



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



EXERCICE 2020





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

EXERCICE 2020

بنك المغرب

# SOMMAIRE

MOT DU WALI.....	7
ABREVIATIONS .....	10
PARTIE 1 INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS.....	13
CHAPITRE I : SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS .....	15
I. SYSTÈME DES RÈGLEMENTS BRUTS DU MAROC.....	17
I.1- Activité .....	17
I.2- Evolutions récentes et projets de développement .....	19
I.3- Evaluation .....	19
II. SYSTÈME INTERBANCAIRE MAROCAIN DE TÉLÉ-COMPENSATION (SIMT).....	20
II.1- Activité .....	20
II.2- Evolutions récentes et projets de développement .....	21
II.3- Evaluation .....	21
III. DÉPOSITAIRE CENTRAL ET SYSTÈME DE REGLEMENT/ LIVRAISON (MAROCLEAR) .....	24
III.1- Activité .....	24
III.2- Evolutions récentes et projets de développement .....	26
III.3- Evaluation .....	27
IV. CHAMBRE DE COMPENSATION DE LA BOURSE DE CASABLANCA.....	28
IV.1- Activité .....	28
IV.2- Evolutions récentes et projets de développement .....	29
IV.3- Evaluation .....	29
V. SWITCH MONÉTIQUE INTERBANCAIRE (HPSS).....	30
V.1- Activité .....	30
V.2- Evolutions récentes et projets de développement .....	31
V.3- Evaluation .....	31
CHAPITRE II : EVOLUTION DU CADRE DE SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS .....	32
I. CADRE D'INFORMATION DES IMF's.....	32
II. AUTOMATISATION DU MONITORING ET DE LA SURVEILLANCE DES IMF's.....	33
III. MISE EN ŒUVRE DE NOUVEAUX PRINCIPES INTERNATIONAUX DANS LE DOMAINE DU RENFORCEMENT DE LA CYBER RÉSILIENCE .....	34
IV. STRESS TESTING DES IMF's .....	36
V. MESURES PRISES PAR LES IMF's FACE À LA PANDÉMIE DU COVID-19.....	37
PARTIE 2 PANORAMA ET SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT.....	39
CHAPITRE I : MONNAIE FIDUCIAIRE.....	41
I. CIRCULATION FIDUCIAIRE .....	41
II. APPROVISIONNEMENT DE L'ÉCONOMIE EN MONNAIE FIDUCIAIRE .....	45
III. QUALITÉ DES BILLETS EN CIRCULATION ET FAUX MONNAYAGE.....	49

CHAPITRE II : MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX .....	53
I. CARACTÉRISTIQUES DES ÉCHANGES SCRIPTURAUX DES BANQUES .....	54
I.1- Echanges Interbancaires .....	56
I.2- Echanges Intra-bancaires.....	58
I.3- Echanges en bilatéral.....	60
II. CARTES BANCAIRES .....	62
III. PAIEMENT MOBILE .....	66
CHAPITRE III : SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX .....	70
I. MISE EN ŒUVRE DE LA SURVEILLANCE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX .....	70
I.1- Conduite de missions de contrôle sur place.....	70
I.2- Suivi de la migration des cartes bancaires domestiques à la norme EMV.....	70
I.3- Veille réglementaire sur les moyens de paiement .....	70
I.4- Evaluation de la sécurité des moyens de paiement .....	71
II. CENTRALE DES INCIDENTS DE PAIEMENT (CIP) .....	72
III. CENTRALE DES IMPAYES SUR LETTRE DE CHANGE NORMALISEE (CIL) .....	76
CHAPITRE IV : DÉVELOPPEMENT DES MOYENS DE PAIEMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES FINTECHS.....	79
I. DÉVELOPPEMENT DES PAIEMENTS .....	79
II. ACCOMPAGNEMENT DES FINTECHS .....	81
PARTIE 3 INCLUSION FINANCIERE.....	83
CHAPITRE I : ÉTAT DES LIEUX DE L'INCLUSION FINANCIÈRE AU MAROC.....	86
I. PRINCIPAUX INDICATEURS D'ACCÈS.....	89
II. PRINCIPAUX INDICATEURS D'USAGE .....	93
II.1- Particuliers .....	93
II.2- Entreprises .....	97
III. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LES HABITUDES DE PAIEMENT.....	100
CHAPITRE II : ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS À LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS...	102
I. INDICE DES PRIX DES SERVICES BANCAIRES.....	102
II. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE RELATIVE AUX TRANSFERTS DE FONDS (GREEN BACK).....	107
ANNEXES .....	109
ANNEXE 1 : CIRCULATION FIDUCIAIRE .....	111
ANNEXE 2 : APPROVISIONNEMENT DE L'ÉCONOMIE EN MONNAIE FIDUCIAIRE .....	114
ANNEXE 3 : QUALITÉ DES BILLETS EN CIRCULATION ET FAUX MONNAYAGE .....	116
ANNEXE 4 : PRINCIPAUX INDICATEURS MONETIQUES EN 2020 (SOURCE CMI) .....	117
ANNEXE 5 : EVOLUTION DES ÉCHANGES SUR LES PLACES DE COMPENSATION (MONTANTS BRUTS ET REJETS).....	120
ANNEXE 6 : ACTIVITÉ DE LA CENTRALE DES INCIDENTS DE PAIEMENT EN 2020 .....	121
ANNEXE 7 : SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE .....	125
ANNEXE 8 : RANGS ADMINISTRATIFS .....	126

## MOT DU WALI

L'année 2020 a été marquée par la pandémie du COVID-19, une crise sanitaire inédite, qui a impacté l'économie mondiale et ce, dans des proportions jamais atteintes auparavant, mettant en péril les équilibres macro-économiques et financiers dans de nombreux pays et plus particulièrement les économies en voie de développement.

Le système financier et le secteur bancaire n'ont pas échappé aux conséquences de cette crise, poussant les acteurs publics et privés à prendre des mesures d'urgence afin de maintenir le même niveau d'activité et de participer aux différents programmes de relance et de soutien mis en place par les Gouvernements.

Dans ce cadre, et à l'instar des autres Banques Centrales, Bank-Maghrib a continué ses efforts pour maintenir la résilience des Infrastructures de Marchés Financiers (IMF's) et la sécurité des moyens de paiement. A ce titre, les IMF's n'ont connu aucun dysfonctionnement majeur durant cette période, permettant ainsi de maintenir la confiance du grand public dans l'utilisation des moyens de paiement scripturaux et permettant également la distribution des aides sociales aux plus démunis dans les meilleures conditions.

En effet, Bank Al-Maghrib a mené, en matière de surveillance des IMF's, des actions d'accompagnement et de surveillance qui se sont focalisées autour de quatre axes ; Le premier concerne l'accompagnement pour le déploiement du plan de continuité d'activité des IMF's, comme réponse immédiate à la crise sanitaire. Le second concerne la cyber-résilience dont les risques potentiels ont fortement crû durant cette période. A cet effet et après plusieurs travaux préparatoires pilotés par la Banque, une première auto-évaluation du niveau de maturité de la cyber-résilience des IMF's, selon la méthodologie CROE<sup>1</sup>, a été réalisée, courant l'année sous revue, avec des résultats reflétant un niveau de maîtrise globalement satisfaisant. Le troisième axe a adressé la conduite d'exercices de stress-test pour une IMF d'importance systémique et enfin, le dernier axe s'est attardé sur le renforcement de la transparence des IMF's, en ligne avec les normes internationales.

En matière de développement des IMF's, la Banque s'est engagée dans deux grands chantiers structurants. Le premier concerne le marché à terme des instruments financiers à travers le projet de mise en place d'une Chambre de Compensation-Contrepartie Centrale (CCP). Cette nouvelle infrastructure est appelée à jouer un rôle vital dans le dynamisme du marché à terme et le renforcement de la stabilité financière grâce aux mécanismes de centralisation de la gestion des risques, réduisant ainsi substantiellement les risques de contrepartie auxquels sont exposés les intervenants du marché. Concernant le deuxième chantier, il se rapporte à l'élargissement de la palette des moyens de paiement mis à disposition du grand public par la mise en place du virement instantané dont le déploiement est prévu pour la fin de l'année 2021.

<sup>1</sup> Cyber Resilience Oversight Expectations : méthodologie publiée en décembre 2018 par la Banque Centrale Européenne et recommandée par la Banque Mondiale en tant que cadre de référence de cyber sécurité des IMF's.

Par ailleurs, l'avènement de la crise sanitaire a eu un impact positif sur les échanges par moyens de paiement scripturaux, notamment électroniques. En effet, l'année 2020 a connu une forte augmentation de l'usage des paiements par cartes bancaires, notamment les paiements par TPE sans contact et les paiements e-com. Ainsi, la structure des échanges, par moyens de paiement scripturaux, s'est caractérisée pour la cinquième année consécutive par une prédominance des échanges par virement et des paiements par cartes bancaires, dont la part cumulée constitue 74% en nombre et 58% en valeur de l'ensemble des paiements et ce, au détriment du paiement par chèque dont la part, en nombre et en montant, est passée respectivement de 13% à 9% et de 35% à 28% entre 2019 et 2020.

Dans ce contexte, la surveillance des moyens de paiement a fait l'objet d'une attention et d'un suivi particuliers durant l'année sous revue puisque les actions de contrôle, à distance, ont été renforcées et certains indicateurs ont fait l'objet d'un suivi plus rapproché. Ces actions ont également concerné le suivi de la mise en œuvre des recommandations sur la sécurisation des moyens de paiement auprès des banques et des établissements de paiement.

En dépit de la progression qu'ont connu les paiements scripturaux, l'économie marocaine reste encore largement dominée par le cash. L'année 2020 a été marquée par une forte pression sur la monnaie fiduciaire dépassant même les ratios des années précédentes. Après une hausse annuelle de près de 7% en 2019, la circulation fiduciaire a atteint 319 milliards de dirhams, en croissance de près de 20%, soit le rythme le plus élevé observé sur les trente dernières années. Cette situation s'explique notamment par les versements des aides, en cash, dans le cadre de l'opération « Tadamoun » et les retraits cash pendant la période du confinement suivis par la période du Ramadan et celle de Aïd Al-Adha.

Dans ce cadre et tirant les leçons de la crise sanitaire, Bank Al-Maghrib a continué ses efforts pour le renforcement de la digitalisation des paiements et le développement des moyens de paiement innovants, notamment à travers l'accélération de l'adoption du paiement mobile et la dématérialisation des paiements Gouvernementaux.

Ainsi, et grâce aux assouplissements réglementaires introduits par Bank Al-Maghrib, l'émission des M-wallet s'est élevée à 2,44 millions de M-Wallets, dont 2,14 millions émis par des établissements de paiement. Toutefois, le recours au M-wallet pour le paiement reste impacté, en partie, par les effets de la crise qui a freiné le recrutement des commerçants acceptants et le lancement des campagnes de communication sur le terrain. Le renforcement des actions de sensibilisation et la création des cas d'usage permettront, en 2021, d'asseoir une utilisation plus accentuée du paiement mobile.

De même, et afin d'encourager le développement des innovations financières portées par les « Fintechs », le guichet unique, « One Stop Shop Fintechs », créé par Bank Al-Maghrib en 2019, a reçu en 2020 plus de 18 Fintechs apportant ainsi le nombre des Fintechs accompagnées depuis la création du guichet unique, à 34. Pour rappel, cette entité a pour principal rôle de conseiller et de guider ces structures notamment sur le volet légal et réglementaire.

En matière d'Inclusion Financière, la crise a mis en exergue l'importance des actions prévues dans le cadre de la Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière, qui couvre des mesures ciblées à même de renforcer la résilience des différents segments de la population notamment les plus vulnérables et de débloquer leur potentiel économique. C'est dans ce sens, que la Banque s'est mobilisée pour l'introduction de nouveaux modèles et mécanismes susceptibles de lever les freins à l'accès et à l'utilisation des services financiers au niveau des zones jusque-là sous-desservies. Dans ce cadre, un plan d'action spécifique a été établi en collaboration avec le Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts dont les principaux axes portent sur (1) le renforcement de la couverture géographique des zones rurales par des points d'accès accessibles à moindre coût et (2) l'accompagnement de la population rurale à travers l'accès à l'expertise technique et le renforcement des capacités.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib a finalisé, aux termes de l'année 2020, plusieurs études portant sur (i) l'enquête sur les habitudes de paiement dont les résultats permettront d'affiner les orientations de la SNIF mais également celles de la Banque en matière de développement des moyens de paiement ; (ii) l'étude sur l'état des lieux des transferts de fonds au Maroc « Green Back » lancée à l'initiative de la Banque Mondiale et dont la finalité rejoint les orientations de la SNIF consistant à améliorer le marché des transferts de fonds à travers des programmes d'éducation financière destinés aux bénéficiaires de ces opérations ainsi que le développement de services adaptés.

S'agissant du dispositif de suivi et d'évaluation des indicateurs d'accès, d'usage et de qualité définis en ligne avec les standards internationaux, ils ont connu une amélioration traduisant les avancées réalisées en matière de couverture géographique et d'utilisation des services financiers formels. Quant à l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB), ce dernier est suivi de manière régulière, veillant ainsi, à travers l'analyse des reportings reçus des banques, au respect notamment de la gratuité des services devant être offerts à la clientèle des particuliers.

## ABREVIATIONS

<b>AFI</b>	Alliance pour l'Inclusion Financière
<b>AMC</b>	Association de Microcrédit
<b>AMMC</b>	Autorité Marocaine du Marché des Capitaux
<b>API</b>	Application Programming Interface
<b>ADD</b>	Agence de Développement Digital
<b>BM</b>	Banque Mondiale
<b>BN</b>	Billets neufs
<b>BNV</b>	Billets Non Valides
<b>BV</b>	Billets Valides
<b>BOF-PSS</b>	Bank of Finland Payment and Settlement System Simulator
<b>BDT</b>	Bons de Trésor
<b>BRI</b>	Banque des Règlements Internationaux
<b>BV</b>	Billets Valides
<b>CCP</b>	Chambre de Compensation, Contrepartie Centrale
<b>CNSS</b>	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
<b>CPT</b>	Centres Privés de Tri
<b>CR</b>	Commune Rurale
<b>CU</b>	Commune Urbaine
<b>CF</b>	Circulation Fiduciaire
<b>DAB</b>	Distributeur Automatique de Billets
<b>DGI</b>	Direction Générale des Impôts
<b>DSB</b>	Direction de la Supervision Bancaire
<b>DSSMPIF</b>	Département Surveillance des Systèmes et Moyens de Paiement et Inclusion Financière
<b>DTFE</b>	Direction du Trésor et des Finances Extérieures
<b>EP</b>	Établissement de Paiement
<b>FGP</b>	Fonds de Garantie Permanent
<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>FT</b>	Financement du terrorisme
<b>FSAP</b>	Financial Sector Assessment Program
<b>GAB</b>	Guichet Automatique Bancaire
<b>GE</b>	Grandes Entreprises
<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's</b>	Infrastructures de Marchés Financiers
<b>ICO</b>	Initial Coin Offering
<b>IOB</b>	Intermédiaires en opérations bancaires
<b>IPC</b>	Indice des Prix à la Consommation
<b>IPSB</b>	Indice des Prix des Services Bancaires
<b>LIB</b>	Services bancaires pour les segments à bas revenus (Low Income Banking)
<b>LCN</b>	Lettre de change normalisée
<b>LAB</b>	Lutte Anti-Blanchiment
<b>Maroclear</b>	Dépositaire central national de titres
<b>MEFRA</b>	Ministère de l'Economie et des Finances et de la Réforme de l'Administration
<b>MENA</b>	Moyen-Orient et Afrique du Nord
<b>MF</b>	Monnaie Fiduciaire
<b>MRE</b>	Marocains résidents à l'étranger
<b>NIST</b>	National Institute of Standards and Technology
<b>OMPIC</b>	Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale
<b>OMTPME</b>	Observatoire Marocain de la Très Petites, Petites et Moyenne Entreprise
<b>OPCVM</b>	Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières
<b>PCA</b>	Plan de Continuité d'Activité
<b>PIMF</b>	Principes pour les Infrastructures des Marchés Financiers
<b>PME</b>	Petites et Moyennes Entreprises
<b>PCI-DSS</b>	Payment Card Industry Data Security Standard

<b>RTO</b>	Recovery Time Objective
<b>SWIFT</b>	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
<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>SDF</b>	Sociétés De Financement
<b>SRBM</b>	Système de Règlement Brut du Maroc
<b>CSP</b>	Customer Security Programme
<b>DGSSI</b>	Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information
<b>TMIC</b>	Taux Maximum d'Intérêt Conventionnel
<b>TPE</b>	Très petites entreprises
<b>TPME</b>	Très petites, Petites et Moyennes Entreprises
<b>TCN</b>	Titres de créances négociables

**PARTIE 1**  
**INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS**

بنك المغرب

بنك المغرب

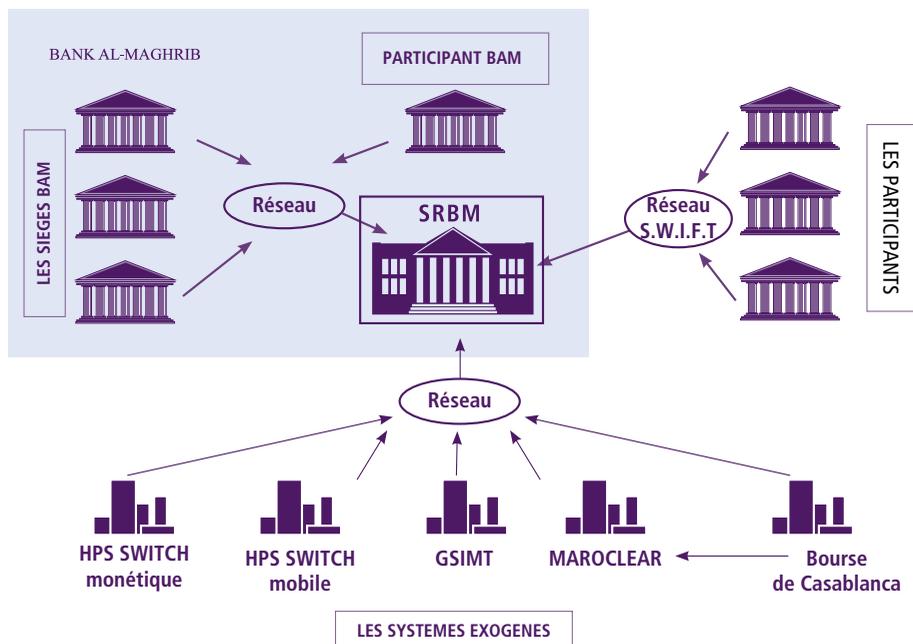
## CHAPITRE I : SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS

Les Infrastructures des Marchés Financiers IMF's dans le paysage marocain s'articulent autour de six systèmes :

- Un système interbancaire de paiement de gros montants : SRBM ;
- Trois systèmes de paiement de détail : le switch monétique, le switch mobile et le Système Interbancaire Marocain de Télécompensation - SIMT-. Le premier traite les transactions effectuées par cartes bancaires, le second traite les paiements par mobile, tandis que le troisième concerne les échanges de moyens de paiement scripturaux hors cartes ;
- Deux systèmes dédiés à la compensation et au règlement/livraison des titres : la Bourse de Casablanca qui traite la compensation des valeurs mobilières cotées et Maroclear qui est chargé d'assurer la dématérialisation des titres et leur conservation et gère également le système de règlement-livraison qui permet le dénouement des transactions, ainsi que l'administration de l'ensemble des événements liés à la vie d'un titre.

Le règlement de l'ensemble des soldes multilatéraux issus de ces systèmes est effectué en monnaie Banque Centrale sur les livres de Bank Al-Maghrib. Sont considérés comme des participants techniques, les systèmes exogènes qui déversent des soldes nets multilatéraux, pour règlement dans le SRBM. Les liens entre ces systèmes se présentent comme suit :

### ARCHITECTURE DES SYSTÈMES DE PAIEMENT AU MAROC



Le corpus légal conférant à Bank Al-Maghrib le pouvoir de surveillance auprès des IMF's repose sur l'article 9 du statut de la Banque, et est complété par la convention multilatérale relative à la surveillance de ces IMF's.

Afin d'assurer la convergence du cadre juridique de la surveillance des IMF's vers les standards internationaux, un projet de loi relatif à «la Surveillance des Infrastructures de Marchés Financiers et des Emetteurs de Moyens de Paiement » a été élaboré par la Banque. Ce projet apporte des innovations majeures de nature à permettre à Bank Al-Maghrib de renforcer la mise en œuvre de sa mission de surveillance des IMF's et des moyens de paiement, telle qu'annoncée avec la nouvelle loi n°40-17 portant son statut, et de favoriser la convergence du dispositif légal et réglementaire régissant ladite surveillance vers les meilleures pratiques internationales. A ce titre, le processus de concertation avec les différentes parties prenantes est toujours en cours.

# I. SYSTÈME DES RÈGLEMENTS BRUTS DU MAROC

## I.1- Activité

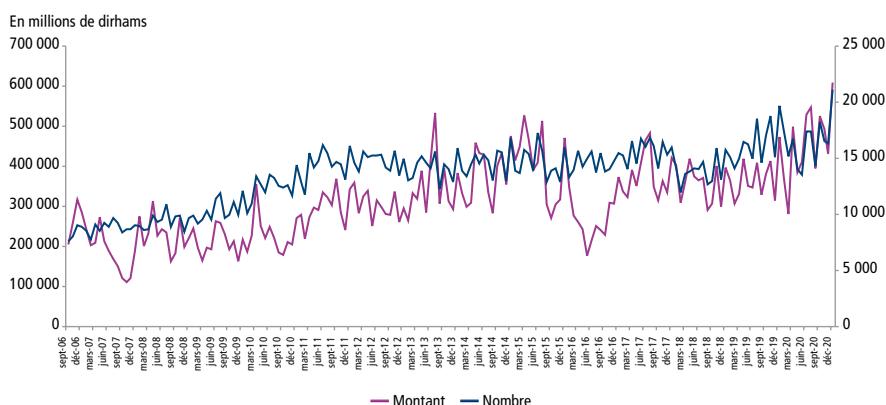
L'année 2020 a connu l'adhésion au SRBM de 9 sous-participants, en majorité des établissements de paiement à savoir : FASTPAYMENT, DIGIFI, MT CASH, Wana Money, Orange Money, BMCE Cash, Cash Plus, M2T et LANA CASH, portant ainsi le nombre des sous participants à 53. Quant au nombre des participants directs, il s'est maintenu à 26.

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

Au terme de l'année 2020, l'activité du SRBM a enregistré une augmentation de 1,4% des ordres de paiement des participants directs<sup>2</sup>, passant de 195 525 opérations réalisées en 2019, à 198 156 opérations. Cette évolution est le résultat d'une augmentation de 4,2% des virements clientèle, compensée par une baisse de 3,1% des virements interbancaires.

Dans le même sillage, la valeur des ordres de paiement des participants s'est établie à 5 474 milliards de dirhams en 2020 contre 4 437 milliards de dirhams une année auparavant, enregistrant ainsi une hausse de plus de 23,4%. Cette hausse est due essentiellement à l'augmentation du volume des virements interbancaires et clientèle de 31% et 10% respectivement.

#### EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU SRBM ENTRE SEPTEMBRE 2006 ET DÉCEMBRE 2020



#### a- Virements interbancaires

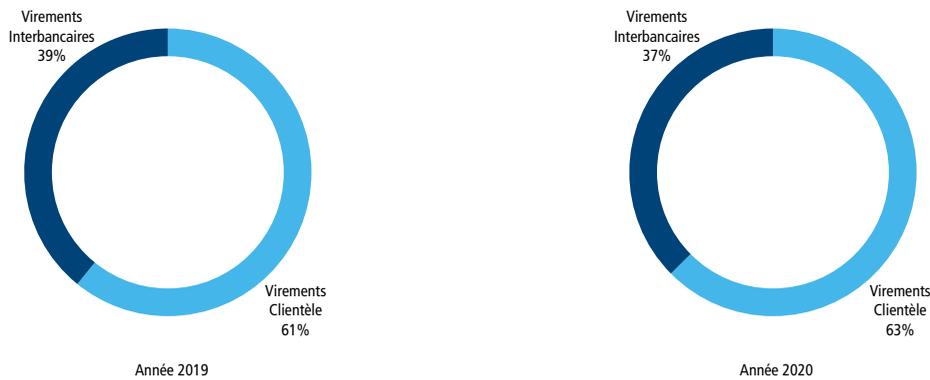
Les virements interbancaires, qui représentent 37% en volume des ordres de paiement des participants directs, ont enregistré une baisse de 3% en 2020, s'établissant à 74 170 ordres de paiement contre 76 558 en 2019. Toutefois, leur valeur globale s'est inscrite en hausse de 31% s'établissant à 3 741 milliards de dirhams contre 2 855 milliards de dirhams une année auparavant.

<sup>2</sup> Exclusion faite des paiements reçus des systèmes exogènes.

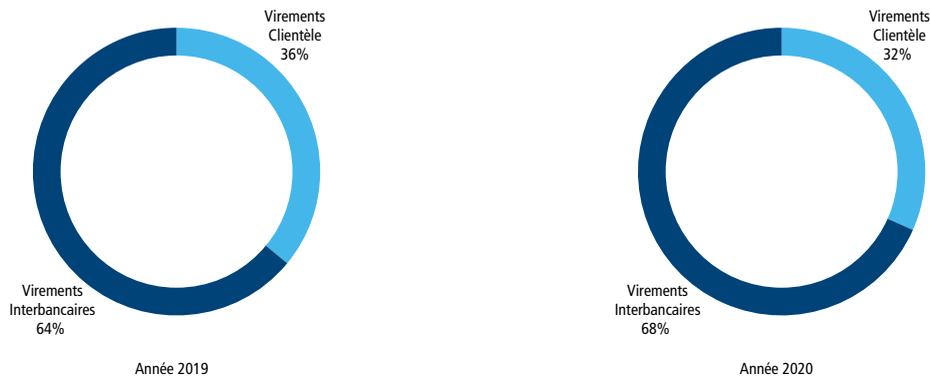
## b- Virements clientèle

Les virements pour compte de la clientèle ont confirmé leur trend haussier enregistré auparavant, passant de 118 967 ordres de paiement en 2019 à 123 986 en 2020, soit une hausse de 4,2%. La valeur globale de ces ordres s’est établie à 1 732 milliards de dirhams en 2020, contre 1 582 milliards de dirhams en 2019, soit une augmentation de 10%.

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



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



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

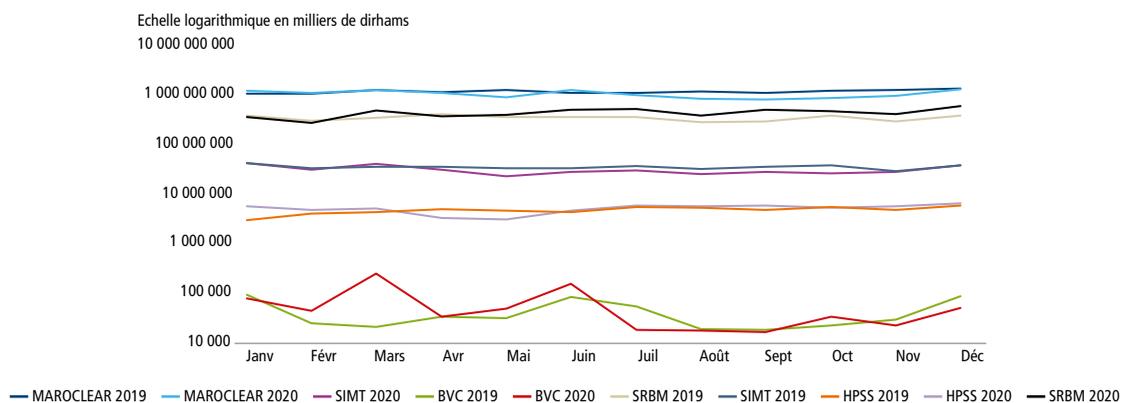
Le SRBM permet également d’assurer quotidiennement le règlement des opérations et des soldes nets issus de la compensation multilatérale de l’ensemble des systèmes exogènes<sup>3</sup>.

Au terme de l’année 2020, le volume total des règlements des opérations et des soldes nets issus de la compensation multilatérale de l’ensemble des systèmes exogènes a connu un repli de près de 20%, s’établissant à 13 519 milliards de dirhams contre 16 225 milliards de dirhams en 2019.

<sup>3</sup> Le système de paiement 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) ; le système de paiement pour les transactions par cartes et mobiles (HPS Switch).

Cette variation résulte principalement de la baisse de 16,9% des volumes traités au niveau de MAROCLEAR, notamment ceux de la filière Repo, combinée au recul de 12,9% des règlements du GSIMT principalement des chèques et LCN.

### ÉVOLUTION MENSUELLE DES DÉVERSEMENTS DANS LE SRBM DES SOLDES NETS MULTILATÉRAUX DES SYSTÈMES EXOGÈNES ET DU SRBM 2019 VS, 2020



## 1.2- Evolutions récentes et projets de développement

Dans le cadre du suivi des recommandations des missions de surveillance du SRBM, le projet d'automatisation du processus de valorisation et d'alimentation des facultés d'avance en temps réel est en cours d'implémentation et a pour objectif de mieux gérer les risques de crédit et de liquidité au niveau du système.

De même, pour se conformer aux meilleurs standards internationaux en la matière, un projet de refonte globale des Datacenters de Bank Al-Maghrib hébergeant notamment la plate-forme SRBM est en cours. Sa finalisation est prévue pour fin 2024.

Parallèlement, un projet d'interfaçage de la plate-forme SRBM avec la PKI délivrée par l'opérateur Barid E-sign est en cours d'implémentation pour respecter les exigences en la matière édictées par la DGSSI.

## 1.3- Evaluation

Durant l'année 2020, le taux de rejet des opérations au niveau du SRBM, pour cause d'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 0,04% en volume. De plus, le taux moyen de disponibilité annuelle de la plateforme de SRBM s'est établi à 99,9%.

Par ailleurs et conformément au planning arrêté pour l'exercice 2020, les opérations de basculement de la plateforme technique du SRBM du datacenter principal vers celui de secours et inversement se sont déroulées avec succès dans le respect du planning initialement arrêté.

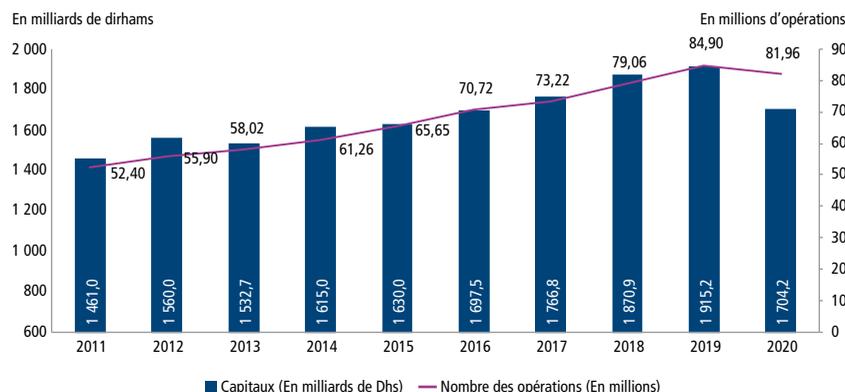
## II. SYSTÈME INTERBANCAIRE MAROCAIN DE TÉLÉ-COMPENSATION (SIMT)

### II.1- Activité

Après les hausses consécutives cumulées depuis 2011, le nombre des échanges interbancaires transitant par le SIMT a connu une baisse de 3,5% en 2020 s'établissant à 82 millions d'opérations contre 84,9 millions en 2019. De même, les valeurs compensées se sont établies à 1 704,2 milliards de dirhams, en régression de 11% d'une année à l'autre.

Le recul accusé par ces échanges, aussi bien en nombre qu'en montant, est dû principalement aux baisses combinées des chèques transitant par le SIMT et dans une moindre mesure des LCN et ce, dans un contexte marqué par le confinement national pour la lutte contre la propagation du Covid-19.

#### EVOLUTION ANNUELLE DES ÉCHANGES INTERBANCAIRES

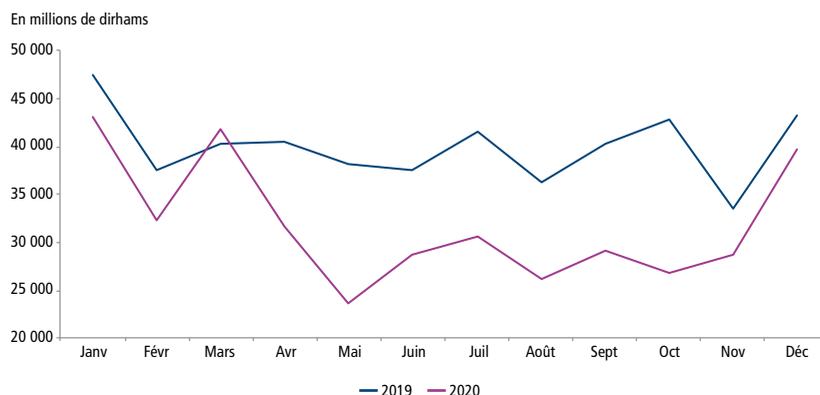


En effet, en raison de la période du confinement, le nombre des échanges mensuels des instruments de paiement a connu son niveau le plus bas sur les deux mois de mai et avril avec en moyenne 5,2 millions d'opérations, avant de retrouver son niveau habituel à partir de juin 2020. Pour ce qui est du volume maximal de transactions, il a atteint 9,2 millions en décembre. La moyenne journalière a atteint 325 327 opérations avec un pic de 763 206 opérations. Le temps de traitement moyen de ces opérations est estimé à 3 minutes avec un maximum de 6 minutes pour les plus grands lots.

Les montants échangés au cours de la période sous revue ont suivi une variation corrélée à celle des volumes correspondants. Ils ont oscillé entre 98 milliards de dirhams en mai et 189 milliards en décembre. La moyenne journalière des valeurs échangées a enregistré 6,8 milliards de dirhams avec un pic journalier de 14,8 milliards de dirhams.

Pour ce qui est du total des soldes déversés par le GSIMT dans le SRBM, il s'élève à 382 milliards de dirhams, enregistrant une baisse de 13% par rapport à 2019.

## SOLDES ISSUS DU SIMT ET RÉGLÉS DANS LE SRBM



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

Au vu des récentes innovations impactant les systèmes de paiement de détail, Bank Al-Maghrif a coordonné avec le GSIMT, les travaux de mise en place du chantier virement instantané qui a été lancé fin 2019. En 2020, le projet a connu l'achèvement des phases de préparation et d'élaboration à travers la validation des livrables notamment les spécifications techniques et fonctionnelles. La phase d'implémentation est en cours, avec un taux d'avancement de près de 80% notamment pour le volet développement de la solution logicielle. La mise en production de ce chantier est prévue fin 2021.

Par ailleurs, le GSIMT a mené d'autres actions à savoir :

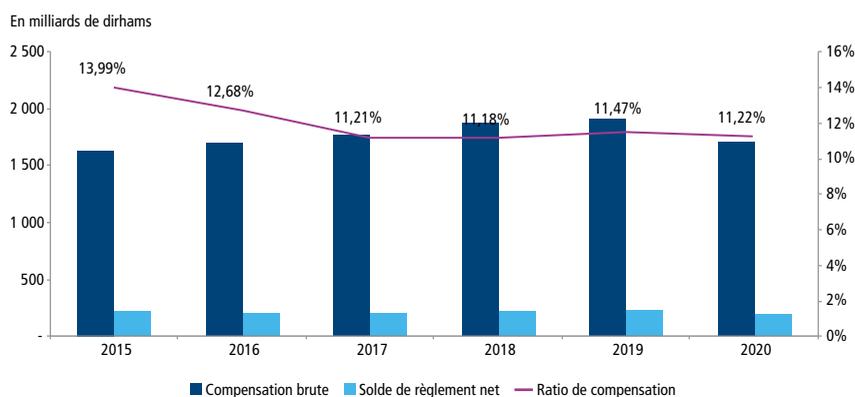
- L'accompagnement des établissements de paiement pour faciliter leur adhésion au GSIMT. En effet, afin de bénéficier des critères d'accès moins contraignants en termes de coût et de capacité technique et pour mieux maîtriser les risques, il a été décidé de se limiter à la participation indirecte pour les établissements de paiement.
- La réalisation d'un test PCA portant sur l'indisponibilité du datacenter nominal et du siège de GSIMT dans un contexte de pandémie. Les tests effectués ont été concluants et ont permis de confirmer la possibilité de déclencher le plan de continuité d'activité à distance tout en respectant le délai RTO de deux heures, exigé par la Banque Centrale conformément aux meilleurs standards en vigueur.

## II.3- Evaluation

Sur l'année 2020, le ratio de compensation<sup>4</sup> s'est établi à un niveau très efficient de 11,22%. Ce niveau traduit un effet de compensation élevé du système, permettant la réduction de près de 89% des besoins de liquidité pour le règlement des engagements des participants.

<sup>4</sup> C'est un indicateur d'évaluation de la performance d'un système de paiement. Il mesure le niveau d'extinction des dettes et des créances permis par le système et le degré de vélocité des transferts de fonds. Plus le ratio est faible, plus le système est qualifié d'optimal dans sa fonction de compensation des opérations interbancaires, contribuant ainsi à la réduction des besoins de liquidités allouées au règlement.

### EVOLUTION ANNUELLE DU RATIO DE COMPENSATION



Cinq établissements de crédit adhérents au GSIMT concentrent en moyenne 72% des échanges interbancaires<sup>5</sup>.

Le taux de disponibilité du SIMT a été évalué en moyenne à 99,9%. En effet, aucun incident majeur n'a été répertorié en 2020 et les incidents mineurs déclarés ont été résolus dans les délais requis, sans aucun impact sur le déroulement normal de l'activité.

Concernant la gestion des risques financiers, le FGP<sup>6</sup>, s'élevant à 388,2 millions de dirhams, a permis de couvrir en moyenne 88,7% des soldes de règlement débiteurs enregistrés par les participants en 2020. Toutefois, aucune mobilisation du fonds n'a été enregistrée au cours de l'année sous revue.

Par ailleurs, le GSIMT a poursuivi la mise en œuvre des recommandations issues de la mission d'évaluation réalisée par Bank Al-Maghrib en mars 2019. Ainsi, plusieurs actions ont été entreprises dont principalement :

- La mise en place de plusieurs mesures de gestion du risque opérationnel, notamment la mise en place d'une solution automatisée de suivi et de gestion des comptes à haut privilège, et le renforcement de la cyber-maturité du système ;
- L'actualisation du FGP tenant compte de l'exigence de couverture des expositions des deux participants susceptibles d'engendrer la plus forte exposition au risque de crédit agrégé dans le système ;

<sup>5</sup> Valeur calculée sur la base des positions débitrices des participants hors BAM.

<sup>6</sup> Fonds de garantie Permanent qui est en cours de revue pour intégrer la défaillance de deux plus grands participants débiteurs. De plus, un fond de garantie spécifique aux Banques participatives est en cours d'implémentation

- La revue de la cartographie des risques pour intégrer, entre autres, les risques opérationnels comme :
  - Les risques associés aux prestataires de services (prestataire Atos, opérateur réseau télécom, le fournisseur d'énergie, etc...);
  - Et les risques opérationnels que pourraient faire courir le GSIMT à d'autres IMF's ou affiliés et inversement.
- La mise à jour de la convention de service pour expliciter la soustraction de la responsabilité du GSIMT quant aux diligences LAB/FT pour que les participants prennent les mesures nécessaires leur incombant dans ce sens et ce, en amont du règlement des ordres de paiement au niveau du système ;
- Et l'élaboration d'un avenant à la convention de sécurisation financière pour expliciter la soustraction des titres constitutifs du FGP à la procédure d'insolvabilité en cas de liquidation d'un participant au niveau des règles du système.

## 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 2020 s'est élevée à près de 235 milliards de dirhams contre près 205 milliards en 2019, soit une progression de 14,5%.

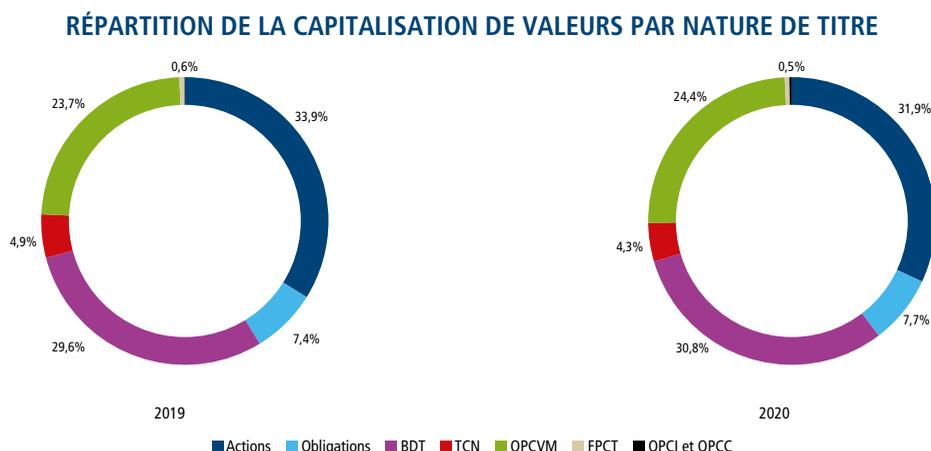
Cette hausse est essentiellement imputable aux émissions de BDT qui enregistrent un encours de 152 milliards de dirhams en 2020, contre 104 milliards en 2019. Quant au marché des TCN, il a affiché un recul de 18 milliards de dirhams par rapport à l'année 2019, pour se situer à un montant de 44 milliards.

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

La capitalisation des valeurs conservées par Maroclear à fin 2020 s'est globalement appréciée de plus de 69 milliards de dirhams, s'établissant ainsi à 1 951 milliards de dirhams, contre 1 882 milliards de dirhams à fin 2019.

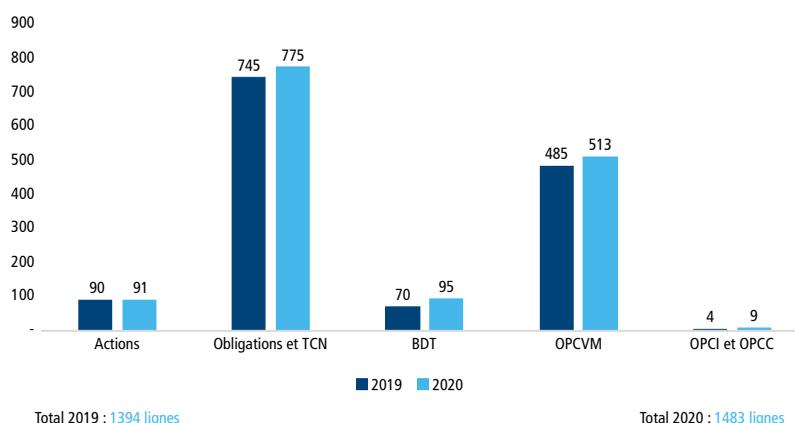
Il est à noter que la progression la plus significative est enregistrée au niveau de l'encours des BDT et des OPCVM, soit respectivement des hausses respectives de 8% et 7%.

Compte tenu des évolutions précitées, la répartition de la capitalisation par catégorie de valeurs reste relativement stable.



Enfin, le nombre de valeurs conservées par MAROCLEAR a augmenté de 89 lignes. Le nombre total des valeurs s'est élevé ainsi à 1 483, contre 1 394 lignes à fin 2019.

### NOMBRE DE LIGNES DE VALEURS CONSERVÉES PAR NATURE DE TITRE



### III.1-3- Flux dénoués

Malgré une augmentation du nombre d'opérations traitées, notamment sur la filière Bourse, les volumes moyens dénoués durant l'année 2020 ont enregistré une baisse significative de 18%, en comparaison avec l'exercice précédent. Cette baisse des volumes est essentiellement imputable à la filière Repo.

### MOYENNES QUOTIDIENNES DES FLUX TRAITÉS

Filières	En nombre de mouvements		Valeur des mouvements (en millions de dirhams)	
	2019	2020	2019	2020
Bourse	1 992	2 766	780	502
Gré à gré	175	174	7 152	8 614
Repo's	469	467	62 647	48 977
Transferts	143	149	-	-
Ecritures MAROCLEAR	13	14	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2 792</b>	<b>3 570</b>	<b>70 579</b>	<b>58 093</b>

### III.1-4- Administration des titres

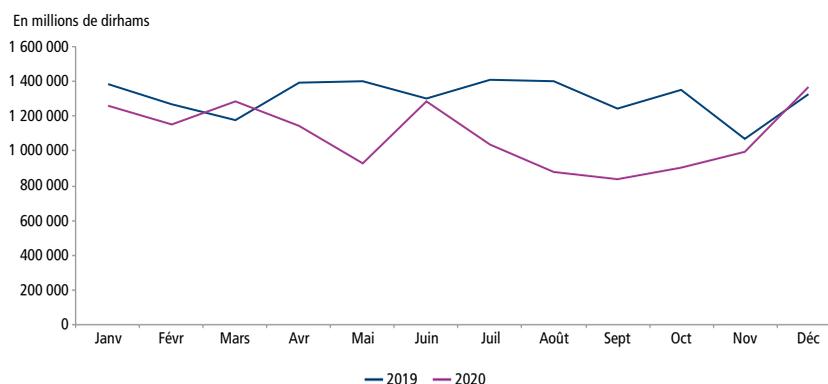
Le nombre d'opérations sur titres traitées par MAROCLEAR en 2020 s'élève à 1 312, soit 147 opérations de plus par rapport à 2019. A l'instar des exercices précédents, l'essentiel de ces opérations correspond à des paiements d'intérêts et à des remboursements du principal. S'agissant des paiements de dividendes effectués, ils totalisent plus de 17,8 milliards de dirhams, contre 24,4 milliards en 2019.

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

La valeur consolidée des opérations issues du système de Maroclear, s'est établie à 13 072 milliards de dirhams en 2020, enregistrant une baisse d'environ 17% par rapport à son niveau de 2019.

Ainsi, le SRBM a réglé 135 681 opérations issues du système de Maroclear en 2020, dont 33 393 opérations issues de la filière de gré à gré, d'une valeur globale de 1 976 milliards de dirhams et 102 288 opérations de repo, d'une valeur globale de 11 068 milliards de dirhams.

#### SOLDES ISSUS DE MAROCLEAR ET RÉGLÉS DANS LE SRBM 2019/2020



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

Plusieurs projets de développement ont été poursuivis par Maroclear au cours de l'exercice 2020. Ces développements concernent les aspects suivants :

- Automatisation des reportings réglementaires : Le projet d'automatisation de ces reportings est placé sous le pilotage de Bank Al-Maghrib et est basé sur la technologie API (Application Programming Interface). Il a pour objectifs notamment la sécurisation du canal de transmission des données recueillies, l'automatisation de la collecte et du traitement des données et de la production des tableaux de bord de la surveillance ainsi que la réduction des délais de traitement des données.
- Résilience et performance : Maroclear en tant qu'infrastructure de marché financier d'importance systémique a opté pour une approche intégrée dans la gestion des risques, basée principalement sur les bonnes pratiques et les standards suivants :
  - La sécurité de l'information : ISO 27001 ;
  - La continuité d'activité et la satisfaction durable de ses partenaires : ISO 22301 ;
  - La protection des systèmes d'information : Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information ;
  - La réponse aux incidents liés à la cybernétique à travers l'adoption de la méthodologie CROE internationale « Cyber Resilience Oversight Expectations » basée sur la directive de la BRI et adoptée par la Banque Mondiale.

Par ailleurs, les travaux liés au déploiement d'un site de secours hors Casablanca ont été poursuivis au cours de l'année 2020, à travers l'opérationnalisation de la solution de réplique en temps réel des données entre le site principal et les deux sites de secours.

- Dispositif de contrôle et maîtrise des risques : Le périmètre de la gestion des risques de Maroclear est en cours d'élargissement afin de couvrir les risques afférents aux affiliés, et aux fournisseurs et prestataires externes. Aussi, dans une démarche de renforcement du cadre de surveillance des risques, une série d'actions est envisagée, dont notamment :
  - la définition de plans de traitements des risques et des critères d'évaluation d'efficacité des actions face aux risques ;
  - le déploiement d'indicateurs clés de risques (KRI) ;
  - la revue périodique des mesures d'évaluation de l'efficacité des actions face aux risques.

### III.3- Evaluation

Pour répondre aux recommandations de Bank Al-Maghrib en matière de surveillance, Maroclear a finalisé plusieurs actions dont :

- L'actualisation de la cartographie des risques et le renforcement de l'approche préventive du dispositif de gestion des risques en intégrant ceux liés à la cybercriminalité et en identifiant les risques juridiques liés aux systèmes d'information suite notamment à la promulgation de la loi 05-20 relative à la cyber sécurité ;
- La déclinaison de la charte de conformité en un projet de politique permettant de cerner l'ensemble des risques de non-conformité encourus, de définir les modalités de traitement des cas de non-conformité recensés et de promouvoir les règles de bonne gouvernance dans le respect des lois et réglementations en vigueur ;
- La reconduction de la certification ISO 27001 version 2013 ;
- L'amélioration de l'efficacité et la performance des différents plans de reprise de continuité dans le but de garantir le rétablissement de l'activité de Maroclear dans les 2 heures après la survenance d'un sinistre ;
- La réalisation d'un audit de sécurité du système d'information, en conformité avec la loi 05.20 relative à la cybersécurité. Cet audit a pour but de faire un état des lieux des vulnérabilités du système d'information ainsi que des dispositifs de sécurité mis en place et ce, en cohérence avec les bonnes pratiques internationales et standards en vigueur.

## IV. CHAMBRE DE COMPENSATION DE LA BOURSE DE CASABLANCA

### IV.1- Activité

#### IV.1-1- Flux dénoués

Contrairement au nombre d'opérations dénouées qui s'est apprécié passant de 1 992 à 2 766 opérations en 2020, la valeur des flux dénoués issus de la filière Bourse au niveau de Maroclear a baissé passant de 780 à 502 millions de dirhams suite à la baisse de la capitalisation boursière.

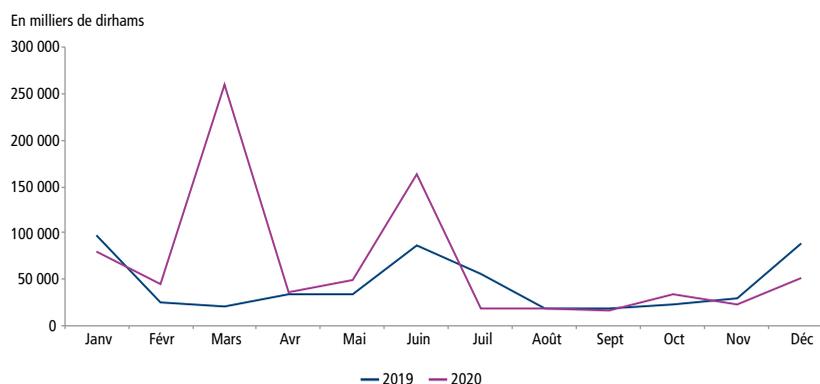
#### FLUX TRAITÉS

Filière	En nombre de mouvements		Valeur des mouvements (en millions de dirhams)	
	2019	2020	2019	2020
Bourse	1 992	2 766	780	502

#### IV.1-2- Règlement des soldes de la Bourse de Casablanca dans SRBM

Au terme de l'année 2020, le montant total déversé par la Bourse de Casablanca dans le SRBM, au titre des appels de marge dans le cadre du système de garantie, s'est établi à 798 millions de dirhams contre 536 millions de dirhams en 2019, soit une hausse de 49%.

#### SOLDES ISSUS DE LA BVC ET RÉGLÉS DANS LE SRBM 2019/2020



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

Suite à la promulgation du nouveau cahier des charges de la concession de la gestion de la Bourse des Valeurs de Casablanca, de nouvelles dispositions ont été introduites, liées notamment à l'institution d'un marché vertical, en transformant la société gestionnaire en une holding ayant pour mission, outre la gestion du marché au comptant, la création et l'opérationnalisation de la Société gestionnaire du marché à terme et de la Contrepartie Centrale (CCP).

Dans le cadre de l'opérationnalisation de cette CCP, Bank Al-Maghrib, en sa qualité d'autorité de surveillance et d'agrément, a participé aux différents ateliers de travail afférents à l'examen de l'état d'avancement des prérequis pour la mise en place de cette nouvelle infrastructure et a bénéficié d'une mission d'assistance technique de la Banque Mondiale portant sur le cadre de gestion des risques de la CCP. Le rapport de cette mission a été communiqué aux parties prenantes, à savoir la Bourse de Casablanca, le Ministère des Finances, l'AMMC et Maroclear. Par ailleurs, il a été décidé de conduire une deuxième mission portant sur le redressement et la résolution des CCP afin d'aboutir à un régime adapté au contexte marocain. Ces deux mesures constituent en effet le socle de base d'une gestion des risques efficace, renforçant ainsi le concours à la stabilité financière.

En outre, suite à l'opérationnalisation de l'Instance de Coordination du Marché à Terme (ICMAT) instituée par la loi n°42-12 relative au marché à terme d'instruments financiers, ses membres, Bank Al-Maghrib et l'AMMC, ont constitué un groupe de travail afin de procéder à la finalisation du règlement intérieur de ladite instance ainsi qu'à l'élaboration du protocole d'accord entre les deux autorités.

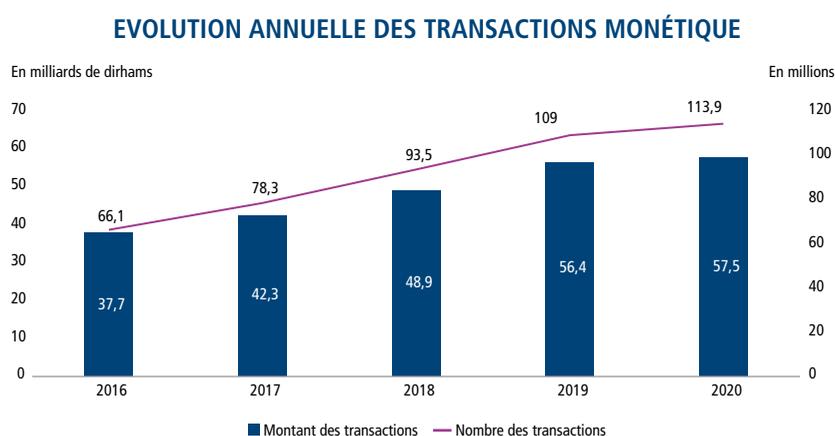
## IV.3- Evaluation

Suite aux recommandations des missions de contrôle sur place, la Bourse de Casablanca a réalisé des tests de simulation de son PCA, notamment le volet règlement au niveau du SRBM, et a procédé également à l'exercice d'auto-évaluation de son fonctionnement par rapport aux principes édictés par la BRI.

## V. SWITCH MONÉTIQUE INTERBANCAIRE (HPSS)

### V.1- Activité

Les transactions par carte bancaire transitant par HPSS ont poursuivi leur tendance haussière en 2020, affichant 113,9 millions d'opérations contre 109 millions en 2019, soit un taux de croissance de 4,5%. Dans le même sillage, le montant total des transactions effectuées par carte bancaire s'est élevé à 57,5 milliards de dirhams au cours de l'année sous revue, soit une hausse de 2% par rapport à l'année précédente.



L'activité Retrait Interopérable 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 baisse de 7% en nombre avec 33,2 millions de transactions de retrait et de 1,5% en montant avec 25,4 milliards de dirhams.

Toutefois, l'activité de Paiement Domestique, qui désigne les opérations de paiement effectuées, par les porteurs de cartes bancaires domestiques, sur TPE, e-commerce et GAB, a connu, en 2020, une progression de 8,5% en nombre avec plus de 80,7 millions de paiements et de 4,1% en montant avec 32,2 milliards de dirhams. Cette progression est due principalement à la forte croissance des paiements sur internet et du paiement sans contact, appelé NFC, expliquée par les précautions et la vigilance contre la manipulation du cash adoptées devant le risque de contamination par le Covid-19. De plus, l'augmentation soutenue du taux d'équipement en cartes NFC par les banques et en terminaux compatibles, a permis d'accélérer l'adoption de ce mode de paiement par les porteurs de cartes. Ainsi, durant les derniers mois de l'année 2020, 20% des transactions étaient réalisées en mode sans contact.

Pour ce qui est du total des soldes déversés par HPSS dans le SRBM, il s'élève à 64 milliards de dirhams, enregistrant une hausse de 8% par rapport à 2019.

## SOLDES ISSUS DE HPS SWITCH ET RÉGLÉS DANS LE SRBM EN 2020



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

HPS Switch a initié plusieurs actions pour la mise en conformité avec les exigences de communication des reportings réglementaires afférentes à l'activité de switching monétique et mobile.

Le gestionnaire a également mené un projet de cryptage des fichiers échangés avec l'ensemble des acteurs de la place et a renouvelé sa certification PCI-DSS v3.2 au mois de Décembre 2020, confirmant ainsi que son infrastructure respecte les meilleures pratiques de l'industrie en matière de sécurité.

Concernant l'activité du switch mobile, après sa mise en place en 2018, HPS Switch a accompagné dix (10) nouvelles banques et établissements durant leur homologation au Switch en plus des Vingt-quatre (24) déjà homologués à fin 2019.

## V.3- Evaluation

Au titre de l'année 2020, le taux de disponibilité du switch monétique a été évalué en moyenne à 100%. En effet, aucun incident majeur lié au fonctionnement du switch n'a été répertorié durant cette année et les incidents mineurs déclarés ont été résolus dans les délais requis, sans aucun impact sur le déroulement normal de l'activité.

Le taux de rejet technique des autorisations a affiché un niveau très faible, soit 1,7% du total des transactions traitées par le Switch. Le taux de concentration moyen des échanges des cinq premiers participants dans la valeur totale des échanges monétiques a atteint 72%.

Par ailleurs, HPS Switch a fait l'objet d'un premier contrôle sur place en 2020 ayant pour principal objectif d'évaluer sa conformité aux principes de la BRI pour les Infrastructures de Marchés Financiers.

## CHAPITRE II : EVOLUTION DU CADRE DE SURVEILLANCE DES INFRASTRUCTURES DES MARCHES FINANCIERS

### I. CADRE D'INFORMATION DES IMF'S

Le Comité sur les Paiements et les Infrastructures de Marché (CPMI) et le Comité Technique de l'Organisation Internationale des Commissions de Valeurs relevant respectivement de la Banque des Règlements Internationaux (BRI) et de l'Organisation Internationale des Commissions de Valeurs (OICV) se sont conjointement attelés à réviser les normes en place, lesquelles ont été remplacées, en avril 2012, par de nouveaux principes actualisés, harmonisés et renforcés. Certains principes ont pour objet la promotion de la transparence et de l'équité, c'est notamment le cas des principes 18, 23 et 24.

Selon le principe 23 de la BRI « *Communication des règles, procédures clés et données de marché* », une IMF devrait entre autres, compléter régulièrement le Cadre d'information<sup>7</sup> pour les infrastructures de marchés financiers établi par le CPMI/OICV et rendre publiques les mesures qu'elle prend pour appliquer ce cadre.

A cet égard, Bank Al-Maghrib à travers les différentes missions d'évaluation sur place qu'elle mène, a recommandé aux IMF's de compléter et de publier le cadre d'information pour les infrastructures de marchés financiers établi par le CPMI/IOSCO. Cette recommandation a été également émise par la Banque Mondiale lors du FSAP menée au Maroc en avril 2015 et qui a porté notamment sur l'évaluation de la résilience du SRBM et Maroclear. Ainsi, Bank Al-Maghrib a accompagné les IMF's dans leurs premiers exercices d'élaboration dudit cadre, lequel sera soumis à une mise à jour tous les deux ans.

Cette communication d'informations documentées sur les IMF's, a pour objectif principal l'amélioration de la transparence globale de l'infrastructure et de ses cadres de gouvernance vis-à-vis d'un large public comprenant les autorités, les participants actuels et potentiels de l'IMF et le grand public. Par ailleurs, outre le volet relatif à la conformité aux normes de la BRI applicables au secteur financier, cette publication d'informations portant sur les IMF's nationales constituerait une vitrine pour le Maroc vis-à-vis des investisseurs potentiels et contribuerait à l'attractivité économique et financière de notre pays.

---

7 : Selon la BRI, au minimum, une révision tous les deux ans est nécessaire.

## II. AUTOMATISATION DU MONITORING ET DE LA SURVEILLANCE DES IMF'S

Dans le cadre de l'automatisation de la surveillance sur documents des IMF's, Bank Al-Maghrib a continué le développement du chantier d'automatisation de monitoring de ces infrastructures. L'objectif est d'automatiser la collecte des données issues des assujettis à travers la mise en place d'une nouvelle architecture d'accès au système d'information via notamment les technologies API/Web Services et de démontrer la faisabilité d'un accès aux données en mode 'Pull'. Plusieurs réunions du comité de pilotage et de suivi relatives à ce projet ont été tenues. Le projet est découpé en deux modules, l'un dédié à la collecte de données structurées et l'autre à l'élaboration des reportings. Le projet est en phase de recette avec les IMF's et une mise en production est planifié en T2-2021. La mise en production de la plateforme d'échanges de données non structurées est opérationnelle depuis février 2020.

### III. MISE EN ŒUVRE DE NOUVEAUX PRINCIPES INTERNATIONAUX DANS LE DOMAINE DU RENFORCEMENT DE LA CYBER RÉSILIENCE

Les cybermenaces constituent plus que jamais un enjeu de résilience de premier plan pour le système financier, et en particulier les infrastructures de marché. Les travaux de renforcement de la cyber résilience continuent donc de progresser selon deux axes :

- un changement de paradigme lié, d'une part, aux moyens de plus en plus importants dont disposent les organisations malveillantes, d'autre part, à la complexité croissante des systèmes d'information et à l'augmentation du nombre de canaux utilisés pour y accéder. Par conséquent, la sécurisation des systèmes d'information est complexe, dans un contexte d'augmentation du cyber risque, qui rend nécessaire la capacité à réagir de façon optimale en cas d'incident avéré ;
- la prise en compte de l'interdépendance opérationnelle croissante entre les différents acteurs financiers et du recours à des fournisseurs tiers qui sont, pour certains d'entre eux, devenus critiques à l'égard du secteur financier dans son ensemble et plus particulièrement des infrastructures de marché. Cela se traduit par une prise de conscience que la défaillance du maillon le plus faible peut avoir des impacts sur l'ensemble du secteur financier.

L'objectif est de s'assurer que l'ensemble des acteurs dispose d'un niveau de protection adapté aux menaces, couvrant tous les domaines de la cybersécurité, de l'identification des risques au plan de la reprise d'activité, en passant par la détection des incidents et la réalisation de tests d'intrusions.

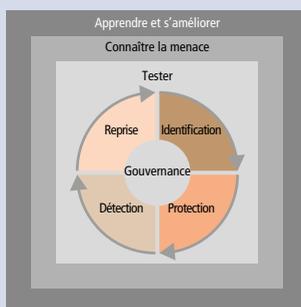
BAM s'est appuyé sur la « CPMI-IOSCO Guidance on cyber resilience for market infrastructures » publiée fin juin 2016 pour mener un travail d'évaluation de la cyber résilience des infrastructures de marché, en vue de son renforcement.

Les travaux ont consisté à décliner la Guidance CPMI-IOSCO précitée pour préciser, dans le cadre d'un document publié au mois de décembre 2018, les attentes des surveillants européens vis-à-vis des systèmes de paiement et des infrastructures de marché en matière de cyber résilience (Cyber Resilience Oversight Expectations for Financial Market infrastructures - CROE).

Après plusieurs travaux préparatoires piloté par Bank Al-Maghrib, la première auto-évaluation de la maturité de la cyber-résilience des IMF's au niveau national a été effectué par l'ensemble des infrastructures en 2020. Un plan d'action a été mis en place pour combler les gaps relevés lors de ce premier exercice. De même, un audit externe de la cyber-résilience des IMF's sera planifié pour s'assurer de la bonne mise en place des exigences du framework CROE.

## ENCADRÉ : LES EXIGENCES DE SURVEILLANCE EN MATIÈRE DE CYBER-RÉSILIENCE DES INFRASTRUCTURES DE MARCHÉS FINANCIERS (CROE)

Afin de permettre une évaluation de la maturité des infrastructures de marchés européennes en matière de cyber-résilience dans un cadre commun européen, et d'en suivre l'évolution dans le temps, l'Eurosystème s'est appuyé sur la Guidance CPMI-IOSCO publiée en 2016 pour établir un référentiel d'exigences. Établi à partir des huit composantes de la cyber-résilience<sup>8</sup> et sur la base des bonnes pratiques de chaque domaine, ce référentiel de près de 300 critères détaille les attentes des surveillants et indique les voies de progrès à plus long terme pour les infrastructures de marché. S'inscrivant dans la logique et dans le périmètre de cette Guidance, l'appréciation du niveau de maturité devient plus transparente et le dialogue entre assujettis et surveillants devient plus concret. De même l'adaptation des exigences minimales aux différents profils (SPIS, etc.) devient plus fluide et facile à mettre en œuvre.



Comme dans la Guidance CPMI, trois niveaux de maturité sont définis de manière incrémentale, c'est-à-dire que l'atteinte d'un niveau supérieur nécessite de satisfaire l'ensemble des critères des niveaux inférieurs. La cybermenace étant en constante évolution, les exigences sont fondées sur l'application du principe de l'amélioration continue : pour le niveau Evolving, les institutions doivent démontrer l'adaptation de leurs outils et de leur organisation à la gestion du risque cybersécurité, dans le cadre fixé par le conseil d'administration. Pour le niveau Advancing, il est demandé que la gestion du risque soit outillée et intégrée aux lignes métier, de manière à obtenir une proactivité vis-à-vis de la menace. Enfin, au niveau Innovating, l'infrastructure est reconnue pour sa capacité à insuffler et à partager les meilleures pratiques vers les différentes parties prenantes, au bénéfice de l'ensemble de l'écosystème du secteur financier.

Structurées sur les mêmes catégories de gestion du risque que le référentiel NIST et la Guidance CPMI, les exigences sont regroupées dans huit chapitres dont le premier explique la portée et les intentions des exigences. Cette segmentation en huit chapitres met clairement en relief les forces et les axes d'amélioration de l'infrastructure évaluée, permettant un dialogue plus direct avec le surveillant. Il convient néanmoins d'adopter une approche globale pour atteindre le niveau requis, chaque domaine interagissant avec les autres.

<sup>8</sup> Gouvernance, identification, protection, détection, réponse et reprise, test, connaissance de la situation, apprentissage et amélioration continue.

## IV. STRESS TESTING DES IMF'S

Dans le cadre des missions d'évaluation de leur conformité aux principes PIMF du CPMI/IOSCO, Bank Al-Maghrib a recommandé aux IMF's de conduire régulièrement des stress tests afin de déterminer le montant des liquidités à disposer pour couvrir leurs obligations de paiement et vérifier, à intervalles réguliers, si le niveau de ces liquidités est suffisant. Ces tests devront permettre également de s'assurer que les sûretés et les autres ressources financières qui garantissent les expositions d'une IMF aux risques de crédit et de liquidité soient suffisantes pour couvrir l'intégralité des pertes de crédit résultant de ces expositions.

A ce titre, un premier exercice de stress testing de la liquidité du SRBM a été mené en 2020 en s'appuyant sur un logiciel développé par la Banque Centrale de Finlande 'Bof-PSS2' et sur des données réelles de production et différents scénarii simulant des crises de liquidité.

Les résultats du scénario simulant la défaillance de l'une des trois banques systémiques engendrent un déficit significatif de liquidité au niveau du SRBM et confirme son caractère systémique. En revanche, le scénario simulant une forte baisse du collatéral n'a pas d'impact significatif sur la liquidité au niveau du SRBM.

## V. MESURES PRISES PAR LES IMF'S FACE À LA PANDÉMIE DU COVID-19

Dans un contexte de crise lié à la pandémie du Covid-19, Bank Al-Maghrib a renforcé sa surveillance des Infrastructures de Marchés Financiers afin de soutenir l'activité économique et prévenir les perturbations qui peuvent découler de la survenance des risques opérationnels et financiers.

En effet, la Banque a accompagné les Infrastructures de Marchés Financiers dans la mise en place des mesures nécessaires à leur continuité d'activité notamment au niveau de la gestion des ressources humaines critiques impliquées dans les processus de paiement et de règlement.

Les efforts se sont concentrés particulièrement au niveau des systèmes de paiement de détail, à savoir le GSIMT et le switch monétique HPSS, dont le bon fonctionnement est indispensable pour maintenir la confiance du grand public dans l'utilisation des moyens de paiement scripturaux.

A leur niveau, les systèmes de paiement systémiques ont développé un ensemble de mesures dans le cadre de l'activation de leur plan pandémie, à savoir :

- La sensibilisation de l'ensemble du personnel aux comportements d'hygiène et la mise en place d'une veille médicale en collaboration avec le médecin du travail ;
- L'initiation des tests concernant le déploiement du plan d'urgence pandémie qui prévoit des mesures allant jusqu'au télétravail pour les effectifs dits critiques ;
- Les tests d'intrusion pour assurer la sécurité des accès à distance aux systèmes d'information sensibles ;
- Limiter la mobilité et les contacts physiques (réunion, etc.) et adoption de moyens à distance (visioconférence, etc.) ;
- Établir une liste des ressources externes des prestataires de service qui peuvent être mobilisées pour remplacer le personnel essentiel des systèmes de paiement réguliers si nécessaire.

En outre, compte tenu des retraits massifs effectués au niveau des guichets automatiques bancaires, HPSS a été invité à transmettre un relevé quotidien des rejets accusés au niveau des retraits interopérables.

Toutes les IMF's (en particulier celles d'importance systémique) ont fonctionné normalement depuis le début de la pandémie de Covid-19, sans aucun incident majeur enregistré, avec un niveau de disponibilité élevé permettant aux participants d'émettre leurs propres instructions de paiement et de procéder à un règlement dans les meilleures conditions. Durant cette période, les indicateurs de suivi se sont maintenus proches de leurs niveaux moyens habituels.



**PARTIE 2**  
**PANORAMA ET SURVEILLANCE DES MOYENS**  
**DE PAIEMENT**

بنك المغرب

بنك المغرب

# CHAPITRE I : MONNAIE FIDUCIAIRE

## I. CIRCULATION FIDUCIAIRE

Dans le contexte de la crise sanitaire, la demande du cash a marqué en 2020 une accélération exceptionnelle. Après une hausse annuelle de près de 7% en 2019, la circulation fiduciaire a atteint 319 milliards de dirhams, en croissance de près de 20%, soit le rythme le plus élevé observé sur les trente dernières années. En volume, elle s'est située à 2,1 milliards de billets et 2,9 milliards de pièces de monnaie, soit des progressions respectives de 17% et 2%.

### CHIFFRES CLÉS DE LA MONNAIE FIDUCIAIRE



#### Circulation fiduciaire

- Valeur : 319 MM de dirhams ; + 20%
- Volume : 2,1 MM de billets ; +17%  
et 2,9 MM de pièces ; +2%



#### Entretien de MF

- 3,1 MM de billets ; -5%
- 264 M de pièces ; -8%



#### Approvisionnement de MF

- 2,9 MM de billets ; +1%
- 347 M de pièces ; -11%



#### Recyclage de MF

- 2,1 MM de billets ; -3%
- 279 M de pièces ; -7%



#### Contrefaçon

- 6 335 faux BBM ; -34%

#### Versements aux guichets

- 1,0 MM de billets ; -11%
- 2,6 M de pièces ; +209%



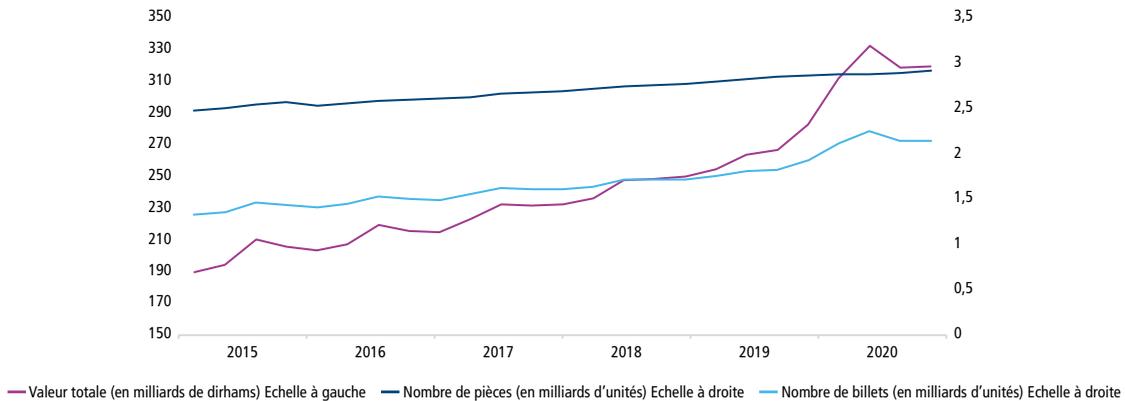
#### Sorties aux guichets

- 1,3 MM de billets ; +7%
- 70,5 M de pièces ; -22%

L'analyse au cours de l'année indique, qu'après s'être inscrites dans une tendance normale sur les deux premiers mois de l'année, les sorties nettes de billets de banque (BBM) ont fortement augmenté entre les mois de mars et mai. Leur cumul sur cette période a totalisé un peu plus de 38 milliards de dirhams alors qu'il s'est limité sur la même période des trois dernières années à 6,6 milliards en moyenne. Un pic historique a été observé pour le mois de mars dont le flux est passé de 2 milliards de dirhams habituellement à 16 milliards. Cette hausse observée au niveau de plusieurs pays est expliquée par le recours massif des ménages au cash pour régler les achats de produits de base ayant connu une forte demande au début de la crise sanitaire ainsi que pour constituer des réserves en cash au regard des incertitudes qui ont plané sur l'étendue et la durée de la pandémie.

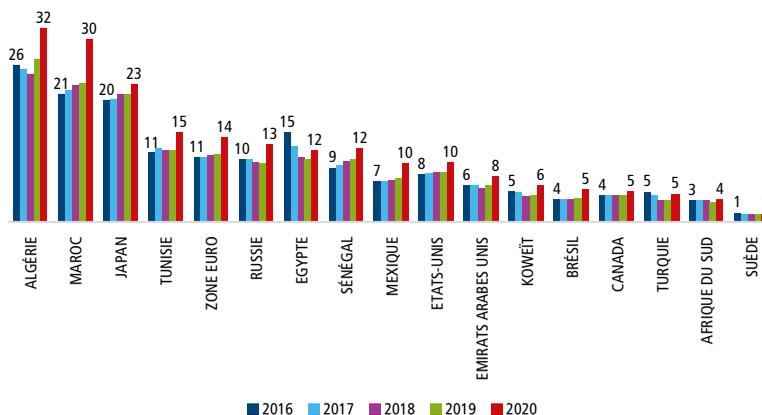
Sur le reste de l'année, et en dépit de la distribution des aides du Gouvernement en cash, le recul de l'activité économique sous les effets de la pandémie s'est reflété dans la circulation fiduciaire, qui a évolué à un rythme inférieur à sa cadence normale, mais sans autant compenser les sorties massives observées auparavant. Les flux nets se sont ainsi limités à un peu plus de 10 milliards, tandis qu'ils avaient évolué entre 2017 et 2019 aux voisinages de 14 milliards.

### EVOLUTION DE LA CIRCULATION FIDUCIAIRE (2015-2020)



Ainsi, le ratio de la circulation fiduciaire rapporté au PIB s'est établi à 30% contre une moyenne de 22% constatée lors des années précédentes. Cette hausse importante a été observée au niveau de plusieurs pays, comme l'illustre le graphique ci-après.

### BENCHMARK DE L'ÉVOLUTION DU RATIO DE LA CIRCULATION FIDUCIAIRE AU PIB SOURCE : BRI, BANQUE MONDIALE, FMI



## L'EFFET DE LA CRISE COVID-19 SUR LA DEMANDE DU CASH AU NIVEAU MONDIAL

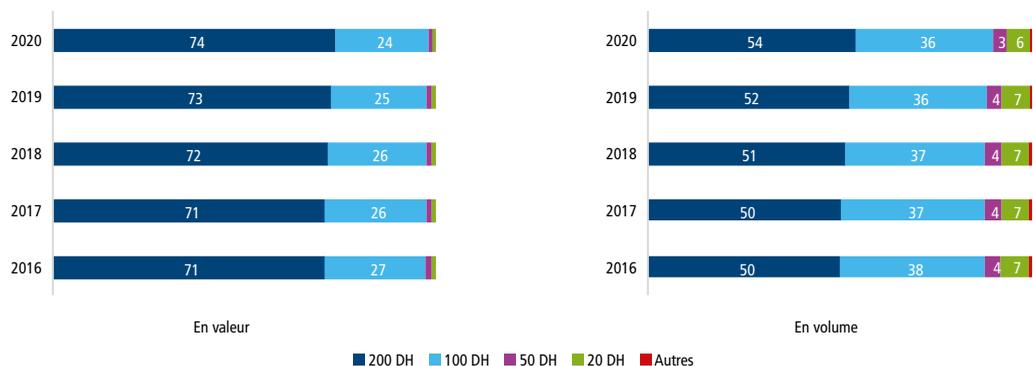
L'examen de l'évolution récente de la circulation fiduciaire dans de nombreux pays confirme qu'il y a une préférence pour le cash en temps de crise. Ainsi, aux Etats-Unis par exemple la circulation fiduciaire a marqué au cours de la semaine du 23 mars 2020 l'augmentation la plus importante après celle enregistrée à la veille de l'an 2000, qui avait résulté des craintes liées à une éventuelle panne de la migration des systèmes informatiques. Dans le même sens, la zone euro a connu au cours de la semaine du 16 mars l'accroissement le plus élevé de la demande de billets de banque après celui de décembre 2008 engendré par le déclenchement de la crise financière. Pour le cas du Canada, la progression annuelle de la circulation fiduciaire s'est accélérée de 3% en février à 10% en juin et a enregistré la deuxième plus importante hausse historique après celle d'octobre 2008. De même, les données relatives à la Russie et au Brésil montrent que le rythme annuel du stock des billets de banque a augmenté de 6,5% en février à 17% en avril pour le premier pays et de 8% à 24% pour le second.

### Billets en circulation

A fin 2020, la circulation des billets a connu une hausse de 20% en valeur et de 17% en volume, pour atteindre 315 milliards de dirhams et un volume de 2,1 milliards de billets.

La structure en valeur de billets en circulation affiche une prépondérance des billets de 200 DH dont la part a gagné un point de pourcentage pour s'établir à 74%, au détriment de la coupure de 100 DH qui a vu sa proportion reculer à 24%. En nombre, la part de 200 DH s'est également renforcée de 2 points de pourcentage à 54%, au désavantage des coupures de 50 DH et de 20 DH, qui ont vu leurs participations passer respectivement de 4% à 3% et de 7% à 6%. Quant au billet de 100 DH, sa part s'est stabilisée à 36%.

### STRUCTURE DES BILLETS EN CIRCULATION (EN %)



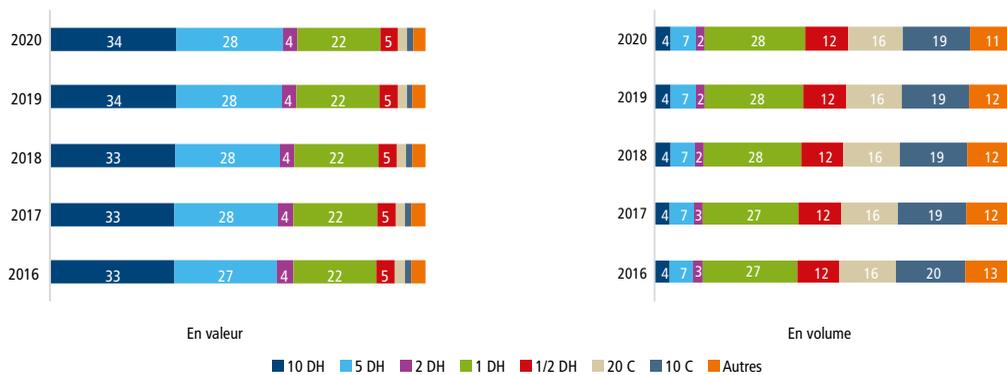
Par type de billets, 82% des billets en circulation sont de type 2012, 16% relèvent de la série d'émission 2002 et 2% sont de type 1987 actuellement en phase de retrait de circulation.

## Pièces en circulation

A l'inverse des billets de banque, les pièces métalliques en circulation dans l'économie ont vu le rythme de leur valeur ralentir d'une moyenne annuelle de près de 5% à 3,5% en 2020, terminant ainsi l'année avec un encours de 3,7 milliards de dirhams. S'agissant du volume, il s'est établi à 2,9 milliards de pièces, en hausse de 2,4%.

La structure des stocks de pièces en circulation, aussi bien en nombre qu'en valeur, n'a pas connu de changement notable. En valeur, la part des pièces de 10 DH s'est stabilisée à 34% contre 28% pour les pièces de 5 DH et de 22% pour celle d'un DH. En nombre aussi la structure des pièces métalliques en circulation est restée identique à celle observée durant les dernières années, avec des contributions de 28% pour les pièces d'un DH, 19% pour 10 Centimes et 16 % pour 20 Centimes.

### STRUCTURE DES PIÈCES EN CIRCULATION (EN %)



## II. APPROVISIONNEMENT DE L'ÉCONOMIE EN MONNAIE FIDUCIAIRE

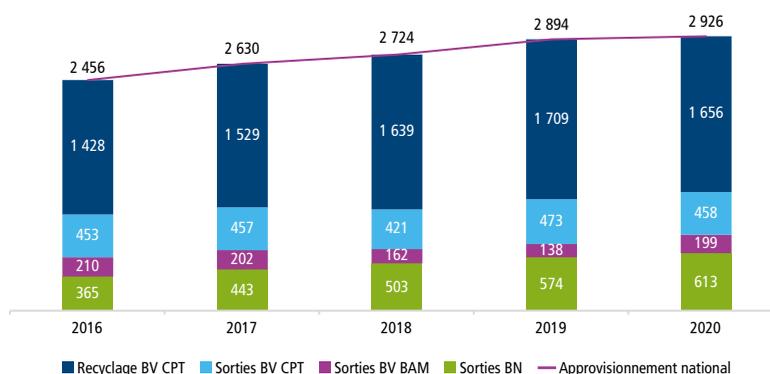
Dans le contexte de la crise sanitaire, Bank Al-Maghrib a défini un plan d'urgence impliquant tous les intervenants dans le cash cycle. La Banque a ainsi donné ses directives aux banques pour assurer, en continu, l'alimentation des GAB et a accordé aux Centres Privés de Tri l'autorisation d'effectuer le comptage et l'authentification des billets sans recours au tri qualitatif. Ces derniers ont été aussi invités à définir un plan de continuité d'activité (PCA) et de rotation de leurs effectifs afin de pouvoir servir la place.

En parallèle, et après les retraits exceptionnels enregistrés au cours de la troisième semaine de mars, la Banque a procédé à l'actualisation de ses prévisions pour les besoins du marché en cash et à l'activation du recours à son stock PCA afin de répondre à d'éventuelles hausses imprévues du cash. En outre, Bank Al-Maghrib a entamé la mise en œuvre d'un programme de production supplémentaire pour assurer un stock de sécurité suffisant.

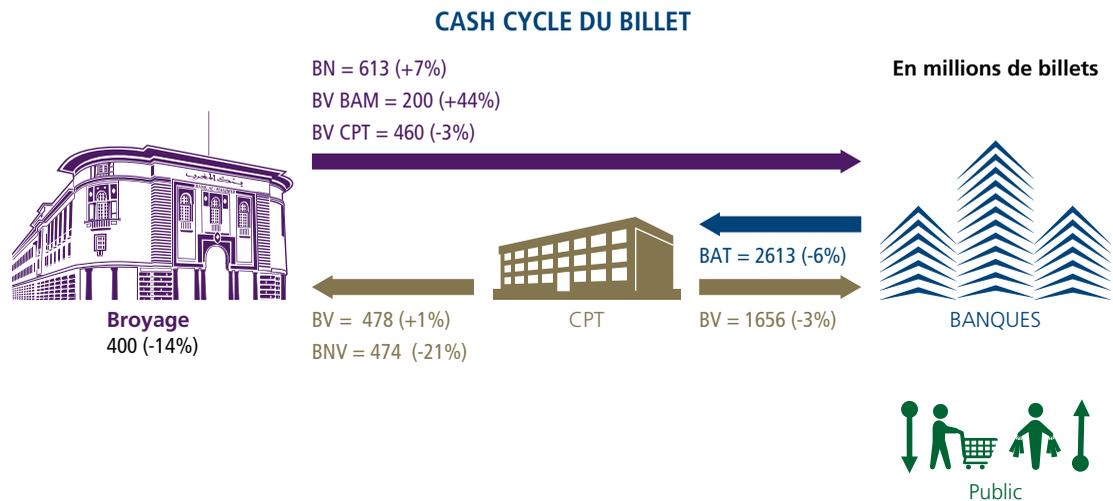
### Approvisionnement en billets

La satisfaction des besoins nationaux en MF est une mission qui relève de l'Institut d'Emission. La délégation de l'activité de traitement et de recyclage de la MF par la Banque depuis 2005 a permis aux CPT de jouer un rôle déterminant dans l'approvisionnement de l'économie nationale en MF.

ÉVOLUTION DE L'APPROVISIONNEMENT GLOBAL DES BBM (EN MILLIONS DE BILLETS) 2016-2020



Ainsi, le volume global des billets servis à l'économie s'est inscrit en croissance continue, il s'est établi à environ 2,9 milliards de billets en 2020 en hausse de 1% par rapport à 2019. Les CPT y ont contribué à hauteur de 72%, avec un volume de recyclage avoisinant 2,1 milliards de billets s'inscrivant en baisse de 3%.



Dans ce contexte, Bank Al-Maghrib a assuré la supervision de la qualité du recyclage effectué par les CPT. Elle a également comblé le besoin en billets de banque grâce d’une part à l’injection de billets neufs qui a atteint un volume de sorties aux guichets de 613 millions de billets (7%), et d’autre part grâce aux sorties de BV issus de son activité de traitement et qui concernent un volume de 199 millions de billets.

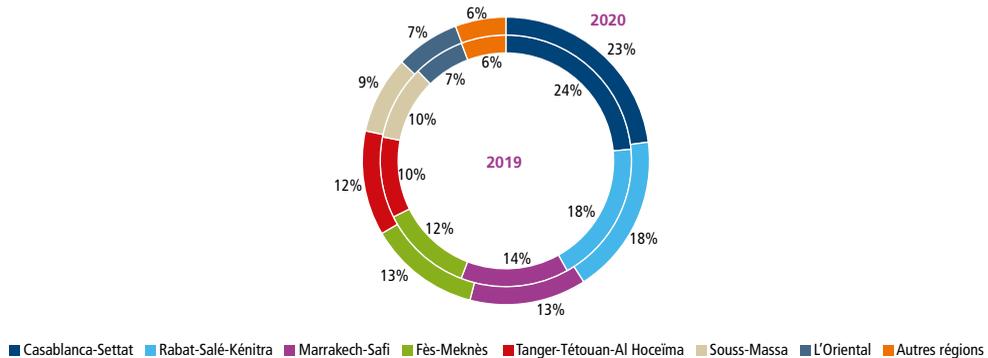
En baisse de 3%, le volume des sorties de BV CPT est de 458 millions de coupures. Les sorties de BN, BV BAM et BV CPT font un volume global de sorties de 1,3 milliard de billets, en hausse de 7% par rapport à 2019.

Par coupure, la ventilation des sorties des billets de banque aux guichets de Bank Al-Maghrib en 2020 a révélé des augmentations de 3 points de pourcentage à 48% de la part du billet de 200 DH et d’un point de pourcentage à 42% de la contribution de la coupure de 100 DH. Les petites dénominations ont, en revanche, enregistré des reculs de leur participation de 5% à 4% pour le billet de 50 DH et de 9% à 6% pour celui de 20 DH.

Par série d’émission, la tendance en faveur des billets de type 2012 s’est confirmée. Ces billets ont représenté 98% des sorties aux guichets au lieu de 93% un an auparavant. Le volume des sorties de billets type 2002 a, quant à lui, représenté une part de 2%.

Par région, le plus grand volume des sorties est, comme à l’accoutumée, concentré au niveau de la région de Casablanca-Settat qui enregistre une part de 23%, suivie de la région de Rabat-Salé-Kenitra avec une part de 18%. La région de Marrakech-Safi occupe la troisième place, avec une part de 13%. Les régions précitées et celles de Fès-Meknès, Tanger-Tétouan et Souss-Massa représentent, à elles seules, 87% du volume global de sorties des billets aux guichets de Bank Al-Maghrib, soit 6 régions sur les douze régions du Royaume.

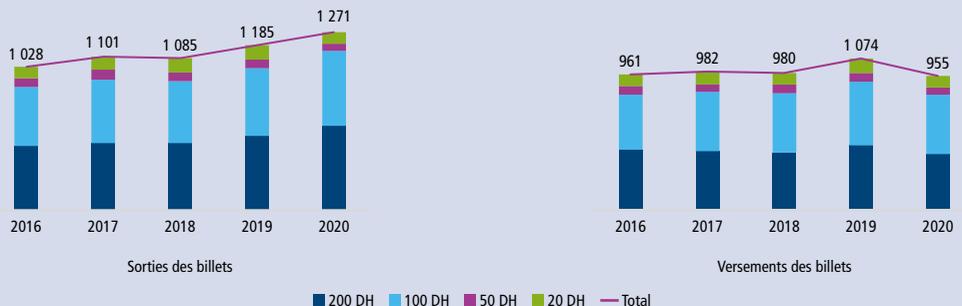
## STRUCTURE DES SORTIES DES BILLETS AUX GUICHETS PAR RÉGION 2019-2020



## ZOOM SUR LES MOUVEMENTS DE BILLETS

Les flux aux guichets de Bank Al-Maghrif ont porté sur un volume de sorties d'environ 1,271 milliard de billets, ce qui correspond à une augmentation de 7% par rapport à 2019. Le volume des versements a atteint 955 millions de billets, en baisse de 11%.

### EVOLUTION DES FLUX DE BILLETS AUX GUICHETS DE BAM (EN MILLIONS DE COUPURES)



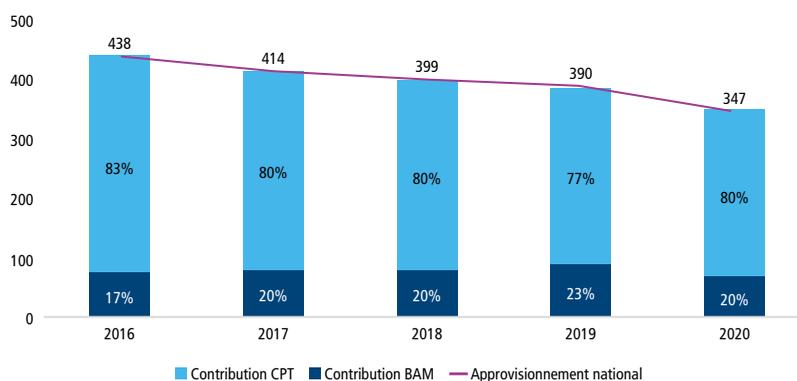
Il est à noter que le développement du rôle des CPT dans la filière fiduciaire a contribué, d'une part, à la stabilisation des mouvements de billets de banque aux guichets de Bank Al-Maghrif. Ces mouvements se maintiennent, en moyenne annuelle, à environ 1 milliard de billets tant pour les flux de sorties que pour ceux des entrées de billets. Il a contribué aussi à l'optimisation de l'activité d'approvisionnement des sièges de BAM, qui a enregistré une baisse continue du nombre des missions de convoyage de fonds d'une année à l'autre.

Quant aux mouvements de billets de banque étrangers (BBE) aux guichets de la Banque, les achats bruts ont porté sur l'équivalent de 34,8 milliards de dirhams en baisse de 27% par rapport à un an auparavant. Parallèlement, les cessions de devises se sont inscrites en baisse aussi de 55% à 709 millions de dirhams.

## Approvisionnement en pièces de monnaie

Bank Al-Maghrib et les CPT ont réalisé, ensemble, un approvisionnement global d'environ 347 millions de pièces en 2020, en baisse de 11% par rapport à 2019, liée au recul de la demande nationale en pièces de monnaie dans ce contexte marqué par la crise sanitaire.

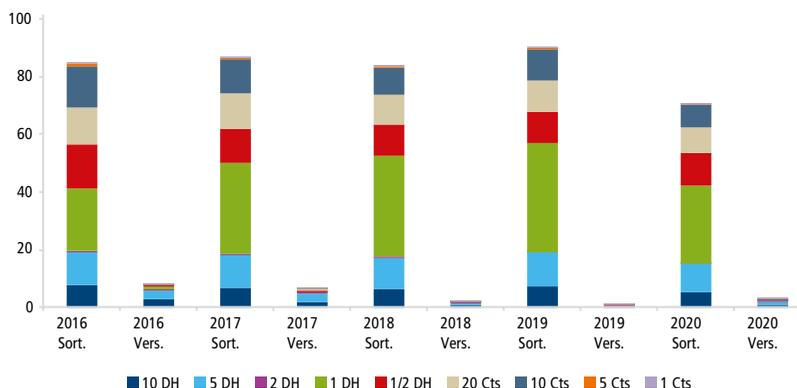
**EVOLUTION DE LA STRUCTURE DE L'APPROVISIONNEMENT EN PIÈCES DE MONNAIE  
(EN MILLIONS DE PIÈCES) 2016 - 2020**



Bank Al-Maghrib a procédé à l'émission de 71 millions de pièces neuves en baisse de 22% par rapport à 2019. Ce volume reste dominé par les pièces de 1 DH qui y représentent une part de 38%. Les pièces de 5 DH et de 10 DH représentent des parts respectives de 13% et 8%. Les pièces de ½ DH, 20 C et 10 C suivent avec une part globale de 40%.

Les versements ont, quant à eux, augmenté passant de près de un million de pièce à 3 millions.

**EVOLUTION DE MOUVEMENTS DE PIÈCES DE MONNAIE AUX GUICHETS DES BAM  
(EN MILLIONS DE PIÈCES) 2016 - 2020**



### III. QUALITÉ DES BILLETS EN CIRCULATION ET FAUX MONNAYAGE

#### Qualite des billets en circulation

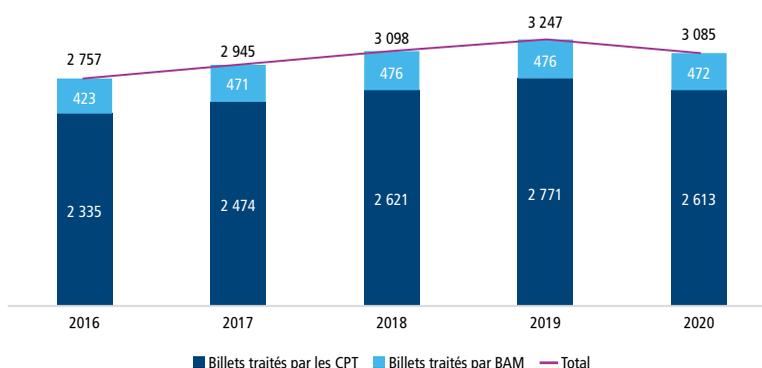
Bank Al-Maghrib dispose, de par ses missions fondamentales, du pouvoir exclusif de l'émission et de l'entretien de la monnaie fiduciaire, de la supervision des opérateurs privés de tri et du retrait de la monnaie ne répondant plus aux normes de qualité requises. A cet effet, elle a pour mission notamment de s'assurer de la qualité de circulation fiduciaire.

Dans ce cadre, Bank Al-Maghrib a délégué, depuis 2005, aux Sociétés Gestionnaires des Centres Privés de Traitement (SGCPT), l'exercice des activités de traitement et de recyclage de la monnaie fiduciaire et ce, conformément à l'instruction n°10/G/2005 de Monsieur le Wali relative aux règles de tri de la monnaie fiduciaire et au cahier des charges établi entre la Banque et ces opérateurs.

En 2020, l'émission des billets neufs par Bank Al-Maghrib a concerné un volume de 613 millions de coupures, en hausse de 7% par rapport à l'année 2019. La destruction, quant à elle, a porté sur un volume de 400 millions de billets en baisse de 14%.

L'entretien de la qualité, effectué conjointement par la Banque et les CPT, a atteint un volume de 3,1 milliards de billets, en baisse de près de 5% par rapport à l'année 2019.

#### EVOLUTION DU VOLUME DE BILLETS TRAITÉS (EN MILLIONS DE COUPURES)



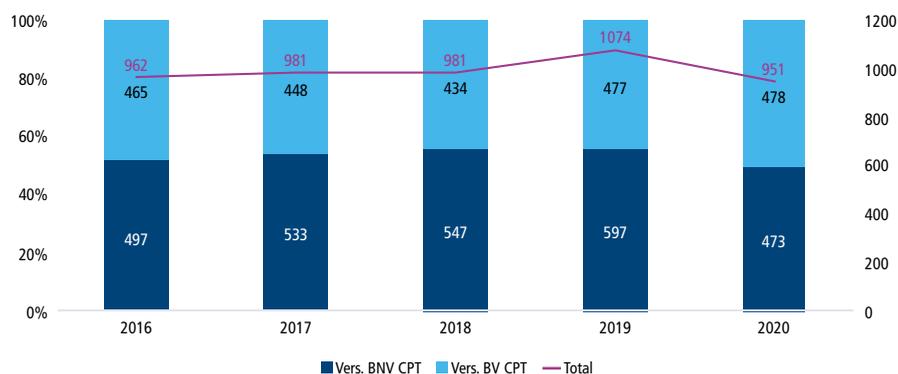
La part du volume traité par les CPT s'est stabilisée à 85%, correspondant à 2,6 milliards de billets. Le traitement des CPT a permis de produire l'équivalent de 1,7 milliard de billets valides recyclés directement aux banques, alors qu'un volume de 478 millions de billets valides a été versé à Bank Al-Maghrib. Le taux de recyclage qui en découle est resté stable à 82%.

Par coupure, les grandes dénominations de 200 DH et de 100 DH ont marqué un taux de recyclage de respectivement 88% et 82%. Les petites dénominations de 50 DH et de 20 DH ont enregistré un taux de recyclage respectivement de 23% et 15%.

Pour sa part, le volume des pièces recyclées par les CPT s'est établi à 279 millions de pièces, en baisse de 7%.

Le traitement effectué par la Banque a pour objectif de s'assurer de la qualité de l'entretien effectué par les CPT. Il porte aussi bien sur les versements des billets valides mais également des billets non valides.

### EVOLUTION DES VERSEMENTS DE BILLETS AUX GUICHETS DE LA BANQUE EN MILLIONS DE COUPURES (2016-2020)



Au terme de l'année 2020, le volume global de versements des CPT, composé de billets valides et billets non valides, a atteint 951 million de billets, en baisse de 11,5%. Les versements des billets valides CPT ont atteint 478 millions de billets en quasi-stagnation, contre une hausse de 10% en 2019. Les versements de billets non valides ont, quant à eux, baissé de 21% pour atteindre 473 millions.

Bank Al-Maghrib a, pour sa part, soumis au traitement automatique un volume de 472 millions de billets, au même niveau que l'année précédente. Elle en a produit un volume de 179 millions de billets valides, soit plus de 23 millions de billets par rapport à l'année 2019.

Par catégorie de coupures, ce volume traité a concerné en grande partie les billets de 200 et 100 DH à hauteur de 88%. En revanche, le traitement des petites dénominations (50 et 20 DH) est passé de 79 à 55 millions de coupures.

A ce titre, et pour assurer la qualité requise pour les signes monétaires en circulation, la Banque opère en permanence des contrôles de l'activité des CPT. En 2020, et en dépit des contraintes induites par la crise sanitaire, Bank Al-Maghrib a maintenu 76% de son programme de supervision des CPT. 15 missions spéciales ont ainsi été réalisées pour s'assurer du respect des mesures sanitaires dictées par les autorités, et vérifier l'authentification des machines exploitées par les CPT pour le tri des billets de banque.

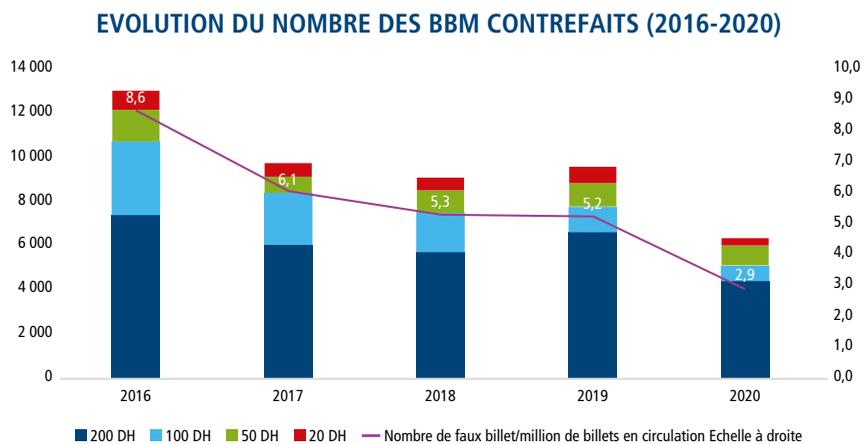
## Faux monnayage

Les faux billets détectés par Bank Al-Maghrib ont baissé de 34% en 2020 pour atteindre 6 335 billets, contre une hausse de 6% une année auparavant. La valeur de ces faux billets s'est établie à 1 million de dirhams contre 1,5 million de dirhams en 2019.

Rapporté au million de billets en circulation, seulement 2,9 billets sont contrefaits, en baisse par rapport à l'année passée (5,2 billets contrefaits par million de billets en circulation). Ce taux a observé une baisse particulière cette année qui pourrait être expliquée par la période de confinement et fait suite à des baisses continues depuis plusieurs années et montre que le risque de contrefaçon au Maroc est globalement maîtrisé et se situe à un niveau faible comparativement à l'échelle internationale.

Cette baisse a concerné toutes les coupures, avec notamment des reculs de 34% pour le billet de 200 DH et de 38% pour la coupure de 100 DH.

Sur les faux billets décelés, la coupure de 200 DH prédomine, avec une part de 69%, alors que celle de 100 DH n'y contribue qu'à hauteur de 11%, soit quasiment les mêmes proportions enregistrées un an auparavant. Quant aux petites dénominations, celle de 50 DH a vu sa part augmenter de 4 points de pourcentage à 15% tandis que celle de 20 DH est passée de 7% à 5%.



En 2020, les tentatives de contrefaçon ont porté notamment sur les séries de type 2012 qui se sont accaparées deux tiers des faux billets décelés contre moins de la moitié un an auparavant. A l'inverse, celles de 2002 et de 1987, y ont représenté respectivement 18% et 7% contre des parts respectives de 32% et 23% en 2019.

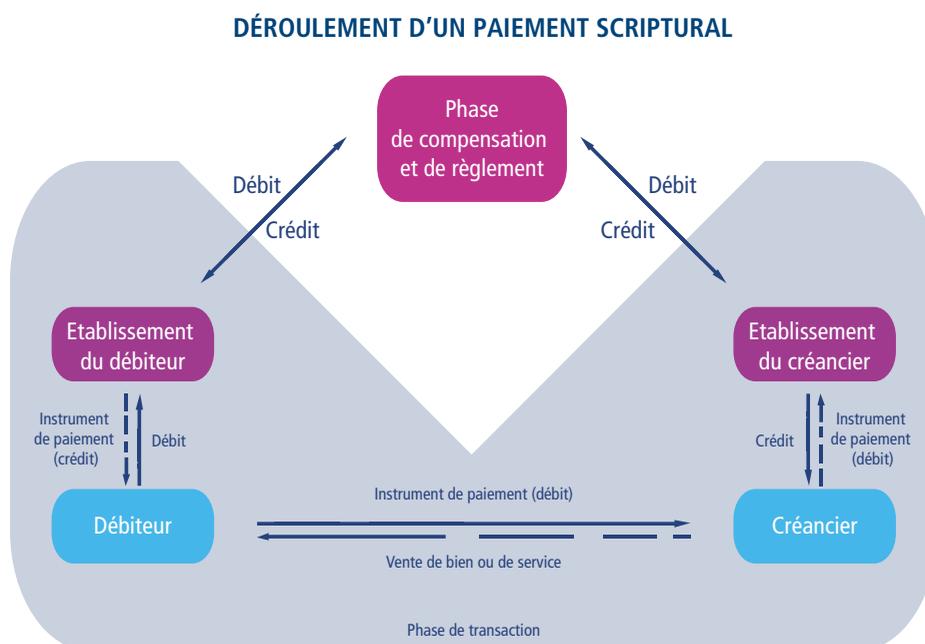
71% des faux billets décelés sont réalisés au moyen de photocopieurs ou imprimantes couleur.

De son côté, le nombre détecté de faux billets de banques étrangers (BBE) a augmenté en 2020 à 1 353 billets contrefaits, contre 519 billets en 2019 et 618 en 2018. La tendance à la hausse a concerné le dollar USD qui accapare une part de 88%, contre 14% en 2019. La contrefaçon de l'euro a quant à elle baissé de 61% avec une part de 10%.

Bank Al-Maghrib améliore en continu son dispositif de détection de la fausse monnaie en diversifiant le périmètre de contrôle des banques et des CPT. A ce titre, la Banque a publié une liste d'équipements fiduciaires jugés aptes à traiter les billets suivant les normes de qualité requises. Elle exige, à cet effet, des opérateurs un contrôle annuel de ces équipements qui s'inscrit dans le cadre du renforcement de leur capacité à détecter les faux billets.

## 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...).



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 DES BANQUES

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.

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

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 2020, le nombre global de moyens de paiement scripturaux échangés (couvrant l'ensemble des moyens de paiement scripturaux<sup>9</sup>) a connu une hausse de 8% par rapport à 2019, s'élevant à près de 292 millions d'opérations<sup>10</sup>. En valeur, les échanges ont représenté près de 3 565 milliards de dirhams, restant ainsi stables par rapport à 2019 (contre une hausse de 4,8% l'année précédente).

Le Maroc enregistre ainsi une moyenne de 8,1 transactions par an et par habitant, ce qui représente une hausse de 8% par rapport à 2019. Ce niveau reste néanmoins largement en dessous de ceux enregistrés par les pays les plus avancés, comme les Etats-Unis, la Finlande ou la France, où il est approximativement de 531, 449 et 314, dénotant une « scripturalisation » très importante des paiements.

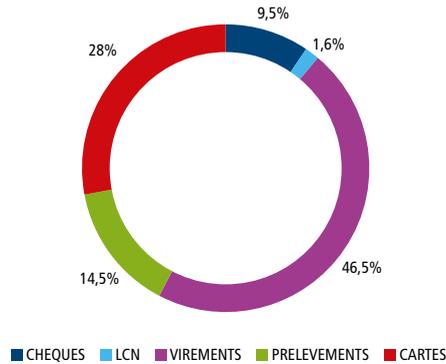
La structure des paiements scripturaux, en nombre, est restée quasiment identique à celle de l'année précédente. En effet, le virement a conservé sa première place, pour la quatrième année consécutive (46,5% des échanges en 2020, contre 42% en 2019), devant la carte bancaire (28% des échanges en 2020, comme en 2019). Les prélèvements ont maintenu leur troisième place dans l'ensemble des échanges en nombre (14,5% des échanges en 2020, contre 14% en 2019), devant les chèques dont la régression s'est accentuée (9,5% en 2020 contre 13% en 2019).

La baisse continue de la part des chèques (en nombre et en valeur), 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. Cette baisse a été accélérée en 2020 avec le contexte de crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19.

<sup>9</sup> A savoir les chèques, les LCN, les virements, les prélèvements et les cartes bancaires.

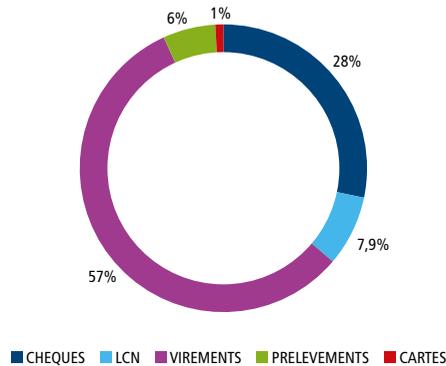
<sup>10</sup> Couvrant les échanges réalisés en inter et intra bancaire.

### RÉPARTITION EN NOMBRE DES MOYENS DE PAIEMENT ÉCHANGÉS-ANNÉE 2020



En termes de montants échangés, ces proportions sont nettement différentes et ont relativement changé par rapport à l'année précédente. En effet, la part des virements a progressé, passant de 50% en 2019 à 57% en 2020, conservant ainsi la prédominance de ce moyen de paiement. La part des chèques a fortement reculé en 2020, s'établissant à 28% des échanges (contre 35% en 2019). Les prélèvements et les transactions de paiement par cartes, quant à eux, sont restés constants, avec des parts respectives de 6% et de 1% des opérations, les cartes étant essentiellement utilisées pour les règlements de faibles montants.

### RÉPARTITION EN VALEUR DES MOYENS DE PAIEMENT ÉCHANGÉS - ANNÉE 2020

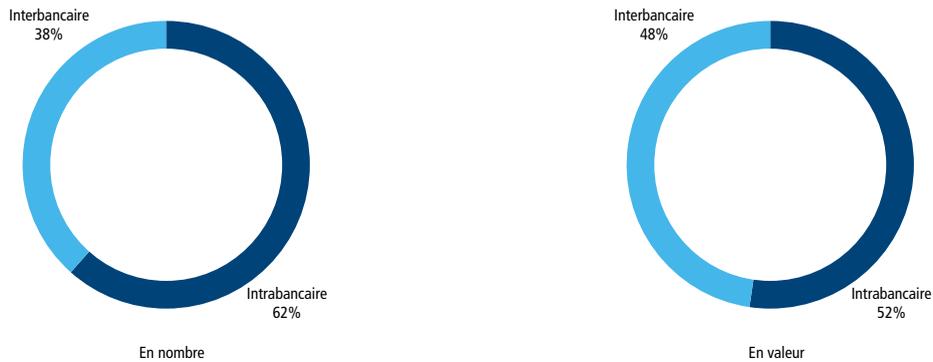


Sur la totalité des transactions, hors opérations par cartes, 38% du nombre de ces transactions ont été traitées via les circuits interbancaires en 2020, contre 43% en 2019. En termes de valeur échangée, cette part est passée de 53 % en 2019 à 48% en 2020.

Les échanges intra bancaires demeurent ainsi majoritaires en nombre, passant d'une part de 57% en 2019 à 62% en 2020 (38% pour l'interbancaire). En revanche, en valeur, la part des échanges intra bancaires a progressé de manière significative par rapport à 2019, passant de 47% en 2019 à 52% en 2020 (contre 48% pour l'interbancaire). Cette évolution des échanges intra bancaires est principalement due à l'augmentation des échanges par virement, notamment suite à la démocratisation de l'usage des applications bancaires<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Espace e-banking ou m-banking.

### PART INTERBANCAIRE/INTRA BANCAIRE - ANNÉE 2020



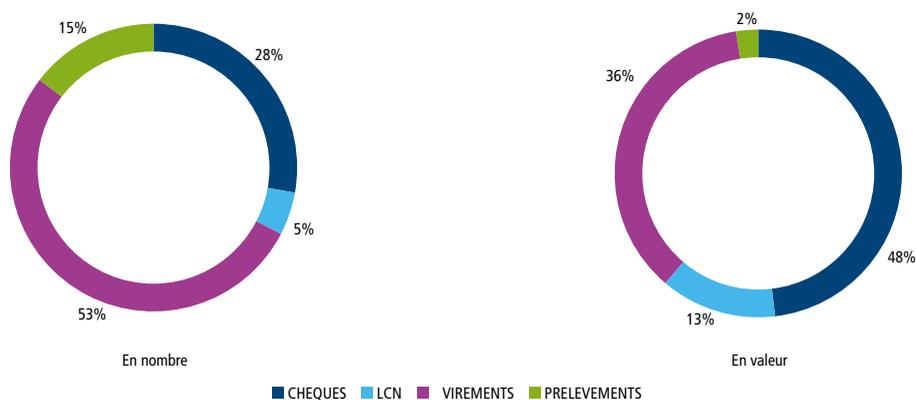
### I.1- Echanges Interbancaires

Au terme de l'année 2020, le nombre de moyens de paiement scripturaux échangés via le GSIMT<sup>12</sup> s'est établi à 81 millions<sup>13</sup>, en recul de 3,7% par rapport à 2019 (contre une hausse de 13,2% enregistrée entre 2018 et 2019).

Ce recul a également concerné les montants bruts échangés, qui se sont établis à 1 685 milliards de dirhams en 2020, contre 1 894 milliards de dirhams en 2019, soit une baisse de 11% (contre une hausse de 6,4% l'année dernière).

Quant à la structure des échanges en nombre, le virement demeure en première position avec 53% des échanges (contre 47% en 2019), suivi par le chèque (28% en 2020 contre 34% en 2019) et le prélèvement (15%). Les LCN occupent le quatrième rang avec 5% des échanges. Cette structure tend à s'inverser en valeur. Le chèque prédomine avec une part de 48% (contre 55% en 2019), suivi par le virement avec une part de 36% (contre 30% en 2019), puis par la LCN, qui représente 13% des montants globaux échangés, et enfin le prélèvement qui occupe une part de 2% des échanges en valeur.

### RÉPARTITION DES ÉCHANGES INTERBANCAIRES PAR MOYEN DE PAIEMENT



<sup>12</sup> Groupement pour un Système Interbancaire Marocain de Télé-compensation.

<sup>13</sup> Ce montant exclut les virements en provenance de l'étranger.

Ces instruments sont souvent utilisés pour les échanges de montants moyens et élevés, la moyenne du montant des transactions étant de 36 KDH pour le chèque, de près de 56,2 KDH pour la LCN et de 14,3 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 GSIMT 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.

Quant au prélèvement, il a enregistré un montant moyen par transaction de 3,5 KDH, étant donné qu'il demeure un moyen de paiement privilégié notamment pour le paiement des traites de crédits à la consommation, pour les paiements répétitifs auprès des grands facturiers, ainsi que pour le règlement des redevances téléphoniques et celui des factures d'eau et d'électricité.

Par ailleurs, le nombre total de rejets de chèques, tous motifs confondus, s'est élevé à 713 777 opérations, correspondant à un taux de rejet global de 3,17% (contre 2,72% en 2019). Cette hausse du taux de rejet est principalement due à une forte augmentation des rejets lors des mois de mars, avril et mai 2020, soit pendant la période de confinement, avec des taux de rejet respectifs en nombre de 3,69%, 5,60% et 4,26%. 60% de ces rejets étaient liés à l'insuffisance de provision lors de la présentation au règlement<sup>14</sup>.

Parallèlement, la proportion des LCN rejetées, qui s'est établie à 18,05% en 2020 contre 16,5% en 2019, demeure inquiétante, d'autant plus que près de 90% des rejets correspondent à des rejets pour absence ou insuffisance de provision. A l'instar des chèques, les LCN ont connu un très fort taux de rejet sur les mois de mars, avril et mai 2020, avec des taux de rejet respectifs de 23,82%, 32,36% et 25,24%, dus principalement à l'augmentation des rejets liés à l'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 a appelé 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 propositions d'amendements au Code de Commerce ont été présentées dans ce sens.

---

<sup>14</sup> Les rejets pour insuffisance de provision ont fortement augmenté lors des mois de mars, avril et mai 2020, s'établissant respectivement à 66%, 73% et 69% (contre 55% pour les mois de janvier et février de l'année sous revue).

	CHEQUES			LCN		
	Total rejets GSIMT	Rejets pour absence ou insuffisance de provision (IP)	Part IP dans total rejets	Total rejets GSIMT	Rejets pour absence ou insuffisance de provision (IP)	Part IP dans total rejets
Janvier	67 502	37 035	54,87%	66 787	56 662	84,84%
Février	57 622	31 881	55,33%	54 753	48 594	88,75%
Mars	78 979	52 017	65,86%	98 023	90 115	91,93%
Avril	61 806	45 290	73,28%	87 824	81 756	93,09%
Mai	46 899	32 240	68,74%	53 347	49 004	91,86%
Juin	52 677	31 618	60,02%	61 962	55 547	89,65%
Juillet	56 027	30 548	54,52%	44 444	38 824	87,35%
Août	49 893	29 131	58,39%	46 665	41 228	88,35%
Septembre	59 245	32 466	54,80%	46 069	39 989	86,80%
Octobre	55 139	30 593	55,48%	39 573	34 503	87,19%
Novembre	61 324	35 752	58,30%	53 243	47 058	88,38%
Décembre	66 664	38 902	58,36%	54 134	47 657	88,04%

Par ailleurs, le nombre de prélèvements rejetés reste toujours élevé et a même augmenté par rapport à 2019, avec un taux de rejet de 72% (contre 68% en 2019). Le motif principal du rejet des prélèvements est l'absence ou l'insuffisance de provision à l'échéance.

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.

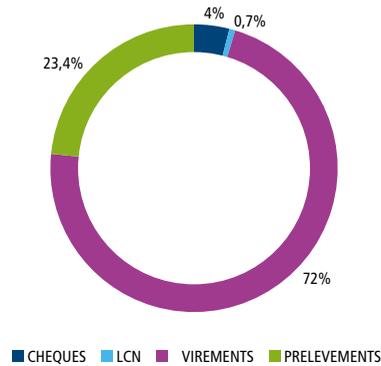
## I.2- Echanges Intra-bancaires

Au terme de l'année 2020, le nombre de moyens de paiement scripturaux échangés entre les comptes domiciliés sur les livres d'un même établissement, s'est élevé à 130 millions d'opérations contre 110 millions en 2019 (soit +17,7%), correspondant à une valeur de 1848 milliards de dirhams<sup>15</sup> contre 1672 milliards en 2019 (soit +10,6%).

A l'instar du circuit interbancaire, la répartition des échanges intra bancaires s'est caractérisée par la prédominance des virements dans l'ensemble des paiements scripturaux. En effet, leur part en nombre s'est élevée à 72%, suivie par les prélèvements (23,4%) puis par les chèques avec 4% (confirmant ainsi leur tendance à la baisse depuis 2018). Les lettres de changes normalisées, ne représentent, quant à elles, que 0,7% des transactions en nombre.

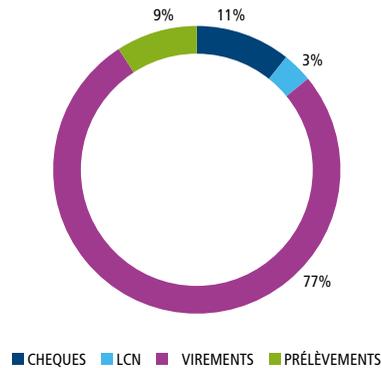
<sup>15</sup> Déclarations reçues des banques.

### RÉPARTITION EN NOMBRE DES MOYENS DE PAIEMENT ÉCHANGÉS EN INTRABANCAIRE 2020



En valeur, la structure des échanges est assez différente. En effet, si le virement demeure prédominant avec 77% des échanges, les chèques représentent 11% des échanges. Ils sont suivis par les prélèvements (9%) puis par les LCN (3%).

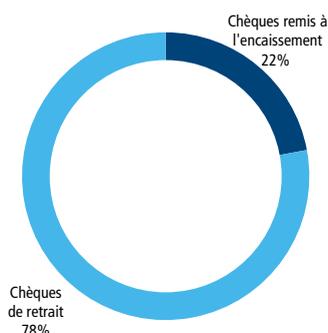
### RÉPARTITION EN VALEUR DES MOYENS DE PAIEMENT ÉCHANGÉS EN INTRABANCAIRE - 2020



En ce qui concerne les chèques échangés en intra bancaire, 78% d'entre eux concernent les chèques de retrait de cash aux guichets des banques<sup>16</sup>. Le reste couvre les chèques remis à l'encaissement.

<sup>16</sup> Il est à noter que l'ensemble des données relatives à l'intrabancaire sont issues des déclarations des banques.

## TYPOLOGIE DES CHÈQUES ÉCHANGÉS EN INTRABANCAIRE 2020



Par ailleurs, le nombre de rejets de chèques, en intra, tous motifs confondus, s'est élevé à 537 477, correspondant à un taux de rejet de 2,3% (soit le même taux qu'en 2019), dont 33% correspondent à des rejets pour absence ou insuffisance de provision.

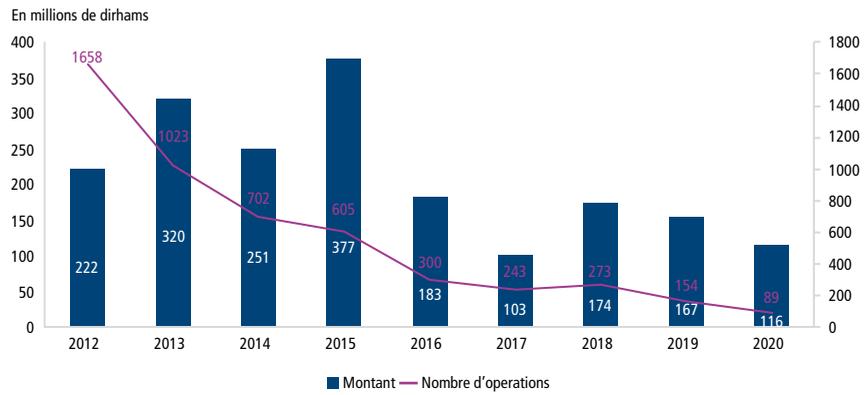
Parallèlement, et à l'instar de l'interbancaire, la proportion des LCN rejetées demeure inquiétante, s'établissant à 20,23% en nombre en 2020, soit un niveau plus élevé que l'année dernière (18,27% en 2019). Cette proportion est d'autant plus alarmante que plus de 89% des rejets correspondent à des rejets 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 GSIMT, 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.

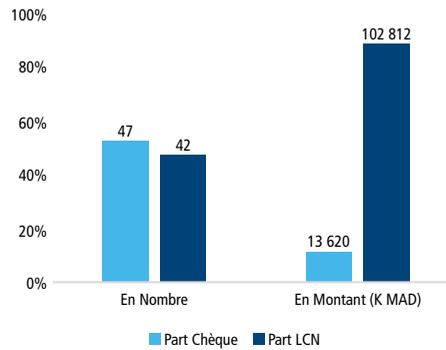
Le volume traité pour ces valeurs demeure ainsi marginal, enregistrant 89 opérations pour un montant de 116 millions de dirhams en 2020, avec une part de 6,9% du montant des échanges interbancaires (contre 8,1% en 2019). Le total des échanges bilatéraux a ainsi baissé de 47% en nombre et de 25% en valeur entre 2019 et 2020.

### EVOLUTION DES VALEURS ÉCHANGÉES EN BILATÉRAL 2012 - 2020



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 47% et 88% du total des transactions bilatérales réalisées.

### RÉPARTITION PAR TYPE DE VALEURS ÉCHANGÉES EN BILATÉRAL - ANNÉE 2020



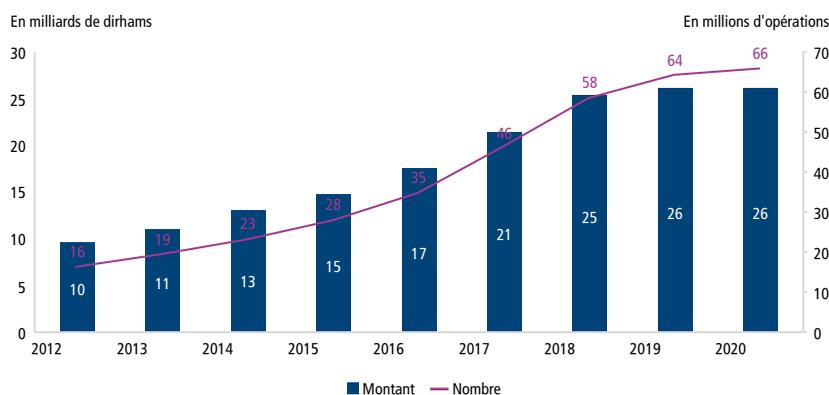
## II. CARTES BANCAIRES

Le nombre de paiements par cartes, y compris les paiements sur GAB et ceux en ligne, s'est établi globalement à 81,7 millions d'opérations pour une valeur de 32,1 milliards de dirhams, ce qui représente une augmentation d'environ 5,5% en nombre et de 3,2% en valeur par rapport à 2019, contre respectivement une hausse de 11% et 8% un an auparavant. Les retraits, quant à eux, ont connu une baisse de 10% en nombre entre 2019 et 2020 (passant de 316 millions d'opérations en 2019 à 284 millions en 2020) et une baisse de 3% en valeur (passant de 287 à 278 milliards de dirhams entre 2019 et 2020).

Il est à noter que l'évolution des paiements par carte a été différenciée en fonction du canal de paiement. En effet, les paiements à travers les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) ont connu une hausse de 21% en nombre entre 2019 et 2020 (passant de 54,6 à 65,9 millions d'opérations, représentant une valeur de 26 milliards de dirhams en 2020 (même valeur qu'en 2019), tandis que les paiements e-com ont augmenté de 46% (passant de 9,4 à 13,8 millions d'opérations). Les paiements sur GAB, en revanche, ont reculé de 28% en 2020, passant de 2,8 à 2 millions d'opérations.

En ce qui concerne le paiement sans contact (mis en place en septembre 2019), sa part dans les paiements par TPE s'est fortement accrue, passant de 2,1% (en nombre) en décembre 2019 à 15% en décembre 2020 (représentant 9,9 millions d'opérations en 2020 contre 1,2 millions en 2019).

### EVOLUTION DES PAIEMENTS TPE 2012 - 2020

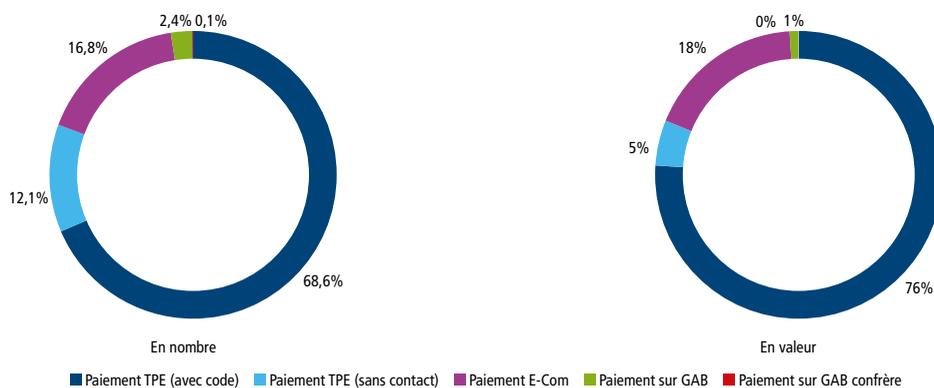


Avec une part de 80,7% des transactions effectuées, les opérations sur TPE<sup>17</sup> représentent l'essentiel des paiements réalisés par cartes bancaires en 2020, comme cela était également le cas en 2019 (82,7%). Il est à noter que, sur les 65,9 millions d'opérations de paiement effectués via TPE en 2020, 15% ont été réalisées sans contact (contre 2,1% en 2019). Les paiements sur GAB, quant à eux, ont baissé par rapport à l'année précédente, passant d'une part de 3,7% des transactions de paiement domestique en 2019 à une part de 2,5%.

<sup>17</sup> Y compris les opérations de paiement sans contact.

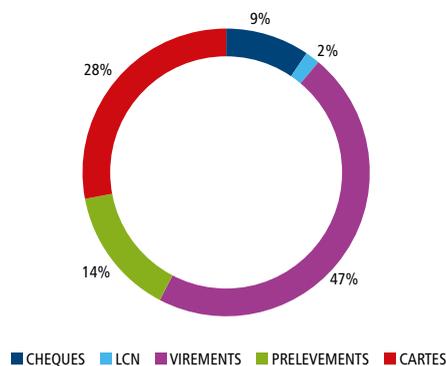
En ce qui concerne les transactions e-commerce, elles ont enregistré une hausse de 46% en nombre entre 2019 et 2020 (passant de 9,4 à 13,8 millions d'opérations) et de 30% en valeur. Les paiements en ligne ont ainsi poursuivi leur tendance haussière, liée notamment au développement des services de paiement des factures sur internet (téléphone, eau, électricité...) et à la hausse des paiements e-gov (vignette, impôt...). L'augmentation significative du nombre de transactions en 2020 s'explique également par le contexte sanitaire, lié à la pandémie de Covid-19, qui a renforcé les paiements sur internet, notamment pendant la période de restriction des déplacements. Ainsi, en 2020, les transactions e-commerce représentent 16,8% du total des paiements (contre 12,1% en 2019).

### STRUCTURE DES PAIEMENTS PAR CARTES EN 2020



Rapportée aux paiements effectués par les moyens de paiement traditionnels, la part en nombre des paiements par carte (hors opérations de retrait) s'est maintenue à 28% en 2020 (même part qu'en 2019). Le paiement par carte demeure ainsi en seconde position, derrière le virement (47%), qui a progressé de 4 points en 2020, tandis que la part du chèque est passée de 13% en 2019 à 9% en 2020.

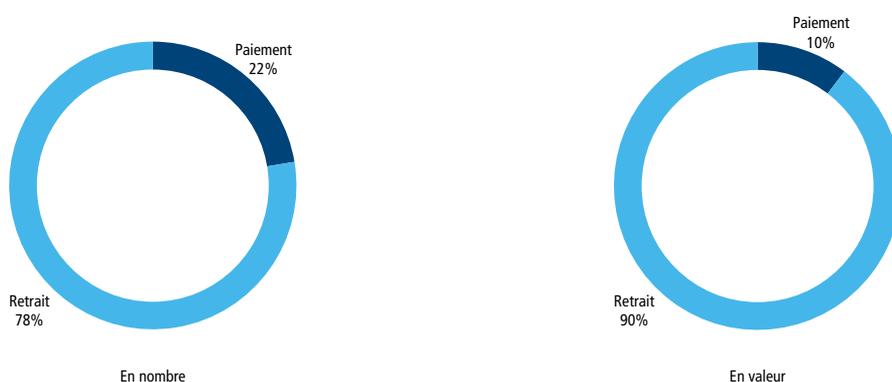
### RÉPARTITION EN NOMBRE DES MOYENS DE PAIEMENT ÉCHANGÉS - ANNÉE 2020



En ce qui concerne le ratio de paiement<sup>18</sup> des porteurs marocains au Maroc, il a atteint 22% en nombre et 10% en valeur à fin décembre 2020 (contre respectivement 19% et 10% à fin 2019).

Les retraits d'espèces continuent ainsi de représenter l'essentiel des opérations effectuées par le biais des cartes bancaires, même si le nombre et la valeur des retraits a diminué entre 2019 et 2020. En effet, le nombre de retraits effectués au Maroc par des cartes émises ou gérées par les banques a atteint, en 2020, 284 millions d'opérations, correspondant à une valeur cumulée de près de 278 milliards de dirhams, contre 316 millions d'opérations en 2019, correspondant à une valeur de 287 milliards de dirhams.

### STRUCTURE DES TRANSACTIONS PAR CARTES EN 2020



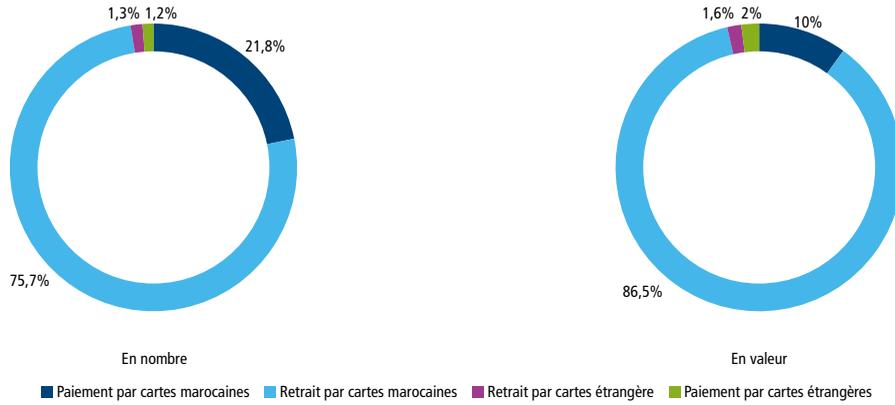
Concernant les transactions réalisées par des cartes internationales au Maroc, elles ont totalisé 9,6 millions d'opérations en 2020, correspondant à une valeur de 11,6 milliards de dirhams, enregistrant ainsi une forte baisse par rapport à 2019 (21,5 millions d'opérations, correspondant à une valeur de 28,7 milliards de dirhams). Cette chute des transactions par cartes internationales (-55% en nombre entre 2019 et 2020) est liée principalement au contexte sanitaire international (Covid 19), qui a imposé la fermeture des frontières.

Par ailleurs, les transactions réalisées par les porteurs marocains à l'étranger ont également été impactées par l'épidémie de Covid-19. En effet, après une progression de 77% du nombre de transactions entre 2018 et 2019, une forte baisse a été observée entre 2019 et 2020. Les transactions de cartes marocaines à l'étranger ont ainsi connu une baisse de 25% en valeur (4,2 milliards en 2020 contre 5,7 milliards de dirhams en 2019), due principalement à la fermeture des frontières.

Cependant, malgré le ralentissement des transactions effectuées par les porteurs marocains à l'étranger, l'encours de cartes à validité internationale a fortement progressé passant d'un nombre total de 2 897 758 cartes en 2019 à 5 611 899 en 2020, soit une évolution de 94%, qui s'explique notamment par l'augmentation des paiements sur les sites e-com étrangers. Le ratio de paiement des porteurs marocains à l'étranger s'est ainsi maintenu à 95,2% (contre 94,3% en 2019).

<sup>18</sup> Calculé en rapportant les transactions de paiement sur le total des transactions par carte bancaire.

### STRUCTURE GLOBALE DES TRANSACTIONS PAR CARTES EN 2020



### III. PAIEMENT MOBILE

Le « M-Wallet » est un nouveau moyen de paiement, émis soit sur un compte de paiement tenu par un établissement de paiement, soit sur un compte bancaire tenu par un établissement bancaire.

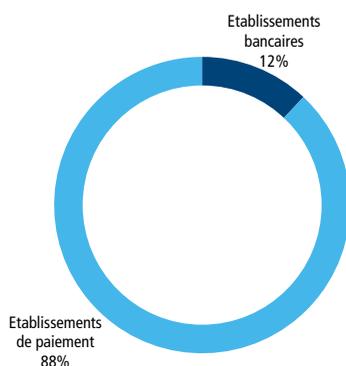
Le porteur du M-Wallet a la possibilité de réaliser les opérations suivantes, de façon instantanée, sécurisée et interopérable. :

- Transferts de fonds de personne à personne par simple saisie du numéro de téléphone du destinataire ;
- Paiements auprès des commerçants acceptants affichant la mention « Maroc Pay » ;
- Paiement des factures d'eau, d'électricité et de téléphone, ainsi que le paiement des vignettes, d'impôt et des recharges téléphoniques ;
- Retraits de fonds.

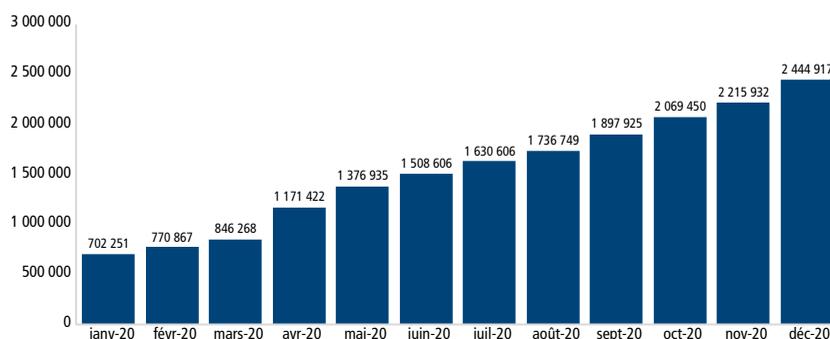
#### III.1- Emission des M-wallets

A fin 2020, 18 offres M-wallets ont été mises sur le marché dont 12 émis par des établissements de paiement. L'encours des M-Wallets a atteint 2,44 millions de M-Wallets, dont 2,14 millions ont été émis par des établissements de paiement.

RÉPARTITION DE L'ENCOURS DES M-WALLETS PAR TYPE D'ÉTABLISSEMENT



### EVOLUTION MENSUELLE DES ENCOURS DES M-WALLETS - 2020

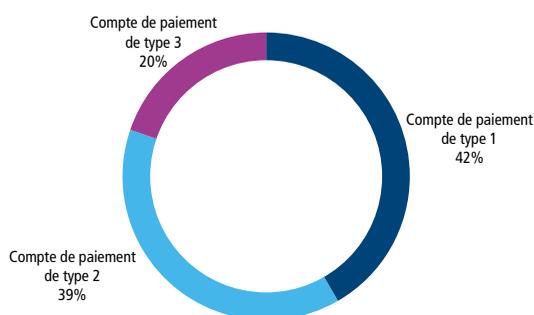


Sur la base des déclarations communiquées par les établissements concernés, le stock de M-Wallets a connu une progression de +248% sur l'année 2020, passant de 0,7 millions de M-Wallets en janvier à 2,44 millions en décembre.

Cette progression est fortement corrélée à l'évolution des ouvertures des comptes de paiement émis par des établissements de paiement. Le stock de ces comptes a atteint 2,66<sup>19</sup> millions en 2020 contre 491 545 en 2019.

Concernant la structure de ces comptes, les comptes de type 1 et 2<sup>20</sup> prédominent, avec respectivement 42% et 39%. Les comptes de type 3, quant à eux, représentent une part de 20%.

### STRUCTURE DES OUVERTURES DES COMPTES DE PAIEMENT - ANNEE 2020



## III.2- Panorama des échanges électroniques par M-Wallet

Sur la base des déclarations reçues de la part des établissements bancaires et des établissements de paiement, le nombre de transactions réalisées par M-Wallets en 2020, s'est établi à 1,4 millions d'opérations pour un montant total de 443 millions de dirhams. Près de 51% du volume des échanges a été effectué par des M-wallets émis par des établissements de paiement contre 49% par des

<sup>19</sup> Dont 2,18 millions de comptes ouverts durant l'année 2020

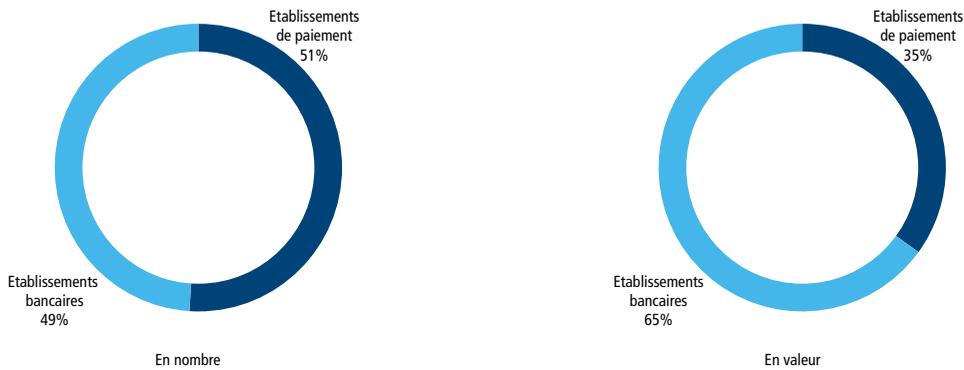
<sup>20</sup> Un compte de type 1 nécessite seulement un numéro de téléphone et le plafond du compte est fixé à 200 dhs.

Un compte de type 2 nécessite la présentation d'une pièce d'identité et est plafonné à 5 000 dhs.

Un compte de type 3 requiert en plus un justificatif de domicile et peut atteindre 20 000 dhs.

M-wallets adossés à des comptes bancaires. En valeur, 35% des transactions réalisées par les M-wallets des établissements de paiement a été enregistré contre 65% par ceux émis par les banques.

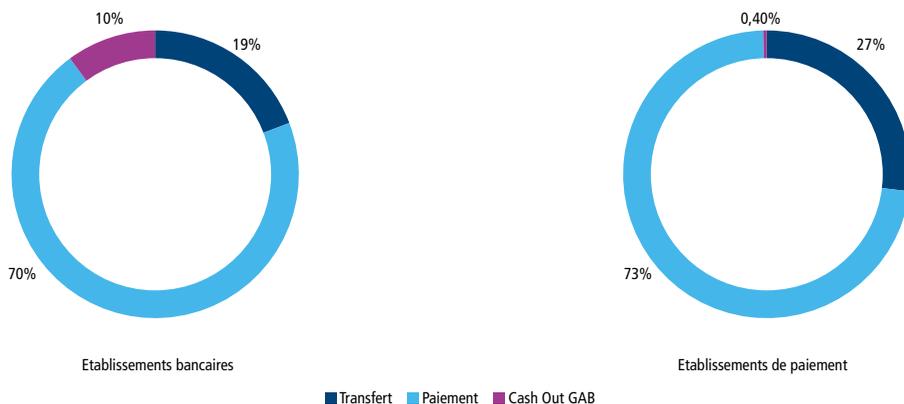
### RÉPARTITION DES TRANSACTIONS M-WALLETS PAR TYPE D'ÉTABLISSEMENT



Concernant, la structure des transactions effectuées par les M-wallets émis par les établissements de paiement, les paiements (commerçants et factures) représentent, en nombre, l'essentiel des transactions effectuées, avec une part de 73%, suivis par les transferts Mobile to Mobile (27%). Les retraits GAB demeurent quasi-nuls, avec une part de 0,4% du total des transactions.

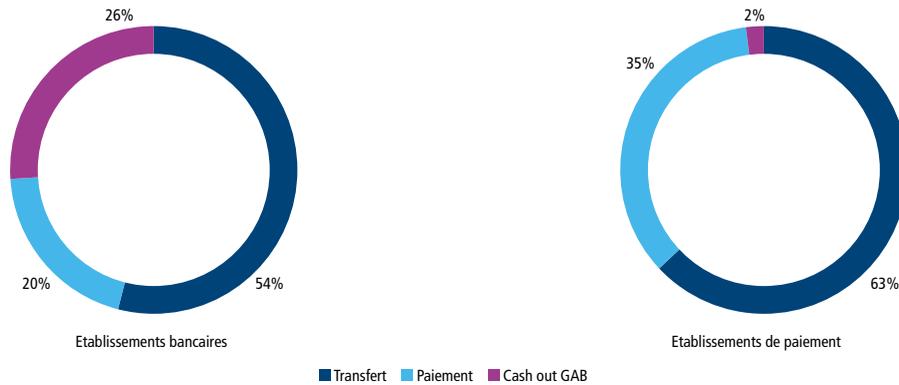
Pour les M-wallets adossés à des comptes bancaires, le paiement par M-wallet reste prédominant avec 70% en nombre, suivi par le transfert avec une part de 19% et le retrait GAB (10%).

### REPARTITION DES ECHANGES PAR M-WALLETS PAR TYPE DE TRANSACTION - EN NOMBRE



En revanche, la répartition en valeur, par type de transaction M-wallet, est inversée. En effet, pour les établissements de paiement, ce sont les transferts de personne à personne qui représentent la part la plus importante (63%), alors que les paiements représentent 35% du total des transactions suivi par les retraits GAB (2%). Concernant les M-wallet émis par les banques, les transactions sont dominées par les transferts dont la part s'élève à 54%, suivis par les retraits GAB (26%) et les paiements (20%).

### REPARTITION DES TRANSACTIONS M-WALLETS PAR TYPE DE TRANSACTION - EN VALEUR



Les paiements de factures (factures d'eau, d'électricité, vignette, impôts, recharges téléphoniques, etc.) représentent la quasi-totalité des paiements mobiles, soit 94% en nombre et 96% en valeur. Le paiement commerçant demeure ainsi marginal en 2020 par rapport aux autres utilisations de ce nouveau moyen de paiement et ce, aussi bien pour les établissements de paiement que pour les banques.

En effet, l'utilisation du paiement mobile comme un moyen de paiement notamment pour le règlement des transactions d'achat représente un usage nouveau dont le développement représente un réel challenge, d'autant plus que la partie enrôlement des commerçants représente, une phase cruciale et difficile puisque cela nécessite un effort d'éducation, de sensibilisation et d'incitation pour l'acceptation assez important.

### RÉPARTITION DES PAIEMENTS M-WALLET



## 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 aux meilleures normes et pratiques internationales, en vue de maintenir leur crédibilité et la confiance du public dans la monnaie.

A cet égard, et dans le contexte de la crise sanitaire et du respect des mesures sanitaires, Bank Al-Maghrib a reporté, au titre de l'année 2020, l'exécution des missions de contrôle sur place auprès des différents émetteurs de la place. En dépit de cela, le dispositif de monitoring rapproché a été maintenu, accompagné des missions d'investigation à distance.

Par ailleurs, la démarche dédiée à l'audit du paiement mobile, s'est renforcée avec la mise en place de tests réels visant l'évaluation de la conformité ainsi que le bon fonctionnement de l'ensemble des M-Wallets lancés sur le marché.

#### 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 toujours en progression, enregistrant, à fin 2020, un taux de 95,1%, contre 92,4% à fin 2019.

#### 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. Bank Al-Maghrib examine, en effet, les aspects réglementaires et fonctionnels relatifs aux solutions de paiement émises par les établissements de crédit et organismes assimilés, ce qui lui permet de statuer sur leur conformité par rapport aux textes en vigueur.

Suite au lancement du paiement mobile, Bank Al-Maghrib a veillé tout particulièrement à la conformité des M-Wallets aux exigences fixées au niveau de la Décision Réglementaire et de la Lettre Circulaire relatives au paiement mobile domestique<sup>21</sup>.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib continue de suivre de très près les récentes évolutions des différentes monnaies virtuelles, notamment leur développement et leur utilisation au Maroc. 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.

Bank Al-Maghrib mène également un processus de veille relatif au suivi de l'émission de nouveaux produits monétiques et de M-wallets. Les banques et les établissements de paiement ont, en effet, l'obligation d'adresser à Bank Al-Maghrib le contrat porteur et les spécifications techniques et fonctionnelles de tout nouveau moyen de paiement émis. Bank Al-Maghrib veille ainsi à leur conformité par rapport aux exigences en vigueur.

#### **I.4- Evaluation de la sécurité des moyens de paiement**

Bank Al-Maghrib a poursuivi ses travaux d'analyse afférents aux risques liés aux moyens de paiement. A cet égard, Bank Al-Maghrib participe à différents groupes de travail à l'échelle internationale, dont celui de l'Alliance pour l'Inclusion Financière en charge des Services Financiers Digitaux (SFD), afin d'identifier les nouvelles tendances de fraude ainsi que les mesures pour les contrecarrer, notamment pour le virement et le paiement mobile.

Quant à la sécurité relative aux cartes bancaires et aux chèques, les dispositifs de suivi de la fraude sur ces moyens de paiement permettent à la Banque Centrale de mettre en place des actions correctives le cas échéant et ce, en concertation avec les émetteurs de la place.

---

<sup>21</sup> Exigences en termes d'authentification et de prérequis de sécurité appliqués au moyen de paiement.

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

Au cours de l'année 2020, les incidents de paiement ont connu une quasi-stagnation à près de 472 mille déclarations d'incidents, contre une hausse de 2,2 % en 2019. Le montant déclaré a connu, en revanche, une baisse de 14,5%, contre une hausse constatée l'année dernière de près de 4%.

S'agissant des demandes de renseignement émanant des banques, elles se sont situées à 3,1 millions de requêtes, en baisse de 17% par rapport à l'année 2019.

L'examen du profil mensuel des incidents de paiement (IP) montre qu'après s'être inscrit dans une tendance normale entre janvier et février, le nombre des IP a marqué un rebond notable sur les deux mois suivants, passant d'une moyenne mensuelle de 40 mille à 51 mille en mars et près de 59 mille en avril, lié notamment à la crise Covid-19 et des mesures de confinement. Pour le reste de l'année, et dans un contexte marqué par l'affaiblissement de l'activité économique, la cadence des IP a nettement ralenti, pour se limiter à une moyenne de 36 mille incidents par mois (hors mois de mars et avril), sachant que sur la même période des deux années antérieures elle oscillait autour de 39 mille impayés.

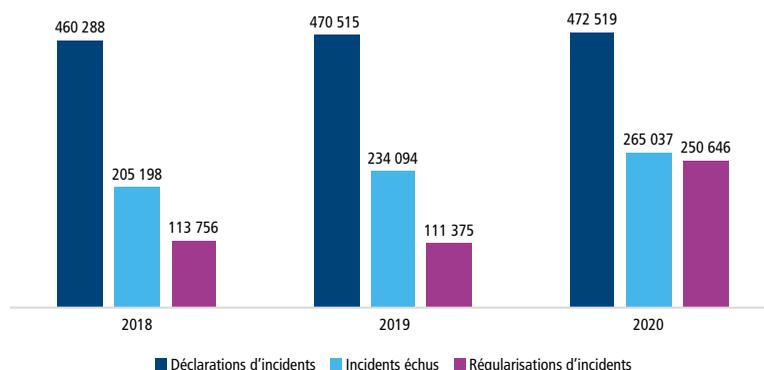
Pour ce qui est des régularisations, les mesures incitatives introduites au niveau de la loi des finances 2020 et de sa mouture rectificative instaurant une contribution libératoire pour les amendes pécuniaires ont permis d'inciter une large frange de la population émettrice de chèques impayés à régulariser sa situation et ce, en dépit des effets de la pandémie sur l'activité économique. Les régularisations ont ainsi plus que doublé pour atteindre un peu plus 250 mille IP, alors qu'elles n'avaient dépassé que légèrement 111 mille un an auparavant.

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

	2018	2019	2020	Variation 2020/2019	Variation 2019/2018
Déclarations d'incidents	460 288	470 515	472 519	0,43%	2,22%
Montant déclaré (MDhs)	13 297,20	13 805,53	11 808,57	-14,46%	3,82%
Régularisations d'incidents	113 756	111 375	250 646	125,05%	-2,09%
Montant régularisé (MDhs)	1 791,01	1 716,04	7 009,19	308,45%	-4,19%
Incidents échus	205 198	234 094	265 037	13,22%	14,08%
Interdictions judiciaires d'émettre des chèques	11	9	0	-100,00%	-18,18%
Demandes de renseignements émanant des banques	3 809 751	3 783 721	3 145 297	-16,87%	-0,68%

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

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

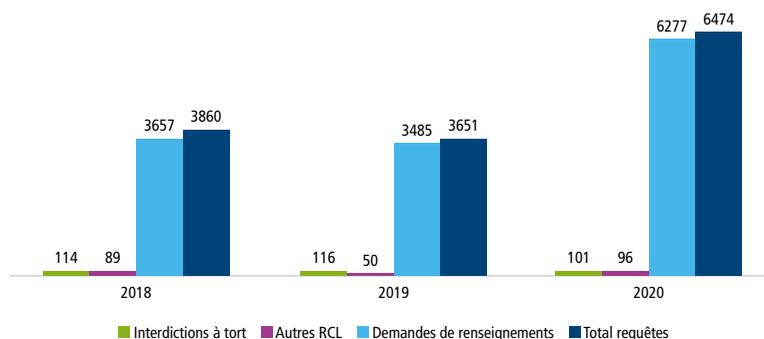


### Traitement des requêtes clients

Le dispositif d'écoute mis en place par Bank Al-Maghrib a permis de traiter près de 6500 mille requêtes, dont 97% prises en charge par le réseau de la Banque. Ce dispositif a en effet permis de :

- Lever 101 interdictions à tort ;
- Répondre à près de 6300 mille demandes d'accès aux informations personnelles.

## EVOLUTION ANNUELLE DES REQUÊTES CLIENTS

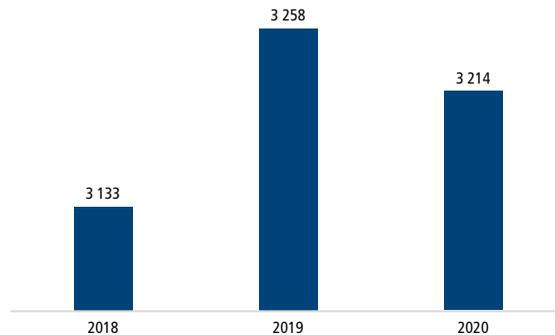


La répartition des demandes de renseignement par agence de Bank Al-Maghrib, révèle la prédominance des succursales de Casablanca et de Rabat, avec une part de 51% du total des demandes traitées, contre 60% en 2019.

### Incidents de paiement non régularisés

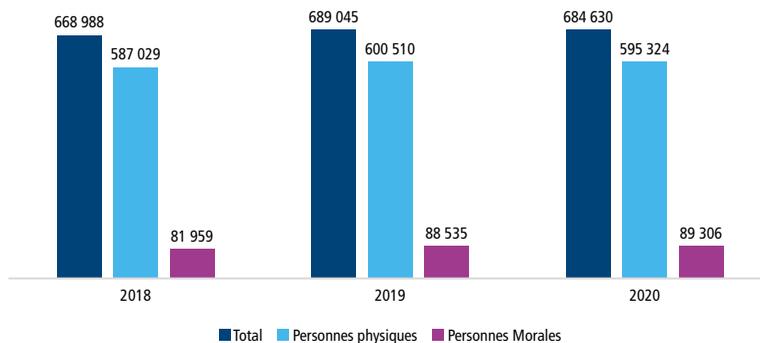
Au terme de l'année 2020, les incidents de paiement, non encore régularisés, conformément aux termes de l'article 313 de la loi 15-95 formant code de commerce, ont cumulé 3,2 millions cas, soit une baisse de près de 1%, contre une hausse de 4% en 2019. La répartition par catégorie de clientèle indique que 76% des impayés, soit 2,5 millions de cas, concerne des personnes physiques.

### EVOLUTION DU NOMBRE DES IP NON RÉGULARISÉS (EN MILLERS)



Pour sa part, le nombre d'interdits d'émission de chèques est passé de 689 mille personnes à 685 mille personnes. Ces interdictions restent prédominées par celles concernant les personnes physiques à hauteur de 87%, soit la même proportion qu'en 2019.

### EVOLUTION DES PERSONNES INTERDITES D'ÉMETTRE DES CHÈQUES

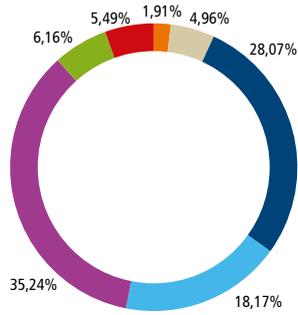


### Ventilation par montant de chèque des incidents de paiement non régularisés

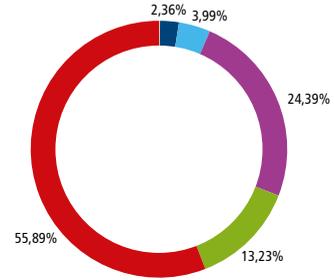
La répartition par tranche de montant des incidents de paiement non régularisés à fin 2020, fait apparaître, qu'en nombre d'incidents, 81% des incidents sont d'une valeur comprise entre mille et 50 mille dirhams, et 35% portent sur des montants entre 10 mille et 50 mille dirhams.

S'agissant de l'encours de ces incidents, les chèques supérieurs à 100 mille représentent 56% de la valeur totale des impayés alors que leur part en nombre ne dépasse pas 6%.

### VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DU NOMBRE D'INCIDENTS DE PAIEMENT NON RÉGULARISÉS



### VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS D'INCIDENTS DE PAIEMENT NON RÉGULARISÉS



■ Inférieur à 500 DH   
 ■ Entre 500 DH et 1 000 DH   
 ■ Entre 1 000 DH et 5 000 DH   
 ■ Entre 5 000 DH et 10 000 DH  
■ Entre 10 000 DH et 50 000 DH   
 ■ Entre 50 000 DH et 100 000 DH   
 ■ Supérieur à 100 000 DH

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

#### Evolution des flux traités par la Centrale des impayés sur LCN

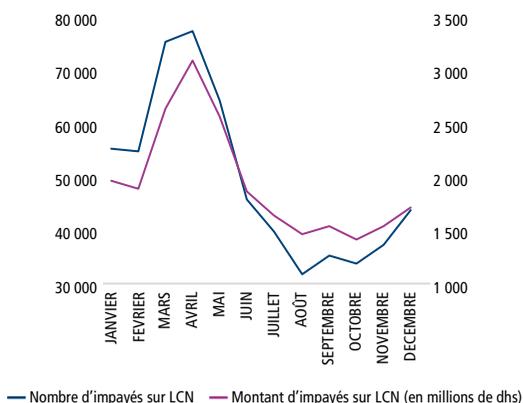
Au cours de l'année 2020, les déclarations des LCN impayées ont connu une baisse de 11% pour s'établir à 594 mille impayés. Le montant correspondant a suivi la même tendance avec une baisse de 7%, après celle de 1,4% en 2019. La même tendance a été observée pour les régularisations avec un recul de 12% en nombre et de 20% en valeur.

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

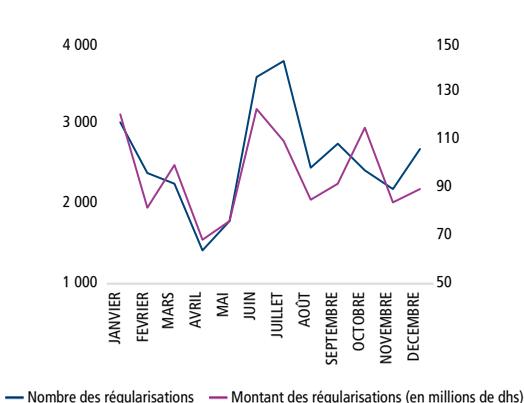
Au même titre que les incidents de paiement, les déclarations des impayés de LCN ont connu un rebond au cours des mois de mars et avril, en raison de la crise sanitaire et des effets du confinement sur l'activité économique. Les deux premiers mois de l'année ont affiché une moyenne des incidents de 55 mille, pour passer ensuite à une moyenne de 72 mille au cours des mois de mars, avril et mai. La moyenne mensuelle du nombre de déclarations, en dehors des trois mois précités, a été de 42 mille.

Quant aux régularisations, elles ont observé la même tendance, avec une moyenne mensuelle de près de 2,5 mille opérations. Pendant la période du confinement, la moyenne des régularisations a été 1,8 mille.

EVOLUTION MENSUELLE DES DÉCLARATIONS DES IMPAYÉS SUR LCN



EVOLUTION MENSUELLE DES RÉGULARISATIONS SUR LCN



#### Evolution des demandes de renseignements émanant des banques

Les demandes de renseignements émanant des banques ont atteint 95 consultations en 2020, réparties entre 18% pour les personnes physiques et 82% pour les personnes morales.

## EVOLUTION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ÉMANANT DES BANQUES



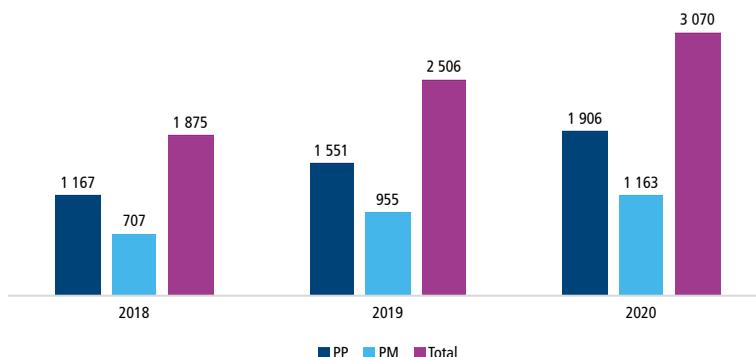
### Impayés LCN non régularisés

A fin 2020, le cumul des LCN non encore régularisées en nombre s'est établi à près de 3 millions, en décélération de près de 22,5%, après une hausse de 34% en 2019.

La répartition par catégorie de clientèle fait ressortir que :

- Les impayés imputables aux personnes morales représentent 68% en valeur et 38% en nombre ;
- Le nombre de personnes ayant des impayés LCN est passé à 155 mille en augmentation de 13% par rapport à 2019.

### EVOLUTION ANNUELLE DES IMPAYÉS LCN EN COURS (EN MILLIERS)

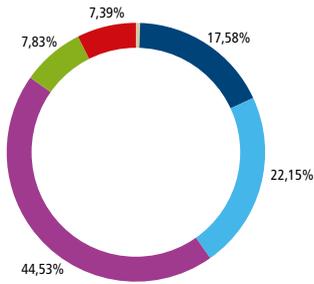


### Ventilation par montant des impayés LCN non régularisés

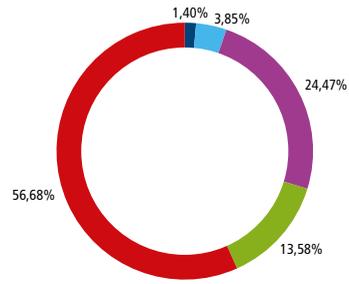
La répartition par tranche de montant du stock des LCN impayées à fin 2020 est demeurée inchangée :

- les LCN d'un montant inférieur ou égal à 5 mille dirhams y représentent 18% en nombre et 1% en valeur ;
- celles portant sur des montants entre 5 mille et 100 mille dirhams représentent 74% en nombre et 42% en valeur ;
- la part des impayés de LCN supérieurs à 100 mille dirhams ressort faible en nombre (7%) mais importante en valeur (57%).

### VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DU NOMBRE DES IMPAYÉS LCN NON RÉGULARISÉS



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



■ Inférieur à 500 DH   ■ Entre 500 DH et 1 000 DH   ■ Entre 1 000 DH et 5 000 DH   ■ Entre 5 000 DH et 10 000 DH  
■ Entre 10 000 DH et 50 000 DH   ■ Entre 50 000 DH et 100 000 DH   ■ Supérieur à 100 000 DH

# CHAPITRE IV : DÉVELOPPEMENT DES MOYENS DE PAIEMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES FINTECHS

## I. DÉVELOPPEMENT DES PAIEMENTS

Dans le cadre de son orientation stratégique pour le développement de l'inclusion financière à travers notamment l'amélioration de l'accès aux services financiers de base au profit des populations à bas revenus, Bank Al-Maghrib s'est fixée la promotion et le développement de l'utilisation des moyens de paiement électroniques comme un des objectifs majeurs de sa stratégie.

L'année écoulée a été marquée par la pandémie du COVID-19, qui a profondément affecté l'économie mondiale, avec un impact sévère sur les pays émergents et en développement, y compris le Maroc. A cet effet, il a été démontré que l'amélioration de l'accès aux services financiers formels peut aider les populations à devenir plus résilientes, à atténuer les conséquences catastrophiques des crises et à faciliter les transferts monétaires étatiques notamment pour les populations vulnérables et géographiquement éloignées et qui, en période de crise, sont les plus impactées.

C'est ainsi que, l'opération « Tadamoun » (qui consiste en la distribution des aides de l'Etat en faveur des ménages les plus démunis, opérant dans le secteur informel et dont les activités professionnelles ont été impactées par la crise), a nécessité la mise en place rapide d'un processus permettant de faire parvenir rapidement ces aides aux bénéficiaires, tout en respectant les règles sanitaires en vigueur ainsi que les mesures de confinement adoptées.

Grâce aux efforts de l'ensemble des parties prenantes, plus de 5 millions de bénéficiaires ont pu être servis dans les meilleurs délais et dans des conditions optimales. En effet, la capillarité du réseau bancaire, des établissements de paiement et de certaines associations de microcrédit (AMC) a permis la distribution des aides à travers les agences physiques et les GAB pour les zones urbaines et rurales couvertes, et à travers des agences mobiles<sup>22</sup> pour les zones rurales non servies par un point d'accès.

Néanmoins, et au vu de l'urgence de l'opération, le paiement mobile ne pouvait répondre aux besoins précis de cette opération en l'absence d'un réseau large à la fois de commerçants acceptants et d'agents détaillants qui auraient facilité aux bénéficiaires des aides d'effectuer leurs achats auprès des commerçants, de transférer leurs fonds ou de les retirer au niveau des agents de paiement habilités.

Cette situation a réaffirmé l'importance de la partie enrôlement des commerçants acceptants ainsi que les réseaux d'agents (notamment détaillants), qui représente, en effet, une phase cruciale pour

<sup>22</sup> Agences mobiles de ABB, CAM, Attawfiq et Al Amana

la réussite d'un écosystème digital de bout en bout. Les établissements agréés sont en cours de recrutement de cette catégorie de clients, qui nécessite un effort d'éducation, de sensibilisation et d'incitation pour l'acceptation de ce nouveau moyen de paiement.

Dans ce cadre, Bank Al-Maghrib a mis en place des mesures spécifiques visant à accélérer l'adoption du paiement mobile, notamment par :

- L'autorisation des banques et des établissements de paiement à procéder à l'ouverture de comptes à distance pour les clients personnes physiques.
- L'allègement de modalités d'ouverture de comptes de paiement de niveau 2 (plafonné à 5000 Dhs) en limitant les démarches à la fourniture du numéro de téléphone et de la CIN numérisée.
- L'assouplissement des documents requis pour l'enrôlement des commerçants de proximité pour l'acceptation du paiement mobile à la CIN et au numéro de la patente pour les personnes physiques non inscrites au registre de commerce.

En sus, un ensemble de mesures incitatives ont été proposées et présentées au Gouvernement, afférentes notamment à la mise en place d'incitations fiscales pour les commerçants de proximité acceptant le paiement mobile. La loi de finance rectificative de 2020 a ainsi adopté l'exonération fiscale totale de la base imposable, pour les commerçants de proximité, sur le chiffre d'affaires réalisé par téléphonie mobile.

Par ailleurs, afin d'accompagner la mise en œuvre du paiement mobile et d'en accélérer l'adoption et l'usage, Bank Al-Maghrib et l'écosystème ont finalisé la création et l'opérationnalisation du GIE Paiement Mobile, baptisé Groupement Paiement Mobile Maroc « GP2M », qui a pour principales missions (i) la finalisation et la mise en œuvre de la communication institutionnelle ; (ii) l'accompagnement des développements technico-fonctionnels; (iii) mise en place des incitations commerciales, notamment tarifaires, pour stimuler les usages. L'une des priorités de ce groupement est de développer davantage la communication institutionnelle sous la marque « MarocPay », avec l'objectif d'asseoir la crédibilité de ce nouveau moyen de paiement et la confiance du public pour son utilisation, faire connaître le concept autour d'un nom de marque commun et éduquer le grand public au concept de paiement mobile.

En outre, Bank Al-Maghrib a rappelé et insisté, dans le cadre des travaux de mise en place de la Stratégie Nationale d'inclusion Financière, sur la nécessité de renforcer l'engagement des autorités gouvernementales dans la dématérialisation des aides de l'Etat et d'accélérer la mise en place d'opérations pilotes et d'incitations fortes visant une adoption large et rapide de ce nouveau moyen de paiement, en plus des actions entreprises par les acteurs privés eux-mêmes.

Pour ce faire, et en réponse aux hautes Orientations Royales en matière d'accélération de la transformation numérique, de la généralisation des services numériques et de la simplification des procédures et formalités administratives en faveur des usagers, le Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Scientifique, le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et du Numérique, Bank Al-Maghrib et le Groupement d'intérêt Economique du Paiement Mobile Maroc, ont signé, le 10 décembre 2020, un protocole d'accord visant la digitalisation du paiement des aides scolaires dans le cadre du programme « TAYSSIR » en s'appuyant sur le paiement mobile. Cette opération se déroulera, dans un premier temps, au niveau des quatre sites pilotes (Fès, Meknès, Benguerir et Azilal) avant d'être généralisée à l'ensemble des régions du Royaume, à horizon 2022.

Les ménages bénéficiaires de ces bourses scolaires, qui recevront les fonds au niveau de leurs comptes ouverts auprès des établissements de paiement ou bancaires, pourront les utiliser pour l'achat de biens et services, via le paiement mobile, auprès des commerçants de proximité, ou les retirer, le cas échéant, auprès des guichets de ces établissements.

D'autre part, Bank Al-Maghrib a lancé plusieurs études, conjointement avec les instances internationales, portant notamment sur l'acceptation des paiements électroniques, l'étude sur les coûts des moyens de paiement ainsi qu'un diagnostic des initiatives à mettre en place pour l'accélération des usages du paiement mobile. Le résultat de l'ensemble de ces études sera pris en compte dans le cadre de l'actualisation continue de la stratégie de la Banque en termes de développement des paiements électroniques.

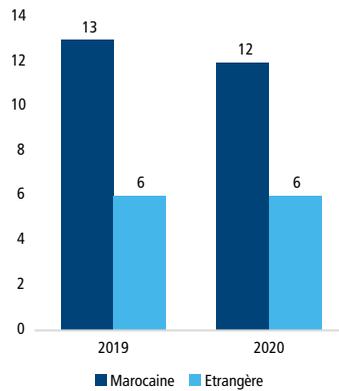
## II. ACCOMPAGNEMENT DES FINTECHS

En matière de développement de l'écosystème des Fintechs au Maroc, Bank Al-Maghrib a renforcé, en 2020, son positionnement en tant que catalyseur d'innovation à travers l'opérationnalisation de son guichet unique au niveau de la banque, le « One Stop Shop Fintechs ».

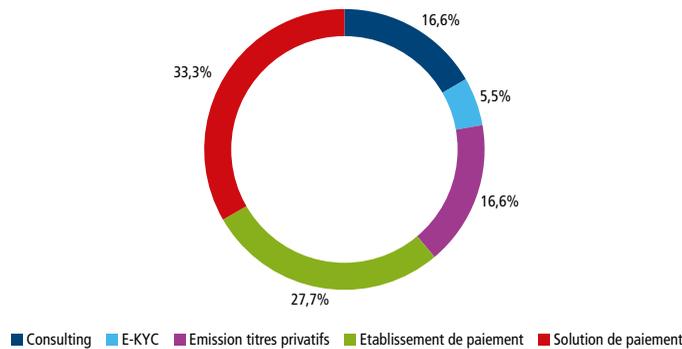
En effet, nul ne peut nier l'apport des fintechs pour le développement des services financiers en général et pour les services de paiement en particulier. Pendant cette crise sanitaire, les fintechs à travers le monde se sont montrées assez présentes et réactives pour répondre à des besoins spécifiques de la clientèle. Il est ainsi primordial d'accompagner ces nouveaux acteurs, tant sur le plan légal et réglementaire que sur le plan opérationnel.

C'est dans cette optique qu'au cours de l'année 2020, une quarantaine de fintechs ont approché le guichet, exposant ainsi leur business models, leurs services et leurs valeurs ajoutées au marché. Malgré les circonstances de la pandémie, un suivi virtuel a été assuré.

### FINTECH REÇUES



### ACTIVITÉS SELON LE BUSINESS MODEL



Sur les 34 fintechs reçues en 2020, 63% sont des fintechs marocaines fondées par des marocains et basées au Maroc, plus de 33% présentent des solutions de paiement avec une proposition d'application mobile et plus de 27% souhaitent rejoindre l'écosystème des établissements de paiement.

Il est à rappeler que ce guichet a pour principal rôle de soutenir, conseiller et guider les entreprises innovantes, régulées ou non sur le volet légal et réglementaire, ainsi que d'être un point de contact unique au sein de la Banque. Ce guichet unique se veut accessible, permettant de créer un dialogue ouvert avec le régulateur et l'ensemble des structures « Fintechs » souhaitant offrir des services innovants à la place financière marocaine.

Par ailleurs, et conscient que la fintech dépasse le seul périmètre de la Banque Centrale, Bank Al-Maghrib a renforcé son rôle de catalyseur du marché par son adhésion à un écosystème élargi, intégrant à la fois les autres régulateurs du secteur financier, les institutions publiques concernées ainsi qu'une panoplie d'acteurs privés qui s'intéressent, eux aussi, au développement des Fintechs. Plusieurs de ces parties prenantes sont des organismes très actifs en la matière et qui, de concert avec Bank Al-Maghrib, visent à favoriser l'innovation financière et promouvoir cet écosystème à l'ère du digital.

**PARTIE 3**  
**INCLUSION FINANCIERE**

بنك المغرب  
بنك المغرب

بنك المغرب

Dans le cadre de la poursuite de ses initiatives visant la promotion de l'Inclusion Financière, Bank Al-Maghrib a continué ses efforts en matière d'indicateurs de mesure et de suivi de l'Inclusion Financière et ce, compte tenu du rôle central des données dans le pilotage du processus de développement des politiques et de leur évaluation.

C'est dans ce cadre que le périmètre du dispositif de suivi et d'évaluation de l'Inclusion Financière, mis en place depuis 2013, a été élargi au fil des années pour accompagner l'évolution du secteur marquée par l'introduction de nouveaux acteurs notamment les Établissements de Paiement et les banques participatives.

De même et dans une optique de renforcement du rôle des données pour le pilotage des principales dimensions de l'Inclusion Financière, des chantiers relatifs à l'automatisation du dispositif de traitement de ces données ainsi qu'à l'enrichissement des indicateurs produits jusqu'à présent sont menés par Bank Al-Maghrib.

Par ailleurs, afin de mesurer l'Inclusion Financière du côté de la demande, Bank Al-Maghrib a conduit deux études en 2019-2020 :

- « Payment Diary » qui a pour but d'évaluer l'usage et les habitudes de paiement des marocains, de mesurer la pénétration et la notoriété des services financiers ainsi que des sources de financement, de l'épargne et la gestion du budget ;
- L'initiative « Greenback » dont la finalité est de mieux comprendre les besoins et le comportement financier des bénéficiaires de transferts de fonds et des Marocains Résidents à l'Étranger, ainsi que leurs connaissances et attitudes envers l'utilisation de comptes bancaires et services financiers numériques.

Les résultats de ces études représentent ainsi de nouvelles références pour les initiatives de l'écosystème financier visant le développement des politiques et des offres inclusives en faveur des populations sous-desservies.

L'année 2020 a également été marquée par la publication du premier rapport de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière qui présente le bilan des réalisations à fin 2019. Ce rapport représente un des outils de communication mis en place par les acteurs de la stratégie afin de tenir le grand-public ainsi que les partenaires nationaux et internationaux informés de l'état d'avancement des travaux.

Pour ce qui est du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière, un rapport dédié sera publié d'ici fin septembre 2021.

## CHAPITRE I : ÉTAT DES LIEUX DE L'INCLUSION FINANCIÈRE AU MAROC

Depuis 2007, la promotion de l'Inclusion Financière s'est inscrite dans les orientations stratégiques de Bank Al-Maghrib afin de surmonter les obstacles liés à l'accès aux services financiers formels et de faire de l'Inclusion Financière un réel vecteur de développement socio-économique.

Dans la continuité du dispositif de suivi et d'évaluation mis en place par Bank Al-Maghrib en 2013, des indicateurs sur l'Inclusion Financière sont calculés de façon semestrielle selon la méthodologie développée par l'AFI, alors que l'IPSB est établi de manière annuelle.

C'est à cet effet que la Banque procède à la collecte et au traitement de données recueillies via des reportings provenant de différents établissements assujettis, afin d'assurer la mesure du progrès réalisé en termes d'accès et d'utilisation des services financiers. En plus de ces reportings, sont aussi utilisées, des données provenant des Crédit Bureau<sup>23</sup> et du service de centralisation des Comptes Bancaires<sup>24</sup>.

L'ensemble de ces reportings, qui concernent aussi bien les particuliers que les entreprises, couvrent les principales dimensions de l'Inclusion Financière à savoir l'accès, l'usage et la qualité<sup>25</sup>.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib a poursuivi en 2020 les travaux d'automatisation du processus de collecte et de calcul des indicateurs de l'Inclusion Financière, via notamment la mise en place d'une solution informatique de « Monitoring de l'Inclusion Financière ».

---

23 Un Crédit Bureau peut être défini comme étant une entreprise privée délivrant des informations sur les crédits octroyés aux clients, qu'ils soient des personnes morales ou physiques, des établissements de crédit afin de renforcer l'analyse de risques dans le processus d'octroi des prêts.

24 Cf. Article 160 de la loi bancaire n° 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés.

25 La dimension « qualité » porte ici sur le calcul de l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB).

## **ENCADRÉ : MESURER L'INCLUSION FINANCIÈRE**

### **RAPPEL DE L'ENSEMBLE DES INDICATEURS DE BASE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE - AFI**

L'ensemble des indicateurs de base de l'Inclusion Financière a été élaboré par le Groupe de Travail sur les données de l'Inclusion Financière de l'AFI (FIDWG<sup>26</sup>) en tant qu'outil de mesure constituant une méthode pour évaluer l'état de l'Inclusion Financière dans les différents pays.

L'ensemble des indicateurs de base de l'Inclusion Financière porte sur deux dimensions de l'Inclusion Financière<sup>27</sup>, à savoir : l'accès et l'utilisation des services financiers.

#### **DIMENSION D'ACCÈS :**

Selon l'AFI, l'accès se réfère à la capacité d'utiliser les services et produits offerts par les institutions financières formelles.

Les indicateurs d'accès dans l'ensemble de base sont les suivants :

- Le nombre de points d'accès par 10.000 adultes au niveau national répartis par type et par unité administrative ;
- Le pourcentage d'unités administratives ayant au moins un point d'accès ;
- Le pourcentage de la population totale vivant dans les unités administratives ayant au moins un point d'accès.

#### **DIMENSION D'UTILISATION :**

Selon l'AFI, l'utilisation désigne la profondeur ou l'étendue de l'utilisation des services et produits financiers.

Les indicateurs d'utilisation dans l'ensemble de base sont les suivants :

- Le pourcentage des adultes ayant au moins un type de compte de dépôt réglementé ;
- Le pourcentage des adultes ayant au moins un type de compte de crédit réglementé.

#### **QU'EST-CE QU'UN « POINT D'ACCÈS » ?**

Un point d'accès est une entité physique où une personne peut effectuer des opérations de dépôt et de retrait par l'intermédiaire d'une institution financière réglementée, comme les agences bancaires, les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) offrant la possibilité de dépôt, les agents distributeurs des services bancaires ainsi que les Établissements de Paiement et leurs agents.

Concernant les entreprises, outre les sources de données précitées, Bank Al-Maghrib, en partenariat avec la CGEM, MAROC PME et le GPBM, a mis en place en 2012<sup>28</sup>, l'Observatoire Marocain des Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises (OMTPME).

<sup>26</sup> Bank Al-Maghrib est membre du Groupe de travail sur les données de l'Inclusion Financière de l'AFI.

<sup>27</sup> La dimension de qualité, bien qu'importante, est un sujet plus complexe tant au niveau conceptuel et en termes de mesure, nécessitant généralement des enquêtes sur la demande et l'utilisation d'indicateurs qualitatifs.

<sup>28</sup> L'Observatoire de la TPME est opérationnel depuis la tenue de son premier Conseil d'Administration en 2016.

L'Observatoire a pour objet de centraliser les données et les informations sur l'environnement des TPME au plan national et régional, et d'établir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs sur les conditions de leur accès au financement bancaire et aux mécanismes d'accompagnement de cette catégorie d'entreprises.

Les principales réalisations du Plan Stratégique 2017-2019/2020 de l'OMTPME concernent les aspects suivants :

- Le développement d'une base de données centralisée sur les données démographiques, économiques et financières ;
- La mise en place du tableau de bord des indicateurs démographiques, économiques et financiers sur le périmètre des personnes morales ;
- La publication du premier rapport au titre de l'exercice 2018 : l'objectif étant de mettre à la disposition des acteurs publics et privés une série d'indicateurs clés de la démographie et de la situation économique et financière des entreprises, en particulier des TPME qui constituent une composante importante de l'économie marocaine ;
- L'élaboration du cahier de charges pour déployer le SI de l'OMTPME.

#### **ENCADRÉ : PLAN STRATÉGIQUE 2021-2023 DE L'OBSERVATOIRE MAROCAIN DE LA TPME**

Un nouveau Plan Stratégique 2021-2023 qui renforce la vision et les missions de l'Observatoire tout en intégrant le nouveau contexte national a été défini et s'articule autour de trois axes :

##### **Axe 1 : Développer et fiabiliser les bases de données de l'Observatoire pour élargir le périmètre des productions**

- **O.S 1.1** : Pérenniser l'accès aux données auprès des partenaires ;
- **O.S 1.2** : Renforcer la fiabilité des bases de données ;
- **O.S 1.3** : Élargir le périmètre d'études.

##### **Axe 2 : Renforcer les capacités organisationnelles et opérationnelles**

- **O.S 2.1** : Adapter l'organisation ;
- **O.S 2.2** : Se doter des outils techniques pour une meilleure performance ;
- **O.S 2.3** : Se doter des compétences nécessaires et suffisantes pour l'accomplissement des missions.

##### **Axe 3 : Œuvrer pour développer la communication et la coopération au niveau national & international**

- **O.S 3.1** : Mise en œuvre de la stratégie de communication ;
- **O.S 3.2** : Renforcer la coopération.

## I. PRINCIPAUX INDICATEURS D'ACCÈS<sup>29</sup>

En 2020, le nombre de points d'accès aux services financiers<sup>30</sup> a enregistré une hausse de 22% passant ainsi à 19.307, contre 15.860 une année auparavant.

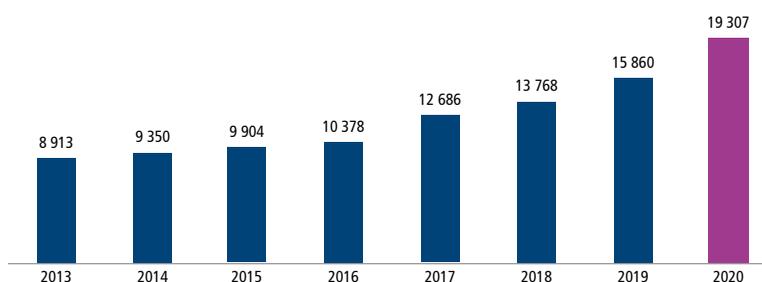
Cette évolution est due principalement à l'expansion du réseau des Établissements de Paiement<sup>31</sup> qui a quasiment doublé en passant de 6.241 en 2019 à 11.935 une année plus tard, connaissant ainsi une variation de 91% entre 2019 et 2020.

### RÉPARTITION DES POINTS D'ACCÈS PAR CATÉGORIE<sup>32</sup>

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Agences bancaires*	5 711	5 946	6 158	6 284	6 383	6 475	6 513	6 493
IOB*	1 508	1 705	1 852	2 087	2 250	2 298	2 565	479
Établissements de paiement	1 630	1 611	1 565	1 763	3 746	4 732	6 241	11 935
GAB Cash-In & Cash-Out	64	88	329	244	307	263	541	400
<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>	<b>13 768</b>	<b>15 860</b>	<b>19 307</b>

Par rapport à l'année 2013 de mise en place du dispositif d'évaluation, le nombre de points d'accès a connu une augmentation considérable de près de 117%, passant ainsi de 8.913 à 19.307 points d'accès en 2020.

### ÉVOLUTION DES POINTS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS



Bien que la capillarité du réseau bancaire et des Établissements de Paiement ait fortement progressé ces dernières années, des disparités persistent au niveau territorial puisque les écarts continuent de s'accroître entre le monde urbain et le monde rural.

<sup>29</sup> Les indicateurs sont calculés sur la base des reportings reçus des établissements déclarants (15 banques sur 19 assujetties dans le cadre de l'Inclusion Financière).

<sup>30</sup> Banques, IOB, Établissements de Paiement et GAB.

<sup>31</sup> Une expansion due principalement au déploiement progressif de la nouvelle catégorie d'agents « détaillants ».

<sup>32</sup> Agences bancaires\* : fermeture d'un certain nombre d'agences courant 2020, rentrant dans le cadre de la gestion du réseau de distribution des banques, notamment pour des raisons de présence d'agences à proximité ainsi que de la non-atteinte de la taille critique du point de vente.

IOB\* : les données relatives aux Intermédiaires en Opérations Bancaires ont fait l'objet d'un chantier de fiabilisation depuis 2019, débouchant sur une amélioration notable de la qualité des données et sur des valeurs fiabilisées excluant les doublons au niveau des reportings communiqués par les établissements assujettis dans le cadre de l'Inclusion Financière.

## RÉPARTITION DES POINTS D'ACCÈS PAR RÉGION

Région	Taille de la population adulte	Nombre de points d'accès	Densité bancaire
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	121 493	109	1 115
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	292 787	383	764
GUELMIM - OUED NOUN	335 866	235	1 429
DRAA - TAFILALET	1 270 981	679	1 872
L'ORIENTAL	1 816 820	1 632	1 113
BENI MELLAL - KHENIFRA	1 960 198	1 322	1 483
SOUSS-MASSA	2 123 164	1 396	1 521
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	2 812 118	1 874	1 501
FES - MEKNES	3 299 469	2 252	1 465
MARRAKECH - SAFI	3 548 122	2 001	1 773
RABAT - SALE - KENITRA	3 606 000	2 695	1 338
GRAND-CASABLANCA SETTAT	5 442 359	4 729	1 151
<b>Total général</b>	<b>26 629 376</b>	<b>19 307</b>	<b>1 379</b>

La densité bancaire<sup>33</sup> au niveau national a connu une nette amélioration, passant d'un point d'accès pour 1.654 adultes en 2019 à un point d'accès pour 1.379 adultes<sup>34</sup> en 2020.

Malgré l'évolution constatée au niveau national, la densité bancaire en milieu rural n'est que d'un seul point d'accès pour 7.384 adultes (Vs. 9.245 en 2019) contre un point d'accès pour 856 adultes en milieu urbain (Vs. 1.023 en 2019).

<sup>33</sup> La densité bancaire est calculée selon la formule suivante : Population adulte / nombre de points d'accès.

La plus faible densité bancaire pour l'année 2020 concerne la région de Laayoune-Sakia El Hamra (764) et la plus élevée concerne la région de Draa-Tafilalet (1.872).

<sup>34</sup> La population adulte (ayant au moins 15 ans) s'élève en 2020 à 74%.

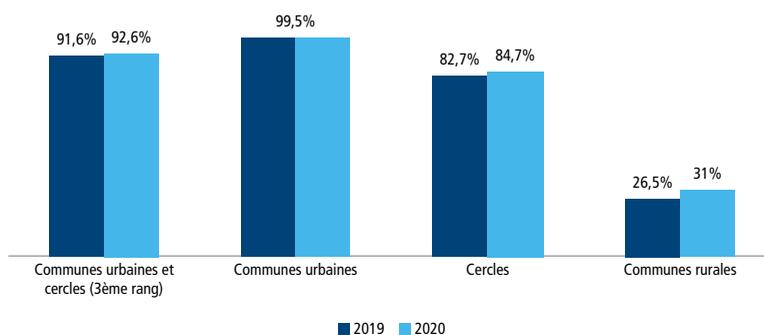
### RÉPARTITION DES POINTS D'ACCÈS (RURAL VS URBAIN)

Région	Communes Rurales			Communes Urbaines		
	Taille de la population adulte	Nombre de points d'accès	Densité bancaire	Taille de la population adulte	Nombre de points d'accès	Densité bancaire
BENI MELLAL - KHENIFRA	1 132 355	223	5 078	827 842	1099	753
DRAA - TAFILALET	902 034	146	6 178	368 946	533	692
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	31 171	6	5 195	90 322	103	877
FES - MEKNES	1 419 875	155	9 160	1 879 595	2097	896
GRAND-CASABLANCA SETTAT	1 511 833	214	7 065	3 930 526	4515	871
GUELMIM - OUED NOUN	127 783	21	6 085	208 082	214	972
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	19 422	10	1 942	273 364	373	733
L'ORIENTAL	687 060	137	5 015	1 129 760	1495	756
MARRAKECH - SAFI	2 116 530	134	15 795	1 431 592	1867	767
RABAT - SALE - KENITRA	1 233 475	185	6 667	2 372 524	2510	945
SOUSS-MASSA	1 074 846	146	7 362	1 048 318	1250	839
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	1 173 319	171	6 862	1 638 799	1703	962
<b>Total général</b>	<b>11 429 705</b>	<b>1 548</b>	<b>7 384</b>	<b>15 199 671</b>	<b>17 759</b>	<b>856</b>

Cette situation traduit la forte concentration des points d'accès en milieu urbain, et peut en partie s'expliquer par le modèle économique de l'agence bancaire classique qui ne semble pas adapté à la faible densité des zones rurales et au faible niveau de revenus dans certaines zones, étant donné que ce dernier requiert un nombre minimal de clients pour amortir les charges fixes.

Le pourcentage des adultes vivant dans une unité administrative avec au moins un point d'accès a enregistré une nette amélioration en 2020, s'établissant à 75,4% contre 74,8% une année auparavant.

En termes de couverture du milieu rural, le pourcentage des communes rurales disposant d'au moins un point d'accès a connu une hausse passant de 26,5% en 2019 à 31% en 2020, ce qui résulte principalement de l'implantation du réseau des Établissements de Paiement dans des zones initialement non couvertes.

POURCENTAGE DES UNITÉS ADMINISTRATIVES AYANT AU MOINS UN POINT D'ACCÈS<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Communes urbaines et cercles (3<sup>ème</sup> rang) : selon l'AFI, au minimum, un pays doit rendre compte de ses indicateurs de base de l'unité administrative du troisième niveau car les indicateurs du niveau 1 (national) et du niveau 2 (régional) ne donnent pas généralement un aperçu précis de l'accès financier.

## II. PRINCIPAUX INDICATEURS D'USAGE

### II.1- Particuliers

L'évolution des comptes de dépôt des particuliers a connu d'importants progrès aussi bien en termes de volume que de valeur.

En effet, le nombre de comptes de dépôt au niveau des banques a augmenté de 8,9% en 2020, s'établissant à 26,52 millions de comptes avec un encours également en hausse de 6,5% pour atteindre 723 milliards de dirhams.

#### ÉVOLUTION DES COMPTES DE DÉPÔT DES PARTICULIERS ENTRE 2019 ET 2020

	Nombre de comptes de dépôt	Encours (Kdhs)	Encours moyen (Dhs)
2019	24 365 118	678 737 134	27 857
2020	26 520 373	723 076 391	27 265

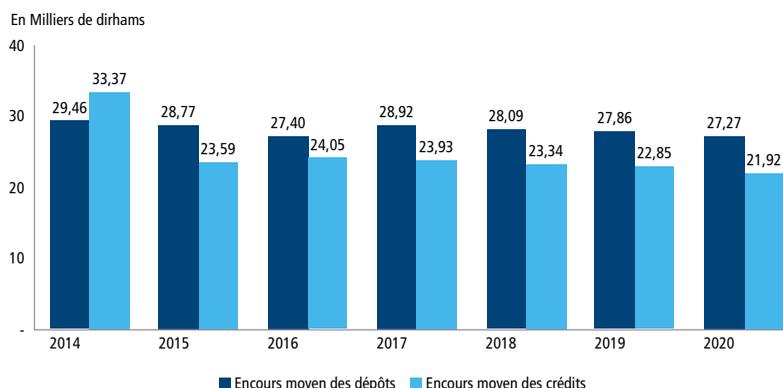
Le nombre de crédits bancaires aux particuliers a enregistré une hausse de 6,9% en 2020, s'établissant à près de 13,5 millions de comptes avec un encours de 295,4 milliards de dirhams, en hausse de 2,5% par rapport à 2019.

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CRÉDITS BANCAIRES AUX PARTICULIERS ENTRE 2019 ET 2020

	Nombre de crédits	Encours (Kdhs)	Encours moyen (Dhs)
2019	12 609 185	288 113 252	22 849
2020	13 477 174	295 354 774	21 915

L'encours moyen des dépôts et des crédits a donc évolué comme suit :

#### ÉVOLUTION DE L'ENCOURS MOYEN DES DÉPÔTS ET DES CRÉDITS DES PARTICULIERS



### a. Répartition géographique des comptes de dépôt et des crédits

La région du « Grand-Casablanca Settat » consolide sa position dominante, couvrant ainsi 27% du volume des comptes de dépôt et 31% de leur valeur globale, suivie par la région de « Rabat - Salé - Kénitra » avec 15% aussi bien en termes de volume que de valeur.

La région de l'« Oriental » surclasse les autres régions en termes d'encours moyen de dépôt, puisqu'il s'élève à 36.242 Dhs, suivie par la région du « Grand-Casablanca Settat » avec 32.039 Dhs, contre 13.740 Dhs pour la région « Eddakhla - Oued Eddahab ».

#### RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES COMPTES DE DÉPÔT DES PARTICULIERS

Région	Taille de la population adulte	Nombre de comptes de dépôt	Valeur des comptes (Kdhs)	Encours moyen (Dhs)
BENI MELLAL - KHENIFRA	1 960 198	1 477 327	38 701 961	26 197
DRAA - TAFILALET	1 270 981	758 459	12 171 383	16 048
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	121 493	103 840	1 426 749	13 740
FES - MEKNES	3 299 469	3 182 776	71 359 356	22 420
GRAND-CASABLANCA SETTAT	5 442 359	7 064 008	226 326 575	32 039
GUELMIM - OUED NOUN	335 866	295 893	4 773 950	16 134
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	292 787	301 086	4 782 607	15 885
L'ORIENTAL	1 816 820	2 272 389	82 356 248	36 242
MARRAKECH - SAFI	3 548 122	2 439 969	52 759 640	21 623
SOUSS-MASSA	2 123 164	1 941 336	44 341 131	22 841
RABAT - SALE - KENITRA	3 606 000	4 079 987	111 023 495	27 212
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	2 812 118	2 603 303	73 053 295	28 062
<b>Total général</b>	<b>26 629 376</b>	<b>26 520 373</b>	<b>723 076 391</b>	<b>27 265</b>

S'agissant des crédits bancaires aux particuliers, la région du « Grand-Casablanca Settat » surperforme les autres régions aussi bien en termes de nombre (30%), de valeur (54%) que d'encours moyen qui s'élève à 38.821 Dhs.

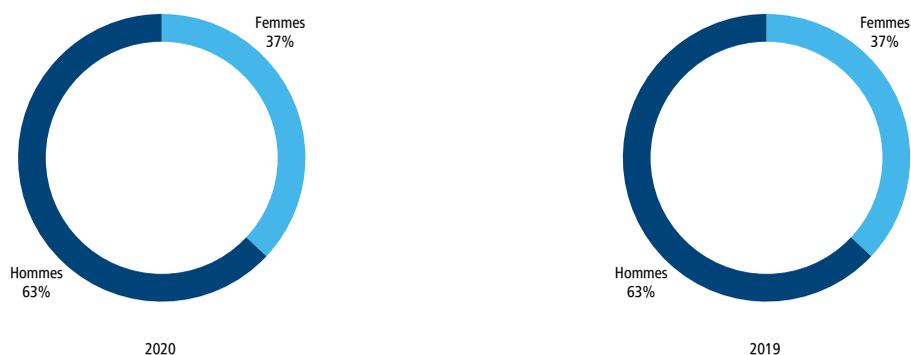
## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES CRÉDITS BANCAIRES AUX PARTICULIERS

Région	Taille de la population adulte	Nombre de crédits	Valeur des crédits (Kdhs)	Encours moyen (Dhs)
BENI MELLAL - KHENIFRA	1 960 198	574 245	6 462 572	11 254
DRAA - TAFILALET	1 270 981	281 918	2 460 904	8 729
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	121 493	47 294	653 662	13 821
FES - MEKNES	3 299 469	1 520 916	20 779 352	13 662
GRAND-CASABLANCA SETTAT	5 442 359	4 107 928	159 473 247	38 821
GUELMIM - OUED NOUN	335 866	121 800	1 141 604	9 373
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	292 787	164 100	2 409 672	14 684
L'ORIENTAL	1 816 820	1 051 278	11 701 300	11 131
MARRAKECH - SAFI	3 548 122	1 230 692	18 212 869	14 799
SOUSS-MASSA	2 123 164	938 832	11 982 040	12 763
RABAT - SALE - KENITRA	3 606 000	2 054 246	43 663 159	21 255
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	2 812 118	1 383 925	16 414 391	11 861
<b>Total général</b>	<b>26 629 376</b>	<b>13 477 174</b>	<b>295 354 774</b>	<b>21 915</b>

### b. Ségrégation par genre

Les femmes représentent le tiers des utilisateurs des services bancaires. À fin 2020, la répartition du côté « offre »<sup>36</sup> se présente comme suit :

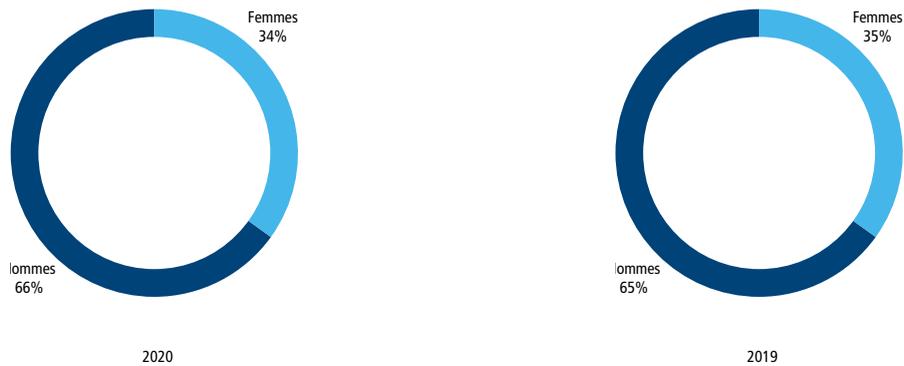
#### RÉPARTITION DES PERSONNES TITULAIRES DE COMPTES<sup>37</sup> (EN NOMBRE) PAR GENRE (2020 VS. 2019)



<sup>36</sup> Revue de la méthodologie d'élaboration des statistiques sur les comptes bancaires, calculées à partir des informations collectées par Bank Al-Maghrib dans le cadre du service de « Centralisation des Comptes Bancaires CCB » et ce, en vertu de l'article n°160 de la loi sur les établissements de crédit.

<sup>37</sup> Sur la base du nombre de femmes / hommes titulaires de comptes.

### RÉPARTITION DES CRÉDITS<sup>38</sup> (EN NOMBRE) PAR GENRE (2020 VS. 2019)

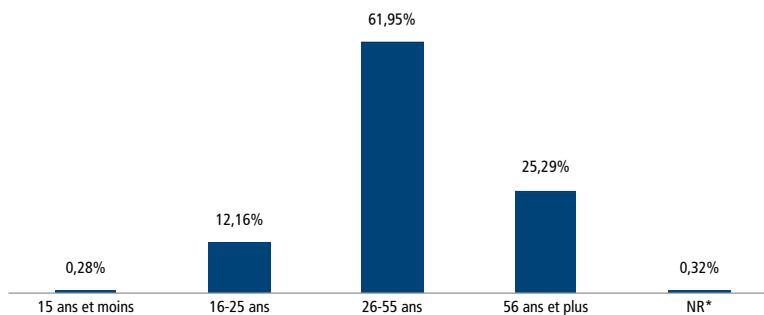


### c. Répartition par groupe d'âge

Les données disponibles montrent qu'à l'instar des années précédentes, la pénétration des comptes demeure faible chez les jeunes adultes à fin 2020.

En effet, selon les tranches d'âge, seulement 12,16% des comptes sont détenus par des personnes âgées de 16 à 25 ans, contre 61,95% des comptes détenus par la tranche d'âge des 26-55 ans, alors que la population de 16 à 25 ans représente 22% de la population adulte.

### PERSONNES PHYSIQUES TITULAIRES DE COMPTES PAR TRANCHE D'ÂGE<sup>39</sup>



La faiblesse de pénétration chez les jeunes adultes peut s'expliquer par le niveau réduit des revenus de cette catégorie, de l'inadaptation des offres aux besoins des segments à faible revenu, de la forte utilisation des services financiers informels et du statut socio-économique.

<sup>38</sup> Sur la base du nombre de femmes / hommes ayant un crédit actif enregistré au Crédit Bureau.

<sup>39</sup> L'ouverture d'un compte ou la conclusion d'un contrat est soumise aux dispositions du Dahir formant Code des Obligations et Contrats (chapitre capacité) qui exige l'âge de majorité défini à 18 ans.

NR\* : Information sur l'âge du client non renseignée par la banque déclarante.

## II.2- Entreprises

En 2020, l'encours global des crédits bancaires octroyés aux TPME (catégories TPE et PME) s'est élevé à 177,4 milliards de Dhs contre 153,2 milliards de Dhs en 2019, soit une augmentation de près de 15,8%.

### **ENCADRÉ : RAPPEL DES CRITÈRES DE SEGMENTATION DES ENTREPRISES<sup>40</sup>**

Les indicateurs de l'Inclusion Financière 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.

La Grande Entreprise (GE) 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 (PME), y compris les entrepreneurs individuels, 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 (TPE), y compris les entrepreneurs individuels, 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.

Lorsque l'entreprise fait partie d'un groupe d'intérêt, il est pris en considération, pour la segmentation, le chiffre d'affaires sur base consolidée de ce groupe

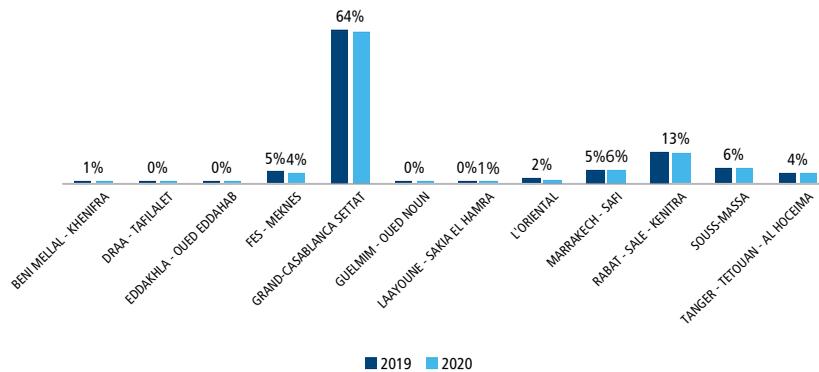
La répartition de l'encours des crédits bancaires par taille d'entreprise est comme suit :

- 32% pour les TPE en 2020, contre 27% en 2019 ;
- 68% pour les PME en 2020, contre 73% en 2019.

<sup>40</sup> En se basant sur les résultats des analyses des données de 2016, 2017 et 2018, l'Observatoire s'est aligné sur la définition de Bank Al-Maghrib en retenant uniquement le chiffre d'affaires comme critère de cette définition tout en affinant la segmentation des TPME.

La répartition régionale des crédits bancaires aux TPME selon l'encours, à fin 2020, se présente comme suit :

### RÉPARTITION RÉGIONALE DES CRÉDITS BANCAIRES AUX TPME



Aussi bien en 2020 qu'en 2019, la région du « Grand-Casablanca Settat » concentre 64% du montant total des crédits accordés aux TPME.

Par région, une expansion de 150% de l'encours du crédit octroyé aux TPME a été enregistrée par la région de « Draa - Tafilalet », due notamment à la hausse considérable du montant des crédits accordés aux TPE ainsi qu'aux PME par rapport à 2019, contre une hausse moins significative de 10,6% pour la région de « Fès-Meknès ».

L'analyse de la répartition de l'encours du crédit bancaire par taille d'entreprise fait ressortir une hausse de 15,8% entre 2019 et 2020 pour les TPME, qui s'explique en grande partie par une amélioration de 37,6% des crédits accordés aux TPE et dans une moindre mesure de 7,7% des crédits octroyés aux PME.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES CRÉDITS BANCAIRES AUX ENTREPRISES PAR TAILLE

Région	2019				2020				Variation en %		
	Encours des crédits aux TPE (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPME (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPE (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPME (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPE (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPME (Kdhs)
	BENI MELLAL - KHENIFRA	254 345	766 145	1 020 491	834 211	462 163	834 211	1 296 374	81,7	8,9	27,0
DRAA - TAFILALET	105 632	114 489	220 121	255 067	295 395	255 067	550 461	179,6	122,8	150,1	
EDDAKHLA - OUED EDDAHAB	85 824	122 662	208 486	218 149	118 611	218 149	336 760	38,2	77,8	61,5	
FES - MEKNES	1 359 239	5 658 907	7 018 145	6 007 260	1 751 585	6 007 260	7 758 845	28,9	6,2	10,6	
GRAND-CASABLANCA SETTAT	29 417 504	68 405 537	97 823 041	73 653 936	39 116 605	73 653 936	112 770 541	33,0	7,7	15,3	
GUELMIM - OUED NOUN	29 601	21 136	50 737	24 681	45 458	24 681	70 139	53,6	16,8	38,2	
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	150 817	492 818	643 635	912 841	280 806	912 841	1 193 647	86,2	85,2	85,5	
L'ORIENTAL	564 516	1 910 875	2 475 392	2 306 982	686 238	2 306 982	2 993 220	21,6	20,7	20,9	
MARRAKECH - SAFI	1 505 942	6 756 699	8 262 641	7 874 682	2 081 421	7 874 682	9 956 103	38,2	16,5	20,5	
RABAT - SALE - KENITRA	4 134 756	16 165 109	20 299 864	14 723 152	7 887 924	14 723 152	22 611 076	90,8	-8,9	11,4	
SOUSS - MASSA	2 565 120	7 103 133	9 668 253	8 341 696	2 499 863	8 341 696	10 841 560	-2,5	17,4	12,1	
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	1 153 458	4 378 081	5 531 538	5 373 328	1 634 176	5 373 328	7 007 504	41,7	22,7	26,7	
Total général	41 326 754	111 895 591	153 222 346	120 525 986	56 860 243	120 525 986	177 386 229	37,6	7,7	15,8	

### III. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LES HABITUDES DE PAIEMENT

Dans le cadre de l'évaluation des comportements de paiement ainsi que l'évaluation de l'impact de la mise en place de la solution nationale du paiement mobile sur l'usage et les habitudes de paiement des différents segments de la population marocaine, une étude « Payment Diary » a été conduite en 2019-2020.

Cette enquête s'est déroulée sur deux phases : une phase quantitative avec l'administration de questionnaires en face à face auprès d'un échantillon de 2.026 particuliers et une seconde étape qui a consisté en l'administration d'un journal quotidien de paiement à 1.040 particuliers qui ont reporté de façon quotidienne pendant 3 jours l'ensemble des transactions financières réalisées et les moyens de paiement utilisés.

Cette étude s'est fixée pour objectifs, de mesurer et de comprendre les disparités en matière de recours aux différents modes de paiement, d'analyser les changements qui pourraient impacter à l'avenir l'utilisation des moyens de paiement et d'anticiper les facteurs de risque et les opportunités en vue de mettre en place des politiques de modernisation des paiements sécurisés qui soient adaptées aux spécificités du marché national, et particulièrement aux segments exclus. Les résultats de cette enquête serviront également de mesure d'autres aspects de l'Inclusion Financière notamment dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, à savoir la pénétration et la notoriété des services financiers, les sources de financement, l'épargne et la gestion du budget.

#### L'enquête a fait ressortir que :

- Les écarts en termes de bancarisation entre le monde rural et urbain sont de (18%), et ceux entre les femmes et les hommes est de 20%.
- Les principaux freins d'accès sont le manque d'argent (71%), l'absence de besoin<sup>41</sup> des services financiers d'une institution formelle (13%) et la non-disponibilité des documents nécessaires à l'ouverture de compte (9%).

#### En matière de moyens de paiement :

- Le cash est considéré comme étant le plus facile et rapide à utiliser (100%), permettant de contrôler les dépenses et permettant au destinataire de recevoir le paiement le plus rapidement.
- La carte bancaire, avec une part de 14%, est plus associée à la possibilité de garder une traçabilité des transactions effectuées, alors que l'utilisation du chèque (4%) est plus adaptée aux montants élevés et permet également de différer le débit du montant payé. L'utilisation de la carte ou le cash lors du règlement en magasin permet un gain de temps en comparaison avec les autres moyens de paiement. C'est le cas également pour l'utilisation de la carte lors

<sup>41</sup> Besoin ressenti d'ouvrir un compte bancaire et/ou d'avoir accès aux services et produits d'une institution financière formelle.

des transactions en ligne (63% des sondés estiment ce gain à 15 minutes). Tandis que 44% des utilisateurs considèrent le transfert d'argent comme le plus coûteux.

**En matière de sources de financement et d'épargne :**

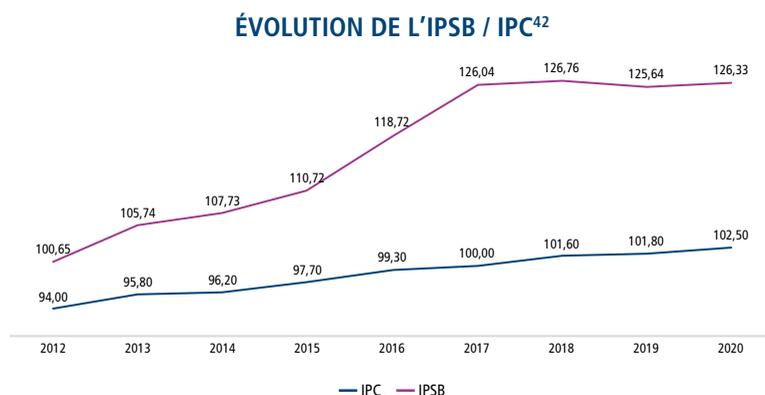
- Le prêt auprès des proches, famille ou amis, constitue le principal recours pour 68% des sondés, car jugé accessible (peu/pas de garanties demandées) et peu coûteux. Puiser dans l'épargne personnelle est également un recours fortement cité en cas de besoin de financement (42%) et concerne davantage les classes sociales les plus aisées et les personnes à niveau de scolarité supérieur. Les avances auprès des commerces constituent la 3<sup>ème</sup> source la plus utilisée (13%), suivies de la tontine (10%). Avec seulement 5% déclarant y avoir recours, le crédit bancaire est parmi les services les moins utilisés en cas de besoin de financement, principalement en raison de son coût (53%) et son inaccessibilité (29%).
- Quant à l'épargne, seulement 33% des sondés déclarent constituer une épargne qui inclut également les tontines.

## CHAPITRE II : ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS À LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

### I. INDICE DES PRIX DES SERVICES BANCAIRES

À fin 2020, l'IPSB s'est établi à 126,33 enregistrant ainsi une hausse de 26 points par rapport à l'année de référence 2011 et d'environ un point par rapport à 2019.

Cette tendance haussière par rapport à l'année de référence (2011) traduit le renchérissement des services bancaires qui composent le panier, notamment du « Package », des « Frais de tenue de compte » et de la « Carte bancaire ».



<sup>42</sup> Indice des Prix à la Consommation : Mise à jour de la série de l'IPC par Bank Al-Maghrib suite à un changement de l'année de base (raccordement statistique en appliquant les variations de l'IPC base 2006 à la nouvelle série de l'IPC base 2017 pour les données antérieures à 2017).

### ENCADRÉ : PRÉSENTATION DE L'INDICE DES PRIX DES SERVICES BANCAIRES (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 Études Économiques 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>43</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 ;
- Le calcul de l'IPSB selon une fréquence annuelle avec comme année de référence 2011.

L'IPSB est 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 ;
- Prix des principaux services composant le panier.

Par ailleurs, la hausse de 0,55% enregistrée par l'IPSB comparativement à 2019, s'explique essentiellement par une hausse de 8% des commissions perçues sur les offres de type « Package », ce qui a contrebalancé les baisses respectives de 3,7% des frais relatifs à la « Carte bancaire » et de 3,1% des « Frais de tenue de compte ».

<sup>43</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.

## STRUCTURE DU PANIER ET COMPOSITION DE L'IPSB

	Structure Panier						IPSB							
	2011	2016	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	Evolution annuelle	Variation annuelle (en %)	2020	Evolution annuelle	Variation annuelle (en %)
Package	19,6%	33,8%	36,7%	36,4%	33,2%	35,3%	49,20	49,06	43,88	-5,19	-10,57	47,39	3,51	8,00
Frais de tenue de compte	47,4%	34,9%	33,1%	31,7%	32,2%	31,4%	44,61	44,12	44,97	0,85	1,93	43,57	-1,40	-3,10
Retrait par chèque guichet	2,0%	2,7%	2,9%	2,6%	2,2%	2,8%	3,11	2,80	2,04	-0,77	-27,33	2,56	0,53	25,89
Encaissement de chèques	3,1%	2,8%	2,7%	2,6%	2,8%	2,2%	3,16	3,00	3,28	0,27	9,10	2,61	-0,67	-20,47
Virement vers banque confrère	1,7%	2,1%	2,2%	2,4%	2,8%	2,8%	2,89	3,17	3,67	0,49	15,50	3,81	0,15	3,97
Prélèvement automatique	4,6%	3,1%	3%	3,4%	4%	4%	3,03	3,38	3,97	0,58	17,29	3,82	-0,14	-3,65
Mise à disposition émission	2,3%	2,1%	2%	1,9%	2,2%	1,6%	2,08	1,96	2,25	0,30	15,09	1,65	-0,61	-26,86
Certification de chèque	1,3%	1,1%	1%	1%	1,1%	0,7%	1,32	1,22	1,36	0,14	11,05	0,89	-0,47	-34,77
Opposition sur chèque volé ou perdu	0,1%	0,0%	0%	0%	0,0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-
Carte bancaire	13,1%	13,1%	12%	14%	16,2%	15,6%	13,33	14,38	16,90	2,51	17,49	16,27	-0,63	-3,71
Opposition sur carte bancaire	0,2%	0,1%	0%	0%	0,0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-
Frais banque sur internet	1,2%	0,6%	0,5%	0,4%	0,1%	0,0%	0,03	-	-	-	-	-	-	-
Droit de garde	2,9%	2,8%	2,7%	3,2%	3%	3%	2,74	3,23	2,99	-0,24	-7,29	3,28	0,28	9,50
Commissions sur ordres de bourse	0,5%	0,7%	0,6%	0,4%	0,4%	0,5%	0,56	0,43	0,34	-0,09	-19,91	0,48	0,13	39,06
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	126,04	126,76	125,64	-1,13	-0,89	126,33	0,69	0,55

S'agissant de la structure du panier, et à l'instar de la tendance observée précédemment, les commissions perçues sur les offres de type « Package », la tenue de compte et la carte bancaire représentent 82,3% du total des commissions.

Ainsi, toute évolution de la tarification de ces trois services, notamment par les banques qui prédominent le marché bancaire, a un impact significatif sur le niveau de l'IPSB.

Trois services initialement définis au niveau de la Directive 2/G/2012 relative à l'Indice des Prix des Services Bancaires étant devenus gratuits suite à une concertation entre les membres du GPBM et Bank Al-Maghrib :

- Opposition sur chèque volé ou perdu ;
- Opposition sur carte bancaire ;
- Frais d'abonnement à la banque sur Internet.

Cette dernière devra faire l'objet d'une revue afin d'intégrer la mise à jour de la composition du panier de l'indice.

À cet effet, les valeurs de ces 3 services ne sont plus renseignées depuis 2018 au niveau du tableau d'analyse de l'indice mais ont cependant continué à être collectées<sup>44</sup> afin d'assurer le suivi du respect de la gratuité par l'ensemble des banques.

---

<sup>44</sup> Le suivi des services devenus gratuits a été maintenu au niveau du reporting IPSB lors des deux précédents exercices suite au constat relatif au fait qu'ils demeurent facturés aux clients par certaines banques malgré leur gratuité. Cette problématique a été prise en charge par Bank Al-Maghrib et fera l'objet d'un chantier de fiabilisation avec les banques dans le cadre de la protection du consommateur.

## ENCADRÉ : EXTRAIT DE LA DIRECTIVE RELATIVE À L'INDICE DES PRIX DES SERVICES BANCAIRES

N°2/G/2012 établie en date du 18 Avril 2012

### Article 2

L'Indice des Prix des Services Bancaires est calculé sur la base d'un panier composé des 14 produits suivants :

- Package<sup>45</sup> de produits ;
- Tenue de compte ;
- Retrait par chèque guichet auprès de l'agence domiciliaire ;
- Encaissement de chèque ;
- Virement vers banque confrère ;
- Prélèvement automatique ;
- Mise à disposition émise ;
- Certification de chèque ;
- **Opposition sur chèque volé ou perdu ;**
- Carte bancaire ;
- **Opposition sur carte bancaire ;**
- **Abonnement à la banque sur internet ;**
- Garde de titres ;
- Exécution d'ordres de bourse.

<sup>45</sup> Package spécifique à chaque banque, regroupant un ensemble de produits et de services vendus pour un prix forfaitaire.

## II. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE RELATIVE AUX TRANSFERTS DE FONDS (GREEN BACK)

En collaboration avec la Banque Mondiale, Bank Al-Maghrib a lancé, en 2020, l'initiative Greenback au Maroc et dont la finalité consiste à améliorer le marché des transferts de fonds à travers des programmes d'éducation financière destinés aux bénéficiaires de ces opérations ainsi que le développement de services adaptés.

### ENCADRÉ : PRÉSENTATION DE L'INITIATIVE GREENBACK DE LA BANQUE MONDIALE

La réception des transferts de fonds internationaux constitue une source de revenus essentielle pour les familles vulnérables. Cependant, ce marché fait face à des défis majeurs aussi bien du côté de l'offre que de la demande résultant notamment des coûts élevés des transactions. Ainsi, faisant suite aux accords de 2014 du G8 et du G20 qui visent à réduire les coûts moyens des envois de fonds, l'initiative Greenback a été lancée par la Banque Mondiale afin de :

- Promouvoir la transparence et favoriser une saine concurrence entre les fournisseurs de services de transferts de fonds notamment via le développement de services adaptés aux besoins des utilisateurs identifiés à la lumière des résultats de l'étude qualitative conduite à cet effet ;
- Et développer des mesures d'éducation financière et de protection du consommateur pour aider les clients à choisir le service le plus adéquat et l'utiliser de façon responsable.

Cette initiative s'est traduite par une étude qualitative au Maroc dont l'objectif est de mieux comprendre les besoins et le comportement financier des bénéficiaires de transferts de fonds et des Marocains Résidents à l'Étranger, ainsi que leurs connaissances et attitudes envers l'utilisation de comptes bancaires et services financiers numériques. Les principaux résultats se présentent comme suit :

### Connaissance des produits et services financiers

L'étude a révélé que les différentes options disponibles pour effectuer le transfert de fonds, en particulier via les comptes bancaires, les cartes prépayées ou les portefeuilles électroniques sont très mal connus du public cible notamment en termes de délais, tarifs et conditions.

De même, il a été constaté que les sondés avaient peu de connaissances en matière de typologie des dépôts, des services associés dont le transfert de fonds, ainsi que des frais prélevés pour chaque service.

Ce manque de connaissance concerne également les transactions électroniques notamment les opérations en ligne, les paiements par carte bancaire, le paiement mobile. Ce qui impacte fortement le niveau de leur utilisation.

C'est le cas également pour les informations afférentes à la sécurité des moyens de paiement (carte bancaire, paiement mobile), les réglementations associées, la protection du consommateur, ainsi que les coûts globaux des services.

### **Transparence des frais des produits et services financiers**

Les participants à l'étude sont unanimes à considérer que le principal inconvénient de la bancarisation est le prélèvement de frais, perçus comme excessifs et souvent peu transparents. Ce manque d'informations liés aux coûts concerne également les frais associés aux cartes bancaires et aux cartes prépayées.

### **Critères de choix des méthodes de transfert**

Les participants à l'étude ont cité plusieurs raisons qui les poussent à privilégier telle méthode/point de service plutôt qu'un(e) autre. Les raisons qui reviennent le plus souvent concernent : la rapidité du service, la fiabilité et la simplicité de la procédure, l'accessibilité/disponibilité et la qualité du service.

Par ailleurs, le manque de connaissances des produits et des services bancaires offerts est considéré comme un frein important d'accès aux banques pour la population à revenu modeste et à faible niveau d'éducation financière.

L'étude a également révélé que 63% des participants ont un compte bancaire mais rares d'entre eux l'utilisent pour le transfert (seulement 12%). Pour ce qui est des participants non-bancarisés, ils estiment souvent qu'ils n'ont pas suffisamment de revenus pour ouvrir un compte bancaire. Toutefois, la plupart d'entre eux y aspire.

## ANNEXES

بنك المغرب  
بنك المغرب

بنك المغرب

## ANNEXE 1 : CIRCULATION FIDUCIAIRE

### EVOLUTION DE LA CIRCULATION FIDUCIAIRE (2015-2020)

ANNEE	Valeur totale (en milliards de dirhams) Echelle à gauche	Nombre de billets (en milliards d'unités) Echelle à droite	Nombre de pièces (en milliards d'unités) Echelle à droite	Nombre de coupures (en milliards d'unités) Echelle à droite
2015	189,6	1,3	2,5	3,8
	193,8	1,4	2,5	3,9
	210,2	1,5	2,5	4,0
	205,9	1,4	2,6	4,0
2016	203,0	1,4	2,5	3,9
	207,1	1,4	2,6	4,0
	219,3	1,5	2,6	4,1
	215,8	1,5	2,6	4,1
2017	214,8	1,5	2,6	4,1
	222,8	1,6	2,6	4,2
	232,0	1,6	2,7	4,3
	231,8	1,6	2,7	4,3
2018	232,0	1,6	2,7	4,3
	236,3	1,6	2,7	4,3
	247,8	1,7	2,7	4,5
	248,5	1,7	2,8	4,5
2019	249,7	1,7	2,8	4,5
	254,2	1,7	2,8	4,5
	263,5	1,8	2,8	4,6
	266,5	1,8	2,8	4,7
2020	282,4	1,9	2,9	4,8
	311,5	2,1	2,9	5,0
	332,4	2,2	2,9	5,1
	318,4	2,1	2,9	5,0
	318,9	2,1	2,9	5,1

**RATIO CF / PIB**

CF/PIB	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Algérie	25	26	25	24	27	32
Maroc	21	21	22	22	23	30
Japan	19	20	20	21	21	23
Tunisie	10	11	12	12	12	15
Zone Euro	11	11	11	11	11	14
Russie	10	10	10	10	10	13
Egypte	13	15	13	11	10	12
Sénégal	9	9	9	10	10	12
Mexique	6	7	7	7	7	10
Etats-Unis	8	8	8	8	8	10
Emirats Arabes Unis	6	6	6	6	6	8
Koweït	4	5	5	4	4	6
Brésil	4	4	4	4	4	5
Canada	4	4	4	4	4	5
Turquie	5	5	4	4	4	5
Afrique du Sud	3	3	3	3	3	4
Suède	2	1	1	1	1	1

**STRUCTURE DES BILLETS EN CIRCULATION (EN VOLUME)**

	2016	2017	2018	2019	2020
200 DH	50	50	51	52	54
100 DH	38	37	37	36	36
50 DH	4	4	4	4	3
20 DH	7	7	7	7	6
Autres	1	1	1	1	0

### STRUCTURE DES PIÈCES EN CIRCULATION (EN VOLUME)

	2016	2017	2018	2019	2020
10 DH	4	4	4	4	4
5 DH	7	7	7	7	7
2 DH	3	3	2	2	2
1 DH	27	27	28	28	28
1/2 DH	12	12	12	12	12
20 C	16	16	16	16	16
10 C	20	19	19	19	19
Autres	13	12	12	12	11

## ANNEXE 2 : APPROVISIONNEMENT DE L'ÉCONOMIE EN MONNAIE FIDUCIAIRE

### EVOLUTION DE L'APPROVISIONNEMENT GLOBAL DES BBM (EN MILLIONS DE BILLETS) 2016 -2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Recyclage BV CPT	1 428	1 529	1 639	1 709	1 656
Sorties BV CPT	453	457	421	473	458
Contribution CPT	1 881	1 986	2 060	2 182	2 114
Sorties BN	365	443	503	574	613
Sorties BV BAM	210	202	162	138	199
Contribution BAM	575	644	664	713	813
Approvisionnement global	2 456	2 630	2 724	2 894	2 926

### STRUCTURE DES SORTIES DES BILLETS AUX GUICHETS PAR RÉGION 2019-2020

	2019	2020
Casablanca-Settat	24%	23%
Rabat-Salé-Kénitra	18%	18%
Marrakech-Safi	14%	13%
Fès-Meknès	12%	13%
Tanger-Tétouan-Al Hoceïma	10%	12%
Souss-Massa	10%	9%
L'Oriental	7%	7%
Autres régions	6%	6%
Total général	100%	100%

### MOUVEMENTS DE BILLETS AUX GUICHETS DE BAM 2016-2020 (EN MILLIONS DE COUPURES)

En volume	Sorties des billets					Versements des billets				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
200 DH	464	479	479	531	607	424	419	409	456	402
100 DH	421	460	442	491	532	401	421	420	461	419
50 DH	55	67	65	61	49	55	56	61	59	51
20 DH	88	95	99	102	82	81	86	91	98	83
Total	1 028	1 101	1 085	1 185	1 271	961	982	980	1 074	955

### EVOLUTION DES MOUVEMENTS DE PIÈCES DE MONNAIE AUX GUICHETS DE BAM (EN MILLIONS DE PIÈCES) 2016 -2020

	Sort.	Vers.								
	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	2019	2020	2020
10 DH	8	3	7	2	6	1	7	0	5	1
5 DH	11	3	11	3	11	1	12	0	9	1
2 DH	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
1 DH	21	1	31	0	35	0	38	0	27	0
1/2 DH	16	0	12	0	11	0	11	0	12	0
20 Cts	13	0	12	0	10	0	10	0	9	0
10 Cts	14	0	12	0	10	0	11	0	8	0
5 Cts	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
1Cts	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	85	8	87	6	84	2	90	1	71	3

### EVOLUTION DE LA STRUCTURE DE L'APPROVISIONNEMENT DES PIÈCES DE MONNAIE

	2016	2017	2018	2019	2020
Contribution Bank Al-Maghrif	17%	20%	20%	23%	20%
Contribution CPT	83%	80%	80%	77%	80%

## ANNEXE 3 : QUALITÉ DES BILLETS EN CIRCULATION ET FAUX MONNAYAGE

### EVOLUTION DU VOLUME D'ENTRETIEN DES BILLETS EN MILLIONS DE COUPURES (2016-2020)

	2016	2017	2018	2019	2020
Billets traités par les CPT	2 335	2 474	2 621	2 771	2 613
Billets traités par BAM	423	471	476	476	472
Total	2 757	2 945	3 098	3 247	3 085

### EVOLUTION DES VERSEMENTS DE BILLETS AUX GUICHETS DE LA BANQUE EN MILLIONS DE COUPURES (2016-2020)

En millions de coupures	2 016	2 017	2 018	2 019	2 020
Vers. BNV CPT	497	533	547	597	473
Vers. BV CPT	465	448	434	477	478
Total	962	981	981	1074	951

### EVOLUTION DU NOMBRE DES BBM CONTREFAITS (2016-2020)

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de faux billets	12 992	9 753	9 074	9 575	6 335
Billets en circulation (en millions de coupures)	1 503	1 611	1 716	1 825	2 178
Nombre de faux billets / million de billets en circulation	8,6	6,1	5,3	5,2	2,9

## ANNEXE 4 : PRINCIPAUX INDICATEURS MONETIQUES EN 2020 (SOURCE CMI)

### ENCOURS D'ÉMISSION DE CARTES PAR SYSTÈMES DE PAIEMENT

Périodes	Cartes Visa	Cartes MasterCard	Cartes cmi	Cartes Privatives	Total
Au 31/12/2019	8 627 949	3 394 555	3 566 626	624 962	16 214 092
Au 31/12/2020	9 034 534	4 230 593	3 573 639	390 568	17 229 334
Variation	4,7%	24,6%	0,2%	-37,5%	6,3%

### • 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 31/12/2019	67 672	27 929	5 431	2 455	326	80	73 428	30 465
Au 31/12/2020	74 070	28 685	5 305	2 959	315	81	79 689	31 724
Variation	9,45%	2,71%	-2,32%	20,53%	-3,37%	1,25%	8,53%	4,13%

#### PAIEMENT 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 31/12/2019	3 468	2 613	5 853	1 972	9 321	4 584
Au 31/12/2020	3 414	1 556	6 446	1 739	9 860	3 295
Variation	-1,57%	-40,45%	10,14%	-11,84%	5,78%	-28,13%

#### PAIEMENT DES PORTEURS ÉTRANGERS AU MAROC

Périodes	Visa		Mastercard, Dinner's, JCB		Total	
	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)	Nbre trx (K)	Val (MDH)
Au 31/12/2019	7 016	8 782	4 956	6 353	11 972	15 135
Au 31/12/2020	2 919	2 959	2 073	2 150	4 993	5 109
Variation	-58,39%	-66,31%	-58,16%	-66,16%	-58,30%	-66,24%

## • 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 31/12/2019	224 875	219 458	50 671	38 454	4 897	3 082	280 442	260 995
Au 31/12/2020	204 889	215 623	42 885	35 445	2 732	1 879	250 507	252 946
Variation	-8,9%	-1,7%	-15,4%	-7,8%	-44,2%	-39,1%	-10,7%	-3,1%

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 31/12/2019	32 895	24 087	2 740	1 676	0	0	35 635	25 762
Au 31/12/2020	30 879	23 853	2 246	1 523	0	0	33 125	25 376
Variation	-6,1%	-1,0%	-18,0%	-9,1%	-	-	-7,0%	-1,5%

\* 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 31/12/2019	252	628	307	454	559	1 082
Au 31/12/2020	165	432	333	499	498	931
Variation	-34,4%	-31,2%	8,3%	9,9%	-10,9%	-13,9%

### 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 31/12/2019	5 326	7 555	4 045	5 603	9 371	13 158
Au 31/12/2020	2 638	3 696	1 930	2 737	4 569	6 433
Variation	-50,5%	-51,1%	-52,3%	-51,2%	-51,2%	-51,1%

## EVOLUTION DU RÉSEAU GAB

Année	Réseau GAB Maroc	Dont nouveaux installés année N	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	7,6%
2014	6 234	339	5,8%
2015	6 529	295	4,7%
2016	6 821	292	4,5%
2017	7 025	204	3,0%
2018	7 289	266	3,8%
2019	7 613	324	4,4%
2020	7 734	121	1,6%

## ANNEXE 5 : EVOLUTION DES ÉCHANGES SUR LES PLACES DE COMPENSATION (MONTANTS BRUTS ET REJETS)

### ÉVOLUTION DES ÉCHANGES INTERBANCAIRES (MONTANTS BRUTS) (EN MILLIERS DE DIRHAMS)

	2020	2019	2018	Var 20/19
Chèques	810 902 897	1 039 273 082	1 009 787 540	-22,0%
LCN	220 220 291	250 364 587	233 321 927	-12,0%
Virements	611 958 728	564 495 255	503 244 967	8,4%
Prélèvements	41 762 100	39 926 698	33 812 483	4,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1 684 844 015</b>	<b>1 894 059 622</b>	<b>1 780 166 917</b>	<b>-11,0%</b>

### EVOLUTION DES REJETS (EN NOMBRE)

	2020	2019	2018	Var 20/19
LCN	706 824	781 034	771 917	-9,5%
Chèques	713 777	774 442	744 286	-7,8%

### EVOLUTION DES REJETS (EN VALEUR) (EN MILLIERS DE DIRHAMS)

	2020	2019	2018	Var 20/19
LCN	26 962 930	29 205 222	28 941 509	-7,7%
Chèques	23 954 587	29 109 518	28 035 480	-17,7%

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

	2020	2019	2018
LCN	18,05%	16,50%	15,43%
Chèques	3,17%	2,72%	2,56%

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

	2020	2019	2018
LCN	12,24%	11,67%	11,08%
Chèques	2,95%	2,80%	2,63%

## ANNEXE 6 : ACTIVITÉ DE LA CENTRALE DES INCIDENTS DE PAIEMENT EN 2020

### ETAT RÉCAPITULATIF DES OPÉRATIONS TRAITÉES PAR LA CIP DURANT L'ANNÉE 2020

Mois	Déclarations d'incidents de paiement	Régularisations d'incidents de paiement	Incidents de paiement échus	Demandes de renseignements
JANVIER	42 284	20 395	20 808	339 357
FEVRIER	37 127	31 843	17 057	315 832
MARS	51 038	25 803	17 685	371 620
AVRIL	58 616	8 540	20 011	327 308
MAI	38 177	11 207	19 381	306 695
JUIN	32 994	21 635	17 859	265 826
JUILLET	33 172	22 782	21 669	337 457
AOÛT	30 901	16 594	18 131	248 322
SEPTEMBRE	35 154	24 926	19 302	340 785
OCTOBRE	34 011	22 061	22 049	359 098
NOVEMBRE	38 241	18 781	18 617	268 245
DECEMBRE	40 804	26 079	21 525	303 176
<b>TOTAL</b>	<b>472 519</b>	<b>250 646</b>	<b>234 094</b>	<b>3 783 721</b>

## VENTILATION PAR OBJET ET CANAL D'ARRIVÉE DES REQUÊTES DES CLIENTS, REÇUES ET TRAITÉES DURANT L'ANNÉE 2020

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	551	0	17	568	16	1	551	568
FEVRIER	799	1	21	821	16	5	800	821
MARS	477	0	13	490	5	8	477	490
AVRIL	103	0	3	106	2	1	103	106
MAI	133	0	4	137	0	4	133	137
JUIN	477	0	14	491	6	8	477	491
JUILLET	732	1	18	751	8	10	733	751
AOÛT	465	0	18	483	10	8	465	483
SEPTEMBRE	637	0	18	655	11	7	637	655
OCTOBRE	571	0	17	588	6	11	571	588
NOVEMBRE	505	0	22	527	13	9	505	527
DÉCEMBRE	825	0	32	857	8	24	825	857
TOTAL	6275	2	197	6474	101	96	6277	6474

## VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IP DÉCLARÉS À LA CIP AU 31 DÉCEMBRE 2020 (EN NOMBRE)

Catégorie	Personnes physiques		Personnes morales		TOTAL	
	%	% cumulé	%	% cumulé	%	% cumulé
Montant du chèque						
Inférieur à 500 DH	2,23%	2,23%	0,87%	0,87%	1,91%	1,91%
Entre 500 DH et 1 000 DH	5,73%	7,96%	2,47%	3,34%	4,96%	7,25%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	30,06%	38,02%	21,69%	25,03%	28,07%	35,63%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	18,77%	56,79%	16,24%	41,27%	18,17%	53,47%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	33,90%	90,69%	39,53%	80,80%	35,24%	88,18%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	5,13%	95,82%	9,49%	90,30%	6,16%	94,40%
Supérieur à 100 000 DH	4,18%	100,00%	9,70%	100,00%	5,49%	99,99%
TOTAL	100,00%		100,00%		100,00%	

### VENTILATION PAR TRANCHE DE MONTANT DE L'ENCOURS DES IP DÉCLARÉS À LA CIP AU 31 DÉCEMBRE 2020 (EN VALEUR)

Catégorie	Personnes physiques		Personnes morales		TOTAL		
	Montant du chèque	%	% cumulé	%	% cumulé	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH		0,03%	0,03%	0,01%	0,01%	0,02%	0,02%
Entre 500 DH et 1 000 DH		0,16%	0,19%	0,04%	0,05%	0,12%	0,14%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH		2,97%	3,16%	1,29%	1,34%	2,36%	2,50%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH		4,88%	8,04%	2,43%	3,77%	3,99%	6,49%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH		27,13%	35,17%	19,58%	23,35%	24,39%	30,88%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH		12,99%	48,16%	13,67%	37,01%	13,23%	44,11%
Supérieur à 100 000 DH		51,84%	100,00%	62,99%	100,00%	55,89%	100,00%
<b>TOTAL</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 2020 (EN NOMBRE)

Catégorie	Personnes Physiques		Personnes Morales		TOTAL		
	Tranche de Montant	%	% cumulé	%	% cumulé	%	% cumulé
Inférieur à 500 DH		0,05%	0,05%	0,07%	0,07%	0,06%	0,06%
Entre 500 DH et 1 000 DH		0,50%	0,55%	0,43%	0,50%	0,47%	0,53%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH		20,62%	21,17%	12,59%	13,09%	17,58%	18,11%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH		26,45%	47,62%	15,10%	28,18%	22,15%	40,25%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH		44,95%	92,57%	43,84%	72,02%	44,53%	84,78%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH		4,95%	97,52%	12,53%	84,55%	7,83%	92,61%
Supérieur à 100 000 DH		2,48%	100,00%	15,45%	100,00%	7,39%	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</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 2020 (EN VALEUR)**

Catégorie	Personnes Physiques		Personnes Morales		TOTAL	
	%	% cumulé	%	% cumulé	%	% cumulé
Tranche de Montant						
Inférieur à 500 DH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Entre 500 DH et 1 000 DH	0,02%	0,02%	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%
Entre 1 000 DH et 5 000 DH	3,15%	3,17%	0,57%	0,58%	1,40%	1,41%
Entre 5 000 DH et 10 000 DH	8,64%	11,81%	1,56%	2,14%	3,85%	5,26%
Entre 10 000 DH et 50 000 DH	43,50%	55,30%	15,39%	17,53%	24,47%	29,74%
Entre 50 000 DH et 100 000 DH	15,86%	71,16%	12,50%	30,03%	13,58%	43,32%
Supérieur à 100 000 DH	28,84%	100,00%	69,97%	100,00%	56,68%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

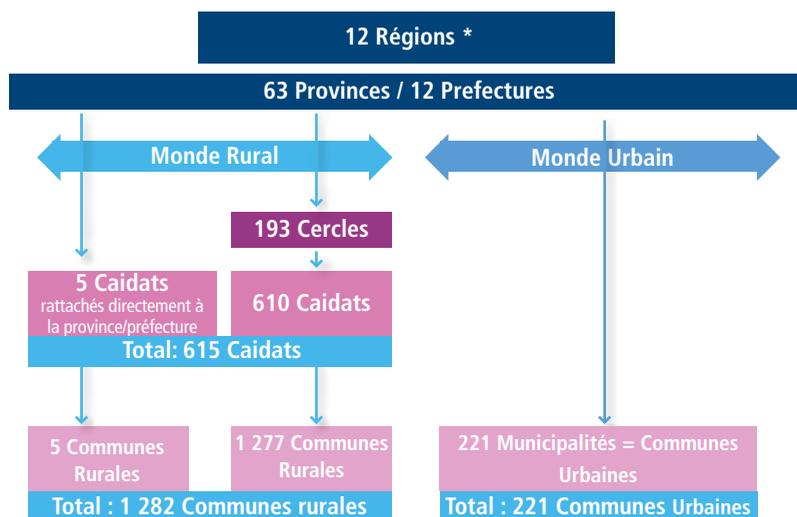
## ANNEXE 7 : SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE

	Indicateur	Valeur	Source
Accès	Nombre de points d'accès	19 307	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Nombre de points d'accès pour 10.000 personnes au niveau national	7,25	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	92,6%	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	31%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des adultes vivant dans une unité administrative avec au moins un point d'accès	75,4%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
Usage	Taux de détention des comptes bancaires <sup>46</sup>	53%	Données du côté de l'offre : Service de Centralisation des Comptes Bancaires
	Encours moyen des comptes de dépôt des particuliers	27 265	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Encours moyen des crédits bancaires aux particuliers	21 915	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Pourcentage des adultes ayant recours à des crédits bancaires	12%	Données du côté de l'offre : Crédit Bureau
	Part des TPME <sup>47</sup> dans le total des crédits bancaires (accordés aux entreprises)	41,4%	Données du côté de l'offre : reporting des banques
	Part des femmes / Clients ayant un crédit	35%	Données du côté de l'offre : Crédit Bureau
Qualité	IPSB	126,33	Données du côté de l'offre : reporting des Banques

46 Revue de la méthodologie d'élaboration des statistiques sur les comptes bancaires, calculées à partir des informations collectées par Bank Al-Maghrib dans le cadre du service de « Centralisation des Comptes Bancaires CCB » et ce, en vertu de l'article n°160 de la loi sur les établissements de crédit.

47 Définie sur la base d'un chiffre d'affaires inférieur à 175 millions de dirhams.

## ANNEXE 8 : RANGS ADMINISTRATIFS



\*Liste des régions :

BENI MELLAL - KHÉNIFRA

DRAA - TAFILALET

EDDAKHLA - OUED EDDAHAB

FÈS - MEKNÈS

GRAND-CASABLANCA SETTAT

GUELMIM - OUED NOUN

LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA

L'ORIENTAL

MARRAKECH - SAFI

SOUSS-MASSA

RABAT - SALE - KENITRA

TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA

Avec une population globale de 33.848.242 selon le recensement de 2014.

**Dépôt Légal : 2021MO4786**  
**ISBN : 978-9920-772-02-0**

