



## Témoignage BAM – Maya Declaration

L'inclusion financière a été érigée en tant qu'engagement fort de Bank Al-Maghrib qui a fait de celle-ci, depuis 2007, un de ses objectifs majeurs et l'un des principaux vecteurs d'une stratégie globale de développement du secteur financier à l'horizon 2020.

Cet engagement à promouvoir l'accès et l'usage de services financiers de qualité sur des bases saines et solides a été annoncé internationalement en 2013, par la Banque, à travers la déclaration de Maya et réaffirmé en 2016 dans le cadre de la feuille de route d'alignement du secteur financier aux objectifs de développement durable à l'occasion de la COP 22 tenue à Marrakech.

Il s'est traduit par de nombreuses actions que la Banque a entreprise, avec l'implication des acteurs publics et privés, et qui ont porté sur l'ensemble des dimensions de l'inclusion financière notamment la bancarisation des différents segments de la population, l'éducation financière, la protection du consommateur, le financement des TPME et la promotion de l'innovation dans les offres des institutions financières.

C'est ainsi que le Maroc a connu d'importantes avancées qui n'ont pas manqué d'être soulignées par la Banque Mondiale et le FMI lors de leur dernière mission d'évaluation du secteur financier FSAP conduite en 2015 et démontrées par l'évolution du taux de bancarisation qui a atteint 70% à fin 2016 alors qu'il ne dépassait pas 25% dix années plus tôt.

Sur le plan organisationnel, la Banque a mis en place le Département Surveillance des Systèmes et Moyens de Paiement et Inclusion Financière directement rattaché au Gouvernement de la Banque et auquel revient la responsabilité, entre autres, de définir une stratégie nationale d'inclusion financière en coordination avec d'autres partenaires institutionnels. La création de ce département reflète la volonté de Bank Al-Maghrib de poursuivre ses efforts en matière d'inclusion financière en mobilisant les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de politiques adaptées et fondées sur les besoins des différents segments de la population d'une part, et sur le retour des expériences internationales d'une autre part.

### **Réalisations importantes dans le cadre de la « Maya Declaration » :**

Lors du Forum Politique Mondial de l'AFI de 2013 tenu à Kuala Lumpur, Bank Al-Maghrib a pris des engagements forts et ambitieux qui ont traduit sa ferme volonté de poursuivre l'approfondissement du marché bancaire national pour mieux servir la population notamment les segments les plus défavorisés sur des bases volontaristes. En effet, Bank Al-Maghrib a annoncé au réseau de l'AFI sa détermination à porter le taux de bancarisation aux 2/3 de la population à fin 2014 en agissant sur:

- L'accès à un vaste éventail de services et produits financiers adaptés aux besoins de l'ensemble de la population ;
- l'innovation dans les produits, les services et les partenariats ;
- le microcrédit ;
- la protection des consommateurs pour développer la relation établissement de crédit/client sur des bases saines et équilibrées ;



- et l'éducation financière.

Dans ce cadre, la Banque a mobilisé les acteurs publics et privés pour améliorer l'accessibilité du modèle de distribution des produits financiers formels en faveur des différents segments de la population. A cet effet, les banques ont développé des relations de partenariat avec des intermédiaires en opérations bancaires notamment les Institutions de microcrédit, les entreprises de télécommunication et les sociétés de transfert de fonds renforçant ainsi leur implantation au niveau des différentes régions du Royaume.

En outre, elles ont engagé des projets Low Income Banking (LIB) en proposant des produits adaptés aux populations à bas revenus tout en utilisant des solutions technologiques innovantes.

Ainsi, et dès fin 2014, l'objectif cible d'un taux de bancarisation des 2/3 de la population a été atteint.

En 9 ans (2007-2016), le réseau bancaire s'est renforcé de près de 2.500 nouveaux guichets, portant ainsi leur nombre total à 6.284 unités avec une densité bancaire – mesurée par le nombre de points d'accès pour 10.000 habitants - de 4,14 à fin 2016.

S'agissant de l'éducation financière, Bank Al-Maghrib a pris l'initiative de coordonner les actions des acteurs publics et privés et ce, dans le cadre d'une stratégie nationale de long-terme portée par la Fondation Marocaine de l'Education Financière (FMEF), créée en mars 2013 dans l'objectif de consolider les différentes activités disparates menées dans ce domaine.

Cette Fondation se fixe pour objectifs (i) de promouvoir les principes et les bonnes pratiques se rapportant à l'éducation financière et (ii) de sensibiliser la population à une bonne connaissance des services financiers et des moyens pour se prémunir des risques y afférents.

Depuis le démarrage de ses activités, ce ne sont pas moins d'un million de bénéficiaires, aussi bien des particuliers que des entreprises ou encore des enfants et des jeunes, qui ont profité des actions directes ou indirectes de formation et de sensibilisation de la Fondation.

Concernant la protection du consommateur, Bank AL-Maghrib a œuvré pour stimuler la concurrence et renforcer la transparence dans le secteur bancaire notamment à travers l'élaboration, en collaboration avec le Groupement Professionnel des Banques du Maroc (GPBM), d'un mécanisme de mobilité bancaire qui définit les règles et les principes que les banques devront respecter en vue de faciliter aux particuliers le processus de transfert de leurs comptes auprès d'établissements confrères. A ce titre, un guide est mis à la disposition de la clientèle à des fins d'information en termes de démarche à suivre pour le transfert du compte bancaire.

Par ailleurs, et vu l'importance que revêtent les données pour la conception de politiques pertinentes, Bank Al-Maghrib a diligenté en 2013 une enquête nationale afin d'évaluer la perception des services financiers par les ménages marocains et d'identifier les obstacles à leur inclusion financière. C'est ainsi que la Banque a conçu des plans d'actions ciblés et adaptés aux besoins dont celui de la FMEF.



En outre, Bank Al-Maghrib a pris des mesures spécifiques pour développer un ensemble d'indicateurs en ligne avec les standards internationaux, qui portent sur deux dimensions fondamentales de l'inclusion financière : l'accès et l'utilisation des services financiers. S'agissant de la dimension "Qualité", un l'indice des prix des services bancaires a été développé dès 2011 pour refléter de façon précise l'évolution des coûts des prestations bancaires (cf. Annexe).

### **Nouveaux engagements en phase avec les orientations de l'AFI :**

Après avoir réalisés ses engagements pris en 2013, Bank Al-Maghrib s'est fixé de nouveaux objectifs qui ciblent les TPME d'une part et la réduction des gaps entre genre d'une autre part, au titre respectivement des accords de Maputo et de Denarau. Cette action s'inscrit dans l'ambition de libérer le potentiel de ces deux segments à travers des politiques fondées sur leurs besoins spécifiques et de renforcer davantage leur rôle dans l'économie du Royaume.

A cet effet, Bank Al-Maghrib a établi des plans d'actions axés principalement sur l'amélioration de la qualité de l'offre, le développement des capacités financières et le renforcement du dispositif du suivi et évaluation, et ce, dans le cadre d'une approche participative qui implique les acteurs ayant un rôle à jouer dans l'inclusion financière des TPME et des femmes.

Bank Al-Maghrib a ainsi mis en place une commission qui comprend la CGEM<sup>1</sup>, le GPBM<sup>2</sup> ainsi que la CCG<sup>3</sup> et Maroc PME<sup>4</sup> dont les travaux ont mené à l'élaboration d'un Mémoire sur l'amélioration du financement de l'économie qui couvre les mesures à prendre par le secteur financier pour soutenir le financement des entreprises en général et des TPME en particulier ainsi que celles qui relèvent de la sphère gouvernementale.

S'agissant des femmes, Bank Al-Maghrib a sensibilisé les Banques sur les écarts entre les genres qui ressortent des indicateurs de l'inclusion financière et les a invité à initier les réflexions autour des besoins des femmes et des actions à entreprendre pour mieux les servir. Pour orienter les actions du secteur financier, Bank Al-Maghrib a lancé une étude sur les pratiques internationales relatives à l'inclusion financière des femmes pour recenser des cas pertinents pour le contexte marocain.

### **Leçons tirées de l'expérience de Bank Al-Maghrib:**

La déclaration de Maya traduit la volonté d'agir mais aussi l'appel à la collaboration tant au niveau national qu'international pour faire face aux défis persistants de l'exclusion financière. S'engager envers l'AFI et son réseau favorise la mobilisation des différents acteurs nationaux et internationaux dans un cadre collaboratif où les efforts des secteurs public et privé sont conjugués pour avancer dans la même direction.

L'expérience du Maroc en matière de prise d'engagement dans le cadre de Maya démontre l'importance de définir les priorités pour les années à venir dans l'objectif

---

<sup>1</sup> Confédération Générale des Entreprises du Maroc

<sup>2</sup> Groupement Professionnel des Banques du Maroc

<sup>3</sup> Caisse Centrale de Garantie

<sup>4</sup> Maroc PME est l'agence nationale pour la promotion de la petite et moyenne entreprise (PME). Créée en 2002, elle se charge du développement de produits d'assistance pour accompagner les PME dans leur processus de modernisation et d'amélioration de leur compétitive. [www.marocpme.ma](http://www.marocpme.ma)



de mettre en œuvre les moyens requis et atteindre les résultats escomptés dans les délais fixés. En effet, les engagements doivent refléter les orientations des parties prenantes et se traduire par des plans d'actions qui définissent les étapes à suivre et identifient les acteurs à solliciter dans le cadre d'une approche coordonnée pour fédérer les initiatives individuelles tout en capitalisant sur les expériences nationales et internationales.

Cette approche a permis à Bank Al-Maghrib de mesurer les besoins en termes d'assistance technique et de renforcement de capacités en faveur de ses équipes et de ses partenaires pour la conception de politiques efficaces et leur mise en œuvre réussie.

Dans ce cadre, le réseau de l'AFI a mis à la disposition de Bank Al-Maghrib les expériences de ses membres et l'expertise des institutions internationales pour examiner avec les pairs les différentes facettes de l'inclusion financière compte tenu des tendances internationales et proposer des actions concrètes pour promouvoir l'accès et l'usage de services financiers adaptés aux besoins des communautés via des canaux innovants et sécurisés.

Bank Al-Maghrib a développé des cadres d'échange avec les différentes parties prenantes pour examiner l'ensemble des questions relatives à l'inclusion financière et favoriser l'appropriation des plans d'actions et l'alignement sur les engagements et les orientations de la Banque. A cet effet, Bank Al-Maghrib a inscrit l'inclusion financière à l'ordre du jour des réunions semestrielles que tient Monsieur le Wali avec les Présidents des Banques pour faire le point sur les avancées réalisées en termes d'inclusion financière et fixer ensemble les prochaines étapes compte tenu notamment de l'évolution du contexte national et international. Les décisions prises sont par la suite déclinées en plans d'actions dans le cadre de commissions mixtes « BAM-GPBM ».

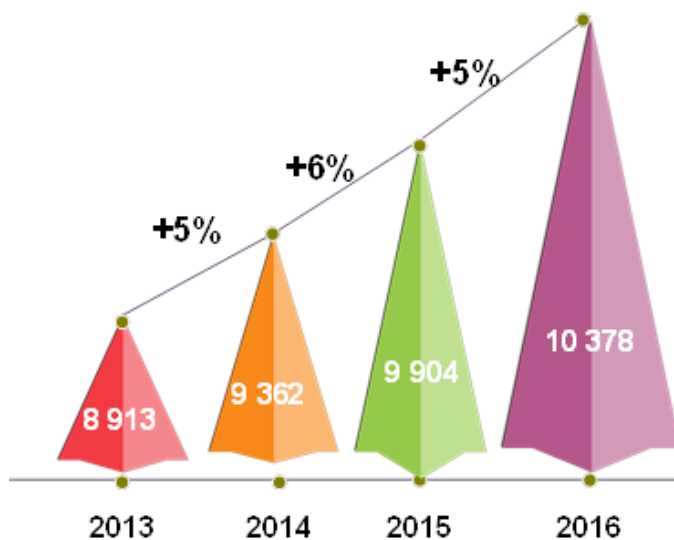
Dans la même perspective, et dès novembre 2015, il a été mis en place un groupe de travail avec le Ministère de l'Economie et des Finances pour avancer ensemble sur la définition des différentes étapes d'une stratégie nationale d'inclusion financière. Dans ce cadre, une « Search conférence » a été organisée en mai 2017, dans l'objectif de sensibiliser l'ensemble des acteurs sur l'importance de la collaboration, les défis à surmonter ainsi que les facteurs de succès et de risques associés au processus de développement de stratégies nationales d'inclusion financière.

Grâce à ce mécanisme, les engagements pris dans le cadre de la « Maya Declaration » se sont inscrits dans la continuité des actions entamées avec les parties prenantes et ont contribué à élever la conscience de ces dernières sur les défis à relever pour offrir à toutes les catégories de la population un environnement financièrement inclusif et ainsi à réaliser les engagements de Bank Al-Maghrib dans les meilleures conditions.

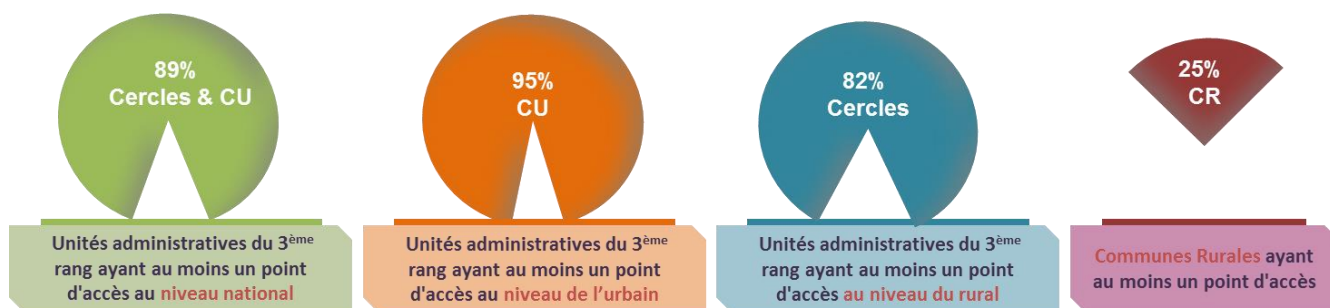
Annexe : Indicateurs de l'inclusion financière à fin 2016

- Accès :

- Evolution du nombre de points d'accès :

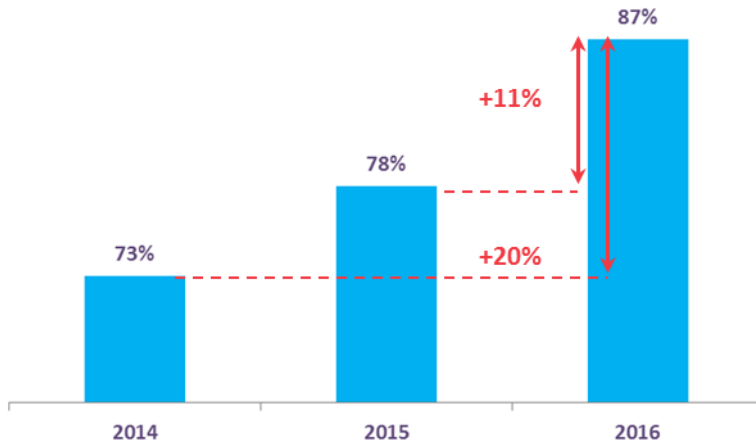


- La densité bancaire a atteint 1 point d'accès pour 2417 adultes en moyenne.
- La couverture géographique :

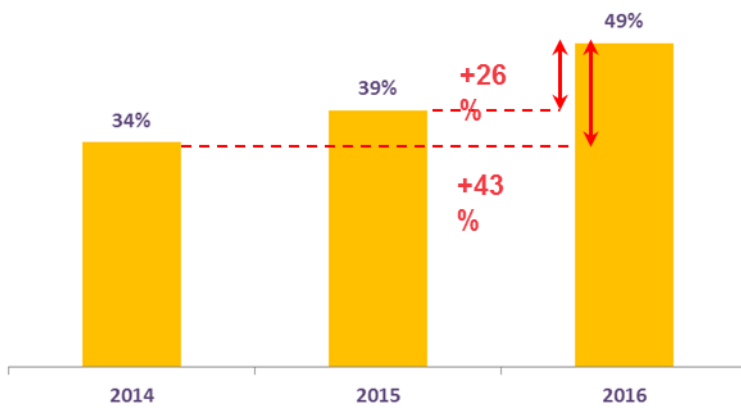


- Usage :

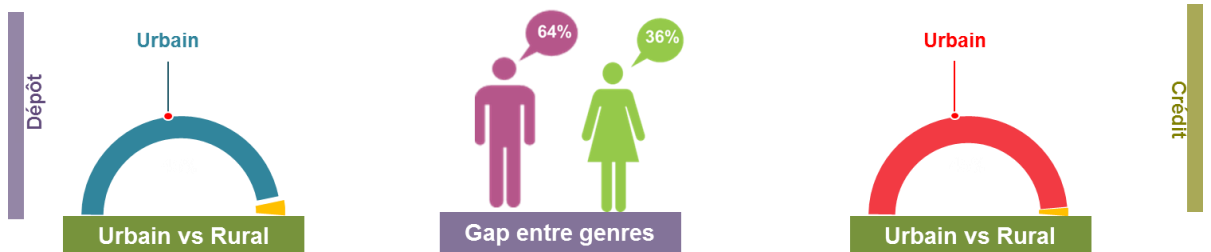
- % des adultes ayant au moins un compte de dépôt réglementé: **87%**



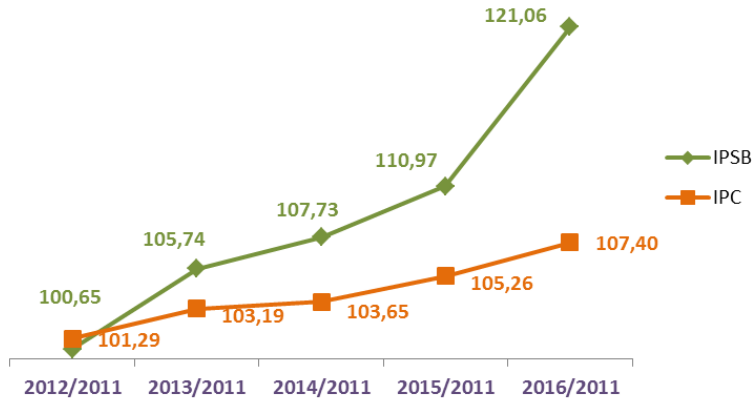
- Encours moyen des dépôts: 27 400 Dh
- % des adultes ayant au moins un crédit: 49%



- Encours moyen des crédits bancaires, auprès des personnes physiques, s'est établi à **24 000 Dh**



- Qualité :
  - o IPSB :



5

Les services « Packages », « Frais de tenue de compte » et « Carte bancaire » représentent près de 83% du panier.

Il en ressort que l'évolution des prix de ces services impacte de façon significative l'IPSB. Cet impact serait d'autant plus important si les variations de prix sont opérées par les banques prédominant le marché.

---

<sup>5</sup> IPC : Indice des prix à la consommation