



POLITIQUE DE COMMUNICATION DE BANK AL-MAGHRIB



بنك المغرب
بنك المغرب

POLITIQUE DE COMMUNICATION DE BANK AL-MAGHRIB



بنك المغرب
بنك المغرب

LA TRANSPARENCE

UN FONDEMENT DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION DE BANK AL-MAGHRIB

Dans une volonté affirmée de renforcer la compréhension de ses missions et décisions, Bank Al-Maghrib s'est dotée d'une politique de communication fondée sur les principes de transparence et d'ouverture. Ce choix stratégique reflète l'engagement de l'Institution à inscrire la clarté au cœur de son action.

La transparence constitue en effet une valeur cardinale de Bank Al-Maghrib et un pilier de son fonctionnement. Elle est expressément consacrée par l'article 6 de ses Statuts, lequel stipule que « la Banque définit et conduit, en toute transparence, la politique monétaire dans le cadre de la politique économique et financière du Gouvernement ».

La communication de Bank Al-Maghrib s'adresse à un large éventail de parties prenantes : établissements bancaires, institutions nationales et internationales, médias, monde académique, ainsi que le grand public. L'Institution s'attache à fournir une information claire, régulière et accessible, en mobilisant une diversité de supports et de canaux de communication adaptés à chaque cible.

Le site web institutionnel constitue l'interface centrale de cette stratégie. Il reflète la vitalité de l'Institution à travers une large palette de contenus : indicateurs économiques, communiqués de presse, rapports institutionnels, et actualités événementielles.

Cette dynamique se prolonge sur les plateformes sociales de Bank Al-Maghrib, qui assurent une diffusion élargie et ciblée de ses messages :

- **X (anciennement Twitter)** : relais en temps réel de l'actualité de Bank Al-Maghrib, en complément des publications du site web institutionnel.
- **LinkedIn** : vitrine des actualités institutionnelles, des initiatives de recrutement et de la participation de Bank Al-Maghrib à des événements d'envergure nationale et internationale.
- **YouTube** : plateforme audiovisuelle consacrée à la vulgarisation économique et monétaire, proposant des capsules pédagogiques à destination du grand public. Elle assure également la retransmission en direct des points presse tenus à l'issue des réunions du Conseil de Bank Al-Maghrib, ainsi que d'autres événements institutionnels, garantissant ainsi un accès équitable et transparent à l'information. Cet espace héberge également « BAM Le Podcast », une série de podcasts thématiques animés par des experts de BAM.
- **Facebook et Instagram** : fenêtres ouvertes sur le patrimoine historique et artistique du Royaume, mettant en lumière les riches collections du Musée de Bank Al-Maghrib, à travers une approche immersive et culturelle.

À travers cette stratégie multicanale, Bank Al-Maghrib réaffirme son engagement en faveur de l'ouverture et de la transparence, tout en œuvrant à renforcer l'inclusion financière et à promouvoir la culture économique.

Dans une volonté constante de vulgarisation économique et de pédagogie, Bank Al-Maghrib a développé une plateforme web dédiée au public académique, aux jeunes et aux non-initiés. Ce site pédagogique présente, dans un langage accessible et interactif, les principales missions de l'Institution ainsi que certains concepts économiques et financiers clés.

Dans le même esprit d'ouverture, Bank Al-Maghrib renforce son écoute à l'égard du grand public à travers un dispositif multicanal d'accueil, combinant une présence physique au niveau de ses agences et succursales, et un accueil téléphonique assuré par une équipe dédiée via le numéro national 080 200 11 11.

L'Institution entretient également une relation structurée et proactive avec les médias, fondée sur le dialogue et la transparence. Ceux-ci sont régulièrement conviés aux différents événements de Bank Al-Maghrib, notamment au point presse de Monsieur le Wali à l'issue de chaque réunion du Conseil.

Dans cette perspective, Bank Al-Maghrib met à la disposition des professionnels de la presse l'ensemble de ses actualités - communiqués, publications, et autres contenus d'intérêt - tout en assurant un suivi constant à travers deux canaux :

- Le traitement des sollicitations médiatiques portant sur des thématiques variées (n.sqalli@bkam.ma / +212 6 66 20 82 46)¹ ;
- L'organisation de rencontres-écoute et des sessions de formation, qui permettent de recueillir les retours des médias sur les dispositifs de communication mis à leur disposition, en vue d'enrichir et d'ajuster la stratégie de dialogue institutionnel engagée auprès de cette cible.

Par ailleurs, en vertu de l'article 45 des Statuts de Bank Al-Maghrib, Monsieur le Wali est auditionné, à l'initiative des Commissions permanentes chargées des finances au Parlement, sur les missions dévolues à l'Institution. Cet échange donne lieu à un débat parlementaire, illustrant l'engagement constant de la Banque Centrale en faveur de la transparence.

¹ L'adresse e-mail et le téléphone du service média sont disponibles au niveau de rubrique «Médias» du site web de Bank Al-Maghrib : www.bkam.ma/Medias

LA POLITIQUE DE COMMUNICATION DE BANK AL-MAGHRIB EN BREF

Objectifs

- Communiquer autour des missions et décisions de Bank Al-Maghrib
- Partager les productions de Bank Al-Maghrib (études, statistiques et recherches)
- Promouvoir l'éducation et l'inclusion financière

Principales cibles

- Institutions nationales et internationales
- Secteur bancaire
- Grand public
- Médias nationaux et internationaux
- Milieu académique et public junior

Principaux canaux

- Site web institutionnel (www.bkam.ma)
- Site web pédagogique (www.bkam.ma/pedagogique)
- Réseaux sociaux (X, LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram)
- Événements & rencontres (point presse de Monsieur le Wali, présentation des rapports institutionnels, événements thématiques, rencontre avec les médias/milieu académique...)
- Accueil physique et téléphonique (080 200 11 11)
- Accueil électronique & droit d'accès à l'information (accueil@bkam.ma / dai@bkam.ma)
- Requêtes médiatiques (n.sqalli@bkam.ma / +212 6 66 20 82 46)

Supports de communication

- Publications institutionnelles (communiqués de presse, rapports annuels, études et recherches, indicateurs et statistiques...)
- Guides thématiques
- Capsules institutionnelles et pédagogiques
- Fiches techniques & notes de synthèse
- Supports d'animation
- Lexiques & questions-réponses



Communication sur la politique monétaire & de change

L'objectif prioritaire de la politique monétaire au Maroc est la stabilité des prix, conformément aux dispositions du Statut² de Bank Al-Maghrib. À ce titre, la communication régulière sur les décisions prises en la matière constitue un engagement fort à l'égard des différents publics de l'Institution.

Dans ce cadre, Bank Al-Maghrib met à la disposition de ses parties prenantes une information actualisée, à travers un dispositif de communication structuré, au cœur duquel figure la conférence de presse trimestrielle organisée à l'issue de chaque réunion de son Conseil. Ce rendez-vous représente un moment privilégié d'échange avec les représentants des médias, leur permettant d'interroger l'Institution sur ses décisions et ses projets. Soucieuse de transparence, Bank Al-Maghrib assure la diffusion en direct de cette conférence via sa chaîne YouTube, garantissant ainsi un accès équitable à l'information.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib publie à l'issue de chaque réunion de son Conseil un communiqué de presse détaillé, disponible en trois langues. Ce document présente la décision de politique monétaire, ainsi qu'une analyse approfondie de la conjoncture économique et sociale aux niveaux national et international, accompagnée des projections macroéconomiques à moyen terme.

Bank Al-Maghrib met également à la disposition du public un ensemble de publications de référence, parmi lesquelles :

- le rapport annuel présenté à Sa Majesté le Roi
- le rapport trimestriel sur la politique monétaire
- la revue mensuelle de la conjoncture économique, monétaire et financière
- les indicateurs économiques et financiers hebdomadaires
- les résultats des enquêtes sectorielle
- ainsi qu'une variété d'autres publications thématiques.

L'ensemble des publications de Bank Al-Maghrib est accessible via son site web institutionnel³ et relayé sur ses comptes officiels sur les réseaux sociaux, notamment X (anciennement Twitter) et LinkedIn, afin d'en garantir une large diffusion auprès de ses différents publics. Il convient également de noter que l'Institution publie, sur une base annuelle, le calendrier prévisionnel de ses publications, assurant ainsi une communication anticipée, structurée et transparente.

² Statut de Bank Al-Maghrib : www.bkam.ma/A-propos/Statut-et-missions

³ Site web de Bank Al-Maghrib: www.bkam.ma

Depuis 2019, Bank Al-Maghrib a adopté une démarche de simplification de ses publications, en développant des infographies synthétiques mettant en avant les chiffres clés d'une batterie de publications. Cette initiative vise à favoriser une meilleure compréhension des missions et des décisions de l'Institution par ses différents publics, à travers des représentations visuelles claires et accessibles. L'expérience a été initiée avec le rapport sur la politique monétaire, avant d'être progressivement étendue à d'autres publications telles que les statistiques monétaires, l'enquête mensuelle de conjoncture dans l'industrie, les données relatives aux crédits et dépôts bancaires, les statistiques sur les comptes bancaires, l'indice des prix des actifs immobiliers ainsi que l'enquête trimestrielle sur les taux débiteurs. Ces infographies sont systématiquement diffusées sur les réseaux sociaux officiels de Bank Al-Maghrib, contribuant ainsi à renforcer la transparence et la pédagogie de la communication institutionnelle.

Dans un souci constant de transparence, Bank Al-Maghrib met à la disposition du public, via son site institutionnel, des informations détaillées sur :

- le processus d'élaboration et de prise de décision en matière de politique monétaire ;
- les instances décisionnelles compétentes ;
- ainsi que les principaux instruments et mécanismes de transmission des décisions de politique monétaire à l'économie réelle.
- Ces éléments sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.bkam.ma/fr/Politique-monetaire/Cadre-operationnel/Dispositif-d-intervention-sur-le-marche-monetaire/Presentation-des-operations-de-marche>.

L'ensemble des opérations relatives à la conduite de la politique monétaire par Bank Al-Maghrib fait l'objet d'une publication systématique sur son site institutionnel.

Par ailleurs, en application de l'article 11 de son Statut, Bank Al-Maghrib met également en œuvre la politique de change, dans le cadre du régime de change adopté et conformément aux orientations fixées par le Gouvernement, après avis de Bank Al-Maghrib. Elle s'attache ainsi, de manière continue, à renforcer sa transparence vis-à-vis des acteurs du marché.

À cette fin, Bank Al-Maghrib veille à fournir une information actualisée et accessible à travers ses canaux de communication usuels, notamment son site web institutionnel et ses comptes officiels sur les réseaux sociaux. Dans le cadre de sa communication « sur et avec » le marché, elle publie régulièrement des communiqués, indicateurs, taux et statistiques relatifs aux marchés monétaire, obligataire et des changes. Ces données sont consultables dans la rubrique « Marchés⁴ » de son site web.

Dans une logique d'ouverture et conformément à l'article 45 de ses Statuts, Bank Al-Maghrib organise également des rencontres d'échange et de débat avec les Commissions permanentes chargées des finances au sein du Parlement, portant sur la politique monétaire et de change. Afin de renforcer la qualité de cette interaction, Bank Al-Maghrib a mis en place un nouveau support de communication, intitulé « De Bank Al-Maghrib au Parlement », diffusé en version électronique, en arabe et en français. Ce document synthétise les principales décisions et actualités de l'Institution.

Ouverture vis-à-vis du grand public

Bank Al-Maghrib a instauré un dispositif d'accueil accessible au grand public, comprenant à la fois une prise en charge physique et téléphonique.

L'accueil physique est assuré dans l'ensemble des Agences et Succursales réparties à travers plusieurs régions du Royaume. Les visiteurs bénéficient de l'assistance du personnel dédié, formé pour répondre à leurs interrogations, et peuvent également consulter divers supports thématiques mis à leur disposition via un dispositif d'édition. Par ailleurs, Bank Al-Maghrib a déployé des écrans d'affichage dynamique destinés à informer en temps réel sur ses décisions ainsi que sur ses actualités.

Le dispositif téléphonique est quant à lui assuré via un standard, dont le numéro est clairement indiqué sur le site internet institutionnel⁵. Le standard de Bank Al-Maghrib reçoit quotidiennement un grand nombre d'appels provenant du public, auxquels il répond directement ou, si nécessaire, oriente vers les services compétents ou les ressources appropriées en lien avec la demande exprimée.

Dans une démarche d'amélioration continue et de proximité avec le public, Bank Al-Maghrib a lancé en 2021 une série de guides intitulés « Infos utiles »⁶ accessibles en ligne via son site web et relayés sur les réseaux sociaux. Ces guides traitent des thématiques identifiées à partir des besoins remontés lors des appels téléphoniques ainsi que des enquêtes de satisfaction relatives au dispositif d'accueil, afin de mieux accompagner et informer les citoyens dans leurs démarches bancaires.

⁴ Rubrique « marchés », site web de BAM : www.bkam.ma/Marches/Principaux-indicateurs/Marche-monetaire/Marche-monetaire-interbancaire

⁵ Standard de Bank Al-Maghrib: 080 200 11 11 (www.bkam.ma/A-propos/Organisation/Contact)

⁶ Série de guides « Infos utiles » : www.bkam.ma/Actualites/Infos-utiles/Infos-utiles

Bank Al-Maghrib met également à la disposition du public, sur son site internet, une rubrique dédiée aux statistiques, offrant un accès structuré à un large éventail de données économiques et financières. Cette rubrique comprend notamment les chiffres clés de l'économie nationale, les statistiques monétaires, les informations relatives au marché monétaire et au marché des changes, les taux d'intérêt, ainsi que les données sur le secteur bancaire. Elle intègre également les résultats d'enquêtes sectorielles et une sélection de documents méthodologiques et de référence. Cette initiative vise à renforcer la transparence de l'information économique, en facilitant l'accès du public à des données fiables, actualisées et disponibles dans des formats aisément exploitables.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n° 31-13 relative au droit d'accès à l'information, Bank Al-Maghrib réaffirme son engagement en faveur de la transparence et de l'ouverture, en facilitant l'accès du grand public à l'information. Cette démarche vise à renforcer la confiance des citoyens et à promouvoir une culture économique partagée.

À cet effet, l'Institution a dédié une rubrique spécifique sur son site web officiel⁷, permettant aux usagers de consulter l'instruction encadrant le dispositif d'accès à l'information, d'identifier les personnes référentes en la matière, d'accéder aux publications diffusées de manière proactive, ainsi que de formuler une demande via un formulaire téléchargeable.

Bank Al-Maghrib a désigné à cet effet des interlocuteurs dédiés à la réception et au traitement des demandes, lesquelles peuvent être adressées selon les modalités suivantes :

- Par dépôt direct auprès des agences et succursales de Bank Al-Maghrib
- Par voie postale aux adresses de Bank Al-Maghrib
- Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : dai@bkam.ma.

Dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, Bank Al-Maghrib a lancé un portail en ligne destiné aux citoyens, accessible via PortailUsagers. Bankalmaghrib.ma. Ce portail offre trois fonctionnalités principales :

- Consultation des coordonnées de ses comptes bancaires, actifs ou clôturés
- Accès aux informations sur les comptes bancaires d'un défunt, dans le cadre d'une succession
- Obtention d'informations relatives aux incidents de paiement sur chèques.

⁷ <https://www.bkam.ma/fr/Trouvez-l-information-concernant/Droit-d-acces-a-l-information-loi-n-31-13>

Ce service s'appuie sur le système d'authentification de la Direction Générale de la Sûreté Nationale, garantissant un accès sécurisé et réservé aux titulaires légitimes.

A travers ces différents canaux, Bank Al-Maghrib démontre un engagement fort en faveur de l'accès à l'information pour le grand public, renforçant ainsi son engagement pour une communication transparente et accessible à tous.

Communication & relations avec les médias

La presse constitue un partenaire privilégié dans la stratégie de communication de Bank Al-Maghrib, avec laquelle elle entretient une relation fondée sur la transparence et l'échange régulier. À cette fin, l'Institution met à disposition des médias une palette diversifiée de formats de communication.

Parmi les rendez-vous majeurs figure le point de presse tenu à l'issue des réunions trimestrielles du Conseil de Bank Al-Maghrib. Institué depuis 2008, cet exercice constitue un moment d'échange fortement attendu par les professionnels des médias. En complément, des rencontres thématiques ponctuelles sont organisées autour de sujets d'actualité – tels que la réforme du régime de change, les statistiques monétaires, la supervision bancaire, le paiement mobile...etc – et animées par les experts des différentes Directions métier de Bank Al-Maghrib.

Dans une démarche d'écoute active et de renforcement des liens avec les médias, Bank Al-Maghrib organise régulièrement des séances de dialogue avec les organes de presse. Ces échanges permettent d'évaluer la satisfaction des journalistes quant au dispositif de communication mis à leur disposition, tout en recueillant leurs besoins spécifiques, intégrés par la suite dans une logique d'amélioration continue.

En parallèle, Bank Al-Maghrib a instauré un dispositif d'écoute permanent. Une adresse électronique⁸, disponible dans l'espace médias de son site institutionnel, est dédiée à la réception et au traitement des requêtes médiatiques. Les coordonnées téléphoniques de l'équipe en charge des relations presse sont également accessibles.

Outre ses canaux habituels - site web institutionnel et réseaux sociaux - Bank Al-Maghrib assure la diffusion directe de ses actualités aux médias via une liste de diffusion spécialisée, garantissant ainsi un accès réactif et ciblé à l'information.

⁸ Espace médias : www.bkam.ma/Medias

Communication sur les travaux de recherche

Les équipes de recherche de Bank Al-Maghrib publient régulièrement des travaux portant sur des thématiques économiques et financières variées, traduisant les grandes orientations stratégiques de l'Institution en matière de recherche. Ces orientations sont rendues publiques sur son site web⁹ institutionnel, dans le but de susciter l'intérêt des chercheurs désireux de contribuer aux axes de réflexion prioritaires de Bank Al-Maghrib.

Le site web de l'Institution met également à disposition le texte intégral des publications scientifiques, des informations sur les membres de l'équipe de recherche, ainsi que le programme de recherche adopté. Cette transparence vise à favoriser la collaboration et à valoriser la production intellectuelle de l'Institution.

Dans une logique de large diffusion, les travaux de recherche sont relayés à travers plusieurs canaux : publications sur le site web, diffusion via les réseaux sociaux officiels, partage avec les médias, ainsi que participation des chercheurs à des émissions radiophoniques ou à des entretiens dans la presse écrite, dans le but de vulgariser les résultats de leurs travaux auprès d'un public élargi.

Il est à noter que les opinions exprimées dans le cadre de ces publications scientifiques n'engagent que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement la position institutionnelle de Bank Al-Maghrib.

Par ailleurs, dans une optique d'ouverture et de dialogue scientifique, Bank Al-Maghrib organise régulièrement, en partenariat avec d'autres banques centrales et institutions de recherche, des événements scientifiques autour de thématiques d'actualité. Les modalités d'organisation et de participation à ces manifestations sont disponibles dans la rubrique « Recherche » du site web de l'Institution.

S'inscrivant dans sa démarche de responsabilité sociétale et dans sa volonté de promouvoir la recherche académique dans les domaines économiques et financiers, Bank Al-Maghrib a lancé en 2022 la première édition du « Prix Bank Al-Maghrib pour la recherche économique et financière ». Ce prix vise à encourager la production scientifique en lien avec les missions de Bank Al-Maghrib, à renforcer les synergies avec le monde académique, et à contribuer à l'essor d'un écosystème de recherche dynamique à l'échelle nationale.

⁹ Rubrique dédiée à la recherche au sein de BAM : www.bkam.ma/Publications-statistiques-et-recherche/Recherche2/Programme-de-recherche

Communication pédagogique & inclusion financière

Bank Al-Maghrib accorde une attention particulière à la vulgarisation de ses missions et ses décisions ainsi qu'à l'explication de notions économiques et financières fondamentales auprès d'un large public, notamment les jeunes et les enfants. Dans cette optique, la Bank Al-Maghrib a mis en place un espace pédagogique¹⁰ dédié, régulièrement enrichi de supports variés tels que des guides, brochures, fiches éducatives, films pédagogiques et bandes dessinées, afin de faciliter la compréhension de son action et de ses enjeux.

Bank Al-Maghrib contribue activement à la mise en place et au déploiement de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, en œuvrant pour un système financier accessible à l'ensemble des segments de la population. Cette mission est inscrite dans les différents plans stratégiques de l'Institution, avec pour objectif de lever les obstacles à l'accès et à l'usage responsable des services financiers formels.

Pour ce faire, Bank Al-Maghrib mène des actions ciblées, fondées sur une analyse fine des besoins et des conditions de vie des différents segments de la population. Elle mobilise également ses partenaires institutionnels, les acteurs de l'écosystème financier ainsi que les autorités publiques afin de concevoir des offres adaptées et inclusives. Les résultats de cette démarche collaborative sont communiqués à travers des événements spécifiques ou des publications dédiées.

Depuis 2006, la Bank Al-Maghrib publie un rapport annuel sur les systèmes et moyens de paiement¹¹, qui intègre, depuis 2018, un volet consacré à l'inclusion financière. Ce rapport présente un état des lieux, des perspectives d'évolution ainsi qu'un ensemble d'indicateurs relatifs à l'accès et à l'usage des services financiers. En parallèle, Bank Al-Maghrib publie conjointement avec le Ministère de l'Économie et des Finances un rapport annuel sur la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, présentant l'avancement des différents chantiers ainsi que les priorités futures.

¹⁰ Site web pédagogique de BAM : www.bkam.ma/pedagogique

¹¹ Rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et l'inclusion financière : www.bkam.ma/Systemes-et-moyens-de-paiement/Publications/Rapport-annuel-sur-les-systemes-et-moyens-de-paiement

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib participe activement, aux côtés de la Fondation Marocaine pour l'Éducation Financière¹² (FMEF), à l'initiative internationale Global Money Week (GMW), un événement phare dédié à l'éducation financière des enfants et des jeunes. À cette occasion, des supports pédagogiques sont diffusés et des sessions de formation sont organisées au sein des agences et succursales de Bank Al-Maghrib. Des visites sont également proposées aux établissements scolaires et universitaires, permettant aux participants de découvrir les missions fondamentales et les métiers de la Banque centrale.

¹² La FMEF a été créée en 2013 à l'initiative de Bank Al-Maghrib. Elle a pour double vocation de promouvoir les bonnes pratiques en matière d'éducation financière et de sensibiliser le public à une meilleure compréhension des services financiers, tout en l'aidant à se prémunir contre les risques qui y sont associés (www.fmef.ma).

بنك المغرب
بنك المغرب

