

Les instruments bancaires de paiement au Maroc : Evaluation des banquiers marocains

Banking Payment Instruments in Morocco: Assessment by Moroccan Bankers.

Auteur 1 : Mustapha KIDOUCH.

Mustapha KIDOUCH, (Chercheur en Sciences de gestion)
Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales AIN CHOCK
Université Hassan II à 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 : KIDOUCH .M (2025)« Les instruments bancaires de paiement au Maroc : Evaluation des banquiers marocains », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 31 » pp: 0202 – 0227.



DOI : 10.5281/zenodo.16646525
Copyright © 2025 – ASJ



Résumé

Cet article étudie les causes de rejet des instruments bancaires de paiement au Maroc, notamment les chèques et les lettres de change. L'enquête auprès de 50 banquiers montre que ces rejets sont principalement dus au manque d'honnêteté commerciale et à l'insuffisance de provisions. L'article propose de renforcer la législation, de digitaliser davantage les services et de promouvoir l'éducation financière pour améliorer la fiabilité des paiements.

Mots clés : Paiement bancaire, rejet, législation, digitalisation, Maroc.

Abstract

This article investigates the causes of payment instrument rejections in Morocco, especially checks and bills of exchange. A survey of 50 bankers reveals that dishonesty in business and insufficient funds are the main reasons. The study recommends strengthening legislation, enhancing digital banking services, and promoting financial education to improve payment reliability.

Keywords: Banking payment, rejection, legislation, digitalization, Morocco.

Introduction

Le secteur bancaire joue un rôle fondamental dans le développement économique et financier des sociétés modernes (Mehirig & Benmir, 2022). Les banques ne se contentent plus de gérer les dépôts et octroyer des crédits, mais elles sont devenues des acteurs incontournables dans les marchés financiers, facilitant les investissements, les transactions internationales et la gestion des risques. Avec l'avènement des technologies numériques, les services bancaires ont connu une transformation majeure, permettant une plus grande accessibilité et inclusivité financière. La digitalisation des services bancaires offre aujourd'hui des solutions innovantes telles que les services bancaires en ligne, les applications mobiles et les solutions de paiement électronique, révolutionnant la manière dont les clients interagissent avec les institutions financières (Rajhi & Romdhane, 2000; Sadki & Bekkaoui, 2023).

Les instruments de paiement bancaires ont bénéficié de l'évolution technologique, offrant ainsi des moyens plus rapides, sécurisés et efficaces pour effectuer des transactions financières. Cette transformation technologique a permis l'introduction de divers outils modernes tels que les cartes bancaires à puce, les paiements mobiles, les portefeuilles électroniques et les systèmes de transfert d'argent en ligne. Ces innovations ont non seulement simplifié le processus de paiement, mais elles ont également amélioré l'expérience utilisateur en permettant des transactions instantanées et en réduisant les risques de fraude. Malgré ce progrès technique, les marocains reposent toujours sur les instruments classiques, en effet, ces produits et services sont toujours soumis aux rejets, pour plusieurs causes.

Dans ce travail, nous souhaitons savoir, pourquoi les banques rejettent encore les outils de paiement classiques tel que le chèque et les lettres de change, puis nous allons explorer les recommandations des banquiers pour surmonter ces difficultés. Pour cela la structure de cet article sera subdivisée sous la manière suivante : La première section traite une présentation générale sur les instruments bancaires de paiement au Maroc. La deuxième section propose un aperçu chiffré sur les produits et services de paiement au Maroc. La troisième section est dédiée à la méthodologie. La quatrième section est consacrée aux résultats et la cinquième section présente une analyse fondée sur SWOT et les recommandations. Et finalement une dernière section est consacrée à la conclusion.

1. Présentation générale des instruments bancaires de paiement

La banque est une figure éminente dans le système capitaliste de nos jours, cet établissement joue un rôle central dans la création, gestion et amélioration des systèmes monétaires mondiaux. D'après le dictionnaire des sciences économiques, une banque est « *une institution habilitée à*

effectuer des opérations de banque : gestion des moyens de paiement, octroi de crédits, réception de dépôts du public, prestation de service d'investissement. Ce qui caractérise une banque par rapport à une institution financière non bancaire, c'est son pouvoir de création monétaire » (Beitone et al., 2023; p 31).

Lamarque & Maymo, (2015) soulignent que les traces des premières opérations bancaires remontent quatre siècles avant Jésus-Christ : les changeurs banquiers avaient déjà pour fonction de faire fructifier les dépôts. Au détour des 15^{ème} et 16^{ème} siècles, l'exercice du métier est alors surtout aux mains des banquiers italiens, flamands et israélites. D'après ces auteurs, Le terme de « **banque** » apparaît à cette période et vient du mot italien **banco**, signifiant « comptoir où l'on s'échange des marchandises ».

Aujourd'hui, le rôle des banques s'est considérablement étendu et diversifié pour répondre aux besoins complexes et variés de l'économie moderne. Elles ne se contentent plus de simplement gérer les dépôts et d'octroyer des crédits, mais sont devenues des acteurs essentiels dans les marchés financiers, facilitant les investissements, les transactions internationales, et la gestion des risques. Les banques modernes sont également au cœur de l'innovation technologique, intégrant des solutions digitales pour améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle. La digitalisation des services bancaires a révolutionné la manière dont les clients interagissent avec les institutions financières, offrant des services bancaires en ligne, des applications mobiles, et des solutions de paiement électronique. Cette transformation numérique a permis une plus grande accessibilité et inclusivité financière, rendant les services bancaires disponibles à une plus large population.

En outre, les banques jouent un rôle crucial dans le soutien à l'économie locale et mondiale par le financement des entreprises et des projets d'infrastructure. Elles sont des partenaires clés pour les entreprises de toutes tailles, fournissant les capitaux nécessaires pour la croissance, l'innovation et l'expansion sur de nouveaux marchés. Par leur capacité à mobiliser des ressources financières, les banques contribuent à la création d'emplois et à la stimulation de l'activité économique. Cependant, ce pouvoir et cette influence s'accompagnent de responsabilités accrues. Les banques doivent se conformer à une réglementation stricte pour assurer la stabilité financière et protéger les intérêts des déposants. Les crises financières passées ont mis en évidence les risques systémiques liés aux activités bancaires, soulignant la nécessité d'une supervision rigoureuse et de mesures de gestion des risques robustes. Dans cet article, nous allons présenter les principaux produits bancaires et services bancaires de paiement.

1.1. Aperçu théorique sur les produits et les services bancaires de paiement :

Les banques sont des entreprises multi-productrices, et leurs produits présentent des caractéristiques assez distinctes : ils sont proposés directement à la clientèle, ils sont immatériels (proche prestation de service), ils peuvent faire l'objet d'une différenciation et, enfin, ils sont conditionnés par un cadre juridique et réglementaire (Digischool, 2024). Les produits bancaires proposés sont soumis à plusieurs critères, notamment la nature du compte bancaire. En effet, les produits concordent parfaitement avec le compte ouvert par les individus. Généralement, nous comptons trois grands types des comptes bancaires, à savoir :

- **Compte à terme :** Compte de dépôt sur lequel les fonds sont bloqués pendant une certaine période contre une rémunération prévue lors de la souscription. Les intérêts versés sont assujettis à l'impôt et aux prélèvements sociaux. On parle aussi de dépôt à terme (DAT). Le compte à terme est une façon de placer son argent en l'immobilisant sur un compte pendant une période, allant d'un mois à quelques années (généralement 1 à 4 ans). Concrètement, vous prêtez votre argent à un organisme financier de votre choix, qui vous rémunère pour ce prêt. Vous placez alors votre argent pour une durée qui peut être à très court terme (1 mois minimum) ou à moyen terme (3 ans par exemple) que vous définissez avec l'établissement financier. Celui-ci vous propose un taux que vous pouvez négocier. Le taux de rémunération varie en fonction des sommes placées, de la durée et des taux pratiqués sur le marché monétaire, mais dans tous les cas, c'est un placement sûr car les taux sont garantis au départ
- **Le compte épargne,** ou livret d'épargne, est un placement financier proposé par une banque. Il permet d'obtenir des intérêts sur des sommes d'argent qui sont épargnées. Un compte épargne est un compte destiné aux personnes qui aiment épargner pour satisfaire à leurs besoins financiers futurs. Les comptes épargnes comportent généralement certains avantages, ce qui en fait un choix de placement idéal. Ils viennent également avec des fonctionnalités supplémentaires qui les rendent plus adaptés à certaines fins. Par exemple, pour les comptes épargnes, les banques offrent un taux d'intérêt légèrement supérieur au taux d'inflation. Cela permet à votre argent de croître au fil du temps.
- **Le compte individuel** ne peut, par définition, être ouvert qu'au nom d'une seule personne. Il n'est ouvert qu'à une personne. Seule sa signature, en l'absence de procuration, est autorisée pour le fonctionnement du compte (Monnier & Mahier-Lefrançois, 2014). Cette personne est alors seule habilitée à gérer le compte et à être

dotée du pouvoir signataire, sauf dans le cas d'une procuration. Une procuration est un mandat signé entre le titulaire du compte, le mandant et une tierce personne, le mandataire, qui peut agir pour le compte du mandant La procuration peut être générale (sans limitation de durée ou de montant) ou spéciale (limitée en durée, montant et/ou nature des opérations)

Dans cette section nous allons citer les principaux produits bancaires proposés aux individus qui disposent de l'un de ces comptes.

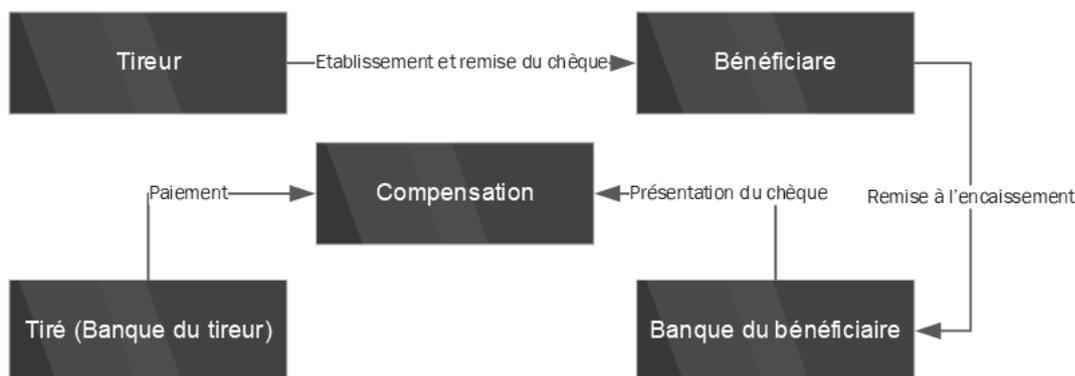
1.2. Les produits bancaires de paiement :

Un produit bancaire désigne un service financier proposé par une banque de proximité ou une banque digitale à destination des particuliers et des professionnels (Sancelot, 2024; Surf finance, 2024). Les produits bancaires de paiement sont les moyens que les banques mettent à la disposition de ses clients pour effectuer les échanges financiers. Nous allons exposer les formes classiques qui sont largement mobilisées par les individus marocains :

o Le chèque bancaire :

Le chèque est un écrit par lequel une personne, le tireur, qui a des fonds déposés disponibles chez une autre personne, donne à celle-ci, le tiré, l'ordre de payer une certaine somme soit à elle-même, soit à un tiers, le bénéficiaire. Le tiré doit être banquier ou assimilé (Caisse de Dépôts et Consignations, Trésor Public, Caisse d'Épargne). Le tireur est également bénéficiaire lorsqu'il libelle un chèque de retrait à son nom.

Figure 1 : Circuit d'échange financier par le chèque bancaire



Source : Tifawt, (2023)

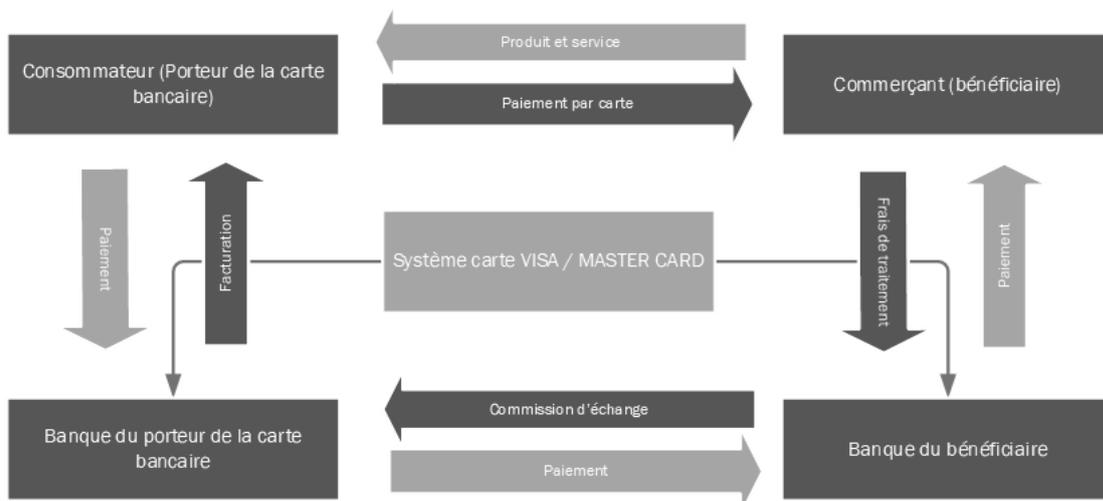
Pour valoir comme chèque, le titre doit contenir certaines mentions obligatoires : (a) La dénomination de chèque insérée dans le texte même du titre, (b) Le mandat de payer une somme déterminée, (c) Le nom du tiré, ainsi que le numéro de téléphone de la succursale ou agence bancaire auprès de laquelle le chèque est payable, et d'autres informations (le lieu de paiement,

l'adresse du tireur, la signature manuscrite du tireur, l'indication de la date et du lieu où le chèque est créé).

○ **Cartes bancaires :**

Une carte bancaire est un moyen de paiement sous forme de carte plastique, équipée d'une bande magnétique et/ou puce électronique qui permet : (a) le paiement d'achats et prestations de services, auprès de fournisseurs possédant un « terminal de paiement » pouvant lire la carte ou dans un appareil de distribution automatique. (b) les retraits d'espèces aux distributeurs de billets.

Figure 2 : Circuit d'échange financier par la carte bancaire



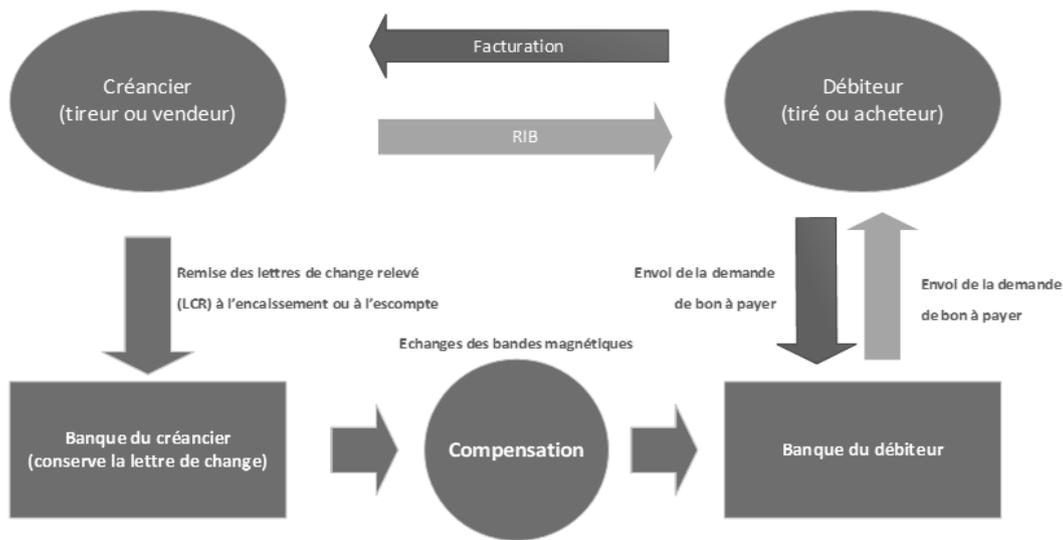
Source : SIA Partners, (2011)

Le schéma décrit le processus de paiement par carte bancaire impliquant plusieurs acteurs et étapes clés. Lorsqu'un consommateur (porteur de la carte bancaire) effectue un paiement par carte pour un produit ou service auprès d'un commerçant (bénéficiaire), le système de carte (Visa/MasterCard) joue un rôle central dans la transaction. Le commerçant envoie la demande de paiement au système de carte, qui transmet l'information à la banque du porteur de la carte pour autorisation. Une fois autorisé, le paiement est effectué, et le commerçant reçoit les fonds, moins les frais de traitement, de la banque du bénéficiaire. Cette banque, à son tour, reçoit une commission d'échange de la banque du porteur de la carte. Ainsi, la transaction est finalisée, avec chaque partie recevant les paiements et les commissions appropriés, assurant le flux efficace des fonds entre le consommateur, le commerçant, et leurs banques respectives.

○ **Lettre de change Normalisée**

Une lettre de change normalisée est un document financier standardisé utilisé dans les transactions commerciales, où une partie (le tireur) ordonne à une autre partie (le tiré) de payer une somme spécifique à un bénéficiaire à une date future déterminée.

Figure 3 : Circuit d'échange financier par la LCN bancaire



Source : Lombi, (2024)

Le schéma illustre le processus de traitement des lettres de change relevées (LCR) entre un créancier (tireur ou vendeur) et un débiteur (tiré ou acheteur), ainsi que leurs banques respectives. Le processus commence par la facturation du créancier au débiteur, suivi de l'envoi du Relevé d'Identité Bancaire (RIB). Le débiteur envoie ensuite une demande de bon à payer à sa banque, avec une copie de cette demande envoyée à la banque du créancier. Le créancier remet les lettres de change relevées à sa banque pour encaissement ou escompte. La banque du créancier conserve la lettre de change et initie le processus d'échange des bandes magnétiques avec la banque du débiteur. Enfin, la compensation se fait entre les deux banques pour finaliser le paiement. Ce processus met en évidence les interactions nécessaires entre les différentes parties et les étapes clés pour assurer le bon déroulement des transactions commerciales.

1.3. Les services de paiement bancaires :

Les services de paiement bancaires regroupent une variété de moyens mis à disposition par les institutions financières pour faciliter le transfert de fonds entre les différentes parties. Nous allons présenter les deux formes les plus connus au Maroc :

○ Le virement bancaire

Les virements, qui permettent, sur la base d'une instruction donnée par le payeur à son prestataire de services de paiement, de débiter son compte et de créditer celui du bénéficiaire. Ces instructions de paiement sont le plus souvent données par le payeur sous forme électronique (ordre sur l'espace de banque en ligne, transmission de fichiers, etc.) (Piot, 2023)

Figure 4 : Schéma simplifié d'un virement financier



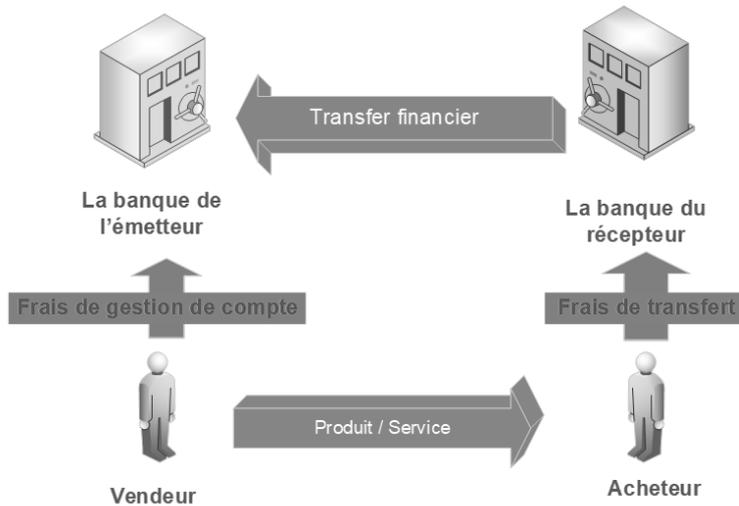
Source : Réalisé par nos soins

L'image illustre le processus de transfert financier par virement bancaire, en mettant en évidence les différentes étapes et les parties impliquées. Le processus commence avec l'émetteur du virement qui donne un ordre de virement à sa banque (la banque de l'émetteur). Cette banque initie alors le transfert financier en envoyant les fonds à la banque du récepteur. Une fois que la banque du récepteur reçoit les fonds, elle les crédite au compte du récepteur du virement, finalisant ainsi la transaction. Ce schéma met en lumière le flux de fonds et d'informations entre les banques de l'émetteur et du récepteur, soulignant l'importance des institutions financières dans le transfert sécurisé et efficace des fonds d'un compte à un autre.

✚ Le prélèvement bancaire :

Les prélèvements, qui permettent, sur la base d'une instruction donnée par le bénéficiaire à son prestataire de services de paiement, de débiter le compte d'un payeur (Piot, 2023).

Figure 5 : Schéma simplifié des prélèvements financiers



Source : Réalisé par nos soins

L'image illustre le processus de versement bancaire dans le cadre d'une transaction commerciale, mettant en évidence les différentes parties impliquées et les frais associés. Le vendeur fournit un produit ou un service à l'acheteur, qui effectue le paiement via un virement bancaire. L'acheteur envoie un ordre de virement à sa banque (la banque de l'émetteur), qui transfère ensuite les fonds à la banque du vendeur (la banque du récepteur). Une fois les fonds reçus, la banque du récepteur crédite le compte du vendeur. Des frais de gestion de compte peuvent être perçus par la banque de l'émetteur, tandis que des frais de transfert peuvent être appliqués par la banque du récepteur. Ce schéma met en lumière le cycle complet d'une transaction commerciale, soulignant le rôle crucial des banques dans le transfert sécurisé des fonds et la gestion des frais associés aux services bancaires.

2. Aperçu sur les produits et services de paiement au Maroc

La gestion de la relation des individus marocains au sein des services bancaires est un sujet de plus en plus pertinent dans le contexte économique et financier actuel du Maroc. L'évolution des attentes des clients, combinée à l'innovation technologique et à la concurrence accrue dans le secteur bancaire, a transformé la manière dont les banques interagissent avec leurs clients. Cette transformation a pour objectif non seulement de satisfaire les besoins immédiats des clients, mais aussi de bâtir des relations durables basées sur la confiance et la fidélité.

Dans un environnement où la digitalisation des services financiers prend une place prépondérante, les banques marocaines se voient dans l'obligation de repenser leurs stratégies de gestion de la relation client. La digitalisation permet d'offrir des services plus rapides, plus efficaces et personnalisés, répondant ainsi aux attentes des clients modernes. Toutefois, la

transition vers des services numériques doit être accompagnée par des efforts soutenus pour maintenir un contact humain et personnalisé, afin de ne pas perdre l'aspect relationnel qui reste crucial dans le domaine bancaire.

La gestion de la relation client (GRC) est devenue une composante essentielle pour les institutions bancaires marocaines, cherchant à optimiser chaque interaction avec leurs clients. Les outils de GRC permettent une meilleure connaissance des clients, facilitant ainsi la personnalisation des offres et l'amélioration de l'expérience client. En comprenant mieux les besoins et les comportements de leurs clients, les banques peuvent anticiper les attentes et offrir des solutions adaptées, renforçant ainsi la satisfaction et la fidélité.

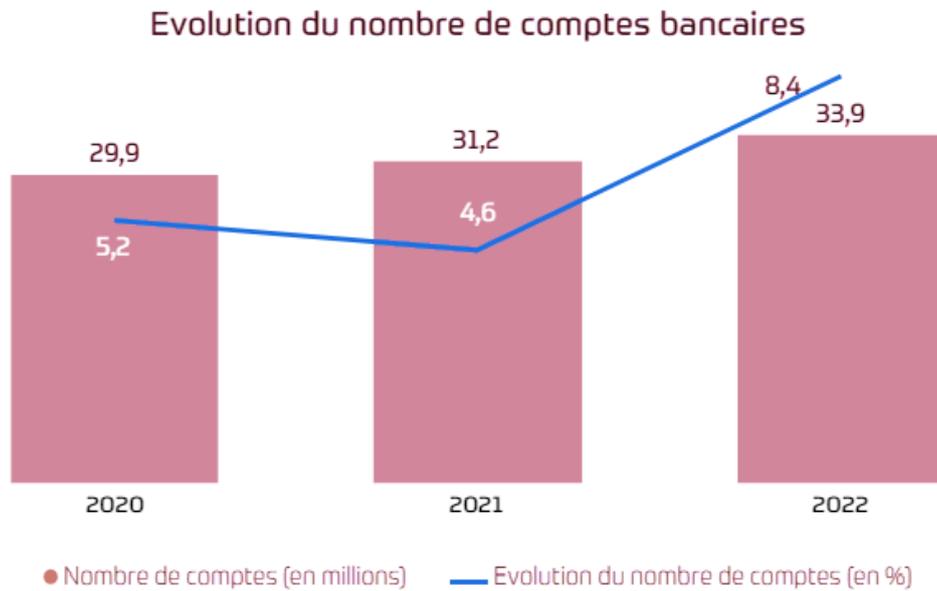
L'importance de la relation client est également accentuée par la diversité démographique et socio-économique du Maroc. Les banques doivent donc adapter leurs approches pour répondre aux attentes variées des différents segments de la population, qu'il s'agisse de jeunes actifs, de retraités, de commerçants ou de populations rurales. Cette diversité nécessite des stratégies de communication et de service client différenciées, permettant de créer des expériences positives et mémorables pour chaque client.

En conclusion, la gestion de la relation des individus marocains au sein des services bancaires est un enjeu stratégique majeur pour les institutions financières. La capacité des banques à innover, à personnaliser leurs services et à maintenir une relation de confiance avec leurs clients déterminera leur succès à long terme dans un marché en constante évolution. La compréhension approfondie des besoins et des attentes des clients, associée à l'utilisation judicieuse des technologies modernes, est essentielle pour bâtir des relations solides et durables dans le secteur bancaire marocain.

2.1. Les principaux services et produits bancaires de paiement destinés aux individus au Maroc :

Dans cette section nous présentons un aperçu historique sur l'évolution des produits et les services de paiements au Maroc. Sur cette base, nous commençons d'abord par la présentation de l'évolution des comptes bancaires au Maroc, puis nous passons aux produits et aux services.

Figure 6 : Evolution du nombre des comptes bancaires au Maroc entre 2020 et 2023



Source : (BAM, 2023b)

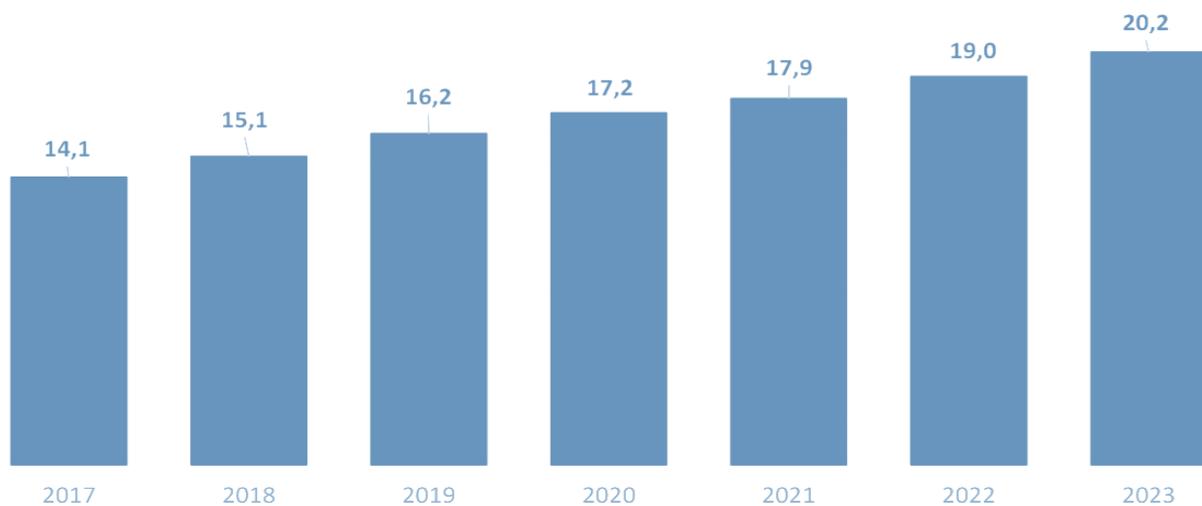
A fin 2022, le nombre de comptes bancaires ouverts sur les livres des banques s'est établi à 33,9 millions de comptes, enregistrant une hausse de 8,4% après 4,6% en 2021, soit un additionnel de 2,6 millions de comptes.

Les produits bancaires au Maroc :

Les principaux produits bancaires au Maroc sont :

Les cartes bancaires :

Figure 7 : Evolution du nombre des cartes bancaires distribuées entre 2017 et 2023 au Maroc

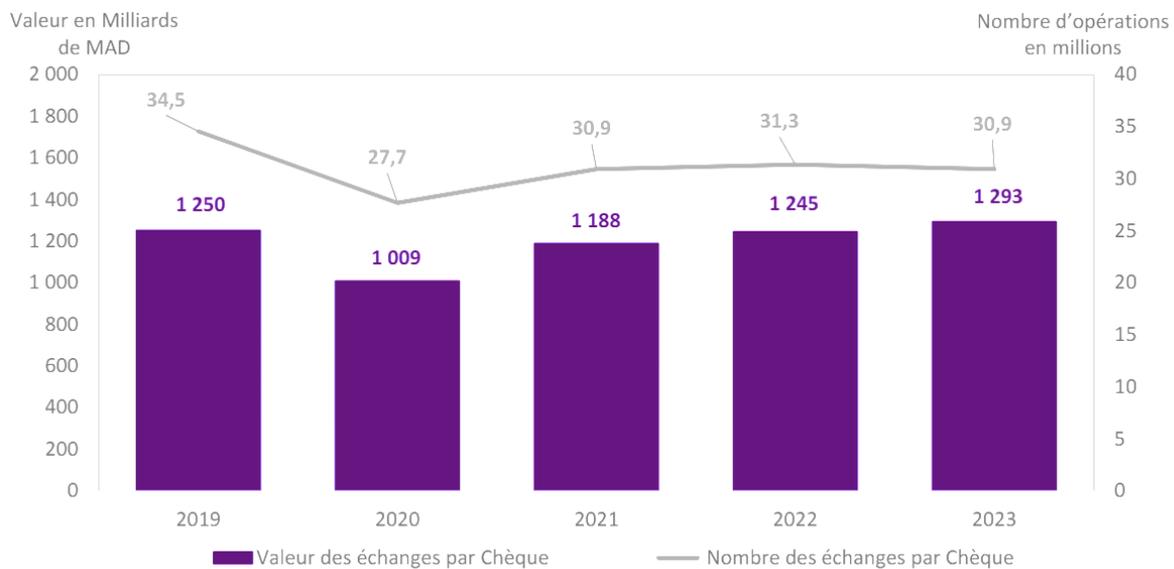


Source : BAM, (2023a)

Le graphique montre une augmentation constante du nombre de cartes bancaires en millions de 2017 à 2023. En 2017, le nombre de cartes bancaires était de 14,1 millions et a progressivement augmenté chaque année pour atteindre 20,2 millions en 2023. Cette tendance ascendante reflète une adoption croissante des cartes bancaires, avec des augmentations significatives observées particulièrement après 2019, où le nombre est passé de 16,2 millions à 17,2 millions en 2020, puis à 17,9 millions en 2021, 19,0 millions en 2022, et finalement 20,2 millions en 2023. Cette croissance soutenue indique une confiance accrue des consommateurs dans l'utilisation des cartes bancaires et une expansion continue des services bancaires numériques.

Le chèque :

Figure 8 : Evolution des échanges par chèque entre 2019 et 2023

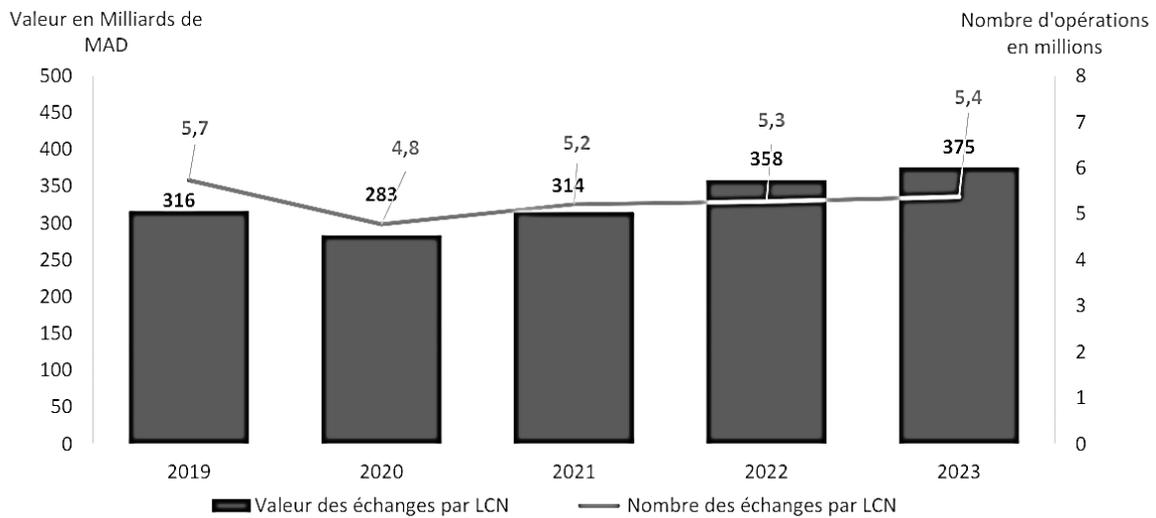


Source : BAM, (2023a)

Le graphique montre les variations annuelles de la valeur des échanges par chèque, en milliards de MAD, et du nombre d'opérations, en millions, de 2019 à 2023. En 2019, la valeur des échanges par chèque était de 1 250 milliards de MAD, avec 34,5 millions d'opérations. En 2020, une baisse notable a été observée avec une valeur de 1 009 milliards de MAD et 27,7 millions d'opérations. La valeur a légèrement augmenté en 2021 pour atteindre 1 188 milliards de MAD, avec 30,9 millions d'opérations, et a continué de croître en 2022 à 1 245 milliards de MAD et 31,3 millions d'opérations. En 2023, la valeur des échanges par chèque a atteint 1 293 milliards de MAD, avec 30,9 millions d'opérations. Cette évolution montre une résilience et une reprise progressive après la baisse de 2020, avec une stabilisation et une légère augmentation des échanges par chèque au cours des années suivantes.

✚ *Lettre de Change Normalisée : LCN*

Figure 9 : Evolution des échanges par LCN entre 2019 et 2023 au Maroc



Source : BAM, (2023a)

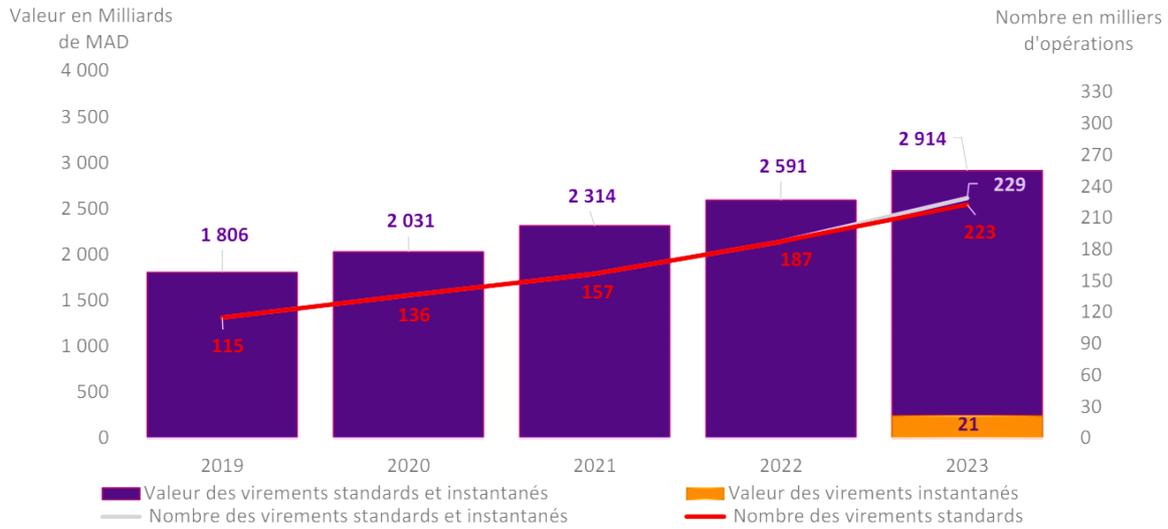
Le graphique montre les tendances annuelles de la valeur des échanges par LCN (lettres de change normalisées) en milliards de MAD et du nombre d'opérations en millions, de 2019 à 2023. En 2019, la valeur des échanges par LCN était de 316 milliards de MAD, avec 5,7 millions d'opérations. En 2020, une baisse significative a été observée avec une valeur de 283 milliards de MAD et 4,8 millions d'opérations. Cependant, en 2021, la valeur a légèrement augmenté pour atteindre 314 milliards de MAD avec 5,2 millions d'opérations. Cette tendance à la hausse s'est poursuivie en 2022 avec une valeur de 358 milliards de MAD et 5,3 millions d'opérations. En 2023, la valeur des échanges par LCN a atteint 375 milliards de MAD, avec 5,4 millions d'opérations. Cette évolution indique une reprise et une croissance régulière après la baisse en 2020, montrant une augmentation continue de l'utilisation des LCN et une confiance renouvelée dans ce mode de paiement.

1. Les services bancaires au Maroc :

Les principaux services bancaires au Maroc sont :

✚ **Les virements :**

Figure 10 : Evolution des virements entre 2019 et 2023 au Maroc

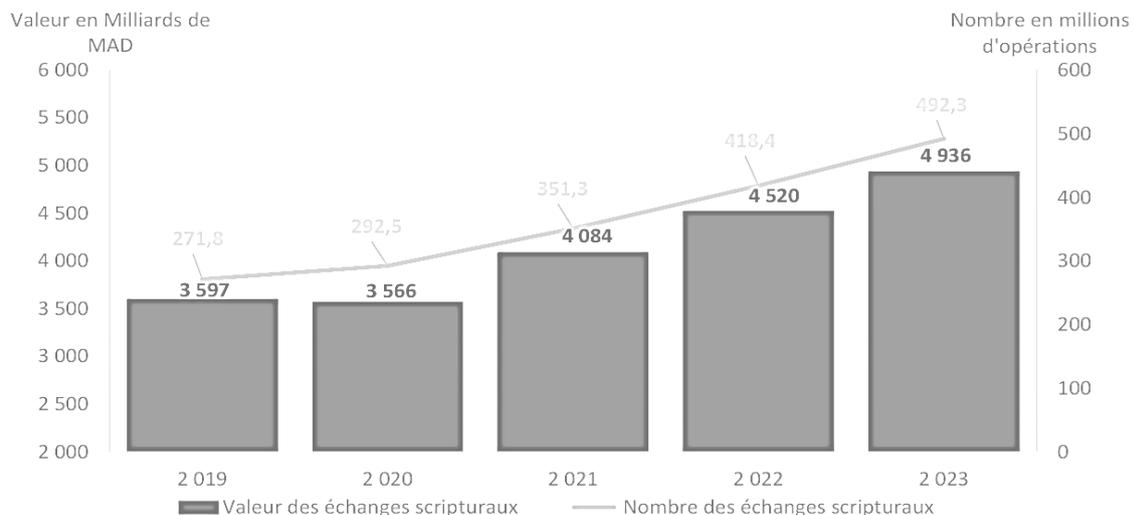


Source : (BAM, 2023a)

Le graphique montre une augmentation constante de la valeur des virements standards et instantanés en milliards de MAD de 2019 à 2023, passant de 1 806 milliards en 2019 à 2 914 milliards en 2023. De même, le nombre de virements, en milliers d'opérations, a également augmenté chaque année, de 115 milliers en 2019 à 229 milliers en 2023. Notamment, la valeur des virements instantanés, représentée en orange pour l'année 2023, a atteint 21 milliards de MAD. Cette tendance à la hausse reflète une adoption croissante des services de virement, avec une préférence marquée pour les virements instantanés en 2023, indiquant un changement potentiel des comportements des utilisateurs vers des solutions plus rapides et efficaces.

Les échanges scripturaux :

Figure 11 : Evolution des opérations d'échanges scripturaux entre 2019 – 2023

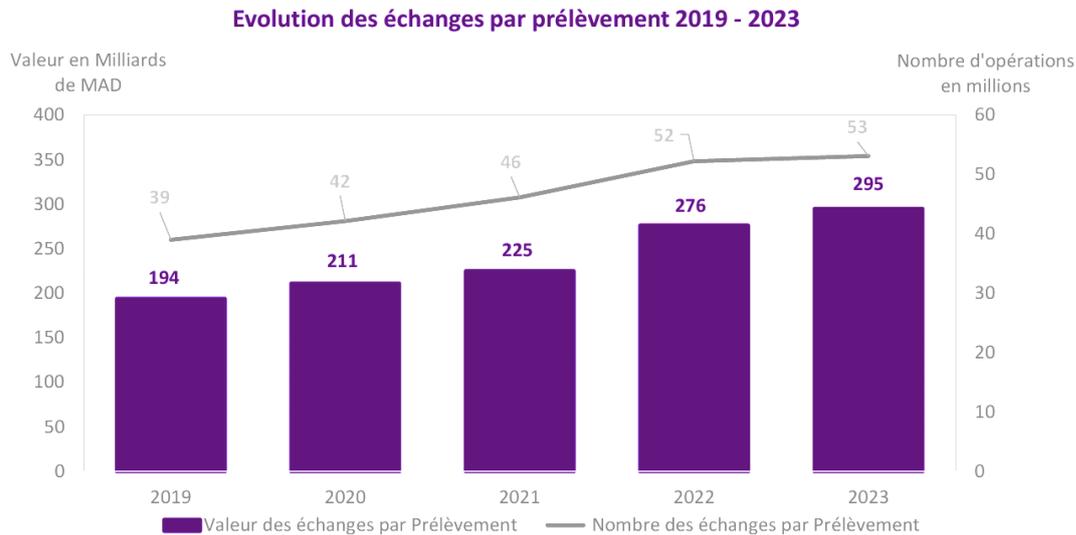


Source : BAM, (2023a)

Au titre de l'année 2023, le nombre global des échanges des moyens de paiement scripturaux a atteint près de 492 millions d'opérations pour un montant total de près de 4 936 Milliards de MAD, soit des hausses respectives de 18% et 9% par rapport à l'année 2022.

Les prélèvements bancaires

Figure 12 : Evolution des opérations d'échanges par prélèvement entre 2019 – 2023



Source : BAM, (2023a)

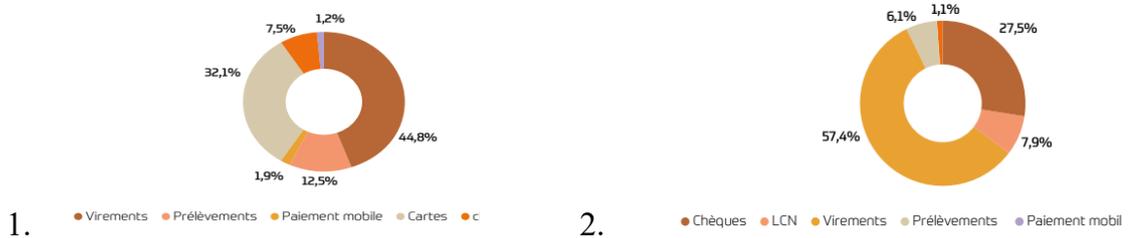
Le graphique montre une augmentation continue de la valeur des échanges par prélèvement en milliards de MAD (dirhams marocains) et du nombre d'opérations en millions de 2019 à 2023. En 2019, la valeur des échanges par prélèvement était de 194 milliards de MAD avec 39 millions d'opérations. Cette valeur a augmenté chaque année, atteignant 211 milliards de MAD en 2020 avec 42 millions d'opérations, 225 milliards de MAD en 2021 avec 46 millions d'opérations, 276 milliards de MAD en 2022 avec 52 millions d'opérations, et enfin 295 milliards de MAD en 2023 avec 53 millions d'opérations. Cette tendance ascendante indique une adoption croissante des prélèvements automatiques comme moyen de paiement, tant en termes de valeur totale des transactions que de nombre d'opérations effectuées.

I. Section 2 : les problèmes des produits et services bancaires de paiement au Maroc :

Dans cette section, nous allons présenter la part en valeur et en volume des principaux produits et services de paiement utilisés au Maroc et nous exposons le problème de rejet de ces instruments.

1. Part des produits et services utilisés au Maroc

Figure 13 : Répartition en valeur et en nombre des moyens de paiement échangés au Maroc en 2022



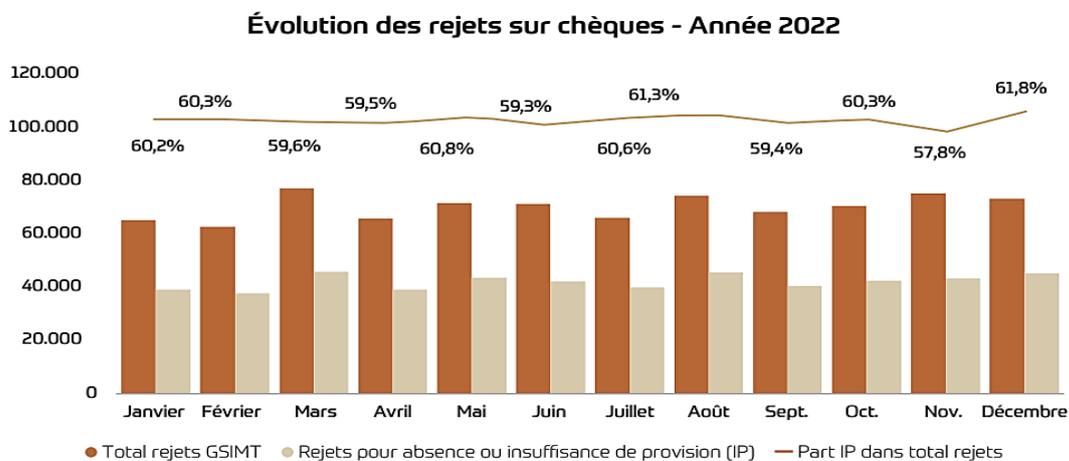
Source : (BAM, 2023c)

En termes de montants échangés, ces proportions sont nettement différentes et sont restées relativement stables par rapport à l’année précédente. En effet, la part des virements s’est maintenue à 57%. Les chèques, les LCN, les prélèvements et les transactions de paiement par cartes ont conservé le même rang, avec des parts respectives de 27,5%, 7,9%, 6,1% et de 1,1% des opérations. Les cartes sont essentiellement utilisées pour les règlements de faibles montants. Sur la totalité des transactions, hors opérations par cartes, 38% du nombre de ces transactions ont été traitées via les circuits interbancaires en 2022, contre 40% en 2021 et 38% en 2020. En termes de valeur échangée, et à l’instar des deux dernières années, cette part s’est maintenue à 48%.

2. Les rejets des produits et services bancaires :

Le nombre total de rejets de chèques, tous motifs confondus, s’est élevé à 843 069 opérations, correspondant à un taux de rejet global de 3,3% (contre 3% en 2021). 60,1% de ces rejets étaient liés à l’insuffisance de provision lors de la présentation au règlement contre 58,5% en 2021.

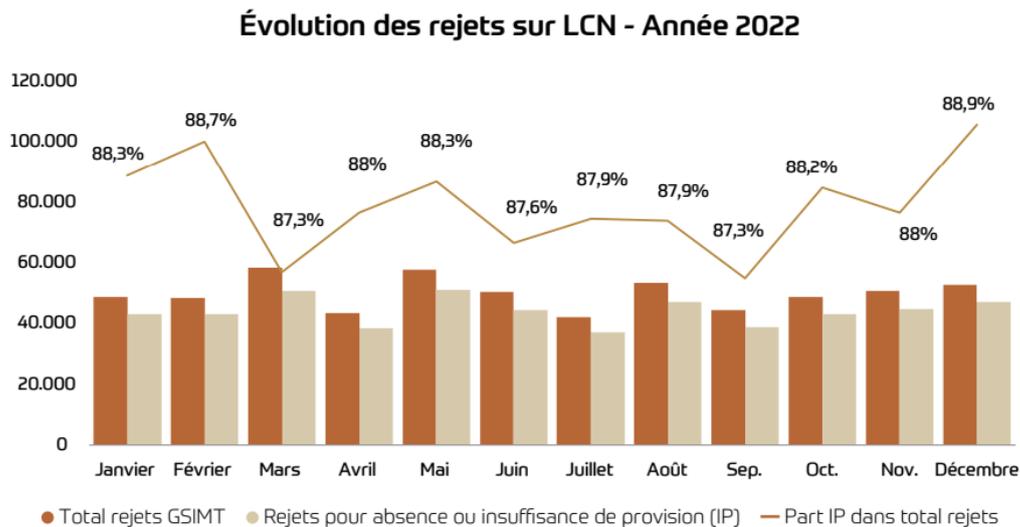
Figure 14 : Évolution des rejets sur chèques - Année 2022



Source : (BAM, 2023c)

Parallèlement, la proportion des LCN rejetées s'est établie à 14% en 2022 contre 13,7% en 2021. En dépit de la légère hausse enregistrée en 2022, le taux de rejet des LCN s'inscrit en baisse puisqu'en 2020 il était de 18,1% et de 16,5% en 2019. Cependant, la part des LCN rejetées demeure assez inquiétante, d'autant plus que 88% de ces rejets correspondent à des rejets pour absence ou insuffisance de provision.

Figure 15 : Évolution des rejets sur LCN - Année 2022



Source : (BAM, 2023c)

Par ailleurs, le nombre de prélèvements rejetés reste toujours très élevé et continue d'augmenter sur ces dernières années, malgré la baisse continue de sa part dans les échanges inter établissements, avec un taux de rejet de 78,7% (76,8% en 2021 contre 72% en 2020, 68% en 2019 et 65% en 2018). Le motif principal du rejet des prélèvements demeure lié à l'absence ou l'insuffisance de provision à l'échéance.

En revanche, le virement demeure le moyen de paiement ayant enregistré le taux de rejet le plus faible, avec un taux de rejet de 0,1% aussi bien en nombre qu'en valeur. 54% des rejets en nombre correspondent à des rejets liés à des comptes clôturés.

3. Méthodologie

Cette section présentera la méthodologie utilisée pour cette étude, détaillant les différentes étapes et approches adoptées pour collecter et analyser les données. Il couvrira ensuite les résultats obtenus, en mettant en lumière les principales découvertes et leurs implications. Enfin, des recommandations seront formulées sur la base des résultats, proposant des actions concrètes pour améliorer les processus analysés. Cette structure vise à offrir une compréhension complète et pratique des enjeux étudiés.

3.1.Méthodologie de la collection des données

Nous avons élaboré un questionnaire destiné à 50 individus qui exercent une activité professionnelle dans l'une des banques au Maroc et qui sont familiers avec les produits et les services bancaires de paiement. Pour obtenir les résultats, nous avons suivi trois étapes :

- **Phase de l'Elaboration du questionnaire**

Les questions que nous avons proposé aux participants, sont présentées sous la forme suivante :

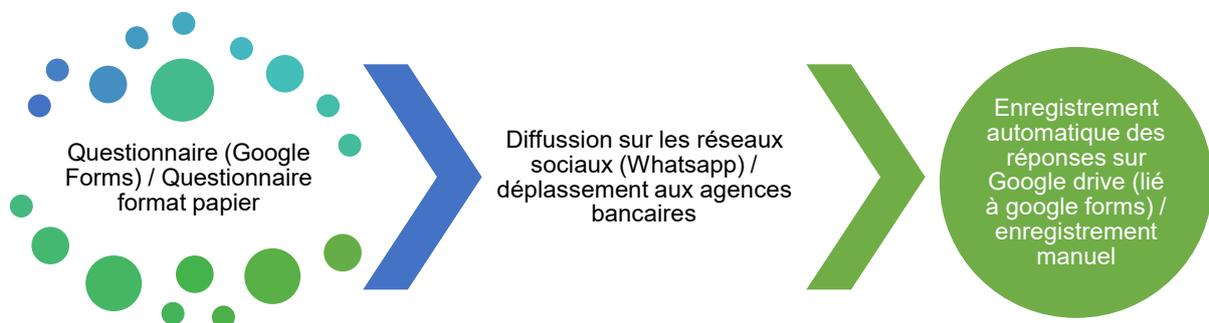
Tableau 1 : Liste des questions

Questions	Logique mobilisée
Vous êtes ?	Qui ?
Votre poste dans la banque est ?	Qui ?
Selon vous quels sont les produits bancaires de paiement les plus utilisés ?	Quoi ?
Selon vous quels sont les services bancaires de paiement les plus utilisés ?	Quoi ?
Selon vous quels sont les causes de rejet des produits et les services de paiement ?	Pourquoi ?
Qu'est-ce que vous recommandez pour réduire les rejets ?	Quoi ?

Source : Réalisé par nos soins

- **Phase de la collection des données :**

Nous avons mis en place une seule approche pour collecter les données à savoir :



L'approche en ligne basée sur la diffusion des questions via une plateforme dédiée à la réalisation des questionnaires en ligne (Google Forms). Nous avons diffusé le questionnaire sur nos réseaux sociaux surtout la plateforme du Peer – to – Peer Messaging WhatsApp. Ensuite,

les réponses collectées sont automatiquement enregistrées dans le service de Cloud du Google (Google drive).

Le schéma illustre le processus d'enregistrement des réponses de manière automatisée ou manuelle. Lorsqu'un utilisateur soumet ses réponses, ces dernières peuvent être automatiquement enregistrées sur Google Drive via Google Forms. Ce système permet une collecte et un stockage des données en temps réel, facilitant ainsi l'organisation et l'analyse des informations recueillies. Alternativement, les réponses peuvent être enregistrées manuellement, ce qui implique un traitement plus direct et souvent plus personnalisé des données. Cette flexibilité dans l'enregistrement des réponses permet de s'adapter à différents besoins et préférences, garantissant ainsi une gestion efficace des informations collectées.

▪ **Phase d'analyse des données :**

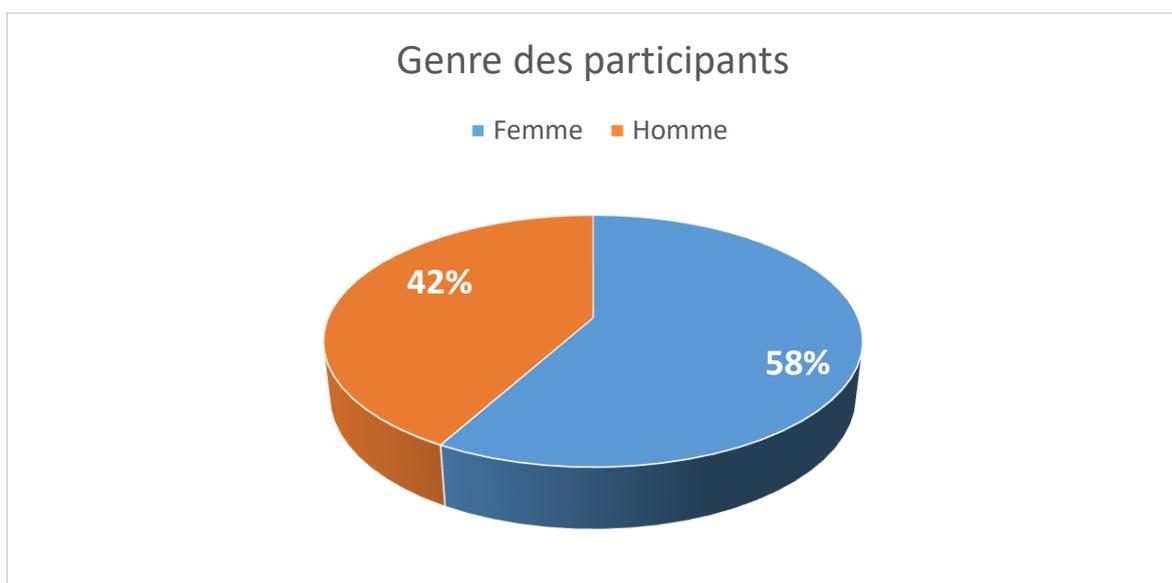
Nous avons mobilisé le logiciel Microsoft Excel pour analyser les réponses. Il s'agit d'un tableur qui nous a permis de nettoyer les données et de les présenter sous formes des graphiques.

3.2.Proposition des hypothèses :

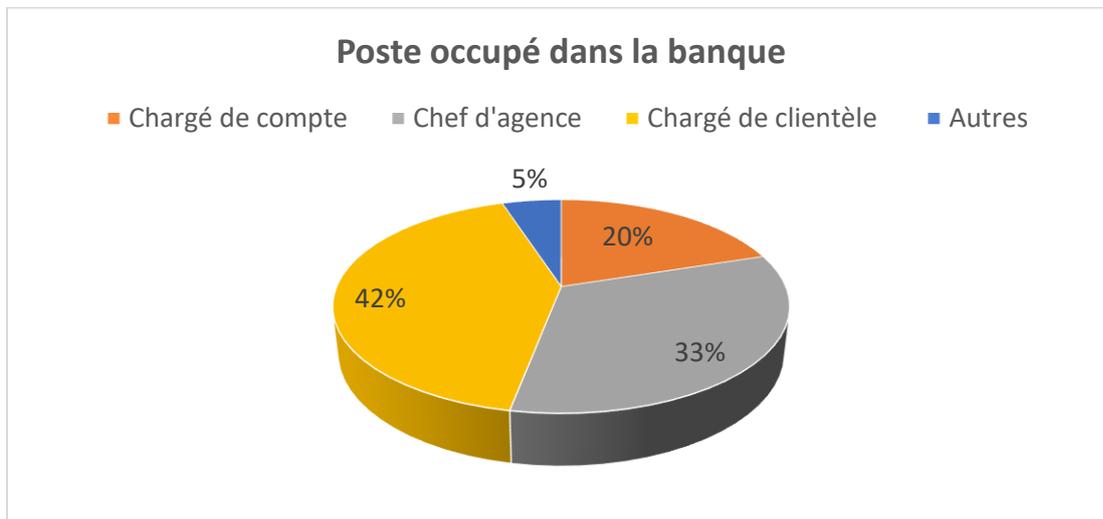
En ce qui concerne les hypothèses de cette étude, nous cherchons à en vérifier deux principales. La première stipule que les rejets des instruments de paiement sont essentiellement liés à l'absence d'honnêteté dans les activités commerciales. La seconde hypothèse suggère que la mise en place d'une législation sévère pourrait contribuer à réduire les pratiques de mauvaise foi, en dissuadant les comportements frauduleux et les abus dans les transactions économiques.

4. Résultats

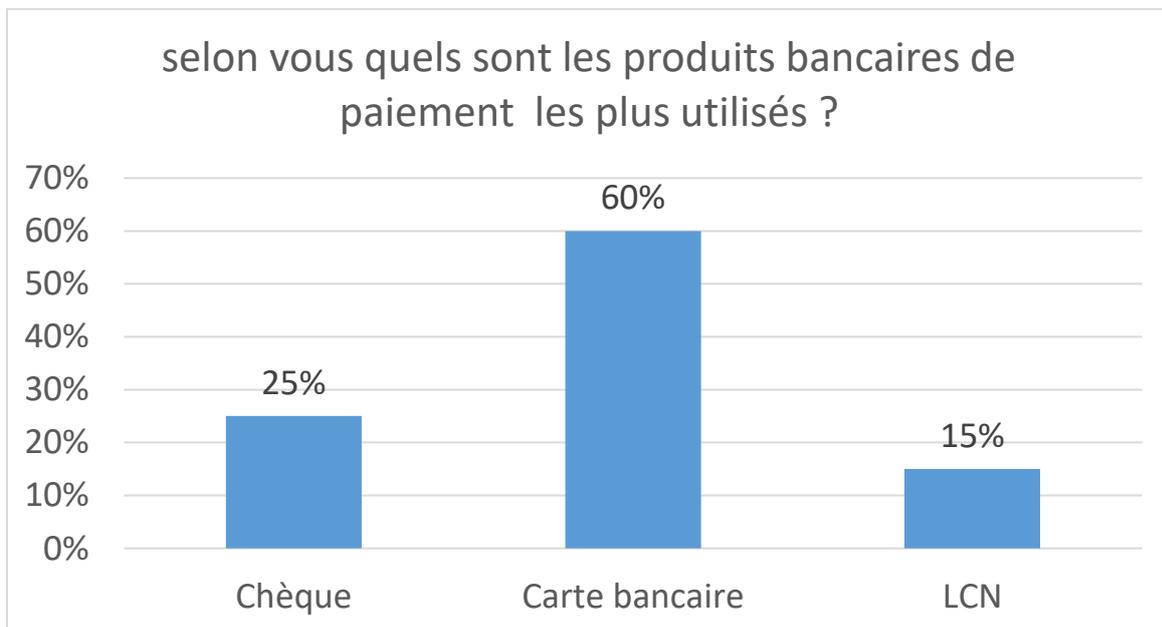
Nous avons obtenu les résultats suivants :



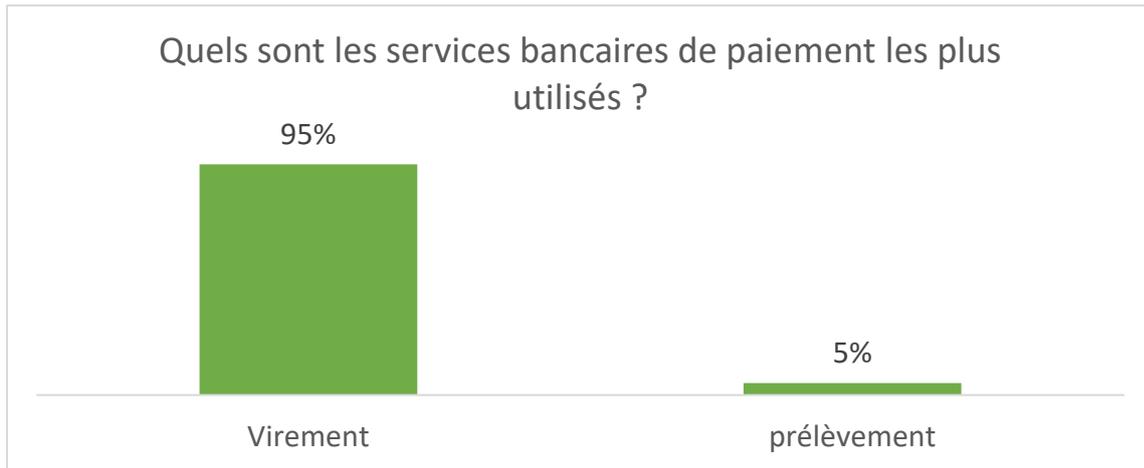
Nous remarquons que la majorité des participants sont des femmes (29) représentant 58% du total, tandis que les hommes représentent 42% (21 participants).



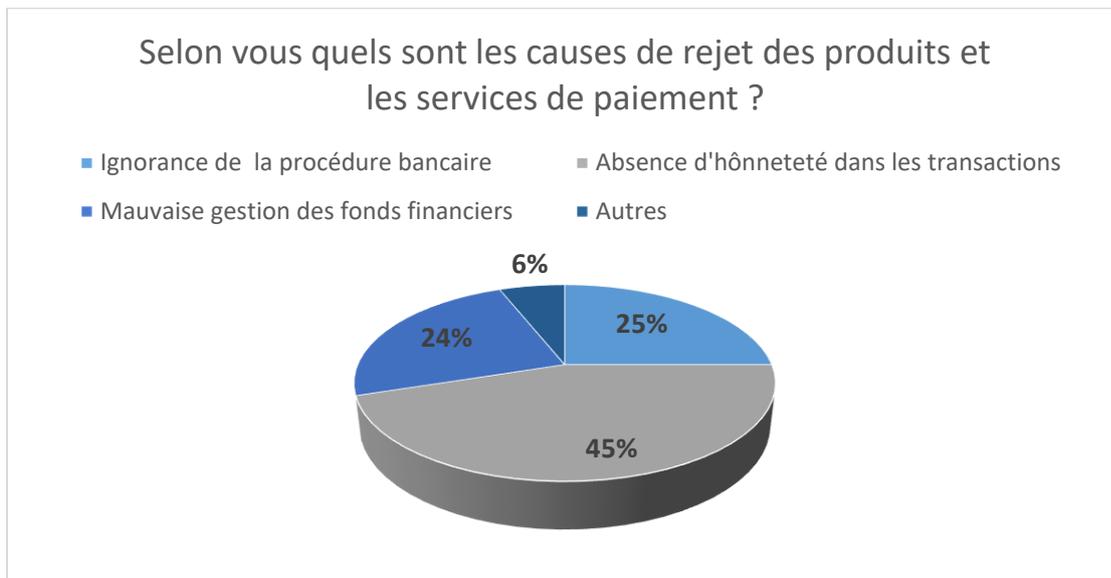
Nous constatons que 42% participants sont des chargés de clientèle, tandis que 33% sont des chefs d'agence, 20% sont des chargés de compte et 5% occupent d'autres postes.



Nous constatons 60% des banquiers constatent que la carte bancaire est l'outil le plus utilisé, suivi par le chèque avec un taux de 25% et finalement LCN avec un taux de 15%.



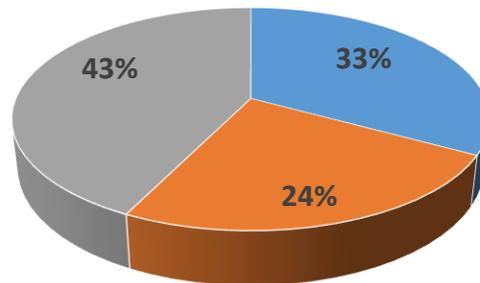
Nous remarquons que 95% des banquiers constatent que le virement est le service bancaire de paiement le plus utilisé, tandis que 5% uniquement croient que les prélèvements sont les services les plus utilisés.



Les principales raisons identifiées sont : 45% des banquiers voient que c'est l'absence d'honnêteté dans les transactions, 25% constatent que c'est lié à l'ignorance de la procédure bancaire, tandis que 24% à la mauvaise gestion des fonds financiers, et 6% voient d'autres raisons.

Qu'est ce que vous recommandez pour réduire les rejets ?

- L'éducation financière
- Simplifier la démarche de paiement
- Instaurer des lois interdisant l'usage inapproprié des outils de paiement, comme la réglementation sur l'utilisation des chèques



3. Les recommandations pour réduire les rejets sont les suivantes : 43% des répondants suggèrent d'instaurer des lois interdisant l'usage inapproprié des outils de paiement, comme la réglementation sur l'utilisation des chèques, 33% recommandent l'éducation financière, tandis que 24% préconisent de simplifier la démarche de paiement.

- Hypothèse 1 : Les rejets des instruments de paiement sont dus à l'absence d'honnêteté dans les activités commerciales → *Hypothèse vérifiée*
- Hypothèse 2 : la mise en place d' une législation sévère peut nuire des pratiques de mauvaise foi → *Hypothèse vérifiée*

5. Analyse des résultats de l'étude et les recommandations

Dans cette section, nous allons nous concentrer sur l'analyse des résultats en mobilisant l'analyse SWOT et en ajoutant des recommandations basées sur l'avis des banquiers.

5.1.L'analyse des résultats issus : Analyse SWOT

L'analyse SWOT est un outil stratégique utilisé pour identifier les forces (Strengths), faiblesses (Weaknesses), opportunités (Opportunities) et menaces (Threats) d'une organisation ou d'un projet. Cet acronyme provient des termes anglais correspondant à ces quatre dimensions (Gurl, 2017; Pickton & Wright, 1998).

L'objectif principal de l'analyse SWOT est d'aider les entreprises à développer une compréhension approfondie de leur position actuelle et à élaborer des stratégies efficaces pour l'avenir. Nous appliquons cette méthode pour analyser notre situation :

Tableau 2 : Analyse SWOT

Forces	Faiblesses
6. Système interbancaire d'exécution de paiement bancaire rapide	7. Difficulté de déterminer les comportements de mauvaise foi
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Introduire la digitalisation peut améliorer le processus de paiement (accroître la rapidité et faciliter, le processus) 	<ul style="list-style-type: none"> • Concurrence des autres organismes de transferts d'argent et de paiement en ligne • Législation moins sévère

Source : réalisé par nos soins

5.2.Recommandations

Sur la base de l'analyse SWOT, il est clair que le système interbancaire d'exécution de paiement rapide est une force majeure qui peut être exploitée pour améliorer encore les services bancaires. Cette force doit être capitalisée en introduisant davantage de technologies de digitalisation pour rendre les processus de paiement encore plus rapides et efficaces. En digitalisant davantage les services, les banques peuvent non seulement améliorer l'efficacité opérationnelle mais aussi offrir une expérience client améliorée, ce qui est crucial dans un marché de plus en plus concurrentiel.

Cependant, une faiblesse identifiée est la difficulté de déterminer les comportements de mauvaise foi, ce qui peut nuire à la confiance dans le système bancaire. Pour atténuer cette faiblesse, il est recommandé de renforcer les systèmes de détection de fraudes et de comportement anormal en utilisant des technologies avancées comme l'intelligence artificielle et l'analyse de données. Ces technologies peuvent aider à identifier rapidement et efficacement les comportements suspects, permettant aux banques de prendre des mesures préventives avant que des dommages significatifs ne se produisent.

En ce qui concerne les opportunités et les menaces, l'introduction de la digitalisation non seulement améliore la rapidité et la facilité des processus de paiement, mais elle est également alignée avec une législation moins sévère, ce qui offre une marge de manœuvre pour l'innovation. Cependant, il est crucial de rester vigilant face à la menace posée par la concurrence des autres organismes de transfert d'argent et de paiement en ligne. Pour rester compétitives, les banques doivent non seulement adopter les nouvelles technologies mais aussi offrir des services différenciés et à valeur ajoutée qui peuvent attirer et retenir les clients dans un marché en évolution rapide. En somme, en renforçant la digitalisation, en améliorant les

systèmes de détection de fraude et en offrant des services innovants, les banques peuvent consolider leur position et répondre efficacement aux défis et opportunités du marché actuel.

6. Conclusion

Les banques doivent constamment adapter leurs stratégies pour offrir des services personnalisés et efficaces, en se basant sur une compréhension approfondie des besoins et des comportements des clients. La digitalisation des produits et les services bancaires joue un rôle clé dans cette adaptation, en permettant une interaction plus fluide et réactive avec les clients.

Cependant, la transition vers des services numériques ne doit pas se faire au détriment du contact humain et personnalisé. Les banques doivent trouver un équilibre entre la digitalisation et la relation personnelle avec leurs clients pour maintenir la confiance et la fidélité. Les efforts pour renforcer la relation client doivent inclure des interactions humaines significatives, même dans un environnement de plus en plus digitalisé.

En conclusion, les institutions gouvernementales marocaines ont un rôle important à jouer dans le soutien à les banques. En adoptant des stratégies innovantes et en renforçant la législation, les banques peuvent non seulement répondre aux défis actuels mais aussi saisir de nouvelles opportunités pour stimuler la croissance économique et améliorer l'inclusivité financière.

Bibliographie

- BAM. (2023a). *Caractéristiques des Moyens de Paiement Scripturaux au Maroc—Année 2023* [Gouvernemental]. Caractéristiques des Moyens de Paiement Scripturaux au Maroc - Année 2022, Rabat.
- BAM. (2023b). *Rapport annuel sur la supervision bancaire—Exercice 2022* (p. 236) [Gouvernemental]. BANK Al-Maghrib.
- BAM. (2023c). *Rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et l'inclusion financière -Exercice 2022* (p. 124). BANK Al-Maghrib.
- Beitone, A., Cazorla, A., Hemdane, E., & Slimani, S. (2023). *Dictionnaire de science économique-7e éd.* Dunod.
- Digischool. (2024). *Marketing bancaire* [Educatif]. www.marketing-etudiant.fr/
<https://www.marketing-etudiant.fr/exposes/b/marketing-bancaire.php>
- Gurl, E. (2017). *SWOT analysis : A theoretical review.*
<https://demo.dspacedirect.org/bitstream/10673/792/1/swot%20pdf.pdf>
- Lamarque, É., & Maymo, V. (2015). *Economie et gestion de la banque.* Dunod.
- Lombi, M. F. (2024). *Le circuit de la lettre de change : Comprendre le système bancaire* [Educatif]. juristudes.com. <https://www.juristudes.com/2024/02/le-circuit-de-la-lettre-de-change.html>
- Mehirig, A., & Benmir, M. T. (2022). Le rôle des banques et des institutions financières dans l'économie circulaire. *Revue EL - Maqrizi pour les études économiques et financières*, 6(1), 561-582.
- Monnier, P., & Mahier-Lefrançois, S. (2014). *Techniques bancaires.* Dunod.
<https://www.dunod.com/sites/default/files/atoms/files/9782100781218/Feuilletage.pdf>
- Pickton, D. W., & Wright, S. (1998). What's swot in strategic analysis? *Strategic Change*, 7(2), 101-109. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1697\(199803/04\)7:2<101::AID-JSC332>3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1697(199803/04)7:2<101::AID-JSC332>3.0.CO;2-6)
- Piot, C. (2023). *Paiements et infrastructures de marché à l'ère digitale* (p. 440) [Gouvernemental]. Banque de France. https://publications.banque-france.fr/sites/default/files/media/2023/05/09/822288_livre_diip_v2.pdf
- Rajhi, M. T., & Romdhane, S. B. (2000). Impact de la technologie sur les activités bancaires tunisiennes. *Revue Financière*. <https://larevuedufinancier.fr/pdf/rajhi.pdf>

Sadki, S., & Bekkaoui, A. (2023). L'impact de l'innovation technologique et son effet sur le secteur bancaire. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 4(6-1), 626-637.

Sancelot, I. (2024, avril 10). *10 conseils pour vendre efficacement un produit bancaire* [Blog]. <https://blog.hubspot.fr/>. <https://blog.hubspot.fr/sales/vente-produit-bancaire#:~:text=Un%20produit%20bancaire%20d%C3%A9signe%20un,des%20particuliers%20et%20des%20professionnels>

SIA Partners. (2011, 9). *Baisse des commissions interbancaires sur les cartes* [Commercial]. <https://www.sia-partners.com/>. <https://www.sia-partners.com/fr/publications/publications-de-nos-experts/baisse-des-commissions-interbancaires-sur-les-cartes>

Surf finance. (2024). *Produits bancaires* [Commercial]. Surf finance. <https://www.surf-finance.com/produits-bancaires>

Tifawt. (2023). *Le chèque* [Educatif]. <https://www.tifawt.com/>. <https://www.tifawt.com/economie-et-gestion/le-cheque/>