



# RAPPORT ANNUEL SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE

EXERCICE

**2024**





# RAPPORT ANNUEL SUR **L'INCLUSION** **FINANCIÈRE**

---

*EXERCICE*

**2024**

*1<sup>ère</sup> édition*



## ■ TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE MONSIEUR LE WALI</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE 1 - FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE</b>	<b>11</b>
I. Objet du rapport	12
II. Principaux axes d'intervention de la Banque	12
III. Principaux partenariats initiés en 2024	13
IV. Principaux événements de l'année 2024	16
<b>CHAPITRE 2 - CADRE MÉTHODOLOGIQUE DE MESURE DES DIMENSIONS DE L'INCLUSION FINANCIÈRE</b>	<b>19</b>
I. Finalité du dispositif de mesure de l'inclusion financière	20
II. Périmètre du dispositif et sources de données	20
III. Indicateurs de base	22
<b>CHAPITRE 3 - ETAT DES LIEUX DE L'INCLUSION FINANCIÈRE</b>	<b>25</b>
I. Indicateurs d'accès	26
II. Indicateurs d'usage	30
a. Particuliers	30
b. Entreprises	40
III. Indicateurs de la dimension « Qualité »	43
a. Côté de l'offre : Indice des Prix des Services Bancaires	43
b. Indicateurs du côté de la demande	46
<b>CHAPITRE 4 - DÉFIS ET PERSPECTIVES</b>	<b>49</b>
I. Poursuite de la fiabilisation des données sur l'inclusion financière	50
II. Analyse des données sur les entreprises dirigées par les femmes	51
III. Approfondissement de la mesure de la dimension « Usage »	52
IV. Renforcement de la mesure de la dimension « Qualité »	52
a. Refonte de l'Indice des Prix des Services Bancaires	52
b. Conduite d'une étude autour de la digitalisation des services de transfert de fonds	53
c. Amélioration de la fréquence de mesure des indicateurs sur la dimension « Qualité »	53
<b>ANNEXES</b>	<b>55</b>

## ■ ABRÉVIATIONS

<b>ACAPS</b>	Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale
<b>AMMC</b>	Autorité Marocaine du Marché des Capitaux
<b>AFI</b>	Alliance for Financial Inclusion
<b>BERD</b>	Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement
<b>CGAP</b>	The Consultative Group to Assist the Poor
<b>CICO</b>	Cash In-Cash Out
<b>DTFE</b>	Direction du Trésor et des Finances Extérieures
<b>EP</b>	Etablissements de Paiement
<b>FIDA</b>	Fonds International de Développement Agricole
<b>FIDIWG</b>	Financial Inclusion Data and Impact Working Group
<b>FMEF</b>	Fondation Marocaine pour l'Education Financière
<b>GAB</b>	Guichets Automatiques Bancaires
<b>GIZ</b>	Agence de Coopération Internationale Allemande pour le Développement (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit)
<b>GPBM</b>	Groupement Professionnel des Banques du Maroc
<b>HCP</b>	Haut-Commissariat au Plan
<b>IOB</b>	Intermédiaires en Opérations Bancaires
<b>IPC</b>	Indice des Prix à la Consommation
<b>IPSB</b>	Indice des Prix des Services Bancaires
<b>MEF</b>	Ministère de l'Economie et des Finances
<b>MTPME</b>	Micros, Très petites, Petites et Moyennes Entreprises
<b>P2P</b>	Peer-to-Peer
<b>PME</b>	Petites et Moyennes Entreprises
<b>RGPH</b>	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
<b>RSE</b>	Responsabilité Sociétale des Entreprises
<b>SFI</b>	Société Financière Internationale
<b>SNIF</b>	Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
<b>TPE</b>	Très Petites Entreprises
<b>TPME</b>	Très petites, Petites et Moyennes Entreprises
<b>WWB</b>	Women's World Banking

## ■ LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Evolution des points d'accès par catégorie	26
Figure 2 : Répartition des points d'accès par catégorie en 2021 et 2024	26
Figure 3 : Evolution du nombre de points d'accès pour 10 000 adultes et par 1 000 Km <sup>2</sup> au niveau national	27
Figure 4 : Evolution de la population légale et du taux d'accroissement annuel moyen (2004-2024)	28
Figure 5 : Population légale et taux d'urbanisation par région en 2024	29
Figure 6 : Evolution de la structure de la population par tranches d'âge (2004-2024)	29
Figure 7 : Evolution du taux de détention des comptes bancaires	30
Figure 8 : Taux de détention des comptes bancaires par genre et par tranches d'âge à fin 2024	30
Figure 9 : Répartition des détenteurs de comptes bancaires par tranches d'âge	31
Figure 10 : Répartition de la population adulte par tranches d'âge	31
Figure 11 : Répartition des détenteurs de comptes bancaires par genre et par tranche d'âge à fin 2024	31
Figure 12 : Evolution du taux de détention de comptes (Maroc vs Pays comparables)	32
Figure 13 : Connectivité digitale au Maroc et pays comparables – 2024	33
Figure 14 : Evolution de la pénétration du paiement mobile (Maroc Vs Pays comparables)	33
Figure 15 : Evolution des comptes bancaires des particuliers	34
Figure 16 : Répartition des détenteurs de comptes d'épargne par genre et par région à fin 2024	35
Figure 17 : Répartition du nombre de comptes de paiement par niveau	36
Figure 18 : Evolution du nombre de M-wallets en millions	37
Figure 19 : Evolution des paiements par carte bancaire	38
Figure 20 : Evolution de l'encours des crédits bancaires aux particuliers (en milliards de dirhams)	38
Figure 21 : Répartition de l'encours des crédits par région à fin 2024 (en milliards de dirhams)	39
Figure 22 : Répartition des emprunteurs par genre et par tranches d'âge à fin 2024	39
Figure 23 : Répartition géographique du nombre de crédits accordés aux entreprises - 2024	40
Figure 24 : Répartition régionale de l'encours des crédits bancaires aux TPME	40
Figure 25 : Répartition géographique des crédits bancaires aux entreprises par taille	41
Figure 26 : Sources de financement des actifs immobiliers des entreprises	41
Figure 27 : Utilisation des services financiers selon la taille des entreprises marocaines	42
Figure 28 : Position du Maroc en termes de détention de comptes et de financement par rapport à 4 pays du même groupe de revenu	42
Figure 29 : Participation des femmes à l'emploi, à la direction et à l'actionnariat des entreprises	43
Figure 30 : Evolution de l'IPSB, IPC et inflation	45

Figure 31 : Répartition des parts de commissions annuelles par services du panier en 2023 et 2024	45
Figure 32 : Evolution des prix annuels moyens des services de package, tenue de compte et carte bancaire électronique sur la période 2011-2024	46
Figure 33 : Poids des composantes de la santé financière	47
Figure 34 : Score de la capacité financière par dimension	48
Figure 35 : Score de la capacité financière par composante	48

## ■ MOT DE MONSIEUR LE WALI

**A**u cours de la dernière décennie, l'inclusion financière a suscité un intérêt grandissant à l'échelle internationale, en particulier de la part des gouvernements et des Banques Centrales qui ont progressivement pris conscience de son rôle clé en tant que pilier du développement socio-économique. En effet, un accès équitable et élargi aux services financiers représente désormais un facteur déterminant de réduction de la pauvreté, de promotion de la croissance inclusive et de renforcement de la cohésion sociale. Cette importance s'est révélée d'autant plus manifeste dans un contexte international bouleversé par des crises successives qui ont mis en évidence, d'une part, la vulnérabilité des populations exclues du système financier formel et, d'autre part, l'importance de l'utilisation responsable des services financiers dans l'atténuation et la gestion des chocs économiques.

Au Maroc, l'adoption de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) en 2019, sous l'égide du Ministère de l'Economie et des Finances et de Bank Al-Maghrib, a marqué un tournant décisif dans l'ancrage de l'inclusion financière en tant que composante structurante des politiques publiques de développement. Cette stratégie a permis de définir une vision commune fédérant l'ensemble des acteurs publics et privés de l'écosystème financier autour d'objectifs communs, visant à lever les obstacles à l'accès et à l'utilisation des services financiers et à combler les disparités persistantes en la matière, en dépit des efforts déployés par le secteur financier depuis 2007.

A ce titre, la première phase de la stratégie, couvrant la période de 2019 à 2023, s'est caractérisée par le déploiement réussi des prérequis d'un environnement financier inclusif. Elle a notamment permis le renforcement du cadre légal et réglementaire, l'émergence et la stimulation de nouveaux acteurs financiers, l'amélioration de la capillarité du réseau des institutions financières, l'enrichissement et l'adaptation des offres au profit des segments sous-desservis, en particulier les entrepreneurs et les ruraux, et le développement des compétences financières de la population.

Ces avancées se sont reflétées dans l'évolution des principaux indicateurs de l'inclusion financière. En effet, le nombre de points d'accès aux services bancaires et de paiement pour 10 000 adultes est passé d'environ 10 en 2021 à 15 en 2024. De même, le taux de détention des comptes bancaires s'est établi à 58% en 2024 contre 53% en 2021, tandis que le nombre de M-wallets a plus que doublé, passant de 6,3 millions à fin 2021 à 13,7 millions en 2024. Toutefois, malgré ces progrès notables, des défis subsistent, notamment en matière d'utilisation effective des services financiers de base. Les taux de pénétration de l'épargne et du crédit formels demeurent limités, s'établissant respectivement à 33% et 12% chez les adultes à fin 2024.

La mesure de ces indicateurs reflète les efforts engagés par Bank Al-Maghrib, consciente du rôle stratégique des données pour la conception et le pilotage d'initiatives efficaces en matière d'inclusion financière. Dans cette perspective, la Banque a œuvré, depuis plus d'une décennie, à la mise en place progressive d'un dispositif dédié de suivi et d'évaluation aligné sur les standards internationaux. Au fil des années, ce dispositif a été consolidé et enrichi grâce à l'amélioration continue de la qualité des données et l'élargissement de son spectre, permettant de mieux appréhender les différentes dimensions de l'inclusion financière, en s'appuyant à la fois sur les données du côté de « l'offre » et du côté de la « demande ».

L'élaboration de ce premier rapport annuel, entièrement consacré à l'inclusion financière, traduit l'aboutissement de cette démarche et illustre l'importance stratégique accordée à la thématique. Cette orientation résulte d'un large processus de réflexion mené en 2024 qui s'est concrétisé, au début de l'année 2025, par la création d'une nouvelle entité en charge de l'élaboration et du pilotage des politiques d'inclusion financière, de protection du consommateur et de la responsabilité sociétale de la Banque. C'est dans ce cadre que les ambitions de Bank Al-Maghrib en la matière seront portées notamment pour la mise en œuvre de la 2<sup>ème</sup> phase de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière qui devra se focaliser sur la massification de l'usage responsable des services financiers formels et le renforcement de l'impact en termes de santé financière, de résilience et d'inclusion socio-économique.



Chapitre 1

# FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

## I. Objet du rapport

Le présent rapport a pour objet de dresser l'état des lieux de l'inclusion financière au Maroc, à travers l'analyse de l'accès, l'utilisation et la qualité des services de base, notamment les services bancaires et de paiement. A cet effet, il présente les principaux indicateurs mesurés sur la base des données recueillies par Bank Al-Maghrib via les reportings des établissements assujettis et les enquêtes conduites auprès de la population.

À travers ce rapport, Bank Al-Maghrib ambitionne de contribuer à une meilleure compréhension des dynamiques à l'œuvre, de mettre en lumière les avancées réalisées et de souligner les principaux défis qui restent à relever par le secteur financier en particulier. Pour ce faire, la Banque veillera à la production annuelle de ce rapport, en complément du rapport annuel de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, afin d'assurer un suivi régulier et harmonisé de l'inclusion financière, en alignement avec les standards internationaux<sup>1</sup> en la matière.

Ce rapport constitue le premier exercice annuel entièrement dédié à l'inclusion financière, thématique qui était jusqu'alors abordée dans le cadre du « Rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et l'inclusion financière ».

## II. Principaux axes d'intervention de la Banque

L'année 2024 a été marquée par l'intensification des efforts de la Banque visant à améliorer la qualité des données du dispositif de suivi et d'évaluation de l'inclusion financière, à élargir son périmètre et à renforcer les outils de restitution et d'analyse :

- **Amélioration de la qualité des données** : En complément de l'exercice continu de fiabilisation des données, la Banque a poursuivi les travaux de mise en place de la centrale des comptes de paiement qui ont été initiés en 2023. Cette centrale permettra de mesurer, d'une manière fiable, le taux de détention des comptes de paiement et ainsi contribuer à évaluer le rôle des établissements de paiement dans la concrétisation des objectifs nationaux en matière d'inclusion financière.
- **Elargissement du périmètre du dispositif de suivi et d'évaluation** : De nouveaux chantiers ont été lancés avec comme objectif de renforcer l'évaluation de l'état des lieux de l'inclusion financière notamment en intégrant les données sur les services des banques participatives et en approfondissant l'analyse sur les associations de microcrédit.
- **Renforcement des outils de restitution et d'analyse** : La Banque a mis en place un système de cartographie géospatiale de l'inclusion financière en tant qu'outil d'aide à la prise de décision notamment dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière. Les travaux y afférents étant initiés en 2022, les efforts déployés courant 2024 se sont focalisés sur la stabilisation du processus d'intégration des données, le contrôle de cohérence et de fiabilité des indicateurs et sur la validation des tableaux de bord.

<sup>1</sup> Depuis 2010, Bank Al-Maghrib est membre principal de l'AFI. À ce titre, la Banque participe aux travaux des différents groupes de travail de l'AFI, notamment le groupe de travail sur les données de l'inclusion financière (FIDIWG). Ce dernier constitue une plateforme dédiée à la promotion et au partage des connaissances, des expériences et des recommandations relatives aux indicateurs de mesure, aux méthodologies et aux outils à mettre en œuvre pour l'évaluation des politiques d'inclusion financière et ce, à la lumière des pratiques des institutions membres du réseau.

### Encadré 1 : Centrale des Comptes de Paiement

Bank Al-Maghrib a initié en 2023, avec les établissements de paiement (EP), les travaux de mise en place d'une base de données centralisée sur les comptes de paiement. Ce système vient compléter la centrale des comptes bancaires, fonctionnelle depuis 2015, et a pour objectif de consolider les informations détaillées sur les détenteurs de comptes de paiement compte tenu de leurs différentes typologies. Ainsi, cette centrale permettra de mesurer de manière fiable et exhaustive le taux de détention des comptes de paiement afin de renseigner les politiques d'inclusion financière, affiner le ciblage de la clientèle et mettre en place des propositions de valeur en faveur des segments les plus exclus de la population.

Le périmètre du projet couvre les EP opérant sur le marché et englobe toutes les catégories de comptes de paiement et de leurs détenteurs (personnes physiques & personnes morales), identifiés par divers moyens (CIN, passeport, carte de séjour, numéro de téléphone).

Le déploiement de cette nouvelle centrale s'est déroulé d'une manière progressive. Les travaux réalisés dans ce cadre ont couvert une phase pilote qui a porté sur les données de sept établissements. Les EP restants seront intégrés progressivement au périmètre de la centrale.

Par ailleurs, Bank Al-Maghrib, en collaboration avec la DTFE, a entamé les travaux du bilan de la 1<sup>ère</sup> phase de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière qui ont couvert, en particulier, l'évaluation du niveau d'avancement de la feuille de route, l'évolution des indicateurs compte tenu des objectifs fixés et l'efficacité de l'approche de mise en œuvre<sup>2</sup>. Les conclusions de cet exercice ont permis d'identifier les axes d'amélioration et cadrer les priorités des années à venir.

## III. Principaux partenariats initiés en 2024

La collaboration avec les organisations internationales représente un des facteurs clés de réussite des initiatives de la Banque en matière d'inclusion financière. En effet, leur contribution dans ce domaine s'est matérialisée au fil des années par l'assistance technique qui a accompagné le processus de développement et de mise en œuvre des initiatives notamment à travers l'analyse des freins à l'inclusion financière, le renforcement des capacités des parties prenantes et des populations cibles et la définition d'approches innovantes à même de garantir le déploiement réussi des plans d'actions établis.

C'est dans cette perspective que Bank Al-Maghrib a initié le cadrage de nouveaux partenariats dont le périmètre couvre une composante autour des données. Il s'agit notamment de :

- **Partenariat avec la BERD et la SFI pour le déploiement du WE Finance Code<sup>3</sup> au Maroc** : Le We Finance code repose sur un engagement volontaire des institutions financières pour soutenir l'objectif de combler les déficits de financement auxquels sont confrontées les micros, très petites, petites et moyennes entreprises (MTPME) dirigées par les femmes et ce, en agissant sur 3 piliers, à savoir :

<sup>2</sup> Les résultats de ce bilan seront présentés au niveau du rapport de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière.

<sup>3</sup> Il s'agit d'une initiative mondiale multipartite portée par la Banque mondiale, visant à élargir l'accès des femmes entrepreneures au financement.

- ◇ **Leadership** : Promouvoir l'égalité des genres au sein des institutions et désigner des leaders seniors à même d'engager des efforts en faveur des femmes et de l'inclusion financière des entreprises dirigées par les femmes ;
- ◇ **Données** : Collecter et rapporter périodiquement les données sur l'inclusion financière des entreprises dirigées par les femmes ;
- ◇ **Action** : Élargir et introduire de nouvelles mesures pour soutenir et financer les MTPME dirigées par les femmes.

Dans le cadre de ce partenariat, les efforts seront consolidés pour accompagner les banques et les associations de microfinance dans l'amélioration de la qualité des données sur les entreprises et la conception de nouveaux tableaux de bord pour une meilleure information sur l'état des lieux de l'inclusion financière des entreprises dirigées par les femmes au Maroc.

- **Partenariat avec la SFI pour la promotion d'un modèle de financement innovant pour les petits agriculteurs et leurs chaînes de valeur** : Dans le cadre de la promotion de l'inclusion financière agricole au Maroc, Bank Al-Maghrib et la Société Financière Internationale (SFI) ont initié, courant 2024, les travaux de cadrage d'un partenariat visant à appuyer la mise à l'échelle d'un modèle de financement innovant destiné aux petits agriculteurs et à leurs chaînes de valeur, en contribution aux objectifs nationaux d'inclusion financière agricole et de sécurité alimentaire à l'horizon 2030. A travers ce partenariat, Bank Al-Maghrib ambitionne de mobiliser l'accompagnement et l'appui de la SFI autour de 4 composantes :
  - ◇ **Composante 1** : Promotion des modèles de financement innovants des petits agriculteurs et des chaînes de valeurs agricoles ;
  - ◇ **Composante 2** : Création de nouveaux partenariats pour le financement des chaînes de valeurs agricoles ;
  - ◇ **Composante 3** : Promotion de l'activité agricole au sein des crédit bureaux actuels pour améliorer le dé-risking ;
  - ◇ **Composante 4** : Mise en place d'une plateforme d'éducation financière ciblant les petits agriculteurs.

**Encadré 2 : Zoom sur la 3<sup>ème</sup> composante et appui de la SFI dans le cadre du partenariat**

Cette composante s'inscrit pleinement dans la dynamique de renforcement du rôle de la donnée dans les interventions d'inclusion financière, en préconisant une approche fondée sur les preuves « Data driven ». Elle vise à améliorer la disponibilité et la qualité des données relatives au secteur agricole, afin de mieux apprécier le risque de crédit associé aux financements agricoles et faciliter l'accès des petits agriculteurs au financement.

L'approche consiste à développer, au sein des crédit bureaux existants, une activité dédiée au secteur de l'agriculture, permettant l'amélioration de la production des données fiables sur le secteur agricole (ex. volume des crédits accordés au secteur agricole, données sur les paiements, taux de remboursement, taux de défaut, répartition des crédits par filière agricole, durée moyenne des crédits, ...), y compris des données alternatives (ex. données sur les exploitations agricoles, données sur le comportement financier de l'agriculteur, ...), afin d'améliorer la connaissance du risque et les décisions de crédit. Pour ce faire, le futur partenariat prévoit que l'expertise de la SFI soit mobilisée pour :

- Le partage d'expériences et de leçons apprises sur l'utilisation de données agricoles et alternatives au sein des crédit bureaux ;
  - Le diagnostic des données disponibles, des gaps, du périmètre et des critères de collecte ;
  - L'appui à la conception d'un modèle opérationnel et d'une feuille de route pour la mise en œuvre.
- **Partenariat avec le CGAP pour la mise en place d'une coalition nationale pour l'inclusion financière des femmes** : Afin de renforcer l'engagement et la coordination entre les différents acteurs de l'inclusion financière des femmes au Maroc, des réflexions ont été initiées avec le CGAP sur l'approche à adopter pour la mise en place d'une coalition dédiée et son cadre de gouvernance. A cet effet, une analyse de l'état des lieux de l'inclusion financière des femmes a été réalisée courant 2024 et a permis d'établir une première segmentation de cette population et de lancer une série de rencontres avec les acteurs de l'écosystème financier autour de l'opportunité de la Coalition et des prérequis de sa mise en œuvre, dans le cadre de la 2<sup>ème</sup> phase de la Stratégie nationale d'inclusion financière.
  - **Partenariat avec WWB pour le développement d'un cadre méthodologique pour l'évaluation de la résilience des femmes rurales entrepreneures face au changement climatique** : Inscrit dans le cadre de l'initiative sur l'autonomisation économique des femmes rurales, ce partenariat vise à accompagner Bank Al-Maghrib dans la définition d'un cadre méthodologique pour évaluer la vulnérabilité des activités génératrices de revenus des femmes rurales au changement climatique, identifier les facteurs de risques et ainsi construire un outil de sensibilisation et d'aide à la prise de décision aussi bien pour cette population que pour les acteurs de leur écosystème, y compris les institutions financières.

Bank Al-Maghrib vise à concrétiser ces partenariats courant 2025.

## IV. Principaux événements de l'année 2024

Le tableau, ci-après, met en avant les principaux événements portant sur l'inclusion financière que la Banque a organisés ou auxquels elle a pris part courant l'année 2024 :

### Événements organisés en collaboration avec des partenaires internationaux

Événements	Date & lieu
<p>Organisation, en collaboration avec la GIZ, de 4 ateliers de renforcement de capacités des femmes entrepreneures en milieu rural.</p> <p>Objectif : Inscrits dans le cadre de l'initiative nationale pour l'autonomisation économique de la femme rurale au Maroc, ces ateliers ont été organisés pour accompagner près de 100 femmes rurales entrepreneures en alignement avec la vision holistique de l'initiative.</p> <p>A travers des sessions interactives, plusieurs thématiques ont été abordées telles que l'analyse du marché, la gestion du chiffre d'affaires, l'analyse des résultats financiers et les stratégies de commercialisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 17 au 19 avril à Tahanaout</li> <li>• Les 03 et 04 mai à Béni Mellal</li> <li>• Du 07 au 09 mai à Meknès</li> <li>• Du 14 au 16 mai à Kénitra</li> </ul>
<p>Organisation en collaboration avec la Banque Mondiale des expériences pilotes du Douar tour<sup>4</sup> qui ont couvert des séances de sensibilisation et d'accompagnement avec une mise en relation avec les points d'accès des banques et des EP.</p>	<p>Les 06 et 08 mai au niveau des communes d'Oued Zem et Lagfaf</p>
<p>Organisation, en collaboration avec le CGAP, d'un webinaire sur « Les approches ciblées pour accélérer l'inclusion financière des femmes au Maroc ».</p>	<p>Le 02 décembre</p>

<sup>4</sup> Lancé en 2024 avec l'appui d'Al Barid Bank et du Crédit Agricole du Maroc dans le cadre de Greenback-Maroc, le Douar Tour est une initiative innovante d'inclusion et d'éducation financière destinée aux populations rurales. À travers son approche immersive combinant ateliers participatifs et visites de points de service (fixes ou mobiles), le Douar Tour permet d'améliorer la compréhension des bénéficiaires par rapport aux solutions de transfert d'argent et de favoriser l'adoption des comportements financiers sains.

### Événements organisés en collaboration avec des partenaires internationaux

Événements	Date & lieu
<p><b>Événements organisés par l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à la 29<sup>ème</sup> réunion du FIDIWG qui a porté sur les outils et technologies de gestion et d'exploitation des données/ indicateurs de l'inclusion financière, la mesure de l'inclusion financière des jeunes et les données sur les TPME détenues par des femmes.</li> <li>• Participation à la 24<sup>ème</sup> réunion du groupe d'apprentissage par les pairs sur les stratégies d'inclusion financière de l'AFI. La réunion a mis l'accent sur l'inclusion des jeunes, la digitalisation des groupes d'épargne et le logement inclusif, abordable et durable.</li> <li>• Participation au Forum Politique International de l'AFI, organisé sous le thème « L'innovation pour un monde inclusif ».</li> <li>• Participation au premier masterclass du programme de l'AFI sur le financement de l'habitat inclusif. Ce programme a inclus les mécanismes de suivi et d'évaluation des politiques inclusives dans le domaine du financement du logement.</li> </ul>	<p>du 22 au 25 avril à Roatán, Honduras</p> <p>du 20 au 23 mai à Mbabane, Eswatini</p> <p>du 02 au 05 septembre à San Salvador, Salvador</p> <p>du 14 au 18 Octobre à Zanzibar, Tanzanie</p>
<p><b>Événement organisé par WWB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au programme de Women's World Banking "Tech Equity<sup>5</sup>" portant sur les nouvelles technologies et innovations pour l'inclusion financière des femmes.</li> </ul>	<p>Du 07 au 09 octobre 2024 à Londres, Royaume-Uni</p>
<p><b>Événement organisé par le Fonds Monétaire Arabe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à la 27<sup>ème</sup> réunion du groupe de travail de l'inclusion financière du Fonds Monétaire Arabe lors de laquelle l'expérience de Bank Al-Maghrif en matière de mesure de la dimension « qualité » a été mise en lumière.</li> </ul>	<p>Les 30 et 31 octobre à Abou Dhabi, aux Emirats Arabes Unies</p>
<p><b>Événement organisé par l'OCDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au forum MENA-OCDE sur l'autonomisation économique des femmes marqué par le lancement officiel du projet de l'OCDE sur « l'autonomisation économique des femmes dans le sud de la Méditerranée : améliorer l'inclusion financière et l'accès au financement des femmes entrepreneures à l'ère du digital » et du réseau des champions.</li> </ul>	<p>Les 13 et 14 novembre, au Caire en Égypte</p>

<sup>5</sup> Le programme « Tech Equity » vise à renforcer les compétences des régulateurs du secteur financier pour la conception de solutions inclusives pour les femmes en capitalisant sur les nouvelles technologies et innovations dans le secteur financier



Chapitre 2

**CADRE  
MÉTHODOLOGIQUE  
DE MESURE  
DES DIMENSIONS  
DE L'INCLUSION  
FINANCIÈRE**

## I. Finalité du dispositif de mesure de l'inclusion financière

Le dispositif de mesure de l'inclusion financière mis en place par Bank Al-Maghrib a pour finalité de fournir une vision globale, objective et régulière sur l'état des lieux de l'inclusion financière au Maroc. A travers la production d'indicateurs fiables, pertinents et comparables, il se veut un outil de référence à même d'informer les décideurs politiques et les acteurs du secteur financier des avancées réalisées, des défis persistants et des marges de progrès.

Fondé sur une approche multidimensionnelle, ce dispositif permet d'apprécier les différentes facettes de l'inclusion financière, à savoir l'accès, l'utilisation et la qualité des services financiers. A cet effet, il couvre aussi bien les données du côté de l'offre que du côté de la demande permettant ainsi d'évaluer le niveau de pénétration des services financiers tout en examinant les comportements financiers des segments cibles des initiatives de la Banque en matière d'inclusion financière.

De même, les indicateurs produits dans ce cadre alimentent le dispositif de pilotage de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, qui vise à évaluer l'impact des mesures entreprises au moyen d'un suivi régulier de l'évolution des indicateurs compte tenu des objectifs fixés.

## II. Périmètre du dispositif et sources de données

Le périmètre du dispositif de mesure de l'inclusion financière découle de la volonté de la Banque d'évaluer les efforts des institutions assujetties en matière d'amélioration de l'accès et l'utilisation des services financiers en faveur de la population, particuliers et entreprises, en tenant compte des critères géographiques et démographiques. Ainsi, le périmètre couvre :

- **Les institutions financières relevant du périmètre de contrôle de Bank Al-Maghrib** notamment les banques, les établissements de paiement, les sociétés de financement et les associations de microcrédit ;
- **Les services de base** : les comptes, l'épargne et les crédits ;
- **Un périmètre géographique élargi** à tout le territoire du Royaume ;
- **Les particuliers et les entreprises**, en particulier, les TPME. Dans ce cadre, plusieurs critères de segmentation sont pris en considération :
  - ◊ **Pour les particuliers** : le genre, l'âge et l'affectation géographique<sup>6</sup>. Le statut socio-professionnel est également pris en considération notamment au niveau des données du côté de la demande ;
  - ◊ **Pour les entreprises** : la taille, l'âge, le genre et l'affectation géographique<sup>7</sup>.

Ainsi, le dispositif repose sur la mobilisation de sources de données complémentaires : des données du côté de l'offre, recueillies sur la base de reportings spécifiques des institutions assujetties, et des données du côté de la demande, provenant des enquêtes nationales et internationales et visant à appréhender les comportements, les usages et les perceptions des individus à l'égard des services financiers.

<sup>6</sup> Conformément au découpage régional du HCP.

<sup>7</sup> Conformément au découpage régional du HCP.

**Encadré 3 : Principales données recueillies pour les besoins du dispositif de mesure de l'inclusion financière**

Données du côté de l'offre	Données du côté de la demande
1. Réseau des banques, des associations de micro-crédit et des EP.	1. Caractéristiques socio-professionnelles des détenteurs de comptes.
2. Répartition des comptes de dépôt pour les particuliers et les entreprises par point d'accès.	2. Freins à la non-détention de comptes.
3. Répartition des comptes de paiement par niveau et par point d'accès.	3. Pratiques et recours aux services d'épargne et de crédit.
4. Répartition des contrats de crédits et des bénéficiaires de crédits par catégorie d'institution financière.	4. Recours aux paiements digitaux.
5. Répartition des détenteurs de comptes bancaires par point d'accès, par catégorie et par genre.	5. Connaissances des institutions financières et de leurs services.

Du côté de l'offre et en complément des reporting des assujettis, le dispositif est alimenté par des bases de données internes notamment :

- **Centrale des comptes bancaires** qui recense, sur la base des déclarations des banques, l'ensemble des ouvertures, modifications et clôtures de comptes bancaires ainsi que les données signalétiques sur toute personne titulaire d'un compte bancaire ;
- **Crédit Bureaux<sup>8</sup>** en charge de la consolidation, la conservation, le traitement et l'analyse des données signalétiques et financières concernant l'endettement des clients afin de permettre aux établissements de crédits de mieux apprécier les risques encourus sur les entreprises et les particuliers.

Du côté de la demande, Bank Al-Maghrib s'appuie non seulement sur les résultats de ses enquêtes réalisées courant les dernières années (payment diary, baromètre de la capacité financière, ...) mais aussi sur les études de la Banque Mondiale, en particulier, Global Findex et « Enterprises Survey » qui sont considérées parmi les principales sources de données exploitées pour l'analyse comparative au niveau régional ou international.

La collecte, le traitement et l'analyse des données sont assurés dans le cadre d'un processus rigoureux de consolidation et de validation reposant sur des contrôles de cohérence, le suivi des tendances et des échanges avec les déclarants pour garantir la fiabilité des données. Dans ce cadre, la Banque a mis en place des outils spécifiques permettant une amélioration continue du traitement des données et leur exploitation pour les besoins de calcul et d'analyse des indicateurs de l'inclusion financière.

<sup>8</sup> Les crédit bureaux sont des entités agréées par Bank Al-Maghrib pour la collecte, la centralisation et le partage des données relatives à l'historique des crédits accordés aux particuliers et aux entreprises, afin de soutenir la prise de décision des institutions financières en matière d'octroi de crédits. Au Maroc, deux bureaux de crédit sont opérationnels : CreditInfo et Quantik.

### III. Indicateurs de base

Le dispositif de mesure de l'inclusion financière comprend une batterie d'indicateurs définis en se référant aux standards internationaux et en alignement avec la volonté de Bank Al-Maghrib de mesurer, d'une manière fiable, le niveau d'inclusion financière des différents segments de la population, d'analyser leurs comportements financiers et d'identifier les freins et les axes d'amélioration.

Ainsi, les indicateurs de base sont structurés autour des dimensions fondamentales de l'inclusion financière, à savoir l'accès, l'usage et la qualité. Si les indicateurs sur l'accès s'intéressent à l'évaluation de la couverture géographique des points d'accès des institutions financières assujetties, la mesure de la dimension « Usage » est axée principalement sur le niveau de pénétration et l'utilisation effective des services de base par les adultes et les entreprises. Quant à la dimension « Qualité », ses indicateurs visent à appréhender les conditions dans lesquelles lesdits services sont fournis et utilisés, ainsi que leur adéquation aux besoins des usagers.

**Encadré 4 : Rappel des concepts de base**

Concept/ critère	Définition
<b>Accès</b>	L'accès évalue la proximité du réseau des institutions financières de la population.
<b>Usage</b>	Il désigne la profondeur ou l'étendue de l'utilisation des services et produits financiers.
<b>Qualité</b>	Cette dimension rend compte de la manière dont les services financiers répondent aux besoins des utilisateurs selon différents critères, notamment l'abordabilité, la commodité, le traitement équitable, le choix et d'autres aspects liés à la protection des consommateurs et à l'éducation financière.
<b>Point d'accès</b>	Il s'agit d'une entité physique où une personne peut effectuer des opérations de dépôt et de retrait par l'intermédiaire d'une institution financière réglementée, comme les agences bancaires, les guichets automatiques bancaires (GAB) offrant la possibilité de dépôt, les Intermédiaires en opérations bancaires ainsi que les EP et leurs agents.
<b>Intermédiaires en opérations bancaires</b>	Toute personne qui, à titre de profession habituelle, met en rapport les parties intéressées à la conclusion de l'une de ces opérations ci-après : la réception de fonds du public, les opérations de crédit et la mise à la disposition de la clientèle de tout moyen de paiement, ou leur gestion.
<b>Population adulte</b>	Les personnes résidentes âgées de 15 ans et plus.
<b>Segmentation des entreprises</b>	Les critères de segmentation sont définis par la circulaire n° 8/G/2010 de Bank Al-Maghrib <sup>9</sup> .

<sup>9</sup> Rappel des critères en annexe (Réf. Annexe 1)

<b>"Genre" des entreprises</b>	<p>Le genre des entreprises est défini par Bank Al-Maghrib selon deux critères principaux : le capital social et la présidence des entreprises. Ainsi, une entreprise est qualifiée comme détenue par une femme dès lors qu'elle respecte les conditions ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins 51% de son capital est détenue par des femmes, ou</li> <li>• Au moins 20% de son capital est détenue par des femmes et ayant une femme comme présidente ou vice-présidente et au moins 30% des membres du conseil d'administration sont des femmes.</li> </ul> <p>Pour ce qui est des TPE et PME, Bank Al-Maghrib tient compte du genre du promoteur de l'affaire ou du représentant légal de la société vis-à-vis de la Banque.</p>
<b>Capacité financière</b>	<p>C'est la capacité des individus et des entreprises à agir dans leur meilleur intérêt financier, compte tenu des conditions environnementales et socio-économiques. Elle inclut leurs connaissances, attitudes, compétences et comportements 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.</p>

Ci-après, les principaux indicateurs<sup>10</sup> prévus par le dispositif de mesure de l'inclusion financière mis en place par Bank Al-Maghrib :

- **Dimension « Accès » :**
  - ◇ Nombre de points d'accès pour 10 000 adultes au niveau national, répartis par type et par unité administrative ;
  - ◇ Pourcentage d'unités administratives ayant au moins un point d'accès ;
  - ◇ Pourcentage de la population adulte vivant dans les unités administratives ayant au moins un point d'accès ;
  - ◇ Nombre de points d'accès par 1000 km<sup>2</sup>.
- **Dimension « Usage » :**
  - ◇ Taux de détention des comptes bancaires ;
  - ◇ Pourcentage d'adultes ayant au moins un crédit ;
  - ◇ Encours moyen des dépôts et des crédits.
- **Dimension « Qualité » :**
  - ◇ Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB) ;
  - ◇ Scores de la capacité financière ;
  - ◇ Score sur la qualité d'accueil ;
  - ◇ Score sur l'accès à l'information.

<sup>10</sup> Les sources et fréquence de données de calcul des indicateurs sont présentées en annexe 2.



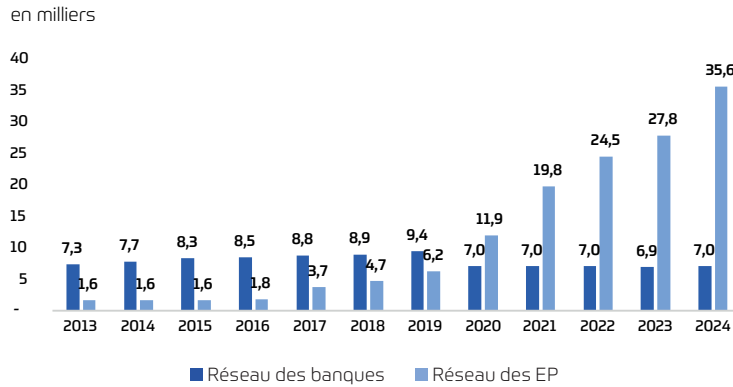
Chapitre 3

**ETAT DES LIEUX  
DE L'INCLUSION  
FINANCIÈRE**

## I. Indicateurs d'accès<sup>11</sup>

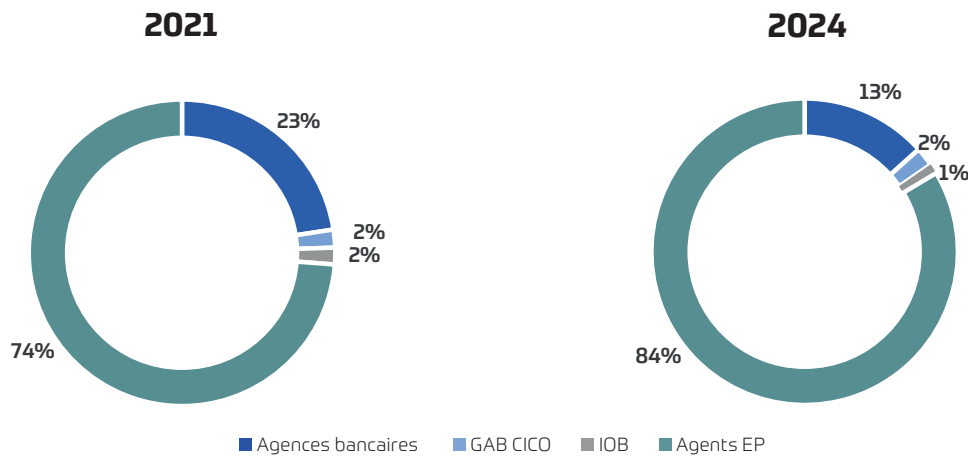
Courant ces dernières années, le nombre de points d'accès aux services financiers a poursuivi sa croissance, passant de 26 771 à fin 2021 à 42 589 à fin 2024, soit une évolution globale de 59% et un taux de croissance annuel moyen de 17%.

**Figure 1 : Evolution des points d'accès par catégorie**



Cette tendance traduit l'engagement de l'écosystème financier à renforcer la capillarité du réseau de distribution, en particulier à travers l'élargissement de l'implantation des établissements de paiement (EP). En effet, la période 2021-2024 a été marquée par la forte expansion du réseau des EP dont le nombre d'agences a augmenté de 80%, passant de 19 751 agences à 35 595<sup>12</sup>, soit un taux de croissance annuel moyen d'environ 22%.

**Figure 2 : Répartition des points d'accès par catégorie en 2021 et 2024**



<sup>11</sup> Les indicateurs de l'accès sont calculés sur la base des reportings reçus de 16 banques conventionnelles, des banques participatives et des EP. Les associations de micro-crédit et les sociétés de financement ne sont pas incluses dans le périmètre de calcul de ces indicateurs.

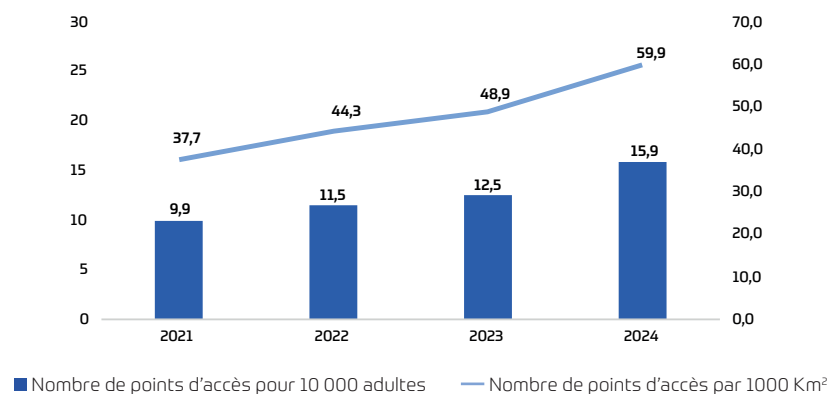
<sup>12</sup> Y compris les agences bancaires qui agissent en tant qu'agents principaux pour certains établissements de paiement.

L'essor du réseau des EP, observé depuis 2020, s'est confirmé au fil des années par une progression continue de sa part dans le tissu des points d'accès financiers pour atteindre 84% en 2024. Le renforcement de la capillarité de ces institutions traduit l'expansion soutenue des agents détaillants et principaux. En effet, le nombre d'agents détaillants a plus que doublé sur la période 2021-2024, passant de 6 845 à 14 230, soit une hausse de 108% et une croissance annuelle moyenne de 28%. Quant au réseau des agents principaux, il a augmenté de 69%, passant de 11 776 à 19 867 sur la même période, soit une hausse annuelle moyenne de 19%. À l'inverse, le réseau d'agents propres a diminué de 15%, passant de 1 758 en 2021 à 1 498 agents en 2024, avec un recul significatif de 30% courant l'année écoulée. Ceci illustre la stratégie d'externalisation et d'optimisation des réseaux engagée par les EP.

Par ailleurs, le nombre total des agences bancaires maintient sa tendance baissière, constatée depuis 2019, en raison notamment des stratégies d'optimisation adoptées par les banques qui s'appuient de plus en plus sur la digitalisation de leurs services. Ainsi, les années écoulées ont connu une baisse progressive du nombre d'agences ouvertes par les banques conventionnelles qui est passé, entre 2021 et 2024, de 5 866 à 5 482, soit une baisse annuelle moyenne de 2,2%. Quant aux banques participatives, leur réseau est passé de 176 agences en 2021 à 206 en 2024, ramenant ainsi leur part dans le total des agences bancaires à 3,6% en 2024, contre 2,9% en 2021.

Entre 2021 et 2024, la densité du réseau par superficie a nettement progressé, passant de 37,7 à 59,9 points d'accès par 1 000 km<sup>2</sup>.

**Figure 3 : Evolution du nombre de points d'accès pour 10 000 adultes et par 1 000 Km<sup>2</sup> au niveau national**



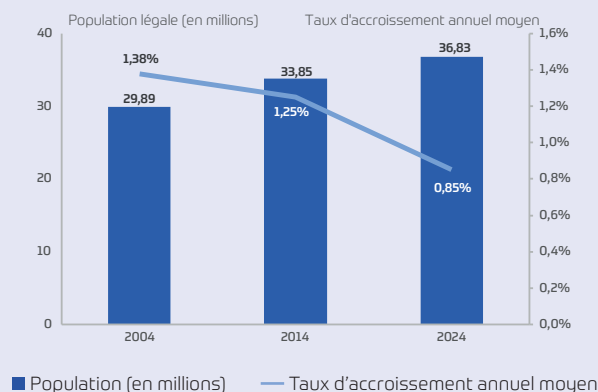
De même, la densité par population adulte s'est également renforcée, atteignant 15,9 points d'accès pour 10 000 adultes en 2024, contre 9,9 en 2021.

### Encadré 5 : Principaux résultats du RGPH 2024

Réalisé par le Haut-Commissariat au Plan en septembre 2024, le Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH) constitue une base de référence nationale pour le suivi des évolutions démographiques et socioéconomiques à tous les niveaux territoriaux.

Les résultats du RGPH révèlent un ralentissement de la croissance démographique, avec une population légale<sup>13</sup> de 36 828 330 habitants au 1<sup>er</sup> septembre 2024, et mettent en évidence une urbanisation accrue et une concentration territoriale marquée. En effet, 71,2% de la population réside dans cinq régions, dont Casablanca-Settat (7,689 millions) et Rabat-Salé-Kénitra (5,133 millions), tandis que le taux d'urbanisation atteint 62,8% avec des écarts régionaux élevés. Parallèlement, la transition démographique s'accélère avec une part des individus ayant moins de 15 ans qui recule à 26,5% et celle des 60 ans et plus qui progresse à 13,8% (contre 28,2% et 9,4% respectivement en 2014).

Figure 4 : Evolution de la population légale et du taux d'accroissement annuel moyen (2004-2024)

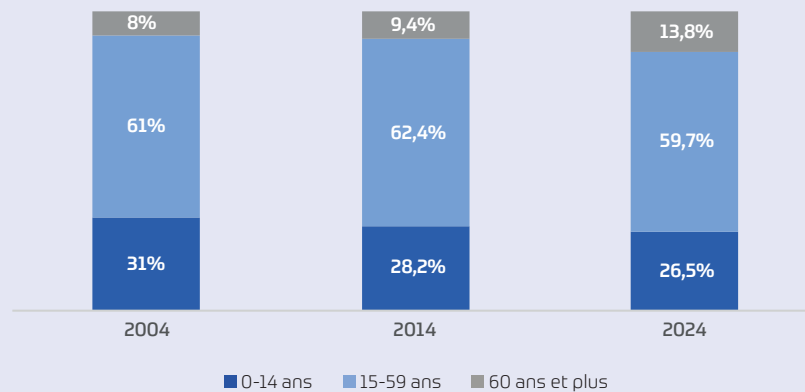


<sup>13</sup> Selon le HCP, la population légale se réfère à l'ensemble des personnes résidant sur le territoire national à la date de référence du Recensement, ou ayant l'intention d'y résider, pour une durée d'au moins 6 mois.

Figure 5 : Population légale et taux d'urbanisation par région en 2024

Région	Population légale	Taux d'urbanisation	Taux d'accroissement annuel moyen 2014-2024	Poids
Casablanca-Settat	7 688 967	73,3%	1,27%	20,90%
Rabat-Salé-Kénitra	5 132 639	70,7%	0,86%	13,90%
Marrakech-Safi	4 892 393	46,0%	0,23%	13,30%
Fès-Meknès	4 467 911	63,9%	-0,37%	12,10%
Tanger-Tétouan-Al Hoceïma	4 030 222	65,5%	-0,24%	10,90%
Souss-Massa	3 020 431	60,1%	0,28%	8,20%
Béni Mellal-Khénifra	2 525 801	50,8%	-0,31%	6,90%
Oriental	2 294 665	65,6%	-0,14%	6,20%
Drâa-Tafilalet	1 655 623	36,7%	-0,25%	4,50%
Guelmim-Oued Noun	448 685	66,8%	-0,30%	1,20%
Laâyoune-Sakia El Hamra	451 028	92,4%	3,49%	1,20%
Dakhla-Oued Ed Dahab	219 965	80,4%	1,63%	0,60%
<b>Ensemble</b>	<b>36 828 330</b>	<b>62,8%</b>	<b>0,22%</b>	<b>100%</b>

Figure 6 : Evolution de la structure de la population par tranches d'âge (2004-2024)



Sur le plan du découpage administratif, le référentiel 2024 du HCP indique que le territoire compte 1 503 communes, dont 1122 communes rurales et 381 communes urbaines. En comparaison au RGPH de 2014, le territoire comprenait 1538 communes, réparties entre 1282 communes rurales et 256 communes urbaines.

Par ailleurs, les indicateurs<sup>14</sup> sur la répartition géographique des points d'accès des banques et EP affichent une amélioration significative en 2024, aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain. En effet, la part des communes rurales desservies par au moins un point d'accès a atteint 59,5% à fin 2024. Quant au taux de couverture des zones urbaines, il s'est établi à 98,9% en 2024.

<sup>14</sup> Ces indicateurs de couverture demeurent provisoires étant donné qu'ils font l'objet d'un chantier de fiabilisation des affectations géographiques des points d'accès. Les résultats présentés sont mesurés sur la base de 68% des points d'accès fiabilisés relevant de 6 Établissements de Paiement.

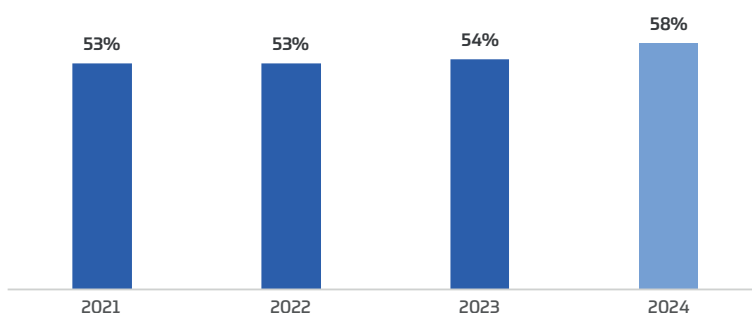
## II. Indicateurs d'usage

### a. Particuliers

#### 1) Utilisation des comptes bancaires

En 2024, le taux de détention<sup>15</sup> des comptes bancaires a atteint 58% enregistrant ainsi une amélioration de 5 points de pourcentage par rapport au niveau de 53% observé en 2021, après une phase de quasi-stagnation durant la période 2021- 2023.

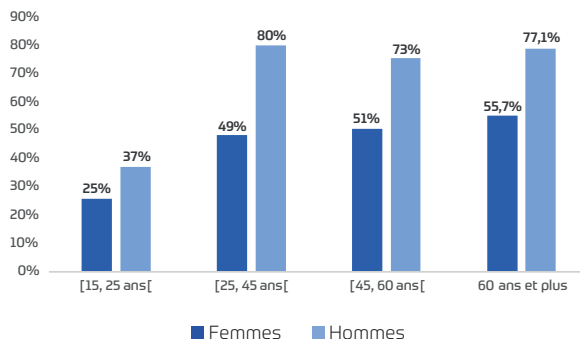
Figure 7 : Evolution du taux de détention des comptes bancaires



Même si cette évolution découle principalement de la baisse de la taille de la population adulte<sup>16</sup> compte tenu des données actualisées suite au RGPH, elle reflète la progression du nombre de personnes physiques résidentes titulaires d'au moins un compte bancaire actif de 3% en un an, pour atteindre 15,5 millions de personnes, incluant 883 579 personnes primo-bancarisées en 2024.

L'analyse de cet indicateur fait ressortir un écart significatif entre les genres. En effet, le gap s'élève à 24 points de pourcentage (PP) à fin 2024 (70% des hommes sont détenteurs de comptes contre 46% de femmes), enregistrant une tendance similaire à celle de l'année précédente (67% pour les hommes et 42% pour les femmes).

Figure 8 : Taux de détention des comptes bancaires par genre et par tranches d'âge à fin 2024



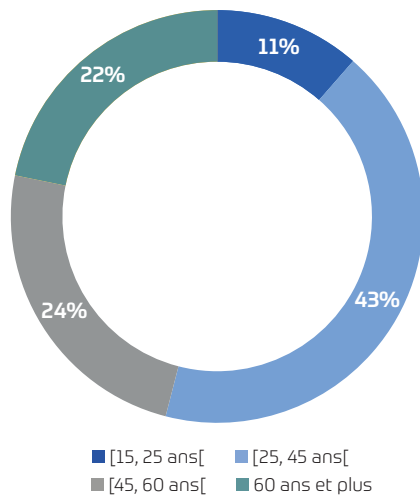
<sup>15</sup> Le taux de détention représente le nombre de personnes résidentes ayant au moins un compte bancaire actif rapporté à la population adulte résidente. Un compte bancaire est considéré actif s'il a enregistré au moins une transaction courant les 12 derniers mois.

<sup>16</sup> Les données utilisées dans le calcul de ce taux pour les années antérieures reposaient sur les projections de la population. La population adulte qui ressort du RGPH 2024 s'élève à 26 806 449, inférieure à celle estimée dans les projections et qui était de 28 202 636 pour l'année 2024.

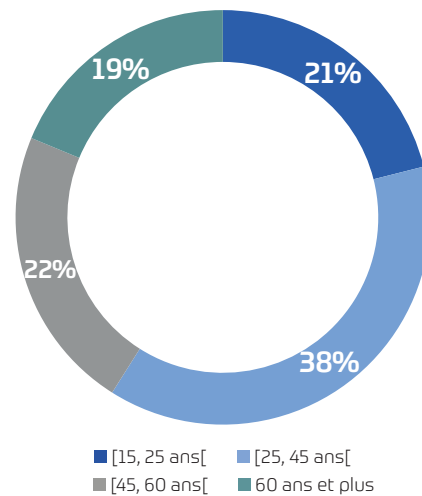
De même, un écart significatif est observé entre les tranches d'âges en matière de détention des comptes. En effet, seuls 31% des jeunes-adultes (moins de 25 ans) détiennent des comptes. Cependant, cette part s'élève à 64% pour la tranche [25, 45 ans[, 62% pour la tranche [45, 60 ans[ et 66% chez les personnes âgées de 60 ans et plus.

La répartition des détenteurs de comptes par tranche d'âge à fin 2024 indique que 11% d'entre eux sont des jeunes adultes<sup>17</sup> (moins de 25 ans) alors que cette tranche d'âge représente 21% de la population adulte. S'agissant de la détention de comptes par genre, 39% des détenteurs sont des femmes alors que leur part dans la population adulte est de 51%.

**Figure 9 : Répartition des détenteurs de comptes bancaires par tranches d'âge**

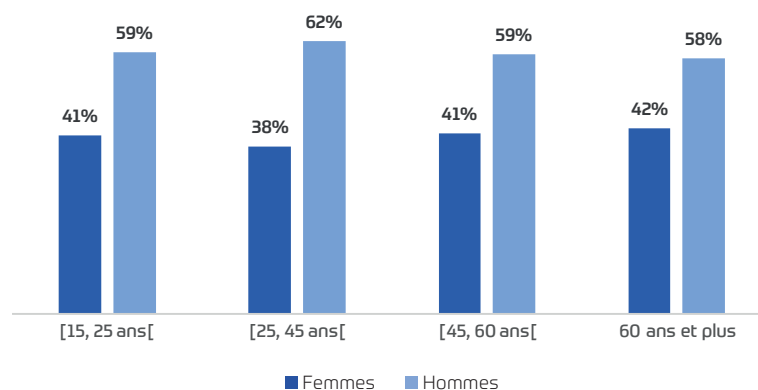


**Figure 10 : Répartition de la population adulte par tranches d'âge**



En combinant ce critère de segmentation avec le genre des détenteurs, l'analyse dévoile un écart entre les genres relativement plus élevé pour la tranche [25, 45 ans[, comparée aux autres groupes d'âge. Cet écart s'élève à 24 points de pourcentage contre une moyenne de 17 points de pourcentage pour les autres.

**Figure 11 : Répartition des détenteurs de comptes bancaires par genre et par tranche d'âge à fin 2024**



<sup>17</sup> La part de la population adulte (ayant au moins 15 ans), selon les données du HCP, s'élève à 73% en 2024.

### Encadré 6 : Principaux résultats de l'enquête Findex-2024

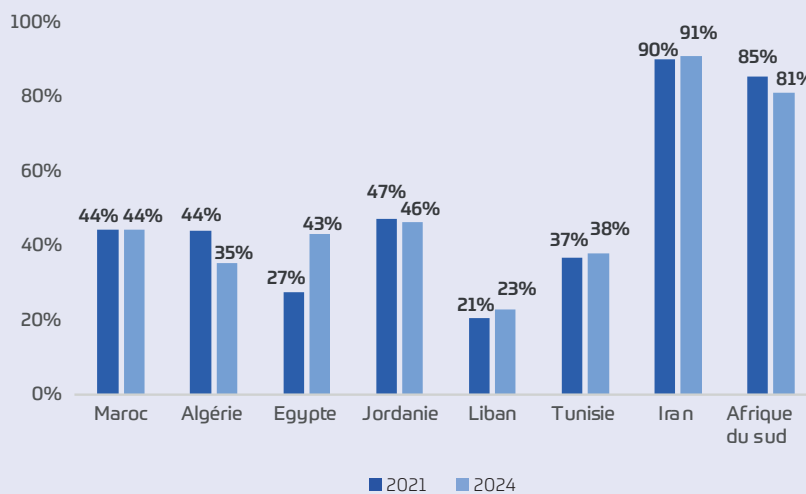
#### - Détention de comptes -

À l'échelle mondiale, la possession de comptes a connu une augmentation significative de 28 points de pourcentage (PP), passant de 51% à 79% entre 2011 et 2024. Cette progression est particulièrement marquée dans les pays en développement, où le taux de détention de comptes a grimpé de 33 PP, passant de 42 % à 75 %.

Au Maroc, les données de l'enquête Findex-2024 soulèvent les principaux constats ci-dessous :

- Evolution du taux de détention de compte entre 2017 et 2024 de 16 points de pourcentage (PP) : 44% des adultes marocains disposent d'un compte bancaire ou de paiement en 2024 contre 29% en 2017.
- 22% des répondants ont ouvert leur premier compte auprès d'une institution financière pour recevoir un transfert du gouvernement ou un salaire.
- Le taux de détention de comptes au Maroc reste en deçà de la moyenne des pays en développement (75%) et des pays de la région MENA (53%).
- Par rapport à des pays comparables (en termes du niveau de PIB/Habitant), le taux de détention de comptes n'a pas beaucoup évolué entre 2021 et 2024, sauf pour l'Egypte où il a augmenté de 27% à 43%, l'Algérie où il a baissé de 44% à 35% et l'Afrique du Sud, en baisse également de 85% à 81%.

Figure 12 : Evolution du taux de détention de comptes (Maroc vs Pays comparables)



### Détention de comptes et connectivité numérique

En termes de connectivité digitale, le Maroc a enregistré une performance élevée notamment en termes de détention de téléphone portables (90%), d'utilisation de smartphones (67%), et d'accès à l'internet (65%).

Figure 13 : Connectivité digitale au Maroc et pays comparables – 2024

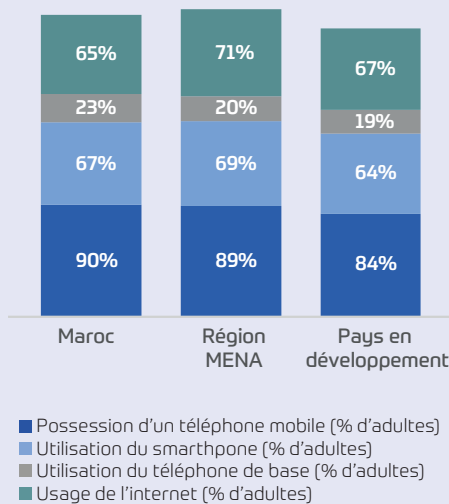
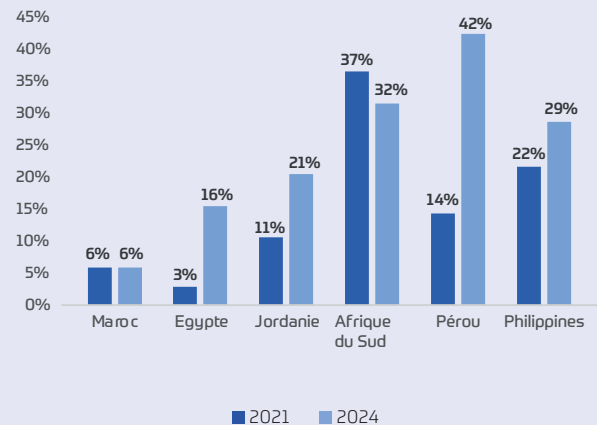


Figure 14 : Evolution de la pénétration du paiement mobile (Maroc Vs Pays comparables)



La pénétration des comptes d'argent mobile au Maroc n'a pourtant pas bénéficié de cette performance. Ce taux a en effet stagné à 6% entre 2021 et 2024 contrairement à d'autres pays de la région, en particulier l'Egypte (+13 PP entre 2021 et 2024) et la Jordanie (+10 PP).

Pour la région MENA et les pays en développement, ayant un niveau de connectivité quasi-similaire à celui du Maroc, leur taux de pénétration des comptes d'argent mobile s'est amélioré en passant de 5% en 2021 à 11% en 2024 pour la région MENA et de 13% en 2021 à 18% en 2024 pour les pays en développement.

### GAP en matière de détention des comptes

Le taux de détention de comptes chez les femmes a progressé de 2 PP entre 2021 et 2024, passant de 33% à 35%. Il a cependant diminué chez les jeunes, passant de 36% à 30%, soit une baisse de 6 PP.

Ci-après les principaux constats suite à l'analyse des données de l'enquête :

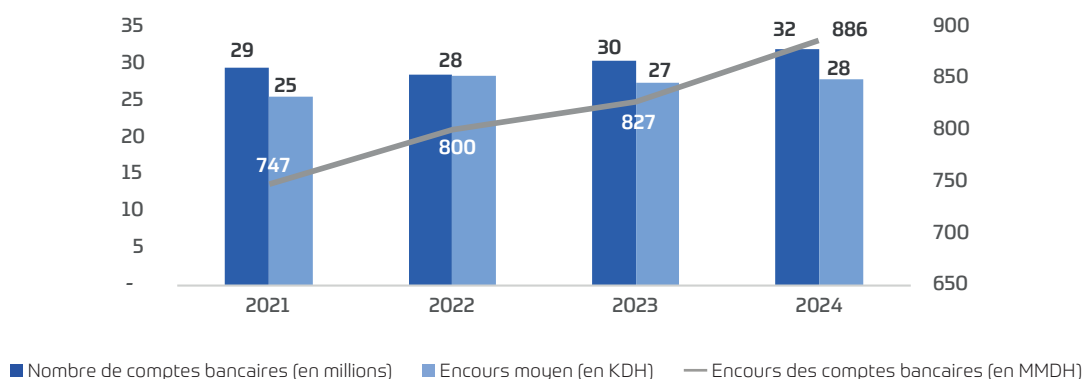
- Légère baisse du gap Femmes- Hommes : 20 PP en 2024 contre 23 PP en 2021. Il est supérieur au niveau observé dans la région MENA (14 PP contre 13 PP en 2021).
- L'écart jeunes-adultes s'est creusé pour atteindre 19 PP en 2024 contre 11 PP en 2021. Ceci s'explique notamment par la baisse de la bancarisation des jeunes : 30% en 2024 contre 36% en 2021. Cette baisse pourrait être liée à la hausse du taux de chômage pour la tranche (15-24 ans), qui est passé de 31,8% en 2021 à 36,7% en 2024 (source HCP).

Par rapport à des pays comparables, l'écart jeunes-adultes a enregistré des tendances différentes. En effet, celui-ci s'est réduit pour certains pays comme l'Algérie, l'Egypte et l'Iran et s'est creusé pour d'autres notamment l'Afrique du Sud, le Liban, et la Tunisie.

- L'écart rural-urbain s'est établi à 8 PP en 2024 (40% pour le rural contre 48% pour l'urbain).

Par ailleurs, l'encours des comptes bancaires des particuliers affiche une tendance haussière, passant de 746,8 milliards de dirhams en 2021 à 886 milliards en 2024. Cet indicateur enregistre ainsi une progression de 19% et une croissance annuelle moyenne de 6% sur cette période. Concernant le nombre de comptes, après une contraction de 3,3% entre 2021 et 2022, il reprend sa progression de 12,5% entre 2022 et 2024, portant le stock à 31,9 millions de comptes en 2024, contre 28,3 millions en 2022.

Figure 15 : Evolution des comptes bancaires des particuliers



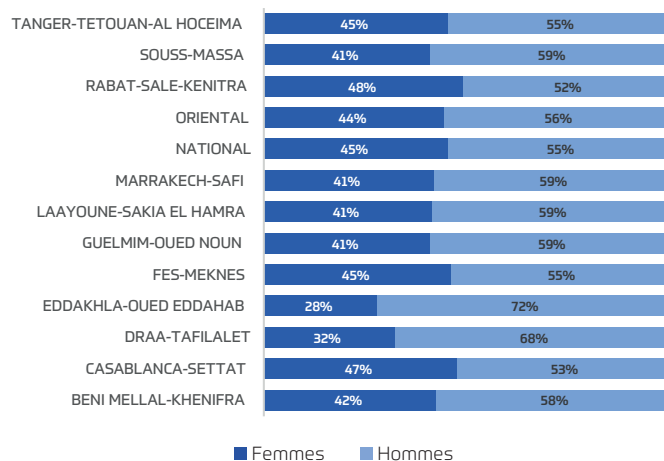
Cette dynamique conjointe en nombre et en volume se reflète donc au niveau de l'évolution de l'encours moyen des comptes bancaires qui a connu un retournement de sa tendance depuis 2021, enregistrant une nette amélioration de 9% entre 2021 et 2024, passant de 25 482 dirhams en 2021 à 27 777 dirhams en 2024.

## 2) Zoom sur les comptes d'épargne

Le nombre de comptes d'épargne a atteint 10,9 millions à fin 2024, en légère diminution par rapport à 2021 (-2%) où il avait enregistré 11,1 millions. Quant au nombre de détenteurs, celui-ci a progressé pour atteindre les 8,7 millions à fin 2024 contre 8,2 millions enregistré courant 2021. Au titre de 2024, les détenteurs de comptes d'épargne représentent 56% du total des détenteurs de comptes bancaires.

Par rapport à l'année précédente, la répartition des détenteurs de comptes d'épargne en 2024 par genre, par région et par milieu demeure globalement stable. Les hommes représentent 55% des détenteurs, contre 56% en 2023. En termes de répartition régionale, cinq régions (Casablanca-Settat, Fès-Meknès, Marrakech-Safi, Rabat-Salé-Kénitra, et Tanger-Tétouan-Al Hoceima) concentrent 74% des détenteurs, contre 75% l'année précédente pour ces mêmes régions.

**Figure 16 : Répartition des détenteurs de comptes d'épargne par genre et par région à fin 2024**



## 3) Zoom sur les comptes ouverts auprès des banques participatives

En 2024, le nombre de clients des banques participatives détenteurs de comptes s'est établi à environ 180 212. Parmi eux, 30% sont des femmes, 58% appartiennent à la tranche d'âge [25-45 ans] et 81% sont concentrés dans six régions (Casablanca-Settat, Fès-Meknès, Marrakech-Safi, Rabat-Salé-Kénitra, Souss-Massa et Tanger-Tétouan-Al Hoceima).

S'agissant des dépôts<sup>18</sup> collectés, leur encours a atteint 10,8 milliards de dirhams en 2024, contre 8,2 milliards en 2023, soit une progression annuelle de 32%.

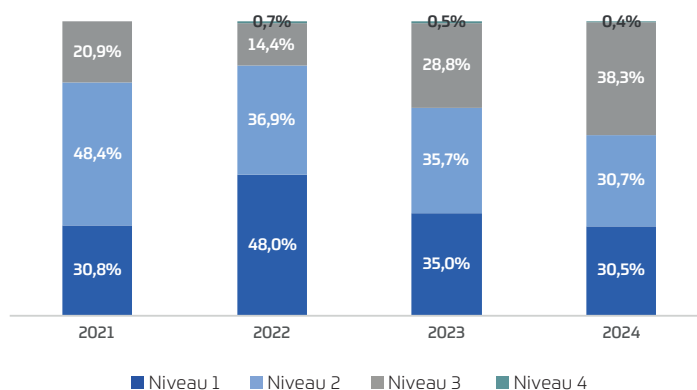
## 4) Utilisation des comptes de paiement

Le nombre de comptes de paiement a poursuivi sa tendance haussière pour s'établir à 13,8 millions en 2024 contre 5,4 millions en 2021, soit une évolution annuelle moyenne de 37%. Environ 90% de ces comptes sont ouverts dans les zones urbaines.

<sup>18</sup> Dépôts à vue et dépôts d'investissement.

La structure des comptes de paiement a évolué au profit du niveau 3, dont la part est passée de 21% en 2021 à 38% en 2024. À l'inverse, le niveau 2 a enregistré un recul significatif, sa quote-part diminuant de 48% à 31% sur la même période. La part des comptes de niveau 1 est demeurée globalement stable, autour de 31% entre 2021 et 2024. Quant aux comptes de niveau 4, ils restent marginaux, représentant moins de 1% du total des comptes.

**Figure 17 : Répartition du nombre de comptes de paiement par niveau**



#### **Encadré 7 : Relèvement des plafonds des comptes de paiement**

La nouvelle circulaire de Bank Al-Maghrib n° 2/W/2024, modifiant et complétant la circulaire n° 7/W/2016, définit les modalités d'exercice des services de paiement. Elle introduit quatre niveaux de comptes, assortis de plafonds revalorisés, dans le but de favoriser une adoption plus large des services de paiement électroniques.

- Niveau 1 – plafond de 1.000 dirhams : L'ouverture de ce compte requiert la communication par le client de son nom et prénom, d'un numéro de téléphone actif, ainsi que des références d'un document d'identité officiel ;
- Niveau 2 – plafond de 4.000 dirhams : L'accès à ce niveau est conditionné à la détention d'un document d'identité officiel délivré par les autorités compétentes ;
- Niveau 3 – plafond de 20.000 dirhams : Ce compte est ouvert sur la base d'un entretien avec le client et de l'établissement d'une fiche d'ouverture, appuyée par la présentation d'un document officiel comportant sa photographie ;
- Niveau 4 – plafond de 100.000 dirhams : L'ouverture est soumise à un entretien approfondi permettant de recueillir les informations nécessaires à la vérification de l'identité du titulaire, notamment un document d'identité officiel, des informations sur ses revenus et un justificatif de domicile.

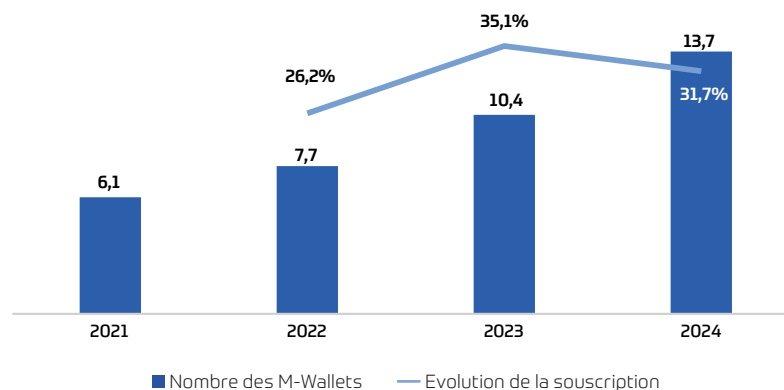
Ces évolutions visent à renforcer l'offre et l'utilisation des paiements électroniques, à étendre leur accès aux populations rurales et à faciliter le versement des aides sociales, en particulier lorsque les montants concernés dépassent les plafonds précédemment en vigueur.

## 5) Moyens de paiement

### 5.1. M-wallets

Le nombre de M-wallets émis par les banques et les EP a maintenu sa tendance haussière, passant de 6,1 millions à fin 2021 à 13,7 millions à fin 2024, soit un taux de souscription annuel moyen de 31% sur cette période. Les M-Wallets émis par les EP représentaient 73% du volume global, contre 75% en 2021. Concernant les établissements bancaires, ils représentent 27% en 2024, contre 25% en 2021.

Figure 18 : Evolution du nombre de M-wallets en millions



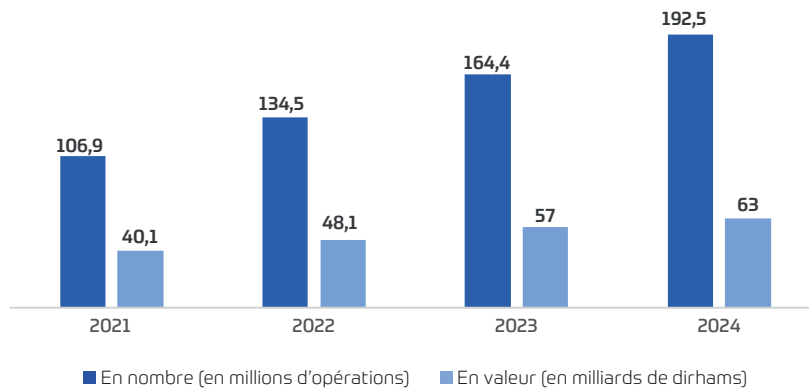
Le nombre des transactions de paiement mobile a connu une forte progression, passant de 4,9 millions d'opérations pour un montant total de 1,1 milliards de dirhams en 2021 à 19,7 millions d'opérations (93% pour les M-wallets adossés aux comptes de paiement), représentant 3,9 milliards de dirhams en 2024 (86% pour les M-wallets adossés aux comptes de paiement). Cette évolution s'explique principalement par le versement des aides sociales directes sur les comptes de paiement.

La structure des transactions effectuées via les M-wallets des EP reste dominée par les paiements de factures, suivi des transferts P2P. En nombre, les paiements de factures représentent 65% en 2024, contre 74% en 2021, suivis par les transferts P2P (27% en 2024 contre 19% en 2021). Les paiements commerçants et les retraits GAB se placent en troisième et quatrième position, représentant respectivement 6% et 2% des transactions en 2024, contre 7% et un taux quasi-nul en 2021.

### 5.2. Cartes bancaires

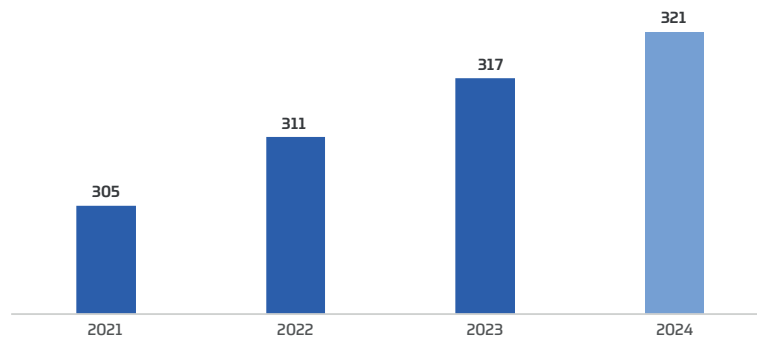
L'évolution des paiements par carte bancaire a connu une amélioration notable, en nombre et en volume, depuis 2021. En 2024, le nombre de paiements par carte bancaire<sup>19</sup> s'est établi à 192,5 millions d'opérations pour une valeur de 63 milliards de dirhams, contre 106,9 millions d'opérations d'une valeur de 40,1 milliards en 2021. L'usage de la carte reste dominé par le retrait.

<sup>19</sup> Y compris les paiements sur GAB et ceux effectués en ligne.

**Figure 19 : Evolution des paiements par carte bancaire**

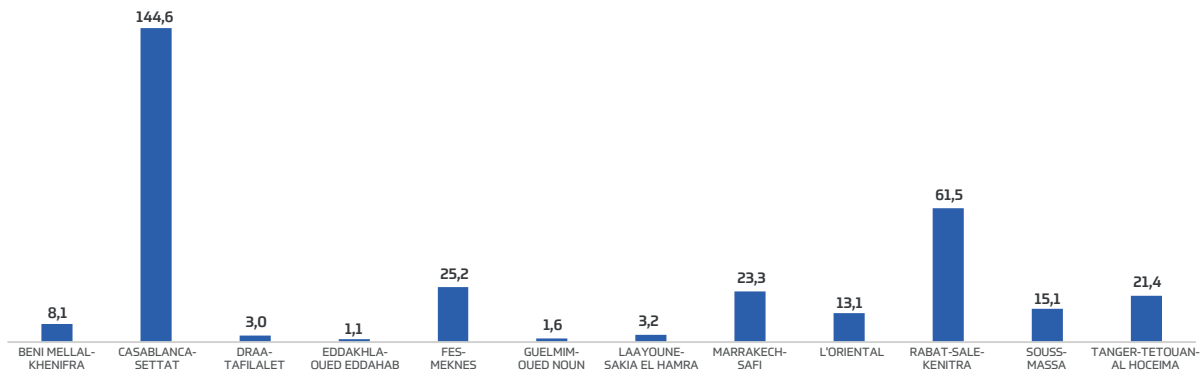
## 6) Contrats de crédits

L'encours des crédits aux particuliers ressort à près de 321 milliards<sup>20</sup> de dirhams à fin 2024, ce qui représente une légère hausse de 1,4% par rapport à 2023 et une progression de 5% par rapport à 2021 où il avait atteint 305 milliards de dirhams.

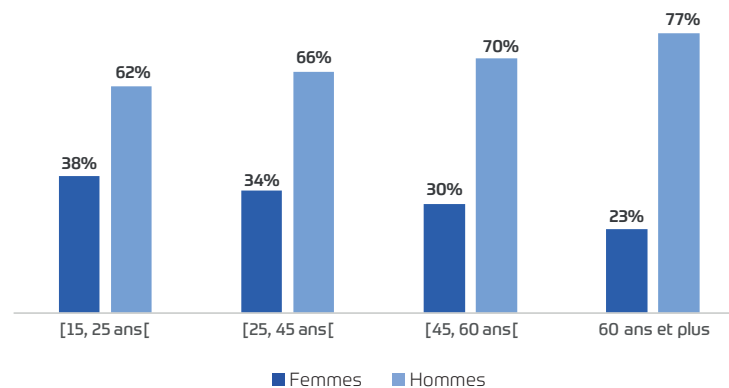
**Figure 20 : Evolution de l'encours des crédits bancaires aux particuliers (en milliards de dirhams)**

S'agissant de la répartition de l'encours des crédits aux particuliers, la région de Casablanca-Settat conserve une position prédominante, concentrant 45% de l'encours total des crédits, alors qu'elle ne regroupe que 20% de la population adulte. Elle est suivie par la région de Rabat-Salé-Kénitra, qui représente 19% du total des crédits distribués, pour une part de 14% de la population adulte.

<sup>20</sup> Périmètre de 16 banques conventionnelles.

**Figure 21 : Répartition de l'encours des crédits par région à fin 2024 (en milliards de dirhams)**

Le nombre d'emprunteurs, quant à lui, a progressé de 2% pour atteindre 3,1 millions à fin 2024. 30% des emprunteurs sont des femmes (50% des femmes bénéficiaires de crédits appartiennent à la tranche d'âge [25, 45 ans]), 2% sont des jeunes de moins de 25 ans et 45% des emprunteurs sont dans la tranche d'âge [25, 45 ans].

**Figure 22 : Répartition des emprunteurs par genre et par tranches d'âge à fin 2024**

Concernant le recours aux crédits auprès des banques participatives, le nombre de contrats de financements conclus s'élève à 60 051 à fin 2024 (contre 42 645 en 2023, soit une progression de 41%) au profit de 55 246 clients (contre 39 651 une année auparavant, soit une hausse de 39%), soit un contrat par client en moyenne. 30% des contrats sont détenus par les femmes et 68% des emprunteurs sont dans la tranche d'âge [25, 45 ans[. La part des jeunes-adultes [15, 25 ans[ dans le total des emprunteurs est quasi-nulle. Sur le plan géographique, les régions Casablanca-Settat, Fès-Meknès et Rabat-Salé-Kénitra abritent 63% des emprunteurs et des contrats.

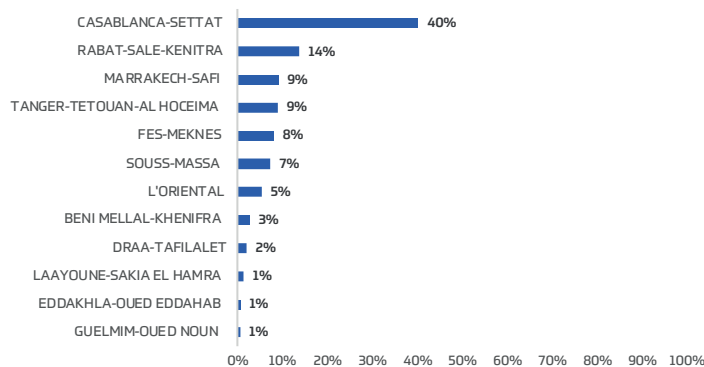
En ce qui concerne l'encours des financements participatifs par Mourabaha, celui-ci a atteint 33,7 milliards de dirhams en 2024 contre 19,2 milliards de dirhams à fin 2021, soit une progression d'environ 75%. S'agissant des financements Salam, ce type de financement a vu sa part augmentée de 131% en moyenne annuelle durant la période 2021-2024 en passant de 20,6 millions de dirhams à 254,5 millions de dirhams.

## b. Entreprises

À fin 2024, le nombre de contrats de crédits octroyés aux entreprises ressort à 968 099 dont 80% sont concentrés dans cinq régions : Casablanca-Settat, Rabat-Salé-Kénitra, Marrakech-Safi, Tanger-Tétouan-Al Hoceima et Fès-Meknès.

Les micro-crédits ne représentent que 1% du nombre total de ces crédits. 82% des micro-crédits sont octroyés dans quatre régions : Rabat-Salé-Kénitra (34%), Casablanca-Settat (19%), Béni Mellal-Khénifra (15%), et l'Oriental (14%).

**Figure 23 : Répartition géographique du nombre de crédits accordés aux entreprises - 2024**



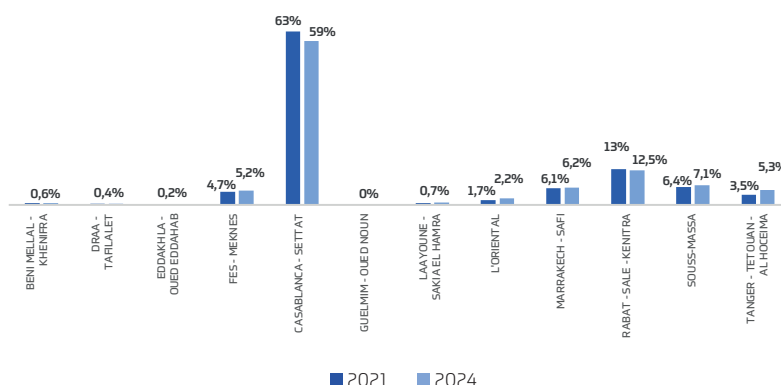
L'encours global des crédits bancaires octroyés aux TPME (catégories TPE et PME) s'est élevé à 204,4 milliards de dirhams en 2024 contre 186,5 milliards de dirhams en 2021, soit une hausse de 10%, due à une augmentation de 16% des crédits accordés aux PME compensée par une diminution de 9% de ceux accordés aux TPE.

La part des crédits bancaires accordés aux TPME en 2024 représente 39% (8,4% pour les TPE et 30,7% pour les PME) du total des encours des crédits bancaires accordés aux entreprises contre 41% en 2021 (9,2% pour les TPE et 31,9% pour les PME), avec des variations significatives selon les régions.

La répartition de l'encours des crédits bancaires accordés aux TPME, par taille d'entreprise est similaire à celle de 2023, avec 22% pour les TPE et 78% pour les PME (contre 26% pour les TPE et 74% pour les PME en 2021).

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

**Figure 24 : Répartition régionale de l'encours des crédits bancaires aux TPME**



La région de « Casablanca-Settat » a conservé sa première position, concentrant 59% du montant total des crédits accordés aux TPME en 2024, contre 63% en 2021. Elle est suivie par la région de « Rabat-Salé-Kénitra », qui représente une part de 12%.

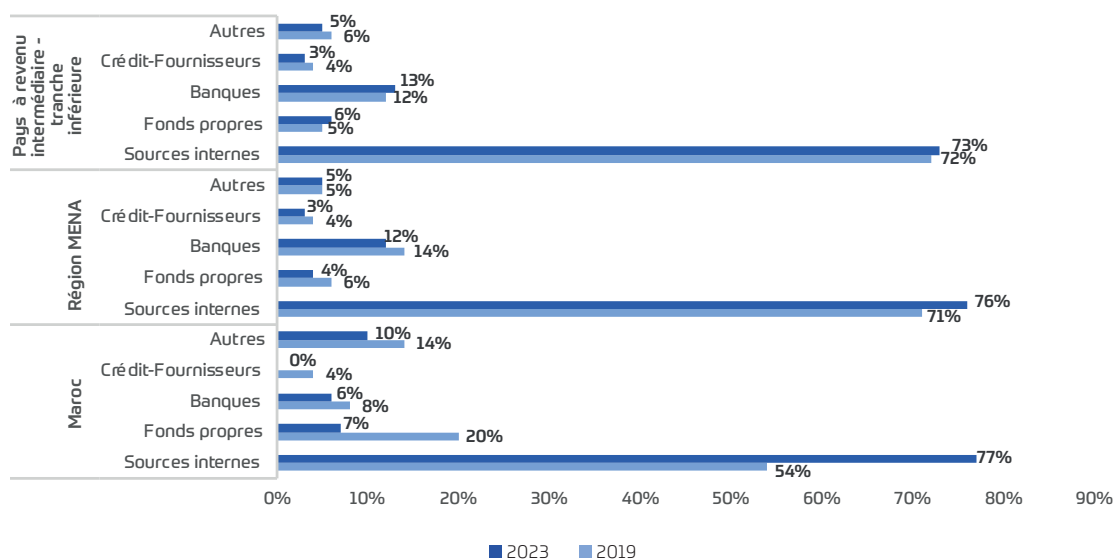
L'encours des crédits octroyés aux TPME a connu, entre 2021 et 2024, des augmentations variables selon les régions. En effet, la région de « Tanger-Tétouan-Al Hoceima » a connu la plus grande hausse en termes d'encours de crédit (65%), grâce à une progression de 54% de l'encours des crédits accordés aux PME et de 106% pour ceux octroyés aux TPE. Seule la région de « Guelmim Oued Noun », a connu une légère baisse de 0,2% de l'encours des crédits accordés aux TPME, en raison notamment d'une baisse des crédits aux TPE et aux PME.

Figure 25 : Répartition géographique des crédits bancaires aux entreprises par taille

Région	2021			2024			Variation en %		
	Encours des crédits aux TPE (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPE (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPE (Kdhs)	Encours des crédits aux PME (Kdhs)	Encours des crédits aux TPME (Kdhs)
BENI MELLAL - KHENIFRA	401 686	666 102	1 067 788	411 155	864 780	1 275 935	2	30	19
DRAA - TAFILALET	384 269	398 233	782 502	566 549	267 626	834 175	47	-33	7
EDDAKHLA-OUED EDDAHAB	151 619	276 014	427 633	104 934	437 226	542 160	-31	58	27
FES - MEKNES	1 764 673	7 024 844	8 789 517	2 235 176	8 449 498	10 684 674	27	20	22
CASABLANCA - SETTAT	36 394 165	80 623 111	117 017 276	26 231 059	94 715 533	120 946 592	-28	17	3
GUELIMIM-OUED NOUN	55 086	24 835	79 921	55 015	24 785	79 800	-0,1	-0,2	-0,2
LAAYOUNE - SAKIA EL HAMRA	198 179	1 061 369	1 259 548	228 142	1 587 485	1 815 627	15	50	44
L'ORIENTAL	576 176	2 570 673	3 146 849	1 066 461	3 493 700	4 560 161	85	36	45
MARRAKECH - SAFI	1 535 956	9 794 761	11 330 717	2 437 104	10 323 262	12 760 366	59	5	13
RABAT - SALE - KENITRA	4 390 824	19 793 986	24 184 810	6 166 135	19 340 421	25 506 556	40	-2	5
SOUSS - MASSA	1 498 289	10 362 022	11 860 311	1 775 833	12 763 720	14 539 553	19	23	23
TANGER - TETOUAN - AL HOCEIMA	1 385 711	5 218 218	6 603 929	2 859 106	8 024 572	10 883 678	106	54	65
Total général	48 736 632	137 814 169	186 550 801	44 136 669	160 292 608	204 429 277	-9,4	16,3	9,6

Par ailleurs, les données de l'enquête Enterprise Survey<sup>21</sup> de la Banque mondiale font ressortir que le financement des investissements des entreprises marocaines demeure dominé par les fonds internes, traduisant un recours limité aux sources de financement externes. En effet, courant 2023, les emprunts bancaires n'ont couvert qu'environ 6% des investissements réalisés, contre 8% en 2019. Cette proportion s'est établie en 2023 à 12% dans la région MENA et à 13% dans les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure.

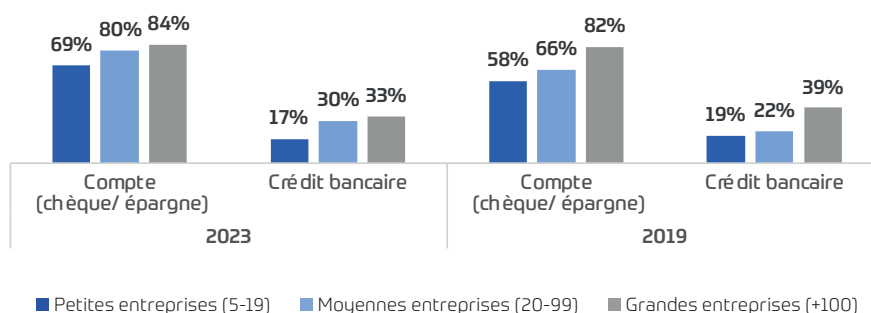
Figure 26 : Sources de financement des actifs immobiliers des entreprises



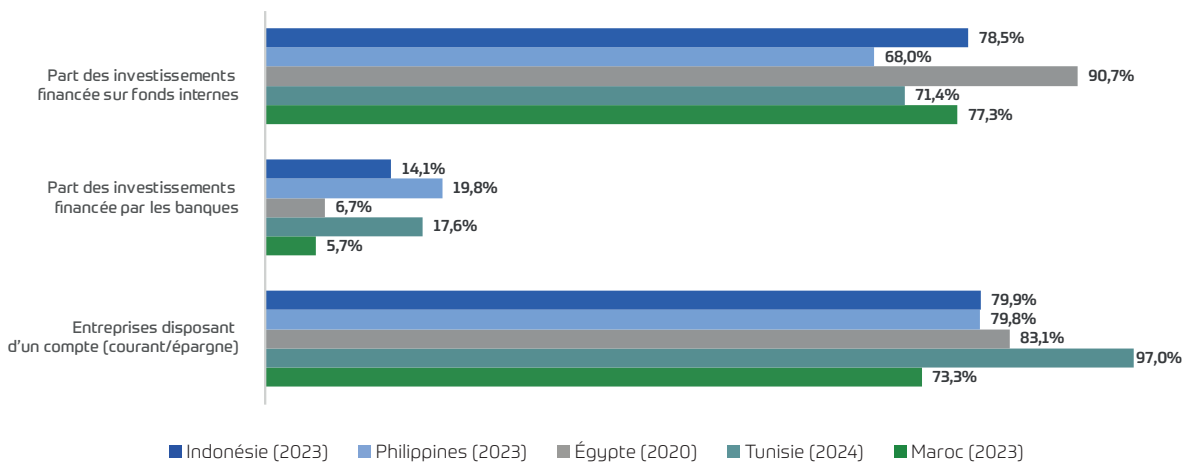
21 Les Enquêtes auprès des Entreprises (Enterprise Survey) de la Banque mondiale constituent un dispositif de collecte de données portant sur le secteur formel. Elles reposent sur plus de 260 000 entretiens réalisés dans 174 économies. Ces enquêtes couvrent de nombreuses thématiques liées à l'environnement des affaires, notamment l'accès au financement, la corruption, les infrastructures, la criminalité, la concurrence ainsi que les performances des entreprises.

L'enquête met également en évidence qu'en 2023, près de 73,3% des entreprises disposent d'un compte courant ou d'un compte d'épargne, traduisant un usage relativement répandu des services de dépôt. Toutefois, seulement 46,5% des entreprises ont eu recours au financement bancaire pour soutenir leurs investissements. L'analyse par taille de l'entreprise, révèle des disparités persistantes dans l'accès et l'utilisation des services financiers pour les entreprises de petite taille<sup>22</sup>. Ces dernières enregistrent un taux de détention de compte courant ou de compte d'épargne de 69,3% et un taux de recours de financement de 17%.

**Figure 27 : Utilisation des services financiers selon la taille des entreprises marocaines**



**Figure 28 : Position du Maroc en termes de détention de comptes et de financement par rapport à 4 pays du même groupe de revenu**



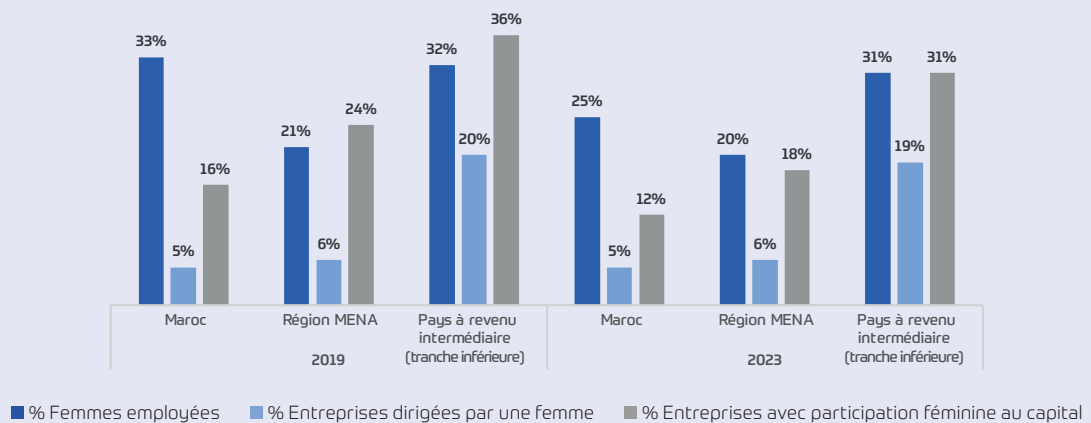
<sup>22</sup> La taille est déterminée par le nombre d'employés.

### Encadré 8 : Principaux résultats d'Entreprise Survey sur la participation des femmes à l'activité économique

L'enquête réaffirme que la participation des femmes à l'activité économique demeure faible entre la période 2019 et 2023. En matière d'emploi, la part des femmes employées dans les entreprises marocaines recule passant de 33% en 2019 à 25% en 2023. S'agissant de l'accès aux postes de direction, la proportion d'entreprises dirigées par une femme demeure faible et globalement inchangée au Maroc, autour de 5%. Enfin, la participation féminine au capital connaît également un recul au Maroc entre 2019 et 2023, passant de 16% à 12%.

En comparaison avec la région MENA et les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure, le Maroc enregistre à peu près les mêmes tendances observées dans la région MENA. En revanche, la participation féminine au Maroc se positionne en-dessous des niveaux observés au sein des pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure.

Figure 29 : Participation des femmes à l'emploi, à la direction et à l'actionnariat des entreprises



## III. Indicateurs de la dimension « Qualité »

### a. Côté de l'offre : Indice des Prix des Services Bancaires

Le suivi des coûts liés à l'accès et l'usage des principaux services bancaires constitue un déterminant clé de l'évaluation de la dimension qualité de l'inclusion financière. A ce titre, l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB), élaboré depuis 2011<sup>23</sup>, est mesuré annuellement en vue de renseigner sur l'évolution des prix des principaux services bancaires et des commissions prélevées au fil du temps. Cet indice est aussi rapproché à l'Indice des Prix à la Consommation (IPC), indicateur phare pour le calcul de l'inflation au Maroc et qui intègre une composante sur les services financiers.

<sup>23</sup> Selon la méthodologie de Laspayers avec 2011 comme année de base de calcul de l'IPSB. Ainsi, l'IPSB est égal à 100 en 2011.

### Encadré 9 : Rappel de la méthodologie de calcul de l'IPSB

L'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB) a été mis en place en 2011 par Bank Al-Maghrib en concertation avec le GPBM dans le prolongement des mesures prises au cours des dernières années pour améliorer la transparence des pratiques bancaires. Cet indice a pour objet principal de mesurer la fluctuation, d'une année à l'autre, des prix des services bancaires inclus dans le panier de la clientèle des particuliers des banques.

Il est mesuré sur la base de la méthodologie de Laspeyres et repose sur un panier des produits les plus fréquemment utilisés par les particuliers<sup>24</sup>. L'indice de prix de Laspeyres représente le prix nécessaire durant l'année courante (t) pour acheter un panier de services choisi lors de l'année de base (0) par rapport à la valeur du même panier acheté au prix de l'année de base (0).

Il se présente selon la formule suivante :  $I_L = \frac{\sum_{i=1}^n P_i^t Q_i^0}{\sum_{i=1}^n P_i^0 Q_i^0}$  avec :

- $P_i^0$  : Prix du produit i sur l'année de base (0)
- $P_i^t$  : Prix du produit i sur l'année courante (t)
- $Q_i^0$  : Quantité du produit i sur l'année de base (0)

La démarche de calcul s'articule sur trois phases :

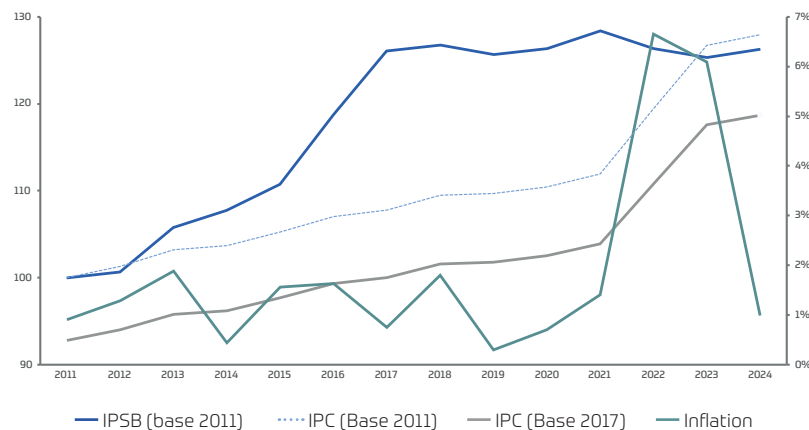
- Calcul pour chaque banque d'un indice élémentaire par produit en rapportant le tarif du produit de l'année courante par rapport à son tarif de l'année précédente.
- Calcul durant l'année courante et pour chaque produit, d'un indice agrégé pour l'ensemble des banques : Il s'agit de pondérer l'indice élémentaire calculé pour chaque produit, par la part de la commission de la banque sur ce produit par rapport à l'ensemble des commissions de toutes les banques sur le même produit. La somme du résultat de cette pondération, permet d'obtenir l'indice agrégé par chaque produit du panier.
- Calcul de l'IPSB de l'année courante ( $n_0+i$ ) par rapport à l'année de base ( $n_0$ ) : Il s'agit de pondérer l'indice agrégé calculé pour chaque produit, par la part des commissions des banques sur ce produit par rapport à l'ensemble des commissions des banques sur tous les produits faisant partie du panier. La somme des résultats de cette pondération permet d'obtenir l'IPSB.

Le calcul de l'IPSB d'une année à une autre se fera sur la base d'un Indice de Laspeyres chaîné annuellement. L'indice chaîné est le produit du chaînage d'indices annuels, calculés selon la formule de Laspeyres, et dans lequel chaque période est comparée à la précédente.

Sur la période 2011-2024, l'IPSB a enregistré une augmentation d'environ 26,3%, correspondant à un taux de croissance annuel moyen de 1,8%. En parallèle, l'inflation a enregistré un taux de croissance annuel moyen d'environ 1,9%. Cette comparaison met en évidence un rythme d'accroissement global des prix des services bancaires cohérent avec celui de l'inflation générale.

<sup>24</sup> Référence : Directive 2/G/2012 du 18 avril 2012 relative à l'indice des prix des services bancaires.

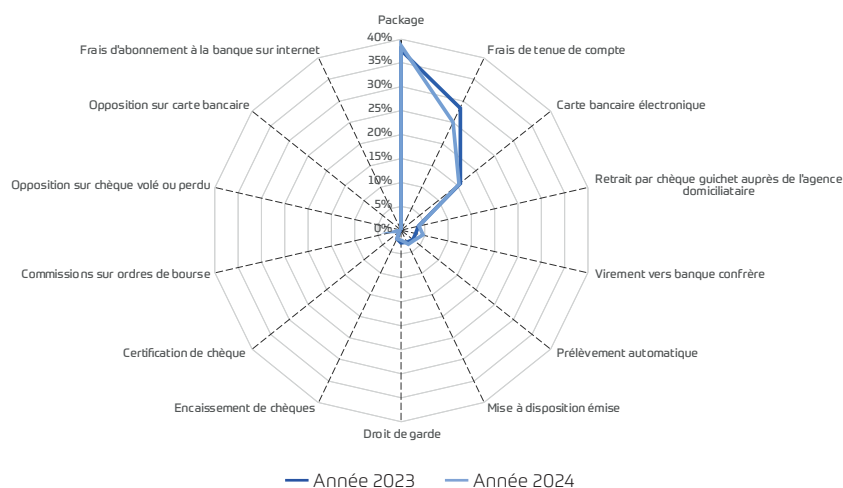
Figure 30 : Evolution de l'IPSB, IPC et inflation



Cet indice est construit sur la base des prix d'un panier de services bancaires, collectés annuellement auprès d'un panel de banques et agrégés au moyen de pondérations reflétant la part des commissions perçues pour chaque service. A cet effet, l'évolution de l'IPSB s'explique principalement à travers les trois critères suivants :

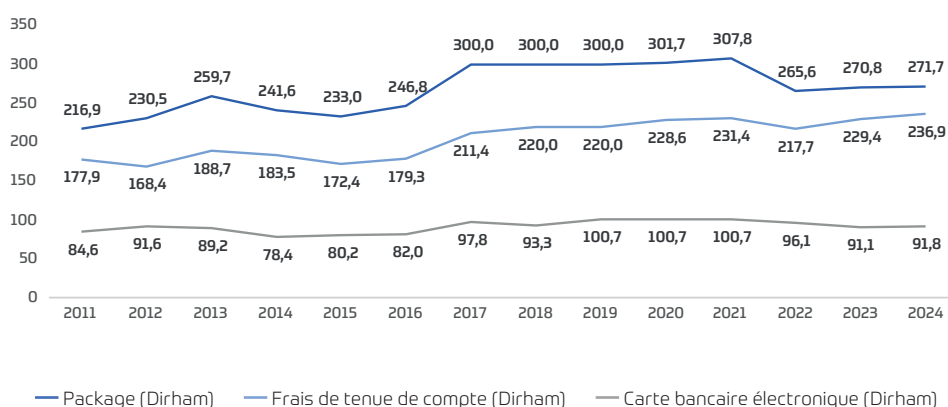
- La structure du panier des services bancaires : renseignant sur les services pris en considération dans le panier pour le calcul de l'IPSB ;
- La structure des commissions : elle constitue la base des pondérations de l'indice et reflète l'importance relative de chaque service dans le total des commissions perçues. Elle montre qu'en 2024, 79% du total des commissions (contre 82% en 2023) sont concentrées sur trois services, à savoir : le package, les frais de tenue de compte et la carte bancaire électronique ;
- Prix des services composant le panier : Ce critère renseigne sur les variations tarifaires des services constituant le panier, telles que déclarées par les banques couvertes au niveau du panel. Il représente un facteur explicatif de l'évolution de l'IPSB, dans la mesure où la variation des prix des services ayant un poids élevé dans la structure des commissions exerce une influence importante sur l'indice, tandis que la variation des prix des services faiblement pondérés engendre un impact plus limité sur l'IPSB.

Figure 31 : Répartition des parts de commissions annuelles par services du panier en 2023 et 2024



Au regard de ces éléments, la progression de l'IPSB de 0,8% (126,2 en 2024 contre 125,3 en 2023) s'explique principalement par l'augmentation des tarifs moyens des trois services prédominant dans la structure des commissions, à savoir le package, la tenue de compte et la carte bancaire électronique. Les prix annuels moyens de ces trois services ont en effet enregistré des légères hausses respectives de 0,3%, 3,3% et 0,8% par rapport à l'année précédente.

**Figure 32 : Evolution des prix annuels moyens des services de package, tenue de compte et carte bancaire électronique sur la période 2011-2024**



## b. Indicateurs du côté de la demande

En complément de l'IPSB, l'évaluation de la dimension « Qualité » de l'inclusion financière a été renforcée par la réalisation de deux études : (i) les enquêtes mystères (Mystery Shopping), visant à apprécier la qualité de la relation client et les institutions financières, et (ii) le baromètre de la capacité financière, destiné à mesurer la capacité des individus et des micro-entreprises.

### 1) Evaluation de la relation entre les établissements de crédit et les clients

L'enquête mystère conduite en 2022, auprès d'un échantillon représentatif<sup>25</sup>, a permis d'évaluer, sur la base de visites terrain, la qualité du parcours client et des interactions au guichet (accueil, clarté des informations, présentation des offres et accessibilité) et d'identifier d'éventuels écarts de traitement selon les profils des clients mystères. Les résultats mettent en évidence une performance globale satisfaisante avec un score global de près de 66%. L'accueil constitue le principal point fort (score d'environ 86%), confirmant une qualité d'interaction globalement correcte.

En revanche, des marges de progression significatives persistent en matière d'accès à l'information notamment pour les personnes à mobilité réduite.

<sup>25</sup> L'échantillonnage a été établi suivant la méthode des quotas, en garantissant la représentativité des agences et points de contacts selon plusieurs critères, notamment :

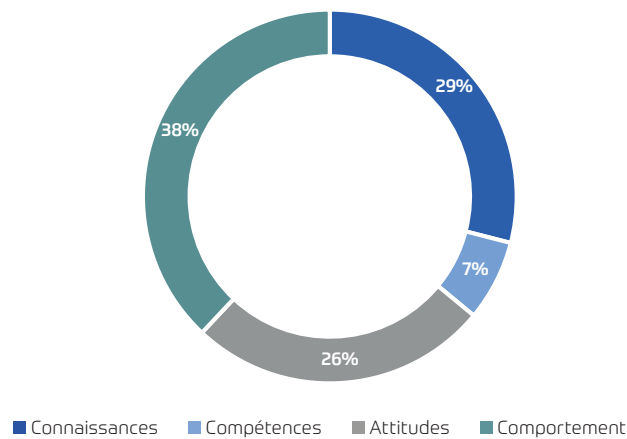
- Géographie : couverture des 12 régions du Royaume et des milieux urbain et rural ;
- Catégorie d'établissement : banques, établissements de paiement et associations de micro-crédit.

## 2) Mesure de la capacité financière

Mis en place par Bank Al-Maghrib en partenariat avec l'ACAPS, l'AMMC et la FMEF, le baromètre de la capacité financière apporte une lecture essentielle de la capacité des individus à gérer un budget, planifier, comprendre, choisir et utiliser les produits financiers, et mobiliser les dispositifs de recours relatifs à la protection du consommateur. Le baromètre intègre :

- 4 composantes : connaissances, compétences, attitudes, comportements.
- 8 dimensions : gestion du budget et des dépenses, planification financière à moyen & long terme, gestion de l'endettement, épargne & investissement, moyens de paiement, risques & assurances, produits et services bancaires et protection des droits du consommateur.

Figure 33 : Poids des composantes de la santé financière

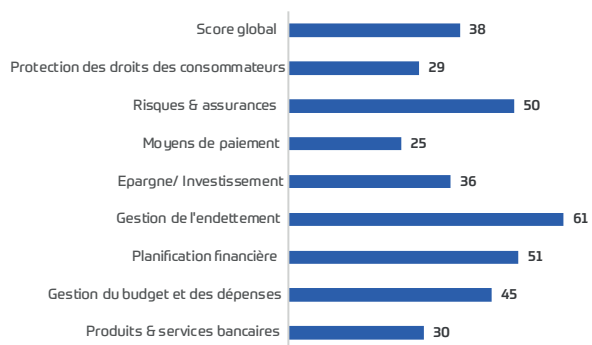


Les résultats de l'évaluation réalisée dans ce cadre en 2023 indiquent un score global moyen de 38/100, avec seulement environ 28% des individus dépassant 50/100 et un score maximal de 87/100. D'une manière générale, la capacité financière augmente avec le revenu et potentiellement avec le dynamisme économique de la région de résidence. En revanche, elle baisse significativement parmi les femmes et la population rurale.

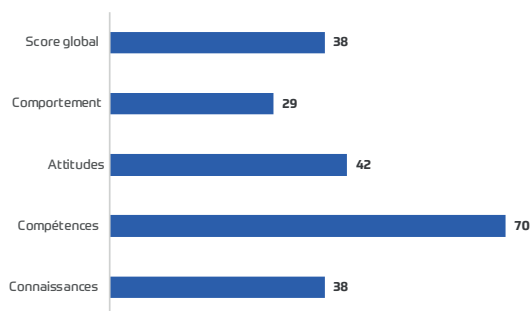
Le score global moyen est principalement déterminé par le comportement des individus, et en moindre mesure par les connaissances et les attitudes. La composante « compétences » a une faible contribution à ce score, car elle évolue indépendamment des trois autres, à savoir les connaissances, attitudes et comportements.

La population sondée présente de bonnes performances au niveau de la gestion de l'endettement, la planification financière et les Risques & Assurances.

**Figure 34 : Score de la capacité financière par dimension**



**Figure 35 : Score de la capacité financière par composante**



Chapitre 4

# DÉFIS ET PERSPECTIVES

Considérée comme un préalable indispensable à l'élaboration de politiques fondées sur des preuves, la donnée a été érigée en tant que levier de pilotage des politiques d'inclusion financière. À cet égard, Bank Al-Maghrib œuvre de manière continue au renforcement de son dispositif de fiabilisation et d'analyse des données de l'inclusion financière à même de mieux appréhender ses différentes dimensions.

En prélude au lancement de la deuxième phase de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, et compte tenu de l'évolution des enjeux de l'inclusion financière, des chantiers ont été engagés pour relever les principaux défis liés à la disponibilité et fiabilité des données et explorer les perspectives de son approfondissement pour consolider les acquis et accompagner les ambitions de la Banque en matière de promotion de l'inclusion financière.

## I. Poursuite de la fiabilisation des données sur l'inclusion financière

La fiabilisation des données constitue un chantier permanent pour la prise en compte des nouvelles orientations découlant des initiatives de l'inclusion financière et impliquant de nouveaux axes d'analyse à considérer. Elle est essentielle pour examiner les écarts persistants, aussi bien à l'échelle territoriale qu'entre les différents segments de la population.

À cet égard, la poursuite des actions entreprises en matière de fiabilisation des données relatives au réseau des institutions financières demeure une priorité. Elle repose notamment sur l'actualisation des référentiels territoriaux et des données démographiques à la suite du dernier RGPH, l'amélioration de la qualité des données collectées, ainsi que le renforcement des processus des contrôles de l'exhaustivité et de la qualité des données.

Dans ce cadre, l'opérationnalisation du Système de Cartographie de l'Inclusion Financière (SCIF) constituera une opportunité pour renforcer la fiabilité des données géospatiales relatives aux points de vente des institutions financières, en s'appuyant sur leurs coordonnées GPS. Elle contribuera également à mieux cibler les interventions d'inclusion financière, en cohérence avec les objectifs de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière pour un accès universel à l'échelle du Royaume.

### Encadré 10 : Objectifs du Système de Cartographie de l'Inclusion Financière

Dans le cadre du renforcement des outils de pilotage de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF), Bank Al-Maghrib a initié en 2022 les travaux de mise en place d'un Système de Cartographie de l'Inclusion Financière (SCIF). Ce système vise à constituer un outil national de référence en matière des données sur l'inclusion financière, permettant :

- La centralisation et la consolidation des indicateurs de l'inclusion financière ;
- Le suivi et l'évaluation multidimensionnels de l'inclusion financière ;
- L'identification des inégalités territoriales afin d'éclairer la prise de décision en matière de politiques d'inclusion financière.

Ainsi, la mise en place du SCIF a reposé sur une approche progressive en couvrant dans un premier lieu le périmètre des données collectées par Bank Al Maghrib auprès des assujettis (banques, EP et associations de microcrédit), ainsi que les données socio-démographiques du HCP.

Conçu selon une architecture GIS, le SCIF propose :

- Des tableaux de bord interactifs permettant des analyses dynamiques selon plusieurs dimensions (découpage administratif, genre, tranche d'âge, milieu urbain/rural, année, catégorie de point d'accès, ...);
- Une application cartographique pour la visualisation géospatiale des points d'accès ainsi que des différents indicateurs.

Depuis 2022, les travaux ont porté sur la conception du système, le paramétrage de ses fonctionnalités, et le contrôle des outputs des différents outils de visualisation (carte, tableaux de bords, ...). Les prochaines étapes porteront particulièrement sur :

- L'élargissement progressif du périmètre en couvrant les compagnies d'assurance et les nouveaux modèles alternatifs de financement en alignement avec le périmètre de la 2<sup>ème</sup> phase de la stratégie ;
- Le lancement d'un site web public pour le partage de la cartographie globale de l'inclusion financière en mettant en avant les principaux indicateurs.

## II. Analyse des données sur les entreprises dirigées par les femmes

La réduction des inégalités relatives à l'accès au financement pour les entreprises dirigées par des femmes demeure parmi les principaux enjeux de l'inclusion financière au Maroc et une des ambitions de Bank Al-Maghrib qui œuvre pour le développement de solutions adéquates pour cette population. A cet effet, la disponibilité de données ventilées par genre d'entreprise représente un facteur déterminant pour mesurer les écarts, suivre les évolutions, orienter les stratégies de l'écosystème et évaluer l'efficacité des actions entreprises en faveur de l'entrepreneuriat féminin, l'autonomisation économique et l'inclusion financière des femmes.

Dans cette optique, Bank Al-Maghrib a entrepris plusieurs mesures pour la collecte de données pertinentes sur l'inclusion financière des entreprises dirigées par les femmes. Il s'agit notamment de l'adoption, depuis 2013, d'une définition du genre de l'entreprise, alignée sur les standards internationaux (Encadré 4). De même, l'expertise internationale a été mobilisée pour accompagner le secteur bancaire dans le processus de mise en œuvre opérationnelle de cette définition et de production des données requises.

Dans la continuité de ces efforts, la Banque ambitionne à travers le déploiement de l'initiative WE Finance Code, menée en partenariat avec la BERD et la SFI, d'établir un plan d'actions ciblé partant des défis qui restent à relever pour la fiabilisation des données collectées, l'analyse approfondie du niveau de pénétration et d'usage des services financiers par les entreprises dirigées par les femmes, et le développement d'outils de restitution des indicateurs efficaces et interactifs. Dans ce cadre, un appui technique sera mobilisé pour renforcer les capacités des institutions financières aussi bien dans le domaine des données que des offres centrées sur ce segment.

### III. Approfondissement de la mesure de la dimension « Usage »

Au vu de l'évolution du secteur financier qui a été marqué courant ces dernières années par le développement de nouveaux modèles et acteurs de marché, le dispositif de mesure de l'inclusion financière déployé par Bank Al-Maghrib est appelé à élargir son périmètre en intégrant les données sur le réseau et les services des banques participatives, le crowdfunding, les institutions de microfinance et les sûretés mobilières.

En outre, les indicateurs de mesure seront enrichis notamment pour évaluer la fréquence d'usage et la régularité des transactions financières en relation avec les services financiers de base.

Par ailleurs, l'exploitation renforcée des données issues de la Centrale des Comptes de Paiement permettra de mieux apprécier le niveau de détention des comptes de paiement par profil d'utilisateurs et ainsi suivre l'impact des initiatives déployées au niveau national sur le comportement des citoyens.

### IV. Renforcement de la mesure de la dimension « Qualité »

#### a. Refonte de l'Indice des Prix des Services Bancaires

La refonte de l'IPSB constitue un chantier prioritaire qui vise à renforcer le rôle de cet indicateur dans l'analyse de la tarification et des variations des prix des principaux services bancaires. Cette refonte pourrait couvrir une revue de la méthodologie et la révision du panier des services, tout en tenant compte de la gratuité des 22<sup>26</sup> services bancaires et en se focalisant sur ceux les plus pertinents en termes d'inclusion financière.

Les réflexions dans ce cadre porteront également sur l'étude de l'opportunité d'un indice dédié aux services de paiement.

<sup>26</sup> 16 services ont été institués en vertu de la directive du Wali de Bank Al-Maghrib n° « 1/G/2010 » du 3 mai 2010 relative aux services bancaires minimums devant être offerts par les banques à leur clientèle à titre gratuit. Les autres 6 services ont été mis en place en 2016 de manière consensuelle entre les membres du Groupement Professionnel des Banques du Maroc (GPBM), et ce sous l'impulsion de Bank Al-Maghrib. La liste de ces 22 services est donnée en annexe n°3.

## **b. Conduite d'une étude autour de la digitalisation des services de transfert de fonds**

Considérant le rôle incontournable de la digitalisation des services financiers dans l'accélération de l'inclusion financière, une étude sera menée par Bank Al-Maghrib en partenariat avec le FIDA afin d'examiner les barrières au développement et à l'adoption des services de transferts de fonds digitaux par leurs bénéficiaires.

Cette étude couvrira une analyse du paysage financier, la consultation des acteurs de l'écosystème afin de s'imprégner des défis auxquels ils font face et des opportunités qu'ils souhaitent explorer ainsi qu'une enquête auprès des expéditeurs des transferts de fonds et des bénéficiaires de ces services.

## **c. Amélioration de la fréquence de mesure des indicateurs sur la dimension « Qualité »**

Dans le cadre de la 2<sup>ème</sup> feuille de route de la stratégie nationale d'inclusion financière, un accent particulier sera porté sur le cadre méthodologique de mesure de la dimension « qualité » et de mesure d'impact des initiatives de l'inclusion financière.

Porté par un groupe de travail dédié, cet exercice présentera une opportunité de définir une fréquence pour les enquêtes du côté de la demande notamment pour l'actualisation des résultats du baromètre de la capacité financière et des données collectées via les enquêtes mystères.



# I ANNEXES

## Annexe 1 : Critères de segmentation des entreprises

Les critères prudentiels adoptés pour la segmentation des entreprises sont définis comme suit :

La Grande Entreprise (GE) : est l'entreprise dont le chiffre d'affaires hors taxes, ou celui du groupe d'intérêt auquel elle appartient, est supérieur à 175 millions de dirhams ;

La Petite et Moyenne Entreprise (PME), y compris les entrepreneurs individuels, est celle qui répond à l'une des deux conditions suivantes :

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

La Très Petite Entreprise (TPE), y compris les entrepreneurs individuels, est celle qui répond aux deux conditions suivantes :

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

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

## Annexe 2 : Sources et fréquence de données pour l'ensemble de base des indicateurs de l'inclusion financière

Indicateur	Fréquence de collecte de données / fréquence de calcul	Source
Nombre de points d'accès pour 10 000 adultes au niveau national, répartis par type et par unité administrative	Collecte semestrielle Calcul annuel	Reportings des banques et des établissements de paiement / HCP
Pourcentage d'unités administratives ayant au moins un point d'accès	Collecte semestrielle Calcul annuel	Reportings des banques et des établissements de paiement <sup>27</sup> / HCP
Pourcentage de la population adulte vivant dans les unités administratives ayant au moins un point d'accès	Collecte semestrielle Calcul annuel	Reportings des banques et des établissements de paiement <sup>28</sup> / HCP
Nombre de points d'accès par 1000 km <sup>2</sup>	Collecte semestrielle Calcul annuel	Reportings des banques et des établissements de paiement
Taux de détention des comptes bancaires	Collecte semestrielle Calcul annuel	Centrale des comptes bancaires
Pourcentage d'adultes ayant au moins un crédit	Collecte semestrielle Calcul annuel	Crédit Bureau
Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB)	Collecte semestrielle Calcul annuel	Reportings des banques
Scores de la capacité financière	Triennale	Enquêtes auprès des consommateurs
Score sur la qualité d'accueil	Triennale	Enquêtes auprès des consommateurs
Score sur l'accès à l'information	Triennale	Enquêtes auprès des consommateurs

<sup>27</sup> Données en cours de fiabilisation.

<sup>28</sup> Données en cours de fiabilisation.

### Annexe 3 : Informations sur les services bancaires gratuits

Conformément à la réglementation en vigueur, les services de 1 à 16 sont offerts à titre gratuit par les banques à leur clientèle. Les 6 services, du 17 au 22, ont été mis en place gratuitement par le secteur bancaire. La liste des services gratuits se présente ainsi comme suit :

1. Ouverture de compte
2. Délivrance de chéquier
3. Délivrance du livret d'épargne
4. Domiciliation du salaire
5. Délivrance d'attestation de relevé d'identité bancaire
6. Versement espèces (hors acquittement du montant du timbre fiscal)
7. Retrait d'espèces auprès du guichet domiciliaire, à l'exclusion des retraits par chèque guichet pour les clients détenteurs d'un chéquier
8. Retrait d'espèces sur présentation d'un carnet d'épargne auprès du guichet domiciliaire
9. Retrait auprès des guichets automatiques bancaires de l'établissement détenteur du compte
10. Emission de virement de compte à compte, entre particuliers, au sein de la même banque
11. Réception de virement nationaux
12. Réception de mises à disposition nationales au sein de la même banque
13. Etablissement et envoi du relevé de compte au client
14. Consultation et édition du solde et de l'historique du compte à travers le guichet automatique bancaire et/ou internet, hors frais de souscription à ces canaux de distribution
15. Changement des éléments d'identification du titulaire du compte
16. Clôture de compte
17. Accès à la banque directe en consultation pour les clients particuliers
18. Recalcul du code confidentiel de la carte bancaire
19. Opposition pour perte ou vol de la carte bancaire
20. Remplacement de la carte défectueuse non encore utilisée par le détenteur
21. Rejet de chèque pour motif de vice de forme
22. Opposition pour perte ou vol de chèque





 [www.bkam.ma](http://www.bkam.ma)

 [BankAlMaghrib](#)

 [Bank Al-Maghrib](#)

 [Bank Al-Maghrib](#)