

La digitalisation comme facteur de résilience des institutions de microcrédit marocaines : analyse qualitative auprès d'IMC opérant dans le grand Agadir

Digitalization as a resilience factor for Moroccan microcredit institutions: qualitative analysis with IMC operating in Greater Agadir

SAFIRI SAID

Doctorant
ENCG, Université Ibn Zohr,
Laboratoire LARGE, Maroc
said.safiri@edu.uiz.ac.ma

SADIK ABDALLAH

Enseignant chercheur,
ENCG, Université Ibn Zohr,
Laboratoire LARGE, Maroc
a.sadik@uiz.ac.ma

Date de soumission : 12/04/2023

Date d'acceptation : 07/06/2023

Pour citer cet article :

SAFIRI. S & SADIK. A (2023) « La digitalisation comme facteur de résilience des institutions de microcrédit marocaines : analyse qualitative auprès d'IMC opérant dans le grand Agadir », Revue Française d'Économie et de Gestion « Volume 4 : Numéro 6 » pp : 253 – 262.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons

Attribution License 4.0 International License



Résumé

Au Maroc, et durant les 2 dernières années, La digitalisation comme facteur de résilience des institutions de microcrédit va faire l'objet de plusieurs études issues essentiellement des universités et des cabinets d'étude. Ces dernières s'accordent toutes à reconnaître la nécessité de digitaliser le secteur du microcrédit.

Dans les faits, la pandémie liée au Covid-19 va révéler l'incapacité des organisations de microcrédit à développer de réels mécanismes de résistance et de résilience. En atteste, le nombre d'IMC ayant eu des difficultés à assurer leur fonctionnement normal. L'objectif de cet article est de montrer en quoi la digitalisation peut être un facteur de résilience pour les IMC ?

Pour faire, nous avons mobilisé une analyse qualitative. Notre échantillon est formé de 10 directeurs d'agences dédiées à la microfinance opérants dans le grand Agadir.

Mots clés : Institutions de microcrédit ; digitalisation ; résilience ; microcrédit ; analyse qualitative

Abstract

In Morocco, and during the last 2 years, digitalization as a factor of resilience of microcredit institutions will be the subject of several studies mainly from universities and study firms. The latter all agree on the need to digitize the microcredit sector.

In fact, the Covid-19 pandemic will reveal the inability of microcredit organizations to develop real resilience and termination mechanisms. This is evidenced by the number of BMI that have had difficulty in ensuring their normal functioning.

The objective of this article is to show how digitalization can be a resilience factor for BMI?

To do so, we mobilized a qualitative analysis. Our sample consists of 10 directors of microfinance agencies operating in the greater Agadir.

Keywords : Microcredit institutions, digitalization, resilience ; microcredit ; qualitative analysis

Introduction

A L'instar de plusieurs pays, le secteur du microcrédit au Maroc a connu un développement important et remarquable lui ayant permis de dépasser la crise qu'a connu le secteur en 2005. Sur le plan quantitatif, cette évolution s'est traduite par une augmentation significative du volume d'encours des prêts qui a avoisiné les 6,7 milliards de dirhams pour un total de 938 000 bénéficiaires (FNAM 2021), ainsi qu'une augmentation des ouvertures des points de vente pour la plupart des institutions de microcrédit marocaines. Afin d'accompagner le développement du secteur, les décideurs ont misé sur la carte de la digitalisation. Cette dernière va s'annoncer primordiale surtout avec la propagation de la pandémie de la Covid-19. En effet, il devient plus que jamais nécessaire de prendre en compte les mutations qui peuvent surgir de l'environnement puisque ces dernières peuvent porter atteinte au maintien et la survie de ces institutions.

Notre article a pour objectif de répondre à la question : Dans quelle mesure la digitalisation peut être un facteur de résilience pour les IMC ?

Pour ce qui est du plan de notre travail, nous allons aborder dans un premier paragraphe le cadre conceptuel et théorique qui d'un côté permettra une maîtrise des concepts objet de notre étude et d'un autre côté exposera les approches théoriques ayant abordé le lien entre la digitalisation et la résilience dans un contexte de crise. A cet égard, nous avons emprunté les réflexions menées dans le domaine du management des crises. Dans un second paragraphe, nous allons présenter la collecte, l'analyse des données et la discussion des résultats.

1. Le cadre conceptuel et théorique de l'étude :

1.1. Le cadre conceptuel de l'étude :

A ce niveau 3 concepts forment l'objet de notre étude en l'occurrence : la digitalisation, la résilience et le microcrédit.

En ce qui nous concerne et afin de présenter nos éléments de définition, nous allons d'abord commencer par la digitalisation, ensuite nous ferons le point sur la notion de résilience et nous finirons par le concept de microcrédit.

Concernant les définitions apportées au concept de digitalisation, il faut dire que la notion est difficile à définir et ce à cause de sa technicité.

Ainsi et pour le dictionnaire, la *digitalisation* « consiste en la numérisation de documents afin de les sauvegarder sur un support informatique. »

De façon générale, la digitalisation est l'ensemble des méthodes et techniques permettant de transformer des processus traditionnels via l'introduction des nouvelles technologies d'information et de communication.

Elle ressort des 2 définitions précédentes que la digitalisation renvoie à la numérisation de l'information au sein de l'entreprise afin de la rendre plus performante. Cette définition va se retrouver dans pratiquement la majorité des travaux de recherche ayant étudié la notion de digitalisation.

Ainsi, Pour Riemer (2013) « la digitalisation se réfère aux changements induits par le développement des technologies numériques qui bouleverse la manière dont est créé la valeur, les interactions sociales, la conduite des affaires et, plus généralement, notre façon de penser ». Dans le même ordre d'idées, pour Deltour et Lethiais (2014) : la digitalisation correspond à l'intégration des NTCI dans le fonctionnement de l'organisation.

Pour sa part, Schwebel (2016) définit la digitalisation comme « le processus qui consiste, pour une organisation, à intégrer pleinement les technologies digitales dans l'ensemble de ses activités ».

Il ressort de l'ensemble des définitions avancées que la digitalisation est synonyme d'intégration des technologies numériques et digitales dans le fonctionnement de l'entreprise. Après avoir défini le concept de digitalisation, qu'en est-il maintenant de la notion de résilience ?

A l'instar du concept de digitalisation, la notion de résilience va faire l'objet de plusieurs définitions émanant à la fois du monde académique et du monde des affaires.

En ce qui nous concerne, et afin de cerner la signification du concept.

Nous allons faire appel au tableau 1 qui recense les principales définitions issues de plusieurs champs disciplinaires :

Tableau1 : Les définitions de la résilience sous l'angle de champs disciplinaires différents.

Champ disciplinaire	Définition
En physique	« La résilience est la capacité d'un matériau à revenir à sa forme initiale après avoir subi un choc »
En psychologie	« La résilience est un phénomène consistant à pouvoir revenir à un état post-traumatique »
En écologie	« La résilience est la capacité d'un écosystème ou d'une espèce à récupérer un fonctionnement ou un développement normal après avoir subi une perturbation »
En économie	« La résilience est la capacité à revenir sur la trajectoire de croissance après avoir encaissé un choc »
En informatique	« La résilience est la capacité d'un système ou d'une architecture réseau à continuer de fonctionner en cas de panne »
En management	« La résilience est la capacité d'une entreprise à surmonter l'impact d'une interruption d'activités de façon à continuer son cycle de vie ».

Source : Mohammed Meri (2020)

Pour résumer, nous allons dire que la résilience est l'aptitude ou la capacité à rebondir à la suite d'événements ou de chocs ayant eu des impacts déstabilisateurs sur l'organisation.

Après avoir défini les concepts de digitalisation et résilience, qu'en est-il maintenant du concept de micro-crédit ?

Afin de définir le concept de microcrédit, nous allons faire appel à la définition juridique. Ainsi, au Maroc, La loi n° 18-97, révisée en 2004 considère comme microcrédit « tout crédit dont l'objet est de permettre à des personnes économiquement faibles :

- De créer ou de développer leur propre activité de production ou de service en vue d'assurer leur insertion économique ;
- D'acquérir, de construire ou d'améliorer leur logement ;
- De se doter d'installations électriques ou d'assurer l'alimentation de leurs foyers en eau potable.

Le montant du microcrédit, qui ne peut excéder cinquante mille dirhams (50000 DH), est fixé par décret ... ». Ce montant est revu à la hausse dernièrement pour atteindre 150.000,00 Dhs. (Loi 50-20 relative à la microfinance)

Dans le même ordre d'idées, la socio-économiste Isabelle Guérin définit le microcrédit comme étant l'ensemble de services financiers destinés aux populations exclues des institutions financières traditionnelles (Guérin2011).

Quant au CGAP, il définit le microcrédit comme la fourniture d'un ensemble de produits financiers aux personnes exclues du système financier traditionnel.

Pour résumer, nous pouvons dire que le microcrédit consiste en des prêts de faible montant à des personnes dépourvus d'emplois et dont les revenus sont faibles dans l'objectif est de développer des activités génératrices de revenus AGR de la part de ces derniers.

1.2. Le cadre théorique de l'étude :

En sciences de gestion, l'étude de la résilience relève des approches théoriques consacrées au management des crises. En ce qui nous concerne et afin de synthétiser ces dernières, nous allons faire appel au tableau 2 emprunté à Zoungrana, J, B (2018) dans le cadre de sa thèse de Doctorat intitulé « Résilience des très petites entreprises aux crises de grande ampleur dans les pays en développement : cas du secteur informel suite aux inondations du 1^{er} septembre 2009 à Ouagadougou au Burkina-Faso ».

Tableau 2 : Approches présentes en management des crises

Approches	Partisans
Approche psychologique qui se focalise sur comment un individu peut faire face à une crise	Caplan (1970)
Approche macro-économique des crises	Slatter (1984)
Approche sociale qui cherche à étudier comment les communautés réagissent à une crise	Arnold (1980)
Approche déterministe : Son but est d'identifier les facteurs déclencheurs de crise	Booth (1993)
Approche du cycle de vie de la crise : Elle analyse les obstacles à la prise de décision en période de crise	Seymour&Moore (2000)
Approche qui présente le management de risque comme un processus stratégique	Clark&Varma(2004)
Approche qui présente la crise comme un processus qui a un début et une fin	Smith (1990) &Sipika (1993)

Source : Approches citée par Zougrana, J, B (2018)

Après avoir présenté le cadre conceptuel et théorique de l'étude, nous allons aborder la collecte, l'analyse des données et la discussion des résultats.

2. Collecte, analyse des données et présentation des résultats

2.1. Collecte des données

Nos données sont issues d'une analyse qualitative conduite auprès de 10 directeurs d'agence de microcrédit opérants dans la région du Grand Agadir. Pour faire, nous avons administré un guide d'entretien dont les questions portent sur la relation entre la digitalisation et la résilience. Ces dernières sont issues des approches théoriques citées précédemment (cf 1.2)

Pour ce qui est de la structure de l'échantillon nous avons interrogés les directeurs des agences suivantes : AL AMANA (2), Attawfik (3), ARDI (3), Arrawaj (2).

Quant au guide d'entretien les questions ont porté sur les thématiques suivantes :

Thème 1 : Degré de connaissance du concept de résilience ;

Thème 2 : Degré de connaissance du concept de digitalisation ;

Thème 3 : Les principaux facteurs de résilience ;

Thème 4 : Outils de digitalisation utilisés ;

Thème 5 : Relation entre digitalisation et résilience ;

Thème 6 : Opportunités et risques (enjeux) rattachés à l'utilisation des outils de digitalisation.

Le choix de la taille (10) et de la structure de notre échantillon se justifie par notre objectif qui est de cibler toutes les Institutions de Microcrédit présentes dans le grand Agadir. Pour le temps accordé à chaque entretien semi-directif, il varie entre 30 et 60 minutes.

Le tableau 3 présente la description de l'échantillon objet de l'analyse qualitative.

Tableau 3 : Description de l'échantillon

INSTITUTION	ADRESSE	PERSONNE INTEROGÉE
AL AMANA	ERAC BOUARGANE	Directrice d'agence
AL AMANA	TARRAST INEZGANE	Directeur d'agence
ATTAWFIK	AOURIR	Directeur d'agence
ATTAWFIK	SALAM	Directrice d'agence
ATTAWFIK	LAKLIAA	Directeur d'agence
ARDI	AV HASSAN 1 DAKHLA	Directeur d'agence
ARDI	TIKIOUINE	Directeur d'agence
ARDI	AOURIR	Directeur d'agence
ARRAWAJ	LAKLIAA	Directeur d'agence
ARRAWAJ	BENSERGAO	Directrice d'agence

Source : Élaboration des auteurs

2.2. Analyse des données, présentation et discussion des résultats

Pour analyser les résultats de notre étude, nous avons fait appel à une analyse de contenu ayant porté sur les 6 thèmes objet du guide d'entretien. L'analyse de chacun de 6 thèmes est présentée comme suit :

◇ Thème 1 : Degré de connaissance du concept de résilience

Pour ce qui est de la signification de ce concept, la grande majorité des responsables définissent la résilience comme étant la capacité de se maintenir et de survivre, de garder le cap, d'assurer la pérennité de l'association et le maintien d'une certaine permanence dans un environnement turbulent (réponses formulées par 7 directeurs). Pour les 3 directeurs restants (Ardi Tikiouine, Ardi Aourir et Attawfik Lakliaa), ils avancent que la résilience s'identifie à la capacité d'un système qui lui permet de fonctionner dans des contextes de crises.

◇ Thème 2 : Degré de connaissance du concept de digitalisation :

La majorité des réponses signalent que la digitalisation représente le processus de transformation des informations de l'association en données numériques, ou de manière plus générale, c'est l'introduction des nouvelles technologies dans le fonctionnement des associations ou institutions. Dans la même optique et pour les responsables des agences : Ardi Tikiouine et Arrawaj Lakliaa, la digitalisation est l'adoption des nouvelles technologies dans l'organisation du travail.

◇ Thème 3 : Les principaux facteurs de résilience :

Quant aux principaux facteurs de résilience, la majorité des responsables mettent l'accent d'un côté sur la technologie et d'un autre côté sur les qualités et compétences du dirigeant de l'institution.

◇ Thème 4 : Les outils de digitalisation :

Les outils les plus utilisés par les agences de microcrédit sont : les sites internet, les logiciels métier et les applications mobiles.

◇ Thème 5 : Relation entre la digitalisation et la résilience :

La digitalisation constitue un facteur de résilience dans la mesure où elle permet, d'après les responsables interrogés, d'une part de faire face aux événements imprévisibles et d'autre part d'assurer une résistance et une meilleure adaptation aux chocs externes.

◇ Thème 6 : Opportunités et risques rattachés à l'utilisation des outils de digitalisation

Les réponses fournies par les dirigeants vont dans le sens que d'un côté la digitalisation est porteuse d'opportunité (réduire les coûts de transaction, un gain en efficacité, amélioration des relations avec la clientèle, le maintien de l'activité et l'optimisation de la logistique et des process) et d'un autre côté elle fait exposer les associations à différents risques (risque opérationnel).

Conclusion

A l'issue de notre étude et à la lumière des résultats de l'analyse qualitative, nous pouvons avancer que la digitalisation constitue un facteur incontournable de la résilience des institutions de microcrédit. En effet, les réponses fournies par la majorité des dirigeants indiquent que les outils de digitalisation permettent à l'association de développer de réelles capacités d'adaptation et de rebondissement.

Dans la même optique, certains dirigeants n'ont pas hésité à signaler la nécessité d'investir dans la transformation numérique. Selon ces derniers, elle permet une meilleure résistance aux chocs externes qui sont dans la majorité des cas imprévisibles.

Il ressort aussi des réponses formulées par les directeurs que la transformation digitale représente une arme à double tranchant. D'un côté elle permet de saisir des opportunités et de l'autre elle présente une source de risque dans la mesure où la non maîtrise des outils de digitalisation peut avoir des effets indésirables sur l'activité de ces institutions.

Bibliographie

1. Article de revue

Deltour.F & Lethiais.V (2014). Le numérique transforme-t-il le lien entre territoire et innovation ? Une étude empirique sur les PME. Revue d'économie industrielle, 23-55.

Guérin I. (2011). Femmes, économie et développement de la résistance à la justice sociale. Éditions ird Érès, Toulouse, 2011, 379 pages

Mohammed Meri (2020). La Résilience Socio-Économique et L'Adaptation Entre Covid-19 & Risques de Guerre. Ouvrage publié sur Proud Pen.

Riemer, K. (2013). Commerce numérique australien : un commentaire sur le secteur de la vente au détail. Étude de marché. Éditeur : École de commerce de l'Université de Sydney et Capgemini.

2. Thèse

Zoungrana, J, B (2018) : « Résilience des très petites entreprises aux crises de grande ampleur dans les pays en développement : cas du secteur informel suite aux inondations du 1^{er} septembre 2009 à Ouagadougou au Burkina-Faso »

Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Aube Nouvelle.

3. Webographie

Schwebel-Dabi : « Transformation digitale (ou numérique) » article posté sur le site : www.1min30.com, consulté le 10-08-2022.

Site de la F NAM : www.fnam.co.ma consulté le 16-08-2022.

Site du CGAP : www.cgap.org consulté le 17-08-2022.

GLOSSAIRE:

IMF : Institutions de Microfinance

CGAP : Consultative Group to Assist the Poor

F NAM : Fédération Nationale des Associations de Microcrédit

IMC : Institutions de Microcrédit

MCI : Microcredit institutions