

## La digitalisation bancaire et inclusion financière au Maroc : Enjeux et implications pour un développement financier plus inclusif

Bank Digitalization and Financial Inclusion in Morocco: Challenges and Implications for a More Inclusive Financial Development.

Auteur 1 : BOUCHANE HIND

Auteur 2 : DYANE SANAA

Auteur 3 : FATIMA EZZAHRA AZZAZ

**BOUCHANE HIND**, (Doctorante, Laboratoire interdisciplinaire de recherche en économie, finance et management des organisations (LIREFIMO))  
FSJES Fès, Université Sidi Mohamed Ben Abdellah

**DYANE SANAA** (Enseignante chercheuse, Laboratoire interdisciplinaire de recherche en économie, finance et management des organisations (LIREFIMO).)  
FSJES Fès, Université Sidi Mohamed Ben Abdellah

**FATIMA EZZAHRA AZZAZ**, Docteure, en sciences économique et gestion  
FSJES Tanger, University Abdelmalek Saadi

**Déclaration de divulgation** : L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

**Conflit d'intérêts** : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêts.

**Pour citer cet article** : BOUCHANE .H, DYANE .S & AZZAZ .F (2025). « La digitalisation bancaire et inclusion financière au Maroc : Enjeux et implications pour un développement financier plus inclusif », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 30 » pp: 1089– 1107.



DOI : 10.5281/zenodo.15836032  
Copyright © 2025 – ASJ



## Résumé

Dans un contexte où les technologies numériques connaissent une croissance rapide, l'inclusion financière devient un enjeu essentiel pour les pays émergents comme le Maroc. Cet article adopte une approche analytique pour explorer dans quelle mesure la digitalisation du système bancaire marocain peut promouvoir un accès plus large, équitable et durable aux services financiers. En utilisant une revue de la littérature et un cadre comparatif, l'étude examine les avancées récentes du Maroc en matière de finance digitale, tout en mettant en évidence les obstacles structurels encore présents : fractures numériques, illettrisme financier, poids de l'économie informelle et disparités régionales.

En mobilisant les expériences de pays émergents tels que le Kenya, l'Inde et le Brésil, qui ont chacun adopté des modèles innovants d'inclusion fondée sur des technologies mobiles ou des infrastructures numériques intégrées, l'analyse permet de dégager des enseignements stratégiques adaptables au contexte marocain. L'article insiste sur la nécessité de concevoir une approche systémique articulant innovation technologique, régulation proactive, partenariats public-privé et inclusion sociale.

Il en ressort que la réussite de la stratégie nationale d'inclusion financière ne dépend pas uniquement de l'offre de solutions numériques, mais également de la capacité des institutions à favoriser la confiance, la littératie financière et la réduction des inégalités d'accès. En ce sens, la digitalisation bancaire, loin d'être un simple levier technique, apparaît comme un vecteur stratégique de transformation économique et sociale au service d'un développement plus inclusif et résilient.

**Mots clés :** Inclusion financière, digitalisation bancaire, fracture numérique, innovation financière

## Abstract

In a context driven by the rise of digital technologies, financial inclusion has become a critical issue for emerging economies such as Morocco. This article adopts an analytical approach to explore how the digitalization of Morocco's banking system can contribute to broader, more equitable, and sustainable access to financial services. Based on a literature review and a comparative framework, the study examines recent progress in Morocco's digital finance initiatives while highlighting persistent structural constraints such as digital divides, financial illiteracy, the weight of the informal economy, and territorial disparities. By drawing on the experiences of emerging countries such as Kenya, India, and Brazil—each of which has adopted innovative financial inclusion models based on mobile technology or integrated digital infrastructures—this analysis identifies strategic lessons that could be adapted to the Moroccan context. The article emphasizes the need for a systemic approach that combines technological innovation, proactive regulation, public-private partnerships, and social inclusion. It argues that the success of Morocco's national financial inclusion strategy depends not only on the availability of digital tools, but also on institutional capacities to foster trust, enhance financial literacy, and reduce inequality in access. In this regard, banking digitalization emerges not merely as a technical instrument, but as a strategic driver of economic and social transformation, in support of a more inclusive and resilient development model.

**Keywords:** Financial inclusion, banking digitalization, digital divide, financial innovation

## Introduction

Le rôle de l'inclusion financière est crucial pour stimuler la croissance économique et améliorer le tissu social, surtout dans des nations en voie de développement telles que le Maroc. Elle a pour objectif de garantir à chaque individu, en particulier aux populations vulnérables, un accès équitable et adapté aux services financiers, afin de faciliter leur intégration dans le système économique formel.

Cependant, le Maroc doit encore surmonter plusieurs défis importants qui entravent la réalisation de cet objectif, On constate parmi eux une faible présence bancaire sur le territoire, un manque de sensibilisation à l'utilisation des services financiers, ainsi qu'une insuffisance importante en matière de culture et de connaissances financières.

Ces barrières sont renforcées par l'expansion de l'économie informelle, la faible inclusion financière des femme et l'augmentation des coûts et risques associés aux services financiers(Lakhouil & Segdali, 2024) .

Même face à ces défis, l'inclusion financière continue d'être un outil crucial pour assurer la stabilité financière de l'économie, Par le biais de la micro-finance, du crédit et d'autres services, elle stimule la capacité des individus à établir leurs propres entreprises, à financer leur éducation et à mieux contrôler leurs risques financiers.

Pour dépasser les obstacles qui entravent l'accès aux services financiers, il est nécessaire de mettre en place diverses mesures, notamment le renforcement des infrastructures financières, la création d'un cadre juridique approprié, et l'élargissement de la couverture géographique par le biais d'un réseau d'agences bancaires plus étendu,le développement des systèmes de paiement et de règlement, garantissant la sécurité et la rapidité des transactions, est également un facteur clé.

Dans ce cadre, la digitalisation des services bancaires apparaît comme un moyen incontournable pour promouvoir l'inclusion financière au Maroc ; Grâce à l'intégration de technologies numériques comme la banque en ligne, les paiements mobiles et les portefeuilles électroniques, la digitalisation améliore l'accessibilité, la rapidité et la réduction des coûts des services financiers. Elle enlève les obstacles géographiques, diminue les coûts de transaction et bouleverse la façon dont les individus et les entreprises interagissent avec le système financier.

Par ailleurs, cette démarche encourage l'innovation dans la fourniture de services, en ouvrant des voies d'accès à des sources de financement alternatives pour les petites et moyennes

entreprises, tout en participant à la stabilité financière par une gestion des risques plus efficace et un respect accru des règles.

De cette manière, les efforts conjoints pour exploiter la digitalisation et encourager la finance digitale ont pour objectif de bâtir un système financier plus inclusif, résilient et capable de soutenir un développement socio-économique durable et équitable.

Ces initiatives, en rendant les services financiers digitaux plus accessibles, participent à renforcer l'inclusion financière tout en stimulant la diversification économique pour le bénéfice de l'ensemble de la société.

Même si la digitalisation bancaire présente plusieurs avantages, des études empiriques ont été réalisées pour mesurer ses réels effets sur l'inclusion financière au Maroc. Il devient primordial d'analyser en profondeur l'influence de la digitalisation sur l'accès, l'usage et la qualité des services financiers, ainsi que ses répercussions sur le bien-être financier des citoyens marocains. L'objectif de cette recherche est donc d'analyser dans quelle mesure les outils numériques contribuent à renforcer l'inclusion financière au Maroc, en identifiant les mécanismes, les effets et les limites de cette transformation digitale.

**À la lumière de ces constats, une question essentielle se pose :**

**Dans quelle mesure la digitalisation bancaire favorise-t-elle l'inclusion financière au Maroc, et quelles sont les implications de cette transformation numérique pour un développement financier plus inclusif et durable ?**

Cette problématique soulève trois interrogations principales :

- ✚ Comment la digitalisation bancaire influence-t-elle l'accès aux services financiers au Maroc
- ✚ Quel est son impact sur l'usage et la qualité des services financiers digitaux
- ✚ En quoi cette digitalisation affecte-t-elle le bien-être financier des individus et le développement socio-économique inclusif ?

Cette recherche adopte une posture épistémologique compréhensive, visant à explorer les mécanismes par lesquels la digitalisation bancaire contribue à l'inclusion financière au Maroc. Le raisonnement mobilisé est principalement inductif : à partir d'une revue approfondie de la littérature et d'une analyse contextuelle, l'étude cherche à dégager des tendances, à identifier les leviers d'action et à proposer une grille de lecture pour interpréter les effets de la transformation digitale sur l'accès, l'usage et la qualité des services financiers.

Cette démarche permet de mieux comprendre un phénomène en cours d'évolution, sans nécessairement chercher à le quantifier ou à le généraliser.

## 1. L'inclusion financière face à la révolution digitale : état des lieux et perspectives au Maroc

### 1.1 L'inclusion financière : définition, enjeux et dimensions

Ce concept multidimensionnel vise à garantir que chaque individu et entreprise puisse accéder aux services financiers dont ils ont besoin, peu importe leur situation économique ou géographique.

D'après la Banque mondiale, l'inclusion financière désigne « l'accès pratique et abordable aux services financiers pour les individus et les entreprises, comprenant les opérations, paiements, épargne, crédit et assurance, dans une perspective responsable et durable ».

Cette définition souligne l'importance non seulement d'accéder aux services, mais aussi de les exploiter efficacement.

D'autres institutions apportent des nuances complémentaires. Le G20 et la Global Alliance for Financial Inclusion (GAFI) définissent l'inclusion financière comme « l'accès pour tous les segments de la société à des produits et services financiers adaptés à leurs besoins, de manière transparente, responsable et abordable » (GAFI, 2011). De son côté, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) insiste sur les notions d'équité, de sécurité et d'efficacité dans l'accès aux services financiers, en incluant explicitement les populations vulnérables et marginalisées (OCDE, 2016). Ces différentes définitions soulignent ainsi que l'inclusion financière doit permettre une participation équitable et durable de tous les acteurs au système financier.

Les enjeux de l'inclusion financière sont à la fois économiques et sociaux. Sur le plan économique, l'accès aux services financiers favorise l'investissement, l'entrepreneuriat, la gestion des risques, et contribue à la croissance économique globale (Beck, Demirgüç-Kunt & Levine, 2007).

Socialement, elle constitue un levier essentiel pour réduire les inégalités, lutter contre la pauvreté et améliorer la résilience des ménages face aux aléas financiers. En facilitant l'intégration des populations exclues, l'inclusion financière joue un rôle structurant dans le développement durable des sociétés.

Pour comprendre la complexité de ce concept, il est pertinent d'examiner **ses principales dimensions** :

La première concerne l'accès physique et géographique aux services financiers, en particulier dans les zones rurales où les infrastructures sont peu développées.

La seconde dimension concerne la facilité financière d'accéder aux services, c'est-à-dire la capacité des usagers à supporter les coûts et les modalités d'accès.

Il s'agit de la troisième dimension, qui traite de la qualité et de la diversité des produits financiers, conçus pour satisfaire les besoins spécifiques de chaque catégorie d'utilisateurs. Enfin, l'éducation financière se présente comme un fondement essentiel, aidant les individus à comprendre, sélectionner et exploiter judicieusement les produits financiers accessibles.

La transformation technologique, avec un accent sur la digitalisation des services financiers, change en profondeur le contexte de l'inclusion financière. Les innovations comme la banque mobile, les plateformes de paiement électronique et les fintechs proposent des solutions économiques et flexibles, facilitant l'inclusion de populations autrefois exclues du système financier (Allen et al. 2016).

Cependant, ces opportunités comportent également des défis, tels que la nécessité de garantir la protection des consommateurs, la sécurité des transactions et la maîtrise des outils numériques.

## **1.2 Diagnostic de l'inclusion financière au Maroc à l'ère du numérique**

Dans les pays en développement, l'inclusion financière est devenue un enjeu crucial pour favoriser la croissance économique et sociale. Au Maroc, elle s'inscrit dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière, lancée en 2019, qui a pour objectif de fournir un accès équitable et adapté aux services financiers formels.

Cette démarche s'appuie sur la croyance que l'accès aux services bancaires, d'épargne, de crédit et d'assurance peut encourager l'autonomisation économique, diminuer les inégalités sociales et renforcer la résilience des ménages.

La transformation numérique joue un rôle essentiel dans l'accélération de l'inclusion, en particulier pour les populations qui ont été traditionnellement marginalisées du système bancaire.

### **1.2.1 Niveau d'accès et évolution des indicateurs**

Selon les statistiques de Bank Al-Maghrib, le nombre de comptes bancaires ouverts dans les établissements de crédit a augmenté de manière notable, passant à 36,3 millions en 2023 contre 33,8 millions en 2022, soit une croissance annuelle de 7,2 %. L'augmentation observée témoigne de l'expansion progressive du réseau bancaire national, un phénomène qui perdure depuis plusieurs années, en particulier depuis 2015, dans le cadre de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière.

Cependant, cette progression générale dissimule des disparités structurelles majeures.

Le taux de bancarisation, représentant la proportion d'adultes avec un compte bancaire, atteint environ 54 % dans tout le pays, Ce taux reste inférieur aux niveaux observés dans certains pays émergents, caractérisé par de significatives inégalités entre les sexes : 67 % des hommes ont accès à un compte bancaire, seulement 42 % des femmes sont concernées, ces écarts de genre mettent en lumière les obstacles spécifiques rencontrés par les femmes en matière d'accès aux services financiers, qu'ils soient culturels, éducatifs ou économiques.

En outre, les inégalités entre les régions freinent significativement l'accès aux services financiers.

La distribution des points de service bancaire selon leur localisation géographique montre une disparité notable entre les environnements urbains et ruraux.

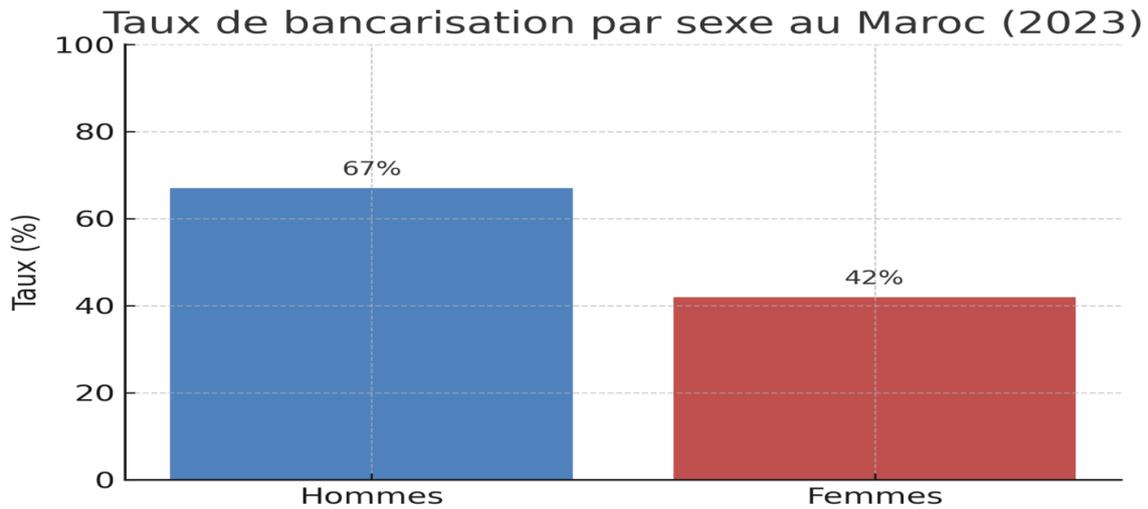
Dans les zones urbaines, il y a un point de service pour 538 adultes, alors qu'en milieu rural, cette densité diminue fortement à un point pour 4 811 adultes. cette fracture territoriale s'explique principalement par les coûts d'implantation élevés, la faible rentabilité des zones reculées, ainsi que par la persistance d'infrastructures numériques et logistiques insuffisantes.

Les observations du Global Findex confirment que l'exclusion financière au Maroc est largement influencée par des facteurs structurels tels que la pauvreté, un faible niveau d'instruction, la distance aux établissements financiers et une certaine méfiance envers les institutions bancaires.

**Tableau 1 : Évolution du nombre de comptes bancaires (2020–2023)**

| Indicateur                      | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------|------|------|------|------|
| Comptes bancaires (en millions) | 31,2 | 32,9 | 33,8 | 36,3 |
| Croissance annuelle (%)         | –    | +5,4 | +2,7 | +7,2 |
| Densité de points d'accès*      | –    | –    | 11,5 | 12,5 |

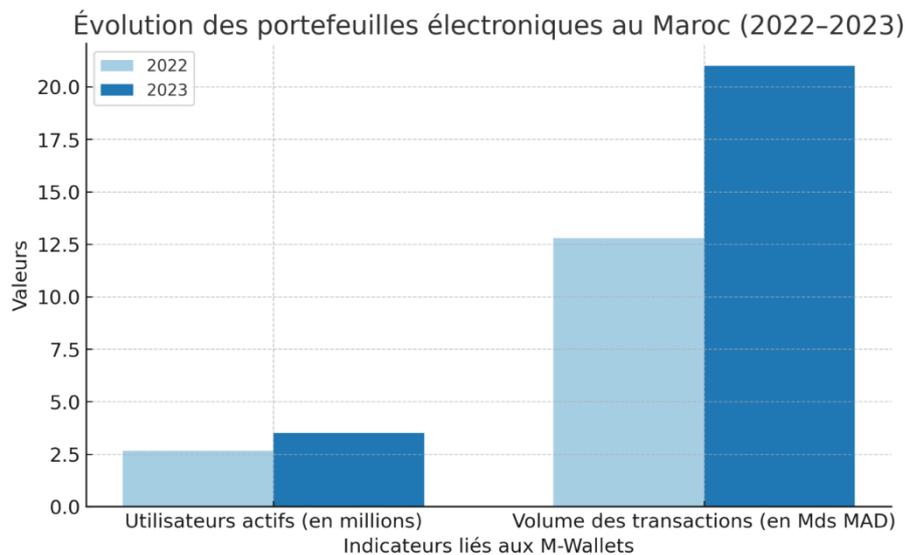
Source : Bank Al-Maghrib, 2023



Source : Bank Al-Maghrib, Rapport 2023

### 1.2.2 Digitalisation et innovations financières

Face à ces contraintes, la digitalisation apparaît comme un vecteur essentiel d'inclusion. Le développement des portefeuilles électroniques (M-Wallets), la montée du mobile banking et l'émergence des néobanques ont permis d'élargir l'offre de services à des clientèles jusqu'ici marginalisées. En 2023, le nombre de portefeuilles mobiles actifs a augmenté de 32 %, atteignant environ 3,5 millions d'utilisateurs. Le volume des transactions via M-Wallets a dépassé 21 milliards de dirhams, en hausse de 64 % sur un an (Bank Al-Maghrib, 2023). Ces évolutions confirment les observations d'Ayachi et Mossadak (2024), qui soulignent le rôle catalyseur du numérique dans la réduction des coûts d'accès, notamment pour les populations jeunes et urbaines.



Source : Bank Al-Maghrib, Rapport 2023

### 1.2.3 Contraintes structurelles persistantes à l'inclusion financière

Malgré les progrès dans la digitalisation des services bancaires, l'inclusion financière au Maroc demeure limitée par des contraintes socio-économiques et institutionnelles, empêchant un déploiement massif. Tout d'abord, l'illettrisme financier représente un obstacle important : d'après le Haut-Commissariat au Plan, près de 45 % des adultes au Maroc manquent des compétences fondamentales pour comprendre et utiliser les produits et services bancaires.

L'absence de connaissance favorise une autocensure dans l'accès aux services financiers, surtout parmi les populations peu ou pas scolarisées.

Une autre difficulté importante réside dans la méfiance qui demeure envers les institutions financières, de nombreux individus perçoivent les banques comme des institutions complexes, peu transparentes ou difficiles d'accès, Cette perception est renforcée par le manque de communication appropriée et de services véritablement personnalisés pour les clients à faibles revenus ou irréguliers ; la dominance de l'économie informelle, qui emploie une proportion importante de la population active, constitue un frein structurel à l'intégration financière .

Les opérateurs du secteur informel n'ont généralement pas de fiche de paie ni de justificatif de revenus, ce qui les empêche souvent d'accéder aux services bancaires ou aux crédits, Cette réalité alimente un cercle vicieux d'exclusion, où l'absence de documents officiels empêche l'accès au système financier formel, ce qui perpétue à son tour la précarité .

Face à ces défis, la **Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF)** propose une série d'actions ciblées, telles que la simplification des produits, l'éducation financière de masse ou le développement de solutions adaptées aux travailleurs de l'informel. Cependant, la réussite de ces initiatives dépend largement de l'engagement coordonné des acteurs publics, privés et communautaires.

## 2. Les implications de la transformation numérique pour un développement financier inclusif et durable au Maroc

La digitalisation du secteur bancaire marocain va au-delà d'une simple évolution technologique ; elle devient un levier essentiel pour favoriser un développement financier inclusif et durable. En effet, la digitalisation influence de manière significative les méthodes d'accès aux services financiers, la robustesse du système bancaire ainsi que les pratiques de gouvernance et de régulation. Cependant, cette transformation pose aussi d'importants défis en ce qui concerne la fracture numérique, la sécurité des usagers et la nécessité d'une meilleure coordination entre les acteurs publics et privés.

## **2.1 La digitalisation comme catalyseur de durabilité financière**

La digitalisation du secteur bancaire au Maroc constitue un levier essentiel pour une transformation profonde, permettant d'élargir l'inclusion financière tout en soutenant un développement financier durable. Les technologies numériques, en renforçant la traçabilité des flux monétaires, permettent de réduire la proportion importante de cash circulant dans l'économie marocaine, qui demeure proche de 30 % du PIB selon Bank Al-Maghrib. Cette diminution de la liquidité physique est cruciale pour structurer davantage les activités économiques, combattre l'économie informelle, et renforcer la collecte fiscale (Jouahri, 2023) en outre, la digitalisation contribue à une meilleure transparence et à une gestion plus efficace des risques, éléments clés pour assurer la stabilité du système financier (Ezahrani, 2024)

Grâce à la digitalisation, l'accès aux services financiers est facilité pour les groupes traditionnellement exclus, notamment les femmes, les jeunes et ceux qui vivent en milieu rural. Cependant, cette progression demeure inégale, Le taux de bancarisation digitale continue de croître, mais reste restreint en raison de la fracture numérique, du manque d'infrastructures et du faible degré de littératie financière (Demirgüç-Kunt et al. 2022 ; FMI, 2024) Pour que l'inclusion soit véritablement effective, il est essentiel d'investir massivement dans l'éducation, la sensibilisation et la création d'infrastructures adaptée (Ezahrani, 2024).

Par ailleurs, la digitalisation génère une masse importante de données transactionnelles qui représentent un levier stratégique pour la gouvernance financière. L'utilisation intelligente de ces données permet d'optimiser les politiques publiques, notamment en ciblant les aides aux populations vulnérables, en renforçant le financement de la micro, petite et moyenne entreprises, et en soutenant l'émergence de la micro-assurance (World Bank, 2023). Cette gouvernance fondée sur la data est une condition essentielle à la pérennité d'un système financier inclusif et efficace (Aron, 2018).

### **I. 2.2 Les conditions d'une inclusion numérique réellement équitable**

Afin que la digitalisation financière ait un sens et ne profite pas uniquement aux populations déjà connectées, il est nécessaire que certaines conditions soient remplies. en premier lieu, il est fondamental que l'accessibilité technique soit garantie.

Selon Ben Aissa(2022) dans une étude sur l'Afrique du Nord, en l'absence d'un haut débit fiable, «les services bancaires en ligne restent inopérants pour les ménages ruraux», restreignant ainsi l'accès aux portefeuilles numériques.

Au Maroc, malgré le fait que l'ANRT indique une couverture mobile de 95 %, la qualité du service demeure inégale en dehors des grandes villes, ce qui limite l'efficacité de l'offre

digitale. Par la suite, la littératie numérique et financière joue un rôle crucial dans la réussite. Selon Obeng & Mensah, les usagères rurales, souvent insuffisamment formées, sont « souvent exclues même lorsqu'elles disposent d'un smartphone ». Pour lutter contre ce phénomène, Castaño et al. Ils recommandent d'intégrer des modules de formation directement dans les plateformes, afin de favoriser un apprentissage en situation réelle et de renforcer l'autonomie. La crédibilité des institutions numériques est également essentielle, Dans une étude comparative du Maghreb, (El Amrani & Touzani) soulignent que « le sentiment de vulnérabilité face au vol de données constitue un obstacle quotidien à l'utilisation des M-Wallets ». Pour y répondre, ils suggèrent de renforcer les certifications et les marquages de sécurité, tout en augmentant la transparence des conditions générales. L'étude de Kpodar & Andrianaivo met en évidence l'importance des modèles partenariaux innovants : « les alliances entre banques et fintechs facilitent la personnalisation des offres selon les réalités culturelles locales et l'accès aux zones délaissées ». En 2022, au Maroc, la collaboration entre l'association de micro finance Dar Al-Amal et la fintech Qonto illustre ce modèle performant, offrant aux micro-entrepreneures rurales l'accès à des comptes numériques sécurisés.

### **2.3 Vers un modèle marocain de finance digitale durable : leviers et perspectives**

Pour construire un modèle marocain de finance digitale durable, plusieurs leviers stratégiques doivent être mobilisés en synchronisation, intégrés dans une vision à long terme conciliant inclusion, innovation et résilience.

#### **🚦 Financement public structurant et cadre législatif avancé**

Le soutien continu des institutions internationales, notamment via la série de prêts DPF de la Banque mondiale (500 M \$ en 2020 et 450 M \$ en 2023), illustre l'engagement financier autour des réformes numériques et inclusionnistes (World Bank, 2020; 2023). Ces financements renforcent les infrastructures numériques, le renforcement des institutions financières de proximité, et le soutien aux PME via micro-assurance ou plateformes de crowdfunding.

#### **🚦 Régulation technologique proactive et adoption de RegTech**

Selon Chouraïk (2025), l'adoption de technologies réglementaires (RegTech) par les banques marocaines a permis une diminution de 38 % des erreurs de détection de fraude, marquant un tournant dans le contrôle et la sécurité des systèmes financiers numériques. Parallèlement, l'ajustement des lois sur la protection des données (Loi 09-08) vers des standards proches du RGPD renforce la confiance des utilisateurs (Chouraïk, 2025).

**🚦 Partenariats entre fintechs et établissements traditionnel**

Des succès stories comme Chari/Karny montrent l'intérêt des alliances entre fintech et communautés locales, à la fois en e-commerce et gestion de crédits pour les commerçants de proximité, avec plus de 15 000 commerçants déjà couverts (FT, 2024) Ces modèles favorisent l'inclusion grâce à des services financiers adaptés et intégrés dans le quotidien économique.

**🚦 Promotion du green finance et inclusion climatique**

La stratégie nationale d'inclusion financière intègre aussi une dimension verte, via l'indexation climatique des crédits pour l'agriculture et l'assurance des agriculteurs vulnérables (SAFIN, 2023) La Maroc se positionne ainsi comme acteur pionnier dans l'articulation entre inclusion financière et transition écologique.

**Tableau de synthèse des leviers d'un modèle marocain de finance digitale durable**

| Levier stratégique                           | Description   | Indicateurs / Réalisations clés   | Sources                 |
|--|---|---|-------------------------|
| <b>Financement public et réformes</b>        | Soutien budgétaire multilatéral pour infrastructures, régulation et inclusion | 950 M \$ mobilisés entre 2020 et 2023 pour inclusion et digitalisation                | World Bank (2020, 2023) |
| <b>Innovation réglementaire (RegTech)</b>    | Technologies pour conformité, lutte anti-fraude, RGPD marocain                | -38 % d'erreurs dans détection de fraude selon les banques marocaines                 | Chouraik (2025)         |
| <b>Partenariats fintech-banques</b>          | Coopérations pour services digitaux adaptés aux TPE et publics marginalisés   | +15 000 commerçants intégrés via Chari/Karny  | FT (2024)               |
| <b>Finance verte et inclusion climatique</b> | Produits indexés sur le risque climatique, microcrédit agricole               | Déploiement de 3 programmes pilote pour micro assurance climatique                    | SAFIN (2023)            |
| <b>Positionnement régional via CFC</b>       | Casablanca comme hub africain de finance digitale durable                     | 240 entreprises installées à CFC en 2025, dont 45 % dans la finance verte ou digitale | The Guardian (2025)     |

|  |  |   |                                  |
|--|--|---|----------------------------------|
| <b>Pilotage par data et indicateurs dynamiques</b> | Tableaux de bord digitaux, évaluation en temps réel des politiques | 7,8 M comptes mobiles en 2023, 30 % des adultes utilisent des moyens de paiement numériques | Global Findex, World Bank (2023) |
|--|--|---|----------------------------------|

**Source :Auteurs**

### **3. Étude comparative des modèles d'inclusion numérique dans les pays émergents**

Dans un contexte où la digitalisation devient un moteur principal de la modernisation des systèmes financiers, il est nécessaire d'évaluer les progrès du Maroc en s'inspirant des expériences internationales, notamment celles de pays émergents ayant réussi à fusionner innovation technologique et inclusion financière.

Cette méthode comparative facilite une meilleure analyse des forces et faiblesses du modèle marocain, tout en mettant en évidence les conditions favorables observées dans d'autres pays. En se basant sur des exemples concrets, cette analyse cherche à mettre en lumière les options stratégiques que le Maroc pourrait considérer pour améliorer l'efficacité et l'étendue de sa digitalisation financière.

À cet égard, les pays émergents présentent des enseignements riches, notamment parce qu'ils font face à des défis similaires à ceux du Maroc : un accès inégal aux services bancaires, une population majoritairement informelle, et une infrastructure numérique en pleine croissance.

Certains de ces pays ont su mettre en œuvre des politiques et des dispositifs innovants qui ont permis une accélération notable de l'inclusion financière via des outils numériques adaptés à leur réalité socio-économique, En examinant leurs trajectoires, il est possible de mettre en évidence des tendances structurantes, des choix technologiques judicieux et des modalités de gouvernance, publiques ou privées, susceptibles d'éclairer l'action publique marocaine.

Cette étude comparative, qui porte sur trois pays émergents représentatifs – le Kenya, l'Inde et le Brésil – a pour objectif d'éclairer concrètement les mécanismes ayant permis d'accroître l'accès aux services financiers grâce à la digitalisation, Elle a pour objectif de mettre en lumière les leviers transférables ou adaptables à la réalité marocaine, en prenant en compte les particularités institutionnelles, culturelles et économiques du pays.

**L'analyse comparative des indicateurs clés révèle les dynamiques suivantes :**

| <b>Pays</b>   | <b>% adultes bancarisés</b> | <b>Utilisation mobile money</b>             | <b>Infrastructure numérique</b> | <b>Dispositif phare</b>                                     |
|---------------|-----------------------------|---|---------------------------------|---|
| <b>Maroc</b>  | 44 % (2021)                 | 6 % (2021)                                  | Moyen                           | SNIF 2019, partenariats fintech-banque                      |
| <b>Kenya</b>  | 83 %                        | ~70 % (M-Pesa, 2024)                        | Moyen-Haut                      | M-Pesa : 34 M utilisateurs, 39 M abonnés, trans. ≈ 40 T KSh |
| <b>Inde</b>   | 78 % (2020)                 | 160 M UPI (2020), 83 % pay. digitale (2024) | Élevé                           | UPI + Aadhaar : 208 Gtxn 2024                               |
| <b>Brésil</b> | 86 %                        | ~60 % PIX (2023)                            | Très élevé                      | PIX lancé 2020 : 140 M utilisateurs, 3 Gtxn/mois            |

Source : Auteurs

L'analyse comparative des stratégies adoptées au Kenya, en Inde et au Brésil révèle plusieurs facteurs essentiels de réussite que le Maroc pourrait exploiter pour accélérer l'inclusion financière à l'ère numérique. Ils ont mis en place une vision stratégique nationale, un leadership institutionnel affirmé, et une approche technologique inclusive.

Par cette approche, le Kenya montre la puissance de la proximité via un réseau d'agents étendu et une solution mobile facile à utiliser, ancrée dans la vie de tous les jours, L'Inde, de son côté, démontre qu'une infrastructure publique interopérable et une identification numérique fiable peuvent en courager une adoption de masse. Le Brésil, enfin, prouve que l'innovation peut aussi venir de l'État, à travers le lancement de PIX, un système de paiement instantané accessible à tous, y compris les plus vulnérables.

En comparaison avec ces modèles, le Maroc connaît un retard pratique dans l'exploitation réelle des services digitaux, malgré des progrès importants au niveau institutionnel.

L'insuffisance d'interopérabilité, la dispersion des initiatives et le manque d'incitations pour les utilisateurs et prestataires ralentissent la généralisation.

Cependant, la comparaison indique que le Maroc possède les conditions fondamentales pour atteindre un niveau stratégique supérieur, en ajustant ces expériences à ses spécificités socio-économiques et territoriales.

#### **4. Enjeux spécifiques et modalités d'adaptation pour le Maroc**

Le principal enjeu de l'inclusion numérique concerne l'accès réel aux services en ligne, globalement, une moitié de la population mondiale demeure exclue de l'accès à Internet, avec des disparités significatives selon les régions et leur développement économique.

En 2019, plus de 87 % des habitants des pays développés utilisaient Internet, tandis que cette proportion n'était que de 47 % dans les pays en développement, révélant une fracture numérique encore présente.

Un autre enjeu, tout aussi important, réside dans la capacité du numérique à agir comme un véritable levier pour l'inclusion sociale, économique et civique. Il ne s'agit pas seulement d'accroître l'utilisation des technologies, mais aussi d'assurer leur accessibilité, leur pertinence et leur utilité. Cette transition nécessite la création de services adaptés, intégrés et inclusifs, allant au-delà des réseaux numériques actuels.

Des inégalités profondes continuent d'exister entre les milieux urbains et ruraux, entre hommes et femmes, ainsi qu'entre les jeunes et les personnes âgées. Souvent, l'enjeu de l'inclusion est réduit à la simple couverture technique, en oubliant d'autres barrières cruciales telles que le coût d'accès, le prix des terminaux ou l'alphabétisation, qu'elle soit classique ou numérique.

Même dans les pays développés, garantir une couverture complète en zones rurales représente un défi logistique et financier important, alors que dans les pays du Sud, le coût continue d'être un obstacle majeur à l'inclusion.

Le mobile money en Afrique a rapidement évolué pour devenir un outil fondamental dans l'extension des services bancaires. Cependant, une étude récente réalisée par GeoPoll dans six pays a montré que seulement 28 % des jeunes de 18 à 35 ans utilisent ces services de manière active. Parmi eux, l'argent mobile est surtout employé pour les jeux en ligne, bien plus que pour les paiements sur Internet ou la télévision payante, ce qui met en évidence un potentiel d'utilisation encore peu exploité à des fins économiques et sociales.

L'objectif pour l'ensemble des acteurs – institutions nationales, opérateurs privés, gouvernements et bailleurs internationaux – est de développer une offre numérique qui soit adaptée, accessible et socialement utile, afin d'encourager un développement durable.

Dans ce contexte, des efforts mondiaux, notamment ceux de la Banque mondiale ou les recommandations du classement Doing Business, mettent en avant la nécessité de politiques numériques innovantes, visant à favoriser l'inclusion financière et le progrès socio-économique.

## Conclusion

L'inclusion financière au Maroc constitue un enjeu stratégique fondamental pour le développement économique et social du pays. L'analyse approfondie de l'état des lieux révèle des avancées significatives, notamment grâce aux efforts soutenus de digitalisation des services financiers. Cette transformation numérique a permis d'élargir la portée des services bancaires, en facilitant l'accès à une partie plus large de la population, notamment dans les zones urbaines. Les outils digitaux, comme le mobile banking et les plateformes de paiement électronique, ont démontré leur capacité à réduire les coûts et les contraintes géographiques, tout en simplifiant les opérations pour les usagers.

Cependant, malgré ces progrès, l'inclusion financière reste encore loin d'être universelle. Des inégalités notables persistent, accentuées par des variables socioéconomiques déterminantes telles que le niveau de revenu, le degré d'éducation, le genre et la localisation géographique. Ces facteurs constituent des freins majeurs à la bancarisation et à l'utilisation effective des services financiers digitaux. Les populations rurales, les femmes et les groupes à faibles revenus demeurent souvent marginalisés, confrontés à des barrières multiples, allant du manque d'alphabétisation numérique à la méfiance envers les institutions financières.

L'étude démontre que la digitalisation, bien qu'essentielle, ne saurait à elle seule garantir une inclusion financière équitable. Elle doit s'accompagner d'une stratégie holistique intégrant une éducation financière renforcée, des dispositifs d'accompagnement spécifiques pour les populations vulnérables, et un cadre réglementaire agile favorisant l'innovation tout en protégeant les usagers. L'interopérabilité des services, la simplification des procédures et la diversification des produits financiers adaptés aux besoins réels des usagers constituent également des leviers indispensables.

Par ailleurs, l'expérience internationale, notamment dans des pays comme le Kenya, l'Inde ou le Brésil, montre que le succès d'une inclusion financière numérique durable repose sur une combinaison équilibrée entre innovation technologique, engagement institutionnel fort et adaptation socio-culturelle. Le Maroc, conscient de ces défis, a posé des bases solides à travers sa Stratégie Nationale d'Inclusion Financière et la promotion des fintechs, mais doit encore intensifier ses efforts pour traduire ces initiatives en résultats tangibles à l'échelle nationale.

En conclusion, le Maroc est à un moment charnière où la convergence entre digitalisation et politiques sociales peut générer un cercle vertueux d'inclusion, de croissance et de réduction des inégalités. La construction d'un écosystème financier digital inclusif et durable nécessitera une mobilisation coordonnée de tous les acteurs, publics et privés, ainsi qu'une attention

continue aux réalités des populations les plus fragiles. Ce paradigme ouvre la voie à un développement économique plus résilient, à une meilleure intégration sociale et à la consolidation d'une croissance équitable pour l'ensemble des citoyens.

## BIBLIOGRAPHIES

- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Martinez Peria, M. S.** (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1–30. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2015.12.003>
- ANRT.** (2023). *Observatoire national des télécommunications - Rapport 2022–2023*. Rabat : Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications.
- Ayachi, C., & Mossadak, A.** (2024). Inclusion financière et croissance économique au Maroc : Essai d'évaluation empirique. *Revue Française d'Économie et de Gestion*, 5(12), 134–161.
- Bank Al-Maghrib.** (2021). *Rapport annuel sur la supervision bancaire*. <https://www.bkam.ma/Publications-statistiques-et-recherche/Publications/Rapports-annuels>
- Bank Al-Maghrib.** (2023). *Rapport annuel sur la supervision bancaire*.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R.** (2007). Finance, inequality and the poor. *Journal of Economic Growth*, 12(1), 27–49. <https://doi.org/10.1007/s10887-007-9010-6>
- Banque mondiale.** (2020). *Maroc - Digital Transformation Development Policy Financing (Report No. P171587)*. Washington, DC: World Bank.
- Banque mondiale.** (2021). *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. <https://globalfindex.worldbank.org>
- Banque mondiale.** (2023). *Morocco Digital and Financial Inclusion Reform Support Program*. Washington, DC: World Bank.
- Castaño, N., Fernández, J., & Vargas, R.** (2023). Digital financial education and inclusion: A pedagogical framework. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20(4), 45–62. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00420-1>
- Chouraïk, A.** (2025). Régulation numérique et adoption des RegTech au Maroc : une réponse efficace aux risques systémiques. *Revue Marocaine de la Régulation Financière*, 13(1), 89–105.
- CGAP (Consultative Group to Assist the Poor).** (2022). *Advancing Financial Inclusion through Digital Innovation*.
- El Amrani, R., & Touzani, M.** (2021). Trust and digital banking in the Maghreb: Psychological barriers to M-wallet adoption. *Journal of Consumer Policy*, 44(3), 333–358. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09491-w>
- Financial Times (FT).** (2024). Moroccan fintech Chari expands digital credit for informal retailers. *Financial Times – Fintech section*, March 2024.

**GAFI (Global Alliance for Financial Inclusion).** (2011). *G20 Financial Inclusion Action Plan*.

<https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20FI%20Action%20Plan%202011.pdf>

**Haut-Commissariat au Plan (HCP).** (2021). *Enquête nationale sur les niveaux de vie des ménages*.

**Jaziri, D.** (2023). Partnerships for inclusive fintech: The Moroccan case of Qonto and Dar Al-Amal. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 19. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00272-w>

**Kpodar, K., & Andrianaivo, M.** (2019). ICT, financial inclusion, and growth: Evidence from African countries. *Review of Development Economics*, 23(1), 130–149. <https://doi.org/10.1111/rode.12546>

**Obeng, S., & Mensah, A.** (2021). Bridging the digital divide: Gendered perspectives on mobile financial services in West Africa. *Journal of African Business*, 22(4), 482–500. <https://doi.org/10.1080/15228916.2020.1838063>

**Sarma, M.** (2012). Index of financial inclusion – A measure of financial sector inclusiveness. *IUP Journal of Bank Management*, 11(4), 7–28.

**SAFIN.** (2023). Climate-smart finance and inclusive insurance in North Africa: Policy trends and pilot projects. Rome: Smallholder and Agri-SME Finance and Investment Network.

**Stratégie Nationale d’Inclusion Financière (SNIF).** (2019). Ministère de l’Économie et des Finances – BAM. *Stratégie Nationale d’Inclusion Financière 2019–2030*.

**The Guardian.** (2025). Casablanca Finance City emerges as a continental fintech hub. *The Guardian Business*, April 2025.

**UIT (International Telecommunication Union).** (2021). *Measuring digital development: Facts and figures 2021*. Genève.