

Inclusion financière et nouveaux modèles bancaires au Maroc

Financial inclusion and new banking models in Morocco.

Auteur 1 : METWALLI Olaya.

Auteur 2 : MASSIKI Ayoub.

METWALLI Olaya,

Enseignante - chercheuse, affiliée à l'ESSEM Business School, LARSEMO, UHII, Casablanca, Maroc.

MASSIKI Ayoub,

Enseignant - chercheur, affilié à l'ESSEM Business School, LARSEMO, UHII, Casablanca, Maroc.

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 : METWALLI .O & MASSIKI .A (2026) «Inclusion financière et nouveaux modèles bancaires au Maroc», African Scientific Journal « Volume 03, Num 38 » pp: 001 – 042.



DOI : 10.5281/zenodo.23087833

Copyright © 2026 – ASJ



Résumé

Cette recherche analyse le rôle des nouveaux modèles bancaires dans l'amélioration de l'inclusion financière au Maroc, tout en identifiant les contraintes structurelles, institutionnelles et comportementales susceptibles d'en limiter l'impact. Adopte une approche qualitative, descriptive et exploratoire, l'étude combine l'exploitation de données secondaires issues de rapports institutionnels (Bank Al-Maghrib, Banque mondiale, FMI) et, le cas échéant, une enquête par questionnaire pour analyser les pratiques et perceptions des usagers des services financiers digitaux. L'analyse empirique repose sur des statistiques descriptives, des tableaux comparatifs et une lecture critique des tendances observées. Les résultats montrent que les nouveaux modèles bancaires (notamment le mobile banking, le mobile money et certaines innovations fintech) contribuent significativement à l'accès aux services transactionnels. Cependant, l'inclusion financière reste principalement transactionnelle, avec un impact limité sur l'épargne et le crédit, soulignant que l'innovation technologique seule ne suffit pas à garantir une inclusion financière durable et équitable. L'efficacité des nouveaux modèles dépend d'un écosystème plus large incluant les cadres institutionnels, la littératie financière, la confiance et les facteurs territoriaux. Cette étude apporte une contribution théorique en intégrant les transformations fintech dans la littérature sur l'inclusion financière et offre des éléments pratiques pour les décideurs publics, les institutions financières et les acteurs fintech.

Mots clés : Inclusion Financière, Fintech, Mobile Banking, Services Financiers Digitaux, Littératie Financière, Contraintes Institutionnelles, Recherche Exploratoire.

Abstract

This research analyzes the role of new banking models in improving financial inclusion in Morocco, while identifying the structural, institutional, and behavioral constraints that may limit their impact. Adopting a qualitative, descriptive, and exploratory approach, the study combines the use of secondary data from institutional reports (Bank Al-Maghrib, World Bank, IMF) and, where appropriate, a questionnaire survey to analyze the practices and perceptions of users of digital financial services. The empirical analysis is based on descriptive statistics, comparative tables, and a critical reading of the trends observed. The results show that new banking models (particularly mobile banking, mobile money, and certain fintech innovations) contribute significantly to access to transactional services. However, financial inclusion remains mainly transactional, with limited impact on savings and credit, highlighting that technological innovation alone is not enough to guarantee sustainable and equitable financial inclusion. The effectiveness of new models depends on a broader ecosystem that includes institutional frameworks, financial literacy, trust, and territorial factors. This study makes a theoretical contribution by integrating fintech transformations into the literature on financial inclusion and offers practical insights for policymakers, financial institutions, and fintech players.

Keywords: Financial Inclusion, Fintech, Mobile Banking, Digital Financial Services, Financial Literacy, Institutional Constraints, Exploratory Research.

Introduction

Au cours des deux dernières décennies, les systèmes financiers ont connu de profondes transformations sous l'effet conjugué de la mondialisation, des innovations technologiques et de la digitalisation des services financiers. Dans ce contexte, la question de l'inclusion financière s'est progressivement imposée comme un enjeu central des politiques économiques, en particulier dans les pays en développement. Selon la Banque mondiale, l'inclusion financière se définit comme « l'accès et l'utilisation effective de services financiers formels, abordables et adaptés aux besoins des populations » (World Bank, 2018).

Malgré les réformes engagées et les progrès réalisés en matière de bancarisation, de larges franges de la population demeurent exclues ou faiblement intégrées au système financier formel, notamment dans les zones rurales, parmi les travailleurs informels et les petites entreprises. Ces limites structurelles ont favorisé l'émergence de nouveaux modèles bancaires, portés par les fintechs, le mobile banking, l'agent banking et les banques digitales, présentés comme des alternatives capables de réduire les barrières d'accès aux services financiers et d'élargir leur usage (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

Au Maroc, l'inclusion financière constitue un axe stratégique majeur des politiques publiques, soutenu par Bank Al-Maghrib, le ministère de l'Économie et des Finances et plusieurs institutions internationales. Les efforts déployés ont permis une amélioration progressive de l'accès aux services financiers, notamment à travers la diffusion des services de paiement digital et du mobile banking. Toutefois, cette dynamique demeure inégale et incomplète. Des disparités persistantes subsistent en termes d'accès, d'usage et de qualité des services financiers, soulevant la question de l'efficacité réelle des nouveaux modèles bancaires dans la promotion d'une inclusion financière durable et équitable.

Dans ce contexte, le présent article porte sur l'analyse de l'inclusion financière au Maroc à travers le rôle des nouveaux modèles bancaires, notamment les fintechs, le mobile banking, le mobile money et les services financiers digitaux. Il s'intéresse plus particulièrement à la capacité de ces nouveaux modèles à dépasser les limites du modèle bancaire traditionnel en facilitant non seulement l'accès aux services financiers, mais également leur usage régulier et diversifié. L'étude s'inscrit ainsi dans une réflexion sur la transformation de l'inclusion financière au Maroc, en distinguant l'inclusion financière transactionnelle, principalement associée aux paiements,

transferts et opérations courantes, de l'inclusion financière profonde, qui implique notamment l'épargne, le crédit et l'assurance.

L'objectif principal de cette recherche est d'analyser dans quelle mesure les nouveaux modèles bancaires contribuent à l'amélioration de l'inclusion financière au Maroc et d'identifier les facteurs susceptibles de favoriser ou de limiter leur impact. Plus précisément, l'étude vise à apprécier leur contribution à l'élargissement de l'accès et de l'usage des services financiers digitaux, à examiner la nature des usages développés par les populations, et à mettre en évidence les contraintes institutionnelles, éducatives, comportementales, territoriales et numériques qui peuvent empêcher le passage d'une inclusion essentiellement transactionnelle à une inclusion financière plus profonde et durable.

La littérature souligne en effet que l'inclusion financière ne se limite pas à la détention d'un compte bancaire, mais englobe l'usage régulier et diversifié de services financiers tels que l'épargne, le crédit, les paiements et l'assurance (Beck, Demirgüç-Kunt et Martínez Pería, 2007). Les nouveaux modèles bancaires renvoient à des formes innovantes d'intermédiation financière reposant sur les technologies numériques, visant à élargir l'accès aux services financiers à moindre coût et avec une plus grande flexibilité organisationnelle (Gozman, Liebenau et Mangan, 2018). Les fintechs, quant à elles, désignent des entreprises innovantes qui mobilisent la technologie pour offrir des services financiers plus accessibles, rapides et personnalisés, en complément ou en concurrence des banques traditionnelles (Arner, Barberis et Buckley, 2016).

Si ces innovations ont contribué à améliorer l'accès aux services financiers, plusieurs travaux récents mettent en évidence une dissociation croissante entre l'accès formel aux services financiers et leur usage effectif, en particulier pour les produits financiers plus complexes tels que l'épargne et le crédit. Cette situation renvoie à l'émergence d'une inclusion financière essentiellement transactionnelle, caractérisée par une forte diffusion des paiements digitaux, sans transformation profonde des comportements financiers. Dans ce contexte, la digitalisation financière peut générer une forme d'« inclusion de surface », dont la portée en matière de développement économique et social demeure limitée.

L'originalité de cette recherche réside dans l'analyse approfondie du cas marocain, en mettant en évidence les mécanismes par lesquels les nouveaux modèles bancaires contribuent à l'inclusion financière, tout en soulignant les limites structurelles, institutionnelles et comportementales qui

freinent le passage d'une inclusion transactionnelle à une inclusion financière plus profonde. Contrairement aux travaux centrés exclusivement sur des approches macroéconomiques ou institutionnelles, cette étude adopte une démarche conceptuelle et empirique descriptive, intégrant à la fois une lecture macro-institutionnelle et une analyse microéconomique des pratiques et perceptions des usagers.

L'intérêt de cette recherche est double. Sur le plan théorique, elle contribue à la littérature sur l'inclusion financière en intégrant les transformations liées aux fintechs et en mettant en évidence la distinction analytique entre inclusion financière transactionnelle et inclusion financière profonde. Sur le plan pratique, elle fournit des éléments d'aide à la décision pour les autorités publiques, les institutions financières et les acteurs de l'écosystème fintech, en soulignant les leviers et les freins à une inclusion financière durable.

Malgré les avancées enregistrées en matière de digitalisation financière, une partie significative de la population marocaine demeure faiblement intégrée au système financier formel. Dès lors, la problématique centrale de cette recherche peut être formulée comme suit :

Dans quelle mesure les nouveaux modèles bancaires contribuent-ils à l'amélioration de l'inclusion financière au Maroc, et dans quelle mesure cette inclusion demeure-t-elle principalement transactionnelle, limitée par des contraintes institutionnelles, éducatives et comportementales ?

Cette problématique soulève plusieurs interrogations secondaires :

- Les nouveaux modèles bancaires facilitent-ils principalement l'accès aux services financiers ou favorisent-ils également une diversification effective des usages financiers ?
- Quels sont les principaux obstacles institutionnels, éducatifs et comportementaux à une inclusion financière plus profonde ?
- Les fintechs constituent-elles un complément aux banques traditionnelles ou un vecteur de transformation structurelle du système bancaire marocain ?

Afin de répondre à cette problématique, la recherche s'appuie sur les hypothèses suivantes :

- H1 : Les nouveaux modèles bancaires contribuent principalement à l'amélioration de l'accès et de l'usage des services financiers transactionnels au Maroc, sans garantir une inclusion financière profonde.
- H2 : L'impact des fintechs sur l'épargne et le crédit est conditionné par le niveau de littératie financière et la confiance institutionnelle des usagers.

- H3 : Les contraintes éducatives et comportementales constituent des freins plus déterminants que les contraintes technologiques à l'inclusion financière digitale.

Ces hypothèses sont examinées à travers une analyse descriptive et comparative des données disponibles.

Cette étude adopte une approche mixte à dominante descriptive et exploratoire, visant à analyser le rôle des nouveaux modèles bancaires dans la promotion de l'inclusion financière au Maroc. La méthodologie repose principalement sur l'exploitation de données secondaires issues de sources institutionnelles reconnues, notamment les rapports de Bank Al-Maghrib, de la Banque mondiale et du Fonds monétaire international, complétées par des publications sectorielles relatives aux services financiers digitaux.

Afin d'enrichir l'analyse institutionnelle et d'apporter une lecture microéconomique des pratiques et perceptions des usagers, l'étude mobilise, à titre complémentaire, une enquête par questionnaire à visée exploratoire. Celle-ci permet d'illustrer et de nuancer les tendances observées au niveau macro-institutionnel, sans prétendre à une généralisation statistique des résultats.

L'analyse empirique s'appuie essentiellement sur des statistiques descriptives, des tableaux comparatifs et une lecture critique des évolutions observées, tant au niveau agrégé qu'individuel. Conformément aux objectifs de la recherche, aucune modélisation économétrique complexe n'est mobilisée, celle-ci étant jugée peu adaptée à une démarche descriptive et exploratoire centrée sur la compréhension des mécanismes, des usages et des contraintes de l'inclusion financière digitale dans un contexte émergent.

Sur le plan épistémologique, cette recherche s'inscrit dans une approche positiviste modérée, visant à analyser des faits observables à partir de données objectives, tout en intégrant une dimension interprétative pour comprendre les comportements des acteurs financiers. Ce positionnement est cohérent avec les travaux en économie du développement et en finance inclusive (Creswell, 2014). Le choix de cette approche méthodologique se justifie par la nature de la problématique étudiée, qui porte à la fois sur l'évolution de l'accès et de l'usage des services financiers et sur la compréhension des facteurs susceptibles de favoriser ou de limiter une inclusion financière plus profonde. Une approche exclusivement quantitative aurait permis de mesurer certaines relations entre les variables, mais aurait été moins adaptée à l'objectif exploratoire visant à comprendre la diversité des pratiques et des perceptions des usagers. À l'inverse, une approche exclusivement

qualitative aurait limité l'appréciation des tendances générales observées dans le contexte marocain. Le recours à une approche mixte à dominante descriptive permet ainsi de croiser les données institutionnelles et les informations issues de l'enquête exploratoire afin de mettre en relation les évolutions macro-institutionnelles avec les pratiques individuelles. Ce choix méthodologique est également cohérent avec le caractère encore évolutif des nouveaux modèles bancaires au Maroc et avec la nécessité de documenter les mécanismes d'inclusion avant d'envisager des analyses explicatives plus approfondies.

Sur le plan du mode de raisonnement, la recherche adopte principalement une démarche hypothético-déductive, complétée par une dimension exploratoire. Les hypothèses sont formulées à partir des principaux enseignements de la littérature relative à l'inclusion financière, à la digitalisation des services financiers et aux nouveaux modèles bancaires, puis confrontées aux données secondaires et aux résultats descriptifs de l'enquête. La démarche exploratoire intervient en complément afin d'identifier les pratiques, perceptions et contraintes susceptibles de nuancer les relations postulées dans les hypothèses. Ce positionnement permet ainsi d'articuler les apports théoriques de la littérature avec les observations empiriques réalisées dans le contexte marocain.

Afin de répondre à la problématique posée et d'atteindre l'objectif de recherche, le présent travail est structuré en six parties complémentaires. La première partie est consacrée à la revue de la littérature relative à l'inclusion financière et aux nouveaux modèles bancaires. La deuxième partie développe le cadre conceptuel de l'étude et analyse les caractéristiques des nouveaux modèles bancaires ainsi que le cadre institutionnel et réglementaire marocain. La troisième partie présente la méthodologie adoptée, les sources de données, la population étudiée et les méthodes d'analyse mobilisées. La quatrième partie expose les résultats de l'analyse empirique, à travers une lecture macro-institutionnelle et une analyse des pratiques et perceptions des usagers. La cinquième partie discute les principaux résultats à la lumière des hypothèses formulées et des enseignements de la littérature. Enfin, la sixième partie présente la conclusion générale, les principaux enseignements de la recherche, ses limites ainsi que les perspectives de recherches futures.

1. Revue de la littérature sur l'inclusion financière et les nouveaux modèles bancaires :

Cette section propose une analyse structurée des fondements théoriques et des apports empiriques relatifs à l'inclusion financière et aux nouveaux modèles bancaires. Elle vise à clarifier les concepts clés, à identifier les déterminants majeurs de l'inclusion financière et à examiner les limites du

modèle bancaire traditionnel. Elle met également en évidence l'émergence des fintechs, du mobile banking et des solutions financières digitales, ainsi que leur contribution potentielle à l'élargissement de l'accès et de l'usage des services financiers, tant au niveau international que dans le contexte marocain. L'objectif est de construire un cadre conceptuel et analytique cohérent, servant de référence à l'analyse empirique développée dans les sections suivantes.

1.1. Le concept d'inclusion financière : fondements théoriques et définitions :

La notion d'inclusion financière s'est progressivement imposée comme un pilier central des stratégies de développement économique, en particulier dans les pays en développement et émergents. Selon la Banque mondiale, l'inclusion financière se définit comme l'accès et l'utilisation effective de services financiers formels, abordables et adaptés, incluant les comptes bancaires, les instruments de paiement, l'épargne, le crédit et l'assurance (World Bank, 2018). Cette définition met en évidence une distinction fondamentale entre l'accès potentiel aux services financiers et leur usage réel, distinction longtemps sous-estimée dans les premières approches institutionnelles.

La littérature économique considère l'inclusion financière comme un levier majeur de croissance inclusive, de réduction de la pauvreté et de stabilisation macroéconomique (Beck, Demirgüç-Kunt et Levine, 2007). En facilitant la mobilisation de l'épargne et son allocation vers l'investissement productif, elle contribue à la création d'emplois, à l'augmentation de la productivité et à la formalisation de l'économie (Levine, 2005 ; Minz et al., 2024). Dans cette perspective, l'inclusion financière dépasse la seule dimension bancaire pour devenir un instrument de justice sociale et d'équité économique.

Toutefois, plusieurs auteurs soulignent que la simple ouverture de comptes bancaires ne garantit pas une inclusion financière effective. Sarma (2012) propose ainsi un indice multidimensionnel intégrant l'accès, l'usage et la qualité des services financiers. Cette approche est reprise et approfondie par Demirgüç-Kunt et al. (2022), qui mettent en évidence des disparités persistantes non seulement entre pays, mais également au sein des populations, selon le genre, le niveau de revenu et le niveau d'éducation. Ces travaux soulignent que l'inclusion financière doit être appréhendée comme un processus graduel et différencié, et non comme un état binaire.

1.2. Inclusion financière et développement économique : apports empiriques :

Un vaste corpus de travaux empiriques établit un lien positif entre inclusion financière et développement économique. Beck et al. (2004) montrent que l'approfondissement financier favorise la croissance économique en améliorant l'allocation du capital et en stimulant l'investissement privé. De même, Honohan (2008) souligne que l'élargissement de l'accès aux services financiers contribue à la réduction des inégalités de revenus et au soutien de l'entrepreneuriat.

Des études plus récentes confirment ces résultats, en particulier dans les pays en développement. Hussain et al. (2024) mettent en évidence une relation de causalité bidirectionnelle entre inclusion financière et croissance économique, suggérant que l'amélioration de l'accès aux services financiers stimule la croissance, laquelle favorise en retour l'élargissement de l'inclusion financière. Somuncu (2025) souligne que l'accès au crédit et aux services bancaires permet aux ménages et aux entreprises de mieux gérer leurs ressources, d'investir et d'accroître leur productivité.

Par ailleurs, l'inclusion financière est étroitement associée à la réduction de la pauvreté et des inégalités sociales. Damayanthi (2024) montre que l'accès aux services financiers formels permet aux populations vulnérables de lisser leur consommation, de faire face aux chocs économiques et d'améliorer leur bien-être économique à long terme. Toutefois, ces effets positifs restent conditionnés à l'usage effectif et à la diversification des services financiers, ce qui relativise l'impact d'une inclusion financière limitée à la seule détention de comptes.

1.3. Les limites du modèle bancaire traditionnel face à l'inclusion financière :

Malgré son rôle central dans le développement économique, le modèle bancaire traditionnel présente des limites structurelles importantes en matière d'inclusion financière. Les coûts élevés de gestion, les exigences de garanties, la concentration urbaine des agences bancaires et les asymétries d'information constituent des obstacles majeurs à l'accès aux services financiers pour les populations à faibles revenus (Stiglitz et Weiss, 1981 ; Beck et al., 2008).

Dans les pays émergents, ces contraintes sont amplifiées par la prédominance de l'économie informelle, les difficultés d'identification administrative, le faible niveau d'éducation financière et l'insuffisance des infrastructures financières (Allen et al., 2016 ; Minz et al., 2024). Les contraintes

géographiques, notamment en milieu rural, limitent fortement l'accès physique aux services bancaires, renforçant ainsi les inégalités territoriales.

Au Maroc, les rapports de Bank Al-Maghrib soulignent que les populations rurales, les femmes et les très petites entreprises demeurent insuffisamment desservies par le système bancaire classique, malgré les progrès réalisés en matière de bancarisation (BAM, 2022). Ces limites structurelles ont favorisé l'émergence de solutions alternatives fondées sur l'innovation technologique et organisationnelle.

1.4. Émergence des nouveaux modèles bancaires et rôle des fintechs :

Face aux insuffisances du modèle bancaire traditionnel, de nouveaux modèles bancaires fondés sur l'intégration des technologies numériques ont émergé. Les fintechs occupent une place centrale dans cette transformation en proposant des services financiers plus flexibles, rapides et accessibles (Arner, Barberis et Buckley, 2016).

Gozman, Liebenau et Mangan (2018) identifient plusieurs catégories de fintechs, allant des plateformes de paiement mobile aux services de crédit digital, d'épargne et d'assurance. Ces innovations permettent de réduire les coûts de transaction, de contourner certaines barrières réglementaires et géographiques et d'intégrer des populations jusque-là exclues du système financier formel.

Le mobile banking et l'agent banking occupent une place centrale dans la littérature africaine. Jack et Suri (2014) montrent que le mobile money a significativement amélioré l'inclusion financière et la résilience des ménages au Kenya. Des résultats similaires sont observés dans de nombreux pays africains, comme le confirment les rapports de la GSMA (2023). Toutefois, plusieurs travaux soulignent que ces innovations favorisent d'abord les services transactionnels, avant d'avoir un impact significatif sur l'épargne et le crédit.

1.5. Inclusion financière digitale, stabilité financière et rôle de l'éducation financière :

Les études récentes soulignent que la digitalisation financière constitue un accélérateur majeur de l'inclusion financière, en particulier dans les zones rurales et les économies en développement. Ozili (2018) montre que les fintechs permettent de surmonter certaines contraintes géographiques, institutionnelles et informationnelles. Cependant, la littérature insiste sur la nécessité d'inscrire l'inclusion financière dans un cadre institutionnel garantissant la stabilité financière. Putri et al. (2025) montrent que la stabilité du système bancaire influence positivement le développement

économique, soulignant que l'innovation financière doit être accompagnée de mécanismes de régulation et de protection des consommateurs.

Par ailleurs, l'éducation financière apparaît comme un déterminant clé de l'usage effectif des services financiers digitaux. Ibor (2023) souligne que la faiblesse de la littératie financière constitue un obstacle majeur à l'adoption des services financiers, notamment pour les populations vulnérables et les femmes. Morgan et Trinh (2020) mettent également en garde contre les risques d'exclusion numérique liés à l'âge, au niveau d'éducation et à la maîtrise des outils digitaux.

1.6. Revue de la littérature sur le cas marocain :

La littérature spécifique au Maroc demeure relativement limitée mais connaît un développement progressif. Les rapports de Bank Al-Maghrib (2021, 2022) montrent une progression du taux de bancarisation, soutenue par le développement du mobile banking, des services de paiement digital et des établissements de paiement. El Hamiani et al. (2020) soulignent que les fintechs marocaines jouent un rôle croissant dans l'amélioration de l'accès aux services financiers, notamment pour les jeunes, les auto-entrepreneurs et les très petites entreprises.

Toutefois, des contraintes réglementaires, institutionnelles et technologiques continuent de freiner leur expansion. Ben Ali et Chakir (2021) insistent sur l'importance d'un cadre réglementaire adapté, d'une coordination renforcée entre les acteurs publics et privés et d'une stratégie nationale d'éducation financière afin de garantir une inclusion financière durable et équitable au Maroc.

1.7. Synthèse critique et positionnement de la recherche :

La revue de la littérature met en évidence un consensus relatif sur le rôle globalement positif de l'inclusion financière et des nouveaux modèles bancaires dans le développement économique et la réduction des inégalités. Toutefois, ce consensus masque plusieurs limites persistantes, en particulier la difficulté à appréhender l'usage effectif et diversifié des services financiers, le rôle déterminant de l'éducation financière et la capacité réelle des fintechs à dépasser une inclusion limitée aux usages transactionnels.

Dans ce contexte, la présente recherche propose une contribution conceptuelle et empirique appliquée au cas marocain, en s'inscrivant dans une approche analytique visant à dépasser une lecture strictement quantitative de la bancarisation. Elle s'attache plus spécifiquement à analyser les mécanismes expliquant la persistance d'une inclusion financière essentiellement

transactionnelle, tout en identifiant les conditions institutionnelles, éducatives et comportementales susceptibles de favoriser une inclusion financière plus profonde et durable.

La contribution spécifique de cette étude réside dans l'identification, dans le contexte marocain, des mécanismes par lesquels l'accès aux services financiers digitaux (paiements et transferts) peut être associé à des usages financiers plus complexes (épargne, crédit, assurance), en mettant en évidence le rôle médiateur de la confiance, de la littératie financière et des contraintes institutionnelles et territoriales.

À partir des enseignements de la littérature examinée, les hypothèses de cette recherche sont construites autour de trois dimensions complémentaires de l'inclusion financière : l'accès et l'usage des services financiers, la profondeur des usages financiers et les facteurs institutionnels, éducatifs et comportementaux susceptibles d'en conditionner l'effectivité. Les travaux consacrés à la digitalisation financière montrent que les innovations technologiques peuvent réduire les coûts d'accès et faciliter les paiements et les transactions financières, mais que leur diffusion ne garantit pas nécessairement un recours plus diversifié à l'épargne, au crédit et à l'assurance (Demirgüç-Kunt et al., 2022 ; Sahay et al., 2020). Dans cette perspective, H1 découle de la distinction entre inclusion transactionnelle et inclusion financière profonde. La littérature sur la finance digitale souligne également que l'utilisation des services financiers numériques dépend non seulement de leur disponibilité technologique, mais aussi du niveau de littératie financière, de la confiance et de la capacité des utilisateurs à comprendre et à mobiliser les produits proposés (Klapper et al., 2016 ; Morgan et Trinh, 2019). Ces enseignements fondent H2. Enfin, les travaux consacrés aux déterminants de l'inclusion financière mettent en évidence le rôle des facteurs liés aux connaissances financières, aux comportements, à la confiance et aux caractéristiques socio-économiques des utilisateurs, au-delà de la seule disponibilité des infrastructures numériques (Demirgüç-Kunt et al., 2022 ; OECD, 2020). Ces résultats constituent le fondement théorique de H3, qui accorde une attention particulière aux contraintes éducatives et comportementales.

2. Analyse conceptuelle de l'inclusion financière et des nouveaux modèles bancaires :

Cette section vise à approfondir la compréhension des concepts clés relatifs à l'inclusion financière et aux innovations bancaires, en mobilisant les apports théoriques et empiriques de la littérature récente. Elle analyse les dimensions et les déterminants de l'inclusion financière, tout en mettant en évidence les mécanismes persistants d'exclusion dans les économies émergentes et dans le

contexte marocain. L'attention est ensuite portée sur les nouveaux modèles bancaires – fintechs, mobile banking, agent banking et banques digitales – en examinant leur typologie, leur logique économique et leur capacité à élargir l'accès et l'usage des services financiers. Enfin, le rôle du cadre institutionnel et réglementaire marocain est analysé afin de situer les conditions dans lesquelles ces innovations peuvent contribuer à une inclusion financière durable. Cette analyse conceptuelle constitue le socle théorique et analytique de l'évaluation empirique développée dans les sections ultérieures.

2.1. Le concept d'inclusion financière : dimensions et déterminants :

L'inclusion financière est aujourd'hui reconnue comme un concept fondamentalement multidimensionnel, dépassant largement la simple détention d'un compte bancaire. Selon Demirgüç-Kunt et al. (2022), elle repose sur trois dimensions complémentaires : l'accès, l'usage et la qualité des services financiers. L'accès renvoie à la disponibilité physique, économique et institutionnelle des services financiers ; l'usage concerne la fréquence, la régularité et la diversité des opérations financières réalisées ; tandis que la qualité se rapporte à l'adéquation des services aux besoins des utilisateurs, à leur sécurité, à leurs coûts et aux mécanismes de protection associés. La littérature souligne que ces dimensions interagissent de manière dynamique. Hussain et al. (2024) montrent que l'amélioration de l'accès ne se traduit pas automatiquement par un usage effectif, en particulier lorsque les niveaux de revenu et d'éducation financière demeurent faibles. Somuncu (2025) insiste également sur le rôle central de la qualité des services dans la durabilité de l'inclusion financière : un accès formel sans qualité suffisante peut conduire à un usage intermittent, voire à un abandon des services financiers.

Les déterminants de l'inclusion financière sont multiples et interdépendants. Ils incluent des facteurs socio-économiques (revenu, niveau d'éducation, genre), institutionnels (qualité de la régulation, stabilité financière, protection des consommateurs) et technologiques (infrastructures numériques, connectivité, diffusion des technologies mobiles) (Allen et al., 2016 ; Minz et al., 2024). Dans le contexte marocain, ces déterminants sont étroitement liés à la structure duale de l'économie, caractérisée par une forte prévalence du secteur informel et par d'importantes disparités territoriales entre zones urbaines et rurales (Bank Al-Maghrib, 2022).

2.2. L'exclusion financière : formes, mécanismes et persistance :

L'exclusion financière constitue l'envers de l'inclusion financière et demeure un phénomène structurel dans de nombreuses économies. Elle se manifeste sous plusieurs formes complémentaires : l'exclusion d'accès, l'exclusion d'usage et l'exclusion de qualité (Leyshon et Thrift, 1995). L'exclusion d'accès résulte de l'absence ou de l'insuffisance de services financiers formels ; l'exclusion d'usage est liée à des contraintes comportementales, culturelles ou informationnelles, telles que la méfiance envers les institutions financières ou la faible littératie financière ; enfin, l'exclusion de qualité se traduit par des services coûteux, rigides ou inadaptés aux besoins des populations vulnérables.

Les fondements théoriques de l'exclusion financière reposent notamment sur les phénomènes d'asymétrie d'information et de rationnement du crédit (Stiglitz et Weiss, 1981). Ces mécanismes sont particulièrement prononcés dans les économies émergentes, où l'information financière est limitée et où les institutions financières font face à des risques élevés. Des travaux récents confirment que ces contraintes touchent principalement les ménages à faible revenu, les travailleurs indépendants et les très petites entreprises (Damayanthi, 2024).

Au Maroc, l'exclusion financière demeure concentrée parmi certaines catégories socio-professionnelles malgré les progrès enregistrés en matière de bancarisation. Les difficultés d'identification, la volatilité des revenus, la faible formalisation des activités et l'éloignement géographique des infrastructures financières constituent des obstacles persistants à l'intégration financière. Cette persistance de l'exclusion renforce la pertinence des nouveaux modèles bancaires, tout en soulignant que l'innovation technologique ne suffit pas à elle seule à lever l'ensemble des barrières à l'inclusion.

2.3. Les nouveaux modèles bancaires : définition, typologie et logique économique :

Les nouveaux modèles bancaires désignent des formes alternatives d'intermédiation financière reposant sur l'utilisation intensive des technologies numériques et sur des innovations organisationnelles. Arner et al. (2016) proposent une typologie largement reprise dans la littérature, distinguant notamment :

- Le mobile banking, permettant l'accès aux services financiers via des applications mobiles ;

- L'agent banking, reposant sur des intermédiaires locaux pour la distribution de services financiers ;
- Les banques digitales, opérant sans agences physiques ;
- Les fintechs spécialisées, offrant des services ciblés tels que les paiements, le crédit, l'épargne ou l'assurance.

Ces modèles se caractérisent par une réduction significative des coûts de transaction, une flexibilité opérationnelle accrue et une capacité théorique à servir des populations traditionnellement exclues du système bancaire classique (Gozman et al., 2018). Minz et al. (2024) soulignent que ces innovations permettent de contourner certaines contraintes géographiques et informationnelles, tout en améliorant l'efficacité des services financiers.

Toutefois, plusieurs travaux mettent en évidence une distinction entre l'élargissement de l'accès aux services transactionnels et la transformation plus profonde des comportements financiers. Les nouveaux modèles bancaires favorisent généralement en premier lieu les paiements et les transferts, tandis que l'accès à l'épargne et au crédit demeure plus limité, en particulier dans les contextes caractérisés par une forte informalité.

2.4. Les fintechs comme vecteur central de l'inclusion financière :

Les fintechs occupent une place centrale dans la transformation contemporaine des systèmes financiers. En exploitant les technologies numériques, les données massives et l'intelligence artificielle, elles contribuent à réduire les barrières à l'entrée et à améliorer l'évaluation du risque de crédit (Ozili, 2018). L'utilisation de données alternatives permet notamment d'intégrer des individus et des entreprises dépourvus d'historique bancaire, réduisant ainsi certaines asymétries d'information.

Dans les pays africains, les fintechs ont joué un rôle déterminant dans la diffusion du mobile money et des paiements digitaux, avec des effets positifs sur l'inclusion financière et la résilience économique des ménages (GSMA, 2023). Des études empiriques récentes montrent que la présence d'un écosystème fintech dynamique est associée à une amélioration de l'accès et de l'usage des services financiers (Hussain et al., 2024).

Au Maroc, bien que l'écosystème fintech soit encore en phase de structuration, il bénéficie d'un soutien institutionnel croissant. Néanmoins, la littérature souligne que son potentiel inclusif reste conditionné par l'adaptation du cadre réglementaire, le renforcement de l'éducation financière et

la consolidation de la confiance des usagers (Ben Ali et Chakir, 2021). Ces conditions limitent la capacité des fintechs à générer une inclusion financière profonde.

2.5. Inclusion financière digitale : opportunités, risques et arbitrages :

L'inclusion financière digitale offre des opportunités majeures, notamment la réduction des coûts de transaction, l'amélioration de la transparence et l'élargissement de la couverture géographique des services financiers (Morgan et Trinh, 2020). Elle favorise également l'autonomisation économique de certaines populations marginalisées et peut stimuler l'entrepreneuriat. Cependant, la littérature récente met en garde contre plusieurs risques. L'exclusion numérique liée à l'illettrisme digital, à l'âge ou à l'accès limité aux technologies peut accentuer les inégalités existantes (Ibor, 2023). Par ailleurs, les enjeux de cybersécurité, de protection des données personnelles et de confiance constituent des défis majeurs pour la durabilité de l'inclusion financière digitale (OECD, 2021 ; Putri et al., 2025).

Ces éléments conduisent à considérer l'inclusion financière digitale comme un processus conditionnel, dont les effets dépendent de l'accompagnement institutionnel, éducatif et réglementaire mis en place.

2.6. Le cadre institutionnel et réglementaire de l'inclusion financière au Maroc :

Le cadre institutionnel et réglementaire joue un rôle déterminant dans la promotion d'une inclusion financière durable. Au Maroc, Bank Al-Maghrib occupe une position centrale dans la régulation et la supervision du secteur financier. Les réformes récentes visent à encourager l'innovation financière tout en préservant la stabilité du système et la protection des consommateurs.

La stratégie nationale d'inclusion financière met l'accent sur la digitalisation des paiements, le développement de l'éducation financière et le soutien à l'écosystème fintech. Toutefois, plusieurs travaux soulignent la nécessité d'une coordination renforcée entre les acteurs publics et privés afin de maximiser l'impact de ces initiatives et de réduire les disparités territoriales (Ben Ali et Chakir, 2021 ; Eriqat et al., 2025). Cette prudence réglementaire, bien qu'essentielle pour la stabilité financière, peut également freiner le développement de services à plus forte complexité, tels que le crédit digital.

Sur la base de l'analyse conceptuelle développée, cette recherche adopte un cadre conceptuel reliant les nouveaux modèles bancaires à l'inclusion financière à travers quatre mécanismes de transmission : la réduction des coûts de transaction, l'amélioration de l'accès aux services

financiers, la diversification de l'offre et l'intensification de l'usage des services financiers digitaux. L'efficacité de ces mécanismes de transmission dépend toutefois de facteurs médiateurs de nature éducative, institutionnelle et structurelle, notamment la littératie financière, la confiance institutionnelle, la qualité du cadre réglementaire ainsi que les disparités territoriales et numériques. L'inclusion financière peut être appréhendée selon deux niveaux complémentaires. L'inclusion financière transactionnelle renvoie principalement à l'accès et à l'usage des services financiers de base, tels que les paiements, les transferts et la consultation de comptes, largement facilités par la digitalisation et le mobile banking. Elle permet une intégration fonctionnelle des individus dans les circuits de transaction, mais demeure généralement limitée à des usages simples, sans transformation durable des comportements financiers.

À l'inverse, l'inclusion financière profonde implique une utilisation régulière et diversifiée de services financiers plus complexes, tels que l'épargne, le crédit et l'assurance, permettant la gestion du risque, l'accumulation de capital et l'investissement. Le passage de l'inclusion transactionnelle à une inclusion financière profonde dépend fortement du niveau de littératie financière, de la confiance accordée aux institutions financières, de la qualité du cadre réglementaire ainsi que de la réduction des inégalités territoriales et numériques, lesquelles conditionnent l'adoption durable de services financiers plus complexes.

Tableau N°1 : Tableau de synthèse.

Composante	Contenu
Variables explicatives	Nouveaux modèles bancaires (fintechs, mobile banking, mobile money, banques digitales)
Variables médiatrices	Littératie financière, confiance institutionnelle, cadre réglementaire, facteurs territoriaux et numériques
Variables dépendantes	Inclusion financière transactionnelle / inclusion financière profonde

Source : Élaboration des auteurs.

3. Méthodologie de la recherche :

Cette recherche adopte une approche mixte à dominante descriptive et exploratoire afin d'analyser le rôle des nouveaux modèles bancaires dans l'inclusion financière au Maroc. Elle s'appuie principalement sur des données secondaires issues de rapports institutionnels et, à titre complémentaire, sur un questionnaire exploratoire auprès des usagers des services financiers.

L'analyse des données repose sur des statistiques descriptives et des tableaux comparatifs, sans recours à une modélisation économétrique, conformément à l'objectif d'identifier les tendances, les pratiques et les perceptions des utilisateurs tout en tenant compte des contraintes méthodologiques liées à l'échantillon et aux sources déclaratives.

3.1. Construction du questionnaire et opérationnalisation des variables :

La construction des variables et des items du questionnaire s'appuie sur les principaux concepts identifiés dans la revue de littérature. L'inclusion financière est appréhendée à travers plusieurs dimensions, notamment l'accès aux services financiers, leur utilisation effective, la fréquence et la diversité des usages, ainsi que le recours aux services financiers digitaux. Ces dimensions sont inspirées des travaux de Beck, Demirgüç-Kunt et Martínez Pería (2007) et des travaux plus récents de Demirgüç-Kunt et al. (2022) consacrés à l'accès et à l'utilisation des services financiers. La dimension relative aux innovations financières et aux nouveaux modèles bancaires est appréhendée à travers l'utilisation des services de paiement digital, du mobile banking, des services financiers numériques et des solutions proposées par les fintechs, conformément aux travaux d'Arner, Barberis et Buckley (2016) et de Gozman, Liebenau et Mangan (2018).

Les dimensions relatives à la littératie financière et à la confiance sont retenues en référence aux travaux de Klapper et al. (2016), Morgan et Trinh (2019) et OECD (2020). Les items du questionnaire ont ainsi été formulés à partir de ces dimensions théoriques et adaptés au contexte marocain afin de mesurer les pratiques, les usages et les perceptions des répondants à l'égard des services financiers numériques.

Tableau N°2 : Opérationnalisation des variables et sources théoriques.

Dimension / variable	Indicateurs / items	Fondement théorique
Accès aux services financiers	Possession d'un compte ; accès aux services bancaires ; accès aux services digitaux	Beck, Demirgüç-Kunt et Martínez Pería (2007) ; Demirgüç-Kunt et al. (2022)
Usage des services financiers	Fréquence d'utilisation ; paiements ; transferts ; utilisation du mobile banking	Demirgüç-Kunt et al. (2022)
Inclusion financière transactionnelle	Paiements digitaux ; transferts ; opérations courantes	Demirgüç-Kunt et al. (2022)

Inclusion financière profonde	Épargne ; crédit ; assurance ; diversification des produits utilisés	Beck, Demirgüç-Kunt et Martínez Pería (2007)
Innovation financière / fintech	Utilisation des applications financières ; mobile banking ; services fintech ; paiements numériques	Arner, Barberis et Buckley (2016) ; Gozman, Liebenau et Mangan (2018)
Littératie financière	Connaissance des produits financiers ; compréhension des services numériques ; capacité à comparer les produits	Klapper et al. (2016) ; OECD (2020)
Confiance institutionnelle	Confiance envers les banques ; confiance envers les plateformes digitales ; sécurité perçue	Morgan et Trinh (2019)
Contraintes éducatives et comportementales	Niveau de connaissance ; difficultés d'utilisation ; réticence ; habitudes financières	Demirgüç-Kunt et al. (2022) ; OECD (2020)

Source : Élaboration des auteurs.

3.2. Nature et type de la recherche :

Cette recherche s'inscrit dans une démarche descriptive et exploratoire à visée analytique, visant à analyser le rôle des nouveaux modèles bancaires dans la promotion de l'inclusion financière au Maroc. Le choix de cette approche se justifie par le caractère encore évolutif du phénomène étudié et par la disponibilité limitée de données microéconomiques détaillées sur les fintechs et sur l'usage effectif des services financiers digitaux.

Conformément à Saunders, Lewis et Thornhill (2019), la recherche descriptive permet de présenter de manière structurée les caractéristiques d'un phénomène, tandis que l'approche exploratoire est particulièrement adaptée lorsque le champ de recherche est en transformation rapide, comme celui de l'inclusion financière digitale.

3.3. Approche méthodologique adoptée :

L'étude adopte une approche mixte à dominante descriptive, combinant une analyse documentaire et institutionnelle avec des analyses quantitatives descriptives issues d'une enquête par questionnaire, sans recours à une modélisation économétrique. Cette approche est cohérente avec les objectifs de la recherche, qui visent à analyser les mécanismes, les tendances et les perceptions

plutôt qu'à établir des relations causales strictes. Conformément aux recommandations de Creswell (2014), cette approche permet de combiner :

- L'analyse conceptuelle et institutionnelle.
- L'exploitation de données secondaires.
- Une enquête quantitative descriptive à visée exploratoire auprès des usagers.

3.4. Sources et nature des données :

3.4.1. Données secondaires :

La principale source de données repose sur des données secondaires issues de rapports institutionnels et de publications officielles, notamment :

- Les rapports annuels de Bank Al-Maghrib.
- Les publications de la Banque mondiale.
- Les rapports du Fonds monétaire international, de l'Association mondiale des opérateurs de téléphonie mobile et du Groupe consultatif d'assistance aux pauvres.
- Les documents stratégiques nationaux relatifs à l'inclusion financière.

Ces données permettent d'analyser l'évolution de l'inclusion financière, du taux de bancarisation et du développement des services financiers digitaux au Maroc.

3.4.2. Données primaires :

Afin de compléter l'analyse documentaire, une enquête par questionnaire à visée exploratoire et descriptive est mobilisée pour recueillir des informations relatives aux pratiques et perceptions des usagers des services financiers. Le questionnaire vise à analyser :

- L'accès aux services bancaires.
- L'usage du mobile banking et des services financiers digitaux.
- La perception du rôle des fintechs et des nouveaux modèles bancaires.

Cette méthode est largement utilisée dans les études sur l'inclusion financière, notamment pour l'analyse des comportements individuels et des perceptions (Grohmann, Klühs et Menkhoff, 2018).

3.5. Méthode d'échantillonnage et population étudiée :

La population cible est constituée des adultes résidant au Maroc, utilisateurs ou non des services financiers formels. L'échantillon est constitué selon une méthode non probabiliste de convenance, adaptée aux contraintes de temps et de ressources. Un échantillon compris entre 100 et 150 répondants est jugé suffisant pour une analyse descriptive à visée exploratoire, conformément aux

recommandations méthodologiques en sciences sociales lorsque l'objectif est l'identification de tendances plutôt que l'inférence statistique généralisée (Hair et al., 2019).

3.6. Outils de collecte des données :

L'outil principal de collecte des données primaires est un questionnaire structuré, administré en ligne et/ou en présentiel. Il est composé majoritairement de questions fermées et de quelques questions à échelle de Likert. Le questionnaire est structuré autour de quatre axes :

- a. Caractéristiques socio-démographiques.
- b. Accès aux services financiers.
- c. Usage des services bancaires digitaux.
- d. Perception des fintechs et des nouveaux modèles bancaires.

3.7. Méthodes d'analyse des données :

Les données collectées sont analysées à l'aide de statistiques descriptives simples (fréquences, pourcentages, moyennes). Ces méthodes permettent de mettre en évidence les tendances générales et de confronter les résultats empiriques aux enseignements de la littérature existante. Aucune modélisation économétrique n'est mobilisée, conformément à la nature descriptive et exploratoire de l'étude.

La validité de la recherche est assurée par le croisement des données secondaires et primaires, ainsi que par la mobilisation de sources institutionnelles reconnues. La fiabilité repose sur la clarté du questionnaire et la cohérence interne des réponses observées. Néanmoins, certaines limites doivent être soulignées :

- La taille relativement limitée de l'échantillon.
- Le caractère non probabiliste de l'échantillonnage.
- La dépendance aux données déclaratives des répondants.

Ces limites sont prises en compte dans l'interprétation des résultats.

Le choix d'une approche mixte à dominante descriptive et exploratoire est justifié par l'objectif principal de la recherche, qui consiste à analyser le rôle des nouveaux modèles bancaires dans la promotion de l'inclusion financière au Maroc, sans viser l'identification de relations causales complexes. Cette méthodologie est cohérente avec les recommandations de la littérature récente sur les études en inclusion financière dans les pays en développement (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

4. Analyse empirique de l'inclusion financière et des nouveaux modèles bancaires au Maroc :

Cette section présente l'analyse empirique de l'inclusion financière et du rôle des nouveaux modèles bancaires au Maroc. Conformément à la méthodologie adoptée, l'analyse repose sur une approche descriptive et comparative, mobilisant principalement des données secondaires institutionnelles, complétées par une enquête par questionnaire à visée exploratoire. L'objectif est de proposer une lecture empirique articulée autour de deux niveaux d'analyse. Le premier niveau repose sur une analyse macro-institutionnelle, permettant d'appréhender l'évolution de l'inclusion financière et le développement des services financiers digitaux à partir de sources officielles. Le second niveau adopte une approche microéconomique, fondée sur les données issues du questionnaire, afin d'illustrer et de valider certaines tendances observées au niveau agrégé à travers les pratiques et perceptions des usagers. Cette structuration répond aux recommandations méthodologiques de la littérature récente sur l'inclusion financière dans les pays en développement (Creswell, 2014 ; Demirgüç-Kunt et al., 2022).

4.1. Analyse macro-institutionnelle de l'inclusion financière et des nouveaux modèles bancaires au Maroc :

4.1.1. Logique générale de l'analyse et articulation des sources institutionnelles :

Conformément à la méthodologie adoptée, l'analyse empirique repose sur une approche de triangulation des sources, combinant données secondaires institutionnelles et données primaires issues d'une enquête par questionnaire à visée exploratoire. Cette démarche vise à dépasser une lecture strictement descriptive de l'inclusion financière pour proposer une analyse comparative et interprétative, articulant les dynamiques observées au niveau macro-institutionnel avec les pratiques et perceptions individuelles sans rechercher une validation statistique au sens inférentiel. Les données secondaires, issues principalement de Bank Al-Maghrib, de la Banque mondiale (Global Findex), du FMI et de la GSMA, constituent le socle principal de l'analyse empirique. Elles permettent d'appréhender l'évolution structurelle de l'inclusion financière, les orientations de la politique publique et le degré de diffusion des services financiers digitaux. L'enquête par questionnaire intervient dans un second temps, non pas comme un outil de validation statistique, mais comme un instrument d'exploration microéconomique, visant à éclairer les mécanismes

comportementaux et les perceptions des usagers (confiance, compréhension, usages réels, contraintes perçues).

Cette articulation méthodologique est pleinement conforme aux recommandations de Creswell (2014), qui préconise, pour les recherches descriptives et exploratoires, une combinaison de sources afin d'améliorer la validité analytique, ainsi qu'aux travaux récents de Demirgüç-Kunt et al. (2022) sur l'évaluation multidimensionnelle de l'inclusion financière dans les pays en développement.

4.1.2. Évolution de l'inclusion financière au Maroc : enseignements des données institutionnelles :

L'analyse des données institutionnelles met en évidence une amélioration progressive mais incomplète de l'inclusion financière au Maroc au cours de la dernière décennie. Cette dynamique s'explique par plusieurs facteurs concomitants, notamment les réformes réglementaires engagées par les autorités monétaires, l'expansion du réseau bancaire et le développement des infrastructures de paiement électronique.

Selon les données du Global Findex, la proportion d'adultes disposant d'un compte auprès d'une institution financière formelle a connu une progression notable. Toutefois, ce taux demeure inférieur à celui observé dans certains pays émergents comparables, ce qui souligne l'existence de marges de progression importantes. En outre, l'accès aux services financiers reste marqué par des disparités persistantes, notamment selon le genre, le niveau de revenu et le milieu de résidence.

Tableau N°3 : Indicateurs institutionnels de l'inclusion financière au Maroc.

Indicateurs clés	Valeur récente
Taux de détention de compte (adultes)	≈ 53 %
Écart urbain / rural	Significatif
Écart hommes / femmes	Persistant
Usage des paiements digitaux	En progression
Accès aux services financiers formels	Inégal

Source : Banque mondiale (Global Findex), Bank Al-Maghrib.

Ces indicateurs confirment que l'inclusion financière au Maroc progresse davantage en termes d'accès formel qu'en termes d'usage effectif et diversifié des services financiers. Cette distinction est centrale dans la littérature, notamment dans l'approche multidimensionnelle proposée par

Sarma (2012), selon laquelle l'inclusion financière ne peut être assimilée à la seule détention d'un compte bancaire.

En d'autres termes, la progression quantitative de la bancarisation ne se traduit pas nécessairement par une intégration effective des individus dans le système financier. Cette dissociation suggère une dynamique d'inclusion davantage « transactionnelle » que « profonde », ce qui justifie l'attention portée aux nouveaux modèles bancaires et à leurs limites. Cette observation justifie pleinement l'intérêt porté aux nouveaux modèles bancaires, susceptibles de réduire certaines barrières traditionnelles à l'usage.

4.1.3. Développement des nouveaux modèles bancaires et services financiers digitaux :

Le développement des nouveaux modèles bancaires constitue l'un des principaux vecteurs de transformation du système financier marocain. Les fintechs, le mobile banking et les solutions de paiement digital ont contribué à diversifier les canaux d'accès aux services financiers, en réduisant les coûts de transaction et en améliorant la rapidité des opérations.

Les rapports de Bank Al-Maghrib et de la GSMA mettent en évidence une croissance soutenue des services financiers digitaux, particulièrement dans les paiements électroniques et les transferts d'argent. Ces services jouent un rôle clé dans l'intégration financière des populations partiellement bancarisées, notamment en milieu urbain et périurbain.

Toutefois, cette dynamique reste asymétrique. L'offre de services financiers digitaux demeure fortement concentrée sur des produits à faible complexité financière, tandis que les services d'épargne et de crédit digitaux restent peu développés. Cette situation reflète une approche réglementaire prudente, visant à préserver la stabilité financière et à limiter les risques systémiques.

Tableau N°4 : Typologie des nouveaux modèles bancaires au Maroc.

Modèles	Fonctions principales	Niveau de diffusion
Mobile banking	Paielements, consultation	Élevé
Mobile money	Transferts, paiements	Moyen
Fintechs de crédit	Micro-financement	Faible
Plateformes d'épargne digitale	Épargne simplifiée	Très faible

Source : Bank Al-Maghrib, GSMA.

Ce tableau met en évidence une hiérarchisation fonctionnelle des nouveaux modèles bancaires. Les services transactionnels dominent largement, tandis que les services de financement et

d'accumulation de capital restent marginaux. Ce constat confirme les analyses d'Ozili (2018), selon lesquelles la digitalisation financière favorise d'abord une inclusion transactionnelle, avant de produire des effets plus profonds sur l'épargne et le crédit. Il suggère également un "effet plafond" : l'innovation diffuse rapidement les usages simples, mais bute sur des freins institutionnels et comportementaux dès qu'il s'agit de produits plus engageants (épargne/crédit).

4.1.4. Contraintes structurelles de l'inclusion financière : lecture institutionnelle :

Malgré les avancées observées, l'impact inclusif des nouveaux modèles bancaires demeure limité par plusieurs contraintes structurelles, mises en évidence dans les rapports institutionnels et la littérature académique. Parmi ces contraintes figurent :

- La persistance de l'économie informelle, qui limite l'intégration des individus dans le système financier formel.
- La faiblesse de l'éducation financière, réduisant la capacité des usagers à adopter des produits financiers plus complexes.
- Les disparités territoriales, notamment entre zones urbaines et rurales.
- Et la prudence réglementaire, qui, bien qu'essentielle pour la stabilité financière, peut freiner l'innovation.

Tableau N° 5 : Principales contraintes institutionnelles à l'inclusion financière au Maroc.

Contraintes	Effets sur l'inclusion financière
Économie informelle	Limite l'accès au crédit
Faible éducation financière	Usage restreint des services
Disparités territoriales	Accès inégal
Cadre réglementaire prudent	Innovation financière limitée

Source : Synthèse des rapports institutionnels (BAM, FMI, Banque mondiale).

Ces contraintes expliquent en grande partie pourquoi l'inclusion financière au Maroc demeure partielle et segmentée. Elles soulignent également que les nouveaux modèles bancaires, à eux seuls, ne peuvent résoudre les problématiques d'exclusion financière sans un accompagnement institutionnel, éducatif et territorial. Elles éclairent aussi la probabilité d'une inclusion majoritairement transactionnelle : l'accès est facilité, mais l'usage complexe reste freiné par la confiance, la littératie financière et la formalisation. Cette lecture institutionnelle justifie l'intégration, dans les sections suivantes, d'une analyse microéconomique basée sur le

questionnaire, afin d'évaluer dans quelle mesure ces contraintes sont perçues et vécues par les usagers.

4.2. Analyse empirique approfondie de l'inclusion financière et des nouveaux modèles bancaires au Maroc :

Afin de compléter l'analyse macro-institutionnelle, cette sous-section mobilise les données issues d'une enquête par questionnaire à visée exploratoire, menée auprès de 150 répondants. L'objectif de cette analyse microéconomique n'est pas d'établir des relations causales ou des inférences statistiques généralisables, mais de valider, illustrer et nuancer les tendances observées dans les données institutionnelles à travers une lecture fondée sur les pratiques et perceptions des usagers des services financiers. Elle vise également à documenter l'écart potentiel entre « acceptabilité/perception » des fintechs et « appropriation réelle » des services, notamment pour l'épargne et le crédit.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans une logique de triangulation des données, fréquemment mobilisée dans les recherches descriptives et exploratoires en sciences économiques et de gestion (Creswell, 2014). L'enquête permet notamment d'examiner la manière dont les individus perçoivent et utilisent les nouveaux modèles bancaires, ainsi que les contraintes et leviers identifiés au niveau macroéconomique.

4.2.1. Présentation de l'enquête, de l'échantillon et des canaux de collecte :

L'objectif de cette analyse empirique est d'évaluer, de manière structurée et approfondie, le rôle des nouveaux modèles bancaires dans la promotion de l'inclusion financière au Maroc. Contrairement aux approches purement descriptives, cette section vise à mettre en évidence des mécanismes, des tendances comportementales et des relations analytiques entre accès, usage, perception et contraintes.

L'analyse repose sur une enquête menée auprès de 150 répondants, taille considérée comme suffisante pour une analyse descriptive avancée et des croisements interprétatifs dans les sciences économiques et de gestion (Hair et al., 2019). Le questionnaire a été diffusé via des canaux numériques (Google Forms, réseaux sociaux, diffusion ciblée), en cohérence avec la thématique des services financiers digitaux.

Ce mode de collecte est cohérent avec l'objet de l'étude, centré sur les services financiers digitaux, et permet d'atteindre une population effectivement exposée aux nouveaux modèles bancaires. Il

implique néanmoins une surreprésentation probable des individus connectés, qui est prise en compte dans l'interprétation des résultats (fracture territoriale et numérique).

4.2.2. Structure socio-démographique de l'échantillon :

Avant d'analyser l'inclusion financière et l'adoption des nouveaux modèles bancaires, il est indispensable de comprendre la structure socio-démographique de l'échantillon. En effet, la littérature montre que l'âge, le niveau d'éducation et le milieu de résidence influencent significativement l'accès et l'usage des services financiers digitaux (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

Tableau N°6 : Profil socio-démographique des répondants (n = 150).

Variable	Modalités	Effectif	%
Sexe	Homme	86	57,3
	Femme	64	42,7
Âge	< 25 ans	34	22,7
	25–34 ans	58	38,7
	35–44 ans	36	24,0
	≥ 45 ans	22	14,6
Niveau d'instruction	≤ Secondaire	48	32,0
	Supérieur	102	68,0
Milieu de résidence	Urbain	112	74,7
	Rural	38	25,3

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

L'échantillon est majoritairement jeune, urbain et relativement instruit, ce qui correspond au profil des utilisateurs potentiels des services financiers digitaux. Cette structure n'est pas un biais méthodologique, mais plutôt une réalité empirique, puisque les nouveaux modèles bancaires se diffusent d'abord auprès des populations connectées. Toutefois, la sous-représentation relative du milieu rural souligne déjà une fracture territoriale, centrale dans l'analyse de l'inclusion financière au Maroc. Elle invite à interpréter les résultats comme des tendances illustratives, cohérentes avec la démarche exploratoire.

4.2.3. Accès aux services financiers : entre progrès et limites structurelles :

L'accès constitue la première dimension de l'inclusion financière. La littérature souligne que l'amélioration de l'accès ne garantit pas nécessairement un usage effectif, mais elle en constitue

une condition préalable (Sarma, 2012). Cette sous-section analyse le niveau d'accès aux services financiers traditionnels et digitaux.

Tableau N° 7 : Indicateurs d'accès aux services financiers.

Indicateur	Oui (%)	Non (%)
Détention d'un compte bancaire	76,0	24,0
Compte de paiement mobile	64,7	35,3
Accès à une agence bancaire proche	71,3	28,7
Accès à Internet via smartphone	86,0	14,0
Sensibilisation aux services digitaux	59,3	40,7

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

Les résultats montrent que, malgré un taux de bancarisation relativement élevé, l'accès aux services financiers digitaux demeure incomplet et inégalement réparti. L'écart entre l'accès à Internet (86 %) et la détention d'un compte de paiement mobile (64,7 %) suggère que les obstacles à l'inclusion financière ne sont pas uniquement technologiques, mais également informationnels, culturels et institutionnels. Ce constat rejoint les travaux de Allen et al. (2016), qui soulignent que l'inclusion financière dépend autant de la confiance et de l'éducation financière que de l'infrastructure. Ainsi, l'accès digital ne se convertit pas mécaniquement en adoption financière : l'inclusion peut rester « formelle » ou « transactionnelle » si les freins d'usage persistent.

4.2.4. Usage effectif des services financiers digitaux :

L'usage constitue la dimension centrale de l'inclusion financière. Plusieurs études montrent que de nombreux individus disposent d'un compte bancaire sans pour autant l'utiliser régulièrement (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Cette sous-section analyse à la fois l'intensité et la nature de l'usage des services financiers digitaux.

Tableau N°8 : Intensité d'usage des services financiers digitaux.

Fréquence d'utilisation	Effectif	%
Très fréquente	46	30,7
Fréquente	54	36,0
Rare	32	21,3
Nulle	18	12,0

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

Bien que plus des deux tiers des répondants utilisent les services financiers digitaux de manière fréquente ou très fréquente, une proportion non négligeable (33,3 %) présente un usage rare ou nul. Cette situation traduit une inclusion financière partielle, souvent limitée à l'ouverture de comptes sans intégration complète dans les pratiques financières quotidiennes.

Tableau N° 9 : Typologie des usages digitaux.

Type de service	Utilisateurs (%)
Consultation de solde	78,7
Paiements digitaux	71,3
Transferts d'argent	66,0
Épargne digitale	41,3
Crédit digital	19,3

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

Les usages sont fortement concentrés sur les services transactionnels à faible risque, tandis que les produits financiers plus complexes (épargne, crédit) restent marginalement adoptés. Ce résultat confirme l'hypothèse d'une inclusion financière de surface, déjà mise en évidence par Ozili (2018), selon laquelle la digitalisation favorise d'abord les paiements avant d'élargir l'accès au financement. Il illustre empiriquement la distinction « transactionnelle vs profonde » : la diffusion des paiements est élevée, mais l'appropriation des produits d'accumulation (épargne) et de financement (crédit) demeure limitée.

4.2.5. Perception des fintechs et mécanismes comportementaux :

4.2.5.1. Construction d'un indice synthétique de perception des fintechs :

Les réponses aux questions D (échelle de Likert) ont été agrégées pour construire un Indice de Perception des Fintechs (IPF). L'IPF a été construit en trois étapes : (i) codage homogène des modalités Likert, (ii) agrégation des items (somme ou moyenne) après vérification de leur cohérence conceptuelle, et (iii) catégorisation de l'indice en trois niveaux (faible, moyenne, élevée) selon des seuils définis sur la distribution observée. Dans une logique de transparence méthodologique, il est recommandé d'indiquer en annexe la liste des items utilisés et la règle d'agrégation retenue.

Tableau N° 10 : Indice synthétique de perception des fintechs.

Niveau de perception	Effectif	%
Faible	21	14,0
Moyenne	47	31,3
Élevée	82	54,7

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

La majorité des répondants exprime une perception positive des fintechs, ce qui reflète leur légitimation progressive dans le système financier marocain. Toutefois, la persistance d'une perception faible ou moyenne pour près de la moitié des répondants indique que la confiance n'est pas encore pleinement consolidée. Cette nuance est importante : une perception globalement favorable peut coexister avec des réticences sur la sécurité, la fiabilité et l'utilité des services au-delà des paiements.

4.2.5.2. Analyse croisée : perception et usage des services financiers digitaux :

Afin d'aller au-delà d'une simple description, une analyse croisée a été réalisée entre la perception des fintechs et l'usage effectif des services digitaux.

Tableau N° 11 : Croisement IPF × usage des services digitaux.

Perception	Usage fréquent (%)	Usage rare/nul (%)
Faible	23,8	76,2
Moyenne	48,9	51,1
Élevée	78,0	22,0

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

Les résultats révèlent une relation clairement positive entre perception et usage, suggérant que la confiance et la compréhension des services financiers digitaux sont des leviers déterminants de l'inclusion financière effective. Cette observation est pleinement cohérente avec les conclusions de Morgan et Trinh (2020). Elle suggère également un mécanisme médiateur : la perception (et donc la confiance) facilite la conversion de l'accès en usage régulier. Toutefois, cette relation n'implique pas une causalité et doit être interprétée comme une association descriptive.

4.2.6. Contraintes et leviers perçus : lecture microéconomique :

4.2.6.1. Contraintes structurelles à l'inclusion financière digitale :

Malgré les progrès observés, plusieurs contraintes continuent de freiner l'adoption des nouveaux modèles bancaires.

Tableau N°12 : Intensité des contraintes perçues à l'inclusion financière digitale.

Contraintes	% Accord / Tout à fait d'accord
Manque de compétences numériques	58,7
Sécurité des données	63,3
Manque d'information	61,3
Qualité de la connexion	47,3
Faible confiance institutionnelle	49,3

Source : Elaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

Ces résultats montrent que les obstacles sont moins technologiques que humains et institutionnels, ce qui renforce l'idée selon laquelle la digitalisation doit être accompagnée de politiques d'éducation financière et de renforcement de la confiance. Ils corroborent la lecture macro-institutionnelle : l'extension des paiements digitaux ne suffit pas à générer une inclusion profonde tant que les enjeux de sécurité, d'information et de confiance restent saillants.

4.2.6.2. Perspectives et leviers de renforcement de l'inclusion financière :

Au-delà du diagnostic de l'accès et de l'usage des services financiers, il est essentiel d'identifier les leviers susceptibles de renforcer durablement l'inclusion financière. La littérature souligne que l'inclusion financière ne résulte pas uniquement de l'innovation technologique, mais repose sur une combinaison de facteurs institutionnels, éducatifs et territoriaux (Demirgüç-Kunt et al., 2022 ; Allen et al., 2016). Dans cette perspective, les répondants ont été interrogés sur les principaux leviers perçus comme déterminants pour améliorer l'inclusion financière au Maroc à moyen et long terme.

Tableau N°13 : Leviers perçus de l'inclusion financière.

Leviers	% Accord
Éducation financière	84,0
Soutien public aux fintechs	71,3
Digitalisation des paiements	75,3
Renforcement de la régulation	69,3
Inclusion des zones rurales	77,3

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'enquête (2025).

Les résultats mettent en évidence une hiérarchisation claire des leviers de l'inclusion financière. L'éducation financière apparaît comme le facteur le plus déterminant, avec un taux d'accord de 84 %, soulignant le rôle central de la compréhension des produits financiers dans l'adoption effective des services digitaux. Ce résultat confirme les travaux de Grohmann et al. (2018), qui montrent que l'éducation financière constitue un prérequis essentiel à une inclusion financière durable.

La digitalisation des paiements et l'inclusion des zones rurales occupent également une place centrale, traduisant la nécessité de réduire les disparités territoriales et de faciliter les transactions quotidiennes, notamment dans les régions faiblement bancarisées. Ce constat est particulièrement pertinent dans le contexte marocain, où les inégalités géographiques demeurent un frein structurel à l'inclusion financière.

Le soutien public aux fintechs est perçu comme un levier important par plus de 70 % des répondants, ce qui reflète la reconnaissance du rôle des autorités publiques dans la structuration de l'écosystème fintech. Enfin, le renforcement de la régulation est jugé nécessaire pour garantir la confiance, la protection des consommateurs et la stabilité du système financier, conditions indispensables à l'adoption massive des services financiers digitaux.

Dans l'ensemble, ces résultats soulignent que l'inclusion financière au Maroc nécessite une approche intégrée, combinant innovation technologique, accompagnement institutionnel et renforcement des capacités des usagers, plutôt qu'une stratégie reposant uniquement sur la digitalisation. Ils confirment ainsi H1 (progrès surtout transactionnels) et appuient H2–H3 (rôle de la confiance, de la littérature et des freins institutionnels/comportementaux) en cohérence avec le cadre conceptuel.

1. Discussion des résultats :

La présente section propose une discussion approfondie des résultats empiriques issus de l'analyse précédente. Elle vise à replacer les observations relatives à l'inclusion financière et aux nouveaux modèles bancaires dans le cadre théorique et empirique existant, afin d'en éclairer les mécanismes explicatifs, d'en identifier les limites et d'en dégager les implications pour le contexte marocain.

Contrairement à l'analyse empirique, centrée sur la description et la comparaison de données macro-institutionnelles et microéconomiques, cette discussion adopte une posture interprétative. Elle permet ainsi d'évaluer la portée des résultats obtenus, de confronter les hypothèses de recherche à l'évidence empirique et de distinguer, de manière analytique, entre une inclusion financière essentiellement transactionnelle et une inclusion financière plus profonde. Une attention particulière est accordée au rôle des facteurs comportementaux, éducatifs et institutionnels dans l'adoption et l'usage effectif des innovations financières.

La discussion s'appuie sur les résultats présentés dans la section 4, en les remplaçant dans les principaux cadres analytiques de la littérature consacrée à l'inclusion financière et aux nouveaux modèles bancaires. L'originalité de l'approche réside dans l'articulation entre des données institutionnelles reflétant les évolutions structurelles du système financier marocain et des données issues de l'enquête par questionnaire, permettant de saisir les perceptions et comportements des usagers.

Cette double lecture met en évidence une amélioration tangible de l'inclusion financière, portée par la diffusion des services financiers digitaux. Toutefois, cette dynamique demeure incomplète et inégalement répartie, en raison de contraintes institutionnelles, éducatives et territoriales persistantes. Les résultats suggèrent ainsi que les avancées observées relèvent davantage d'une extension de l'accès et de l'usage de services basiques que d'une transformation profonde des comportements financiers.

Les résultats empiriques permettent d'apporter une validation différenciée des hypothèses formulées dans le cadre conceptuel. L'hypothèse H1 est pleinement confirmée. Les nouveaux modèles bancaires, notamment le mobile banking, le mobile money et certaines fintechs, contribuent effectivement à améliorer l'accès aux services financiers et à renforcer l'usage des services transactionnels. Cette conclusion est corroborée par la hausse des indicateurs

institutionnels de bancarisation et de paiements digitaux, ainsi que par les résultats de l'enquête, qui révèlent une adoption significative de ces services par les usagers.

En revanche, l'hypothèse H2 n'est que partiellement validée. Si l'impact des innovations financières sur les paiements et les transferts est indéniable, leur contribution à l'inclusion financière dite « profonde », intégrant l'épargne et le crédit, demeure limitée. Cette asymétrie confirme que la digitalisation financière ne se traduit pas mécaniquement par une diversification des usages financiers. Enfin, l'hypothèse H3 est confirmée. Les résultats mettent clairement en évidence le rôle contraignant des facteurs institutionnels, éducatifs et informationnels. Le déficit de compétences financières et numériques, la défiance à l'égard des institutions et les disparités territoriales constituent des freins majeurs à l'appropriation complète des nouveaux services financiers.

Les résultats empiriques s'inscrivent dans la continuité des travaux soulignant le potentiel inclusif des innovations financières. Conformément aux analyses d'Arner et al. (2016) et d'Ozili (2018), les nouveaux modèles bancaires contribuent à réduire les barrières d'entrée, à abaisser les coûts de transaction et à faciliter l'accès aux services financiers pour des populations auparavant partiellement exclues. L'essor des paiements et transferts digitaux observé au Maroc reflète des dynamiques comparables à celles documentées dans plusieurs pays africains, notamment à travers les expériences de mobile money analysées par Jack et Suri (2014). Toutefois, à l'instar des conclusions de Demirgüç-Kunt et al. (2022), les résultats confirment que l'accès et l'usage de services financiers basiques ne suffisent pas à garantir une inclusion financière durable.

L'un des principaux enseignements de cette recherche réside dans la mise en évidence d'une inclusion financière principalement transactionnelle. Celle-ci se caractérise par une forte adoption des paiements digitaux, mais une diffusion encore limitée des produits financiers plus complexes, tels que l'épargne formelle et le crédit. Cette configuration correspond à ce que la littérature qualifie d'inclusion financière de surface (Ozili, 2018), dans laquelle la bancarisation et la digitalisation ne se traduisent pas nécessairement par une transformation structurelle des comportements financiers. Dans le contexte marocain, cette situation s'explique notamment par la persistance de l'économie informelle, qui réduit la demande de produits financiers de long terme, ainsi que par la prudence des institutions financières, soucieuses de préserver la stabilité du système. Les fintechs

apparaissent ainsi davantage comme des facilitateurs de transactions que comme de véritables intermédiaires financiers.

Les résultats de l'enquête mettent en évidence le rôle déterminant des facteurs comportementaux dans l'adoption des services financiers digitaux. La relation positive observée entre la perception des fintechs et l'intensité d'usage confirme que la confiance constitue un levier central de l'inclusion financière, comme le soulignent Gozman et al. (2018). Par ailleurs, l'importance accordée à l'éducation financière par les répondants confirme que la digitalisation ne peut produire des effets inclusifs durables qu'à condition d'être accompagnée d'un renforcement des compétences financières et numériques des usagers. À défaut, l'innovation financière risque de renforcer les inégalités existantes, en marginalisant les populations les moins formées, conformément aux conclusions de Grohmann et al. (2018).

La discussion met également en lumière plusieurs spécificités propres au contexte marocain. Le cadre réglementaire, fondé sur une approche progressive et prudente, a contribué à préserver la stabilité financière, mais limite en partie la rapidité de diffusion de certains services innovants, notamment le crédit digital. Par ailleurs, les disparités territoriales, en particulier entre zones urbaines et rurales, demeurent marquées. Cette fracture territoriale souligne que l'inclusion financière ne peut reposer exclusivement sur des solutions technologiques, mais doit s'inscrire dans une stratégie globale intégrant le développement des infrastructures, l'éducation financière et des politiques publiques ciblées en faveur des populations vulnérables (Allen et al., 2016).

Cette recherche apporte plusieurs contributions à la littérature sur l'inclusion financière. Elle propose une analyse empirique combinant données macro-institutionnelles et données microéconomiques appliquée au cas marocain, met en évidence la distinction analytique entre inclusion financière transactionnelle et inclusion financière profonde, et souligne le rôle central des facteurs éducatifs, institutionnels et comportementaux dans l'efficacité des nouveaux modèles bancaires. Ainsi, ce travail enrichit la compréhension des mécanismes d'inclusion financière dans les économies émergentes et invite à dépasser une approche strictement quantitative de la bancarisation, en intégrant les dimensions qualitatives, comportementales et institutionnelles nécessaires à une inclusion financière réellement durable.

Conclusion :

Cette recherche avait pour objectif principal d'analyser le rôle des nouveaux modèles bancaires dans l'amélioration de l'inclusion financière au Maroc, tout en identifiant les limites structurelles, institutionnelles et comportementales susceptibles d'en restreindre l'impact. En mobilisant une approche qualitative et descriptive, articulant données institutionnelles et résultats d'une enquête par questionnaire à visée exploratoire, l'étude propose une lecture nuancée des dynamiques actuelles de l'inclusion financière dans un contexte marqué par une digitalisation croissante des services financiers.

À la question centrale : dans quelle mesure les nouveaux modèles bancaires contribuent-ils à l'inclusion financière au Maroc, et quelles en sont les limites ? les résultats apportent une réponse structurée et différenciée. Les nouveaux modèles bancaires contribuent indéniablement à l'amélioration de l'inclusion financière, en facilitant l'accès aux services financiers et en favorisant l'usage des services transactionnels digitaux, notamment les paiements et les transferts d'argent. La diffusion du mobile banking, du mobile money et de certaines fintechs apparaît comme le levier le plus performant, en réduisant les barrières d'accès, les coûts de transaction et les contraintes géographiques, en particulier pour les populations urbaines et connectées.

Cependant, cette contribution demeure partielle. L'inclusion financière observée reste majoritairement transactionnelle et ne s'accompagne pas d'une transformation profonde des comportements financiers. L'accès à l'épargne digitale et au crédit demeure limité, ce qui restreint la capacité des nouveaux modèles bancaires à jouer pleinement leur rôle de levier de développement économique et social. Ces résultats confirment ainsi que l'innovation financière, bien qu'essentielle, ne constitue pas à elle seule une condition suffisante pour atteindre une inclusion financière durable et équitable.

La validation des hypothèses formulées dans le cadre conceptuel est nuancée. L'hypothèse H1 est confirmée, les nouveaux modèles bancaires améliorant effectivement l'accès et l'usage des services financiers. L'hypothèse H2 est partiellement validée : si l'impact est significatif pour les services de paiement et de transfert, il reste limité pour l'épargne et le crédit. Enfin, l'hypothèse H3 est pleinement confirmée, les résultats mettant en évidence le rôle contraignant des facteurs institutionnels, éducatifs, informationnels et territoriaux. Ces constats soulignent que l'inclusion

financière ne dépend pas uniquement de la technologie, mais d'un écosystème institutionnel, éducatif et humain plus large.

Comme toute recherche, cette étude présente certaines limites. L'analyse empirique repose principalement sur des méthodes descriptives et qualitatives, sans recours à des techniques économétriques permettant d'identifier des relations causales. L'enquête par questionnaire s'appuie sur un échantillon limité et non probabiliste, ce qui restreint la généralisation statistique des résultats. Par ailleurs, le recours à des données déclaratives peut introduire des biais de perception ou de déclaration. Ces limites n'invalident pas les résultats obtenus, mais confirment le caractère exploratoire de l'étude et ouvrent des perspectives de recherche futures.

Dans cette optique, plusieurs prolongements empiriques peuvent être envisagés. Une approche microéconomique pourrait mobiliser des enquêtes élargies afin de construire un indice composite d'inclusion financière intégrant l'accès, l'usage, la diversification et l'intensité d'utilisation des services financiers. L'exploitation de modèles OLS, logit ou probit permettrait d'évaluer l'impact marginal des facteurs explicatifs, tels que la digitalisation, l'éducation financière, le revenu, la localisation géographique ou la confiance institutionnelle. En parallèle, une approche macroéconomique ou en données de panel, fondée sur des indicateurs nationaux et internationaux (Global Findex, données de Bank Al-Maghrib, Banque mondiale), pourrait permettre d'analyser les relations de court et de long terme à l'aide de modèles de type Panel OLS, effets fixes, effets aléatoires ou Panel ARDL.

Sur le plan opérationnel, les résultats de cette recherche conduisent à formuler plusieurs recommandations. Il apparaît nécessaire de renforcer les programmes d'éducation financière et numérique, en particulier dans les zones rurales, de développer des produits financiers digitaux intégrant l'épargne et le crédit tout en préservant la stabilité financière, et d'améliorer la coordination entre autorités publiques, institutions financières et fintechs. La réduction des disparités territoriales passe également par des politiques ciblées en matière d'infrastructures et d'accompagnement, ainsi que par le renforcement de la confiance institutionnelle à travers une régulation adaptée, la protection des données et une plus grande transparence.

Cette recherche montre que les nouveaux modèles bancaires constituent un levier important, mais non suffisant, de l'inclusion financière au Maroc. Leur efficacité repose sur l'intégration simultanée de facteurs technologiques, institutionnels, éducatifs et comportementaux. L'inclusion financière

ne peut être appréhendée comme un simple produit de l'innovation technologique, mais comme un processus systémique et multidimensionnel. Le mobile banking et le mobile money apparaissent comme les modèles les plus performants dans le contexte marocain, en raison de leur impact tangible sur l'accès et l'usage des services financiers.

Cette conclusion ouvre ainsi la voie à des recherches futures combinant analyse institutionnelle et modélisation économétrique, afin d'approfondir la compréhension des mécanismes sous-jacents, d'identifier les effets causaux et de mieux orienter les politiques publiques vers une inclusion financière durable et équitable.

BIBLIOGRAPHIE

- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., et Martinez Peria, M. S. (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1–30.
- Arner, D. W., Barberis, J. N., et Buckley, R. P. (2016). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm? *Georgetown Journal of International Law*, 47(4), 1271–1319.
- Arner, D. W., Barberis, J., et Buckley, R. P. (2016). FinTech, RegTech and the reconceptualization of financial regulation. *Northwestern Journal of International Law and Business*, 36(3), 371–413.
- Association mondiale des opérateurs de téléphonie mobile (GSMA). (2023). State of the industry report on mobile money. Londres.
- Bank Al-Maghrib. (2021). Rapport annuel. Rabat, Maroc.
- Bank Al-Maghrib. (2022). Rapport sur l'inclusion financière et les services financiers digitaux au Maroc. Rabat, Maroc.
- Bateman, M., et Chang, H. J. (2012). Microfinance and the illusion of development: From hubris to nemesis in thirty years. *World Economic Review*, 1, 13–36.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., et Levine, R. (2007). Finance, inequality and the poor. *Journal of Economic Growth*, 12(1), 27–49.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., et Martínez Pería, M. S. (2007). Reaching out: Access to and use of banking services across countries. *Journal of Financial Economics*, 85(1), 234–266.
- Ben Ali, Z., et Chakir, A. (2021). Inclusion financière et développement économique au Maroc: enjeux et perspectives. *Revue marocaine d'économie et de gestion*, 9(2), 45–67.
- Birkenmaier, J., Curley, J., et Sherraden, M. (2019). Financial capability and asset development: Research, education, policy, and practice. Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.
- Damayanthi, A. (2024). Financial inclusion and poverty reduction: Evidence from developing economies. *Journal of Development Economics*, 168, 103020.

-
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., et Hess, J. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. World Bank.
 - El Hamiani, K., El Idrissi, M., et El Ouafi, S. (2020). Fintech et inclusion financière au Maroc: état des lieux et perspectives. *Revue africaine de management*, 5(1), 89–110.
 - Fonds monétaire international (FMI). (2021). Financial inclusion. Washington, DC.
 - Gozman, D., Liebenau, J., et Mangan, J. (2018). The innovation mechanisms of fintech start-ups: Insights from the UK. *Technological Forecasting and Social Change*, 150, 119–136.
 - Gozman, D., Liebenau, J., et Mangan, J. (2018). The innovation mechanisms of fintech start-ups: A critical analysis of the literature. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 92–120.
 - Grohmann, A., Klühs, T., et Menkhoff, L. (2018). Financial literacy and financial inclusion: Evidence from survey data. *World Development*, 109, 137–151.
 - GSMA. (2023). The mobile economy Africa 2023. Londres.
 - Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., et Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). London: Cengage Learning.
 - Jack, W., et Suri, T. (2014). Risk sharing and transaction costs: Evidence from Kenya's mobile money revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183–223.
 - Klapper, L., El-Zoghbi, M., et Hess, J. (2016). Achieving the sustainable development goals: The role of financial inclusion. CGAP Working Paper.
 - Klapper, L., Lusardi, A., et Oudheusden, P. (2016). Financial literacy around the world: Insights from the Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey. World Bank Policy Research Working Paper, 7570.
 - Morgan, P. J., et Trinh, L. Q. (2019). Determinants and impacts of financial literacy in Cambodia and Viet Nam. *Journal of Risk and Financial Management*, 12(1), 19.
 - Morgan, P., et Trinh, L. (2020). Digital financial services and financial inclusion: A systematic review. *Journal of Economics and Development*, 22(2), 45–61.
 - OECD. (2020). OECD/INFE 2020 international survey of adult financial literacy. OECD Publishing.

- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.
- Sahay, R., Eriksson von Allmen, U., Lahreche, A., Khera, P., Ogawa, S., Bazarbash, M., et Beaton, K. (2020). The promise of fintech: Financial inclusion in the post COVID-19 era. International Monetary Fund.
- Sarma, M. (2012). Index of financial inclusion – A measure of financial sector inclusiveness. *International Journal of Monetary Economics and Finance*, 4(1), 5–38.
- Saunders, M., Lewis, P., et Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Stiglitz, J. E., et Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *American Economic Review*, 71(3), 393–410.
- World Bank. (2018). *Financial consumer protection and inclusion*. Washington, DC.