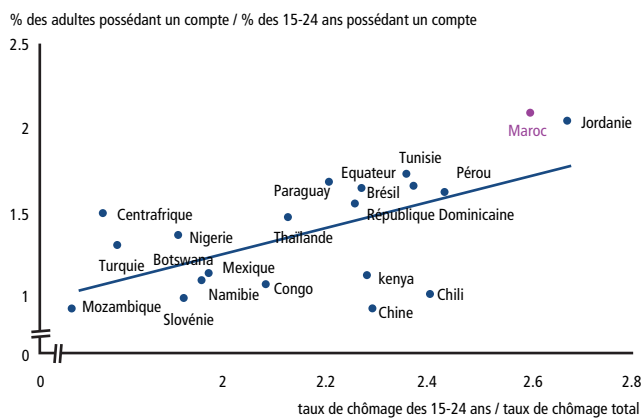


### c. Entre les groupes d'âge

Les résultats de FINDEX montrent que la pénétration des comptes est plus faible chez les jeunes adultes :

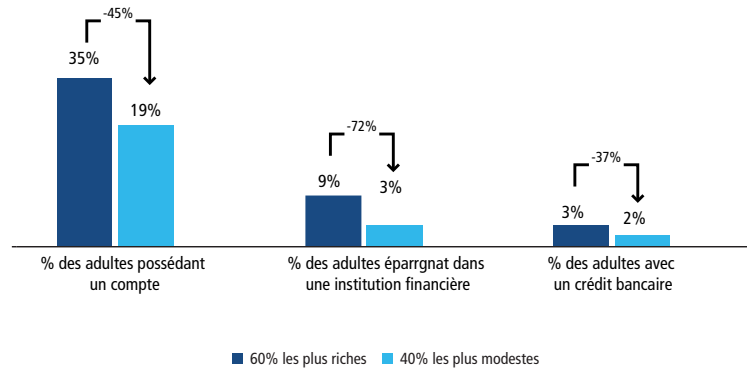


Ceci s'explique en partie par le niveau de chômage élevé sur cette catégorie de population. Une comparaison du taux d'inclusion financière des jeunes avec d'autres pays montrent que plus le chômage des jeunes est élevé plus leur exclusion financière est forte.



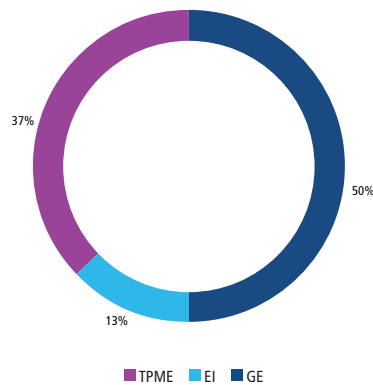
#### d. Entre les groupes de revenus

Selon FINDEX, 35% des marocains appartenant aux 60% des ménages les plus riches détiennent un compte, contre 19% des adultes appartenant aux 40% des ménages les plus pauvres. L'écart est également constaté au niveau de l'épargne et du crédit.



#### e. Cas des entreprises

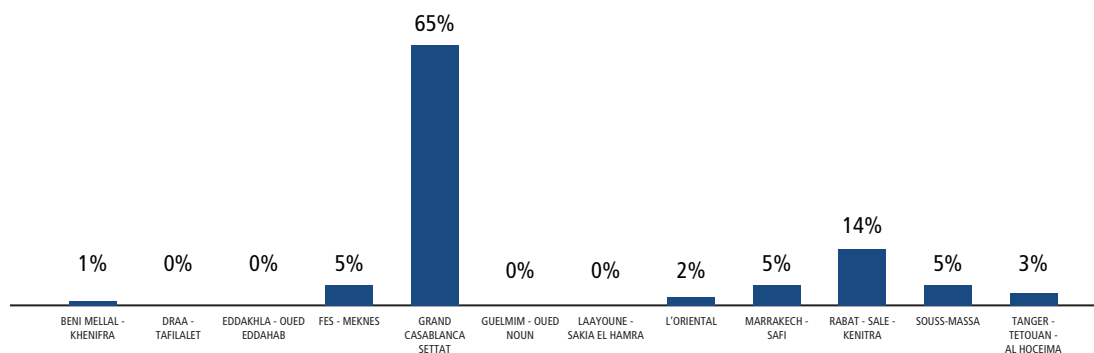
A fin 2017, les données du côté de l'offre<sup>18</sup> montrent que la part des TPME<sup>19</sup> dans le total des crédits bancaires aux entreprises en termes de valeur est de 37% contre 50% pour les GE :



La répartition régionale des crédits bancaires aux TPME est comme suit :

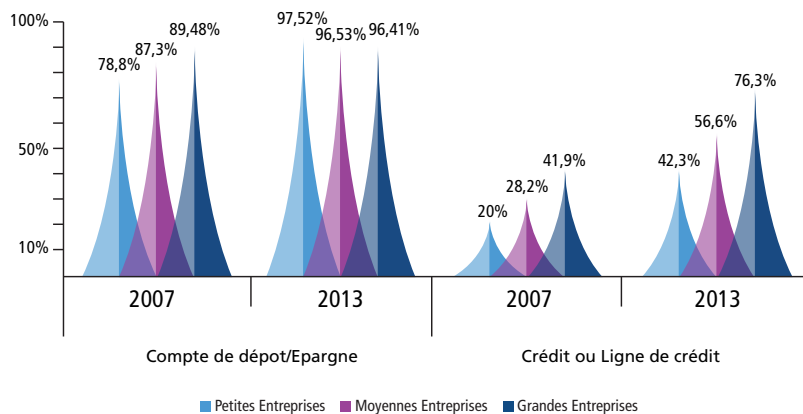
<sup>18</sup> Les reporting des Banques sur les crédits ventilés par catégorie de la clientèle.

<sup>19</sup> Hors entrepreneurs individuels



Du côté de la demande, les résultats de l'enquête sur les entreprises<sup>20</sup> conduite par la BM en 2013, dévoilent le progrès significatif réalisé par le Maroc en termes d'utilisation des services financiers par les entreprises. Ce constat a été mis en avant dans le cadre de la mission FSAP de 2015.

### PART DES ENTREPRISES MAROCAINES AYANT RECOURS AUX SERVICES FINANCIERS



## II.3- Qualité

### II.3.1- Références

L'objectif des politiques d'inclusion financière est de mettre à la disposition des différents segments de la population des services financiers formels adaptés aux besoins pour favoriser l'amélioration de leurs conditions de vie. Dans cette perspective, la dimension qualité s'attèle à l'ensemble des aspects qui reflètent l'efficacité de l'offre et l'impact de son utilisation sur le bien-être de la population.

A cet effet, Bank Al-Maghrib a développé des indicateurs spécifiques qui permettent de mesurer les principales composantes de la dimension qualité : capacité financière, protection du consommateur et abordabilité.

<sup>20</sup> <http://www.enterprisesurveys.org/data/exploreeconomies/2013/morocco>



## ENCADRÉ 8 : DÉFINITIONS

### Capacité financière

La Banque Mondiale définit la capacité financière comme étant la capacité de tout un chacun à agir dans son meilleur intérêt financier, en tenant compte des conditions socio-économiques et environnementales. Elle englobe le savoir, les attitudes, les compétences et le comportement des consommateurs à l'égard de la compréhension, du choix, de l'utilisation des services financiers et de la possibilité d'accéder à des services financiers adaptés à leurs besoins.

### Indice des prix des services bancaires (IPSB)

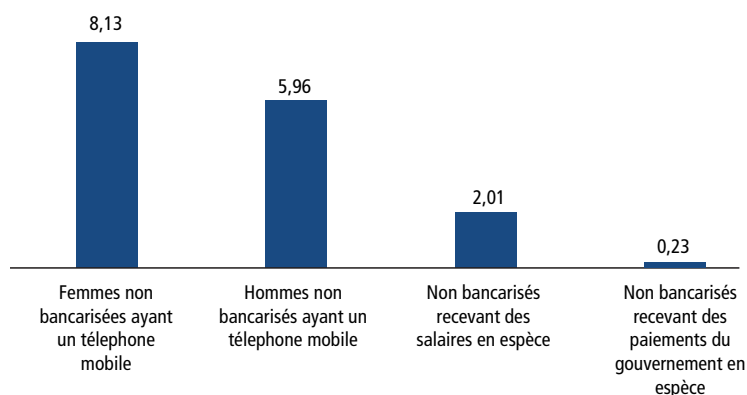
Elaboré par Bank Al-Maghrib en concertation avec le GPBM, l'IPSB permet de suivre l'évolution relative des prix des principaux services bancaires utilisés par la clientèle des particuliers des banques de dépôt, inclus dans son panier, d'une année à l'autre par rapport à une année de référence.

## II.3.2- Principaux indicateurs

### a. Freins à l'inclusion financière

Les résultats de FINDEX ont mis en évidence un fort potentiel de « financiarisation » au Maroc, notamment à travers les modèles dits alternatifs (établissements de paiement), mais aussi les principaux freins à l'inclusion financière des marocains.

#### OPPORTUNITÉS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE (POPULATION EN MILLIONS D'ADULTES)

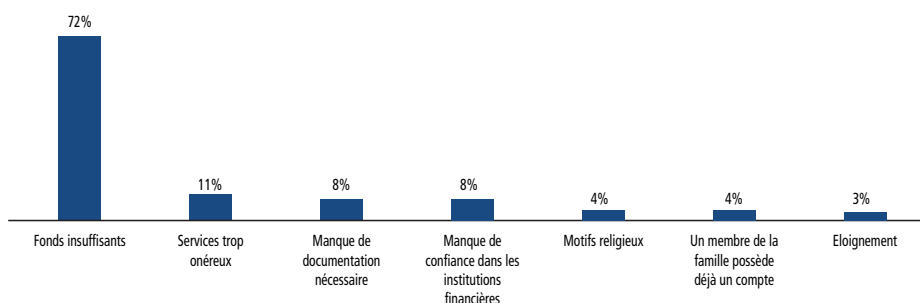


En effet, FINDEX révèle que la faible pénétration des services financiers formels est expliquée principalement par :

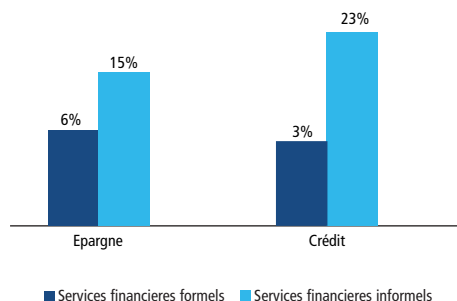
- **Faible niveau de revenus des marocains** : Plus de 72% des adultes n'ayant pas de comptes considèrent l'insuffisance des fonds comme l'un des obstacles à la bancarisation. 48% des

adultes non bancarisés déclarent que le manque d'argent est l'unique raison pour laquelle ils n'ont pas de compte.

### OBSTACLES À LA BANCARISATION



- **Forte utilisation des services financiers informels** : 21% de la population a recours à des solutions d'épargne, mais plus de 2/3 de cette population utilise des solutions informelles. De même, 26% des marocains ont recours à des solutions de financement dont 88% a recours à des services informels (famille, tontine « daret », avances des petits commerces, etc.).

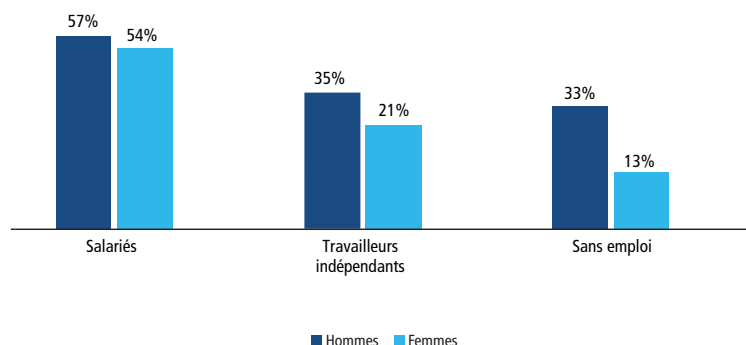


Pour de nombreux ménages exclus financièrement, l'offre « formelle » est jugée inadaptée.

- **Statut socio-économique** : En ce qui concerne la population féminine, l'exclusion économique associée à des facteurs culturels, entraîne une forte exclusion financière des femmes par rapport aux hommes. En effet, les femmes salariées<sup>21</sup> sont quasiment au même niveau d'inclusion financière que les hommes salariés. Toutefois, l'écart se creuse significativement au niveau des travailleurs indépendants (35% pour les hommes, 21% pour les femmes) et devient très significatif pour les sans emploi.

<sup>21</sup> Au Maroc, 80% des femmes sont inactives.

## POURCENTAGE DES ADULTES POSSÉDANT UN COMPTE, SELON SEXE ET TYPE D'EMPLOI

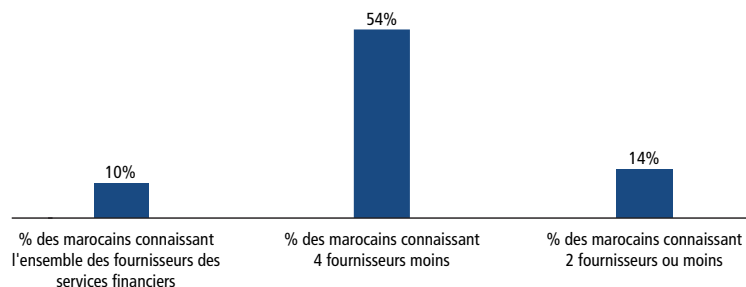


S'agissant des entreprises, une enquête conduite par la FMEF au cours de 2017 auprès de 1007<sup>22</sup> micro-entreprises et TPE montre que le faible volume d'activité (45% des sondés) est le principal frein à la bancarisation suivi par le manque de besoin (41% des sondés) et le manque de confiance aux banques (13% des sondés).

### b. Capacité financière

Au Maroc, l'inclusion financière est pénalisée par un faible niveau d'éducation financière. Ainsi, l'enquête sur la capacité financière conduite en 2013 en collaboration avec la BM a fait ressortir ce qui suit :

- **Niveau de connaissances financières relativement faible** : les personnes sondées ont pu répondre correctement à 3 questions sur 7, contre une moyenne de 5 bonnes réponses au niveau d'autres pays<sup>23</sup> ;
- **Faible connaissance des fournisseurs des produits financiers** : 10% seulement des sondés connaissent l'ensemble des fournisseurs de produits financiers<sup>24</sup>.

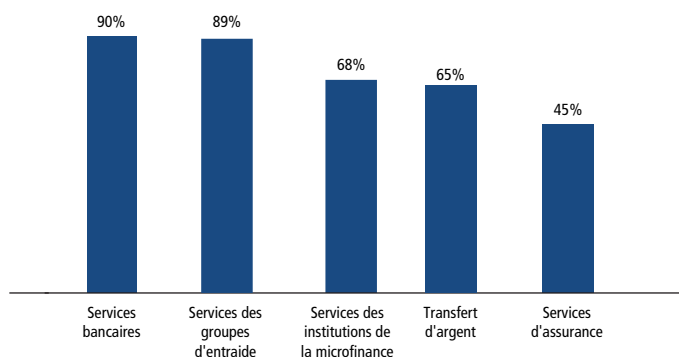


22 L'échantillon a été construit suivant la méthode des quotas. Ces derniers sont établis par région, zone, segment d'entreprises, type d'activités, chiffre d'affaires et sexe du répondant.

23 Benchmark composé de 21 pays : Afrique du Sud, Albanie, Allemagne, Angleterre, Arménie, Colombie, Estonie, Hongrie, Irlande, Liban, Malaisie, Mexique, Mongolie, Mozambique, Norvège, Pérou, Pologne, République tchèque, Turquie, Tadjikistan, Uruguay.

24 Les banques, les IMF, les opérateurs de transferts de fonds, les bureaux de change, les compagnies d'assurance, les courtiers et les groupes d'entraide informels

- **Les services bancaires sont les principaux services financiers connus par la population :**



Seulement 20% des ruraux sont familiers avec les services offerts par les compagnies d'assurance, bien que ces produits soient utiles pour lisser les fluctuations des revenus saisonniers de la plupart d'entre eux.

- Les marocains surpassent les autres pays s'agissant du choix des produits financiers qui leur conviennent (89% contre une moyenne de 53% au niveau des pays du benchmark) et ont tendance à être plus clairvoyants (78% contre une moyenne de 47% au niveau des pays du benchmark). Cependant, ils sont parmi les moins doués en matière de gestion quotidienne de leurs finances, de planification des dépenses (y compris celles imprévues) et préparation de la retraite.

### c. IPSB

Dans le prolongement des mesures prises au cours de ces dernières années pour améliorer la transparence des pratiques bancaires, Bank Al-Maghrib a élaboré en 2011 un indice des prix des services bancaires (IPSB) en concertation avec le GPBM.

Le groupe de travail, créé à cet effet, a mené une étude sur les expériences d'autres pays et a effectué une mission d'information auprès de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques en France (INSEE) et du Comité consultatif du Secteur Financier (CCSF).

L'élaboration de l'indice, qui prend en considération les conclusions du groupe de travail, repose sur les éléments suivants :

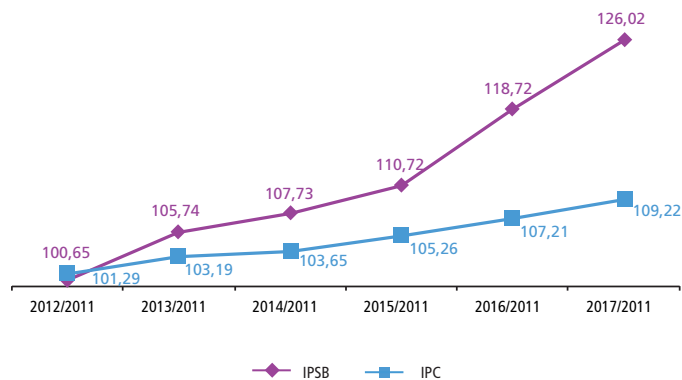
- l'IPSB a pour objet principal de mesurer la fluctuation des prix des services bancaires, utilisés par la clientèle des particuliers des banques, inclus dans son panier d'une année à l'autre ;
- l'adoption de la méthodologie de laspeyres <sup>25</sup> pour le calcul de l'IPSB, la même que celle adoptée pour le calcul des prix des actifs immobiliers ;
- la définition d'un panier de produits les plus fréquemment utilisés par les particuliers sur la base duquel est calculé l'indice ;

<sup>25</sup> L'indice de prix de Laspeyres représente le prix nécessaire durant l'année courante pour acheter un panier de services choisi lors de l'année de base par rapport à la valeur du même panier acheté au prix de l'année de base.

- le calcul de l'IPSB selon une fréquence annuelle avec comme année de référence 2011.

A fin 2017, l'IPSB s'est établi à 126 enregistrant une hausse de 26 points par rapport à l'année de référence 2011 et 7 points par rapport à 2016. Cette tendance haussière traduit le renchérissement des services bancaires qui composent le panier notamment le prix des « Package <sup>26</sup> », des « Frais de tenue de compte » et de la « Carte bancaire Electron » qui représentent ensemble 82% du panier à fin 2017.

### EVOLUTION DE L'IPSC/IPC



Etant calculé sur la base d'une pondération par les parts de marché et le poids des services dans le panier, l'évolution de l'IPSB est expliquée principalement par la variation des paramètres suivants :

- Structure du panier ;
- Parts de marchés des banques ;
- et prix des principaux services composant le panier.

S'agissant de la structure du panier, le package, la tenue de compte et la carte bancaire représentent plus de 80% du panier depuis l'année de référence 2011. Ainsi, toute évolution de la tarification de ces trois services, notamment par les Banques qui prédominent le marché bancaire, aura un impact significatif sur l'IPSB.

<sup>26</sup> Package spécifique à chaque banque, regroupant un ensemble de produits et services vendus pour un prix forfaitaire.

TABLEAU 6 : STRUCTURE DU PANIER ET COMPOSITION DE L'IPSB

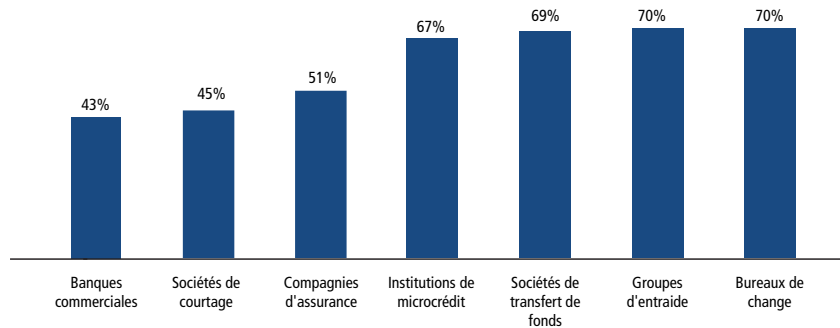
	Structure Panier				IPSB		
	2011	2015	2016	2017	IPSB 2016/2011	IPSB 2017/2011	Evolution annuelle
Package	19,6%	27,7%	33,8%	36,7%	42,10	49,20	7,10
Frais de tenue de compte	47,4%	41,2%	34,9%	33,1%	44,46	44,61	0,15
Retrait par chèque guichet	2,0%	2,6%	2,7%	2,9%	2,81	3,11	0,29
Encaissement de chèques	3,1%	2,5%	2,8%	2,7%	3,25	3,16	- 0,09
Virement vers banque confrère	1,7%	2,0%	2,1%	2,2%	2,38	2,89	0,51
Prélèvement automatique	4,6%	3,2%	3,1%	3,0%	3,15	3,03	- 0,12
Mise à disposition émise	2,3%	2,0%	2,1%	2,0%	2,09	2,08	- 0,02
Certification de chèque	1,3%	1,1%	1,1%	1,0%	1,37	1,32	- 0,05
Opposition sur chèque volé ou perdu	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,06	-	- 0,06
Carte bancaire	13,1%	13,7%	13,1%	12,5%	13,34	13,33	- 0,01
Opposition sur carte bancaire	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%	0,05	-	- 0,05
Frais banque sur internet	1,2%	0,8%	0,6%	0,5%	0,14	0,03	- 0,11
Droit de garde	2,9%	2,5%	2,8%	2,7%	2,83	2,74	- 0,10
Commissions sur ordres de bourse	0,5%	0,4%	0,7%	0,6%	0,69	0,54	- 0,15
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	118,72	126,02	7,31

#### d. Protection du consommateur

Bien que les produits bancaires soient les produits financiers les plus usités, il ressort de l'enquête sur la capacité financière <sup>27</sup> de 2013 que ces derniers répondraient moins aux attentes de la clientèle que ceux des autres institutions financières, avec un taux de satisfaction de seulement 43%. 70% des sondés seraient, en revanche, satisfaits des produits d'épargne et de crédit informels (groupes d'entraide), des produits de transfert d'argent et de change et du micro-crédit.

27 <http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/Enhancing-Financial-Capability-and-Inclusion-in-Morocco-FINAL.pdf>

## NIVEAU DE SATISFACTION DES CLIENTS PAR TYPE D'INSTITUTION FINANCIERE



25% des personnes interrogées, essentiellement des femmes et des habitants de zones rurales, déclarent avoir eu un conflit avec leurs fournisseurs de services financiers. Plus de la moitié d'entre eux n'a pas, pour autant, essayé de le résoudre, considérant que les institutions financières sont trop puissantes (69% des sondés). 52% de l'échantillon déclare ne pas avoir connaissance de l'existence d'agences gouvernementales traitant de cette problématique.

Les mesures les plus courantes prises pour tenter de résoudre ces litiges sont notamment la prise de contact avec les services des fournisseurs concernés à travers des connaissances (69%) ou les aînés de la communauté (35%) et la rupture anticipée du contrat (50%). Le recours aux régulateurs financiers ou aux tribunaux n'a été considéré que dans 1% des cas de conflits.

## CHAPITRE III : DEVELOPPEMENT DES MOYENS DE PAIEMENT NOUVELLE GENERATION ET PAIEMENT MOBILE

Dans le cadre de son orientation stratégique pour le développement de l'inclusion financière et de l'accès aux services financiers de base des populations à bas revenus, la Banque s'est fixée pour objectif la promotion de l'utilisation des moyens de paiement électroniques, notamment ceux de nouvelle génération.

Cette vision stratégique s'est traduite dans les faits par l'adoption de la nouvelle loi bancaire, qui a permis l'introduction d'une nouvelle catégorie d'institutions non bancaires appelées « établissements de paiement », capables, en complément des établissements de crédit, d'ouvrir des comptes de paiement, de collecter des dépôts et d'offrir des services de paiement à leur clientèle.

Cette nouvelle dynamique devrait permettre l'instauration d'un environnement favorisant l'innovation et la création d'un marché concurrentiel pour les services de paiement. Cela permettra de démocratiser les opérations de paiement, notamment à travers les services financiers mobiles, ce qui permettra de capter une population peu ou pas desservie à aujourd'hui.

A cet effet, en collaboration avec l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, les banques et les opérateurs télécoms, Bank Al-Maghrib travaille, depuis à peu près deux ans, sur la mise en place d'une solution nationale de paiement mobile largement diffusée et à bas coût.

Les travaux ont consisté en la préparation de l'ensemble des prérequis pour la mise en œuvre effective de ce nouveau moyen de paiement interopérable et en temps réel, adossé à des comptes bancaires ou à des comptes de paiement.

Un comité stratégique regroupant, outre BAM et l'ANRT, les principales banques de la place, les trois opérateurs télécoms, le Ministère des Finances et le Ministère de l'Industrie a été mis en place pour piloter ce projet. Ce comité a été chargé de définir les principales règles de place nécessaires au bon fonctionnement des transactions inter-opérées, de mener la syndication et d'affiner le modèle économique pour un lancement effectif de la solution courant 2018.



### PAIEMENT MOBILE :

Le projet de mise en place du paiement mobile, conduit conjointement par Bank Al-Maghrib et par l'ANRT, a permis d'identifier :

- les premiers flux des transactions qui pourraient être dématérialisées (pour une valeur totale de l'ordre de 400 milliards de dirhams par an, à savoir : (1) versement des prestations sociales de faibles montants, (2) les transferts nationaux entre particuliers de faibles montants, (3) les achats des particuliers dans le commerce de détail, (4) le paiement de factures de services en réseau, (5) l'achat de recharges téléphoniques et (6) le paiement des fournisseurs par les commerçants de détail),
- les adaptations et évolutions à opérer et les pistes de complémentarité entre les modes de paiement existants et le paiement mobile,
- les besoins technologiques et les plateformes techniques à mettre en œuvre ou à faire évoluer – le switch mobile assurant l'interopérabilité et l'instantanéité des opérations devant être fonctionnel début juillet 2018.

Pour le lancement effectif de l'interopérabilité, les différents établissements doivent entamer une phase d'intégration et d'homologation auprès du Switch Mobile. Cette phase, qui s'étale sur 20 jours, couvre deux étapes à savoir (i) les tests d'intégration entre les systèmes d'information de l'établissement et du switch, et (ii) l'échange des scénarios d'homologation « test des cinématiques ».

Les spécifications techniques relatives à ce nouveau moyen de paiement, les règles de place sur les volets économiques et organisationnels ont été arrêtées. Une directive de Bank Al-Maghrib, devant encadrer le fonctionnement de ce nouveau moyen de paiement, sera élaborée courant 2018.

بنك المغرب

## ANNEXES

بنك المغرب  
بنك المغرب

بنك المغرب

## ANNEXE 1

### PRINCIPAUX INDICATEURS MONÉTIQUES EN 2017 (SOURCE CMI)

#### ENCOURS DES ÉMISSIONS DE CARTES PAR SYSTÈMES DE PAIEMENT

Périodes	Cartes Visa	Cartes MasterCard	Cartes CMI	Cartes Privatives	Total
Au 31/12/2016	7 076 289	1 221 221	3 551 317	1 019 360	12 868 187
Au 31/12/2017	7 486 246	1 686 532	3 965 101	946 172	14 084 051
Variation	5,8%	38,1%	11,6%	-7,2%	9,4%

#### • ACTIVITÉ PAIEMENT

#### PAIEMENT DES PORTEURS MAROCAINS AU MAROC

Périodes	Visa / MasterCard		Cartes CMI		Cartes Privatives		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	32 045	13 924	2 490	753	277	78	34 814	17 336
Au 31/12/2017	40 708	19 782	5 210	1 384	290	77	46 208	21 245
Variation	25,2%	18,8%	109,2%	83,7%	4,4%	-0,7%	32,7%	22,5%

#### PAIEMENT DES PORTEURS MAROCAINS A L'ÉTRANGER

Périodes	Visa		Mastercard		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	1 099	1 371	722	556	1 821	1 928
Au 31/12/2017	1 649	1 806	1 502	823	3 152	2 629
Variation	50,1%	31,7%	108,0%	47,9%	73,0%	36,4%

## PAIEMENT DES PORTEURS ÉTRANGERS AU MAROC

Périodes	Visa		Mastercard, Diner's, JCB		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	3 651	5 474	2 016	3 260	5 667	8 734
Au 31/12/2017	4 587	6 574	2671	4093	7 259	10 668
Variation	25,6%	20,1%	33%	25%	28,1%	22,1%

### • ACTIVITÉ RETRAIT

#### RETRAITS « ON US\* » GLOBAUX

Périodes	Visa / MasterCard		Cartes cmi		Cartes Privatives		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	174 653	167 534	45 895	32 081	8 252	5 364	228 800	204 980
Au 31/12/2017	187 912	181348	50 086	35 923	7 150	4 529	245 149	221 802
Variation	7,5%	8,2%	9,1%	12,0%	-13,4%	-15,6%	7,2%	8,5%

Retraits « on us » : retraits effectués par les porteurs sur les GAB de leurs propres banques.

#### RETRAITS INTEROPÉRABILITÉ NATIONALE\* (INTERBANCAIRES)

Périodes	Visa / MasterCard		Cartes cmi		Cartes Privatives		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	25 094	18 476	2 464	1 374	0	0	27 558	19 851
Au 31/12/2017	26 179	19 260	2 612	1 475	0	0	28 792	20 736
Variation	4%	4%	6,0%	7,4%			4,5%	4,5%

\* Retraits interopérabilité nationale : retraits effectués par les porteurs sur les GAB des banques consœurs.

#### RETRAITS DES PORTEURS MAROCAINS À L'ÉTRANGER

Périodes	Visa		Mastercard		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	150	377	56	122	206	500
Au 31/12/2017	184	485	90	174	275	659
Variation	23,1%	28,4%	62,1%	42,3%	33,7%	31,8%

## RETRAITS DES PORTEURS ÉTRANGERS AU MAROC

Périodes	Visa		Mastercard		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2016	4 723	6 391	3 280	4 346	8 003	10 737
Au 31/12/2017	5 004	6 773	3 493	4 720	8 498	11 494
Variation	6,0%	6,0%	6,5%	8,6%	6,2%	7,0%

## ÉVOLUTION DU RÉSEAU GAB

Année	Réseau GAB Maroc	Dont nouv. Inst. 2016	Var / An
2000	740	166	28,9%
2001	968	228	30,8%
2002	1 179	211	21,8%
2003	1 385	206	17,5%
2004	1 727	342	24,7%
2005	2 132	405	23,5%
2006	2 761	629	29,5%
2007	3 159	398	14,4%
2008	3 629	470	14,9%
2009	4 144	515	14,2%
2010	4 544	400	9,7%
2011	5 024	480	10,6%
2012	5 476	452	9,0%
2013	5 895	417	9,4%
2014	6 234	339	5,8%
2015	6 529	295	4,7%
2016	6 821	292	4,5%
2017	7 025	204	3,0%

## ANNEXE 2

## ÉVOLUTION DES ÉCHANGES SUR LES PLACES DE COMPENSATION (MONTANTS BRUTS ET REJETS)

## ÉVOLUTION DES ÉCHANGES INTERBANCAIRES (MONTANTS BRUTS)

(En Milliers de DH)

	2017	2016	2015	Var 17/16
Chèques	1 030 519 624	1 008 485 972	976 695 803	2,18%
LCN	229 205 832	217 902 058	224 335 345	5,19%
Virements	474 957 070	440381117	406 149 569	7,85%
Prélèvements	32 157 172	30 729 998	29 067 115	4,64%
TOTAL	1 766 839 699	1 697 499 147	1 636 247 832	2,18%

## ÉVOLUTION DES REJETS (EN NOMBRE)

	2017	2016	2015	Var 17/16
LCN	717 600	658 826	715 810	8,9%
Prélèvements	4 947 613	4 849 811	4 282 174	2,0%
Chèques	699 031	720 109	731 425	-2,9%

## ÉVOLUTION DES REJETS (EN VALEUR)

(En Milliers de DH)

	2017	2016	2015	Var 17/16
LCN	16,36%	15,73%	17,35%	10,5%
Prélèvements	2,44%	2,48%	2,56%	1,2%
Chèques	61%	62%	60%	-0,4%

## TAUX DE REJET (EN POURCENTAGE DU NOMBRE DES OPÉRATIONS ÉCHANGÉES)

	2017	2016	2015
LCN	16,36%	15,73%	17,35%
Chèques	2,44%	2,48%	2,56%
Prélèvements	61%	62%	60%



### TAUX DE REJET (EN POURCENTAGE DE LA VALEUR DES OPÉRATIONS ÉCHANGÉES)

	2017	2016	2015
LCN	11,38%	10,84%	12,79%
Chèques	2,48%	2,55%	2,49%
Prélèvements	45,33%	46,00%	46,91%

## ANNEXE 3

## ACTIVITÉ DE LA CENTRALE DES INCIDENTS DE PAIEMENT EN 2017

## ETAT RECAPITULATIF DES OPERATIONS TRAITÉES PAR LA CIP DURANT L'ANNEE 2017

Mois	Déclarations d'incidents de paiement	Régularisations d'incidents de paiement	Incidents de paiement échus	Demandes de renseignements
Janvier	35.749	9.099	43.060	313.944
Fevrier	32.405	9.269	12.669	341.772
Mars	39.229	11.614	14.555	388.722
Avril	32.691	8.971	12.521	333.549
Mai	38.717	10.187	14.847	357.577
Juin	32.074	8.467	14.962	300.145
Juillet	39.061	9.749	13.419	344.046
Août	38.944	8.772	14.322	337.250
Septembre	32.120	7.111	13.152	302.013
Octobre	37.504	10.155	14.147	378.283
Novembre	36.498	9.109	13.617	317.274
Décembre	37.586	9.785	12.091	264.408
<b>Total</b>	<b>432.578</b>	<b>112.288</b>	<b>193.362</b>	<b>3.978.983</b>

## VENTILATION PAR OBJET ET PAR CANAL D'ARRIVEE DES RECLAMATIONS DES CLIENTS REÇUES ET TRAITEES DURANT L'ANNEE 2017

Mois	Répartitions des réclamations et demandes de renseignements par canaux d'arrivée				Répartition des réclamations par objet			
	Guichet	Courrier	Application Web	Total	Interdictions à tort	Autres réclamations	Demandes de renseignements	Total
Janvier	303	2	22	327	17	5	305	327
Fevrier	305	1	28	334	21	7	306	334
Mars	267	2	26	295	16	10	269	295
Avril	214	1	21	236	9	12	215	236
Mai	260	4	18	282	13	5	264	282
Juin	221	4	21	246	15	6	225	246
Juillet	255	0	19	274	14	5	255	274
Août	338	1	10	349	8	2	339	349
Septembre	232	0	8	240	5	3	232	240
Octobre	271	3	19	293	12	7	274	293
Novembre	276	1	23	300	14	9	277	300
Décembre	331	3	21	355	9	12	334	355
<b>Total</b>	<b>3.273</b>	<b>22</b>	<b>236</b>	<b>3.531</b>	<b>153</b>	<b>83</b>	<b>3.295</b>	<b>3.531</b>

## VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IP DÉCLARÉS À LA CIP AU 31 DÉCEMBRE 2017 (EN NOMBRE)

Catégorie	Personnes Physiques			Personnes Morales			TOTAL			
	Montant du chèque	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH	69.169	2,95%	2,95%	6.926	1,07%	1,07%	76.095	2,54%	2,54%	2,54%
Entre 500 DH et 1 000 DH	156.583	6,67%	9,62%	17.590	2,73%	3,80%	174.173	5,82%	8,37%	8,37%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	745.043	31,75%	41,37%	142.605	22,11%	25,91%	887.648	29,67%	38,04%	38,04%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	423.834	18,06%	59,43%	102.987	15,97%	41,88%	526.821	17,61%	55,65%	55,65%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	743.697	31,69%	91,12%	250.129	38,79%	80,67%	993.826	33,22%	88,86%	88,86%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	114.542	4,88%	96,00%	61.520	9,54%	90,21%	176.062	5,89%	94,75%	94,75%
Supérieur à 100 000 DH	93.919	4,00%	100,00%	63.144	9,79%	100,00%	157.063	5,25%	100,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.346.787</b>	<b>100,00%</b>		<b>644.901</b>	<b>100,00%</b>		<b>2.991.688</b>	<b>100,00%</b>		

## VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IP DÉCLARÉS À LA CIP AU 31 DÉCEMBRE 2017 (EN VALEUR)

Catégorie	Personnes Physiques			Personnes Morales			TOTAL			
	Montant du chèque	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH	22.001.862	0,04%	0,04%	2.297.393	0,01%	0,01%	24.299.255	0,03%	0,03%	0,03%
Entre 500 DH et 1 000 DH	107.854.755	0,19%	0,23%	12.688.846	0,04%	0,05%	120.543.601	0,14%	0,17%	0,17%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	1.801.678.125	3,24%	3,48%	381.729.111	1,30%	1,35%	2.183.407.236	2,57%	2,74%	2,74%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	2.737.237.421	4,93%	8,40%	700.867.741	2,38%	3,72%	3.438.105.163	4,04%	6,78%	6,78%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	14.875.999.864	26,77%	35,17%	5.653.626.589	19,18%	22,91%	20.529.626.453	24,14%	30,92%	30,92%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	7.225.278.689	13,00%	48,17%	4.030.170.653	13,67%	36,58%	11.255.449.341	13,23%	44,16%	44,16%
Supérieur à 100 000 DH	28.799.747.163	51,83%	100,00%	18.693.282.168	63,42%	100,00%	47.493.029.330	55,84%	100,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55.569.797.878</b>	<b>100,00%</b>		<b>29.474.662.501</b>			<b>85.044.460.379</b>	<b>100,00%</b>		

**VENTILATION PAR PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IMPAYÉS LCN DÉCLARÉS À CIL AU 31 DÉCEMBRE 2017 (EN NOMBRE)**

Catégorie	Personnes Physiques			Personnes Morales			TOTAL			
	Montant du chèque	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH	435	0,06%	0,06%	0,06%	376	0,08%	0,08%	811	0,07%	0,07%
Entre 500 DH et 1 000 DH	4.342	0,56%	0,62%	0,62%	2.242	0,48%	0,56%	6.584	0,53%	0,59%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	166.177	21,43%	22,04%	22,04%	58.867	12,59%	13,15%	225.044	18,11%	18,70%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	206.172	26,58%	48,63%	48,63%	69.184	14,80%	27,96%	275.356	22,15%	40,85%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	341.764	44,07%	92,69%	92,69%	205.269	43,92%	71,87%	547.033	44,01%	84,86%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	37.559	4,84%	97,54%	97,54%	60.097	12,86%	84,73%	97.656	7,86%	92,72%
Supérieur à 100 000 DH	19.101	2,46%	100,00%	100,00%	71.384	15,27%	100,00%	90.485	7,28%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>775.550</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>467.419</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.242.969</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IMPAYÉS LCN DÉCLARÉS À CIL AU 31 DÉCEMBRE 2017 (EN VALEUR)**

Catégorie	Personnes Physiques			Personnes Morales			TOTAL			
	Montant du chèque	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé	Nombre	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH	156.823	0,00%	0,00%	0,00%	141.734	0,00%	0,00%	298.556	0,00%	0,00%
Entre 500 DH et 1 000 DH	3.170.800	0,02%	0,02%	0,02%	1.680.567	0,01%	0,01%	4.851.367	0,01%	0,01%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	494.856.557	3,30%	3,32%	3,32%	179.292.440	0,58%	0,59%	674.148.997	1,47%	1,48%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	1.319.244.736	8,79%	12,11%	12,11%	481.490.201	1,57%	2,15%	1.800.734.937	3,93%	5,42%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	6.509.409.280	43,36%	55,47%	55,47%	4.860.349.854	15,80%	17,95%	11.369.759.134	24,84%	30,26%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	2.364.014.274	15,75%	71,21%	71,21%	4.034.998.942	13,12%	31,07%	6.399.013.216	13,98%	44,24%
Supérieur à 100 000 DH	4.321.624.842	28,79%	100,00%	100,00%	21.204.777.245	68,93%	100,00%	25.526.402.087	55,76%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15.012.477.311</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>30.762.730.983</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>45.775.208.294</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## ANNEXE 4

## SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

LE TABLEAU CI-APRÈS SYNTHÉTISE LES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE À FIN 2017 :

	Indicateur	Valeur	Source
Accès	Nombre de points d'accès	12 686	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Nombre de points d'accès pour 10,000 personnes au niveau national	5	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des unités administratives du 3 <sup>ème</sup> rang avec au moins un point d'accès	92%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des communes urbaines avec au moins un point d'accès	99.5%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des communes rurales avec au moins un point d'accès	25%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des adultes vivant dans une unité administrative avec au moins un point d'accès	72%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
Usage	Pourcentage des adultes titulaires d'un compte auprès d'une institution réglementée	29%	Données du côté de la demande : FINDEX
		56%	Données du côté de l'offre : Centrale des comptes
	Encours moyen des comptes de dépôt	28 923.18	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des adultes ayant recours à des produits d'épargne	21%	Données du côté de la demande : FINDEX
	Pourcentage des adultes ayant recours à des produits d'épargne informels	15%	Données du côté de la demande : FINDEX
	Pourcentage des adultes ayant recours à des produits de crédit	26%	Données du côté de la demande : FINDEX
	Pourcentage des adultes ayant recours à des produits de crédit informels	23%	Données du côté de la demande : FINDEX
	Pourcentage des adultes ayant recours à des crédits bancaires	11%	Données du côté de l'offre : Crédit Bureau
Part des TPME <sup>28</sup> dans le total des crédits bancaires	37%	Données du côté de l'offre : reporting des Banques	
Qualité	Adultes non bancarisés ayant un téléphone mobile	14.09 millions (55% <sup>29</sup> )	Données du côté de la demande : FINDEX
	Niveau de connaissances financières	43% <sup>30</sup>	Données du côté de la demande : Enquête sur la capacité financière (2013)
	IPSB	126	Données du côté de l'offre : reporting des Banques
	Niveau de satisfaction des clients des banques commerciales	43%	Données du côté de la demande : Enquête sur la capacité financière (2013)
	Pourcentage des marocains ayant eu un conflit avec leurs fournisseurs de services financiers	25%	Données du côté de la demande : Enquête sur la capacité financière (2013)

28 Hors entreprises individuelles

29 De la population adulte

30 En moyenne, les personnes ayant répondu au questionnaire ont pu y répondre correctement à 3 sur 7 questions sur l'éducation financière.



بنك المغرب



Dépôt légal : xxxxPExxxx  
ISSN : xxxx-xxxx

بنك المغرب  
بنك المغرب

