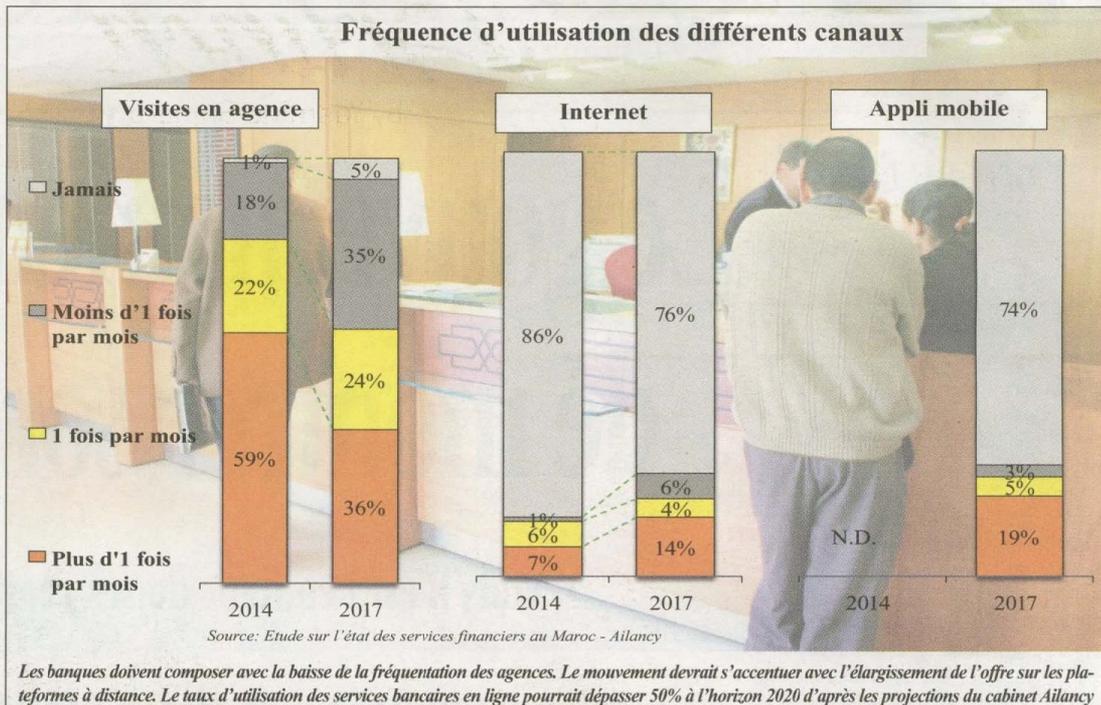


Le réseau bancaire au régime forcé

• Le taux d'utilisation des services en ligne à 36% en 2017 selon le cabinet Ailancy

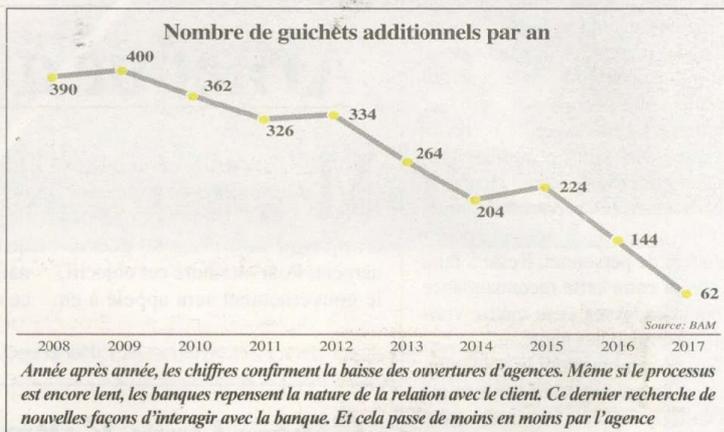
• L'agence est encore le canal dominant, mais sa fréquentation recule

LE réseau bancaire s'est élargi de 62 agences (ouvertures nettes) seulement en 2017. On est loin de l'époque où en moyenne il grossissait de 350 agences tous les ans. Année après année, les chiffres confirment la baisse des ouvertures. Cette situation impacte d'ailleurs l'emploi dans le secteur, du moins, les exigences de qualifications. Les recrutements progressent moins vite qu'auparavant. Incontestablement, les évolutions dans le secteur rattrapent les banques. A l'heure du digital, toutes sont contraintes à repenser profondément la nature de leur relation avec les clients. Ces derniers recherchent de nouvelles façons d'interagir avec leur banque. Et cela passe de moins en moins par les



agences. Certes, l'agence demeure le canal privilégié, mais la fréquentation diminue. Environ 36% des clients se sont rendus plus d'une fois en agence en 2017 contre 59% en 2014 selon les résultats d'une enquête du cabinet Ailancy⁽¹⁾. En outre, le rapport à l'agence est divergent selon la catégorie d'âge. Les seniors sont les plus fréquents aux guichets des banques. Le taux d'utilisation de ce canal ressort à 69% pour les plus de 55 ans. Il se situe aux alentours de 60% pour les moins de 35 ans et les personnes âgées de 35 à 44

bancaires en ligne est passé de 15 à 60% entre 2005 et 2017. Si les banques ont digitalisé plusieurs services, le déplacement en agence sera encore nécessaire pour des opérations un peu plus complexes. Aujourd'hui, les clients privilégient le site en ligne et l'application mobile pour la consultation du compte alors que le téléphone et le centre de relation clientèle sont davantage utilisés pour les demandes d'informations et les réclamations. Les virements et le paiement des factures sur application mobile se développent. En revanche, très peu de demandes



ans. Sans grande surprise, les jeunes de moins de 35 ans sont les plus portés sur les canaux à distance. Le taux d'utilisation tourne autour de 40%. De façon générale, le taux d'utilisation des services bancaires en ligne a augmenté de 22 points en trois ans à 36%, selon Ailancy. Il pourrait raisonnablement dépasser 50% à l'horizon 2020 d'après les projections du cabinet. Comparé à un marché mature comme la France, le taux d'utilisation des services

de chéquier, de simulation de crédit, d'ouverture de compte ou encore de mise à disposition sont initiées depuis les plateformes à distance. □

F.Fa

(1) Créé en 2008, le cabinet français Ailancy a récemment inauguré ses bureaux de Casablanca, sa première implantation à l'étranger. Il dispose du statut CFC. L'étude sur l'état des services financiers au Maroc a été réalisée auprès de 2.000 personnes en milieu urbain et périurbain.