

La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc

Fintech as a key tool for financial inclusion in Morocco

Omaïma KASSIM, (Doctorante)

*Laboratoire de Recherche en Finance, Comptabilité, Gestion et Systèmes d'Information
 d'Aide à la Décision*

*Ecole Nationale de Commerce et de Gestion (ENCG)
 Université Hassan I^{er}, Settat, Maroc*

Mustapha CHAMI, (Enseignant chercheur)

*Laboratoire de Recherche en Finance, Comptabilité, Gestion et Systèmes d'Information
 d'Aide à la Décision*

*Ecole Nationale de Commerce et de Gestion (ENCG)
 Université Hassan I^{er}, Settat, Maroc*

Adresse de correspondance :	Km 3 Rte de Casablanca, Settat BP 658 Tél : 0 5 23 42 84 44
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude. Ils assument l'entière responsabilité de tout éventuel plagiat, de l'usage de l'intelligence artificielle dans la rédaction, ainsi que des résultats présentés dans cet article.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	KASSIM, O., & CHAMI, M. (2025). La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 6(13), 172–187. https://doi.org/10.5281/zenodo.17855394
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: 02/10/2025

Accepted: 10/12/2025

International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME

ISSN: 2658-8455

Volume 6, Issue 13 (2025)

La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc

Résumé :

L'inclusion financière représente aujourd'hui un déterminant majeur du développement économique et social, dans la mesure où elle constitue un facteur important pour l'intégration des différentes catégories de la population aux dynamiques de croissance et de réduction des inégalités. Au Maroc, malgré les progrès enregistrés en matière de bancarisation, une part significative de la population, notamment et les micro-entrepreneurs, les habitants des zones rurales et les femmes, demeure exclue du système financier formel.

Dans ce contexte, les technologies financières s'affirment comme un levier de transformation en offrant des solutions innovantes et accessibles, capables de pallier les limites structurelles des institutions bancaires traditionnelles. Leur contribution reste toutefois tributaire de plusieurs facteurs : réduction de la fracture numérique, renforcement des compétences financières et numériques, amélioration des infrastructures et consolidation d'un cadre réglementaire inclusif. C'est de l'articulation de ces conditions que dépendra l'efficacité des FinTech dans la promotion d'une inclusion financière durable.

Cet article vise à explorer comment la fintech peut s'imposer comme un outil clé pour l'inclusion financière au Maroc. Il analysera les tendances actuelles du marché fintech marocain, les innovations les plus prometteuses, et les obstacles à surmonter pour maximiser l'impact de ces technologies sur l'inclusion financière. En mobilisant des données récentes et en comparant les expériences de différents pays, nous évaluerons également les politiques publiques et les initiatives privées qui pourraient favoriser l'essor de la fintech en tant que moteur d'une inclusion financière plus équitable et durable. Ce travail repose sur une revue documentaire rigoureuse, réalisée à partir d'articles scientifiques sélectionnés en s'appuyant sur le cadre méthodologique de Tranfield et al. (2003), l'étude suit cinq étapes clés : planification, identification des sources, sélection des études, extraction des données et synthèse des résultats.

Mots clés : Inclusion financière, fintech (technologie financière)

Classification JEL : G23

Type du papier : Recherche théorique

Abstract :

Financial inclusion has emerged as a key driver of both economic and social development, insofar as it conditions the integration of populations into dynamics of growth and inequality reduction. In Morocco, despite progress achieved in terms of banking penetration, a significant proportion of the population (particularly women, rural inhabitants, and micro-entrepreneurs) remains excluded from the formal financial system.

In this context, financial technologies are emerging as a transformative lever by offering innovative and accessible solutions capable of addressing the structural limitations of traditional banking institutions. Their contribution, however, depends on several factors: bridging the digital divide, strengthening financial and digital literacy, improving infrastructure, and consolidating an inclusive regulatory framework. The effectiveness of FinTech in promoting sustainable financial inclusion will ultimately hinge on the articulation of these conditions.

This article seeks to explore how FinTech can establish itself as a key tool for financial inclusion in Morocco. It will analyze current trends in the Moroccan FinTech market, the most promising innovations, as well as the challenges that must be addressed to fully harness the potential of these two technologies in advancing financial inclusion. Drawing on recent data and comparing the experiences of different countries, it will also assess public policies and private initiatives that could foster the development of FinTech as a driver of more equitable and sustainable financial inclusion. This study is based on a rigorous documentary review drawing on high-quality scientific articles selected following the methodological framework proposed by Tranfield et al. (2003), the analysis proceeds through five key stages: planning, source identification, study selection, data extraction, and synthesis of findings.

Keywords : Financial inclusion, Fintech (Financial technology)

JEL Classification : G23

Paper type : Theoretical Research

1. Introduction

L'inclusion financière est désormais reconnue comme un vecteur essentiel du développement économique et social, en particulier dans les économies émergentes où de larges segments de la population demeurent exclus du système financier formel. Elle recouvre l'accès effectif des individus et des entreprises à des services tels que l'épargne, le crédit, l'assurance ou les moyens de paiement. Les travaux empiriques menés au cours de la dernière décennie ont largement mis en lumière ses effets positifs. Par exemple, Demirgüç-Kunt et Klapper (2013) démontrent que l'accès aux services financiers contribue à renforcer la capacité des ménages à gérer leurs ressources et à se prémunir contre les chocs économiques. De leur côté, Collins et al. (2009), à travers une analyse approfondie des finances quotidiennes des ménages à faibles revenus, montrent que même des outils financiers simples constituent un soutien déterminant pour lisser la consommation et planifier les dépenses essentielles. Les études de Banerjee et Duflo (2011) mettent également en évidence le rôle du microcrédit et de l'épargne formelle dans la réduction de la pauvreté, tandis qu'Ayyagari et al. (2016) soulignent l'importance de l'accès au financement pour stimuler l'activité entrepreneuriale et favoriser la croissance des petites entreprises. L'ensemble de ces travaux converge ainsi vers une idée centrale : l'inclusion financière est une composante indispensable de la lutte contre la vulnérabilité économique et de la promotion d'un développement plus équitable.

Cependant, malgré les efforts entrepris, l'exclusion financière demeure persistante dans de nombreux pays, et le Maroc n'échappe pas à cette réalité. Bien que le taux de bancarisation ait progressé au fil des années, notamment grâce à l'extension du réseau bancaire et à la modernisation progressive des services financiers, une part importante de la population reste en marge du système formel. Les enquêtes nationales soulignent que les ménages ruraux, les personnes à faibles revenus et les travailleurs du secteur informel sont les plus touchés. La persistance d'obstacles structurels (coûts élevés des services bancaires, insuffisance des agences dans les zones éloignées, formalités administratives jugées dissuasives) freine leur inclusion. Par ailleurs, les niveaux encore limités de littératie financière et numérique accentuent les difficultés d'accès et d'usage des services disponibles. Cette situation met en évidence les limites des approches traditionnelles et la nécessité de solutions innovantes pour toucher les populations les plus vulnérables.

Dans ce contexte, les technologies financières, ou fintech, émergent comme un levier de transformation majeur. Les travaux d'Arner, Barberis et Buckley (2016) situent la fintech comme une rupture structurante dans la manière de concevoir, distribuer et consommer les services financiers, en tirant parti des innovations digitales. L'expérience kenyane documentée par Suri et Jack (2016), centrée sur le système de paiements mobiles M-Pesa, illustre de manière emblématique le potentiel des technologies mobiles pour élargir rapidement et durablement l'accès financier, en particulier auprès des ménages pauvres ou géographiquement isolés. Les paiements mobiles, les portefeuilles électroniques, le microcrédit digitalisé et les plateformes néobanques permettent ainsi de réduire les coûts, simplifier les procédures et dépasser les contraintes géographiques inhérentes au modèle bancaire traditionnel. L'essor des smartphones et l'amélioration de la couverture internet mobile créent un environnement favorable à la diffusion de ces solutions.

Le Maroc s'inscrit progressivement dans cette dynamique mondiale. La Stratégie nationale d'inclusion financière, lancée pour renforcer l'accessibilité des services financiers, accorde une place centrale à la digitalisation, notamment à travers la promotion des paiements mobiles et du mobile money. Les initiatives publiques et privées convergent vers l'objectif de moderniser les infrastructures et de faciliter l'adoption de services financiers digitaux. Toutefois, plusieurs défis subsistent : un niveau encore insuffisant de compétences numériques, une certaine réticence ou méfiance envers les technologies, et la nécessité de consolider le cadre

réglementaire tout en renforçant les dispositifs de cybersécurité. Ces éléments conditionnent la capacité réelle de la fintech à contribuer pleinement à l'élargissement de l'inclusion financière dans le pays.

Dans cette perspective, le présent article ambitionne d'examiner de façon rigoureuse la capacité de la fintech à jouer un rôle structurant dans l'amélioration de l'inclusion financière au Maroc. Il s'agira d'évaluer les innovations actuellement déployées, les dynamiques du marché, ainsi que les barrières qui limitent leur adoption, afin d'apprécier leur potentiel d'impact à moyen et long termes. Ce travail vise ainsi à apporter des éléments de réponse à la question centrale suivante : *dans quelle mesure les technologies financières sont-elles susceptibles de constituer un levier efficace pour renforcer et approfondir l'inclusion financière au Maroc, en particulier auprès des populations les plus vulnérables et les plus éloignées du système bancaire formel ?*

2. Cadre conceptuel :

2.1. Le CONCEPT « FINTECH » :

Le terme « Fintech » est issu de la contraction de « Financial Technology », c'est-à-dire la technologie appliquée aux services financiers. Il renvoie à l'usage innovant des technologies dans le domaine financier, souvent porté par des start-ups non issues du secteur bancaire traditionnel, mais dotées d'une forte orientation technologique. Ces entreprises proposent des solutions personnalisées, en permettant d'élargir la portée des services financiers à des groupes de population que les banques traditionnelles atteignent difficilement, en réduisant, voire en éliminant le besoin d'intermédiation bancaire. Cette compréhension est appuyée par les travaux de Zavolokina et al (2016), qui identifient trois axes majeurs dans la littérature sur la fintech : l'informatique appliquée à la finance, l'émergence des start-ups et l'évolution des services financiers.

Les entreprises fintech proposent des services diversifiés qui évoluent chaque jour. En effet, le concept de fintech continue d'évaluer chaque moment au rythme des technologies innovantes. D'après K. LEONG et A. SUNG, il apparaît en 1866, la première connexion c'était à travers un câble de transmission transatlantique eut lieu en 1958. Par conséquent, l'évolution de la fintech est fortement liée à développer des technologies alternatives liées aux produits fintech telle que SWIFT (La Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) et les guichets automatiques. Pour G. MARIAGE et B. LE PENDEVEN, l'émergence de la fintech (contraction financière et technologique) est liée aux opportunités présentées par des besoins de financement insuffisants. Une place de marché dominée par les intermédiaires, rassemblant toutes les offres et demandes en un seul endroit, avec la force d'internet et l'efficacité des innovations.

Quant à S. BOURJII, l'émergence des fintechs remonte en fait à 2008, lorsque des start-up ont été créées pour utiliser des innovations technologiques pour réexaminer les services financiers effectués par les banques. Ces start-up proposent souvent des services en ligne moins chers, plus atteignable éloignement. Concernant T. PHILIPPON, les tarifs élevés des services financiers traduisent l'émergence de nouveaux concurrents. En outre, Il encourage que l'accès réglementaire actuel implique une économie politique et des coûts de coordination assez grands, donc peu susceptible d'initier de nombreux changements au niveau de la structure.

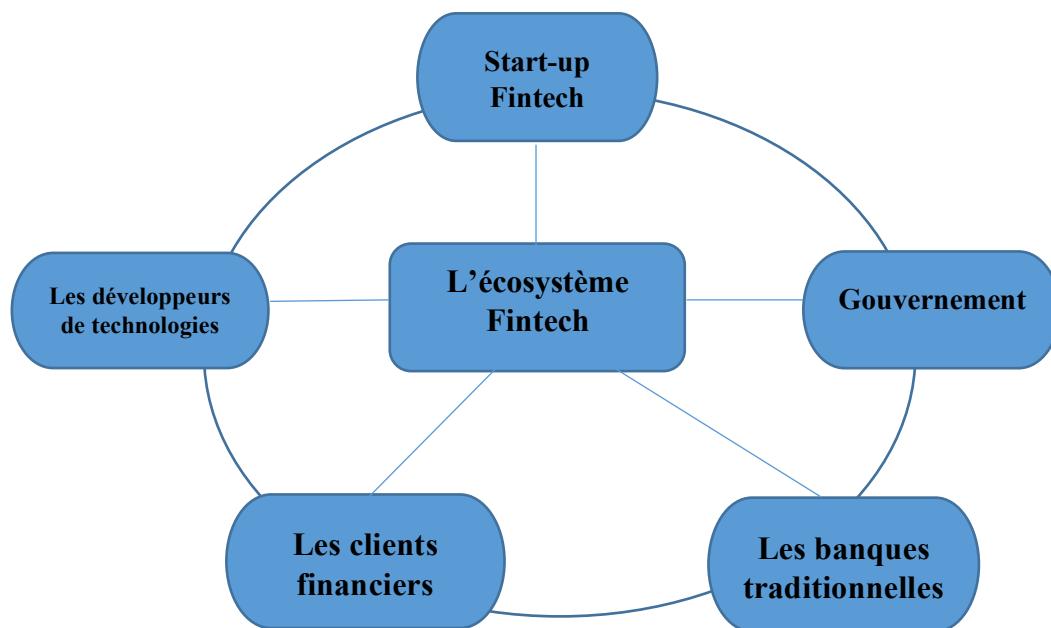
Dans les années 1990, la fintech se limitait principalement à des logiciels installés sur les ordinateurs, souvent considérés comme obsolètes aujourd'hui. Avec l'émergence des smartphones dans les années 2000, elle a évolué vers le développement d'applications mobiles. Depuis 2015, l'adoption de technologies avancées, comme l'intelligence artificielle, a ouvert une nouvelle phase dans son évolution. À l'heure actuelle, les grandes banques et les entreprises fintech concentrent leurs activités sur la gestion de comptes, les opérations de change, le

financement, l'épargne et la gestion d'actifs. Grâce à l'intégration d'innovations technologiques dans leurs systèmes, ces acteurs ont connu une croissance remarquable, au point que certains chercheurs définissent aujourd'hui la fintech comme une forme d'« innovation financière ». En 2017, Thomas Puschmann a associé le concept de fintech à la création et à la diffusion d'innovations financières, ainsi qu'à l'émergence de nouveaux marchés via la mise en place d'institutions inédites. Dans cette perspective, la fintech s'inscrit dans divers types d'innovations:

- Les services et produits (comme le mobile money),
- L'organisation interne (par exemple, l'externalisation du traitement des crédits),
- Les processus (notamment les demandes et traitements de crédits en ligne),
- Les infrastructures technologiques (telles que la blockchain),
- Et les modèles économiques (comme le crowdfunding).

Par cette approche, Puschmann met en évidence la fintech comme une forme d'innovation financière. Dans le prolongement de cette réflexion, Shin et Lee (2017) conçoivent la fintech comme un véritable « écosystème », articulé autour de cinq composantes principales. Ces dernières encouragent l'innovation, renforcent la collaboration et la compétition dans le secteur financier, tout en aidant à la croissance économique et en répondant aux attentes des consommateurs.

Figure 1 : Acteurs de l'écosystème de fintech



Source : Auteur

Cette dernière nous montre les éléments qui composent un écosystème fintech. Les start-up fintech occupent une place clé dans la mutation du secteur financier en apportant d'importantes innovations dans des secteurs tels que la gestion de patrimoine, les paiements, le crédit, les marchés financiers, le financement participatif, ou encore l'assurance. En offrant des services plus personnalisés et à des coûts bien moindres que ceux pratiqués par les organisations financières traditionnelles, elles participent à la transformation et à la remise en question du modèle bancaire classique.

Parallèlement, les entreprises technologiques développent des solutions adaptées qui créent un contexte favorable à l'essor des fintechs, leur permettant de lancer rapidement des services novateurs et économiques.

Après la crise financière de 2008, plusieurs États ont instauré des cadres réglementaires visant à encourager la création de ces nouvelles entreprises, dans le but de stimuler l'innovation dans la finance et d'accroître la compétitivité mondiale.

Les banques traditionnelles, quant à elles, s'intègrent également dans cet écosystème en repensant leurs modèles économiques et en adoptant les technologies proposées par les fintechs pour accompagner leur stratégie de croissance.

Enfin, la clientèle constitue un facteur essentiel dans le développement des fintechs. Selon une étude menée par Goldman Sachs en 2015, les services financiers innovants attirent avant tout une population jeune, urbaine et disposant de revenus élevés. Les milléniaux, âgés de 18 à 34 ans, forment aujourd'hui le segment le plus engagé dans l'usage des solutions fintech à travers de nombreux pays.

- ***L'écosystème Fintech entre conformité légale et sociale***

L'écosystème Fintech est un domaine en pleine expansion qui mélange finance et technologie. En raison de son évolution rapide, les startups Fintech sont souvent confrontées à des défis juridiques et réglementaires qui doivent être surmontés pour assurer leur conformité légale et sociale.

D'un côté, les startups Fintech doivent respecter les réglementations à propos de services financiers, de protection des données et d'intervention contre le blanchiment d'argent. Elles doivent également respecter les lois fiscales et les réglementations liées aux transactions financières. Par exemple, les startups Fintech qui traitent des paiements en ligne doivent s'assurer que leurs systèmes sont sécurisés et que les informations financières de leurs clients sont protégées.

D'un autre côté, les startups Fintech ont également la responsabilité de s'assurer qu'elles sont socialement responsables. Elles doivent veiller à ce que leurs produits et services sont éthiques et n'ont pas d'effet néfaste sur la société. Elles doivent également s'assurer qu'elles ne favorisent pas la discrimination ou l'exclusion sociale.

Pour relever ces défis, les startups Fintech doivent avoir une bonne compréhension des réglementations et des lois qui régissent leur secteur d'activité. Elles doivent également être en position de suivre l'évolution rapide des réglementations et de s'adapter rapidement aux changements. Pour cela, elles peuvent engager des experts juridiques et des consultants en conformité pour les aider à naviguer dans ce domaine complexe.

En fin de compte, la conformité légale et sociale est essentielle pour assurer la durabilité des startups Fintech. Les startups qui réussissent à relever ces défis sont mieux placées pour prospérer à long terme et apporter des avantages économiques et sociaux significatifs.

2.2. Le CONCEPT « D'INCLUSION FINANCIÈRE » :

L'inclusion financière d'après la Banque mondiale, se définit comme la faculté, pour les ménages et les entreprises, d'accéder à un ensemble diversifié de services et produits financiers, tels que le crédit, l'épargne, les paiements ou l'assurance à un coût abordable, auprès d'institutions sûres et en adéquation avec leurs besoins. L'ouverture d'un compte courant constitue souvent la première étape de ce processus, car elle favorise le progrès social et économique des populations concernées.

De nombreux économistes ont établi un lien solide entre le développement du secteur financier et la croissance économique. Depuis 2010, l'inclusion financière, perçue comme un instrument central de progrès et de développement fondé sur la finance, est devenue un objectif prioritaire dans les politiques et stratégies nationales de plusieurs États. Les travaux de Leyshon et Thrift (1995-1996) sur l'exclusion financière éclairent les mécanismes par lesquels les institutions financières tendent à privilégier certains groupes sociaux, favorisant ainsi les personnes déjà avantagées tout en marginalisant les plus vulnérables, ce qui contribue à renforcer

structurellement les inégalités. En excluant progressivement certains segments économiquement précaires, le système financier accentue ces disparités et aggrave les phénomènes d'exclusion financière.

Dans ce contexte, Marron (2013) analyse, dans son étude sur la gouvernance de la pauvreté à l'ère néolibérale, la manière dont le gouvernement du New Labour au Royaume-Uni a abordé le problème de l'exclusion financière., met en avant que l'exclusion financière découle d'une logique néolibérale, qui met l'accent sur la responsabilité individuelle, l'autonomie et le rôle actif du consommateur sur le marché. À l'opposé, l'inclusion financière offre un prisme d'analyse pour comprendre les interactions entre le secteur financier et les personnes à faibles revenus.

D'un point de vue théorique, les marchés financiers et les institutions sont reconnus pour leur rôle crucial dans l'allocation efficace du capital entre entreprises et ménages. Néanmoins, les défaillances du marché et les asymétries informationnelles peuvent entraver cette allocation optimale, conduisant certains acteurs économiques à être exclus du système financier. Par exemple, les foyers à faibles revenus peuvent être écartés de l'accès à certains produits financiers en raison de leur coût élevé, d'un manque de connaissance ou d'une réticence à s'impliquer activement dans le système financier.

• *Les enjeux de l'inclusion financière au Maroc*

Le Maroc fait face à un défi majeur relatif à l'inclusion financière : près de la moitié des adultes ne détiennent toujours pas de compte bancaire, ce qui les maintient en marge du système financier formel et les pousse à privilégier les paiements en espèces. Par ailleurs, seuls 26 % des citoyens accèdent à des services de financement, dont une grande majorité, environ 88 %, recourent à des dispositifs informels, tels que l'aide familiale, les tontines ou les avances octroyées par les petits commerçants.

Pour une proportion significative de la population, les services bancaires classiques ne répondent pas à leurs besoins spécifiques. Malgré certains progrès notables – notamment l'extension de la couverture des zones rurales, qui est passée de 34,3 % en 2022 à 37,6 % en 2023 grâce à l'essor des établissements de paiement – le véritable enjeu reste aujourd'hui de mettre en place des cadres réglementaires attractifs et de développer des solutions digitales accessibles. Le secteur financier marocain accuse en effet un retard dans la mise en place d'offres alternatives, notamment le paiement mobile, qui pourrait mieux répondre aux attentes des populations à faible revenu.

3. Cadre méthodologique

Ce travail s'appuie sur une étude documentaire approfondie. À l'aide d'outils de gestion bibliographique, notamment Zotero, nous avons sélectionné des articles scientifiques de haute qualité, reconnus pour leur impact dans le débat académique sur la fintech et son rôle dans l'inclusion financière. La méthode utilisée s'appuie sur le cadre proposé par Tranfield et ses collaborateurs (2003), qui se décline en cinq phases : la planification, l'identification des sources, la sélection des études, l'extraction des informations pertinentes, puis la synthèse des résultats.

• *La planification :*

"À cette étape, nous avons élaboré les questions de recherche suivantes :

- Quels sont les principaux impacts de la Fintech sur l'inclusion financière ?
- Quels facteurs influencent l'adoption de la Fintech par les populations ?
- Comment la Fintech facilite-t-elle l'accès aux services bancaires pour les populations exclues du système financier traditionnel ?

Pour garantir la pertinence des sources et réaliser les objectifs fixés par l'étude, nous avons établi des critères précis d'inclusion et d'exclusion des articles et rapports."

- **La recherche :**

Afin de répondre aux questions posées par notre recherche, nous avons appliqué des critères d'inclusion. Les sources consultées proviennent de revues scientifiques et de journaux internationaux reconnus dans la finance et le management.

- **Le tri :**

Le document en question ne répond pas aux critères de sélection établis, notamment en termes d'actualité (période de publication), de nombre de citations et d'adéquation avec la problématique étudiée.

La sélection des sources s'est fondée sur différents critères :

- **La date de publication** : limitées aux travaux parus entre 2015 et 2024, au regard du rythme soutenu d'évolution de ce domaine.
- **La langue** : uniquement les documents en français et en anglais.
- **La pertinence scientifique** : évaluée selon le nombre de citations et l'alignement avec les objectifs de la recherche.

Cette approche méthodologique a permis d'écarter les références non conformes à nos exigences académiques.

- **L'extraction :**

Une analyse approfondie a permis d'identifier les concepts clés les plus pertinents pour notre problématique. Ces éléments ont ensuite été catégorisés afin d'établir des connexions théoriques entre les différentes recherches. Après un examen minutieux du contenu des articles présélectionnés, nous avons retenu une vingtaine de travaux scientifiques soulignant le rôle central de la Fintech dans l'inclusion financière.

4. Cadre théorique : Fondements conceptuels de la relation entre Fintech et inclusion financière au Maroc

L'émergence des technologies financières (Fintech) a profondément transformé les modalités d'accès aux services financiers et les conditions de leur utilisation à l'échelle mondiale. Dans les économies en développement, et plus spécifiquement au Maroc, où une partie importante de la population demeure non bancarisée, les Fintechs représentent un levier stratégique de développement économique et d'inclusion sociale. Plusieurs approches théoriques permettent de comprendre comment ces innovations contribuent à l'inclusion financière : la théorie de l'inclusion financière, la théorie de l'innovation disruptive, la théorie de la diffusion de l'innovation, la théorie institutionnelle, la théorie de l'intermédiation financière, le modèle d'acceptation des technologies, ainsi que la théorie du capital social.

4.1. La théorie de l'inclusion financière

La notion d'inclusion financière s'appuie sur l'hypothèse selon laquelle la disponibilité généralisée de services financiers formels constitue un levier majeur de croissance économique et de réduction des disparités sociales (Demirgüç-Kunt & Klapper, 2012, 2018). En permettant aux individus de participer plus pleinement à la vie économique, elle stimule l'épargne, facilite l'investissement et renforce la capacité des ménages à faire face aux perturbations économiques. Dans cette perspective, les technologies financières (Fintech) jouent un rôle déterminant dans l'élargissement de l'accès aux services financiers, notamment grâce au mobile banking, aux portefeuilles numériques et aux solutions de microcrédit en ligne. Au Maroc, ces innovations contribuent à atténuer les contraintes géographiques et administratives qui

freinaient traditionnellement l'accès aux services bancaires, en particulier pour les populations rurales et les jeunes.

4.2. La théorie de l'innovation disruptive

Proposée par Christensen (1997), la théorie de l'innovation disruptive explique comment certaines innovations technologiques, initialement marginales, bouleversent les structures établies d'un secteur économique. Les Fintechs illustrent parfaitement ce phénomène : elles introduisent des solutions plus simples, plus rapides et souvent moins coûteuses que les services bancaires traditionnels.

Dans le contexte marocain, ces innovations contribuent à diminuer les frais de transaction et à offrir des services financiers à des segments de population historiquement exclus du système bancaire. En cela, les Fintechs participent à la construction d'un écosystème financier plus ouvert et plus équitable.

4.3. La théorie de la diffusion des innovations

Selon la théorie de la diffusion des innovations formulée par Rogers (1962), l'adoption d'une nouveauté technologique ou organisationnelle résulte d'un ensemble de facteurs déterminants. Parmi ceux-ci figure l'avantage que les utilisateurs pensent pouvoir en tirer, sa cohérence avec leurs valeurs et pratiques habituelles, la facilité d'utilisation perçue, la possibilité de tester l'innovation avant son adoption définitive, ainsi que la visibilité des bénéfices obtenus. Appliquée au domaine des Fintechs, cette théorie aide à comprendre les **disparités d'adoption** observées au Maroc. Le niveau d'éducation financière, la confiance envers les plateformes numériques et la perception de la sécurité des transactions influencent fortement la décision d'utiliser les services Fintech. Une compréhension fine de ces déterminants est essentielle pour concevoir des stratégies d'inclusion financière efficaces.

4.4. La théorie institutionnelle

La théorie institutionnelle, développée notamment par North (1990) et Scott (1995), souligne que les comportements économiques sont structurés par des cadres institutionnels formels (réglementations, politiques publiques) et informels (valeurs, normes sociales). L'application de cette théorie au secteur Fintech permet d'analyser l'importance du **cadre réglementaire et de la légitimité institutionnelle**. Au Maroc, la stratégie nationale d'inclusion financière, initiée par Bank Al-Maghrib, illustre la volonté de l'État d'accompagner l'innovation technologique tout en garantissant la stabilité du système financier. La régulation joue ainsi un rôle essentiel dans l'instauration d'un environnement favorable à la confiance et à la durabilité des Fintechs.

4.5. La théorie de l'intermédiation financière

La théorie de l'intermédiation financière (Diamond, 1984) décrit le rôle des institutions financières comme intermédiaires réduisant les asymétries d'information entre épargnants et emprunteurs. Les Fintechs remettent en question ce modèle traditionnel en favorisant la **désintermédiation financière**, notamment à travers les plateformes de financement participatif (crowdfunding) ou de prêts entre particuliers (peer-to-peer lending). Ces innovations technologiques réduisent les coûts de transaction et élargissent l'accès au financement, en particulier pour les très petites entreprises et les auto-entrepreneurs marocains, souvent exclus du système bancaire classique.

4.6. Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM)

Le Technology Acceptance Model (TAM), élaboré par Davis (1989), postule que l'adoption d'une technologie repose principalement sur deux dimensions : l'évaluation de son utilité et de

la simplicité de son usage. Dans le contexte des services Fintech, ces deux éléments constituent des déterminants essentiels influençant directement l'intention des consommateurs de recourir à ces solutions. Au Maroc, la perception de la sécurité, la transparence des plateformes et la simplicité des interfaces occupent une place clé dans l'adoption des services numériques. Par conséquent, la réussite des Fintechs dépend autant de la qualité technologique que de la confiance qu'elles inspirent à leurs utilisateurs.

4.7. La théorie du capital social

Selon Putnam (1993), le capital social se compose des réseaux et relations sociaux qui renforcent la coopération et la confiance au sein des groupes, de la confiance et des normes de coopération constitue un facteur déterminant de la performance collective et de la diffusion des innovations.

Les Fintechs peuvent renforcer ce capital social en favorisant des pratiques financières collaboratives, comme l'épargne solidaire ou le financement participatif. Dans le contexte marocain, marqué par une forte cohésion communautaire, cette approche permet de mobiliser la confiance sociale pour encourager l'inclusion financière à travers les outils numériques.

5. Effets de l'inclusion financière sur le développement

De nombreux spécialistes considèrent que l'extension de l'accès aux services financiers constitue un levier majeur de croissance inclusive et de réduction de la pauvreté. Sur le plan individuel, la possibilité d'épargner, de contracter un prêt ou de percevoir des paiements formels offre aux ménages à faibles revenus l'opportunité d'accumuler des ressources, de stabiliser leur consommation dans le temps et de mieux faire face aux différents types de chocs, qu'ils soient climatiques, sanitaires ou économiques. Au niveau macro, un secteur financier plus profond stimule l'investissement des entreprises et l'emploi. Par exemple, la numérisation des transferts sociaux marocaine (cash transfers) a été rendue possible grâce au développement des paiements digitaux (valeur de **2 MMDH de transactions numériques en 2021**). De même, la création de garanties de crédit et de micro-assurance (Réserve centrale de garanties, Takaful, etc.) vise à faciliter le financement des TPME.

Plusieurs études de cas illustrent ces impacts : la transformation du réseau postal en banque (Al Barid Bank, lancé en 2010) a permis l'ouverture de **6 millions de comptes** entre 2009 et 2014, rapprochant les services financiers des zones rurales isolées. De jeunes fintechs contribuent aussi à l'inclusion : la startup **Chari** (fondée en 2020) propose une plateforme B2B permettant à 25 000 commerçants de province d'acheter en ligne leur marchandise en 24h et a intégré un service de crédit et de comptabilité. Ce type de plateforme digitale lie le commerce informel (les « hanouts ») au système financier formel en traitant les paiements par mobile et en offrant des prêts, ce qui favorise l'accès au crédit et à l'éducation financière des entrepreneurs.

6. Discussion :

6.1. Les principaux résultats conceptuels

L'analyse théorique menée à travers les différentes approches retenues souligne le rôle structurant des **technologies financières** dans la promotion de l'inclusion financière, en particulier dans les économies émergentes comme le Maroc.

La **théorie de l'inclusion financière** (Demirgüç-Kunt & Klapper, 2018) suggère que l'accès élargi aux services financiers favorise la croissance inclusive et la réduction des inégalités. Les Fintech, en proposant des services simples, accessibles et dématérialisés, participent directement à cet objectif en **réduisant les barrières d'entrée** au système financier formel.

La **théorie de l'innovation disruptive** (Christensen, 1997) et la **théorie de la diffusion des innovations** (Rogers, 1962) permettent d'expliquer la dynamique de transformation du secteur

financier marocain. Les Fintechs introduisent des modèles d'affaires innovants qui contournent les structures bancaires traditionnelles et favorisent une plus grande inclusion des populations non bancarisées.

Cependant, l'adoption de ces technologies demeure tributaire de facteurs contextuels tels que la littératie numérique, la confiance envers les institutions financières et la qualité de l'infrastructure technologique.

D'un point de vue institutionnel, les travaux de **North (1990)** et **Scott (1995)** montrent que les Fintechs évoluent dans un environnement réglementaire dont la stabilité, la clarté et la cohérence conditionnent leur développement. Au Maroc, les initiatives menées par **Bank Al-Maghrib** et l'instauration d'un cadre juridique encadrant l'activité des établissements de paiement constituent des avancées majeures vers une inclusion financière durable. Toutefois, la consolidation de ce cadre reste nécessaire pour renforcer la protection des consommateurs et encourager l'innovation responsable.

Enfin, les **théories du capital social** (Putnam, 1993) et de **l'intermédiation financière** (Diamond, 1984) éclairent la dimension relationnelle et sociale de l'inclusion. Les Fintechs ne se limitent pas à des plateformes technologiques : elles deviennent des **espaces de confiance et de coopération économique**, particulièrement pertinents dans le contexte marocain où les réseaux communautaires jouent un rôle central dans les échanges financiers informels.

6.2. Freins à l'inclusion financière au Maroc :

- ***Disparités territoriales dans l'accès à l'infrastructure financière***

L'inégale répartition de l'infrastructure financière représente un frein majeur à l'inclusion au Maroc. Les zones rurales disposent d'un nombre limité d'agences bancaires, de guichets automatiques et de services digitaux, ce qui oblige les ménages à parcourir de longues distances pour réaliser des opérations de base. Cette contrainte logistique, combinée à une connectivité numérique parfois insuffisante, réduit fortement l'incitation à ouvrir ou utiliser un compte bancaire. L'absence d'agents de proximité accentue ce sentiment d'éloignement institutionnel. Les analyses internationales confirment que la faiblesse des infrastructures, notamment dans les zones rurales, freine significativement l'accès financier dans les pays en développement (Demirgüç-Kunt et al., 2018).

- ***Faible littératie financière et numérique***

La connaissance limitée des concepts financiers de base — épargne, crédit, assurances — demeure un frein central à l'inclusion financière des ménages marocains. Cette faiblesse, aggravée par un déficit de littératie numérique, empêche une utilisation éclairée des services bancaires, surtout dans un contexte d'essor de la finance digitale. Les ménages peu informés privilégient souvent des mécanismes informels qu'ils perçoivent comme plus simples et moins risqués. La littérature établit que la littératie financière influence directement l'aptitude des individus à formuler des décisions économiques rationnelles, condition essentielle à l'intégration dans le système financier formel (Lusardi & Mitchell, 2014).

- ***Coût perçu élevé des services et inadéquation de l'offre***

Les frais bancaires, les commissions et les conditions de crédit sont souvent jugés trop élevés par les ménages modestes, ce qui limite l'ouverture et l'utilisation de comptes. Parallèlement, les produits proposés restent peu adaptés aux besoins des travailleurs informels ou à revenus irréguliers, qui requièrent davantage de flexibilité. Cette inadéquation renforce le recours à des solutions informelles, perçues comme plus accessibles malgré leurs risques. Les recherches soulignent que la perception d'un coût élevé constitue un facteur déterminant du non-recours aux services financiers formels dans les pays émergents (Beck & Demirgüç-Kunt, 2008).

- ***Poids du secteur informel et absence de documentation***

Le secteur informel, très présent dans l'économie marocaine, prive de nombreux ménages des documents nécessaires pour démontrer leur solvabilité ou justifier leurs revenus. Les institutions financières, contraintes par des normes réglementaires strictes, peinent à évaluer les risques liés à ces profils, limitant l'accès au crédit et aux services formels. Ce déficit documentaire perpétue un cycle d'exclusion, les acteurs informels restant invisibles aux yeux des institutions. Le FMI rappelle que l'informalité demeure l'un des principaux obstacles à l'efficacité des politiques de financement dans les économies émergentes (IMF, 2020).

- ***Méfiance envers les institutions financières***

Une partie de la population exprime une méfiance persistante envers les banques, souvent associées à un manque de transparence, des coûts jugés élevés ou une communication insuffisante. Cette défiance est renforcée par la crainte des fraudes numériques, dans un contexte de digitalisation croissante. Or, la confiance constitue un déterminant essentiel de l'adoption des services financiers, notamment dans les pays émergents. Les travaux de Guiso et al. (2008) montrent que la confiance influence directement la propension à contracter un crédit ou à ouvrir un compte.

- ***Contraintes socioculturelles et inégalités de genre***

Les normes sociales continuent d'affecter l'accès financier, notamment pour les jeunes, les femmes et les segments de population rurale. Les femmes font face à une autonomie économique limitée, une mobilité réduite et une dépendance financière persistante, ce qui freine leur bancarisation. Les jeunes, quant à eux, sont pénalisés par l'absence de revenus stables. Dans les milieux ruraux, les pratiques traditionnelles dominent encore, réduisant l'intérêt pour les services bancaires formels. Les études démontrent que les contraintes socioculturelles constituent un frein structurel majeur à l'inclusion (Sarma & Pais, 2011).

- ***Complexité réglementaire et lourdeur administrative***

Bien que le Maroc ait entrepris d'importantes réformes pour moderniser son système financier, certaines exigences administratives continuent de limiter l'accès aux services formels. L'ouverture d'un compte bancaire demeure conditionnée à la fourniture de documents que les travailleurs informels ou les populations vulnérables ne sont pas toujours en mesure de présenter. Les obligations de conformité, telles que les procédures KYC, bien qu'essentielles pour prévenir les risques, peuvent apparaître comme des obstacles réels pour les personnes peu familiarisées avec les démarches administratives. Par ailleurs, le développement d'innovations telles que le mobile money, les néobanques ou le crowdfunding progresse parfois plus rapidement que le cadre réglementaire qui les encadre, ce qui ralentit leur capacité à jouer un rôle inclusif. Selon Allen et al. (2016), la simplification réglementaire constitue l'un des leviers les plus efficaces pour élargir l'accès financier dans les pays émergents.

6.3. Implications pour les politiques économiques :

En tant qu'alternative aux services bancaires traditionnels, l'argent mobile, qui peut fonctionner sans connexion Internet, émerge comme une solution prometteuse pour renforcer l'inclusion financière. Dans ce modèle, un simple téléphone mobile et un compte mobile money suffisent pour réaliser des opérations telles que les dépôts, les retraits ou les transferts. Toutefois, les données disponibles révèlent plusieurs freins à une inclusion financière optimale au Maroc, notamment au niveau réglementaire, juridique, technologique et infrastructurel, ainsi qu'en matière de soutien aux acteurs de l'argent mobile.

- ***Cadres réglementaire, juridique et protection des données***

Bien que les technologies financières aient le potentiel de transformer profondément les services financiers, elles soulèvent également des défis en matière de réglementation. Une compréhension fine de la fintech est essentielle pour adapter les normes juridiques et réglementaires aux risques émergents. En particulier, la fraude électronique et le vol d'identité représentent des menaces sérieuses dans le contexte de la numérisation des paiements. Ces délits, souvent transnationaux et bien organisés, nécessitent des mécanismes solides de la protection des données personnelles et la sécurisation des transactions afin de garantir la fiabilité des services financiers numériques.

- ***Connectivité Internet et électrification dans les zones rurales***

La généralisation de l'accès à Internet et à l'électricité dans les régions rurales constitue une condition essentielle pour favoriser l'inclusion financière. Dans les zones éloignées, le manque d'infrastructures de base constitue un obstacle majeur à l'utilisation des services numériques, notamment l'argent mobile. Une meilleure connectivité permettrait non seulement de renforcer l'accès aux services financiers, mais aussi de dynamiser les activités économiques locales, en particulier dans les secteurs agricole et commercial.

- ***Soutien aux entreprises de services d'argent mobile***

La pandémie de Covid-19 a révélé le rôle stratégique du numérique, en particulier dans les pays en développement et plus spécifiquement sur le continent africain. Devant les perturbations profondes ayant touché des secteurs clés tels que la santé, l'éducation, le commerce et la finance, l'adoption de solutions digitales a permis de préserver une certaine stabilité économique. Dans ce contexte, il devient crucial de soutenir les entreprises œuvrant dans les services de paiement mobile, car elles jouent un rôle déterminant dans la transition vers une économie plus digitalisée et inclusive. Toutefois, bien que les progrès technologiques aient contribué à atténuer les répercussions de la pandémie, de nombreux défis subsistent et appellent l'élaboration et la mise en œuvre de politiques publiques solides et durables.

L'inclusion financière des personnes non bancarisées grâce aux services d'argent mobile a le potentiel de stimuler le commerce électronique en ligne au Maroc. Le développement du commerce électronique facilite les échanges et résout le problème des délais liés aux transactions. Étant donné que les services d'argent mobile impliquent de nombreuses parties tout au long de la chaîne de valeur, l'inclusion financière pourrait créer des milliers d'emplois. Alors, pour améliorer l'inclusion financière des populations marginalisées ou sous-bancarisées, il est essentiel de mener une approche multidimensionnelle. Tout d'abord, il convient de sensibiliser ces populations aux avantages des services financiers numériques, notamment en termes de commodité, de coût réduit et d'accès élargi à une gamme diversifiée de produits financiers. En parallèle, il faut développer des plateformes spécialement adaptées à leurs besoins, intégrant par exemple des options de paiement à faible coût ou des services de transfert transfrontaliers. L'éducation aux compétences numériques de base est également cruciale pour leur permettre d'utiliser ces services de manière efficace. Une collaboration étroite avec les gouvernements et les organisations locales est nécessaire pour établir un cadre réglementaire favorable, notamment pour les fintechs souhaitant opérer dans ces communautés. De plus, un partenariat avec les institutions financières traditionnelles peut faciliter l'extension de leur portée grâce à des solutions technologiques innovantes, comme les applications mobiles ou les services bancaires en ligne. Il est tout aussi important de soutenir les entrepreneurs sociaux et les start-ups qui visent à mettre à disposition des services financiers numériques à ces populations. Enfin, l'instauration de programmes de microcrédit via ces services digitaux peut

favoriser l'accès au financement pour les entrepreneurs et petites entreprises au sein de ces communautés, renforçant ainsi leur autonomie économique.

7. Conclusion :

Cette étude visait à analyser, à partir d'un cadre théorique multidimensionnel, la contribution des technologies financières à l'inclusion financière au Maroc. Les analyses montrent que la Fintech constitue un vecteur de transformation du système financier en reconfigurant les modes d'accès, d'intermédiation et d'usage. S'inscrivant dans la logique de l'innovation disruptive, elle permet de contourner certaines limites structurelles du secteur bancaire classique et d'intégrer progressivement des populations jusque-là marginalisées.

Toutefois, la diffusion de ces solutions reste conditionnée par la perception d'utilité, la confiance et la facilité d'usage, encore entravées par une faible littératie numérique et une méfiance persistante envers les outils digitaux. Sur le plan institutionnel, l'expérience marocaine souligne l'importance d'une régulation proactive et inclusive, indispensable à la consolidation d'un écosystème sécurisé, notamment en matière de lutte contre la fraude, cybersécurité, et d'interopérabilité.

Les résultats confirment également que la Fintech dépasse la seule dimension technologique, en favorisant l'autonomisation économique et le renforcement du capital social. Elle contribue ainsi à l'intégration des ménages vulnérables, tout en s'appuyant sur les dynamiques communautaires propres au contexte marocain. Son impact dépend néanmoins de la capacité à articuler trois leviers majeurs : développement technologique, gouvernance institutionnelle et éducation financière et numérique.

Sur le plan théorique, l'étude enrichit la compréhension des interactions entre innovation et inclusion financière dans les économies émergentes, tout en rappelant la nécessité d'adapter les modèles internationaux aux spécificités socio-économiques du pays. Sur le plan pratique, elle met en évidence l'importance d'une collaboration étroite entre autorités publiques, acteurs financiers, startups et société civile afin de co-construire un écosystème Fintech inclusif.

En définitive, la Fintech apparaît comme un instrument stratégique pour promouvoir un développement plus équitable et résilient. À condition de réunir les exigences institutionnelles, éducatives et technologiques nécessaires, elle pourrait devenir un moteur majeur de la transformation socio-économique du Maroc et un pilier central de son agenda d'inclusion financière.

Références :

- (1). Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2016). *The foundations of financial inclusion*. Journal of Financial Intermediation, 27, 1–30.
- (2). Bank Al-Maghrib. (s.d.). *Rapport annuel sur la supervision bancaire*.
- (3). Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO). (2015). *Situation des services financiers mobiles dans l'UEMOA à fin septembre 2015*.
- (4). Banque mondiale. (s.d.). *Études et publications institutionnelles sur l'inclusion financière*.
- (5). Beck, T., & Demirgüç-Kunt, A. (2008). *Access to finance: An unfinished agenda*. The World Bank Economic Review, 22(3), 383–396.
- (6). Bertin Malou, J., Ndione, M., & Ndiaye, B. (s.d.). *Enjeux liés à la convergence entre Fintech et inclusion financière au sein de l'UEMOA*.
- (7). Bourjij, S. (2016). *Innovations technologiques et services financiers : enjeux pour le développement*. Techniques Financières et Développement, 124(3), 7–26.
- (8). Christensen, C. M. (1997). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Harvard Business Review Press.

- (9). Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (CNUCED). (2013). *Les services monétaires mobiles et leur rôle dans le développement en Afrique de l'Est : comparaison des plateformes et cadres réglementaires*. Nations Unies.
- (10). Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*.
- (11). Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database*. World Bank Policy Research Working Paper No. 6025.
- (12). Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank.
- (13). Diamond, D. W. (1984). *Financial intermediation and delegated monitoring*. The Review of Economic Studies, 51(3), 393–414.
- (14). Ducret, L. (2015). *Gestion et maîtrise des risques liés aux transactions électroniques*.
- (15). Finances News Hebdo. (2024). *Mise en œuvre des services financiers : 6 % pour les offres bancaires, 36 % pour le mobile payment et 53 % pour la microfinance*.
- (16). Fnh.ma. (2025). *Usage limité des services financiers et nécessité d'une meilleure éducation financière*.
- (17). Goldman Sachs. (2015, 13 mars). *The future of finance: The socialization of finance*.
- (18). Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2008). *Trust and credit*. NBER Working Paper No. 17109.
- (19). Haut-Commissariat au Plan (HCP). (2023). *Poids du secteur informel : environ 2,03 millions d'unités*.
- (20). Haut-Commissariat au Plan (HCP). (2023). *Revue mensuelle de la conjoncture économique, monétaire et financière*.
- (21). International Monetary Fund. (2020). *Finance & Development Report*. IMF.
- (22). Lee, I., & Shin, Y. J. (2017). *L'écosystème Fintech : modèles économiques, décisions d'investissement et défis majeurs*.
- (23). Leong, K., & Sung, A. (2018). *FinTech (Financial Technology) : technologies et création de valeur pour les entreprises*. International Journal of Innovation, Management and Technology, 9(2).
- (24). Leyshon, A., & Thrift, N. (1995). *Géographies de l'exclusion financière : cas britannique et américain*. Transactions of the Institute of British Geographers, 20(3), 312–341.
- (25). Leyshon, A., & Thrift, N. (1996). *Exclusion financière et recomposition des frontières du système bancaire*.
- (26). Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *The economic importance of financial literacy: Theory and evidence*. Journal of Economic Literature, 52(1), 5–44.
- (27). Mariage, G., & Le Pendeven, B. (2015). *Le non-banking comme alternative au financement entrepreneurial*. Entreprendre & Innover, 25(2), 8–20.
- (28). Marron, D. (2013). *Gouverner la pauvreté à l'ère néolibérale : le cas du New Labour et de l'exclusion financière*. New Political Economy, 18(6), 785–810.
- (29). Menara / Global Findex. (2021). *Taux de bancarisation au Maroc : 44 % des adultes disposent d'un compte formel contre 29 % en 2017 ; disparités de genre importantes*.
- (30). Philippon, T. (2017). *Les opportunités offertes par les FinTech*. Revue d'économie financière, 127(3), 173–206.
- (31). Pousttchi, K. (2004). *Analyse des problématiques du paiement mobile en Europe*. Munich Personal RePEc Archive (Doc. n°2915), 260–268.
- (32). Puschmann, T. (2017). *Fintech et transformation des services financiers*. Business & Information Systems Engineering.
- (33). Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*.

- (34). Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York, NY: Free Press.
- (35). Sarma, M., & Pais, J. (2008). *Financial inclusion and development: A cross-country analysis* (ICRIER Working Paper No. 231).
- (36). Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial inclusion as a driver of development. *Journal of International Development*, 23(5), 613–628.
- (37). Sekali, J., & Bouzahzah, M. (2021). Analyse de l'inclusion financière au Maroc : diagnostic et propositions. *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit*, 5(1), 267–289.
- (38). L'Économiste. (2025). *La moitié des adultes non bancarisés évoque l'insuffisance de fonds comme cause principale*.
- (39). Vives, C. (s.d.). *Mémoire de recherche en sciences de gestion*. IAE Grenoble.
- (40). Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016, décembre). *FinTech : quelle définition derrière le terme ?* Communication présentée à la 37e International Conference on Information Systems, Dublin, Irlande.