

الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي
Stratégie Nationale d'Inclusion Financière

STRATÉGIE NATIONALE D'INCLUSION FINANCIÈRE

N°3 - 2021





**STRATÉGIE NATIONALE
D'INCLUSION FINANCIÈRE**



TABLE DES MATIÈRES

ABRÉVIATION.....	7
MOT INTRODUCTIF	9
PARTIE I : ACCOMPAGNEMENT DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE NATIONALE D'INCLUSION FINANCIÈRE	10
A. Faits marquants	10
1. Réunions des organes de gouvernance	10
2. Participation aux événements internationaux	13
B. Assistance technique des groupes de travail	14
1. Etude agri-finance	14
2. Initiative greenback	17
3 Education digitale.....	22
PARTIE II : ETAT D'AVANCEMENT DES LEVIERS STRATÉGIQUES DE LA SNIF	25
A. Paiement Mobile.....	25
B. Microfinance	27
1. Faits marquants	27
2. Tableau de bord.....	28
C. Assurance inclusive.....	29
1. Faits marquants	29
2. Tableau de bords	32
D. Offres bancaires	32
1. Faits marquants	32
2. Tableau de bord.....	35
E. Outils d'aide au financement pour les TPE & start-up	36
1. Faits marquants	36
1. Tableau de bord.....	38
F. Education financière.....	39
1. Développement d'une démarche dédiée à la mise en œuvre du levier « Education Financière »	39
2. Développement et déploiement de l'éducation financière	39
3. Déploiement de l'éducation financière par cible	41
G. Pilotage de la SNIF	44
1. Faits marquants	44
2. Tableau de bord.....	49
PARTIE III : DÉFIS & PERSPECTIVES	50
A. Accompagnement de la réforme sur la protection sociale	50
B. Inclusion financière et autonomisation économique des femmes rurales.....	51
C. Renforcement de la résilience face au changement climatique	54



ABRÉVIATION

ABB	: Al Barid Bank
ACAPS	: Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale
ADD	: Agence de Développement du Digital
AFI	: Alliance pour l'Inclusion Financière
AIC	: Agriculture Intelligente face au Climat (AIC)
AMC	: Associations de micro-crédit
AMMC	: Autorité Marocaine du Marché des Capitaux
AMO	: Assurance Maladie Obligatoire
ANLCA	: Agence Nationale de Lutte Contre l'Analphabétisme
APEP	: Association Professionnelle des Etablissements de Paiement
BAM	: Bank Al-Maghrib
BERD	: Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement
BM	: Banque Mondiale
CGAP	: Consultative Group to Assist the Poor
CGEM	: Confédération Générale des Entreprises du Maroc
CMS	: Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire
CNIF	: Conseil National de l'Inclusion Financière
CNRA	: Caisse Nationale de Retraites et d'Assurances
CS	: Comité Stratégique
DTFE	: Direction du Trésor et des Finances Extérieures
FDA	: Fonds de Développement Agricole
FISPLG	: Financial Inclusion Strategy Peer Learning Group
FMA	: Fonds Monétaire Arabe
FMCG	: Fast-Moving Consumer Goods
FMEF	: Fondation Marocaine pour l'Education Financière
FMSAR	: Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance
FNAM	: Fédération Nationale des Associations de Microcrédit
FPCT	: Fonds de Placement Collectif en Titrisation

FSP	: Fonds de Stabilisation Prudentielle
GCAM	: Groupe Crédit Agricole du Maroc
GIEC	: Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat
GIZ	: Coopération Allemande
GPBM	: Groupement Professionnel des Banques du Maroc
GPF	: Global Policy Forum
GP2M	: Groupement du Paiement Mobile Maroc
MAMDA	: Mutuelle Agricole Marocaine D'Assurances
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MiN	: Microinsurance Network
OCDE	: Organisation de Coopération et de Développement Economique
ONU	: Organisation des Nations Unies
PIAFE	: Programme Intégré d'Appui et de Financement des Entreprises
PNUD	: Programme des Nations unies pour le développement
P2P	: Peer to Peer
RSU	: Registre Social Unifié
SFI	: Société Financière Internationale
SNIF	: Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
TEF	: Tamwil El Fellah
TPE	: Très Petite Entreprise
WCAG	: Web Content Accessibility Guidelines
W3C	: World Wide Web Consortium

MOT INTRODUCTIF

Dans un contexte marqué par une succession de crises, les gouvernements ont été amenés à mettre en œuvre des dispositifs d'urgence pour atténuer leurs effets sur le plan économique, social et sanitaire. Parmi les axes d'intervention, l'inclusion financière est identifiée en tant que levier incontournable pour garantir la résilience des populations, en particulier, les segments à bas revenus et les Très Petites Entreprises (TPE) qui demeurent les plus touchés par le ralentissement de la croissance économique.

C'est ainsi que l'inclusion financière a connu une accélération à l'échelle internationale notamment grâce au soutien des autorités publiques et au développement des paiements numériques. En effet, selon les résultats de l'enquête Findex, le niveau de détention de comptes a enregistré une évolution de 8% par rapport à 2017 pour atteindre 76% en 2021 (contre 51% en 2011). Cette étude dévoile que deux tiers des adultes dans le monde ont procédé à des paiements numériques. En outre, dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, plus de 40 % des adultes qui ont effectué des paiements auprès de commerçants ou en ligne, l'ont fait pour la première fois dans le contexte de la pandémie de covid-19.

Au niveau national, l'inclusion financière s'est inscrite au cœur des orientations du plan de relance économique et de la réforme nationale de la protection sociale. A cet effet, la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière a vu son importance se renforcer appelant ainsi ses acteurs à accélérer le déploiement des différents chantiers lancés en faveur des populations cibles : les femmes, les ruraux, les jeunes et les TPE.

C'est dans ce cadre que d'importantes réformes ont été adoptées pour dynamiser l'environnement des entreprises et des start-ups, promouvoir l'accessibilité des services de financement notamment pour les segments jusque-là exclus du secteur financier formel et pour renforcer la résilience des populations via l'assurance inclusive et la microfinance. Ces initiatives ont été soutenues par des programmes spécifiques d'accompagnement des acteurs publics et privés à travers notamment des études portant sur le périmètre de la stratégie ou des missions d'assistance technique mobilisées auprès des institutions internationales.

De telles réalisations ont fait que la SNIF est mise en avant par les organismes internationaux, en particulier, dans le monde arabe ou au sein du réseau de l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI).

PARTIE I : ACCOMPAGNEMENT DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE NATIONALE D'INCLUSION FINANCIÈRE

A. Faits marquants

1. Réunions des organes de gouvernance

Lors de sa 2^{ème} réunion tenue le 07 avril 2021, le Conseil National d'Inclusion Financière (CNIF) a mis l'accent sur les progrès réalisés par les groupes de travail et ce, dans le cadre de l'évaluation à mi-parcours de la feuille de route de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière. Cette réunion a permis également aux membres du conseil d'entériner le règlement intérieur de la stratégie qui édicte les missions incombant à chaque organe de gouvernance ainsi que le rôle du secrétariat.

ENCADRÉ 1 : ORIENTATIONS DU 2^{ÈME} CNIF

Résolution n° 1 :

Poursuivre les efforts en ce qui concerne les réformes législatives et réglementaires portant sur les différents leviers de la stratégie. Le Conseil a recommandé de :

- i) Accélérer la réforme du cadre législatif et réglementaire régissant le secteur de la microfinance ainsi que du Bureau d'Information sur le Crédit et
- ii) Accélérer la mise en place à court terme du cadre réglementaire régissant le crowdfunding.

Résolution n° 2 :

Développer de nouveaux canaux de distribution de l'assurance inclusive, et plus particulièrement la micro-assurance, vu son rôle dans le renforcement de la protection et l'intégration économique des populations cibles. Aussi, le conseil, a incité les entreprises d'assurance à proposer des offres au profit des TPE opérant notamment dans les secteurs du commerce et de l'artisanat et ce, en coopération avec les départements concernés.

Résolution n° 3 :

Poursuivre les travaux pour le développement du Paiement Mobile afin d'en faire un vecteur central de l'inclusion financière dans les prochaines années en accélérant particulièrement l'adhésion des commerçants et des agents de proximité, le déploiement de la communication institutionnelle et le renforcement de l'éducation financière des populations concernées.

Résolution n° 4 :

Approfondir le diagnostic et l'analyse des besoins spécifiques des acteurs du monde rural dans l'optique de diversifier les offres et les produits de financement destinés aux dits acteurs.

Résolution n° 5 :

Renforcer la dynamique du programme « Intelaka » notamment la composante portant sur l'accompagnement.

Résolution n° 6 :

Réadapter la stratégie de l'éducation financière pour soutenir le déploiement des différents leviers de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière.

Résolution n° 7 :

Eu égard à l'importance du chantier Royal de la protection sociale, mettre en place un groupe de travail dédié à l'appui au déploiement dudit chantier ainsi qu'à l'accélération de l'expérience pilote portant sur la dématérialisation des aides scolaires du programme Tayssir et ce, dans l'optique de sa généralisation à d'autres programmes sociaux.

Pour sa part, le Comité Stratégique (CS) a réuni ses membres le 24 novembre 2021 dans l'objectif d'évaluer l'état d'avancement des travaux, en particulier, la mise en œuvre des points de décision des réunions précédentes. Ainsi, les groupes de travail ont été appelés à renforcer leurs efforts pour la finalisation des chantiers en cours notamment au vu de la date de clôture de la 1ère phase du processus de déploiement prévue à fin 2023.

ENCADRÉ 2 : PRINCIPALES DÉCISIONS DU CS

1. Accélération de la mise en œuvre des leviers pour contribuer à la relance économique post-covid ;
2. Accélération de la dématérialisation des paiements des aides sociales en s'appuyant sur le paiement mobile ;
3. Coordination avec les départements ministériels concernés pour accompagner la réforme nationale sur la protection sociale ;
4. Réalisation de l'analyse approfondie des besoins spécifiques des acteurs du monde rural dans l'optique de diversifier les offres et les produits de financement ;
5. Renforcement de la dynamique du programme « Intelaka » notamment la composante portant sur l'accompagnement ;
6. Réadaptation de la stratégie de l'éducation financière pour soutenir le déploiement des différents leviers de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière ;
7. Accélération de la mise en place des outils de communication de la stratégie.

Les réunions des organes de gouvernance s'inscrivent dans la volonté de suivre de près l'état d'avancement des feuilles de route compte tenu des objectifs fixés pour prendre les décisions requises en temps opportun.

ENCADRÉ 3 : INDICATEURS DE SUIVI À FIN 2021

1. Taux d'avancement des leviers :

	 Nombre d'actions planifiées	 Actions réalisées	 Actions en cours	 Actions non entamées
 Mobile Payment	22	36%	41%	23%
 Microfinance	19	53%	26%	21%
 Assurance inclusive	24	29%	42%	29%
 Offres bancaires (*)	18	6%	50%	44%
 Outils d'aide au financement	25	36%	28%	36%

2. Suivi des indicateurs généraux de l'inclusion financière :

	2017	2021	Objectif 2023
 Usage global du compte (**) % adultes ayant un compte	29%	44%	50%
 Ecart hommes-femmes (**) Pourcentage en termes de pénétration de compte	-59%	-42%	-41%
 Ecart urbains-ruraux (**) Pourcentage en termes de pénétration de compte	-46%	Données non disponible	-36%
 Ecart adultes-jeunes (**) Pourcentage en termes de pénétration de compte	-52%	-24%	-38%
 Pénétration de l'épargne formelle (**) % adultes épargnant dans une institution financière	6%	7%	20%
 Financement des particuliers (**) % adultes avec un crédit auprès d'une institution financière	3%	5%	7%
 Points d'accès financier Nombre de points d'accès des Banques & EP	12 544	26 771	43 300

(*) La feuille de route des offres bancaires sera revue en 2022.

(**) Source : Base de données Findex.

2. Participation aux événements internationaux

La SNIF est devenue un modèle de référence à l'échelle internationale notamment au niveau du monde arabe et des pays francophones. En 2021, le secrétariat de la stratégie a été invité à mettre en lumière l'expérience marocaine dans le cadre de rencontres organisées par les institutions internationales.

Ci-après, les principaux événements lors desquels le cas du Maroc a été mis en avant :

Date	Événement
Le 05 avril 2021	<p>Workshop sur « la mise en œuvre des stratégies nationales d'inclusion financière »</p> <p>Organisé dans le cadre de l'initiative FIARI¹, le workshop a réuni les Banques Centrales du monde arabe et les experts internationaux afin de mettre en avant les bonnes pratiques et les leçons tirées des expériences internationales portant sur le déploiement des stratégies nationales d'inclusion financière. Cette rencontre s'est inscrite dans le cadre de l'accompagnement et l'assistance de la Banque Centrale d'Iraq dans la conduite de l'expérience nationale en la matière.</p> <p>A cet effet, le secrétariat de la SNIF a partagé l'expérience marocaine ainsi que des orientations face aux défis rencontrés lors des phases de pré-formulation et de formulation notamment en termes de collecte et d'analyse des données et de mobilisation des parties prenantes.</p>
Du 23 au 25 mars 2021	<p>Webinaire sur "Consumer Protection, Financial Education and Inclusion"</p> <p>Organisé par la Banque de France, le webinaire a mobilisé des experts internationaux (OCDE, AFI, BERD, ...) pour le partage des expériences internationales et des orientations pratiques dans les domaines de la protection du consommateur, l'éducation et l'inclusion financière.</p> <p>Le cas du Maroc a été mis en lumière à travers l'approche adoptée au Maroc et les initiatives entreprises pour la promotion de l'inclusion financière.</p>
Le 09 septembre 2021	<p>Workshop sur le paysage de la micro-assurance au Maroc « micro-assurance, inclusion financière et résilience »</p> <p>Organisé par la FMSAR et le Microinsurance Network², l'atelier national virtuel sur l'assurance inclusive au Maroc s'est fixé comme objectif de mettre en avant les développements du marché national de l'assurance inclusive et le rôle des acteurs dans le domaine, tout en encourageant la discussion sur la façon d'améliorer et de promouvoir ce secteur.</p> <p>L'approche adoptée par la SNIF a été présentée pour illustrer l'importance de la collaboration entre les différents acteurs publics et privés pour la promotion de l'inclusion financière. L'accent a été mis sur la vision de la stratégie et la démarche adoptée pour l'incorporation de l'assurance, une thématique qui n'est pas systématiquement traitée par les stratégies nationales à l'international.</p>
Le 12 octobre 2021	<p>Séminaire francophone sur l'éducation financière : Alignement des orientations d'éducation financière avec la vision de l'inclusion financière</p> <p>Dans le cadre de cet événement organisé par la Banque de France, les participants, en particuliers les membres du groupe de travail francophone sur l'éducation financière, ont échangé autour des défis identifiés par le manuel de politique générale de l'OCDE sur l'élaboration d'une stratégie d'éducation financière notamment en termes de diagnostic, de gouvernance, de fixation des objectifs et d'évaluation.</p> <p>BAM, pour sa part, a mis en avant l'approche adoptée pour l'alignement du plan stratégique d'éducation financière sur la vision de la SNIF.</p>

¹ FIARI : "Financial Inclusion in Arab Region Initiative" est une initiative régionale lancée par le FMA et l'AFI avec l'appui de la Banque Mondiale et de la coopération Allemande GIZ.

² Le Microinsurance Network (MiN) est une association à but non lucratif basée sur l'adhésion, animée par sa vision d'un monde où les personnes de tous niveaux de revenus sont plus résilientes et moins vulnérables aux risques quotidiens et catastrophiques grâce à un meilleur accès à des outils efficaces de gestion des risques. Les consommateurs à faibles revenus sont au cœur de notre mission. Nous travaillons avec un large éventail de parties prenantes dans le monde entier pour donner la priorité aux besoins, aux intérêts et au bien-être de nos bénéficiaires finaux, tout en favorisant l'échange de connaissances et les apprentissages clés

Par ailleurs, BAM, en tant que membre du groupe de travail FISPLG³ de l'AFI, contribue à l'élaboration des rapports techniques compte tenu de l'expérience marocaine. En effet, courant 2021, la Banque a été associée aux travaux des rapports suivants :

- “Les Stratégies Nationales d'Inclusion Financière : Etat des lieux des pratiques” : Le rapport présente les pratiques des membres de l'AFI ayant adopté une stratégie nationale et met en avant les progrès réalisés en la matière pour identifier les nouvelles tendances.
- Note d'orientation sur « Amélioration de l'inclusion financière en milieu rural » : Compte tenu du niveau faible d'utilisation des services financiers dans les zones rurales, la note d'orientation est principalement destinée aux décideurs politiques et aux régulateurs des pays membres de l'AFI qui cherchent à améliorer l'environnement politique pour l'inclusion financière en milieu rural.

Elle couvre également des pistes pour les acteurs de développement, les chercheurs, et autres parties prenantes pour comprendre les différentes approches à adopter pour le développement de nouvelles initiatives en faveur de l'inclusion financière dans les zones rurales.

B. Assistance technique des groupes de travail

Le processus de mise en œuvre de la SNIF repose sur un engagement continu des différentes parties prenantes pour relever le défi de l'inclusion financière des populations cibles. Afin d'appuyer les efforts des acteurs de la stratégie, le secrétariat mobilise l'assistance technique sur des domaines spécifiques découlant de leurs axes d'intervention et des prérequis identifiés pour la mise en œuvre réussie de la feuille de route dans les délais fixés.

C'est ainsi que l'année 2021 a été marquée par des actions d'accompagnement portant, en particulier, sur l'agri-finance, l'éducation digitale et la dynamisation du marché des transferts d'argent.

1. Etude agri-finance

a. Contexte

L'inclusion financière agricole et rurale représente un axe prioritaire de la SNIF qui a identifié la population rurale parmi les plus défavorisés en matière d'accès aux services financiers. C'est dans ce cadre que l'assistance technique de la Banque Mondiale a été mobilisée pour la conduite d'un diagnostic approfondi de l'agri-finance au Maroc et ainsi l'élaboration d'un plan d'actions adapté à même de favoriser un meilleur accès aux services financiers, avec des instruments adaptés aux besoins des agriculteurs et des agro-industries. L'objectif étant de contribuer à améliorer la productivité du secteur agricole, à élargir les choix d'investissement des agriculteurs et à leur fournir des outils plus efficaces pour gérer les risques.

b. Approche

L'étude sur la finance agricole porte sur l'évaluation de l'état des lieux de l'écosystème financier de l'agriculture au Maroc du côté de l'offre et du côté de la demande et vise à identifier les axes d'amélioration pour promouvoir et stimuler l'inclusion financière des agriculteurs et des petites et moyennes entreprises agricoles et ainsi à libérer le potentiel de l'agriculture marocaine et sa

³ Financial Inclusion Strategy Peer Learning Group: Le FISPLG est l'un des groupes de travail mis en place par l'AFI. Il fournit un soutien pratique aux pays qui ont pris des engagements dans le cadre de la Déclaration de Maya et du G20 par le biais de son programme d'apprentissage par les pairs sur l'inclusion financière. Il se fixe pour objectifs de :

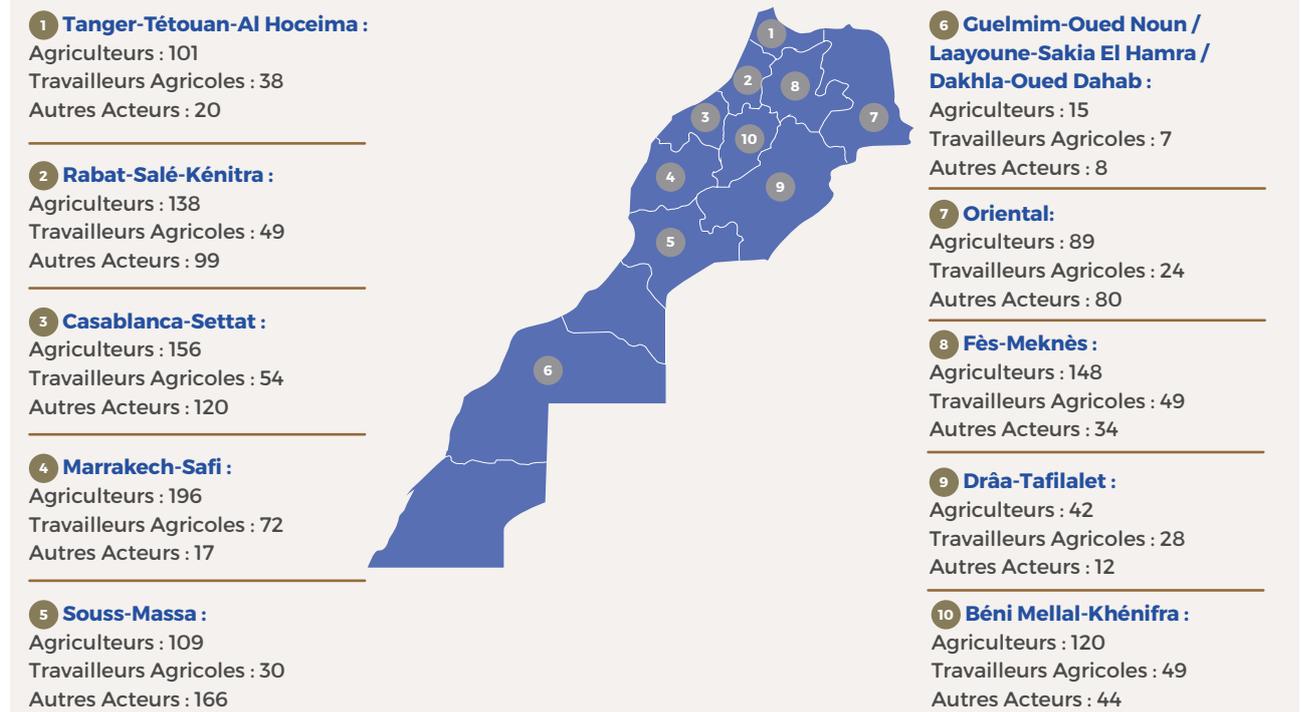
- Faciliter l'apprentissage par les pairs sur les différentes approches de développement et de mise en œuvre des stratégies au niveau du réseau ;
- Fournir une plateforme pour la revue par les pairs des projets de stratégies et de plans d'action ;
- Développer des orientations communes sur les aspects de la formulation et de la mise en œuvre des stratégies nationales ; et
- Renforcer les capacités des membres à développer et mettre en œuvre des stratégies d'inclusion financière tout en mobilisant l'expertise internationale.

productivité. En effet, ce diagnostic s'est fixé pour objectif d'évaluer le développement de l'offre de finance agricole ainsi que le niveau d'inclusivité de l'écosystème, d'identifier les marges de progrès et de proposer des pistes de recommandations pour améliorer l'accès des agriculteurs et des petites et moyennes entreprises agricoles et des adultes ruraux aux services financiers appropriés.

A cet effet, l'étude a couvert une analyse de l'offre des services financiers destinés à ces cibles, de la politique publique et de l'environnement réglementaire afin de proposer des recommandations concrètes par catégorie d'acteurs : acteurs publics, en particulier, les ministères des finances et de l'agriculture, les régulateurs du secteur bancaire et des assurances et les institutions financières. De même, l'étude s'est appuyée sur :

- Une large consultation auprès des acteurs publics et privés ;
- Une analyse des données collectées auprès des régulateurs, Ministères des Finances et de l'Agriculture et des institutions financières ;
- Une enquête a été conduite auprès d'un échantillon représentatif de 1500 agriculteurs (segmentés entre propriétaire-exploitant et travailleurs agricoles) et 600 acteurs des chaînes de valeur répartis entre différentes filières et sur le territoire marocain.

Encadré 4: Répartition géographique de l'échantillon



Les recommandations formulées réaffirment la pertinence de celles inscrites dans la feuille de route de la SNIF ou s'y ajoutent. Elles seront ainsi prises en compte dans le cadre de la mise à jour de son plan d'action en coordination avec l'ensemble des parties concernées, publiques et privées.

c. Principales conclusions de l'enquête

Au Maroc, le financement de l'agriculture et l'inclusion financière des exploitations agricoles et plus largement de la population rurale liée à l'écosystème agricole a connu une évolution positive, mais continue de présenter des déficits importants, en particulier sur le segment des petits exploitants et des travailleurs agricoles.

Les données disponibles montrent que les exploitations agricoles considérées comme éligibles au financement bancaire (c'est-à-dire essentiellement celles présentant des garanties formelles), et qui représentent 20% du total des exploitations, ont accès à des services financiers à plus de 90%. Les exploitations petites et moyennes souvent informelles et les micro-exploitations agricoles et rurales, qui représentent 80% des exploitations, connaissent un déficit d'inclusion financière important, et ce malgré le développement de produits spécifiques à ces segments. Le financement du secteur agricole reste faible, avec un volume de financement stagnant à 4%, depuis 2014, du crédit bancaire total, pour un secteur qui compte pour 12% du PIB et autour de 40% de l'emploi total au niveau national et environ 80% en milieu rural.

S'agissant de l'accès aux services financiers numériques, il demeure faible au niveau national, particulièrement en milieu rural où sont installées l'essentiel des exploitations agricoles. L'offre de services financiers à destination du secteur agricole et du monde rural est également limitée, avec une faible présence des acteurs financiers privés, et près de 70% des communes rurales non couvertes par des points d'accès.

L'enquête réalisée dans le cadre de cette étude démontre ce qui suit :

- Un **niveau de bancarisation des exploitants agricoles de 41%** (l'enquête Findex de 2021 fait ressortir un taux de 44%) avec d'importantes disparités sociales, régionales et selon les filières ;
- Les travailleurs agricoles constituent une population plus vulnérable avec un accès moindre aux services financiers estimé à 21%, comparé aux exploitants/propriétaires (41%) ;
- Près de 86 % des agriculteurs interviewés témoignent qu'ils n'utilisent pas les services financiers numériques soit parce qu'ils ne savent pas s'en servir soit par manque d'infrastructures ;
- Les besoins financiers d'une part importante de la population rurale sont satisfaits par des fournisseurs de services financiers informels plutôt que par le secteur financier formel : 25% des adultes ruraux ont reçu un prêt, mais seulement 2% d'institutions financières formelles. De même, 20% des adultes ruraux ont constitué une épargne, mais seulement 5% dans une institution financière formelle⁴.
- La non-détention de compte est expliquée par l'absence de fonds suffisants (61% des agriculteurs) suivie par la préférence du cash (31%) ;
- L'existence d'une demande latente des exploitants agricoles pour le financement d'investissement et de trésorerie, et le recours privilégié à la finance informelle pour y répondre, plutôt qu'aux institutions financières (Les agriculteurs empruntent en priorité auprès de leur famille et amis, dans plus de 40% des cas) ;
- 83% des agriculteurs ont souligné un besoin de financement afin d'investir, pour des montants de 50 000 DH en moyenne. L'insuffisance du financement reste une contrainte majeure au développement de leur activité (58%), suivi par la vulnérabilité aux risques environnementaux et le coût élevé de la main d'œuvre ;
- Les priorités les plus mentionnées par les exploitants pour améliorer l'accès aux services financiers et non-financiers sont : abaisser leurs coûts, accroître l'éducation financière sur les produits financiers d'épargne et de crédit et généraliser l'assurance maladie. Il est à noter que l'enquête a interrogé les répondants sur leurs besoins en produits financiers, sans toutefois examiner la capacité d'endettement et la solvabilité de ces répondants ;
- 21% des travailleurs agricoles interviewés disposent d'assurances de base. La pénétration du RAMED et de l'assurance maladie s'élève à 44% et 24% respectivement. 76% des travailleurs agricoles veulent avoir une assurance médicale pour toute la famille ;

⁴ Référence : FINDEX 2017.

- La majorité des agriculteurs marocains (85%) a été négativement affectée par le changement climatique. Ces impacts sont presque uniformes sur l'ensemble du territoire, légèrement moindres pour Rabat-Salé-Kénitra et de Béni Mellal-Khénifra, touchant 50% des agriculteurs. Les deux principales conséquences relevées par les agriculteurs concernent la réduction de la productivité et la dégradation de la qualité des produits et une perte de revenu.
- Le niveau de connaissance de l'Agriculture Intelligente face au climat (AIC) est minime avec toutefois un fort intérêt des agriculteurs. Les résultats de l'enquête ont permis de relever que seuls 13% des agriculteurs sondés avaient des connaissances du concept de l'AIC. Toutefois, la majorité de ceux-ci (76%) était intéressée d'apprendre davantage sur l'AIC. Cependant, les deux principales contraintes à l'adoption et l'application de l'AIC sont le manque des ressources financières et de soutien technique.

d. Prochaines étapes

Les discussions entre les acteurs de la SNIF et la Banque Mondiale seront poursuivies pour finaliser le rapport de l'étude et ainsi procéder à la planification des axes d'intervention et des actions qui en découlent lors de la revue de la feuille de route détaillée prévue courant 2022 dans le cadre d'une assistance technique de la coopération Allemande GIZ.

En outre, les conclusions de l'étude agri-finance orienteront l'évaluation de la première phase de la SNIF 2019-2023 ainsi que l'élaboration du plan d'actions 2024-2030.

2. Initiative greenback

Lancée en collaboration avec la Banque Mondiale en 2019, l'initiative greenback Maroc représente une des mesures de réponse aux accords du G8 et du G20 de 2014 qui visent à réduire les coûts moyens des envois de fonds de 5% en 5 ans et de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires à travers des offres plus adaptées et une transparence renforcée du secteur.

Face à la pénétration limitée des services financiers, en particulier, les services numériques, l'initiative greenback Maroc s'est fixée comme objectif principal de stimuler la modernisation du marché du transfert d'argent en mettant en place un plan d'actions national qui couvre aussi bien l'offre que la demande.

a. Approche

L'initiative a été conduite suivant l'approche suivante :

- Evaluation de l'état des lieux à travers une étude qualitative ;
- Consultation des partenaires potentiels aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale et ce, dans le cadre de réunions bilatérales et des workshops qui ont réuni les différents acteurs ;
- Mise en œuvre progressive via des expériences pilotes.

A cet effet, une enquête qualitative a été conduite à travers l'organisation de 16 focus-groupes d'un échantillon des bénéficiaires des services de transfert d'argent sélectionné dans 4 régions du Royaume concentrant une part significative des transferts d'argent en provenance de l'étranger et enregistrant des taux de pauvreté élevés. L'étude a couvert dans chacune des régions une localité urbaine, une localité péri-urbaine et une localité semi rurale. Les groupes ont été constitués compte tenu de critères spécifiques notamment : le genre, les groupes d'âge (25-40 ans vs 45 ans et plus) et les catégories socio-professionnelles et ce, dans l'objectif d'avoir une vision étendue en matière de comportements, attitudes et besoins des différents segments de cette population notamment les plus modestes. Tous les participants des groupes de discussion étaient des récepteurs de transferts de fonds internationaux.

ENCADRÉ 5 : PRINCIPALES ORIENTATIONS DES FOCUS-GROUPES

Constats sur le plan socio-économique et culturel

Les participants aux focus-groupes se caractérisent par un taux d'inactivité élevé expliqué par le manque d'opportunités, en particulier, d'emplois salariés (45% pour l'ensemble de l'échantillon) et l'irrégularité des revenus (80 répondants sur 146). Par conséquent, dans la majorité des cas, les aides familiales via les transferts représentent une source importante pour le budget de l'échantillon.

Une majorité des hommes et femmes mariés déclare cogérer le budget avec une prise de décision concertée et une répartition des tâches. Quant aux célibataires qui habitent chez leurs parents, ils peuvent prendre en charge certaines responsabilités (payer des factures, retirer des transferts, faire des courses...) sans pour autant participer à la prise de décision relative au budget du foyer. Les femmes (urbaines, péri-urbaines ou semi-rurales) dont les maris résident à l'étranger, dans une autre localité du pays ou sont souvent en déplacement, gèrent seules les dépenses quotidiennes.

Généralement, les personnes responsables de la gestion du budget familial assurent, elles-mêmes, les retraits de transferts destinés au foyer.

Feedback sur les transferts de fonds internationaux

L'étude a montré que la moitié des bénéficiaires de transferts internationaux reçoit les transferts d'une manière régulière. De même, les participants aux focus-groupes ont déclaré disposer d'au moins deux institutions financières à proximité de leur domicile pour retirer un transfert. Ce sont le plus souvent des établissements de paiement, qui offrent des services de transferts de fonds de plusieurs opérateurs internationaux. Les banques offrent leur propre service de transferts via virement bancaire, mais sont fréquemment aussi des agents des opérateurs de transferts de fonds internationaux.

Le choix de la méthode et du fournisseur de service est réalisé par l'expéditeur. Les virements bancaires sont rarement utilisés (12% les utilisent parfois), alors que 62% des participants détiennent un compte bancaire. Environ 1% des participants révèlent avoir recours aux canaux informels.

Les frais des transferts internationaux via les opérateurs de transferts de fonds sont systématiquement réglés par les expéditeurs, donc perçus comme gratuits par les bénéficiaires. Ainsi, le coût n'est pas cité spontanément comme un critère de choix ou d'appréciation d'un service de transfert de fonds international. En revanche, l'ensemble des participants met en avant la simplicité de la procédure de retrait des fonds, et le caractère instantané de la réception.

En matière de lieu de retrait du transfert, les répondants privilégient les établissements de paiement par rapport aux banques, même s'ils ont un compte bancaire. Le principal critère de choix est la proximité du point de retrait, le second est la qualité de service (ambiance, simplicité de procédures et rapidité, personnel professionnel). La plupart perçoit le service des établissements de paiement comme un service destiné à tous (y compris les personnes peu instruites ou analphabètes).

Par ailleurs, la majeure partie des bénéficiaires des transferts déclare vérifier essentiellement le montant sur le reçu. La quasi-totalité indique comprendre que le taux de change peut fluctuer. Une partie d'entre eux regarde ce taux sur le tableau en agence ou sur le reçu, sans que cela implique un changement de comportement vis-à-vis des transferts.

Feedback sur les transferts de fonds nationaux

Les focus-groupes montrent que rares sont ceux qui bénéficient d'aides financières en provenance des proches résidant dans le pays. De même, seuls 18% des participants transfèrent de l'argent dans le cadre du soutien familial. D'autres raisons sont citées par plusieurs répondants, comme par exemple le remboursement d'un prêt, le paiement de marchandises à des commerçants situés dans d'autres villes ou la cotisation à des tontines.

Les expéditeurs d'aides familiales révèlent privilégier les canaux informels pour leur gratuité malgré la prise de conscience quant aux risques associés (perte, vol et manque de confidentialité).

Pour les autres types de transferts nationaux, l'étude fait ressortir une préférence d'utiliser les services des établissements de paiement au vu de leur rapidité, le respect de la confidentialité de la transaction et la traçabilité de l'opération. Le virement bancaire est connu de la majorité des répondants qui sont découragés par les frais prélevés du compte pour une telle transaction.

Facteurs qui entravent l'utilisation des services financiers alternatifs

Le feedback des participants sur les services financiers révèle un manque de connaissance et de confiance aux institutions et leurs services financiers. Les focus-groupes ont également dévoilé que le principal inconvénient de la bancarisation est le prélèvement de frais, perçus comme excessifs et souvent peu transparents.

Les participants bancarisés (63% de l'échantillon, en majorité des hommes) ne sont souvent pas sûrs du type de compte qu'ils ont, et ne connaissent ni les services associés ni le montant des frais prélevés. L'utilisation du compte est souvent limitée au dépôt et retrait d'espèces.

Les participants non-bancarisés estiment souvent qu'ils n'ont pas suffisamment de revenus pour ouvrir un compte bancaire, mais la plupart d'entre eux y aspire pour pouvoir épargner, utiliser les services disponibles et pour certains pour se sentir valorisés.

La carte bancaire est en général appréciée pour son caractère pratique et valorisant, mais provoque aussi des craintes et des mécontentements. Parmi les craintes figurent les frais de retraits interbancaires, ou les problèmes de carte avalée par le distributeur, retrait en double, etc.

La présentation d'options alternatives pour transférer de l'argent montre que les participants s'intéressent surtout à la solution de la carte bancaire ou prépayée. La plupart des participants révèle avoir besoin de plus d'informations sur les options existantes de transferts via le compte et la carte bancaire notamment sur les frais associés et la manière de se protéger contre les fraudes et les vols.

Cependant, la réception de transferts via les m-wallet suscite une réaction mitigée et révèle divers freins liés au manque d'informations sur le fonctionnement. Les avantages perçus sont essentiellement liés au caractère pratique de la méthode qui permet de recevoir ou d'envoyer des transferts 24h/24, sans se déplacer et de retirer de l'argent petit à petit en fonction des besoins. En revanche, il y a des préoccupations concernant la rapidité de l'opération, la simplicité de la procédure, ainsi que de la sécurité et la confidentialité. Une partie des répondants l'associe spontanément à un public instruit.

Suite à cette première étape, au partage des résultats avec l'écosystème et à la consultation des parties prenantes, le plan d'actions détaillé de l'initiative a été établi autour de 3 piliers fondamentaux à savoir :

- L'éducation financière qui couvre le développement de programmes centrés sur les transferts de fonds, les catégories de produits disponibles, leurs structures de tarification et leurs fonctionnements ;
- L'accessibilité et la qualité des services financiers qui met en avant le rôle de la digitalisation et la conception d'offres centrées sur les besoins des bénéficiaires ; et
- L'accès à l'information et la transparence des offres des institutions notamment en termes d'options à la disposition de cette population, de conditions d'accès et de tarification.

b. Le city-tour

Dans un contexte où les produits financiers sont de plus en plus diversifiés et complexes, le renforcement des capacités des populations vulnérables est devenu un prérequis pour la protection de leur droit et le développement de leurs compétences financières. A cet effet, l'initiative greenback Maroc a inscrit parmi ses actions phares le déploiement de city tour au niveau des différentes régions du Royaume en s'appuyant sur des partenariats ciblés à même de faire bénéficier les segments vulnérables de la population d'un programme de sensibilisation innovant qui associe les connaissances théoriques et mise en pratique. En effet, ce besoin en termes d'accès à l'information et d'accompagnement représente une des principales conclusions de l'étude dévoilant les attentes des bénéficiaires des transferts d'argent en termes d'informations sur les options disponibles et sur les produits financiers offerts par le secteur financier.

Les city-tours sont fondés sur une approche innovante qui consiste à mettre en relation les clients potentiels et les institutions financières (banques et établissements de paiement) après une séance de sensibilisation succincte mettant l'accent sur leur droit à l'information et sur les offres et options disponibles. Ils visent à familiariser les participants avec les avantages, les coûts et les modalités d'utilisation des services financiers disponibles pour transférer ou recevoir des fonds et ce, dans l'objectif de préparer les populations à comparer les options disponibles pour choisir le service le plus pertinent et de mieux gérer leurs relations avec les établissements financiers.

Suite à une action city-tour, les bénéficiaires devront :

- Comprendre les différentes options possibles d'envoi et de réception de fonds ;
- Connaître et être en mesure de collecter les différentes informations liées à la tarification de ces options ;
- Etre confiant pour choisir l'option la plus adaptée à leurs besoins compte tenu des circonstances.

En effet, les city-tours se déroulent comme suit :

Etape	Descriptif
Préparation	<p>Les city tours impliquent une mobilisation préalable d'un partenaire qui représente un relais vis-à-vis de la population cible à approcher.</p> <p>Ce partenaire est ainsi associé aux différentes étapes du processus de l'organisation au déploiement et évaluation de la visite en partenariat avec Bank Al-Maghrib, la FMEF et la Banque Mondiale.</p> <p>Le partenaire identifie et désigne les bénéficiaires de l'action (jeunes, analphabètes, femmes, ...).</p>
Déploiement	<p>Les city tours s'étalent sur 2 à 3 heures (en fonction du nombre de participants) et se déroulent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 à 40 minutes : Accueil des participants et présentation du contenu qui porte principalement sur les informations sur les institutions financières et leurs offres ainsi que les droits des clients ; • 45 minutes à 1heure : les bénéficiaires de l'action sont organisés en petits groupes⁵ et sont dirigés vers au moins un établissement de paiement et une agence bancaire pour mettre en pratique les informations enseignées. Ils devront ainsi se renseigner sur les services financiers disponibles pour un transfert d'argent ; • 30 minutes : Le feedback des bénéficiaires est recueilli sur l'expérience.
Evaluation	<p>Une évaluation à chaud est réalisée à l'issue de chaque city tour à travers un questionnaire partagé avec les participants.</p>

Suite aux résultats encourageants des expériences pilotes conduites en 2021, un plan d'actions a été établi en collaboration avec les partenaires clés, en particulier, l'ANLCA, ESPOD et le Ministère de la Jeunesse, de la Culture et de la Communication.

c. L'enquête mystère

Une enquête mystère a été menée courant le 4^{ème} trimestre de 2021 afin de :

- Mieux comprendre l'expérience client lors de son interaction avec les points d'accès des Banques et des Établissements de Paiement ;
- Identifier les barrières, ainsi que les comportements qui peuvent influencer négativement la perception du client envers les institutions financières.

Cette étude inédite a porté sur l'évaluation de plusieurs axes : la transparence et la qualité de l'information disponible, la qualité du service délivré et la pertinence du service offert aux jeunes étudiants, aux femmes peu instruites et aux micro-entrepreneurs. Ainsi, 158 visites ont été conduites au niveau de quatre régions (Casablanca, Marrakech, Tanger et Fès) dans les milieux urbain et rural.

Les résultats montrent une bonne qualité d'accueil et de prise en charge des clients en termes de temps accordé et de conditions et qualité d'accueil. Néanmoins, certains axes d'amélioration ont été dévoilés notamment en termes d'affichage, d'exhaustivité et de clarté de la tarification, à l'affichage des services gratuits et de disponibilité et compréhensibilité des informations sur les dépliants.

⁵ Chaque groupe est constitué de 4 participants maximum.

Au vu des conclusions de l'étude, les associations professionnelles ont été invitées à entreprendre les mesures nécessaires pour pallier aux insuffisances identifiées notamment pour la prise en charge de la population vulnérable telle que les femmes peu instruites, les jeunes et les personnes à faible revenu.

d. Revue du cadre légal et réglementaire de la protection du consommateur

Pour la déclinaison du 3^{ème} pilier de l'initiative greenback Maroc, la Banque Mondiale a mobilisé ses experts pour la revue du cadre légal et réglementaire de la protection du consommateur des services financiers avec un focus sur les comptes de détail et les services de paiements.

Réalisée dans l'optique de renforcer l'inclusion financière, cette revue a pour objectif principal d'identifier les marges de progrès compte tenu des bonnes pratiques internationales et des résultats des études réalisées dans le cadre de l'initiative (les focus groupes et le mystery shopping). Elle couvre plusieurs axes tels que : format et mode de divulgation, publicité et matériel de vente, divulgation des termes et conditions, pratiques de vente et mobilité des clients.

Les conclusions de la revue seront traduites en actions à planifier dans le cadre de la feuille de route de la SNIF notamment pour la 2^{ème} phase 2024-2030.

3 Education digitale

a. Contexte & objectifs

La digitalisation des services financiers représente un des catalyseurs de l'inclusion financière grâce aux opportunités incontournables qu'elle offre pour les populations sous-desservies ou exclues du système financier classique. En effet, le digital favorise l'accès à des solutions sécurisées d'épargne, de paiement, de financement et d'assurance permettant ainsi aux segments défavorisés de la population, particuliers et entreprises, de mieux gérer leurs finances, de saisir les opportunités et de faire face aux chocs financiers.

A cet effet, la SNIF repose sur la réussite du déploiement de modèles alternatifs qui confèrent aux nouvelles technologies un rôle important visant à renforcer la capillarité des réseaux et à réduire les coûts des services financiers formels. C'est dans ce cadre que Bank Al-Maghrib et « Finance in Motion » ont joint leurs efforts pour le **développement d'un programme d'éducation digitale** qui vise à accompagner la mise en œuvre de la stratégie à travers le renforcement des capacités des segments cibles pour l'utilisation des canaux et des instruments digitaux de façon efficace et responsable.

Ce programme viendra répondre au 6^{ème} principe de l'inclusion financière digitale du G20 : « Renforcer l'éducation digitale à la lumière des caractéristiques, des avantages et des risques associés aux services et canaux digitaux ».

b. Approche

Le projet sur l'« Education Digitale pour la promotion de l'Inclusion Financière » s'est fixé pour objectif le développement d'un concept de programme d'éducation digitale dans le cadre d'une approche participative associant les différents acteurs de l'écosystème financier⁶.

C'est dans ce cadre que les travaux se sont déroulés suivant les deux phases suivantes :

- **Phase I- Diagnostic** qui s'est focalisée sur l'analyse des données disponibles, l'identification des barrières à l'adoption des services financiers digitaux, la segmentation de la population, la revue des pratiques internationales et le cadrage du concept du programme d'éducation digitale ;
- **Phase II- Conception du programme** : Partant des conclusions de la première phase, il a été procédé au profilage des populations prioritaires en fonction de leurs besoins et contraintes, la définition des composantes d'un toolkit dédié au programme d'éducation digitale, le développement de la stratégie de partenariat pour le déploiement, l'élaboration du plan de mise en œuvre et l'estimation budgétaire.

Deux workshops ont été tenus⁷ à l'issue de chaque phase pour la restitution des conclusions des travaux et le recueil des remarques et orientations des parties prenantes.

Ci-après les principales recommandations de la mission.

c. Segmentation et profilage de la population cible

L'analyse des données disponibles notamment les résultats des enquêtes conduites par Bank Al-Maghrib⁸ a fait ressortir les principales barrières à l'adoption des services financiers formels et en particuliers les services digitaux. Il s'agit notamment de la perception de la population à l'égard du secteur financier formel, l'exclusion géographique, le faible niveau d'instruction, faibles connaissances financières et la crainte par rapport à la sécurité des services digitaux.

Après consultation des parties prenantes, des profils ont été définis reflétant des segments à cibler. Il s'agit notamment de :

- La femme rurale bénéficiaire des transferts d'argent en tant que source principale de revenus ;
- Le petit commerçant dont toutes les transactions sont effectuées en espèces ;
- Le petit exploitant agricole et père de famille ;
- L'employé dans le secteur informel.

Ces segments représentent les cibles prioritaires du programme d'éducation digitale au vu de leurs besoins financiers mais aussi du rôle qu'ils peuvent jouer dans la diffusion des bonnes pratiques en termes d'adoption et d'utilisation des services financiers digitaux.

Pour chaque profil, les besoins financiers sont définis et les principaux messages du programme ont été établis.

6 FMEF, ADD, GPBM, APEP, FNAM, ACAPS & Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire.

7 Le 05 février 2021 et 16 avril 2021.

8 Il s'agit des enquêtes suivantes : Enquête sur les habitudes de paiement, l'étude exploratoire auprès des femmes rurales et les focus-groupes de greenback.

d. Toolkit du programme d'éducation digitale

Un toolkit a été établi tenant compte des caractéristiques des populations cibles, des moyens à disposition des parties prenantes ainsi que des ambitions du programme en matière de changement des habitudes des marocains pour utiliser et tirer profit des services financiers digitaux. A cet effet, le toolkit repose sur :

- Un nom de marque commun « Ma Vie Digitale⁹ » à adopter par toutes les parties prenantes pour renforcer et accélérer l'impact ;
- Une coordination et collaboration renforcée entre les parties prenantes. Dans ce cadre, les médias de masse devront être associés pour l'organisation de campagnes de sensibilisation de grande envergure ;
- La mobilisation de la société civile pour étendre la diffusion des messages et outils du programme ;
- Plusieurs outils à explorer par les parties prenantes pour la formation, sensibilisation ou communication autour des services financiers digitaux pour les particuliers et les entreprises. Il s'agit notamment de capsules vidéo, posters, interviews, kit média ainsi que des outils sur les cas d'usage (success stories) et le mode d'emploi.

Pour chaque outil, le toolkit décrit le contenu, les populations cibles, le format, les parties prenantes qui devront l'utiliser, les résultats escomptés ainsi que les indicateurs de mesure à prévoir.

⁹ Une première proposition qui pourrait être revue par les parties prenantes suite aux expériences pilotes.

PARTIE II : ETAT D'AVANCEMENT DES LEVIERS STRATÉGIQUES DE LA SNIF

A. Paiement Mobile

Courant 2021, Bank Al Maghrib a veillé à l'opérationnalisation des différents comités et instances de gouvernance du projet national portant sur le Paiement Mobile.

A ce propos, et dans le cadre de l'amélioration continue, une mise en œuvre des évolutions technico-fonctionnelles a été opérée par le Switch mobile. En outre, il a été procédé à la mise en place et l'adoption d'une charte des réclamations et de gestion des litiges par l'écosystème.

Afin d'améliorer l'accessibilité du paiement mobile et améliorer le modèle économique proposé, un ensemble d'actions a été entrepris principalement le maintien du taux d'interchange unique à 0,40 % HT, avec la possibilité de l'ajuster pour des secteurs qui bénéficient de taux d'interchange plus avantageux au titre des paiements monétiques (0.2% HT pour les paiements fournisseurs FMCG et les pétroliers), en plus du lancement des travaux relatifs à la mise en place d'un processus e-KYC suite à la lettre circulaire de Bank Al Maghrib.

Par ailleurs, des efforts spécifiques ont été entrepris pour le développement du réseau sur la base des conclusions d'un diagnostic terrain et réglementaire réalisé en collaboration avec le CGAP. Dans ce cadre, un appel à manifestation a été lancé pour l'expérimentation de modèle alternatif de réseau d'agents basé notamment sur des solutions innovantes.

Simultanément, Bank Al Maghrib et en collaboration avec le ministère de tutelle a finalisé le projet pilote de la dématérialisation des aides scolaires du programme « TAYSSIR ». Cette phase a été menée au niveau de 4 localité (Fès, Meknès, Benguerir et Azilal) et a connu l'implication de l'APEP dans la coordination et la mobilisation des établissements de paiement qui ont pris part à cette action. Dans ce cadre, l'APEP est intervenue sur le terrain au niveau des chambres de commerces, à effet de présenter le projet de paiement mobile et d'échanger avec les commerçants, les responsables régionaux du ministère de l'éducation et du programme TAYSSIR. Une généralisation de ce chantier est prévue pour l'année scolaire 2022/2023, ainsi que l'inclusion des nouveaux bénéficiaires, pour atteindre les 1,6 millions de personnes.

En matière d'éducation financière, la FMEF a intégré un contenu pédagogique portant sur le paiement mobile et visant la vulgarisation de ce nouveau mode de paiement. Pour sa part, le groupement GP2M a lancé fin 2021 une campagne de communication autour de la marque nationale « MarocPay ».

Par ailleurs, l'APEP et la FMEF ont lancé une action commune pour la diffusion d'une capsule vidéo visant à sensibiliser la population au sujet du M-Wallet et du Paiement Mobile, en arabe simplifié. L'objectif étant d'en assurer une diffusion coordonnée par les établissements de paiement, principalement à travers les réseaux sociaux.

ENCADRÉ 6 : EVOLUTION DES PRINCIPAUX INDICATEURS

Depuis son lancement en 2019, le paiement mobile a connu une évolution rapide en termes de souscription en M-Wallets d'année en année. Toutefois, les niveaux des usages et le volume des transactions demeurent très limités et en-deçà des objectifs fixés initialement.

A fin 2021, 19 offres M-Wallets sont présentes sur le marché dont 13 émises par des établissements de paiement. L'encours global des M-Wallets émis par les établissements bancaires et de paiement a augmenté considérablement en 2021 passant de 2,44 millions à fin 2020 à 6,3 millions à fin 2021, soit une progression de +158%.

Du côté des usages, le nombre de transactions effectuées par M-wallet s'est établi à 4,9 millions contre 1,4 millions d'opérations enregistrées en 2020 pour un montant total de 1,1 milliard, contre 443 millions de dirhams en 2020. L'analyse de la structure de ces transactions fait ressortir une prépondérance des opérations de paiement de factures et de recharges téléphoniques (73% en nombre et 44% en montant) suivies par les transferts P2P (19% en nombre et 44% en montant).

Quant aux indicateurs sur l'accès, ils se présentent comme suit :

Nombre d'EP ayant homologué leur QR-Code ¹⁰	15
Nombre d'agents (principaux et détaillants)	18 322
% communes rurales couvertes par le réseau des EP	31%
% communes urbaines couvertes par le réseau des Etablissement de Paiement	96%

Le réseau des EP est réparti comme suit :

	Réseau des EP		Total des points d'accès (yc le réseau bancaire) ¹¹		Nombre de communes desservies par les EP		% communes desservies par les EP		Population dans les zones non-desservies par les EP		% de la population non-desservies par les EP (par rapport à la population de la région)	
	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain
BENI MELLAL-KHENIFRA	251	1246	323	1569	54	16	45%	100%	576 945	-	23%	0%
CASABLANCA-SETTAT	271	4344	343	6249	31	27	25%	93%	1 246 404	22 498	18%	0%
DRAA-TAFILALET	144	632	179	772	41	16	38%	100%	596 404	-	36%	0%
EDDAKHLA-OUED EDDAHAB	4	80	7	112	2	1	18%	50%	26 231	-	18%	0%
FES-MEKNES	121	2148	168	2908	56	30	35%	91%	1 041 170	44 301	25%	1%
GUELMIM-OUED NOUN	15	177	24	236	7	8	16%	100%	111 293	-	26%	0%
LAAYOUNE-SAKIA EL HAMRA	22	340	22	431	3	5	20%	100%	20 499	-	6%	0%
MARRAKECH-SAFI	172	2003	211	2640	61	22	27%	96%	1 695 470	16 860	38%	0%
ORIENTAL	107	1540	168	2094	32	27	33%	96%	476 372	1 088	21%	0%
RABAT-SALE-KENITRA	157	2649	203	3614	29	22	32%	96%	904 048	28 636	20%	1%
SOUSS-MASSA	150	1257	198	1722	43	21	28%	100%	713 590	-	27%	0%
TANGER-TETOUAN-AL HOCEIMA	162	1755	209	2365	43	17	33%	100%	823 288	-	23%	0%
	1 576	18 171	2 055	24 712	402	212	31%	96%	8 231 714	113 383	24%	0%

¹⁰ Dans l'objectif d'assurer l'acceptation des paiements au niveau des commerçants et les transferts de fonds P2P.

¹¹ La somme des points d'accès dans les 12 régions est différente du total 26 771. Cet écart est attribuable à la comptabilisation au niveau du total de points d'accès de 4 agences mobiles dont la répartition géographique n'est pas disponible.

Ainsi, le tableau de bord de suivi des chantiers du paiement Mobile se présente comme suit :

		Etat d'avancement		
		Dec-2019	Dec-2020	Dec-2021
1	Chantier 1: Modèle économique : Cadrer les principaux paramètres de partage de la valeur pour garantir un modèle attractif pour tous	70%	95%	95%
2	Chantier 2: Accès au Mobile Payment : Sécuriser les choix technologiques pour assurer une accessibilité et une disponibilité maximales	30%	60%	65%
3	Chantier3: Développement du réseau : Mettre en place les mesures de support au développement du réseau d'acceptation	40%	70%	80%
4	Chantier 4: Gouvernance : Mettre en place une gouvernance pour piloter le déploiement et pérenniser le modèle	50%	95%	100%
5	Chantier 5: Communication ciblée et éducation financière : Mettre en œuvre une campagne de com. coordonnée au lancement & un plan d'éducation fin. en support au Mobile Payment	10%	30%	35%

B. Microfinance

1. Faits marquants

Le secteur du micro-crédit a connu depuis son démarrage une croissance continue favorisée par l'intérêt et le soutien aussi bien institutionnel que financier accordé par les pouvoirs publics et les organismes de coopération internationaux.

Cette évolution s'est accompagnée d'une importante mutation du secteur du micro-crédit. C'est dans ce contexte que s'inscrit le micro-crédit comme pilier de la SNIF qui appelle à une forte coordination des actions pour donner accès à la plus grande partie de la population à des services et produits financiers adaptés à leurs besoins.

Courant l'année 2021, les efforts des pouvoirs publics se sont poursuivis pour le renforcement du rôle du secteur du micro-crédit dans le développement de l'inclusion financière et ce, par l'adoption en juillet 2021 de la loi n°50-20 relative à la microfinance visant la refonte du cadre légal et réglementaire de ce secteur.

Cette loi a été élaborée en vue d'harmoniser ses dispositions avec celles de la loi bancaire et ainsi de favoriser le développement du secteur du micro-crédit compte tenu des objectifs fixés par la SNIF.

Les grandes lignes de cette nouvelle loi sont :

- La définition de l'activité de microfinance qui vise la diversification de l'offre du secteur en l'étendant notamment à l'épargne et à la micro-assurance ;
- La définition de l'institution de microfinance comme toute personne morale exerçant les activités de microfinance au profit des personnes à revenus faibles en vue de la création ou le développement des activités de production ou de services et des activités génératrices de revenus et créatrices d'emploi ;
- L'introduction de la possibilité de constitution des institutions de microfinance sous deux formes juridiques distinctes à savoir la forme associative et la forme de société anonyme en tant qu'établissement de crédit ;
- La fixation du montant plafond du micro-crédit par décret afin d'adopter davantage de flexibilité au niveau de la loi et permettre de répondre aux besoins de financement des TPE. Ce montant sera arrêté en fonction de la catégorie, des objectifs et des moyens financiers de l'association ;

- La clarification du régime de liquidation des associations de microfinance ;
- La représentativité unique pour le secteur de la microfinance et ce, quel que soit la forme juridique de l'institution de microfinance.

ENCADRÉ 7 : EVOLUTION DU CADRE JURIDIQUE RÉGISSANT LE MICRO-CRÉDIT

En 1999 : Adoption de la loi n°18-97 relative au micro-crédit qui prévoit la définition du micro-crédit, les conditions d'exercice de cette activité, les ressources des Associations de Micro-Crédit (AMC), le contrôle des AMC et le régime fiscal applicable ainsi que le cadre institutionnel.

En 2004 : Adoption de la loi n°58-03 qui a modifié la loi n°18-97 relative au micro-crédit dans le sens d'une extension du champ d'application de cette loi en vue d'acquérir, construire ou améliorer le logement des ménages démunis ainsi que l'électrification et l'approvisionnement en eau potable.

En 2007 : Adoption de la loi n°04-07 qui a permis l'extension du périmètre du micro-crédit au financement et à la souscription des produits d'assurance au profit des personnes à revenus faibles.

En 2012 : La loi n°41-12 modifiant la loi n°18-97 susvisée s'assigne comme objectif de permettre l'exercice des activités de micro-crédit soit directement par une AMC, soit indirectement à travers une autre AMC ou une société anonyme agréée en tant qu'établissement de crédit. Elle vise également à permettre aux AMC d'intégrer parmi leurs ressources les produits des participations au capital des établissements de crédit dûment agréées. Enfin, elle précise les éléments qui entrent dans le calcul de la rémunération maximale applicable aux dites opérations de micro-crédit.

En 2018 : la loi n°85-18 modifiant la loi n°18-97 relative au micro-crédit a pour objectif l'amélioration de l'accès au financement de la TPE par le relèvement du plafond du micro-crédit de 50.000 Dhs à 150.000 Dhs.

Suite à l'adoption de la loi n°50-20 susvisée, des incitations fiscales en faveur du secteur de la microfinance ont été discutées avec les représentants dudit secteur en vue de leur adoption au niveau de la loi des finances de l'exercice 2022.

Par ailleurs, l'année 2021 a été marquée par le lancement de la réflexion relative à la préparation et la rédaction des textes d'application de la loi n°50-20 relative à la microfinance.

2. Tableau de bord

L'état d'avancement des chantiers se présente comme suit :



Etat d'avancement

	Dec-2019	Dec-2020	Dec-2021
1 Chantier 1 : cadre législatif et réglementaire Finaliser la définition du cadre de la microfinance, de son périmètre d'action et des catégories d'institutions de microfinance concernées et accélérer le processus d'approbation du projet de loi.	30%	60%	70%
2 Chantier 2: Incitations et contreparties Mettre en place des incitations fiscales et non-fiscales pour accélérer la pénétration de la microfinance dans les segments cibles.	5%	10%	50%
3 Chantier 3 : Accélération de la transition vers les nouveaux modèles Définir les modalités de mise en œuvre pour accélérer la transition	0%	0%	30%

Au vu des effets de la crise sanitaire liée à la covid-19, le groupe de travail a été appelé à revoir les objectifs du levier tout en accélérant l'élaboration du plan d'actions relatif à l'accompagnement du secteur en préparation de sa transformation.

ENCADRÉ 8 : PRINCIPAUX INDICATEURS À FIN 2021

- Le total bilan des 11 associations du micro-crédit s'est situé à 9 MMDH en 2021 contre 8,6 MMDH en 2020, soit une hausse de 5%.
- Un encours total brut de crédit de 8,2 MMDH en 2021 contre 8,1 MMDH en 2020, soit une hausse de 1,8%. Il en découle un encours moyen de crédits avoisinant 10.000 dirhams en 2021, contre 9.000 dirhams en 2020. Plus de 97% des crédits sont distribués par les 4 plus grandes associations. Les crédits sont essentiellement destinés à la microentreprise (78% contre 83% en 2020) suivi de l'habitat social (14,3% contre 12% en 2020).
- Les crédits en milieu urbain représentent 68% contre 70% l'an passé. La part des prêts individuels s'est située à 87% en 2021.
- Le réseau des associations du micro-crédit s'est établi à 1.687 points de vente à fin décembre 2021, en baisse de 4,7% (1770 points de vente en 2020). Cette baisse reflète un processus de digitalisation des process de crédit et d'optimisation des coûts, dans un contexte marqué par les effets de la crise pandémique.
- Le nombre des clients des associations de micro-crédit ressort à 837 mille clients, en hausse de 3,3%, dont 47% sont des femmes.
- L'encours des créances en souffrance a enregistré une hausse significative de 25,3%, en atteignant 843 MDH en 2021, soit un taux de risque de 10,3%, contre 8,3% une année plus tôt. Ces créances sont couvertes par des provisions à hauteur de 48% contre 64% en 2020, en lien avec le traitement dérogatoire temporaire accordé par BAM jusqu'à fin décembre 2022.

C. Assurance inclusive

1. Faits marquants

La feuille de route du levier « Assurance inclusive », basée en grande partie sur l'étude portant sur l'assurance inclusive¹², énumère un ensemble de chantiers opérationnels, règlementaires et législatifs dans l'objectif de favoriser davantage l'accès aux services d'assurance en encourageant le développement d'une nouvelle offre répondant aux besoins des populations cibles.

En effet, la feuille de route couvre les chantiers suivants :

- Développement d'une offre d'assurance inclusive dédiée à l'ensemble des populations cibles à travers les canaux et les moyens existants ;
- Développement d'une offre d'assurance agricole afin d'améliorer la pénétration des produits existants et de concevoir une nouvelle offre à fort impact ;
- Développement d'une offre d'assurance dédiée aux TPE suivant une approche sectorielle ou transverse aux secteurs ;

¹² Réalisée par le cabinet de conseil international Desjardins Développement, l'étude menée conjointement par l'ACAPS, le MEF, la FMSAR, la CNRA et la GIZ afin d'établir un état des lieux de l'assurance inclusive au Maroc

- Adaptation du cadre législatif, réglementaire et de supervision pour soutenir l'émergence de nouvelles offres et de favoriser la mobilisation de nouveaux canaux ;
- Sensibilisation des acteurs privés et des populations cibles à travers des mesures ciblées de communication et d'éducation financière.

Durant l'année 2021, le groupe de travail a poursuivi le déploiement des actions prévues. Ainsi, en ce qui concerne le volet réglementaire, un projet de circulaire de l'ACAPS a été introduit dans le circuit d'adoption pour et autoriser les établissements de paiement agréés par la loi bancaire n° 103.12 à être distributeurs des produits de micro-assurance.

ENCADRÉ 9 : RAPPEL DE LA DÉFINITION DE LA MICRO-ASSURANCE

	Prime maximale (annuelle)	Plafond associé (approximatif et à titre indicatif)
 <p>Hospitalisation : versement d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation suite à une maladie, un accident et/ou en cas d'accouchement.</p>	300 MAD	~ 20 000 MAD
 <p>Temporaire au décès : versement de la prestation prévue au contrat en cas de décès ou en cas d'invalidité absolue et définitive de l'assuré</p> <p>Décès emprunteur : toute opération « Temporaire au décès » adossée à un micro-crédit et prévoyant le versement du capital restant dû en cas de décès ou d'invalidité de l'assuré.</p>	300 MAD	~ 50 000 MAD
	-	≤ 150 000 MAD
 <p>Individuel accident : versement d'un capital ou d'une rente en cas d'incapacité permanente ou de décès suite à un accident corporel.</p>	200 MAD	~ 50 000MAD
 <p>Dommages aux biens : remboursement des dommages subis en cas d'incendie, dégâts des eaux, vol et bris de machine.</p>	300 MAD (Particulier)	~ 100 000 MAD (Particulier)
	400 MAD (Professionnel)	~ 150 000 MAD (Professionnel)
 <p>Assistance : l'octroi de prestations d'assistance aux personnes en difficulté ou versement d'une allocation forfaitaire en cas d'hospitalisation ne dépassant pas 10 000 dirhams ou d'une participation aux frais funéraires en cas de décès ne dépassant pas 15 000 dirhams.</p>	200 MAD	~ 10 000 MAD (Hospitalisation)
		~ 15 000 MAD (Frais funéraires)
 <p>Micro-épargne¹ : Toute opération de capitalisation où :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les frais et chargements de gestion sont nuls; • Aucune pénalité n'est prévue en cas de rachat; • Aucune limite de prime n'est exigée au contrat; • Les frais d'acquisition sont mentionnés au niveau du contrat. 	10 000 MAD	

En vue d'anticiper le lancement de cette nouvelle activité, l'ACAPS a :

- préparé une instruction à destination des établissements de paiement comprenant les modalités et conditions d'octroi de l'agrément ;
- élaboré un guide à destination des entreprises d'assurances et de réassurance qui vise la simplification et l'adaptation des termes et conditions des contrats de micro-assurance. Ce dernier intègre un ensemble de modèles de contrats travaillés en concertation avec la FMSAR ;
- publié un appel d'offres pour la mise en place du premier exercice de l'enquête « baromètre annuel de l'assurance inclusive » dont l'ambition est de suivre du côté de la demande le niveau d'accès des populations cibles à la micro-assurance et d'apprécier l'impact des diverses mesures et initiatives prises ;

- mis en place un module de formation dédiée à la micro-assurance au niveau de sa plateforme e-learning « e-wassit attamine ». Celui-ci sera ouvert aux établissements de paiement qui seront agréés ;
- et établi un programme de sessions d'information sur la thématique de l'Assurance Inclusive au profit des différents acteurs du secteur de l'assurance mais aussi au profit du grand public.

Concernant l'éducation financière, la FMEF a travaillé de concert avec l'ACAPS et la FMSAR pour la finalisation de contenus pédagogiques visant à démystifier, informer et former les publics cibles sur la micro-assurance et les messages d'éducation financière y afférents.

Par ailleurs, durant l'année 2021, la « Newsletter Intermédiaires » de l'ACAPS, diffusée périodiquement au réseau des intermédiaires d'assurance, a consacré une rubrique à la SNIF permettant ainsi de rappeler son objectif, ses principales orientations et le levier de l'Assurance Inclusive.

De son côté, la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (FMSAR) a inclus le sujet de l'Assurance Inclusive dans sa 7^{ème} édition du Rendez-Vous de Casablanca de l'Assurance organisé en avril 2021. Durant cette rencontre, des experts nationaux et internationaux ont partagé leurs expériences concernant l'inclusion en assurance dans leurs pays respectifs. Ce sujet a également été abordé dans le 2^{ème} numéro du « Courrier de l'Assurance », newsletter semestrielle diffusée par la FMSAR.

En parallèle à l'ensemble de ces préparatifs, l'ACAPS a poursuivi sa réflexion concernant la distribution digitalisée de la micro-assurance. En effet, suite à l'étude¹³ de l'ACAPS et le secteur des assurances sur la distribution des produits d'assurances à l'ère du digital, la mise en place d'un modèle de distribution digital basé sur les opérateurs télécom a été inscrit au niveau de sa feuille de route. De même, à l'issue de la session « Inclusive Insurance Innovation Lab » 2020-2021, l'équipe LAB Maroc a organisé un événement virtuel lors duquel la présentation de la proposition de valeur « use case » en micro-assurance santé 100% digitale a eu lieu et a permis aux différents participants de partager leurs réflexions sur des concepts et produits innovants pour améliorer l'accès à l'assurance.

Quant à l'assurance agricole, le Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts, a lancé une assistance technique visant la restructuration des produits d'assurances arboriculture fruitière et grandes cultures, notamment sur les aspects technique et financier, et ce, dans le but d'atteindre à terme les ambitions prévues par la nouvelle Stratégie Génération Green (GG) 2020-2030, tout en optimisant l'efficacité des subventions.

¹³ Finalisée en décembre 2020.

2. Tableau de bords

Le tableau suivant présente l'état d'avancement des chantiers du levier Assurance Inclusive à fin 2021 :



Etat d'avancement

	Dec-2019	Dec-2020	Dec-2021
1 Chantier 1: Offre d'assurance inclusive dédiée à l'ensemble des populations cibles Donner un nouvel élan à l'offre actuelle via les canaux et moyens existants et développer une nouvelle offre s'appuyant notamment sur de nouveaux canaux, à isopérimètre légal.	40%	80%	90%
2 Chantier 2: Offre d'assurance dédiée aux TPE Développer des offres d'assurance spécifiques aux TPE (sectorielles ou transverses aux secteurs)	8%	30%	30%
3 Chantier 3: Offre d'assurance agricole Améliorer la pénétration des produits existants et développer une nouvelle offre à fort impact	5%	10%	10%
4 Chantier 4: Cadre légal Engager les amendements du code des assurances nécessaires.	10%	70%	75%
5 Chantier 5: Education financière et encouragement des acteurs privés Sensibiliser les populations cibles et les acteurs privés.	10%	30%	50%

L'année 2022 sera ainsi dédiée à la mise en œuvre de la micro-assurance et au développement des offres centrées sur les TPE compte tenu de leurs secteurs d'activité tout en continuant les travaux sur l'assurance agricole et l'éducation financière.

D. Offres bancaires

1. Faits marquants

Le levier « offres bancaires » fixe de nouveaux défis aux banques, en tant qu'acteurs classiques, pour promouvoir l'accessibilité de leurs services à des segments jusque-là sous-desservis, à savoir les ruraux, les très petites entreprises et les populations à besoins spécifiques.

Dans le contexte de la crise, il a été jugé nécessaire de revoir la feuille de route dudit levier compte tenu des priorités de la SNIF, des orientations découlant des études réalisées ainsi que des engagements des banques en matière d'inclusion financière.

Ainsi, courant 2021, un intérêt particulier a été porté à la planification des actions ciblées au profit des populations à besoins spécifiques et du monde rural en attendant la revue de la feuille de route

ENCADRÉ 10 : EXEMPLES DES RÉALISATIONS DES BANQUES EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIÈRE



Population cible



Principales réalisations



Entrepreneurs & jeunes

1. Promotion de l'accès au financement et accompagnement des jeunes entrepreneurs via le programme INTELAKA;
2. Mise en place de programmes incitatifs pour l'adhésion au statut «auto-entrepreneur» ;
3. Conception de packages dédiés aux femmes entrepreneures;
4. Développement de programmes de formation et de coaching ;
5. Renforcement de la présence des banques sur les réseaux sociaux pour la diffusion des contenus pédagogiques auprès des cibles en particulier les jeunes;
6. Création d'opportunités d'affaires à travers des sessions de mise en relation entre les entrepreneurs, les acteurs d'accompagnement et les banques.



Populations à besoins spécifiques

1. Signature de conventions pour l'accompagnement de personnes en situation de handicap dans la création d'activités génératrices de revenus et l'appui dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet d'auto-emploi;
2. Elaboration d'un code des bonnes pratiques sur les services bancaires et de paiement sans barrière en faveur des personnes en situation de handicap;
3. Accessibilité en agences pour les personnes à mobilité réduite et adaptation des GAB via le déploiement de dispositifs d'aide destiné à accompagner les personnes mal voyantes et malentendantes pour une meilleure autonomie dans l'utilisation des services;
4. Recensement des clients en situation de handicap pour une prise en charge adaptée.



Population rurale

1. Mise en place de dispositifs dédiés au financement de l'agriculture dans le monde rural avec des offres ciblées;
2. Mobilisation des agences mobiles et organisation de tournées d'exposition dans les souks hebdomadaires ;
3. Promotion de la digitalisation des services bancaires et des moyens de paiement;
4. Mise en place d'une stratégie pour élargir le réseau rural et renforcement du dispositif par une offre packagée dédiée au rural.

a. Cas des personnes à besoins spécifiques

Les personnes à besoins spécifiques¹⁴ suscitent un intérêt grandissant des politiques d'inclusion financière partant du constat que près de 15%¹⁵ de la population des pays en développement souffre d'un handicap et que près de 85% de ces personnes ont les capacités nécessaires pour utiliser et bénéficier des services financiers.

Au Maroc, la SNIF inscrit ce segment, qui représente près de 3 millions d'adultes marocains, parmi les cibles prioritaires des offres bancaires suite à une demande explicite du Comité Stratégique lors de sa 1^{ère} réunion.

C'est dans ce cadre qu'une revue des pratiques internationales a été réalisée par le secrétariat dont les conclusions ont été partagées avec le groupe de travail « offres bancaires » pour orienter les plans d'actions des institutions membres qui ont été appelés à développer des offres adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap. En effet, un courrier a été adressé¹⁶ aux Banques et Etablissements de Paiement les invitant à agir sur les axes suivants :

- **Collaboration avec les associations** pour mieux comprendre les contraintes et les besoins de la population. Il s'agit d'une étape primordiale pour forger des relations étroites de travail avec ce segment qui devrait être associé au processus de développement d'un plan d'actions centré sur les Handicaps depuis la conception jusqu'à l'exécution ;
- **Mesures physiques et numériques** : Equipement des agences pour recevoir les personnes à mobilité réduite, traduction en langue des signes, assistance vocale pour les personnes ayant une déficience visuelle, alignement sur les standards internationaux notamment les lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG¹⁷) ;
- Elaboration d'un **code des pratiques sur les « services bancaires/ de paiement sans barrière »** par les Associations Professionnelles définissant les bonnes pratiques à adopter par leurs membres en faveur des clients ayant un handicap physique ou une déficience visuelle ou auditive tout en respectant leur dignité, autonomie et indépendance.

b. Cas du monde rural

Parallèlement à l'étude agri-finance, ABB et GCAM ont joint leurs efforts dans le cadre d'un plan d'actions dédié à l'inclusion financière des zones rurales établi sur la base de la cartographie des points d'accès. Ce plan traduit les étapes adoptées par ces deux banques pour la couverture progressive des zones rurales non desservies à travers la mobilisation des agences mobiles¹⁸ et des relais digitaux. Ce plan priorise 66 communes rurales dont le nombre d'habitants dépasse 20 000. Pour celles de moins de 20 000 habitants, d'autres configurations seront envisagées notamment à travers le réseau des établissements de paiement.

Par ailleurs, de nouvelles pistes sont identifiées par ABB et GCAM pour stimuler l'inclusion financière de la population rurale qui nécessite des offres adaptées et accessibles en termes de tarification. Il s'agit notamment de considérer l'opportunité de revoir la gratuité adoptée par le secteur bancaire dont le coût se répercute sur les commissions des services non-gratuits au détriment de l'inclusion financière des populations à bas revenus.

14 Selon la convention relative aux droits des personnes handicapées, les personnes handicapées sont celles qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

15 Selon l'ONU.

16 Courant Mai 2021.

17 Web Content Accessibility Guidelines- Recommandations du W3C sur l'accessibilité des contenus web.

18 Les deux Banques disposent de 100 agences mobiles.

Cette gratuité pourrait être remplacée par des dispositions spécifiques pour l'ouverture de comptes « low cost » similaires aux comptes de paiement pour rendre le compte bancaire attractif pour les segments exclus.

Par ailleurs, un nouveau reporting a été mis en place pour suivre la mise en œuvre du plan d'actions de ABB et de GCAM visant la couverture des zones non-desservies.

ENCADRÉ 11 : RÉPARTITION DU RÉSEAU BANCAIRE PAR RÉGION (URBAIN VS RURAL)

	Réseau bancaire		Total des points d'accès (yc le réseau des EP) ¹⁹		Nombre de communes desservies par le réseau bancaire		% communes desservies par le réseau bancaire		Population dans les zones non-desservies par le réseau bancaire		% de la population non-desservies par le réseau bancaire (par rapport à la population de la région)	
	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain	Rural	Urbain
BENI MELLAL-KHENIFRA	72	323	323	1569	29	16	24%	100%	938 580	-	37%	0%
CASABLANCA-SETTAT	72	1 905	343	6249	21	27	17%	93%	1 438 621	11 342	21%	0%
DRAA-TAFILALET	35	140	179	772	19	15	17%	94%	878 223	22 209	54%	1%
EDDAKHLA-OUED EDDAHAB	3	32	7	112	2	1	18%	50%	26 231	-	18%	0%
FES-MEKNES	47	760	168	2908	30	29	19%	88%	1409 576	132 211	33%	3%
GUELMIM-OUED NOUN	9	59	24	236	7	7	16%	88%	117 457	9 295	27%	2%
LAAYOUNE-SAKIA EL HAMRA	-	91	22	431		5	0%	100%	24 396	-	7%	0%
MARRAKECH-SAFI	39	637	211	2640	18	22	8%	96%	2 331 621	16 860	52%	0%
ORIENTAL	61	554	168	2094	25	25	26%	89%	549 520	33 984	24%	1%
RABAT-SALE-KENITRA	46	965	203	3614	16	22	18%	96%	1 203 001	28 636	26%	1%
SOUSS-MASSA	48	465	198	1722	20	21	13%	100%	939 659	-	35%	0%
TANGER-TETOUAN-AL HOCEIMA	47	610	209	2365	25	17	19%	100%	1 08 9413	-	31%	0%
	479	6 541	2 055	24 712	212	207	17%	94%	10 955 298	254 537	32%	1%

2. Tableau de bord

Le Tableau de bord à fin 2021 est comme suit :

		Etat d'avancement		
		Dec-2019	Dec-2020	Dec-2021
1	Chantier 1: Adaptation des offres Développer des offres adaptées aux populations cibles	5%	20%	30%
2	Chantier 2: Développement du réseau rural : Mettre en place les mesures nécessaires pour accélérer le développement du réseau bancaire dans le milieu rural	15%	30%	40%
3	Chantier3: Cadre incitatif pour le crédit aux TPE Créer un cadre incitatif pour le crédit aux TPE et définir des modalités d'accompagnement pour la création et la structuration des TPE	20%	20%	20%
4	Chantier 4: Communication et éducation Mettre en place un plan d'éducation financière ayant par objectif de promouvoir la connaissance de l'offre chez les populations cibles	10%	10%	20%

La DTFE et BAM engageront la revue de la feuille de route des offres bancaires en 2022.

¹⁹ La somme des points d'accès dans les 12 régions est différente du total 26 771. Cet écart est attribuable à la comptabilisation au niveau du total de points d'accès de 4 agences mobiles dont la répartition géographique n'est pas disponible.

ENCADRÉ 12 : UTILISATION DES SERVICES BANCAIRES²⁰

A fin 2021, les indicateurs sur l'utilisation des services bancaires se présentent comme suit :

- Nombre de détenteurs de comptes bancaires par profil :

Jeunes (16-25 ans)		1 607 421
Femmes		6 312 506
Ruraux		551 390
TPE	Femmes	47 543
	Hommes	321 786
PME	Femmes	3 224
	Hommes	38 258

- Nombre des utilisateurs des crédits bancaires :

Consommation	Nombre de personne ayant un crédit
Jeunes (16-25 ans)	26 247
Femmes	279 268
Ruraux	22 216
Immobilier	Nombre de personne ayant un crédit
Jeunes (16-25 ans)	10 191
Femmes	256 697
Ruraux	9 923

- Pénétration des comptes d'épargne :

	2021	2020
Nbre de détenteurs de comptes d'épargne	7 441 584	7 128 946
Femmes	44%	44%
Hommes	56%	56%
Population adulte: 15 ans et + (Projections HCP)	27 018 062	26 629 376
Taux de pénétration des comptes d'épargne	28%	27%

E. Outils d'aide au financement pour les TPE & start-up**1. Faits marquants****a. La loi sur les bureaux d'informations sur le crédit (BIC)**

Estimant opportun d'introduire un nouvel outil législatif, le MEF et BAM ont entrepris en 2016 les travaux de mise en place d'un projet de loi pour débloquer le potentiel de financement des TPE, défini comme l'un des cibles prioritaires de la SNIF.

²⁰ Sources : Centrale des Comptes Bancaires et Crédit Bureaux.

En effet, ce projet de loi permettra d'améliorer davantage l'accès au financement à travers la mise à disposition des établissements de crédit des données non financières qui constituent des éléments clés d'amélioration de la qualité des bases de données des bureaux d'information sur le crédit (BIC) et aident à la création d'historiques de paiement permettant ainsi aux établissements de mieux évaluer le risque de crédit des emprunteurs potentiels notamment les segments fragiles de la population exclus ou sous-desservis financièrement.

L'année 2021 a été consacrée à la finalisation de la dernière mouture du projet de loi relative aux BIC et sa transmission au Secrétariat Général du Gouvernement. A ce sujet, il convient de rappeler les objectifs visés à travers la mise en place de ce projet de loi sur les BIC, à savoir:

- Ouvrir l'activité d'échange d'informations relatives au crédit à d'autres entités non régulées par Bank Al-Maghrib (opérateurs télécoms et régies d'eau/d'électricité) ;
- Permettre aux établissements de crédit d'accéder à d'autres informations et services d'aide à la décision pour constituer un « Profil Risque » sur les clients potentiels pour lesquels une donnée risque était difficile à obtenir auparavant ;
- Ouvrir davantage le secteur à la concurrence ; et
- Mettre en place un cadre plus adéquat pour la gestion de l'activité du « credit reporting » à travers la réglementation de cette activité.

La prochaine phase consiste à entamer les discussions avec le Secrétariat Général du Gouvernement autour du projet de loi en vue de l'introduire dans le circuit d'adoption législatif.

b. Registre National Electronique des Sûretés Mobilières

Selon les statistiques reçues du Département de la justice, qui héberge le nouveau Registre National Electronique des Sûretés Mobilières, le volume des financements mobilisés en contrepartie des sûretés mobilières octroyées a totalisé au titre de la seule année 2021 plus de 506 MMDH.

A rappeler que le registre en question a pour principales missions de :

- Permettre la publicité des sûretés mobilières,
- Assurer l'opposabilité des sûretés mobilières vis-à-vis des tiers et
- Résoudre le conflit de rang en permettant des inscriptions des sûretés mobilières avec une date, heure, minute et seconde précise.

Un programme d'accompagnement et de formation des formateurs a, par ailleurs, été conduit par la DTFE en partenariat avec le Département de la Justice et la SFI. Ledit programme a concerné aussi bien les institutions financières que les autres partenaires, principalement les notaires, les experts comptables, les Adouls et des Centres Régionaux d'Investissement.

Malgré le contexte contraignant de la crise sanitaire, cet accompagnement a été réalisé aussi bien au niveau central que régional, en particulier, à Tanger, Oujda, Marrakech et Agadir permettant une couverture plus large du territoire pour une meilleure assimilation du nouveau dispositif sur les sûretés mobilières.

c. Mécanismes additionnels de financement des TPE

Dans le cadre de la diversification des sources de financement pour les TPE, la DTFE a développé un cadre légal et réglementaire du « Crowdfunding » à travers l'adoption de la loi n°15-18 relative au financement collaboratif et sa publication au BO le 08 Mars 2021.

Le cadre juridique relatif au financement collaboratif devra contribuer notamment à :

- La mobilisation de nouvelles sources de financement au profit des très petites, petites et moyennes entreprises, des start-ups et des jeunes porteurs de projets innovants ;
- La participation active des financeurs potentiels aux projets de développement du pays via un mécanisme de financement simple, sécurisé et transparent ;
- La libération du potentiel créatif et culturel des jeunes ;
- Le renforcement de l'attractivité et du rayonnement de la place financière du pays.

Pour la préparation des textes d'applications, un groupe de travail composé de la DTFE, BAM et l'AMMC a été mis en place. En outre, le Ministère a mobilisé une assistance technique de la BERD au profit dudit groupe pour l'accompagner dans la préparation des dits textes d'application.

Par ailleurs, le MEF a exploré de nouveaux instruments de financement, notamment le fonds de titrisation. Pour que ce dernier soit davantage adapté au contexte et aux objectifs escomptés, le cadre réglementaire relatif aux fonds de placement collectif en titrisation (FPCT) a été revu en vue de fixer les règles prudentielles et de contrôles relatives aux financements accordés ainsi que les modalités de réalisation des financements accordés par un FPCT ou un de ses compartiments. Cette disposition permet de structurer notamment les fonds de dettes. Ce type de fonds contribuerait à accroître le volume des prêts destinés aux PME en créant une nouvelle classe d'actifs au sein du marché des capitaux. Cet instrument pourrait être particulièrement utile dans la phase de reprise post covid-19. L'investissement dans ce type de fonds permettrait aux investisseurs institutionnels de diversifier leur portefeuille, tout en maintenant un bon rendement.

d. Incitations au financement des start-ups

Le programme Innov Invest entamé en 2017, a permis de mettre en place des mécanismes de financement dédiés aux start-ups (Fonds d'investissement, prêts et subventions) et de dynamiser l'écosystème des entreprises innovantes au Maroc. Dans ce cadre, plus de 400 millions DHS ont été mobilisés au profit de près de 400 start-ups et porteurs de projets.

1. Tableau de bord

Au terme de 2021, les différents chantiers ont évolué comme suit :

		Etat d'avancement		
		Dec-2019	Dec-2020	Dec-2021
1	Chantier 1: Evolution du Credit Bureau Accélérer l'évolution et l'augmentation du périmètre du Credit Bureau	25%	35%	40%
2	Chantier 2: Registres pour améliorer l'usage des contreparties Accélérer le développement des outils améliorant l'usage des contreparties	40%	60%	65%
3	Chantier3: Mécanismes additionnels de financement des TPE & Start-ups Déployer de nouveaux mécanismes de financement pour les TPE s'appuyant sur les marchés de capitaux	50%	65%	70%
4	Chantier 4: Incitations au financement des start-ups Mettre en place des mesures de soutien aux nouveaux financements des start-ups	30%	50%	60%

F. Education financière

L'année 2021 a été marquée par l'adoption de la nouvelle démarche pour l'éducation financière compte tenu de la position transversale qui lui est attribuée par la SNIF, et ce parallèlement aux avancements des leviers.

Malgré un contexte peu enclin au développement d'initiatives directes d'éducation financière, au regard des suites de la crise sanitaire, les efforts ont été conjugués pour avancer dans la mise en œuvre des plans d'actions arrêtés. Les réalisations restent variables selon le niveau d'avancement de chaque levier et celui des actions d'éducation financière inscrites.

1. Développement d'une démarche dédiée à la mise en œuvre du levier « Education Financière »

Adoptée en 2021, la nouvelle approche de déploiement du levier "Education financière" a conféré à la FMEF le rôle de "Lead" de ce levier et renforcé ainsi son rôle de coordination en collaboration avec les parties prenantes de chaque levier. C'est dans ce cadre, qu'au cours de cette année, les travaux se sont focalisés sur l'initiation de la mise en œuvre de cette approche en vue de cadrer les périmètres d'intervention des parties prenantes et de s'assurer de la complémentarité et de la coordination des actions engagées.

2. Développement et déploiement de l'éducation financière

a. Développement de l'axe partenariat et collaboration

Pour atteindre les différentes cibles prioritaires de la SNIF à travers des programmes visant le développement de leurs connaissances et compétences financières et en réponse à sa mission de coordination de l'éducation financière, la Fondation capitalise sur ses membres et ses partenariats avec diverses institutions et organisations pour collaborer dans la mise en place de programmes et d'actions de formation et d'information qui en découlent sous différentes formes, selon les objectifs visés et le contexte de leur déploiement.

C'est dans cette perspective que le dernier trimestre de l'année 2021 a connu la concrétisation de trois importants partenariats qui viennent enrichir la palette des partenaires de la FMEF et renforcer l'apport de l'Éducation Financière à la mise en œuvre de la SNIF et du PIAFE. Il s'agit de :

- Partenariat Tripartite "FMEF - Ministère de l'Industrie et du Commerce et la Fédération des Chambres Marocaines de Commerce, d'Industrie et de Services (FCMCIS)": visant à intégrer l'éducation financière dans les programmes d'accompagnement et de formation menés par le Ministère et la FCMCIS via leurs différentes structures régionales au profit de différents segments de la cible des commerçants ;
- Partenariat "FMEF-Banque Centrale Populaire" : couvrant les programmes des entités du Groupe Banque Centrale Populaire à travers aussi bien la Banque Centrale Populaire qu'Attawfiq Microfinance et la Fondation Création d'Entreprises (FCE), chaque structure visant des cibles et des objectifs spécifiques (Jeunes, Femmes, TPE, Micro-entrepreneurs) ;
- Partenariat "FMEF-Al Barid Bank": visant le développement d'actions d'éducation financière pertinentes par cible (jeunes, entrepreneurs, population rurale, grand public).

Par ailleurs, l'année 2021 enregistre l'activation du partenariat entre la Fondation et le Centre Mohammed VI pour la Microfinance Solidaire, une collaboration qui permet de couvrir une composante importante de la cible des TPE et de contribuer à un des leviers prioritaires de la SNIF, celui de la microfinance. Un plan d'actions ambitieux a été mis en place, visant autant le développement de la formation des formateurs du secteur sur les programmes de la FMEF que la démultiplication de ces programmes auprès des cibles finales, selon des formats adaptés.

b. Développement de l'éducation financière par levier

Plusieurs programmes, sous différents formats et canaux de transmission, ont été développés en vue de répondre aux différents besoins en éducation financière identifiés et d'accompagner la mise en œuvre des travaux menés au niveau de chaque levier de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière :

Levier	Réalisations 2021
Paielement mobile & Dématérialisation des paiements	<ul style="list-style-type: none"> • Développement et diffusion de vidéos, spots audio et podcasts ; • Capsule paiement mobile/M-wallet ; • Intégration de ces contenus dans les campagnes social-media ; • Développement du module paiement mobile (en format classique & e-learning) ; • Développement d'un Guide sur le paiement mobile.
Microfinance	<ul style="list-style-type: none"> • Finalisation du module « Financement par le microcrédit » dans le cadre du programme de e-learning pour les entrepreneurs ; • Formation par la FMEF de formateurs du secteur ; • Déploiement par CMS et AMC de la formation auprès des bénéficiaires de leurs programmes d'accompagnement ; • Diffusion des messages et contenus en relation avec la microfinance dans le cadre de campagnes thématiques Radio et réseaux sociaux.
Assurance inclusive	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du module de formation « assurance inclusive » ; • Développement des fiches pédagogiques associées aux contrats type de micro-assurance ; • Développement et diffusion de capsules vidéo, spots audio et podcasts dans les campagnes radio et réseaux sociaux.
Offres bancaires	<ul style="list-style-type: none"> • Production, mise à disposition et diffusion de ressources pédagogiques digitales sur des services bancaires notamment digitaux, en complément des programmes de formation (utilisation des services bancaires en ligne, achat en ligne, offres de financement, utilisation de la carte bancaire, transfert d'argent, moyens de paiement, dossier de crédit, compte bancaire...) ; • Elaboration de la cartographie des services bancaires et des programmes d'éducation financière développés par la FMEF ; • Diffusion des ressources digitales dans le cadre de campagnes thématiques Radio et réseaux sociaux ; • Développement et déploiement d'un programme « éducation financière pour l'entrepreneur » contenant les modules Financements, Dossier de crédit, Moyens de Paiement, etc.
Outils de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Développement des capsules, podcasts et spots audio sur le Credit Bureau et le rapport de solvabilité et leur diffusion.

c. Développement et mise à disposition de contenus et de ressources pédagogiques adaptées

L'année 2021 enregistre la poursuite des travaux de développement de contenus et de ressources pédagogiques adaptées déjà identifiées au niveau des leviers. C'est ainsi qu'ont été développés 5 modules de formation (1) paiement mobile, (2) assurance pour les entrepreneurs, (3) assurance inclusive et (4) financement par le microcrédit. Ces modules sont intégrés aux programmes de formation classique et e-learning.

En outre, des contenus multimédias ont été développés dans le cadre des campagnes d'information et de sensibilisation radiophoniques et digitales autour de sujets en relation avec les leviers concernés et adaptés aux populations ciblées.

La FMEF met à la disposition des parties prenantes toutes ses ressources pédagogiques en vue d'une diffusion commune et renforcée des messages d'éducation financière par levier.

3. Déploiement de l'éducation financière par cible

En alignement avec les orientations de la SNIF, la FMEF poursuit avec les parties prenantes concernées la mise en œuvre d'une approche particulière qui permet de répondre aux priorités définies, et ce à travers le développement de programmes adaptés, l'identification de partenariats ciblés et porteurs. A cela s'ajoute l'orientation de nos partenaires dans le recrutement des cibles finales sur la dimension genre et rurale et leur priorisation. Pour les "Femmes", cette approche comprend également l'intégration de modules d'éducation financière dans des programmes nationaux visant l'autonomisation économique des femmes.

La répartition des réalisations par cible montre que plusieurs segments et cibles se croisent dans un seul programme notamment les femmes et les ruraux, parallèlement à leur atteinte par des programmes spécifiques.

a. TPE, jeunes entrepreneurs et porteurs de projets

Dans le cadre de la contribution du levier "Education Financière" dans la mise en œuvre du programme PIAFE, des modules d'éducation financière ont été intégrés dans l'offre d'accompagnement de ce programme. Il s'agit d'une offre d'éducation financière développée et adaptée aux besoins spécifiques de la cible « Entrepreneur » avec des déclinaisons et adaptations selon les sous-segments identifiés.

Cette offre regroupe un ensemble de modules, d'outils et de ressources pédagogiques conçus pour développer et/ou renforcer les capacités de gestion financière des entrepreneurs investis ou souhaitant s'investir dans une entreprise.

L'intégration de l'éducation financière à l'offre Intelaka s'est concrétisée courant 2021 à travers la collaboration de la FMEF avec le Programme AFWAJ - أفواج, au niveau de la Région Fès-Meknès. De nouvelles collaborations ont été également établies au cours de 2021 avec le programme INTIAACH - إنتعاش au niveau de la région du Souss-Massa, le programme Qimam - قيمم au niveau de la région Casablanca-Settat et avec les différents acteurs de l'écosystème de l'Entrepreneur de la région Tanger-Tétouan-Al Hoceïma.

Parallèlement, le déploiement des formations de différents segments d'entrepreneurs a continué à travers les partenariats déjà existants (Attijari Wafabank via son réseau Dar Al Moukaouil, Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire, Associations de la société civile).

C'est ainsi qu'au terme de l'année 2021, 1 393 entrepreneurs et porteurs de projets dont 37% de femmes, ont bénéficié d'actions d'éducation financière portant sur diverses thématiques, à savoir : Gestion de la trésorerie, Elaboration et gestion du budget, Choix d'un financement adapté, Elaboration d'un dossier de crédit, Choix et utilisation des moyens de paiement adaptés.

b. Micro-entrepreneurs - AGR et coopératives

Les micro-entrepreneurs et les personnes exerçant des activités génératrices de revenus ou bien appartenant à des coopératives bénéficient de plusieurs programmes d'éducation financière, fruits des efforts de la FMEF et de ses partenaires. Il s'agit notamment des " **Jeudis de l'éducation financière** " : un rendez-vous hebdomadaire, lancé par "Dar Al Moukawil (DAM)" d'Attijariwafa bank, réservé à l'éducation financière et s'adressant aux bénéficiaires des programmes d'accompagnement de cet établissement. Animées par des conseillers de DAM, formés initialement par la FMEF sur son programme EF-Entrepreneur, ces rencontres sont organisées sous forme de webinaires, chaque jeudi après-midi. Ainsi, au titre de 2021, 10 webinaires ont été organisés traitant des sujets : " choisir les financements adaptés à mon entreprise " et " préparer mon dossier de crédit ".

5232 bénéficiaires ont été atteints à travers diverses actions et initiatives portant principalement sur des compétences liées à (1) la fixation des objectifs financiers, (2) la gestion du budget, (3) la réalisation de l'épargne et ses méthodes, (4) la gestion de la trésorerie, (5) l'utilisation des moyens de paiement, (6) la gestion des risques et l'Assurance, (7) le diagnostic de son activité/projet...

Parallèlement, cette cible est atteinte à travers des sessions d'information et de sensibilisation menées dans le cadre des événements d'éducation financière, et ce notamment grâce à la forte mobilisation des parties prenantes ; à titre d'exemple, au titre de l'évènement international « World Saving Day », 128 micro-entrepreneurs ont bénéficié de sessions de sensibilisation organisées par Al Amana microfinance et 245 micro-entrepreneurs par des actions menées par Attawfiq micro finance.

ENCADRÉ 13 : PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE DÉDIÉ AUX ARTISANS ENTREPRENEURS

Un programme d'éducation financière dédié aux artisans entrepreneurs a été défini en vue de répondre à leurs besoins et attentes en termes d'éducation financière. Ce programme vise le développement et le renforcement des compétences financières des artisans-entrepreneurs pour relancer leurs activités et développer leur entreprise. Ce programme sera déployé en 2022 à travers une approche régionale et s'articulera dans un premier temps autour de trois modules : Gestion de la trésorerie notamment en période de crise, moyens de paiement, Financements adaptés et offres Intelaka.

c. Agriculteurs et coopératives agricoles

Dans le cadre du programme d'éducation financière des petits agriculteurs et ménages ruraux, qui s'inscrit dans la continuité du partenariat avec le Groupe Crédit Agricole du Maroc, 1136 agriculteurs et coopératives agricoles, dont 991 sont des femmes ont été atteints à travers 72 sessions de formation.

d. Jeunes

Partant des constats et recommandations internationales ainsi que des orientations nationales visant les jeunes et le développement de leur insertion socio-économique, la FMEF a adopté la même approche progressive et ciblée aussi bien en termes de développement de programmes et de contenus adaptés qu'en termes de la mise en place de partenariats et d'une stratégie de déploiement adaptée (formation, information, directe ou via le digital).

3271 jeunes, dont 65% de femmes, ont été touchés à travers des sessions de formation organisées en présentiel ou à distance, en collaboration avec les partenaires de la FMEF, ainsi qu'à travers l'intégration de l'éducation financière dans les programmes de formation des centres de formation professionnelle, notamment ceux liés aux métiers de l'artisanat.

Parallèlement, dans la cadre de la célébration de l'édition 2021 de la Global Money Week, 261 507 jeunes ont été atteints à travers des sessions d'éducation financière animées en présentiel ou à distance (sessions d'information organisées au profit des élèves du primaire et du secondaire, sessions de formation au profit d'étudiants de la formation professionnelle, de jeunes micro-entrepreneurs et d'entrepreneurs, des webinaires au profit des étudiants universitaires...).

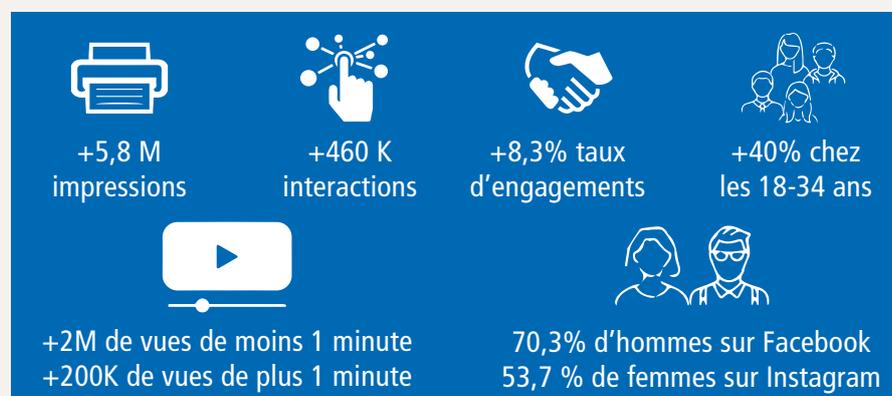
Par ailleurs, et dans la cadre de la célébration de la Journée Arabe de l'Inclusion Financière (JAIF), les jeunes étudiants universitaires ont bénéficié de 19 webinaires s'articulant autour de : "La digitalisation, levier de l'inclusion financière" et "L'entrepreneuriat et le financement des TPME". En plus des compétences de base, les principales compétences visées par les différents programmes menés pour les jeunes en 2021 sont relatives à (1) l'utilisation des services financiers digitaux et (2) le financement, notamment : " Paiement en ligne", " Utilisation du compte bancaire en ligne", " Paiement mobile", " Financement", " la finance durable", " les différentes formes d'épargne » ...

Compte tenu de la connectivité des jeunes et de leur présence sur les réseaux sociaux, des campagnes d'éducation financière y sont menées tout au long de l'année avec des messages et des contenus dédiés principalement à cette cible, notamment dans le cadre de l'événement Global Money Week.

ENCADRÉ 14 : CAMPAGNE DIGITALE EN FAVEUR DES JEUNES



Retombées



e. Bénéficiaires des programmes d'alphabétisation

Les bénéficiaires des programmes d'alphabétisation constituent une cible très importante au regard de sa représentativité de différentes cibles (femmes, jeunes, ruraux et personnes ayant des activités génératrices de revenus). Dans ce cadre, 2021 enregistre la poursuite du déploiement des sessions de formation en éducation financière au profit des bénéficiaires des différents programmes nationaux d'alphabétisation, et qui s'inscrivent dans le plan d'actions mené conjointement par l'ANLCA et la FMEF. 2665 bénéficiaires ont ainsi suivi des séances d'éducation financière, dont 36% de femmes et 39% de ruraux.

f. Grand public

Les efforts menés tout au long de l'année à travers le canal digital et celui des médias de masse, particulièrement dans le cadre de campagnes de sensibilisation visent l'information du grand public avec des déclinaisons au regard de certaines cibles prioritaires. Ces programmes permettent une dissémination rapide et à large échelle de messages adaptés, en appui des autres programmes.

Dans ce cadre, l'année 2021 a été marquée par :

- la poursuite et clôture de la campagne EF Radio et digital "موعد مع الثقافة المالية", une campagne pluri-média qui a visé la sensibilisation des citoyens et le développement de leurs connaissances sur divers concepts et services financiers "Financement, épargne, moyens de paiement, l'assurance, le paysage financier...", et ce à travers la diffusion des contenus ludiques et des messages pratiques sous différents formats via la radio et les réseaux sociaux ;
- la diffusion de podcasts sur des sujets d'éducation financière dans le cadre de la rubrique «موعدنا مع الثقافة المالية», durant l'émission radiophonique «كيداير مع المصرف²¹» "Comment gérez-vous votre budget?" sur radio Aswat²² ;
- une présence quasi quotidienne sur les réseaux sociaux, et ce à travers l'élaboration des plans de communication digitale, permettant de définir les thématiques à traiter, les contenus à produire et les formats à adopter, en vue de disséminer un maximum de messages d'éducation financière et d'atteindre un large éventail de populations ciblées.

G. Pilotage de la SNIF

Outre les organes de gouvernance de la SNIF, le groupe de travail « data & mesure » a pour mission de mettre en œuvre les différentes mesures planifiées pour la collecte et/ ou la fiabilisation des données pour les besoins de suivi de la stratégie. Cette partie met l'accent sur les réalisations dans ce cadre.

1. Faits marquants

Au vu du rôle incontournable des données dans la conduite des initiatives de l'inclusion financière, les acteurs de la SNIF ont entrepris des actions spécifiques pour la mesure des dimensions de l'inclusion financière et l'évaluation des progrès réalisés.

Dans ce cadre, le secrétariat a lancé, courant 2021, les projets suivants :

- Accompagnement des banques pour la fiabilisation des données sur les entreprises ventilées par genre ;

²¹ Emission installée depuis 7 ans, qui a pour objectif d'échanger, en direct, avec les auditeurs sur la gestion du budget et la prise de décisions financières au quotidien aussi bien pour les particuliers que pour les entrepreneurs

²² Radio nationale généraliste qui s'adresse en grande majorité à la classe moyenne marocaine dans toute sa diversité : Femmes, jeunes, enfants, ruraux.(2,5 millions d'auditeurs quotidiens), qui se classe, selon le rapport de radiométrie avril-juin 2021 parmi le top 3 des radios au Maroc

- Cadrage des méthodes de mesure d'impact des initiatives de l'inclusion financière ;
- Conduite d'une enquête mystère pour l'évaluation de l'expérience client ;
- Développement d'un baromètre de la « capacité financière » et
- Mise en place d'un système de cartographie géospatiale.

a. Fiabilisation des données ventilées par genre

Après avoir recueilli²³ les pratiques et les contraintes des banques en matière de collecte des données ventilées par genre sur les entreprises, BAM, en collaboration avec la SFI, a mis en œuvre des actions de renforcement de capacités à travers la mobilisation de l'expertise et des expériences internationales. En effet, des workshops ont été organisés pour rappeler l'importance des données ventilées par genre aussi bien pour leurs propres objectifs stratégiques que pour atteindre de nouveaux marchés, en l'occurrence, le marché des femmes entrepreneures. Les ateliers ont également mis en avant l'alignement de la définition adoptée par BAM sur celles des organismes internationaux ainsi que les bonnes pratiques pour surmonter les difficultés rencontrées par les banques pour la collecte des données sur le genre.

ENCADRÉ 15 : DÉFINITION DU « GENRE » DES ENTREPRISES²⁴

Bank Al-Maghrib définit le genre des entreprises suivant deux critères principaux « le capital social » et « la présidence » de l'entreprise. En effet, une entreprise appartenant à une femme est celle :

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

S'agissant des TPE et PME, Bank Al-Maghrib retient le genre du promoteur de l'affaire ou du représentant légal de la société vis-à-vis de la Banque.

En complément, une série de réunions a eu lieu, courant le 2^{ème} semestre de 2021, avec la participation des experts en data de la SFI et lors desquelles les contraintes de chaque banque ont été examinées et les solutions les plus idoines ont été identifiées.

Suite à cet accompagnement, les banques ont procédé à une planification des actions requises pour la mise en œuvre des solutions identifiées et ainsi la production des reportings d'inclusion financière fiable.

b. Cadrage méthodologique pour la mesure d'impact

La mesure d'impact représente un des axes de travail définis dans le cadre de la SNIF et se fixe comme objectif d'évaluer les effets des leviers mis en œuvre par rapport aux ambitions de ladite stratégie notamment la réduction des gaps entre les différents segments de la population, la réduction des écarts par rapport au benchmark et la contribution au développement socio-économique.

²³ En 2020, les banques ont été invitées à renseigner un questionnaire de Bank Al-Maghrib sur la base duquel un plan d'actions a été établi en collaboration avec la SFI.

²⁴ Cette définition est alignée avec celle des organismes internationaux notamment la SFI.

En effet, la mesure d'impact d'une intervention s'avère une étape importante de toute politique pour les raisons suivantes :

- Allocation efficace et efficiente des ressources ;
- Moyen d'apprentissage pour l'amélioration des approches et l'adaptation des produits et services aux besoins en capitalisant sur le retour des expériences passées ;
- Identifier les approches qui « fonctionnent » et qui pourraient ainsi être reproduites dans le cadre de l'inclusion financière.

C'est dans ce cadre qu'il a été procédé au recensement des différents outils de mesure d'impact qui pourront être utilisés par les acteurs de la stratégie et dont le fondement repose généralement sur une analyse comparative entre un groupe de contrôle (composé d'individus ou d'entreprises n'ayant pas participé au programme à évaluer) et un groupe de traitement (composé d'individus ou entreprises ayant bénéficié du programme).

Le recensement a fait ressortir les deux approches suivantes :

- **L'approche non ou quasi expérimentale** de l'évaluation regroupe des méthodes statistiques et économétriques qui utilisent des bases de données collectées via des enquêtes qui n'ont pas suivi un processus aléatoire de choix des enquêtés. Les méthodes couramment utilisées sont : le modèle de régression discontinue, la double différence et la méthode d'appariement.

Les avantages de l'approche non ou quasi expérimentale peuvent être perçus en termes de coûts et de gains de temps.

- **L'approche des expérimentations aléatoires ou randomisation** qui est inspirée des sciences des essais cliniques. L'évaluation par assignation aléatoire se distingue des techniques non expérimentales par la qualité des données qu'elle permet de produire. L'évaluation réalisée est plus précise et fiable et permet de fonder l'aide publique au développement sur des preuves solides, concrètes et convaincantes.

Suite à cette étape préalable, le groupe de travail a été appelé à établir le cadre méthodologique à adopter dans le cadre de la SNIF en s'inspirant de la méthode de sélection aléatoire « Essais Contrôlés Randomisés ». Pour ce faire, l'expertise du Graduate Institute a été mobilisé pour l'accompagnement du groupe dans la conduite de cette mission.

c. Enquête mystère

Dans un contexte marqué par le développement rapide des activités et offres des institutions financières, la technique du « Client Mystère » est devenue d'une utilité grandissante pour évaluer les pratiques de ces institutions, renforcer la protection du consommateur et maintenir ou rétablir la confiance dans le secteur financier formel.

Le « Client Mystère » correspond à un dispositif évaluatif qui repose sur un faux client qui se présente, sur la base d'un scénario (demande d'ouverture de compte, d'un crédit, d'un produit d'investissement, etc.) et il observe la totalité du processus de visite, suivant des critères de mesure prédéterminés. Lors de cette visite, il observe d'une manière objective le déroulement de l'expérience client et ainsi retranscrit ses observations dans une grille d'évaluation pour permettre aux régulateurs d'évaluer la conformité aux dispositions de conduite de marché, les règles de transparence, les pratiques antidiscriminatoires, etc.

Au vu de l'intérêt de cette approche et pour contourner le problème d'inaccessibilité des données sur les réclamations de la clientèle, il a été jugé opportun de conduire des enquêtes mystères qui pourraient ainsi servir de référence pour la mesure de certains aspects de la dimension « qualité ».

En effet, ces enquêtes s'inscrivent désormais dans le cadre d'un processus d'amélioration continue de la qualité des relations Etablissement/ Client pour le bon déroulement des initiatives d'inclusion financière.

Ainsi, une première expérience a été réalisée en collaboration avec la Banque Mondiale et représente une étape pilote dont les conclusions ont été prises en compte pour le cadrage d'une enquête nationale à lancer courant 2022.

Les visites mystères planifiées dans ce cadre visent à approfondir l'analyse des facteurs d'exclusion à travers :

- L'examen de l'expérience des clients et des pratiques du secteur financier et
- Le recueil des informations (par exemple : les pratiques discriminatoires) qui pourraient éclairer BAM et les autres acteurs de la SNIF quant aux raisons du manque de confiance dans les institutions et ainsi orienter les plans d'actions à adopter.

A cet effet, l'accent sera mis sur le déroulement du processus de mise en relation entre le client et l'institution financière et de vente des produits financiers pour évaluer le comportement réel du personnel de vente dans son environnement, la transparence et la qualité de l'information disponible, la qualité de l'entretien avec le chargé de clientèle, la pertinence du service offert et tout autre aspect à même d'impacter l'expérience client lors de son interaction avec les points d'accès des banques et des établissements de paiement.

Les clients mystères refléteront les profils des populations cibles de la stratégie en particulier : les ruraux à faible niveau d'instruction, les femmes sans emplois, les commerçants et les personnes en situation de handicap.

d. Baromètre de la capacité financière

La Banque Mondiale définit la capacité financière comme suit : c'est la capacité de l'individu à agir dans son meilleur intérêt financier, compte tenu des conditions environnementales et socio-économiques. Elle englobe donc les connaissances, les attitudes, les compétences et les comportements des consommateurs en ce qui concerne la gestion de leurs ressources et la compréhension, la sélection et l'utilisation des services financiers qui répondent à leurs besoins.

La mesure de la capacité financière constitue ainsi un élément clé pour la bonne conduite du processus de l'inclusion financière notamment pour l'élaboration des plans d'actions d'éducation financière. A cet effet, l'OCDE et la Banque Mondiale, acteurs internationaux de premier plan pour les politiques d'éducation financière, ont élaboré des méthodes de mesure de la capacité financière, utilisées par de nombreux pays, avec comme objectif principal de créer une approche unifiée, qui aiderait à recueillir, au niveau mondial, des données comparables sur la capacité financière dans chaque pays.

Pour les besoins du dispositif de suivi et évaluation de la SNIF, il a été décidé de procéder au développement d'un baromètre de la capacité financière au Maroc pour mesurer la capacité financière des différents segments de la population (particuliers et entreprises). Le baromètre devra couvrir l'ensemble des dimensions « connaissances, compétences, attitudes et comportements » pour les différents segments de la population adulte et des entreprises.

Cet outil permettra en effet :

- aux décideurs politiques de définir clairement les priorités en termes de politiques d'éducation financière ;
- aux acteurs de l'éducation financière de fixer des objectifs mesurables et de surveiller son efficacité sur la durée ;
- aux acteurs de l'écosystème d'établir des programmes d'éducation financière ciblés et efficaces et
- aux acteurs de la SNIF de suivre l'évolution de l'inclusion financière en relation avec les dimensions de la capacité financière et ainsi agir en temps opportun pour la bonne conduite de la stratégie.

Pour ce faire, un appel d'offre sera lancé en 2022 pour la sélection d'un bureau d'étude qui sera mandaté pour la mise en œuvre d'un baromètre qui s'inspire des orientations des organismes internationaux (Banque Mondiale, OCDE et AFI) et construit sur l'état des lieux de l'inclusion et l'éducation financière au Maroc.

e. Cartographie géospatiale de l'inclusion financière

Consciente de l'importance que revêtent les données pour la conception de politiques pertinentes, BAM a mis en place un dispositif de suivi et d'évaluation qui comprend un ensemble d'indicateurs inspirés des standards internationaux, et reflète les priorités des autorités en matière d'inclusion financière. Ce dispositif repose sur la collecte de données fiables aussi bien du côté « offre » que du côté de la « demande » portant sur les trois dimensions fondamentales de l'inclusion financière : l'accès, l'usage et la qualité.

C'est dans ce cadre qu'une base de données dédiée a été construite d'une manière progressive au cours des dernières années pour couvrir le large périmètre de l'inclusion financière notamment grâce aux reportings renseignés par les banques et établissements de paiement et aux différentes enquêtes conduites par BAM auprès des Marocains.

Dans la poursuite de ces efforts, il a été jugé opportun de mettre en place un système de cartographie géospatiale nationale qui permettra aux acteurs de l'écosystème financier de mieux orienter leurs politiques en mettant à leur disposition un outil efficace pour la mesure d'impact. Cette cartographie a pour objectifs de consolider les données du côté de l'offre et de la demande au niveau d'un système d'information unique qui regroupe les indicateurs de l'inclusion financière et les indicateurs socio-économiques par niveau géographique afin de :

- Suivre l'accessibilité des services financiers, analyser et concevoir des politiques inclusives favorisant l'accès, l'usage et la qualité sur le territoire marocain ;
- Mettre en évidence les défis persistants ;
- Analyser les liens de causalité entre l'inclusion financière et les paramètres socio-économiques ;
- Mesurer l'impact des politiques d'inclusion financière et de la SNIF.

Il permettra de visualiser sur le territoire du pays les indicateurs et les données socio-économiques ventilés par unité géographique et ainsi de :

- Identifier les zones les plus exclues du système financier à travers la distribution des points d'accès par catégorie d'institutions financières et de services financiers offerts aux différents rangs administratifs (région/province/localité/...);
- Informer les décideurs politiques des habitudes des marocains en matière d'adoption des services financiers à travers la répartition géographique des indicateurs sur la pénétration et l'usage des différentes catégories de services (bancaires, de paiement, assurance, microfinance, ...);

- Mieux orienter les régulateurs, les stratégies et les fournisseurs financiers pour soutenir le développement de politiques inclusives qui favorisent l'accès et l'usage tout en améliorant la qualité des services financiers par rapport aux besoins de la population notamment les segments exclus du système financier ;
- Et mettre à la disposition des acteurs publics et privés des informations pertinentes qui faciliteront l'analyse des politiques et la mesure de leur impact à travers la consolidation des données démographiques et socio-économiques mais aussi le suivi de l'évolution des indicateurs.

Suite à la phase de cadrage et de sélection du prestataire, les travaux de mise en œuvre seront lancés courant le premier trimestre de 2022.

2. Tableau de bord

Au terme de 2021, l'état d'avancement se présente comme suit :

		Etat d'avancement		
		Dec-2019	Dec-2020	Dec-2021
1	Chantier 1: Mesurer et diffuser l'accès et l'usage de l'inclusion Consolider les indicateurs existants, mettre en place la mesure des nouveaux indicateurs, développer des synergies notamment avec le HCP sur les enquêtes terrains	40%	50%	55%
2	Chantier 2: Introduire un suivi de la qualité des produits d'inclusion Suivre la qualité des produits phares d'inclusion (suivi des réclamations, S/P des produits d'assurance inclusive...)	10%	20%	30%
3	Chantier 3: Améliorer et fiabiliser le suivi des données Définir les modalités d'évolution du suivi, prioriser les sources à fiabiliser, mobiliser l'expertise de la communauté internationale	10%	30%	45%
4	Chantier 4: Mesurer les effets de l'inclusion sur les populations cibles Accompagner des études d'impact sur les différents leviers de la SNIF, développer des études de cas de succès d'inclusion	5%	10%	30%

PARTIE III : DÉFIS & PERSPECTIVES

A. Accompagnement de la réforme sur la protection sociale

Lors de sa 2^{ème} réunion, le CNIF a donné ses instructions pour que la SNIF accompagne le chantier royal relatif à la Protection Sociale. En effet, suite aux Hautes Directives Royales, le MEF a lancé les travaux de mise en œuvre de la réforme visant la généralisation de la protection sociale au profit de larges franges de citoyens pour préserver leur dignité, soutenir leur pouvoir d'achat et contribuer à l'intégration du secteur informel dans le tissu économique national.

ENCADRÉ 16 : PRÉSENTATION DE LA RÉFORME SUR LA PROTECTION SOCIALE

Le déploiement de la réforme sur la protection sociale est conduit suivant les étapes ci-après :

1. La généralisation de l'**Assurance Maladie Obligatoire (AMO)** de base durant les années 2021 et 2022, et ce par l'élargissement de la base des bénéficiaires de cette assurance en intégrant les catégories vulnérables éligibles au régime d'assistance médicale ainsi que les professionnels et travailleurs indépendants et personnes non-salariées, qui exercent une activité libérale. Cette assurance couvre les frais de traitement, de médicaments et d'hospitalisation.
2. La généralisation des **allocations familiales** durant les années 2023 et 2024.
3. L'élargissement en l'an 2025 de la base des adhérents aux **régimes de retraite** pour inclure les personnes exerçant un emploi et ne bénéficiant d'aucune pension, à travers la mise en application du système des retraites propre aux catégories des professionnels et travailleurs indépendants et personnes non-salariées qui exercent une activité libérale.
4. La généralisation de l'**indemnité pour perte d'emploi** en l'an 2025 pour couvrir toute personne exerçant un emploi stable à travers la simplification des conditions d'éligibilité et l'élargissement de l'assiette des bénéficiaires.

Dans ce cadre, des progrès notables ont été réalisés et portent principalement sur :

1. Approbation par le Parlement de la loi-cadre n°09-21 dont les contours ont été présentés devant Sa Majesté le Roi lors du Conseil des Ministres du 11 février 2021. La loi-cadre représente la référence pour la mise en œuvre de la vision Royale dans le domaine de la protection sociale et la réalisation des objectifs fixés.
 2. Signature de trois conventions-cadres portant sur la généralisation de l'AMO de base au profit de la catégorie des professionnels et travailleurs indépendants et personnes non-salariées exerçant une activité privée.
- La première convention-cadre cible les commerçants, artisans, professionnels et prestataires indépendants soumis au régime de contribution professionnelle unique, au régime de l'auto-entrepreneur ou au régime de la comptabilité²⁵.

Acteurs : Ministère de l'Intérieur, MEF, Ministère de la Santé, Ministère de l'Industrie et du commerce, Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie Sociale, Ministère du travail et de l'insertion professionnelle, CGEM, Fédération des Chambres de Commerce, de l'Industrie et de services, et Fédération des Chambres d'Artisanat.

²⁵ Près de 800.000 adhérents

- La deuxième convention-cadre cible les artisans et professionnels de l'artisanat (environ 500.000 adhérents).

Acteurs : Ministère de l'Intérieur, MEF, Ministère de la Santé, Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie Sociale, Ministère du travail et de l'insertion professionnelle, CGEM, et Fédération des Chambres d'Artisanat.

- La troisième convention-cadre cible les agriculteurs (environ 1,6 million d'adhérents).

Acteurs : Ministère de l'Intérieur, MEF, Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts, Ministère de la Santé, Ministère du travail et de l'insertion professionnelle, CGEM, Fédération des Chambres d'Agriculture et la Confédération Marocaine de l'Agriculture et du Développement Rural.

Dans ce cadre et au vu des objectifs de la SNIF, il a été jugé opportun d'examiner l'opportunité de mettre en place un nouveau groupe de travail sur « l'inclusion financière des populations cibles de la Protection Sociale ». Ce groupe viendra en appui de la réforme relative à la généralisation de la protection sociale des citoyens à travers la promotion de leur inclusion financière en capitalisant sur les chantiers finalisés ou en cours de la stratégie.

Pour ce faire, le groupe de travail peut s'appuyer sur l'équipe de pilotage et de coordination dans le cadre de ses travaux notamment pour la conduite des études, la mobilisation des nouveaux partenaires ou de l'assistance technique.

Par ailleurs, des réunions trimestrielles sont tenues entre le groupe de travail et l'équipe de pilotage et de coordination pour l'évaluation de l'état d'avancement des travaux et la préparation des tableaux de bord destinés aux organes de gouvernance.

De même, le groupe de travail est appelé à désigner un représentant pour la présentation de la synthèse des réalisations lors des réunions du Comité Stratégique et du Conseil National d'Inclusion Financière. Dans ce cadre, le groupe de travail soumet ses propositions (y compris le plan d'actions) pour validation, présente ses principales réalisations et les prochaines étapes et met en avant les points nécessitant l'arbitrage du comité ou du conseil.

B. Inclusion financière et autonomisation économique des femmes rurales

Les femmes rurales représentent selon le HCP près de la moitié de la population rurale. Toutefois, malgré leur potentiel humain important, leur contribution au développement économique demeure limitée.

Soucieux de réduire les inégalités sociales et économiques et de promouvoir le rôle de toutes les franges de la population dans l'économie du pays, notamment les plus vulnérables et les moins desservies, les autorités ont pris l'initiative de relever le défi de l'autonomisation économique de ce segment en lançant le processus de développement d'une action nationale.

En effet, en partenariat avec des organismes internationaux, BAM a procédé à une évaluation du statut socioéconomique de la femme rurale à travers une étude exploratoire et une enquête quantitative dont les résultats ont dévoilé les défis et les contraintes de ce segment de la population mais aussi ses aspirations à l'autonomie financière et économique pour contribuer à l'amélioration des conditions de vie de leurs communautés.

ENCADRÉ 17 : PROFILAGE DES FEMMES RURALES SUR LA BASE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LE STATUT SOCIO-ÉCONOMIQUE DE LA FEMME RURALE

L'enquête a été réalisée suivant la méthodologie suivante :

- Stratification par région²⁶ et tirage aléatoire des points de sondage ;
- Sélection des ménages selon la méthode des itinéraires ;
- Sélection de la répondante au sein du ménage par quotas selon l'âge.

Les entretiens se sont déroulés en face-à-face entre le 26/11/2020 et le 01/02/2021.

Les résultats de l'enquête ont permis une segmentation de la population des femmes rurales réalisée selon une démarche en deux étapes :

- **Etape I : Application de l'Analyse des Correspondances Multiples (ACM)** pour agréger les variables descriptives du profil des femmes rurales, de leurs attitudes et comportements en un nombre réduit de variables quantitatives ;
- **Etape II : Application de la méthode « Two-step Cluster »** pour obtenir un nombre optimal de segments.

L'analyse des résultats a permis d'identifier 5 segments de femmes rurales, chacun se distinguant par un ensemble de comportements, d'attitudes et de traits sociodémographiques qui le caractérisent sensiblement. Il s'agit notamment de :

- **Étudiantes et jeunes inactives (23% des femmes rurales)** : composé de 34% d'étudiantes et de 41% de personnes en recherche d'emploi. Il s'agit des femmes jeunes, célibataires et instruites. Elles sont seulement 26% à avoir la possibilité d'avoir des revenus personnels, dépenser librement leur propre argent, constituer une épargne personnelle, créer une activité génératrice de revenus, et prêter ou emprunter de l'argent. 63% d'entre elles aspirent à cette autonomie financière ;
- **Mères au foyer (49% des femmes rurales)** : composé principalement de femmes mariées avec enfants, inactives et sans revenus personnels, membres de familles élargies qui génèrent leurs revenus d'activités salariales (60%). 26% d'entre elles se disent autonomes financièrement et 61% souhaitent le devenir ou l'être davantage ;
- **Jeune génération active (4% des femmes rurales)** : composé des filles et sœurs des chefs de ménage ruraux, jeunes, célibataires, relativement instruites, actives (salarisées le plus souvent). 63% des femmes de ce segment sont autonomes financièrement et 96% d'entre elles se disent encouragées à l'être par leur entourage proche ;
- **Maîtresses de maison actives (16% des femmes rurales)** : composé de femmes mariées avec enfants, épouses du chef de ménage et générant des revenus personnels d'activités commerciales, artisanales ou agricoles. 69% d'entre elles sont autonomes financièrement ;
- **Femmes chefs de ménages (8% des femmes rurales)** : composé de 90% de chefs de ménages femmes, le plus souvent veuves ou divorcées et gérant les foyers aux revenus les plus bas. 87% d'entre elles sont autonomes financièrement et 94% se disent soutenues par leur entourage proche.

²⁶ Toutes les régions du Royaume ont été couvertes

Cette première étape a mis en évidence l'importance d'une politique holistique en faveur de l'autonomisation économique de la femme rurale qui couvre plusieurs volets, notamment, la formation professionnelle pour le renforcement des capacités, le développement des compétences entrepreneuriales, la sensibilisation et la communication pour combattre les normes sociales et l'inclusion financière pour accompagner la création d'activités génératrices de revenu et leur développement.

ENCADRÉ 18 : BESOINS FINANCIERS DES FEMMES RURALES

L'étude exploratoire a été conduite auprès d'un échantillon de femmes rurales et a porté sur les axes suivants :

- Gestion du ménage : rôles et responsabilités des femmes, prise de décision, perception des femmes vis-à-vis de leur rôle ;
- Sources des revenus, fréquence, montant, gestion des dépenses exceptionnelles/ stress financier ;
- Barrières à l'autonomie financière des femmes, rôle potentiel des femmes sans ces barrières et
- Les ambitions des femmes rurales pour l'avenir

La collecte des données a été conduite dans 6 régions (Tanger-Tétouan-Al Hoceima, Fès-Méknès, Béni Mellal-Khénifra, Grand Casablanca-Setta, Marrakech-Safi et Souss Massa). Deux localités rurales ont été retenues pour chaque région. Au sein de chaque localité, ont été conduits des réunions de groupe et des entretiens individuels.

Principaux résultats portant sur les besoins financiers :

Une majorité des répondantes a déclaré être disposée à fréquenter des institutions financières si elle a suffisamment de revenus personnels et plus d'information. L'un des deux principaux services envisagés est le dépôt d'argent dans un objectif d'épargne. La banque est perçue comme un moyen de préserver l'argent en lieu sûr et d'éviter des dépenses peu réfléchies.

Les résultats ont dévoilé qu'une majorité serait disposée à s'adresser à des institutions financières pour contracter des emprunts destinés au financement d'une activité génératrice de revenus. Les prêts à la consommation sont souvent envisageables dans un second temps, dans un contexte de revenus réguliers.

Une autre attente largement partagée concerne les conditions de remboursement mises en œuvre qui doivent tenir compte de la situation de précarité des clientes :

- Démarches administratives simplifiées ;
- Garanties minimales et adaptées à leur situation ;
- Période de remboursement étendue ;
- Intérêts et frais réduits ;
- Début de remboursement différé.

Mais cette aspiration à accéder à des prêts est aussi associée à certaines craintes et contraintes :

- Risque de se retrouver en difficulté à rembourser ;
- Intérêts trop élevés ;

- Nécessité d'obtenir l'autorisation du mari pour se déplacer et pour contracter un crédit ;
- Crainte de transgresser l'interdit religieux en recourant à l'usure ou riba chez une minorité de femmes dont quelques-unes évoquent un intérêt pour les banques islamiques pour être en conformité avec la religion.

Certaines ont fait également part de leur intérêt pour les services de transfert d'argent.

En termes d'accès à l'information, la majorité des femmes a souligné l'intérêt pour plus d'informations sur les services financiers formels tout en mettant en avant les modes privilégiés :

- En face à face, lors de réunions animées par des responsables de la banque (de préférence des femmes) ;
- De préférence au sein des douars, pour faire bénéficier un grand nombre de femmes de l'information ;
- Des explications claires sur le mode de réalisation des opérations de base comme l'ouverture d'un compte, les dépôts et retraits, l'utilisation d'une carte bancaire, la manière d'entrer son code, etc ;
- Une communication complémentaire par téléphone ou SMS.

Partant de ces orientations, le processus sera poursuivi en 2022 dans le cadre de l'assistance technique de la BERD. En effet, la phase de formulation sera réalisée en associant les acteurs clés des secteurs public et privé et de la société civile pour :

- Finaliser le diagnostic compte tenu du retour d'expériences des parties prenantes ;
- Formuler une vision et des orientations communes alignées sur les initiatives publiques et privées ;
- Définir une feuille de route nationale à même de favoriser les synergies entre les acteurs pour lever les freins et débloquer le potentiel des femmes rurales ;
- Mettre en place un mécanisme de gouvernance dédié avec le fort leadership des Ministères concernés et de Bank Al-Maghrib.

La coordination avec la SNIF représente un des points d'attention de cette initiative notamment pour capitaliser sur les chantiers en cours mais aussi d'alimenter la feuille de route de ladite stratégie des actions et projets identifiés pour l'autonomisation économique de la femme rurale.

C. Renforcement de la résilience face au changement climatique

Le changement climatique a des effets disproportionnés sur les segments les plus vulnérables et les populations pauvres alors qu'ils sont les moins disposés à accéder aux stratégies de résilience qui pourraient les préparer à mieux gérer les chocs et à s'y adapter. Des estimations²⁷ de l'impact du changement climatique sur les revenus des pauvres ont montré que, dans 92 pays en développement, les 40 % les plus pauvres de la population avaient subi des pertes supérieures de 70 % à celles des personnes ayant un niveau de richesse moyen.

Selon le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), ces inégalités se creuseront davantage avec 130 millions de personnes supplémentaires qui se trouveraient dans l'extrême pauvreté d'ici 2030.

²⁷ Référence: Unbreakable- Building resilience of the poor in the face of natural disasters- Groupe Banque Mondiale.

Dans ce contexte, les organismes internationaux se sont penchés sur le rôle de l'inclusion financière dans le renforcement de la résilience face aux effets des catastrophes naturelles et sur les politiques à entreprendre pour «l'écologisation» du secteur financier et la transition vers des économies à faibles émissions de carbone.

A ce titre, les défis associés au changement climatique représentent désormais un axe de réflexion de la SNIF notamment suite aux résultats de l'étude agri-finance qui attire l'attention sur les risques sur les rendements agricoles suite à l'intensification des sécheresses et des autres phénomènes météorologiques au Maroc. En effet, le volet environnemental sera intégré dans des initiatives spécifiques de la SNIF tout en identifiant la manière dont l'inclusion financière pourrait accompagner les populations les plus exposées aux risques climatiques pour le lissage de leur consommation et la gestion de la reprise après les chocs climatiques.

Dans ce cadre, les réflexions seront poursuivies courant les années suivantes autour de :

- Mécanismes de financement des pratiques intelligentes face au climat : L'étude agri-finance souligne l'importance de ces mécanismes et invite à veiller à l'étoffement de l'offre de financements privés, pour les pratiques agricoles mûres à fort potentiel de développement et d'atténuation/adaptation, telles que le pompage solaire, l'irrigation goutte-à-goutte, le semis direct, l'agriculture de précision, et l'agroforesterie ;
- L'amélioration de la portée et de l'efficacité de l'assurance agricole à travers des offres et des modèles d'évaluation innovants ;
- La promotion des services financiers digitaux et la dématérialisation des transferts des aides sociales destinées aux populations touchées par des chocs climatiques notamment les femmes et les petits agriculteurs ;
- Le développement de l'environnement des fintechs climatiques pour la conception des solutions innovantes autour de la compensation carbone, de la comptabilité carbone et de l'analyse des chaînes d'approvisionnement.

Les travaux capitaliseront sur le modèle de partenariat public-privé de la SNIF ainsi que les initiatives internationales en la matière notamment le groupe de travail sur la finance verte inclusive de l'AFI.

ENCADRÉ 19 : FINANCE VERTE INCLUSIVE

L'AFI a mis en place, en 2019 lors du GPF, un groupe de travail dédié à la Finance Verte Inclusive qui se veut une plateforme d'échange et de réflexion sur les politiques et les réglementations liées à la finance verte inclusive. Le groupe de travail se charge de l'élaboration de solutions politiques en matière d'inclusion financière verte avec un focus sur les communautés les plus vulnérables au changement climatique.

Les travaux du groupe de travail capitalisent sur les pratiques du réseau de l'AFI pour l'atténuation des conséquences du changement climatique sur les groupes à faible revenu et les micro, petites et moyennes entreprises et le renforcement de leur résilience. En effet, ces pratiques sont classées en 4 catégories qui ont défini un modèle de cadre de la Finance Verte Inclusive :

- **Offre** : Les politiques de « Offre » visent à garantir l'accessibilité des services financiers pour les populations cibles ;

Exemples : La Bangladesh Bank, la Nepal Rastra Bank et la Reserve Bank of Fiji ont introduit des quotas de prêts octroyés dans le cadre de la finance verte. La State Bank of Pakistan et la Reserve Bank of Vanuatu ont mis en place des facilités de refinancement pour les prêts verts et la reconstruction des entreprises touchées par le cyclone tropical Pam en 2015.

- **Promotion** : Les politiques de promotion couvrent des incitations adoptées par les gouvernements pour que le secteur privé offre des services financiers aux populations cibles.

Exemple : La Reserve Bank of Vanuatu a procédé à la baisse de la réserve obligatoire des banques commerciales et à la réduction de son taux d'intérêt de base pour inciter les banques à servir les personnes à faibles revenus touchées par le cyclone Pam.

- **Protection** : Les politiques de protection réduisent le risque financier via une assurance ou des paiements sociaux ou autres instruments.

Exemple : La Banque centrale du Nigeria a mis en place une assurance sur l'indice des revenus qui prévoit des versements automatiques aux agriculteurs en fonction des prévisions de rendement des cultures à l'aide de données satellitaires. Elle offre également des garanties de crédit couvrant jusqu'à 50 % des pertes au profit des petits exploitants agricoles.

- **Prévention** : Les politiques de prévention visent à éviter les résultats indésirables.

Exemple : La Bangladesh Bank, la Banco Central do Brasil, la State Bank of Pakistan, la Nepal Rastra Bank et la Banco Central de Paraguay ont adopté des directives sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.

