

L'impact du Coronavirus sur la digitalisation du secteur bancaire Marocain

The impact of the Coronavirus on the digitalization of the Moroccan banking sector

BOUAYAD AMINE Nabil

Enseignant chercheur.

Faculté Polydisciplinaire de Khouribga.

Université Sultan Moulay Slimane de Beni-Mellal, Maroc.

Laboratoire de Recherche en Économie et Gestion (LEG).

Maroc.

EL YAMLAHI Imane

Enseignante chercheuse.

Faculté Polydisciplinaire de Khouribga.

Université Sultan Moulay Slimane de Beni-Mellal, Maroc.

Laboratoire de Recherche en Économie et Gestion (LEG).

Maroc.

HARMOUCHE Salma

Doctorante

Faculté Polydisciplinaire de Khouribga.

Université Sultan Moulay Slimane de Beni-Mellal, Maroc.

Laboratoire de Recherche en Économie et Gestion (LEG).

Maroc.

Date de soumission : 01/11/2022

Date d'acceptation : 14/05/2024

Pour citer cet article :

BOUAYAD AMINE. N, et al. (2025) «L'impact du Coronavirus sur la digitalisation du secteur bancaire Marocain», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 8 : Numéro 2 » pp : 1229 - 1242

Résumé

Une crise, ce n'est pas un phénomène nouveau dans l'histoire de l'humanité. Bien que le Covid-19 a impacté le quotidien et le comportement de toute personne. Il a fait beaucoup de morts et a touché plusieurs secteurs actifs. Il a bridé les grandes puissances économiques et sociales du monde. Cependant, faut-il signaler que cette pandémie malgré tous ses inconvénients, elle a permis aux banques de se développer vers un chemin de la digitalisation.

Ce travail de recherche vise à déterminer l'impact de la digitalisation dans le secteur bancaire marocain au moment de la crise sanitaire Covid-19.

Mots clés : Secteur bancaire ; Digitalisation ; Crise ; COVID-19 ; Banque...

Abstract

A crisis is not a new phenomenon in the history of humanity. Although the Covid-19 has impacted the daily life and behavior of any person. It has caused many deaths and has affected several active sectors. It has affected the great economic and social powers of the world. However, it should be noted that this pandemic, despite all its drawbacks, has allowed banks to develop towards a path of digitalization.

This research work aims to determine the impact of digitalization in the Moroccan banking sector at the time of the health crisis Covid-19.

Keywords : Banking sector ; Digitization ; Crisis ; COVID-19 ; Bank...

Introduction

Jusqu'aujourd'hui, le monde entier souffre des répercussions de la pandémie COVID-19. Ce phénomène a eu des impacts considérables dans presque tous les domaines. Son influence a mis toute la terre dans une crise économique, sociale et psychique. C'est pour cela l'année 2020 sera marquée dans l'esprit de toute l'humanité comme une année de crise majeure.

Le secteur économique a vécu une stagnation terrible surtout les six premiers mois où le monde était fermé. La plupart du grand business mondial a adopté le travail à distance (TT : Télétravail). Ainsi, faut-il signaler que les banques au Maroc ont encouragé les Marocains à utiliser les différents tuyaux de la technologie. Autrement dit, le COVID-19 a forcé les banques à adopter la digitalisation comme une solution idéale.

Au Maroc, la pandémie du Covid-19 a participé au changement du comportement consommateur en matière d'utilisation des services bancaires. Nous pouvons dire que le Corona virus a fait évoluer les habitudes des consommateurs particuliers et entreprises. Ces habitudes ont changé vers l'utilisation de la digitalisation. Ce qui facilitera la vie quotidienne de la personne morale et physique dans la gestion du temps et l'usage des services bancaires. Donc, la digitalisation est devenue une nécessité pour tous les secteurs économiques, et en particulier, le secteur bancaire. Tout cela est dans le but d'encourager et de permettre aux clients de continuer leurs vies durant les confinements obligés par le gouvernement marocain. Pour permettre et faciliter la digitalisation, les banques ont développé des stratégies de longs termes. Ces stratégies se basent sur la création des applications et des sites Web faciles à utiliser.

L'objet de cette recherche est de présenter l'impact de la digitalisation sur le secteur bancaire Marocain durant la pandémie de COVID-19. Et de répondre sur ces deux questions :

- **Comment la pandémie a-t-elle impacté le secteur économique en matière de digitalisation ?**
- **Quels sont les effets et les conséquences de la pandémie sur la digitalisation du secteur bancaire marocain ?**

Pour y répondre, nous allons présenter dans un premier temps, les définitions de la notion de la digitalisation des banques, et des données sur la situation des banques marocaines. Ces définitions seront présentées avec une méthodologie descriptive. Par la suite nous allons adopter une méthodologie analytique pour présenter différents enjeux de la digitalisation. Et finalement, la méthodologie expérimentale qui mettra en évidence quelques banques avec leurs expériences en digitalisation.

1. La transformation digitale : Définitions et concepts

1.1. La digitalisation : Étymologiquement

Nous allons nous intéresser dans un premier temps à la définition de la transformation digitale ou la digitalisation.

Selon, le dictionnaire LAROUSSE :

1- **Digital, e, aux** adjectif. (du latin .digitus, doigt). Qui se rapporte aux doigts.
Empreinte digitale.

2- **Digital, e, aux** adjectif. (de l'anglais. Digit, nombre, du latin, *digitus*, doigt).
INFORM., TELECOMM. Vieilli, anglic, déconseillé. Numérique.

Digitale n.f. Plante d'Europe et d'Asie occidentale à hampe dressée, à fleurs tombantes en forme de doigt de gant, contenant plusieurs alcaloïdes toxiques, dont la digitaline. (Genre *Digitalis*; famille des scrofulariacées.) Nom usuel : *doigtie*.

Selon, le dictionnaire LE ROBERT¹ :

1- **Digitalisation** nom féminin : Anglicisme, Informatique Action de digitaliser ;
numérisation.

1.2. La transformation digitale : Qu'est-ce que c'est ?

Le terme de la digitalisation – numérisation ou la transformation digitale est devenu un mot très utilisé dans le quotidien, c'est un sujet d'actualité. Il a pris sa place dans notre vie et a changé nos habitudes, surtout durant la pandémie sanitaire du Covid-19. Ce développement a touché tous les secteurs et en particulier le secteur économique. Ce dernier se sert d'internet pour s'approcher de tous ces intervenants. Cela s'explique à l'utilisation d'internet au début du 21^{ème} siècle à travers l'usage des moyens technologiques trop banalisés.

Néanmoins, la définition de cette notion n'est pas assez claire aux yeux des chercheurs et des professionnelles. Ces derniers n'arrivent pas à donner une définition précise et claire de ce terme. Pour éclaircir ce concept nous allons mettre l'accent sur quelques définitions trouvées dans la littérature pour présenter les aspects riches et complexes de cette dernière.

Nous allons présenter les différentes définitions de la digitalisation à travers le tableau au-dessous :

¹ <https://dictionnaire.lerobert.com/>

Tableau 1 : Définitions retenues lors de la revue de littérature

Auteur	Année	Définitions retenues du concept
Ferhane Fethi, Salah Elyas & Djefflat Abdelkader	2019	La transformation digitale est une partie intégrante de la notion de l'innovation par la transformation complète aux côtés des autres types d'innovations par : le produit, les procédures et l'expérience client.
Chapco-Wade Colleen	2018	La transformation digitale se traduit par l'usage intensif des technologies digitales dans tous les corps de métier d'une organisation, cette transformation aura un impact direct sur la culture d'entreprise, la relation client, les processus opérationnels ainsi que le modèle d'affaires.
Terrar David	2015	La transformation digitale peut être exposée comme le processus qui consiste à faire passer une organisation ayant une approche traditionnelle à de nouvelles façons de travailler et de penser en utilisant les technologies digitales, sociales, mobiles et émergentes. Elle implique un changement de leadership, une réflexion différente, la stimulation de l'innovation et de nouveaux modèles économiques, intégrant la numérisation des actifs et une utilisation accrue de la technologie pour améliorer l'expérience des employés, des clients, des fournisseurs, des partenaires et des parties prenantes de votre organisation.
Deltour François & Lethiais Virginie	2014	La transformation digitale est devenue un facteur de performance au sein de l'organisation en développant l'investissement et l'usage dans les technologies d'informations et de communications.
Riemer Kai & Gilchriest Ben	2013	La transformation digitale est l'ensemble des changements dus aux nouvelles technologies numériques qui impactent directement le business model de l'organisation et qui modifient sa façon de penser et d'interagir avec autrui.

Source : Auteurs

Après avoir analysé ses définitions présentées ci-dessus nous pouvons conclure, qu'elles s'accordent sur un même résultat pour le changement. Nous pouvons dire, le point commun entre ses définitions est l'importance du changement du modèle classique d'affaires dans la mise en place de la transformation digitale. Nous affirmons que la digitalisation permet aux entreprises de créer un business model plus performant et innovant.

2. L'économie face à la pandémie sanitaire Covid-19

2.1. L'économie Mondiale face à la pandémie sanitaire Covid-19

La pandémie sanitaire Covid-19 a été un choc pour tout le monde, les espaces publics sont fermés, les événements sont reportés, les moyens de transports et les vols sont suspendus, les magasins et les commerces sont fermés... L'état d'urgence a été déclaré, personne n'a plus le droit de quitter son domicile sans autorisation. Le Covid-19 a frappé l'économie mondiale, ce qui a impacté tous les secteurs actifs d'une manière négative, il a touché le déroulement normal du quotidien d'états, des consommateurs et des entreprises. Cela a engendré à la fois un déséquilibre entre la loi de l'offre et de la demande d'une façon très négative.

Selon, (Antonio Gutierrez, 2020), cette situation a généré un risque réel et croissant de récession. La banque mondiale a publié que la gravité de la récession économique mondiale causée par le Coronavirus dépendra de sa durée et de la réaction des gouvernements. La croissance en 2021 est égal à 5,7%, cette dernière peut être à 2,9% en 2022 (Banque mondiale, 2022). Cette baisse prévue est aussi due à la guerre entre la Russie et Ukraine.

La fin de l'année 2019, le monde a connu une situation instable sur plusieurs secteurs, cette situation est causée par la crise sanitaire Covid-19. Ce phénomène a impacté plusieurs secteurs, alors il a présenté un déséquilibre économique et financier dans le monde. Cette nouvelle crise a engendré un arrêt brutal de l'activité économique à cause de la limite des échanges internationaux. Selon, le Fonds Monétaire International (FMI), le PIB mondial a connu une diminution de 5,2% en 2020. Le Covid-19 a plongé le monde dans une situation critique sans précédent depuis la seconde guerre mondiale.

Jusqu'aujourd'hui, La pandémie covid-19 a provoqué dans le Monde plus de 131 M cas positif et 2,84 M décès ainsi que 74 M guérisons. Les pays les plus touchés, sont les plus développés. Les causes profondes de cette situation volatile sont la fragilité du système de santé mondial, le manque de fournitures et d'infrastructures d'hygiène, le manque de coopération entre les différents pays et le manque de personnel médical qualifié et formé pour faire face à la situation.

Cependant, les perspectives sont très incertaines et dominées par des risques baissiers, notamment l'hypothèse d'une pandémie plus longue que prévu, des perturbations financières prolongées et la faiblesse du commerce mondial et des chaînes d'approvisionnement.

« Le scénario de base prévoit un rebond mondial à 4,2 % en 2021, avec un taux de croissance de 3,9 % dans les économies avancées et de 4,6 % dans les économies de marché émergentes et en développement. Ce scénario table sur un reflux de la pandémie suffisant pour permettre la levée des restrictions nationales d'ici le milieu de l'année dans les premières et un peu plus tard dans les secondes, sur un amenuisement de ses répercussions négatives dans le monde dans la deuxième moitié de l'année, ainsi que sur un rétablissement rapide des marchés financiers. Les perspectives sont toutefois très incertaines, et dominées par des risques de détérioration, avec notamment l'hypothèse d'une pandémie plus longue qu'anticipé, d'un désordre financier durable et d'un affaiblissement du commerce mondial et des chaînes d'approvisionnement. Selon un scénario plus pessimiste, l'économie pourrait chuter de 8 % au niveau mondial cette année, et de près de 5 % dans les économies émergentes et en développement, tandis que la reprise mondiale se limiterait à juste un peu plus de 1 % en 2021 ».

D'après la dernière édition semestrielle (2020) des perspectives économiques de la banque mondiale, Covid-19 a touché tous les aspects économiques dans le Monde d'une manière négative. Ce qui a montré que cette crise sanitaire est devenue un choc mondial. Jusqu'à maintenant, les conséquences de ce phénomène fait souffrir toute l'humanité. Les chiffres et prévisions économiques indiqués par la banque mondiale sonnent l'alarme pour les années à venir. Et demandent aux pays de prendre de bonnes décisions qui réuniront le monde à dépasser cette crise.

Les perspectives de croissance mondiale en 2021 ne sont pas optimistes (Kristalina GEORGIEVA, 2020). Depuis le début de 2020, l'épidémie du nouveau coronavirus s'est propagée à d'autres parties du monde après avoir frappé la Chine. Les mesures visant à contenir cette crise sanitaire ont eu un impact très sérieux sur le fonctionnement de l'économie mondiale. Or, dans un monde de globalisation financière, on sait que les chocs financiers expliquent aussi en grande partie les fluctuations cycliques, qui peuvent déclencher des crises financières ayant à leur tour des effets délétères sur le système bancaire (craintes d'augmentation des défauts de paiement des entreprises et des ménages), inquiétudes sur la solvabilité des banques) et a déclenché un rationnement du crédit, qui a encore aggravé la baisse de la demande globale et entretenu la méfiance à l'égard des marchés financiers.

En réponse aux effets néfastes de ce cercle vicieux dans lequel les crises de l'économie « réelle » alimentent l'instabilité financière, qui à son tour sape les perspectives de reprise économique, les grandes banques centrales du G20² ont annoncé des mesures de soutien monétaire fortes à ce stade du cycle du crédit et augmentation des risques de crédit. La Réserve fédérale et la Banque centrale européenne ont fortement renforcé l'accommodation monétaire pour soutenir les marchés obligataires en abaissant les taux d'intérêt directeurs, en remboursant massivement les actifs et la dette souveraine, et en évitant la flambée des primes de risque sur la dette dans les pays les plus touchés par la crise (alors qu'ils doivent planifier reprise du marché) lorsque le financement est fourni) (BRAQUET, L. 2020). Alors que de nombreuses incertitudes subsistent quant aux conséquences de cette crise et à son impact à long terme sur l'économie mondiale, les pays ont pris des mesures pour contrer le choc subi par l'économie mondiale, et une action rapide et coordonnée est nécessaire pour optimiser la reprise des opportunités.

2.2. L'économie Marocaine face à la pandémie sanitaire Covid-19

La pandémie de Covid-19 a eu des conséquences considérables sur l'économie du Maroc, comme l'indique le Haut-Commissariat au Plan (HCP). Le secteur secondaire a ralenti de manière significative, avec une croissance révisée à 0,5 %, bien inférieure à la prévision initiale de 1,6 %. En outre, la demande extérieure a chuté de 3,5 %, et les exportations ont enregistré une baisse importante de 22,8 % au premier trimestre. Les importations ont aussi diminué, bien que dans une moindre mesure (-4,8 %). En raison des mesures de confinement, la consommation des ménages a ralenti, affichant une croissance annuelle de 1,2 %. En revanche, les dépenses publiques ont augmenté de 3,2 % par rapport au premier trimestre 2020, soulignant l'engagement des autorités à répondre à la crise. Ces éléments ont conduit l'institut statistique à ajuster ses prévisions de croissance, qui sont désormais estimées à 1,1 % pour le premier trimestre 2020, et à une contraction de -1,8 % pour le deuxième trimestre 2020, contre des prévisions initiales de 1,8 % et 2,1 %. Selon Bank Al Maghrib, la croissance du PIB pour l'année 2020 était estimée à 2,3 %, mais cette prévision pourrait être revue à la baisse en raison de l'évolution de la pandémie.

Les institutions internationales, telles que la Banque mondiale, prévoient une baisse de 1,5 % du PIB pour 2020, tandis que le FMI anticipe une contraction plus importante de 3,7 %, suivie d'une reprise de 4,8 % en 2021. Sur le plan des comptes extérieurs, le déficit courant devrait

² Le Groupe des vingt (G20) : est un forum intergouvernemental composé de dix-neuf des pays aux économies les plus développées et de l'Union européenne

s'aggraver, atteignant 7,8 % du PIB en 2020 avant de revenir à 4,3 % en 2021. Cette évolution pourrait exercer une pression sur la parité du dirham, qui devrait se déprécier à mesure que les monnaies de référence s'apprécient. En outre, la détérioration du solde budgétaire pourrait accentuer la problématique des déficits jumeaux. Pour les pays émergents et en développement, le FMI³ recommande de recourir aux stabilisateurs automatiques lorsque cela est possible et de favoriser la coopération multilatérale pour soutenir les pays aux ressources budgétaires limitées. Les mesures adoptées par le Maroc s'inscrivent dans cette logique et devraient contribuer à minimiser les effets négatifs de la crise sur l'économie nationale.

3. L'impact du Covid-19 sur la transformation digitale dans le secteur bancaire marocain

Avant l'introduction de la digitalisation dans le secteur bancaire, le client se trouve dans l'obligation de se déplacer au niveau de l'agence pour faire n'importe quelle opération ou transaction bancaire. Actuellement, suite à l'innovation technologique et la transformation digitale des banques, le client peut effectuer quelques opérations à distance avec une seule clique. Muni de ses accès bancaire, il accède facilement à son compte en ligne. La transformation digitale du secteur bancaire a minimisé les charges du travail pour le personnel et les déplacements de la clientèle et a fait gagner plus de temps aux clients grâce aux applications.

La pandémie du Covid-19 a joué un rôle très important dans l'investissement des banques à la digitalisation et ce dans le but de satisfaire les exigences actuelles des consommateurs. Selon, (Laghman, 2020) le Coronavirus a multiplié les exigences digitales des consommateurs, devenus de plus en plus avertis. (Khanboubi & Boulmakoul, 2018) constatent que la banque est devant un challenge d'adaptation à ses nouvelles exigences technologiques.

Début avril 2020, près de 57 % des entreprises marocaines ont annoncé avoir arrêté définitivement ou temporairement leurs opérations en raison de l'épidémie de Covid-19. Quant aux entreprises qui ont maintenu leurs activités malgré la crise sanitaire en cours, la moitié d'entre elles ont dû réduire leur production pour s'adapter aux conditions imposées par le gouvernement, et 81% d'entre elles l'ont réduite de 50% ou plus (HCP, 2020). En conséquence, afin de continuer à fonctionner pendant la fermeture et d'éviter une retombée économique, la plupart des secteurs économiques passent au numérique et les employés se familiarisent avec

³ Fonds Monétaire International

les outils basés sur le Cloud, tels que Zoom, comme solutions alternatives pour assurer une bonne communication.

Comme c'est le cas dans plusieurs pays à travers le monde, le secteur bancaire marocain est également engagé dans la voie de la transformation numérique, et cela a déjà eu des effets notables. La transformation numérique est essentielle et bénéfique pour le secteur bancaire puisque les canaux numériques permettent aux banques de réduire les coûts de distribution et de back-office et d'améliorer la satisfaction des clients tandis que le Big Data aide à créer des offres plus personnalisées, ce qui permet une amélioration de 15 à 30 % des bénéfices des banques. Selon une étude scientifique récente portant sur une approche analytique, désignée pour 30 banques au Maroc, en Algérie et en Tunisie, cinq banques, dont trois marocaines, à savoir BMCE Bank Of Africa, BCP et Crédit Agricole du Maroc, se sont distinguées par leurs remarquables efforts en matière de transformation numérique et les solutions concrètes issues de leurs processus de transformation.

Après la confirmation de la propagation du Covid-19 au Maroc, le Groupement Professionnel des Banques Marocaines (GPBM) a décidé de limiter le nombre de clients pouvant accéder en même temps à une agence bancaire à titre préventif pour diminuer le risque d'être infecté. Ainsi, les banques ont commencé à réadapter et à renforcer davantage leurs systèmes d'information pour assurer le bon fonctionnement de leurs activités et ont accordé plus d'attention à la communication, toutes invitant leurs clients à éviter de se rendre dans les agences bancaires et à utiliser plutôt les canaux numériques. D'une part, la transformation digitale du groupe BCP a connu une accélération remarquable depuis l'imposition du confinement. « Nous avons constaté une augmentation de 20 % de l'utilisation de nos canaux de banque en ligne », précise son directeur général. Et le groupe Attijariwafa Bank a lancé une première version du premier CHATBOT⁴ au Maroc basé sur l'intelligence artificielle. Il permet à ses clients d'obtenir des réponses à leurs questions rapidement, efficacement et à leur convenance. D'autre part, le Crédit Agricole du Maroc avait récemment présenté son plan stratégique 2019-2023 visant à renforcer sa position de leader en milieu rural et exploiter les possibilités offertes par la digitalisation. Ce qui montre à quel point les banques marocaines sont investies dans la transformation numérique.

⁴ Le Chatbot est composé de deux mots : de l'anglais "to chat" qui signifie converser, et de "bot", la moitié du mot "robot" (faut dire que Chatrobot ça ne sonnait pas super bien). Il s'agit donc d'un robot conversationnel.

A fin juin 2019, le nombre de personnes disposant d'un compte bancaire (c'est-à-dire le taux de bancarisation) au Maroc a gagné 2 points par rapport à fin 2018 pour atteindre 78% (Bank Al-Maghrib, 2019). Cependant, après neutralisation de l'impact de la multiplicité des comptes bancaires par individu et prise en compte uniquement de la population adulte, le taux de bancarisation réel peut se cantonner entre 34% et 54% selon les différents modes de calcul, mais ne change rien au fait que le Maroc dispose d'un faible niveau de bancarisation. Ce qui met en lumière le vide que peut combler la banque digitale, puisque la digitalisation permet de couvrir une grande partie de la population qui n'a toujours pas de compte bancaire, mais est équipée de smartphones. Surtout dans les zones rurales puisque, selon le Network Readiness Report (2019), le Maroc est classé 117^{ème} sur 121 en termes d'écart rural dans l'utilisation des paiements numériques.

L'impact de la digitalisation du secteur bancaire a été remarqué aussi sur le comportement du consommateur marocain. La plupart de la population marocaine a commencé à utiliser les applications, les sites web et les cartes bancaires pour effectuer des achats en ligne...Ce changement a encouragé les banques marocaines de développer des nouvelles stratégies vers l'Ebankig, les Fin-Techs, Les Blockchains et le cyber sécurité. Toute fois nous retrouvons des queux devant les ATM partout dans les villes du royaume et surtout début de chaque mois. Des virements envoyés par les applications bancaires, des paiements effectués dans des centres de négoce et dans les stations essences... Ce qui prouve que la digitalisation dans les villes se développe de plus-en-plus dans le comportement des marocains. Ce qui a permet l'utilisation répondu de la digitalisation par les citoyens marocains le travail effectué par les banques dans les villes à savoir le centre relation clientèle (CRC), les réseaux sociaux et la publicité... Par contre, l'influence du travail des banques marocaines a manifesté la population urbaniste sans attaquer les compagne du royaume que si peu. Le quotidien rural ne connaît que l'espèce même pour les achats d'un grand bétail. La digitalisation est archi nulle dans les souks hebdomadaires. Ce qui confirme le classement mondial de la digitalisation Marocaine rurale 117^{ème} sur 121 pays.

Conclusion

La pandémie sanitaire Covid-19 a changé le rythme normal du monde, les pays se sont trouvés dans une nouvelle crise économique à cause d'un virus. Ce dernier a créé des grands défis dans les différents secteurs, économiques, sociologiques et psychologiques... L'effet de ce

phénomène a causé une diminution de la croissance économique mondiale. Malgré les inconvénients du Covid-19, certains secteurs économiques ont connu une reprise au cours de cette période. Le secteur bancaire a été touché terriblement par cette crise, et évidemment, le secteur bancaire marocain. Pour qu'il s'adapte à cette situation, il a encouragé l'usage de la technologie. Donc, la digitalisation du secteur bancaire est devenue une nécessité pour satisfaire les besoins actuels des clients.

A travers, cet article nous allons montrer l'impact de la crise sanitaire sur la digitalisation du secteur bancaire marocain. Le Maroc, comme tous les pays du Monde, a galéré pour garder une situation économique stable durant la période de la nouvelle crise mondiale. Nous remarquons que malgré la diminution de la croissance économique mondiale et surtout national. Les banques marocaines pour gérer cette situation, elles ont choisi d'adapter des nouvelles stratégies technologiques, les applications mobiles, les sites web et les centres relations clientèle, pour répondre aux exigences des consommateurs marocains. Autrement dit, le Maroc a déjà commencé sa transformation vers le numérique surtout au secteur bancaire avant la pandémie. Le Covid-19 a accéléré la digitalisation des services bancaires durant le confinement.

Le Coronavirus a confirmé l'importance de la transformation digitale dans tous les secteurs. Il a donné une grande opportunité aux banques marocaines d'accélérer vers la numérisation. La pandémie a obligé les banques d'adapter des nouvelles stratégies pour être à la hauteur des attentes de leurs clients.

La digitalisation du secteur bancaire durant Covid-19 a touché presque toute la population urbaine durant la période de la crise. Au contraire, une partie rare de la population rurale, qui utilise des applications bancaires, les cartes bancaires et les services à distance...

Aujourd'hui, le Maroc devant un défi de suivre l'évolution technologique dans tous les secteurs économiques et financiers. Les banques marocaines doivent développer des nouveaux services et stratégies bancaires, Fin-Tech, Blok-Chain, pour être classé parmi les premiers du monde.

BIBLIOGRAPHIE :

- Amahzoune. G & Bennis. L (2022). Le Maroc à l'ère numérique : L'impact du digital sur la rentabilité "cas du secteur bancaire marocain"
- A.Zaoui, F. Boudaoud M Hassab. (2021). L'impact du covid-19 sur la transformation digitale du secteur bancaire
- Ait Ali. A , Bassou. A, Dryef. M, El Aynaoui. K, El Houdaigui. R. (2020). LA STRATÉGIE DU MAROC FACE AU COVID-19.
- Barton, M. A., Christianson, M., Myers, C. G., & Sutcliffe, K. (2020). Resilience in action : Leading for resilience in response to COVID-19. Bmj Leader.
- Begin, L., & Chabaud, D. (2010a). Organizational resilience. The case of a family business. Revue française de gestion.
- Benyacoub, B., & Abdellah, H. A. (2021). Le management et la révolution digitale, plus de résilience face à la crise.
- Derridj, R., & Amia, L. (2020). La digitalisation au sein du secteur bancaire : entre causes et conséquences cas d'ABC Bank.
- Bouhadi, S. & Jaouhari, L. (2021). L'impact de la crise du COVID-19 sur les banques participatives marocaines : « Quelle opportunité de développement ? »
- Dominguez M, B. (2018). Quel sera le futur des agences bancaires, avec le développement de la digitalisation ?
- El Yaacoubi, Y., & Bennani, H. (2022). La transformation digitale au service de la résilience bancaire à l'ère du Covid 19
- Nachit, H., Belhcen, L., (2020). Digital Transformation in Times of Covid-19 Pandemic: The Case of Morocco
- Scott, S. (2020). The coronavirus and public service media : why digital transformation matters now more than ever
- Zahraoui O. & Jallouli O. (2021). Paiement numérique en temps de covid-19 au Maroc : vers une évolution durable ?

WEBOGRAPHIE :

- CDG Capital Note d'analyse Mai 2021 : Le secteur bancaire marocain face à la crise Covid-19 : <https://www.cdgcapital.ma/sites/default/files/publication/2021-05/Le%20secteur%20bancaire%20marocain%20face%20a%CC%80%20la%20crise%20Covid%2019.pdf> (10/09/2022)
- Rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et l'inclusion financière de Bank Al Maghrib 2020 : <https://www.bkam.ma/Systemes-et-moyens-de-paiement/Publications/Rapport-annuel-sur-les-systemes-et-moyens-de-paiement/Rapport-annuel-sur-les-infrastructures-des-marches-financiers-et-les-moyens-de-paiement-leur-surveillance-et-l-inclusion-financiere-exercice-2020> (13/09/2022)
- Dictionnaire LAROUSSE, Edition 2019 : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais-monolingue> (10/09/2022)
- Dictionnaire le REBERT: <https://dictionnaire.lerobert.com/> (05/09/2022)
- Site officiel de la banque mondiale : <https://www.banquemonddiale.org/fr/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii> (15/09/2022)
- Site officiel de HCP: <https://www.hcp.ma/> (15/09/2022)
- Site officiel de HCP : https://www.hcp.ma/Previsions-revisees-de-la-croissance-economique-nationale-pour-le-premier-et-le-deuxieme-trimestre-2020_a2500.html (15/09/2022)
- Site officiel de la banque mondiale : <https://www.banquemonddiale.org/fr/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii> (12/09/2022)
- Site officiel du dictionnaire : <https://dictionnaire.lerobert.com/> (03/09/2022)
- Site officiel du dictionnaire : <https://dictionnaire.lerobert.com/> (03/09/2022)