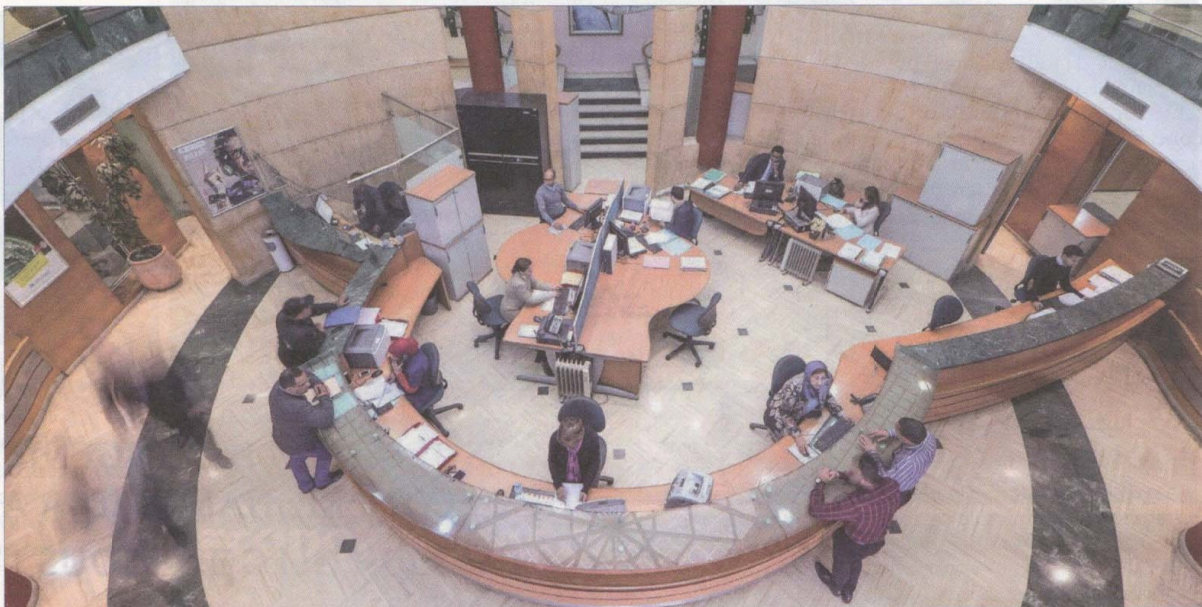


Banques : environ 1,5 million de comptes ouverts en 2018 ; et après ?

Dossier réalisé par Naoufel Darif

- Plus de 27 millions de comptes bancaires ouverts dans les livres des banques commerciales et au moins 52 000 chez les banques participatives ■ Attijariwafa bank, BCP, BMCE Bank of Africa et Al Barid Bank recrutent plus de 80% des nouveaux clients ■ Les femmes, les populations des milieux ruraux, les petits artisans, les micro-entrepreneurs et les jeunes constituent un levier de croissance pour les banques.
- La majorité des particuliers se contentent d'opérations basiques, sans grande valeur ajoutée.

L'effort d'enrichissement du fonds de commerce n'a pas été vain pour les banques en 2018. D'après les estimations des banquiers recoupées avec celles de sources internes à Bank Al-Maghrib, les ouvertures de comptes ont poursuivi leur tendance haussière dans la majorité des établissements de la place. «Le secteur ne devra pas trop s'écarter du rythme de progression sur les trois dernières années, soit une moyenne de 5,5% à 6% de croissance», affirme le DGA en charge du marché des particuliers d'une grande banque de la place. En 2017, les banques avaient réussi à recruter plus de 1,57 million nouveaux clients, faisant passer le nombre de comptes bancaires à plus de 26 millions, en croissance de 6,4% après avoir augmenté de 4,9% en 2016. Ceci sans prendre en considération les comptes ouverts par les banques participatives dont le nombre s'est établi à environ 27 000. Sur la foi des estimations des banquiers,



le nombre total de comptes devrait donc avoisiner 27,5 millions à la fin de 2018, en plus des 52 000 des banques participatives enregistrés à fin octobre de l'année dernière, selon Bank Al-Maghrib, soit environ 1,5 millions de nou-

veaux comptes.

Pour le DGA, l'enrichissement du fonds de commerce par de nouvelles entrées en relation est de plus en plus décisif pour l'activité bancaire puisque plus de deux tiers des ressources proviennent

des dépôts de la clientèle (environ 71%). En 2017, sur les 47 milliards de DH de hausse des dépôts (qui sont passés de 854 à 901 milliards de DH, soit 5,5%), plus de 65%, soit 30,5 milliards de DH, avaient été apportés par

l'effort de recrutement de nouveaux clients.

Toujours plus de proximité

Dans le détail, les trois premiers groupes bancaires, en l'occurrence Attijariwafa bank, BMCE Bank Of Africa (BBOA) et la Banque populaire, en plus de Al Barid Bank, concentrent plus de 80% de la nouvelle clientèle des établissements de crédit. «Pour les trois premières banques, ce dynamisme commercial est à l'image des autres rubriques de l'activité. En effet, sur une base consolidée, le secteur bancaire affiche un niveau de concentration élevé : les parts des 3 et 5 premiers groupes bancaires dans le total de l'activité bancaire est respectivement de 64% et 81%», explique notre source à BAM. Al Barid Bank a de son côté profité du positionnement historique de la Poste en matière de services bancaires pour se nourrir des viviers de clientèle peu courtisés, généralement des bas revenus situés à l'extérieur des grandes villes. Qui plus est, elle a diversifié progressive-

L'ouverture de compte à l'heure du digital

La nouvelle banque électronique débarque pour faciliter le recrutement de nouveaux profils de clients. C'est généralement la tranche des 18-35 ans qui est la plus concernée. Un positionnement technologique emprunté par plusieurs banques telles que CIH Bank (code30), Attijariwafa bank (Ibanka lik), Société générale Maroc (Bankaty), etc. La banque en ligne offre donc la possibilité d'ouvrir un compte en quelques clics. L'offre inclut en général un compte chèques en dirhams, un compte en devises optionnel à ouvrir en agence, une carte Mastercard

internationale contactless. Après l'ouverture du compte en ligne, les documents requis doivent être envoyés dans un délai précis (en général d'un mois suivant la demande d'ouverture de compte) à une adresse mail institutionnelle. Suite à quoi l'établissement bancaire s'engage à contacter les clients par téléphone dans les 48 heures suivant la réception de leurs documents, afin de les accompagner dans l'ouverture de compte. La carte, le RIB et les accès mobiles pourront être récupérés lors d'un rendez-vous pris à l'agence choisie par le client ■



ment sa cible pour continuer de soutenir la croissance de ses ressources, tout en restant fidèle à sa vocation d'origine, celle de courtiser une clientèle n'ayant habituellement pas accès aux services bancaires, dans une perspective d'inclusion financière.

Pour donner un ordre de grandeur de la cadence d'ouverture des comptes chez les différentes banques, Attijariwafa bank a, par exemple, ouvert 512 734 nouveaux comptes au Maroc en 2017. Aussi agressive, Al Barid Bank maintient, selon son management, depuis le démarrage de ses activités un rythme d'ouverture de comptes qui dépasse les 500 000 par an. BMCE Bank Of Africa recense 409 808 comptes ouverts de plus dans ses livres en 2017 au Maroc

et à l'étranger pour atteindre 3,5 millions de comptes actifs pour toutes ses filiales. (Au Maroc, les comptes à vue créditeurs de BBOA ont évolué de 10%. Ainsi, les encours comptes chèques ont progressé de 6,8%, passant de 49 milliards de DH en décembre 2016 à 52 milliards de DH à fin décembre 2017). Chez les banques de taille moyenne, le recrutement de la nouvelle clientèle est sur un niveau plus modéré. La Société Générale Maroc, en guise d'illustration, a ouvert 113 426 nouveaux comptes en 2017, faisant croître ses comptes à vue de 5% et ses comptes sur carnet de 3%.

On explique dans le secteur que les banques inscrivent désormais leurs actions commerciales dans une démarche de proximité renforcée vis-à-vis de toutes les cibles de clientèle. Les offres de banque au quotidien, que ce soit au



Seulement 105 nouveaux guichets ouverts en 2017 !

Dans un contexte de digitalisation des services bancaires et d'usage croissant de la technologie, le rythme d'évolution du réseau bancaire poursuit son ralentissement, enclenché depuis 2012, revenant à 1,7% en 2017 contre 2,3% en 2016, 3,8% en 2015 et 9% en moyenne au cours de la période 2007/2016. Le nombre de guichets bancaires s'est ainsi établi à 6 388, soit 105 agences additionnelles au lieu de 144 un an auparavant. Pour leur part, les banques participatives, nouvellement créées, ont démarré leur activité au 2^e semestre 2017, avec l'ouverture de 44 agences à fin 2017. Le nombre d'ouvertures effectuées en 2018 n'est pas encore connu. La répartition régionale des guichets, dépôts et crédits est restée globalement stable, en comparaison avec les années précédentes. La région de Casablanca-Settat représente une part de 29% des guichets, 39% des dépôts et 64% des crédits, suivie de la région de Rabat-Salé-Kénitra avec 15% des guichets, 17% des dépôts et 16% des crédits. La région de Fès-Meknès représente 11% des guichets, plus de 8% des dépôts et environ 4% des crédits. Cette répartition reste quasi inchangée, vu la faible évolution des ouvertures ■

travers des packages, des cartes bancaires ou encore des produits et services de banque à distance, s'affirment comme socle de la relation bancaire.

«A travers la prise en charge rapide des demandes des clients, le dénouement rapide des transactions confiées au guichet, ou effectuées via le Net, et de la proactivité aux différentes doléances exprimées par la clientèle de la banque peuvent aujourd'hui renforcer ses liens avec les usagers», détaille le DGA. Tout cela sonne bien, mais sur le terrain, la réalité est dans bien des cas moins radieuse ! «Malheureusement, les banques au Maroc restent cantonnées dans des missions élémentaires et basiques sans grand apport pour une clientèle en majorité très novice et sans repères en matière de techniques financières», se désole un ex-cadre dans une banque de développement française. Les missions de conseil, l'accompagnement et

SI LE FAIT D'OUVRIRE PLUS DE COMPTES ET DE LES RENTABILISER FAIT PARTIE DES OBJECTIFS ANNUELS DE TOUTE BANQUE, ENCORE FAUT-IL QU'ILS SERVENT À APPORTER DE LA VALEUR AJOUTÉE À LEURS DÉTENTEURS, SACHANT QUE CES DERNIERS PAIENT AU PRIX FORT LA TENUE DE CES COMPTES

le mentoring pour expliquer les produits financiers et qui peuvent servir durablement les clients dans leurs projets de vie font encore défaut chez la plupart des réseaux bancaires de la place. A cela s'ajoute le fait qu'elles ont du mal à sortir de leur zone de confort. «Les banques marocaines prennent très peu de risque voire un risque nul. Ce qui remet en question de manière sérieuse les profits qu'elles se font chaque année», s'étonne l'ex-banquier. Si le fait d'ouvrir plus de comptes et de les rentabiliser fait partie des objectifs annuels de chaque banque, encore faut-il qu'ils servent à donner de la valeur ajoutée à leurs détenteurs. Sachant que ces derniers paient au prix fort la tenue de ces comptes. En 2017, les banques ont engrangé près de 4 milliards de DH en tant que commissions sur fonctionnement de compte et moyens de paiement en hausse de 7% sur une année. Ces commissions pèsent plus de la moitié de l'ensemble des frais facturés.

Un taux de bancarisation hors multi-bancarisés de 56%

Cela dit, la quasi-totalité des banques disent officiellement souhaiter contribuer à élargir de manière concrète et durable le périmètre de l'inclusion financière, qui dépasse justement le fait d'ouvrir des comptes et facturer dessus des frais et commissions, à des populations jusqu'ici peu bancarisées ou carrément exclues du cercle des services financiers.

«Les femmes, les populations des milieux ruraux, les petits artisans, les micro-entrepreneurs ou encore les jeunes représentent à ce titre un véritable moteur de croissance et de renouvellement des matelas commerciaux et des fonds de commerce des banques», explique le responsable marketing et développement de l'offre d'une grande banque.

Aujourd'hui, 56% de la population âgée de plus de 15 ans dispose au minimum d'un compte bancaire contre près de 62% au niveau mondial. Ce taux est obtenu grâce à l'exploitation de la centrale des comptes bancaires mise en place par Bank Al-Maghrib, qui permet dorénavant de calculer l'indicateur de bancarisation neutralisant l'impact de la multibancarisation et se limitant aux comptes des particuliers de la population adulte (dont l'âge est supérieur à 15 ans). Il varie selon les caractéristiques individuelles telles que le genre, l'âge et la catégorie socioprofessionnelle. En effet, chez les hommes par exemple, 77% possèdent un compte auprès d'une banque, contre pas plus de 37% des femmes. Selon les tranches d'âge et sur la base des données de la Centrale des comptes bancaires, 23% des personnes âgées de 15 à 24 ans détiennent un compte bancaire. Plus on avance dans l'âge, plus on est inclus financièrement : 65% de la population entre 25 et 59 ans détiennent un compte et 72% pour celle âgée de plus de 60 ans ■

En milieu rural, le taux de bancarisation est de 24%

Une étude menée dans le secteur bancaire en décembre 2017 fait apparaître qu'un Marocain bancarisé sur 10 est client de deux banques. Sur cette base, les comptes ouverts actuellement auprès des établissements bancaires (en dehors des comptes des personnes morales) ne sont en fait détenus que par 13 millions de Marocains, ce qui implique que seuls 37% de la population a accès aux services bancaires. L'étude permet aussi de mieux cerner le profil de la clientèle. En milieu rural, le taux de bancarisation est de 24%.

De plus, la bancarisation reste très liée au pouvoir d'achat et à l'indépendance financière: 54% des hommes ont un compte contre environ 25% des femmes. La clientèle âgée de 25 à 45 ans est tout juste dans la moyenne nationale alors que les jeunes (entre 18 et 24 ans) demeurent sous-représentés. Enfin, les régions de Casablanca-Settat, Rabat-Salé-Kénitra et Marrakech-Safi sont celles qui concentrent le plus grand nombre de personnes bancarisées comparativement aux autres régions du royaume ■